

การพัฒนากระบวนการทำงานเป็นสิ่งสำคัญสำหรับผู้บริหารและพยาบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การศึกษาวิจัยเชิงพัฒนาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบการจัดการการจำหน่ายผู้ป่วย หอผู้ป่วยพิเศษ 2 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ โดยใช้แนวคิดแบบลินของวอมแมคและโจนส์ (Womack & Jones, 2003) กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยพิเศษ 2 จำนวน 23 คน และจำนวนครั้งของการสังเกตกิจกรรมย่อยของการจัดการการจำหน่ายผู้ป่วยจำนวน 10-44 ครั้ง เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนมิถุนายนถึงพฤศจิกายน 2552 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ 1) ตารางอธิบายลักษณะกิจกรรมการจัดการการจำหน่ายผู้ป่วย 2) แบบวิเคราะห์คุณค่าของกิจกรรม 3) แบบบันทึกปริมาณเวลาที่ใช้ในกิจกรรมโดยมีความเที่ยงของการสังเกตจากผู้สังเกต 2 คนเท่ากับ .86 และ 4) แนวคำถามปัญหาและอุปสรรคของการพัฒนารูปแบบการจัดการการจำหน่ายผู้ป่วย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาและสถิติทดสอบแมนวิทนียู (Mann-Whitney U test)

ผลการศึกษาพบว่า

1. รูปแบบใหม่ของการจัดการการจำหน่ายผู้ป่วย หอผู้ป่วยพิเศษ 2 โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ มี 7 กิจกรรมหลัก ประกอบด้วยกิจกรรม 16 กิจกรรมย่อย
2. ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในรูปแบบเดิมก่อนการพัฒนาเท่ากับ 272.07 นาที ส่วนระยะเวลาเฉลี่ยในรูปแบบใหม่เท่ากับ 125.94 นาที ลดลง 146.13 นาที ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในรูปแบบใหม่น้อยกว่าในรูปแบบเดิมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01
3. ปัญหาและอุปสรรค ในการพัฒนารูปแบบการจัดการการจำหน่ายผู้ป่วย สามารถแยกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และการสื่อสาร

ผลการศึกษาครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การพัฒนากระบวนการทำงานที่ประยุกต์แนวคิดแบบลิน สามารถนำไปใช้ได้จริง ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คงไว้ซึ่งคุณภาพของการบริการ ตามมาตรฐานและผู้ปฏิบัติงานพึงพอใจ ผู้บริหารองค์กรสามารถนำไปพัฒนาคุณภาพการบริการของหน่วยงานและหน่วยงานที่ให้บริการอื่นๆในองค์กรได้

Developments of a working process are important for administrators and nurses in order to rapidly and efficiently respond to customers' demands. The purpose of this developmental study was to develop a model for patient discharge management in private ward 2, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital. The development was based on the lean thinking of Womack and Jones (2003). The study samples consisted of 23 personnel who have been working in private ward 2 and observation numbers of the minor activities in managing patient discharges that were 10-44 observations. Data were collected during June to November, 2009. The research instruments included 1) Table for describing activities of patient discharge management, 2) Value analysis form, 3) The record form for time spent in activities with the interrater reliability of .86 by two observers, and 4) Question guideline regarding problems and obstacles in this model development. Data were analyzed using descriptive statistics and Mann-Whitney U test.

The results were as follows:

1. The new model for patient discharge management in private ward 2, Maharaj Nakorn Chiang Mai Hospital consisted of 7 major activities with 16 minor activities.
2. Average time spent in the old model was 272.07 minutes whereas average time spent in the new model was 125.94 minutes. Time decreased 146.13 minutes. Average time spent in the new model was significantly less than that in the old process at .01.
3. Problems and obstacles of the development of model for patient discharge management can be categorized into 3 groups: administrators, personnel and communication.

The results of the study show that the development of working process using lean thinking is applicable, decreases working time spent, maintains quality of nursing services and satisfies staff. Administrators can apply it to improve quality of services in their departments and other departments in the organization.