

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงพัฒนา (developmental study) เพื่อพัฒนากระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย โดยใช้แนวคิดตามกรอบแนวคิดของ วอแม็ก และ โจนส์ (Womack & Jones, 2003) ที่ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน คือ 1) การระบุคุณค่า 2) การชี้สายธารคุณค่า 3) การไหล 4) การดึง และ 5) ความสมบูรณ์แบบ ทำการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกรกฎาคม 2557 ถึงเดือนมกราคม 2558 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 19 คน ประกอบด้วย แพทย์แผนจีน 6 คน พยาบาลวิชาชีพ 3 คน แพทย์แผนไทยประยุกต์ 3 คน พนักงานนวด 5 คน และ ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย 2 คน และจำนวนกิจกรรมบริการย่อยของกระบวนการเครื่องมือที่ใช้มีทั้งหมด 2 ชุด ได้แก่

ชุดที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนากระบวนการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ตารางอธิบายลักษณะกิจกรรมย่อยในกระบวนการ 2) แบบวิเคราะห์คุณค่าของกิจกรรมย่อยในกระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก และ 3) แผนภูมิการไหลของกระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก

ชุดที่ 2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 1) แบบบันทึกปริมาณข้อมูลเวลา 2) แนวคำถามปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก และ 3) นาฬิกาที่ใช้สำหรับบันทึกเวลา จำนวน 2 เรือน

เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนากระบวนการให้บริการ และการรวบรวมข้อมูลได้ผ่านการตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา และความเหมาะสมของเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนนำไปทดลองเก็บข้อมูลโดยผู้ศึกษาและผู้ช่วยศึกษา ทั้งนี้ได้ทดสอบความตรงกันของการสังเกตเท่ากับ 1.0

ผลการพัฒนากระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงรายโดยใช้แนวคิดค้น พบว่า

1. กระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย ภายหลังจากการพัฒนาโดยใช้แนวคิดลีนก่อนการพัฒนา ประกอบด้วย 3 กระบวนการหลัก ได้แก่ 1) ก่อนรับบริการ 2) ขณะรับบริการ และ 3) หลังรับบริการและมีกิจกรรมย่อยทั้งหมด 11 กิจกรรมหลังการพัฒนาพบว่ายังคงมี 3 กระบวนการหลัก แต่กิจกรรมย่อย ลดลงเหลือ 10 กิจกรรมย่อย

2. เวลามาตรฐานที่ให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จังหวัดเชียงราย พบว่า เวลามาตรฐานก่อนการพัฒนาระบวนการใช้ระยะเวลาเท่ากับ 87.60 นาที ภายหลังพัฒนาโดยใช้แนวคิดลีนพัฒนาระบวนการระยะเวลาเท่ากับ 54.14 นาที เวลามาตรฐานลดลง 33.46 นาที

3. ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือก แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการจัดการ แนวปฏิบัติในการทำงานไม่สอดคล้องกับกระบวนการทำงาน และมาตรฐานในการให้บริการยังไม่ได้มีการทบทวนอย่างสม่ำเสมอ 2) ด้านบุคลากร ไม่มีความรู้ความเข้าใจแนวคิดลีน ขาดความตระหนักในการให้บริการ และสัดส่วนบุคลากรไม่เหมาะสมกับภาระงาน 3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ พบว่าอุปกรณ์การแพทย์ไม่พร้อมใช้ เนื่องจากขาดการตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ 4) ด้านการสื่อสาร บุคลากรทุกคนไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ครบทุกครั้ง เนื่องจากตารางการทำงานไม่ตรงกันและบางคนมีภาระงานในการสอนการใช้ภาษาต่างประเทศในการสื่อสารกับแพทย์หรือผู้ป่วยชาวต่างชาติใช้เวลานาน

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ควรมีการสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีการใช้กระบวนการให้บริการในศูนย์การแพทย์ทางเลือกที่พัฒนาขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งควรกำหนดเป็นมาตรฐานการให้บริการของหน่วยงาน เนื่องจากเป็นกระบวนการที่ทำให้รอบเวลาในการปฏิบัติงานลดลง

2. ควรนำแนวคิดลีนมาปรับปรุงกระบวนการให้บริการในระยะยาว เพื่อให้มั่นใจว่าผลของการพัฒนามีความยั่งยืน หรือผลของการศึกษาสามารถลดระยะเวลาและขั้นตอนได้มากกว่าการศึกษาคั้งนี้

3. จากปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรที่พบในการศึกษา ผู้ศึกษาควรเพิ่มเวลาในการปฏิบัติการตามกระบวนการให้บริการในระยะที่เก็บข้อมูล เพื่อให้บุคลากรคุ้นชินกับกระบวนการที่พัฒนาขึ้น และ ผู้บริหารควรมีพิจารณาแก้ไขโดยการจัดสรรอัตรากำลังของบุคลากรให้เหมาะสมกับภาระงาน

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษากระบวนการให้บริการด้วยแนวคิดอื่น ในหน่วยงานอื่นของโรงพยาบาลที่มี สหวิชาชีพปฏิบัติงานอยู่ เพื่อเกิดการรับรู้และตระหนักปัญหาร่วมกัน มีความเข้าใจในกระบวนการ การแก้ปัญหาที่เกิดจากความร่วมมือทุกกลุ่มและทุกสหวิชาชีพ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ เกิด ผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กร และคงไว้ซึ่งกิจกรรมที่มีคุณค่าต่อผู้รับบริการ



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved