

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโปรแกรมระบบการเชื่อมโยงตัวชี้วัด ผลการทำงานของหน่วยงานสำหรับสนับสนุนการบริหารงานคุณภาพของโรงพยาบาล ข้อมูลตัวชี้วัด ถึงแม้จะเป็นเครื่องมือแสดงผลการทำงานขององค์กร และหน่วยงาน แต่การเก็บข้อมูลตัวชี้วัดเพียงอย่างเดียวไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ถ้าขาดการจัดการบริหารที่ดี วิธีการวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพัฒนา โดยพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ขึ้นมาใหม่ และให้ผู้ที่เกี่ยวข้องในการงานบริหารตัวชี้วัดซึ่งได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์พัฒนาคุณภาพ ผู้จัดการฝ่ายสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพรวมทั้งหมด 5 ท่านได้ทดลองใช้โปรแกรมที่พัฒนาขึ้น และทำการประเมินโดยตอบแบบสอบถามที่จัดทำเพื่อให้ผู้ใช้งานได้ประเมินการใช้งานของโปรแกรม จากนั้นจึงนำข้อมูลเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ ส่วนข้อมูลด้านประสิทธิภาพของการใช้งานโปรแกรม นำมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติค่ามัธยฐานในการประเมินประสิทธิภาพการใช้งานเป็นรายชื่อ

จากการประเมิน คือ ระดับประสิทธิภาพข้อมูลด้านประสิทธิภาพ การใช้งานของโปรแกรมโดยรวมมีค่าประสิทธิภาพมาก โดยพบ 2 หัวข้อที่ประเมินได้ในระดับประสิทธิภาพปานกลาง คือ 1. การเลือกข้อมูลเพื่อแสดงรายงาน 2. การจัดวางเครื่องมือการใช้งานโปรแกรมบนจอภาพ แต่จุดที่ต้องการเน้นให้แตกต่างจากโปรแกรมเดิมที่ใช้งานอยู่ คือ การสร้างความสัมพันธ์เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลตัวชี้วัดกับข้อมูลที่เกี่ยวข้อง และการใช้ประโยชน์จากรายงานในรูปแบบต่าง ๆ พบว่า การประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมอยู่ในระดับประสิทธิภาพมาก ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินการใช้โปรแกรมมีดังนี้ 1. ควรมีการแยกเก็บข้อมูลที่ลบออกจากฐานข้อมูล เพื่อสามารถย้อนดูข้อมูลได้ภายหลัง 2. การเลือกเพื่อดูรายงานควรสามารถดูข้อมูลต่อเนื่องได้โดยไม่ต้องออกไปเลือกรายการทุกครั้ง 3. การรายงานกลุ่มตัวชี้วัดควรเชื่อมโยงกับการแสดงผลลัพธ์ที่เป็นตัวเลข เพื่อสามารถดูรายละเอียดไปพร้อมกัน

สำหรับแนวทางในการพัฒนาต่อไป ควรมีการเชื่อมผ่านระบบอินทราเน็ตในโรงพยาบาล และพัฒนาโปรแกรมในระบบอื่นที่มีจัดตั้งดูแลผู้ใช้งาน และสามารถใช้งานได้โดยง่าย ควรเชื่อมโยงการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดของหน่วยงานเชื่อมโยงไปถึงการเก็บข้อมูลตัวชี้วัดระดับบุคคล เพื่อใช้ประเมินผลรายบุคคลต่อไป รวมทั้งเพิ่มการรายงานให้อยู่ในรูปแบบ matrix report เพื่อให้เห็นการเชื่อมโยงทั้งระบบ หากสามารถขยายการพัฒนาให้เป็นโปรแกรมในลักษณะบันทึกกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในตัวชี้วัดนั้น ๆ และให้โปรแกรมทำการประมวลผลเป็นค่าตัวชี้วัดเองได้โดยอัตโนมัติ จะทำให้เกิดคุณค่าของโปรแกรมมากยิ่งขึ้นต่อไป

The purpose of the research described in this thesis is to develop a program correlating the Key Performance Indicator (KPI) and the degree to which each department supports Quality Management in the hospital. Although KPI represents organizational achievement, it remains the case that the mere collection of KPI information is useless if administration management is ineffective. Methodologically, a new computer program was developed to be used as a tool of research. Five subjects involved in administrative tasks were investigated in testing the program: the Quality Center Director, the Information Manager and Quality Center officers. After using the program, subjects evaluated the effectiveness of the program by answering questionnaires. Information provided by the subjects was

analyzed in terms of response frequency and information regarding program effectiveness was analyzed by using the statistical median technique.

The results of the analysis exhibit levels of quality information effectiveness. Accordingly, it is found that the overall program is highly effective. However there are two areas that are ranked only at the medium level of efficacy. These areas are: 1. information chosen for report presentation, and 2. the arrangement of tools on the computer screen.

Additionally, the program used in this research is different from the previous program in that it focuses on relations between KPI information and other related information. The program also makes use of reports in various fashions. Finally, it is found that the program can be used at a highly effective level. Suggestions for this research are as follows: 1. information deleted from the information base should be collected separately since it can be searched afterwards. 2. The program should be designed in such fashion that a user can access information from a report without going to and from. Finally, 3. KPI reports should be linked to means of evaluation through utilizing numeric outcome results.

Suggestions for further study are as follows. First, an intranet system should be set up in the hospital and programs in other systems should be developed to provide attractive screens and allow ease of use. Second, the program should be developed in order to link the KPI information of each section to KPI information of individual evaluation. Third, reports should be Presented in the from of matrix so that the complete array of system connections can be viewed. Finally, the program would be of greater value to its users if it could allow for the recording of activities relating to each KPI and then automatically process KPI outcomes.