

หัวข้อการค้นคว้าแบบอิสระ การพัฒนากระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1
โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางอังคณา คำห้าง

ปริญญา พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล)

คณะกรรมการที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติณัฐ อัครเดชนันต์ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมใจ ศิระกมล อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

บทคัดย่อ

การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องจะทำให้การให้บริการที่มีประสิทธิภาพแก่ผู้รับบริการ การศึกษาเชิงพัฒนาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนากระบวนการจำหน่ายผู้ป่วย ในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดติดตามกรอบแนวคิดของ วอแม็ก และ โจนส์ (Womack & Jones, 2003) ประชากรที่ศึกษาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 จำนวน 27 คนและกิจกรรมการจำหน่ายผู้ป่วยในหอผู้ป่วย เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ 1) ตารางอธิบายลักษณะกิจกรรม 2) แบบวิเคราะห์คุณค่าของกิจกรรม 3) แผนภูมิการไหลของกระบวนการ 4) แบบบันทึกปริมาณเวลาที่ใช้ในกิจกรรม 5) แนวคำถามในการประชุมกลุ่มเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการจำหน่ายผู้ป่วย โดยเครื่องมือได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และได้ทดสอบความเที่ยงของการสังเกตของแบบบันทึกเวลาในการปฏิบัติกิจกรรม จากผู้สังเกต 4 คน ในการบันทึกเวลาเท่ากับ 1.0 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่า

1. กระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 แบบใหม่ ประกอบด้วย 6 กิจกรรมหลักและ 16 กิจกรรมย่อย ซึ่งลดลงจากกระบวนการก่อนพัฒนาจำนวน 1 กิจกรรมหลัก และ 9 กิจกรรมย่อย

2. เวลามาตรฐานที่ใช้ในกระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยหลังพัฒนาเท่ากับ 72.26 นาที ซึ่งลดลงจากก่อนการพัฒนา เท่ากับ 242.57 นาที

3. ปัญหา อุปสรรค ในการพัฒนากระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านการจัดการ ได้แก่ นโยบายและแผนการพัฒนากระบวนการทำงาน โดยใช้แนวคิดลีนในโรงพยาบาลยังไม่ชัดเจน จึงไม่มีผู้รับผิดชอบและกำกับ ติดตามการดำเนินงาน และทรัพยากรสนับสนุนการดำเนินการไม่เพียงพอ 2) ด้านการปฏิบัติการ ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติกิจกรรมของการพัฒนากระบวนการเนื่องจากภาระงานที่หนัก การสื่อสารระหว่างบุคลากรทำได้ยาก เนื่องจากบุคลากรต้องหมุนเวียนการปฏิบัติงานเป็นกะ 3) ด้านบุคลากร บุคลากรยังมีความรู้ความเข้าใจในการประยุกต์แนวคิดลีนและบุคลากรมีความเคยชินกับการจำหน่ายผู้ป่วยด้วยวิธีการตามปกติก่อนการพัฒนา ส่วนข้อเสนอแนะ ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนากระบวนการทำงาน กำหนดผู้รับผิดชอบงาน สนับสนุนทรัพยากร จัดอัตรากำลังบุคลากรให้เหมาะสมกับภาระงาน และควรมีการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับแนวคิดลีนให้แก่บุคลากรทุกระดับ

ผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการพัฒนากระบวนการจำหน่ายโดยใช้แนวคิดลีน สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แต่ยังคงไว้ซึ่งคุณภาพของการบริการ ดังนั้นผู้บริหารสามารถนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางพัฒนาคุณภาพบริการของหน่วยงานอื่นในองค์กรได้

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

Independent Study Title Development of a Patient Discharge Process in a Male Medical Ward 1, Nakornping Hospital, Chiang Mai Province

Author Mrs. Aungkana Kumhang

Degree Master of Nursing Science (Nursing Administration)

Advisory Committee Assistant Professor Dr. Thitinut Akkadechanunt Advisor
Assistant Professor Dr. Somjai Sirakamon Co-advisor

ABSTRACT

Continuous improvement of the work process will provide effective services to consumers. The purpose of this developmental study was to develop a patient discharge process in Male Medical Ward 1, Nakornping Hospital, Chiang Mai Province, using the Lean Concept of Womack and Jones (2003). The study population consisted of 27 staff members working in the ward. The research instruments included: 1) a table describing the service process activities, 2) a value analysis form, 3) a process flow chart, 4) a time spent on activities record form, and 5) focus group interview guidelines regarding problems, obstacles and recommendations for improving the service process. These research instruments were validated by three experts. The interrater reliability of four observers for the time recording was 1.0. The data were analyzed by using descriptive statistics.

The results were as follows:

1. The new patient discharge process in the Male Medical Ward 1 consisted of 6 major activities and 16 minor activities which was a reduction of 1 major activity and 9 minor activities from the previous development process.
2. The standard time of the new patient discharge process took 72.26 minutes which was a reduction of 242.57 minutes from the previous development process.

3. Problems and obstacles relating to the development of a patient discharge process could be classified into 3 dimensions: 1) Management: this included indefinite policy and planning for improving the work process using the Lean Concept, a lack of responsible persons available for monitoring the process, and inadequate resources to carry out the process; 2) Implementation: this included the discontinuities of the developmental process because of the high workload, and communication difficulties among personnel due to the rotating of the work shift; and 3) Personnel: this included personnel's knowledge of the application of Lean Concept and their familiarity with the routine patient discharge process. The recommendations comprised of the development of a plan for work process improvement, the assignment of responsible persons, the support of resources, the management of staffing to match the workload, and the provision of training regarding Lean Concept for personnel.

The results of this study indicated that the development of a patient discharge process using Lean Concept can decrease the activities and time spent on the process while maintaining the quality of service. Therefore, administrators can apply the result of this study as guidelines for improving the quality of services in other departments of the organization.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved