

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการบริหารงานโรงพยาบาลลำพูน

ผู้เขียน

นายวิชา คชสังข์สีห์

ปริญญา

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

อาจารย์ ดร.อุดมโชค อาษาวิมลกิจ

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาการบริหารงานโรงพยาบาลลำพูน มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาถึงระบบ (System) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศโปรแกรม PMK (Phramongkut Software) มาใช้พัฒนาการบริหารงานในส่วนด้านหน้า (Front Office) สำหรับการให้บริการผู้ป่วย และ 2) ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ (Key Success Factor) ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศโปรแกรม PMK (Phramongkut Software) บริหารงานในส่วนด้านหน้า (Front Office) โดยใช้การสัมภาษณ์ ผู้บริหารที่ดูแลในส่วนด้านหน้าและเจ้าหน้าที่ที่ทำงานในส่วนด้านหน้า ผลการศึกษารูปได้ ดังนี้

1) ผลการศึกษาถึงระบบ (System) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศโปรแกรม PMK มาใช้พัฒนาการบริหารงานในส่วนด้านหน้า (Front Office) สำหรับการให้บริการผู้ป่วยพบว่า ระบบการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการบริหารงานนั้น มีการนำวงจรพัฒนาระบบ (SDLC) เข้ามาใช้ในการพัฒนาการบริหารงาน โดยส่วนด้านหน้าแต่ละแผนกได้ใช้วงจรพัฒนาระบบ (SDLC) ในการพัฒนาระบบการบริหารงานแผนกของตน ซึ่งมีความคล้ายคลึงกันในด้านหลักการ เช่น ระบบการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้พัฒนาการบริหารงานแต่ละแผนกเป็นไปตามขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผน การวิเคราะห์ระบบ การออกแบบ การนำไปใช้ และการบำรุงรักษา แต่ก็แตกต่างกันในรายละเอียด จากการนำวงจรพัฒนาระบบ (SDLC) มาใช้พัฒนาการบริหารงานทำให้ส่วนด้านหน้า (Front Office) ดำเนินงานได้อย่างสัมพันธ์กันรวมถึงส่งต่องานกันได้อย่างดี การบริหารงานเกิดประสิทธิภาพ

2) ผลการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จ (Key Success Factor) ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศโปรแกรม PMK บริหารงานในส่วนด้านหน้า (Front Office) พบว่าประกอบด้วยปัจจัยหลายปัจจัย โดยเป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ตรงกับแนวคิด 7s Mckinsey Model ซึ่งประกอบด้วย 1) โครงสร้าง (Structure) 2) กลยุทธ์ (Strategy) 3) ระบบ (System) 4) รูปแบบ (Style) 5) การจัดการบุคคลเข้าทำงาน (Staff) 6) ทักษะ (Skill) และ 7) ค่านิยมร่วม (Shared value) และเป็นไปตามกรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา จากการศึกษาพบว่าแต่ละแผนกของส่วนด้านหน้ามีปัจจัยแห่งความสำเร็จที่คล้ายคลึงกัน คือ มีปัจจัยทางด้านการจัดการบุคคลเข้าทำงาน และปัจจัยด้านทักษะ ซึ่งพบปัจจัยแห่งความสำเร็จทั้ง 2 ปัจจัยนี้ในทุกๆแผนก และยังพบว่าแต่ละแผนกก็มีปัจจัยอื่นๆที่นอกเหนือจากทั้ง 2 ปัจจัยนี้แตกต่างกันในแต่ละแผนก แต่เป็นปัจจัยที่สอดคล้องกับ 7s Mckinsey Model เมื่อได้พิจารณาถึงภาพรวมส่วนด้านหน้าทั้งหมด จากข้อค้นพบในการศึกษาอาจสรุปได้ว่ามีปัจจัยแห่งความสำเร็จครบทั้ง 7 ปัจจัย และจากการศึกษายังพบว่ามีปัจจัยแห่งความสำเร็จที่เพิ่มเติมนอกเหนือจาก 7s Mckinsey Model เช่น การจัดการทรัพยากรขององค์กร และคุณสมบัติเฉพาะของเทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้ในการพัฒนาการบริหารงานส่งผลต่อความสำเร็จต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาพัฒนาการบริหารงานของโรงพยาบาลลำพูนด้วยเช่นกัน

Independent Study Title The Implementation of Information Technology to Development of Lamphun Hospital Administration

Author Mr. Witchaya Kotchasungsri

Degree Master of Public Administration

Independent Study Advisor Lecturer Dr.Udomchoke Asawimalkit

ABSTRACT

This study is aimed to 1) study the implementation of Phramongkut Software (PMK) system to develop Front office administration for patients care, and 2) study key success factors along the implementation of PMK system to administrate Front office. Data collection was compiled by the interview of the Front office administrators and the officials. The results of this study found 2 issues as follows;

1) The result of the implementation of PMK to develop Front office administration for patients care found that the implementation of information technology applied the System Development Life Cycle (SDLC) developing system to the administration. That was similar to the principle of the administration with the progressive of information technology that was starting from planning, analysis, design, implementation, and maintenance. But there was the difference in details of each organization. From the application of SDLC developing system to Front office, all colleagues worked coordinately with the efficiency administration.

2) The result of key success factor along the implementation of PMK system to administrate Front office found the various success factors that were the same factors as 7s Mckinsey Model approach; 1) structure, 2) strategy, 3) system, 4) style, 5) staff, 6) skill, and 7) shared value. All factors were accordant with the 7s Mckinsey Model approach. Each section in Front office of Lamphun Hospital achieved as the same factors; staff factors, and skill factors.

Furthermore, the study found other different factors from each section but they were the same as key success factors of 7s Mckinsey Model approach. From the whole results of the Front office, there were all 7 key success factors along the 7s Mckinsey Model approach and the study found other key success factors such as; resource management of organization, and extra feature of information technology to develop the administration. These factors were also usefulness for information technology to develop Lamphun Hospital administration.