

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา กระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดลินช่วงเวลาศึกษาระหว่างเดือน มกราคม 2558 ถึง มิถุนายน 2558 ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้มี 2 กลุ่ม คือ บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 โรงพยาบาลนครพิงค์ ทั้งหมด 27 คน โดยเป็นพยาบาลวิชาชีพที่มีประสบการณ์ในการทำงานอย่างน้อย 1 ปี และปฏิบัติงานอยู่ในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 ขณะที่ทำการศึกษา จำนวน 16 คน พนักงานช่วยเหลือคนไข้ ทั้งหมดจำนวน 8 คน เภสัชกร 2 คน และแพทย์อายุรกรรม 1 คน และจำนวนกิจกรรมการจำหน่ายผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่แบบทูลา ในระหว่างที่ศึกษา กลุ่มตัวอย่าง คือจำนวนครั้งของกิจกรรมย่อยของกระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่โดยหาจำนวนกิจกรรมที่ต้องศึกษาเวลาโดยใช้ค่าพิสัย และทำการจับเวลาเบื้องต้น 5 ครั้งในกิจกรรมที่ใช้เวลามากกว่า 10 นาที หรือจับเวลาเบื้องต้น 10 ครั้ง ในกิจกรรมน้อยกว่า 10 นาที แล้วนำค่าพิสัยมาหารค่าเฉลี่ยและนำค่าที่ได้ไปเทียบกับตารางมาตรฐาน (วันชัย ริจิรวนิช, 2553) ทั้งระยะก่อนการพัฒนา 20 ครั้งและระยะหลังการพัฒนา 20 ครั้ง

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้มีทั้งหมด 2 ชุด คือ เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนากระบวนการ และเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ชุดที่ 1 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนากระบวนการ ได้แก่

1. ตารางอธิบายลักษณะกิจกรรม ในกระบวนการจำหน่ายในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ในระยะก่อนพัฒนา และหลังพัฒนา
2. แผนภูมิการไหลของกระบวนการจำหน่ายในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ (flow process chart) ก่อนและหลังการพัฒนา
3. แบบวิเคราะห์คุณค่าของกิจกรรมย่อยในกระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยแบ่งออกเป็นรายการกิจกรรมที่มีคุณค่า (value

added activity: VA) กิจกรรมที่ไม่มีคุณค่าแต่จำเป็นต้องทำ (non value added but necessary: NVABN) กิจกรรมที่ไม่มีคุณค่าและไม่จำเป็นต้องทำ (non value added: NVA) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์กิจกรรมที่เป็นประโยชน์หรือเป็นกิจกรรมที่เป็นความสูญเปล่า

ชุดที่ 2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่

1. แบบบันทึกปริมาณข้อมูลเวลาที่ใช้ในกิจกรรมกระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
2. แนวคำถามปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
3. นาฬิกาจับเวลาที่มีตัวเลขบนหน้าปัด ยี่ห้อ ALBA สามารถเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่องหรือแบบสะสมเวลาที่มีความละเอียดของนาฬิกา 0.01 วินาที จำนวน 2 เรือนตรวจสอบความเที่ยงจากการเทียบเวลากับสถาบันมาตรวิทยศาสตร์แห่งประเทศไทย กระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่เวลา 08.00 น. ณ ตำแหน่งเดียวกันเป็นเวลา 3 วันซึ่งมีความเที่ยงเพียงพอที่จะใช้ในการจับเวลาได้ ได้ค่าความเที่ยงเวลาเท่ากับ 1.0

เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนากระบวนการและ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผ่านการตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความเหมาะสมของภาษาโดย ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับแนวคิดสิน ทำการตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเนื้อหาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้จากนั้นจะนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิร่วมกับอาจารย์ที่ปรึกษา ก่อนนำไปทดลองเก็บข้อมูล โดยผู้ช่วยศึกษาจำนวน 4 คนที่ได้ทดสอบความตรงกันของการบันทึกข้อมูลได้ค่าความเที่ยงของการสังเกตเท่ากับ 1.0

ผลการพัฒนากระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดสิน มีดังนี้

1. กระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 โรงพยาบาลนครพิงค์จังหวัดเชียงใหม่ ก่อนพัฒนาโดยใช้แนวคิดสินประกอบด้วย 7 กิจกรรมหลัก 25 กิจกรรมย่อยภายหลังพัฒนาเหลือเพียง 6 กิจกรรมหลัก 16 กิจกรรมย่อยโดยมีการกำจัดกิจกรรมย่อยที่ทำให้เกิดความสูญเปล่าออกไป 9 กิจกรรม ดังเหลือกิจกรรมหลักดังนี้ 1) การออกและรับคำสั่งการรักษาของแพทย์ 2) การติดตามญาติ 3) การทำเอกสารเพื่อจำหน่าย 4) การชำระเงินและการติดต่อร์บายา 5) การให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน 6) การเคลื่อนย้ายผู้ป่วยกลับบ้าน

2. เวลามาตรฐานในกระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ก่อนการพัฒนา ระยะเวลามาตรฐานที่ใช้ในกิจกรรมการจำหน่ายผู้ป่วย คือ 315.23 นาที หลังการพัฒนา ระยะเวลามาตรฐานที่ใช้ในกิจกรรม คือ 72.26 นาที และระยะเวลามาตรฐานที่ใช้ในกิจกรรมหลังพัฒนาดลดลงกว่าก่อนพัฒนา 242.57 นาที

3. ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการพัฒนากระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย 1 โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ที่พัฒนาขึ้นตามแนวคิดสิ้นในการศึกษาครั้งนี้ จากการสังเกตของผู้ศึกษาและการแสดงความคิดเห็นของทีมพัฒนาและผู้ที่เกี่ยวข้องประกอบด้วย 3 ด้านคือ 1) ด้านการบริหาร ได้แก่ นโยบายและแผนการพัฒนาระบบการทำงานโดยใช้แนวคิดสิ้นในโรงพยาบาลยังไม่ชัดเจน จึงไม่มีผู้รับผิดชอบและกำกับ ติดตามการดำเนินงาน และทรัพยากรสนับสนุนการดำเนินการไม่เพียงพอ 2) ด้านการปฏิบัติการ ขาดความต่อเนื่องในการปฏิบัติกิจกรรมของการพัฒนาระบบงานเนื่องจากภาระงานที่หนัก การสื่อสารระหว่างบุคลากรทำได้ยาก เนื่องจากบุคลากรต้องหมุนเวียนการปฏิบัติงานเป็นกะ 3) ด้านบุคลากร บุคลากรยังมีความรู้ความเข้าใจในการประยุกต์แนวคิดสิ้นและบุคลากรมีความเคยชินกับการจำหน่ายผู้ป่วยด้วยวิธีการตามปกติก่อนการพัฒนา

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาระบบการทำงานที่ใช้แนวคิดสิ้นสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คงไว้ซึ่งคุณภาพการบริการตามมาตรฐาน ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ดังนี้

1. ด้านการบริหาร ผู้บริหารหน่วยงานและผู้บริหารทางการแพทย์สามารถนำข้อมูลปัญหาอุปสรรคที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ไปวางแผนนโยบายพัฒนาระบบการทำงานโดยใช้แนวคิดสิ้น กำหนดมาตรฐานการทำงาน ส่งเสริมความรู้และผลักดันให้บุคลากรประยุกต์แนวคิดสิ้นลงสู่การปฏิบัติ

2. ด้านผู้ปฏิบัติงาน บุคลากรในหน่วยงานสามารถนำขั้นตอนของแนวคิดสิ้นไปประยุกต์ในกระบวนการทำงานหรือการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาลอื่นๆหรือหน่วยงานอื่นเพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติกิจกรรม

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ขยายผลการพัฒนากระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยโดยใช้แนวคิดสินในหอผู้ป่วยอื่นหรือพัฒนากระบวนการทำงานหรือกิจกรรมต่างๆ ในโรงพยาบาลเพื่อลดขั้นตอนการทำงานหรือลดระยะเวลาในการปฏิบัติกิจกรรม
2. ศึกษาผลลัพธ์ของการพัฒนากระบวนการจำหน่ายผู้ป่วย ซึ่งได้แก่ ต้นทุนในการพัฒนากระบวนการ หรือความพึงพอใจของผู้ให้บริการและผู้รับบริการหลังการพัฒนา



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved