



บทความวิจัย

การพัฒนาโปรแกรมการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบลีน ร่วมกับแนวคิดการวางแผนจำหน่ายในหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

สำเนียง วสันต์ชื่น* และกัญญาดา ประจักษ์ศิลป**

คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อาคารบรมราชชนนีศรีศตพรรษชั้น 12 พระราม 1 เขตปทุมวัน กทม. 10330

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วย ระหว่างกลุ่มผู้ป่วยที่จำหน่ายตามปกติ และกลุ่มผู้ป่วยที่ได้รับโปรแกรมการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบลีนร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่ายผู้ป่วย

แบบแผนงานวิจัย: การวิจัยกึ่งทดลอง

วิธีดำเนินการวิจัย: กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรังทางอายุรกรรมที่ได้รับการจำหน่ายให้กลับบ้าน หอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ จำนวน 40 คน โดยแบ่งเป็นกลุ่มผู้ป่วยที่ได้รับการจำหน่ายตามปกติ และกลุ่มผู้ป่วยที่ได้รับโปรแกรมการจำหน่ายตามแนวคิดแบบลีนร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่าย กลุ่มละ 20 คน เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง คือ โปรแกรมการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบลีนร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่าย เก็บรวบรวมข้อมูลโดย 1) แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วย 2) แบบบันทึกการปฏิบัติกิจกรรมการจำหน่าย 3) แบบบันทึกปริมาณเวลาที่ใช้ในกิจกรรมการจัดการการจำหน่ายผู้ป่วย 4) แบบวัดความรู้เรื่องแนวคิดแบบลีนและ M-E-T-H-O-D เครื่องมือทั้งหมดผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเท่ากับ .95 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบที

ผลการวิจัย: ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วยที่ได้รับโปรแกรมการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบลีนมากกว่าของผู้ป่วยที่ได้รับการจำหน่ายตามปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สรุป: โปรแกรมการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบลีนส่งผลให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในบริการมากกว่าการจำหน่ายตามปกติ

คำสำคัญ: โปรแกรมการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบลีน/ความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วย



บทนำ

ในปัจจุบัน การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคมที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว มีผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบของระบบบริการสุขภาพทั้งในส่วนของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ประชาชนผู้ใช้บริการเริ่มต้นตัวในเรื่องของสิทธิมนุษยชน และพยายามเรียกร้องสิทธิที่ควรจะได้รับบริการประชาชนได้รับความรู้ด้านสุขภาพอนามัยที่มากขึ้น ทำให้เกิดความคาดหวังต่อการได้รับบริการสุขภาพสูงขึ้นทั้งในด้านปริมาณ ด้านคุณภาพ ถ้าการบริการที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังหรือเกินความคาดหวัง ผู้ใช้บริการย่อมเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ และจากการศึกษาของ La Monica et al. (1986) พบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยถือเป็นเป้าหมายสำคัญขององค์กรด้านสุขภาพและเป็นการวัดผลลัพธ์ของการดูแล การนำความพึงพอใจของผู้ป่วยมาเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของการบริการพยาบาล เนื่องจากความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นข้อมูลที่สามารถใช้ในการกำกับและติดตามประสิทธิผลของวิธีการพยาบาลที่ใช้ ซึ่งเป็นความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่สามารถนำสู่การพัฒนาประสิทธิภาพของโรงพยาบาลและเป็นข้อบ่งชี้ถึงผลลัพธ์ทางการพยาบาลที่ใช้ในการประกันคุณภาพของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ มีนโยบายด้านการประกันคุณภาพของโรงพยาบาล ซึ่งการประเมินความพึงพอใจในบริการถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญอย่างหนึ่งของระบบประกันคุณภาพโรงพยาบาล โดยมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ ผู้ป่วยทุกรายต้องได้รับการดูแลที่เหมาะสม ถูกต้อง รวดเร็ว และปลอดภัย ตามมาตรฐานวิชาชีพ อีกทั้งผู้ให้บริการมีความพึงพอใจ จากการประเมินความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วย มีการแสดงความคิดเห็นเรื่องการกลับบ้านของผู้ป่วยหอผู้ป่วยพิเศษ ซึ่งปัญหาของความไม่พึงพอใจในบริการพยาบาลส่วนหนึ่งมาจากการรอคอย ซึ่งการรอคอยเป็นการสูญเสียเปลืองค่าที่ต้องบริหารจัดการ

ให้ผู้ป่วยรอคอยน้อยลงหรือไม่ต้องรอคอย และปัญหาที่พบในการให้บริการส่วนหนึ่ง คือ เรื่องคุณภาพบริการ ซึ่งพบว่าทำให้ข้อมูลหรือการอธิบายแก่ผู้ป่วยไม่มีประสิทธิภาพเพราะพยาบาลไม่มีเวลาเพียงพอในการให้ข้อมูล

Garban (2009) กล่าวว่า เวลารอคอยเป็นเวลาที่ไม่มีกิจกรรมอะไรเกิดขึ้น ผู้ป่วยต้องคอยขั้นตอนต่อไป ซึ่งวิธีการแบบลีนสามารถช่วยลดความสูญเสียจากการคอยได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงพัฒนาโปรแกรมการจัดการจำหน่ายโดยบูรณาการแนวคิดแบบลีนของ Womack and Jones (1996) โดยประยุกต์ใช้แนวคิดการวางแผนจำหน่ายตามกระบวนการพยาบาล ซึ่งมีกิจกรรมการพยาบาลในรูปแบบ M-E-T-H-O-D โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาโปรแกรมการจัดการจำหน่ายจึงส่งผลให้บริการพยาบาลมีคุณภาพและเป็นไปตามความคาดหวังของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจในบริการและเป็นที่ไว้วางใจของผู้ใช้บริการ

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วยระหว่างกลุ่มผู้ป่วยที่ได้รับการจำหน่ายตามปกติ และกลุ่มผู้ป่วยที่ได้รับโปรแกรมการจำหน่ายตามแนวคิดแบบลีนร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่ายหอผู้ป่วยพิเศษ โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยแบบกึ่งทดลอง (Quasi experimental research) ชนิดสองกลุ่มวัดหลังการทดลอง

กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรังทางอายุรกรรมที่ได้รับการจำหน่ายให้กลับบ้าน หอผู้ป่วยพิเศษ 19 โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ จำนวน 40 คน โดยมีคุณสมบัติในการคัดเข้าศึกษา ดังนี้



1. ผู้ป่วยกลุ่มโรคเรื้อรังทางอายุรกรรม เช่น โรคความดันโลหิตสูง โรคหลอดเลือดสมอง โรคเบาหวาน โรคไตวายเรื้อรัง โดยผู้ป่วยต้องเข้ารับการรักษายอย่างน้อย 3 วัน ซึ่งเป็นผู้ป่วยทั้งเพศชายและเพศหญิง อายุระหว่าง 55-75 ปี ที่จำหน่ายออกจากโรงพยาบาล เมื่อผู้ป่วยมีอาการทุเลาลงจากภาวะที่อันตรายหรือฟื้นหายจากโรค

2. ผู้ป่วยที่ไม่ได้รับการวินิจฉัยจากแพทย์ว่ามีอาการเกี่ยวกับการรับรู้ เช่น อาการสมองเสื่อม

3. มีความยินดีและให้ความร่วมมือในการทำวิจัย

กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างให้มีความพอเหมาะกับการวิจัยทั้งหมด คือ อย่างน้อยที่สุดควรมีจำนวน 30 คน (สุวิมล ว่องวานิช และนางลักขณ์ วิรัชชัย, 2546) โดยแต่ละกลุ่มควรมีจำนวนไม่ต่ำกว่า 15 คน หากมีการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม (Burns and Grove, 1993) เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างและความเป็นไปได้ของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงคัดเลือกกลุ่มตัวอย่าง 40 คน ประกอบด้วย กลุ่มผู้ป่วยที่ได้รับการจำหน่ายตามปกติจำนวน 20 คน และกลุ่มผู้ป่วยที่ได้รับโปรแกรมการจำหน่ายตามแนวคิดแบบสืบค้นร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่ายจำนวน 20 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการทดลอง ได้แก่ โปรแกรมการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบสืบค้นร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่ายประกอบด้วยโครงการอบรมเรื่อง การพัฒนาการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบสืบค้นร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่าย แผนการอบรมการพัฒนาการจัดการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบสืบค้นร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่าย คู่มือการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบสืบค้นร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่าย แนวทางปฏิบัติเรื่องการจำหน่ายผู้ป่วยตาม

แนวคิดแบบสืบค้นร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่าย

2. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วย ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยใช้แนวคิดของ Davis และ Bush (1995) ประกอบด้วยข้อคำถาม 16 ข้อ ประเมินความพึงพอใจในบริการพยาบาล 3 ด้าน คือ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน และด้านกิจกรรมการจำหน่ายผู้ป่วย ลักษณะคำตอบเป็นแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ คือ พอใจมากที่สุด (5 คะแนน) ถึง พอใจน้อยที่สุด (1 คะแนน) คะแนนหมายถึง มีความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลมาก มีค่าดัชนีความตรงเชิงเนื้อหา เท่ากับ .80 และมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่าของครอนบาค เท่ากับ .95

3. เครื่องมือที่ใช้ในการกำกับการทดลอง ได้แก่ แบบบันทึกการปฏิบัติกิจกรรมการจำหน่าย แบบบันทึกปริมาณเวลาที่ใช้ในกิจกรรมการจัดการการจำหน่ายผู้ป่วยต่อราย และแบบวัดความรู้เรื่องแนวคิดแบบสืบค้น ประกอบด้วยข้อคำถาม 15 ข้อ ลักษณะคำตอบเป็นแบบถูก ผิด ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน เกณฑ์การผ่านการกำกับการทดลอง คือ ต้องตอบถูกร้อยละ 80 พบว่า พยาบาลผู้เข้ารับการอบรมทั้งหมด 11 คน ผ่านเกณฑ์การกำกับการทดลองทุกคน ตอบถูกมากกว่าร้อยละ 80

การดำเนินการทดลอง

1. ขั้นตอนเตรียมการก่อนการทดลอง โดย

1.1 เตรียมเครื่องมือวิจัย ได้แก่ โครงการฝึกอบรมการพัฒนาการจัดการการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบสืบค้น คู่มือการจัดการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบสืบค้น แบบบันทึกการปฏิบัติกิจกรรมการจำหน่าย แบบบันทึกปริมาณเวลาที่ใช้ในกิจกรรมการจัดการการจำหน่ายผู้ป่วย และแบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วย

1.2 เตรียมสถานที่และกลุ่มตัวอย่าง เตรียม



ผู้ช่วยวิจัย เตรียมการอบรมเรื่อง การพัฒนาการจัดการการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบสิ้น

2. ขั้นตอนการทดลอง

2.1 ดำเนินการเก็บข้อมูลประเมินความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วยในหอผู้ป่วยพิเศษ 19 ในผู้ป่วยกลุ่มที่ได้รับการจำหน่ายตามแบบเดิม โดยใช้แบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วย และเก็บข้อมูลระยะเวลาโดยใช้แบบบันทึกปริมาณเวลาที่ใช้ในกิจกรรมการจัดการการจำหน่ายผู้ป่วยต่อราย

2.2 อบรมพยาบาล เรื่อง การพัฒนาการจัดการการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบสิ้น และจัดประชุมสนทนากลุ่ม (Focus group) พยาบาลหอผู้ป่วยพิเศษ 19 จัดทำแนวทางการจัดการการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบสิ้นในหอผู้ป่วยพิเศษ 19 นำแนวทางมาทดลองใช้ในการจำหน่ายผู้ป่วย 5 ราย แล้วปรับปรุงแก้ไขแนวทางฯ กำกับการทดลองด้วยการประเมินความรู้เรื่องแนวคิดแบบสิ้น

2.3 นำโปรแกรมการจัดการการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบสิ้น มาใช้ในการจำหน่ายผู้ป่วย ผู้วิจัยกำกับการทดลองโดยใช้แบบบันทึกการปฏิบัติงานกิจกรรมการจำหน่ายผู้ป่วย และแบบบันทึกปริมาณเวลาที่ใช้ในกิจกรรมการจัดการการจำหน่ายผู้ป่วยต่อราย

3. ขั้นตอนการประเมินผลและเก็บรวบรวมข้อมูลโดยประเมินด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วยกลุ่มทดลองที่ได้รับการจำหน่ายตามแนวคิดแบบสิ้น จำนวน 20 คน

การพิทักษ์สิทธิกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการพิจารณาและควบคุมการวิจัยในคนของกรุงเทพมหานคร โดยผู้วิจัยดำเนินการทุกขั้นตอนในการพิทักษ์สิทธิผู้เข้าร่วมวิจัยทั้งในเรื่องสิทธิการตอบรับหรือปฏิเสธการรักษาข้อมูลความลับของผู้เข้าร่วมวิจัย

ตลอดจนการบอกเลิกหรือถอนตัวจากการเข้าร่วมวิจัยได้ตลอดเวลา ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างทั้ง 40 คน ไม่มีการบอกเลิกหรือถอนตัวจากการเข้าร่วมวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยนำคะแนนที่ได้จากการรวบรวมข้อมูลมาคำนวณหาค่าสถิติ โดยเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วยระหว่างกลุ่มผู้ป่วยที่ได้รับการจำหน่ายตามปกติ และกลุ่มผู้ป่วยที่ได้รับโปรแกรมการจำหน่ายตามแนวคิดแบบสิ้นร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่าย โดยใช้ค่าสถิติทดสอบที (Independent t-test) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01

ผลการวิจัย

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วย พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในบริการของกลุ่มผู้ป่วยที่ได้รับโปรแกรมการจำหน่ายตามแนวคิดแบบสิ้นร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่ายมากกว่ากลุ่มผู้ป่วยที่ได้รับการจำหน่ายตามปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($\bar{X} = 4.41$, $SD = .41$, $\bar{X} = 3.06$, $SD = .33$) ดังแสดงในตาราง

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจในบริการพยาบาลของผู้ป่วยกลุ่มที่ได้รับการโปรแกรมการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบสิ้นร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่ายมากกว่ากลุ่มที่ได้รับการจำหน่ายตามปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่าผู้ป่วยที่จำหน่ายกลับบ้านโดยใช้โปรแกรมการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบสิ้นร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่ายมีความ



ตารางแสดง การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วยกลุ่มที่ได้รับการจำหน่ายตามปกติและกลุ่มผู้ป่วยที่ได้รับโปรแกรมการจำหน่ายตามแนวคิดแบบสิ้น จำแนกรายด้านและโดยรวม

ความพึงพอใจในบริการ	กลุ่มควบคุม (n = 20)		กลุ่มทดลอง (n = 20)		t	p-value
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	3.15	.36	4.47	.48	9.79	.000
กิจกรรมการจำหน่ายผู้ป่วย	3.61	.41	4.36	.41	10.38	.000
ด้านการให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน	2.97	.39	4.36	.51	9.61	.000
โดยรวม	3.06	.33	4.41	.41	11.56	.000

พึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ป่วยที่จำหน่ายตามปกติ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้เนื่องจากใช้โปรแกรมการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบสิ้นร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่ายสามารถลดระยะเวลาการรอคอยในขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วยได้อย่างมีคุณภาพ และทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าในแต่ละขั้นตอนของการจำหน่ายผู้ป่วย เมื่อมีการนำแนวคิดแบบสิ้นมาปรับปรุงแก้ไขแนวทางการจำหน่ายผู้ป่วยโดยการปรับกรมอบหมายงานเป็นแบบที่ผสมกับพยาบาลเจ้าของไข้พร้อมทั้งจัดทำแผนภาพขั้นตอนของกิจกรรมการจำหน่าย (Flow chart) และแผนภาพหน้าที่ของพยาบาลที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลผู้ป่วยจำหน่ายนั้น จัดทำคู่มือการจำหน่ายผู้ป่วยที่พยาบาลสามารถนำมาใช้ปฏิบัติงานได้ครบถ้วน จึงทำให้เกิดความกระชับ และลดความซ้ำซ้อนในขั้นตอนการจำหน่ายผู้ป่วย ทำให้ประสิทธิภาพของการจำหน่ายมีความชัดเจนมากขึ้นและลดความสูญเสียของเวลา นั่นหมายถึงว่าแนวคิดแบบสิ้นทำให้เกิดงานในการจำหน่ายที่มากขึ้นในขณะที่ใช้เวลาในการจำหน่ายที่สั้นลงนั่นเอง ซึ่งเวลาในการรอคอยนั้นเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ป่วย (Sahin and Tatar, 2006)

เมื่อจำแนกความพึงพอใจตามองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้ง 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วยที่ได้รับโปรแกรมการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบสิ้นร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่าย ($\bar{X} = 4.47$, $SD = .48$) สูงกว่าผู้ป่วยที่ได้รับการจำหน่ายตามปกติ ($\bar{X} = 3.15$, $SD = .36$) เนื่องจากโปรแกรมการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบสิ้นร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่าย ทำให้พยาบาลมีเวลาให้คำอธิบายเกี่ยวกับขั้นตอนต่างๆ ของการให้การรักษายาบาลให้ผู้ป่วยรับรู้และมีเวลาตอบคำถามผู้ป่วย ให้ข้อมูลแก่ผู้ป่วยตามที่ต้องการก่อนที่ผู้ป่วยจะกลับบ้าน โดยพยาบาลสอบถามและประเมินความต้องการของผู้ป่วยก่อนกลับบ้าน ซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี ตอนที่ 3 กระบวนการดูแลผู้ป่วยว่า ต้องมีการประเมินและระบุปัญหาความต้องการของผู้ป่วยที่จะเกิดขึ้นหลังจำหน่าย (สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล, 2549) การที่พยาบาลประเมินความต้องการการดูแลของผู้ป่วย บอกให้ทราบถึงขั้นตอนต่างๆ ที่จะต้องปฏิบัติเพื่อเตรียมผู้ป่วยให้พร้อมก่อนกลับบ้าน



เปิดโอกาสให้ซักถามเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว อธิบายให้ผู้ป่วยทราบถึงเหตุผลเกี่ยวกับการปฏิบัติตามข้อแนะนำต่างๆ และให้ข้อมูลเกี่ยวกับการมาตรวจตามนัด ซึ่งผู้ป่วยและญาติได้รับการบริการที่ตรงตามความคาดหวัง ผลที่ตามมา คือ ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ วิรงรอง ชมภูมิ้ง (2553) พบว่า ผู้ป่วยอายุรกรรมมีความต้องการการพยาบาลด้านการให้ข้อมูลมากที่สุด ผู้ป่วยต้องการได้รับข้อมูลต่างๆ ต้องการได้รับการอธิบายหรือการแนะนำจากพยาบาลเพิ่มเติม สอดคล้องกับแนวคิดการพยาบาลแบบองค์รวมซึ่งพยาบาลต้องมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร ต้องให้ข้อมูลและความรู้ต่อผู้ใช้บริการ (สมจิต หนูเจริญกุล, 2542)

2. ด้านการให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน คณะแผนกเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วยที่ได้รับโปรแกรมการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบสืบร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่าย ($\bar{X} = 4.36$, $SD = .51$) สูงกว่าผู้ป่วยที่ได้รับการจำหน่ายตามปกติ ($\bar{X} = 2.97$, $SD = .39$) เนื่องจากการที่พยาบาลให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยเกี่ยวกับการปฏิบัติตัว ยาที่ต้องนำกลับไปใช้ที่บ้าน อาการผิดปกติต่างๆ ที่ต้องมาพบแพทย์ก่อนถึงวันนัด การจัดสิ่งแวดล้อมที่บ้านให้เหมาะสมกับภาวะสุขภาพ ข้อควรระมัดระวัง และเปิดโอกาสให้ซักถามก่อนกลับบ้าน เป็นการเตรียมความพร้อมให้ผู้ป่วยมีความรู้มากขึ้น สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติตนได้ถูกต้อง ดูแลตนเองได้เมื่อกลับบ้าน การนำรูปแบบ M-E-T-H-O-D มาใช้ในการทบทวนผู้ป่วยก่อนจำหน่าย ทำให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจกับแผนการจำหน่ายที่ได้รับ และพยาบาลปฏิบัติงานได้ครอบคลุม (ไพรวลัย พรหมที, 2548) การบริการที่ผู้ป่วยได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง ทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในบริการ

3. ด้านกิจกรรมการจำหน่ายผู้ป่วย คณะแผนกเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้ป่วยที่ได้รับ

โปรแกรมการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบสืบร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่าย ($\bar{X} = 4.36$, $SD = .41$) สูงกว่าผู้ป่วยที่ได้รับการจำหน่ายตามปกติ ($\bar{X} = 3.61$, $SD = .41$) เนื่องจากการจำหน่ายโดยใช้แนวคิดแบบสืบทำให้กระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยมีแต่กิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วย ซึ่งในโปรแกรมการจำหน่ายผู้ป่วยมีการประเมินและสอบถามความต้องการของผู้ป่วย มีการจัดผังการไหลของกิจกรรมแต่ละขั้นตอน เริ่มตั้งแต่แพทย์มีคำสั่งให้ผู้ป่วยกลับบ้านได้จนผู้ป่วยออกจากหอผู้ป่วย กำหนดผู้ปฏิบัติงาน จัดผังการไหลของการให้ข้อมูลผู้ป่วยเกี่ยวกับข้อมูลต่างๆ ที่ผู้ป่วยต้องการทราบ และทบทวนคำแนะนำการปฏิบัติตัวโดยใช้กิจกรรมแบบ M-E-T-H-O-D มีการสื่อสารแนวคิดแบบสืบและโครงการให้เจ้าหน้าที่ทุกคนทราบ กำจัดความสูญเปล่าโดยรวมลำดับใหม่และทำให้ง่ายขึ้น จัดลำดับความสำคัญของงาน เช่น ปรับปรุงเรื่องการให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยมาทำในช่วงที่ผู้ป่วยต้องรอรยาจากห้องยา ทำให้ผู้ป่วยเกิดความรู้สึกว่าไม่ได้อรคอยนาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Nelson-Peterson and Leppa (2007) พบว่า การเปลี่ยนการไหลของงานเพื่อให้พยาบาลมีเวลาในการดูแลผู้ป่วยมากขึ้นโดยการมอบหมายงานเป็นกลุ่มของห้องใกล้เคียงกัน จำนวนผู้ป่วยเท่ากัน ระดับความรุนแรงของผู้ป่วยเท่ากัน มอบหมายงานอย่างเท่าเทียม ทำให้ลดระยะทางในการทำงานโดยลดการเดินทางวันละ 10,000 ก้าวเหลือ 1,200 ก้าว ทำให้พยาบาลมีเวลาดูแลผู้ป่วยมากขึ้น และจากการศึกษาของ Ng et al. (2009) พบว่า การพัฒนางานในแผนกฉุกเฉินโดยใช้หลักการสืบทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในบริการ คณะแผนกเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยดีขึ้น และระยะเวลาเฉลี่ยในการจำหน่ายผู้ป่วยลดลง (Length of stay) จาก 3.6 ชั่วโมงเหลือ 2.8 ชั่วโมง สอดคล้องกับการศึกษาของรัตนาวพิน (2552) วัชร หน่อแก้ว (2553) และเกตนิภา สมนวฒนะวงศ์ (2553) พบว่า การพัฒนาคุณภาพการ



ทำงานที่ประยุกต์แนวคิดแบบลีนสามารถลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คงไว้ซึ่งคุณภาพการบริการตามมาตรฐาน สามารถนำไปใช้ได้จริง และผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ

จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า เวลาเฉลี่ยของการจำหน่ายผู้ป่วยกลุ่มที่ได้รับการจำหน่ายตามปกติกับกลุ่มที่ได้รับโปรแกรมการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบลีนร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่ายลดลง โดยเวลาเฉลี่ยของการจำหน่ายผู้ป่วยกลุ่มที่ได้รับการจำหน่ายตามปกติ เท่ากับ 291 นาที และกลุ่มที่ได้รับโปรแกรมการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบลีนร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่าย เท่ากับ 133 นาที เมื่อพิจารณากิจกรรมหลักของการจำหน่ายผู้ป่วย จำนวน 10 กิจกรรม พบว่า เวลาเฉลี่ยของกิจกรรมหลักของการจำหน่ายผู้ป่วยจำนวน 8 กิจกรรม ลดลง ได้แก่ กิจกรรมการตรวจสอบคำสั่งแพทย์ แจ้งผู้ป่วยและญาติให้ทราบชำระค่าใช้จ่าย เตรียมยากลับบ้าน เตรียมผู้ป่วยและนำส่งผู้ป่วยกลับบ้าน และสรุปบันทึกทางการแพทย์ตามแนวคิดแบบลีนร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่ายทำให้ผู้ป่วยที่แพทย์มีคำสั่งจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลสามารถกลับบ้านได้เร็วขึ้น โดยที่คุณภาพของการทำงานยังคงเดิม โดยผู้วิจัยได้นำคู่มือและแนวทางการจำหน่าย (Work flow process)

ที่ได้จากการร่วมกันพัฒนาของพยาบาลหอผู้ป่วยพิเศษมาให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ป่วย รวมทั้งการใช้เวลาในกระบวนการจำหน่ายผู้ป่วยที่เหมาะสม ตรงกับความต้องการของผู้ป่วยและลดการรอคอย โดยการกำกับและควบคุมการปฏิบัติการพยาบาลด้านการจำหน่ายผู้ป่วย เพื่อให้ตอบสนองความต้องการหรือเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ White (2006 อ้างใน เกตนิภา สมวัฒน์วงศ์, 2553) อธิบายไว้ว่า กลยุทธ์แนวคิดแบบลีน เป็นการวิเคราะห์ในทุกกระบวนการค้นหาสิ่งที่มีคุณค่าต่อผู้ป่วย โดยตัดเวลาที่ไม่จำเป็น ลดขั้นตอน ลดต้นทุน และ Nelson-Peterson and Leppa (2007) พบว่า การทำงานโดยจัดให้ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกัน อยู่ใกล้กันมากที่สุด ทำให้พยาบาลปฏิบัติกิจกรรมการจำหน่ายได้รวดเร็วขึ้น ย่อมทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจในบริการ

ข้อเสนอแนะของการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้บริหารควรนำโปรแกรมการจำหน่ายผู้ป่วยตามแนวคิดแบบลีนร่วมกับแนวคิดการวางแผนการจำหน่าย ไปประยุกต์ใช้ในหอผู้ป่วยอายุรกรรมสามัญ โดยปรับให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละหอผู้ป่วย และควรมีการติดตามผลของการปฏิบัติอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริการที่ดีตามที่คาดหวังไว้



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

กองการพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข. (2539). *แนวทางการวางแผนจำหน่ายผู้ป่วย*. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข.

เกตนิภา สนมวัฒนวงศ์. (2553). *การพัฒนารูปแบบการจัดการการรับใหม่ผู้ป่วยอายุรกรรมงานผู้ป่วยใน 2 โรงพยาบาลท่าตะโก จังหวัดนครสวรรค์*. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เพ็ญจันทร์ แสนประสาน. (2552). *การบริหารจัดการบริการสุขภาพ: Lean Management*. กรุงเทพฯ: สุขุมวิทการพิมพ์ จำกัด.

ไพรวลัย พรหมที. (2548). *การพัฒนารูปแบบการวางแผนจำหน่ายผู้ป่วยโรคหลอดเลือดสมองโดยทีมสหสาขาวิชาชีพ แผนกอายุรกรรมโรงพยาบาลขอนแก่น*. รายงานการศึกษาระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วัชรวิ หน่อแก้ว. (2553). *การพัฒนารูปแบบการจัดการจำหน่ายผู้ป่วยหอบหืดพิเศษ 2 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่*. รายงานการศึกษาระดับปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (2553). *HA standards: Practice & assessment (HA SPA)*. นนทบุรี: สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.

สภาการพยาบาล. *มาตรฐานบริการการพยาบาลและการผดุงครรภ์ระดับตติยภูมิและระดับตติยภูมิ*. (2548). [online] แหล่งที่มา <http://www.tnc.or.th/law/page-6.html> [2555, มีนาคม 17]

สิริกาญจน์ บริสุทธิบัณฑิต. (2540). *ผลของการใช้ระบบการมอบหมายงานแบบพยาบาลเจ้าของใช้ต่อการใช้กระบวนการพยาบาล ความเป็นอิสระและความสามารถในการปฏิบัติกิจกรรมการพยาบาล และความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาล*. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลผู้ใหญ่ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

ภาษาอังกฤษ

Davis, B.A., & Bush, H.A. (1995). Developing effective measurement tools: A case study of the consumer emergency care satisfaction scale. *Journal Nursing Care Quality*, 9, 26-35.

Garban, M. (2009). *Lean hospitals: Improving quality, patient safety, and employee satisfaction*. New York: Taylor and Francis group, LCC.

La Monica, E.L., Oberst, M.T., Madea, A.R., & Wolf, R.M. (1986). Development of a patient satisfaction scale. *Research in Nursing and Health*, 9, 42-50.

Nelson-Peterson, D.L., & Leppa, C.J. (2007). Creating an environment for caring using lean principles of Virginia mason production system. *The Journal of Nursing*



- Administration*, 37(6), 287-294.
- Ng, D. Vail, D., Thomas, S., & Schmidt, N. (2009). Applying the lean principles of the Toyota production system to reduce wait times in the emergency department. *Original Research*, 12(1), 50-7
- Sahin, B. & Tatar, M. (2006). Analysis of factor affecting patient satisfaction: Focus on asthma patient. *Disease management & Health outcomes*, 14(3), 171-183.
- Womack, J., & Jones, D. (1996). *Lean Thinking*. Simon and Schuster, New York.



The Development of Discharge Management Program Based on Lean Concept and Discharge Planning Concept, Private Ward, Charoenkrungpracharak Hospital

Sumniang Vasunchuen* and Gunyada Prachusilpa**

Abstract

Purpose: To compare patients' satisfaction in nursing services between the patients receiving discharge management program based on lean concept and discharge planning concept and those receiving routine discharge program.

Design: Quasi experimental research.

Methods: Research subjects were 40 patients with chronic disease who were planned to discharge from private wards, Charoenkrungpracharak hospital. They were assigned to experimental and control groups, 20 patients each. The experimental instrument was the discharge management program based on lean concept and discharge planning concept. Data were collected using: 1) patients' satisfaction questionnaire, 2) nursing activity record form, 3) discharge management time record form, and 4) lean and M-E-T-H-O-D knowledge test. All instruments were tested for content validity by a panel of experts. The reliability of the questionnaire was .95. Data were analyzed using percentage, mean, standard deviation and t-test statistics

Findings: The patients who received discharge management program based on lean concept and discharge planning concept were satisfied in nursing services significantly higher than those who received routine discharge management ($p < .01$).

Conclusion: The discharge management program based on lean concept and discharge planning concept could enhance patient's satisfaction in nursing services.

Keywords: Discharge Management Program based on Lean Concept/Patients' satisfaction on nursing services.