

รายงานการวิจัย

การพัฒนางานธุรการหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

สุจินดา พิภพสุทธิไพบูลย์* สมชาติ ไตรรักษา** และยุวรีย์ พิชิตโชค***

Pipopsuttipaiboon, S., Torugsa, S., & Pichitchock, Y.

A development of ward clerk service at King Chulalongkorn Memorial Hospital.

Thai Journal of Nursing, 63(3), 27-36, 2014.

Key Words: Ward Clerk Service, Model Development, Management by Participation

บทคัดย่อ

การวิจัยและพัฒนา มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา งานธุรการหอผู้ป่วยโดยใช้ทรัพยากรเท่าที่มีอยู่ในโรงพยาบาล จุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย กลุ่มตัวอย่างคือหัวหน้าหอผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ธุรการหอผู้ป่วยและพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วย ไอซียู อายุรกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย จำนวน 44 คนเลือกแบบเจาะจง เครื่องมือวิจัยคือแบบสอบถาม ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วยและแบบ ประเมินผลการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วย วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย, the Mann-Whitney U test และ the Wilcoxon Signed Rank test

ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบงานธุรการหอผู้ป่วยที่ พัฒนาประกอบด้วย ผังการไหลเวียนของมาตรฐานการ ปฏิบัติงานธุรการหอผู้ป่วย 7 ขั้นตอนที่เป็นลายลักษณ์ อักษรและง่ายต่อการปฏิบัติ หลังการทดลองใช้ พบว่า ผลการดำเนินงานดีกว่ารูปแบบปกติ คือ มีอัตราส่วนปริมาณ งานเฉลี่ยต่อแรงงานที่ใช้เพิ่มขึ้น อัตราความถูกต้องของ การปฏิบัติงานตามมาตรฐานเพิ่มขึ้น ระยะเวลาที่ใช้เฉลี่ย ลดลง และจำนวนแรงงานที่ใช้เฉลี่ยลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ <.001 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ธุรการหอผู้ป่วยของเจ้าหน้าที่ธุรการหอผู้ป่วย และพยาบาล วิชาชีพสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <.05

วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

*พยาบาลวิชาชีพวิชาชีพ ระดับ 6 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

**รองศาสตราจารย์นายแพทย์ ภาควิชาบริหารงานสาธารณสุข คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

***ผู้ช่วยศาสตราจารย์แพทย์หญิง รองผู้อำนวยการ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

Abstract

This research and development aimed to develop ward clerk services by using existing resources at King Chulalongkorn Memorial Hospital. The sample of 44 persons who completed satisfaction questionnaire on the working of ward clerk including the head nurse, ward clerk and professional nurses in ICU unit at King Chulalongkorn Memorial Hospital was purposively selected. Research tools were the satisfaction questionnaire and working form record. Data were analyzed using descriptive statistics, the Mann-Whitney U test, and the Wilcoxon Signed Rank test.

The results showed that the model of developed ward clerk services composed of 7 steps including standard operating workflow which was easy to follow. The developed model was significantly better than the usual model according to an increase in the percentage of quantity performance, the percentage of correct working standards, a decrease in time and labor at $p < .001$, and an increase in satisfaction of ward clerks and professional nurses at $p < .05$.

ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันคุณภาพการบริการของระบบบริการสุขภาพเป็นสิ่งที่ยังคงทั่วโลกคาดหวัง ประชาชนส่วนใหญ่ตัดสินใจเลือกคุณภาพจากบริการพยาบาลที่ผู้ป่วยได้รับ แม้ว่าระบบบริการพยาบาลเป็นเพียงส่วนย่อยของระบบบริการสุขภาพในโรงพยาบาลที่เป็นเช่นนี้เนื่องจากลักษณะการให้บริการพยาบาลเป็นการกระทำโดยตรงต่อมนุษย์ ทำให้พยาบาลต้องรับภาระในการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการภายใต้ข้อจำกัดของอัตรากำลังพยาบาลที่เป็นวิชาชีพที่ขาดแคลน องค์การอนามัยโลก (WHO, 2007) ได้กำหนดให้การขาดแคลนพยาบาลเป็นปัญหาสำคัญที่ทั่วโลกกำลังเผชิญอยู่ในประเทศไทย พบว่าขาดพยาบาลวิชาชีพในระบบบริการสุขภาพ ร้อยละ 26.11 (กฤษดา แสงวดี, 2550) นอกจากนี้ปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลังพยาบาลวิชาชีพและทักษะที่จำเป็นต่อการตอบสนองความต้องการด้านสุขภาพของประชาชนแล้ว พยาบาลต้องปฏิบัติหน้าที่ในบทบาทที่เป็นอิสระและไม่เป็นอิสระของวิชาชีพ (พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์, 2522) ทำให้ไม่มีความชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของพยาบาล ร่วมกับกระแสการพัฒนาและรับรอง

คุณภาพโรงพยาบาล (Hospital accreditation) มีผลให้พยาบาลจำเป็นต้องตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการตามเป้าหมายที่องค์กรวางไว้ เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาที่ดีที่สุด ดังนั้นการแก้ปัญหาความขาดแคลนจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับการเพิ่มปริมาณพยาบาล แต่ขึ้นกับความสามารถของผู้บริหารในการมอบหมายงานแก่บุคลากรพยาบาลที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด โดยต้องคำนึงถึงความสามารถของพยาบาลและความต้องการในการพยาบาลของผู้ป่วย เพื่อลดปัญหาการใช้ประโยชน์บุคลากรต่ำกว่าความสามารถ และปฏิบัติหน้าที่ที่ไม่ใช่งานของวิชาชีพการพยาบาล ทำให้เกิดปัญหาด้านคุณภาพการพยาบาล

พยาบาลใช้เวลา ร้อยละ 37 ในการดูแลผู้ป่วย ร้อยละ 7 ทำงานเกี่ยวกับงานเอกสารและร้อยละ 1 ประสานงานในหน่วยงาน (Westbrook, Duffield, Li, & Creswick, 2011) ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย บุคลากรทางการพยาบาลในหอผู้ป่วยหนักใช้เวลาปฏิบัติกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน ร้อยละ 4.47 หรือ 58 นาทีต่อวัน (เพียงใจ ดาโลปการ, วรมน เดชเมธาวีพงศ์, เนตรสุวีร์

เจริญจิตต์สวัสดิ์, พรนิภา เอื้อเบญจพล, ชฎารัตน์ สมทอง, สุภัทรา พัฒนาประทีป และคณะ, 2550) ในโรงพยาบาลศิริราช พบว่า พยาบาลใช้เวลาเฉลี่ยในงานธุรการ/งานเสมียน/การจัดการวัสดุ ครุภัณฑ์ 9 นาที 22 วินาที ต่อวัน (วาริตา จงธรรม, 2552) จากภาระงานบริการพยาบาลในหอผู้ป่วยที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องและเพื่อลดภาระงานของพยาบาลอีกทั้งสนับสนุนให้พยาบาลได้ใช้ความรู้ทางวิชาชีพในการบริการพยาบาลอย่างคุ้มค่า ในปี 2552 จึงกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ธุรการหอผู้ป่วย (Ward clerk) ประจำหอผู้ป่วย ภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่ายการพยาบาล โดยงานธุรการหอผู้ป่วยเป็นงานสนับสนุนงานบริการในหอผู้ป่วย มีวัตถุประสงค์เพื่อสนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงานของหน่วยงาน แต่เนื่องจากงานธุรการหอผู้ป่วยเป็นงานใหม่และมีความซับซ้อนยังไม่มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน จึงควรมีการพัฒนางานธุรการหอผู้ป่วยให้สามารถสนับสนุนงานบริการในหอผู้ป่วยที่มีทั้งงานบริการรักษาพยาบาลโดยทีมสหวิชาชีพ และงานการบริหารจัดการ ถ้ามีการพัฒนาระบบงานให้ชัดเจน ง่าย สะดวก และเอื้อต่อการปฏิบัติงาน จะช่วยให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนได้ทราบและถือปฏิบัติเป็นแนวทางเดียวกัน (สมชาติ ไตรักษา, 2548)

คำถามการวิจัย

รูปแบบงานธุรการหอผู้ป่วยที่พัฒนาขึ้นมาใหม่ทำให้ผลการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วยดีขึ้นหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. พัฒนารูปแบบงานธุรการหอผู้ป่วย หอผู้ป่วย ไอ ซี ยู อายุรกรรม 2 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ด้วยทรัพยากรที่มีอยู่

2. เปรียบเทียบผลการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วย ระหว่างก่อนและหลังการนำรูปแบบงานธุรการหอผู้ป่วยที่พัฒนาไปดำเนินการและระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม ในด้านปริมาณและคุณภาพงานธุรการหอผู้ป่วย, ระยะเวลา

เวลาและแรงงานที่ใช้ในงานธุรการหอผู้ป่วย, ความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานธุรการหอผู้ป่วย และความพึงพอใจต่อการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วยของผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ธุรการหอผู้ป่วยและพยาบาลวิชาชีพ

สมมติฐานการวิจัย

การดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วยตามรูปแบบที่พัฒนาในหอผู้ป่วยไอ ซี ยู อายุรกรรม 2 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ได้ผลดีกว่า การดำเนินงานตามรูปแบบปกติ ดังนี้

1. อัตราส่วนปริมาณงานเฉลี่ยต่อแรงงานที่ใช้ในงานธุรการหอผู้ป่วย (10,000 คน-วินาที) เพิ่มขึ้น
2. อัตราความถูกต้องเฉลี่ยของการปฏิบัติงานตามมาตรฐานงานธุรการหอผู้ป่วย (%) เพิ่มขึ้น
3. ระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ให้บริการที่ใช้ในงานธุรการหอผู้ป่วย (วินาที/ครั้ง) ลดลง
4. จำนวนแรงงานเฉลี่ยของผู้ให้บริการที่ใช้ในงานธุรการหอผู้ป่วย (คน-วินาที/ราย) ลดลง
5. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วยของผู้บริหารเพิ่มขึ้น
6. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วยของเจ้าหน้าที่ธุรการหอผู้ป่วย เพิ่มขึ้น
7. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานงานธุรการหอผู้ป่วยของพยาบาลวิชาชีพ เพิ่มขึ้น
8. ความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานธุรการหอผู้ป่วยเพิ่มขึ้น

วิธีดำเนินการวิจัย

ชนิดของการวิจัย เป็นวิจัยและพัฒนา (Research and development)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ผู้บริหารซึ่งเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ธุรการหอผู้ป่วย และพยาบาลวิชาชีพในหอผู้ป่วย ไอ ซี ยู อายุรกรรม ในโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 44 คนเลือกแบบเจาะจง เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วยจำนวน 2 คน พยาบาลวิชาชีพ 40 คน และเจ้าหน้าที่ธุรการหอผู้ป่วย จำนวน 2 คน โดยประเมินความพึงพอใจในการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วยแต่ละครั้ง รวมจำนวน 577 ครั้ง แบ่งเป็นกลุ่มทดลองคือผู้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยไอ ซี ยู อายุกรรม 2 จำนวน 23 คน 161 ครั้ง และกลุ่มควบคุม เป็นผู้ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยไอ ซี ยู อายุกรรม 1 จำนวน 21 คน 134 ครั้ง

ในการวิจัยนี้มีการเก็บข้อมูล 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 การดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วยแต่ละครั้ง เริ่มต้นตั้งแต่การเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มงานธุรการหอผู้ป่วย จนถึงเสร็จสิ้น เช่นการจัดการงานสารบรรณ 1 ฉบับ ตั้งแต่เริ่มร่างเอกสาร จนกระทั่งส่งเอกสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นับเป็น 1 ครั้ง ซึ่งอาจจะมีผู้รับผลงานได้มากกว่า 1 คน แบ่งเป็นกลุ่มทดลอง 142 ครั้งของการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วย และกลุ่มควบคุม 121 ครั้งของการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วย

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจ เก็บข้อมูลจากหัวหน้าหอผู้ป่วย กลุ่มละ 1 คน ประเมินความพึงพอใจในงานธุรการ 6 งาน pre-test ธุรการปฏิบัติงานเพียง 5 งาน เมื่อพัฒนารูปแบบใหม่ ธุรการปฏิบัติงานเป็น 6 งาน เจ้าหน้าที่ธุรการ ประเมินความพึงพอใจในงานธุรการ เก็บข้อมูลจากการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วยแต่ละครั้ง ส่วนพยาบาล ประเมินความพึงพอใจในงานธุรการ 6 งาน จากการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วยแต่ละครั้ง

เครื่องมือวิจัย มี 6 ชิ้น ได้แก่

1. รูปแบบงานธุรการหอผู้ป่วย หอผู้ป่วยไอซียู อายุกรรม โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น และมีการปรับปรุงเป็นระยะๆ อย่างต่อเนื่อง โดยใช้แนวคิดการพัฒนาแบบการดำเนินงาน (Working model) ของสมชาติ ไตรักษา (2548)

2. แบบบันทึกข้อมูลทั่วไป ประกอบไปด้วยข้อมูลด้านบุคลากร, วัสดุ/อุปกรณ์, สิ่งแวดล้อม และกระบวนการ

ที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการหอผู้ป่วย

3. แบบบันทึกกิจกรรมปริมาณเวลาการปฏิบัติของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ เพื่อใช้ในการบันทึกปริมาณงาน โดยวัดเป็นเวลาในการปฏิบัติงานในแต่ละครั้ง และระบุว่าใครเป็นผู้ปฏิบัติ จำนวนกี่คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ปริมาณงานระยะเวลาและแรงงานที่ใช้ในงานธุรการหอผู้ป่วย

4. รายการตรวจสอบ (Checklist) ใช้บันทึกกิจกรรมตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนตามมาตรฐานงานธุรการหอผู้ป่วย และนำมาวิเคราะห์คุณภาพงาน

5. แบบสอบถามความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการหอผู้ป่วย (ผู้ปฏิบัติงาน)

6. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้บริหารและพยาบาลวิชาชีพ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย ด้านความตรงตามเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านซึ่งเป็นหัวหน้าฝ่ายการพยาบาลและผู้ตรวจการพยาบาลและนำมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์รูปแบบที่ปฏิบัติในปัจจุบันของหอผู้ป่วยไอ ซี ยู อายุกรรม 2 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย และศึกษาหลักวิชาการ ทฤษฎี งานวิจัย และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการหอผู้ป่วย ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนปัจจัยที่เกี่ยวข้อง โดยการสอบถามหัวหน้าหอผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ธุรการหอผู้ป่วย และผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการหอผู้ป่วย รวมทั้งสังเกตการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ธุรการหอผู้ป่วย

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนารูปแบบเบื้องต้นของงานธุรการหอผู้ป่วย โดยนำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 และการทบทวนและหลักการในงานธุรการหอผู้ป่วย ประกอบด้วย หลักการบริหาร หลักวิชาการ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องรวมถึงกฎระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง นำมาประยุกต์และสร้างเป็นรูปแบบเบื้องต้น เน้นการใช้ทรัพยากร

ที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการหอผู้ป่วย และนำเสนอรูปแบบที่ 1 ต่อหัวหน้าหอผู้ป่วย และชี้แจงให้เจ้าหน้าที่ธุรการหอผู้ป่วยรับทราบ จากนั้นร่วมกันพิจารณาและปรับปรุงรูปแบบฯ ให้เหมาะสม สอดคล้องกับแนวทางปฏิบัติงานของหน่วยงานโดยใช้ประเด็นมาตรฐานการบริการเป็นหลัก จากนั้นนำรูปแบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่านตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา แล้วนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาปรับปรุงแก้ไขได้เป็นรูปแบบฯ ที่ 1

ขั้นตอนที่ 3 การทดลองใช้รูปแบบงานธุรการหอผู้ป่วยที่พัฒนาขึ้น ดำเนินการ 4 ระยะตั้งแต่วันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2555 ถึง 9 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2556

จริยธรรมในการวิจัย งานวิจัยนี้ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม 2555 หมายเลข IRB 222/55 โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการตามหลักจริยธรรมการวิจัยพื้นฐาน 3 ข้อของ The Belmont report (Department of Health, Education, and Welfare, 1979) ได้แก่ หลักความเคารพในบุคคล, หลักการให้ผลประโยชน์และไม่ก่อให้เกิดอันตราย และหลักความยุติธรรม โดยให้ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านเอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมในโครงการวิจัย อย่างถี่ถ้วนเพื่อให้ทราบถึงเหตุผลและรายละเอียดของการวิจัย หากมีข้อสงสัยสามารถถามผู้วิจัย เมื่อเข้าใจดีได้ให้เวลาตัดสินใจโดยอิสระก่อนลงนามในเอกสารให้ความยินยอมตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้รหัสแทนชื่อและข้อมูลส่วนตัวของผู้เข้าร่วมการวิจัย ผลการวิจัยนำเสนอในภาพรวมเฉพาะส่วนที่เป็นข้อสรุปทางวิชาการเท่านั้น

1. ระยะก่อนการทดลอง (Pre-test) วันที่ 9 ถึง 22 ตุลาคม 2555 ผู้วิจัยประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการเก็บข้อมูลทั่วไปในหอผู้ป่วยโดยใช้แบบบันทึกข้อมูลทั่วไปของพื้นที่วิจัย, เก็บข้อมูลการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วย

โดยการบันทึกเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน และจำนวนบุคลากรในการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วยในแต่ละครั้งโดยใช้แบบบันทึกกิจกรรมปริมาณเวลาการปฏิบัติของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ, เก็บข้อมูลความถูกต้องของการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วย โดยใช้แบบบันทึกกิจกรรมตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนตามมาตรฐานงานธุรการหอผู้ป่วย และแจกแบบสอบถามความพึงพอใจในงานธุรการหอผู้ป่วยให้แก่หัวหน้าหอผู้ป่วย พยาบาลวิชาชีพ และเจ้าหน้าที่ธุรการหอผู้ป่วย ในกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม

2. ระยะการเตรียมความพร้อมก่อนการทดลอง วันที่ 23 ถึง 27 ตุลาคม 2555 นำข้อเสนอแนะของผู้เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานในพื้นที่ทดลอง ที่ได้จากระยะก่อนการทดลอง มาปรับปรุงแก้ไขรูปแบบฯ ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้นได้เป็นรูปแบบฯ ที่ 2

3. ระยะดำเนินการทดลองใช้รูปแบบใหม่ วันที่ 29 ตุลาคม 2555 ถึง 26 มกราคม 2556 เป็นการนำรูปแบบงานธุรการหอผู้ป่วยไปดำเนินการในพื้นที่ทดลอง โดยมีการปรับปรุงและพัฒนารูปแบบเป็นระยะ ๆ ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ด้วยความเห็นชอบของผู้ที่เกี่ยวข้องได้เป็นรูปแบบฯ ที่ 3

4. ระยะหลังการทดลอง (Post-test) วันที่ 27 มกราคม ถึง 9 กุมภาพันธ์ 2556 ทำการเก็บข้อมูลเช่นเดียวกับระยะก่อนการทดลอง

ขั้นตอนที่ 4 การสรุปผลการทดลอง โดยการนำผลการดำเนินงานวิจัยตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1 มาวิเคราะห์อย่างละเอียดทุกแง่มุม แล้วนำผลที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขรูปแบบฯ ใหม่ให้เหมาะสมและสมบูรณ์ที่สุด ได้เป็นรูปแบบงานธุรการหอผู้ป่วยที่พัฒนาขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพรรณนาหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน The Mann-Whitney U Test และ The Wilcoxon Signed Rank Test

ผลการวิจัย มีดังนี้

1. ผลการพัฒนาารูปแบบงานรุกรการหผู้ป่วย รูปแบบงานรุกรการหผู้ป่วย หผู้ป่วยไอ ซี ยู อายุรกรรม ที่พัฒนาขึ้นประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การเตรียมพร้อมก่อนให้บริการ 2) การต้อนรับผู้รับบริการ 3) การให้บริการเบื้องต้นในกรณีเร่งด่วน 4) การให้บริการตามลำดับขั้นตามลักษณะของงานนั้นให้ครบถ้วน 5) การให้บริการก่อนจำหน่ายชิ้นงาน 6) การดำเนินงานหลังจากจำหน่ายชิ้นงานออกไปแล้ว และ 7) การดำเนินงานก่อนเลิกงานประจำวัน โดยจัดทำแนวทางปฏิบัติงานรุกรการหผู้ป่วยเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน สามารถเรียนรู้และปฏิบัติตามได้ง่าย เกิดการปฏิบัติงานที่เป็นทิศทางเดียวกัน มีการติดตามผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ และนำมา

ปรับปรุงรูปแบบอย่างต่อเนื่อง

2. ผลการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานรุกรการหผู้ป่วยของรูปแบบฯ ที่พัฒนาขึ้น

2.1 ผลการเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังการนำรูปแบบฯ ที่พัฒนาขึ้นไปดำเนินการ ในกลุ่มควบคุม มีผลการดำเนินงานไม่แตกต่างกัน ส่วนกลุ่มทดลองมีผลการดำเนินงานด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน ระยะเวลา และแรงงานที่ใช้เพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (ตาราง 1) ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่รุกรการ และของพยาบาลวิชาชีพเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนความพึงพอใจของหัวหน้าหผู้ป่วยมีไม่แตกต่างกัน (ตาราง 2)

ตาราง 1 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานรุกรการหผู้ป่วยของกลุ่มทดลอง ระหว่างก่อนและหลัง การนำรูปแบบงานรุกรการหผู้ป่วยที่พัฒนาขึ้นไปดำเนินการ ด้วย Mann - Whitney U Test ($n^* = 142$)

ผลการดำเนินงาน	ก่อนทดลอง (n=49)		หลังทดลอง (n=93)		p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
	ด้านปริมาณงาน				
อัตราส่วนปริมาณงานเฉลี่ยต่อแรงงานที่ใช้ ในงานรุกรการหผู้ป่วย (ครั้ง/10,000 คน-วินาที)	72.97	130.11	394.03	689.13	.001
ด้านคุณภาพงาน					
อัตราความถูกต้องของการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานงานรุกรการหผู้ป่วย	49.27	16.80	92.29	11.33	<.001
ด้านระยะเวลาและแรงงานที่ใช้					
ระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ให้บริการที่ใช้ใน งานรุกรการหผู้ป่วย (วินาที/ครั้ง)	1138.63	1470.04	473.62	609.99	.001
จำนวนแรงงานเฉลี่ยของผู้ให้บริการที่ใช้ใน งานรุกรการหผู้ป่วย (คน-วินาที)	1232.34	1541.07	489.81	655.95	.001

*n = จำนวนครั้งของการดำเนินงานรุกรการหผู้ป่วย

ตาราง 2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ธุรการหอผู้ป่วย และพยาบาลวิชาชีพ ของกลุ่มทดลอง ระหว่างก่อน และหลังการนำรูปแบบงานธุรการหอผู้ป่วยที่พัฒนาขึ้นไปดำเนินการ ด้วย Wilcoxon Signed Rank Test ($n^* = 161$)

ความพึงพอใจ	ก่อนทดลอง					หลังทดลอง				p-value
	n	Min	Max	\bar{X}	SD	Min	Max	\bar{X}	SD	
หัวหน้าหอผู้ป่วย	6	8	9	8.83	0.40	8	9	8.40	0.54	.564
เจ้าหน้าที่ธุรการหอผู้ป่วย	29	3	10	7.13	2.04	8	10	9.50	0.73	<.001
พยาบาลวิชาชีพ	126	0	10	7.22	1.91	2	10	7.81	1.31	.015

*n = จำนวนครั้งในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

2.2 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานระหว่างกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุม ก่อนการนำรูปแบบฯ ที่พัฒนาขึ้นไปดำเนินการ พบว่าไม่มีความแตกต่างกัน หลังการนำรูปแบบฯ ที่พัฒนาขึ้นไปดำเนินการ กลุ่มทดลองมีผลการดำเนินงานด้านปริมาณงานและคุณภาพงาน สูงกว่ากลุ่มควบคุม ส่วนด้านระยะเวลาและแรงงานที่ใช้ในกลุ่มทดลอง

น้อยกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (ตาราง 3) ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการ และความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในกลุ่มทดลองสูงกว่ากลุ่มควบคุมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความพึงพอใจของหัวหน้าหอผู้ป่วยไม่แตกต่างกัน (ตาราง 4)

ตาราง 3 เปรียบเทียบผลการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วย ระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม หลังนำรูปแบบงานธุรการหอผู้ป่วยที่พัฒนาขึ้นไปดำเนินการ ด้วย Mann - Whitney U Test ($n^* = 143$)

ผลการดำเนินงาน	กลุ่มทดลอง (n=93)		กลุ่มควบคุม (n=50)		p-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	
ด้านปริมาณงาน					
อัตราส่วนปริมาณงานเฉลี่ยต่อแรงงานที่ใช้ ในงานธุรการหอผู้ป่วย (ครั้ง/10,000 คน-วินาที)	394.03	689.13	127.54	256.05	<.001
ด้านคุณภาพงาน					
อัตราความถูกต้องของการปฏิบัติงาน ตามมาตรฐานงานธุรการหอผู้ป่วย	92.29	11.33	63.78	20.78	<.001
ด้านระยะเวลาและแรงงานที่ใช้					
ระยะเวลาเฉลี่ยของผู้ให้บริการที่ใช้ ในงานธุรการหอผู้ป่วย (วินาที/ครั้ง)	473.62	609.99	855.65	793.22	<.001
จำนวนแรงงานเฉลี่ยของผู้ให้บริการที่ใช้ ในงานธุรการหอผู้ป่วย (คน-วินาที/ครั้ง)	489.81	655.95	1096.75	1096.95	<.001

*n = จำนวนครั้งของการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วย

ตาราง 4 เปรียบเทียบความพึงพอใจของหัวหน้าหอผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ธุรการหอผู้ป่วย และพยาบาลวิชาชีพ ระหว่างกลุ่มทดลองกับกลุ่มควบคุม หลังนำรูปแบบงานธุรการหอผู้ป่วยที่พัฒนาขึ้นไปดำเนินการด้วย Mann - Whitney U Test ($n^* = 282$)

ความพึงพอใจ	กลุ่มทดลอง (n = 162)					กลุ่มควบคุม (n = 120)					p-value
	n	Min	Max	\bar{X}	SD	n	Min	Max	\bar{X}	SD	
หัวหน้าหอผู้ป่วย	6	8	9	8.40	0.54	5	8	9	8.40	0.54	.537
เจ้าหน้าที่ธุรการหอผู้ป่วย	30	8	10	9.50	0.73	20	8	10	9.05	0.75	.019
พยาบาลวิชาชีพ	126	2	10	7.81	1.31	95	1	10	7.42	1.51	.021

*n = จำนวนครั้งในการตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ

ผลการเปรียบเทียบระหว่างก่อนและหลังการนำรูปแบบที่พัฒนาไปดำเนินการ ในกลุ่มทดลอง พบว่า ความคุ้มค่าในการปฏิบัติงานธุรการหอผู้ป่วย คิดเป็น 1.1 เท่าของการลงทุนจากการคำนวณดังนี้

พยาบาลวิชาชีพใช้เวลาในงานธุรการหอผู้ป่วยลดลง 30.48 นาที/วัน หรือ 125.48 ชั่วโมง/ปี (วันทำการ 247 วัน) เป็นเงิน 9,869.55 บาท/ปี (จากผลการสำรวจค่าจ้างและสวัสดิการปี 2554/2555 ของสภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย

และมหาวิทยาลัยศรีปทุม (2555) พบว่า พยาบาลวิชาชีพ ค่าจ้างเฉลี่ย 12,951 บาท/เดือน) ขณะเดียวกันผู้วิจัยใช้เวลาในการสอนและแนะนำงาน (Coaching) ให้กับเจ้าหน้าที่ธุรการ เป็นเวลา 15 ชั่วโมง รวมเป็นเงิน 9,000 บาท (จากระเบียบกระทรวงการคลัง (2545) ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมของส่วนราชการ พ.ศ. 2545 หมวด 2 ค่าใช้จ่ายของส่วนราชการผู้จัดฝึกอบรมที่จัดในประเทศ ข้อ 16 การฝึกอบรมระดับต้นและระดับกลาง ไม่เกินชั่วโมงละ 600 บาท)

$$\text{ความคุ้มค่า} = \frac{\text{ผลลัพธ์ที่ได้ (ค่าแรงพยาบาลวิชาชีพที่ลดลง)}}{\text{ต้นทุน (ค่าแรงในการสอนแนะนำงาน)}} = \frac{9,869.55}{9,000} = 1.10$$

เมื่อเปรียบเทียบผลการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วย หลังการนำรูปแบบใหม่ที่พัฒนาขึ้นมาใช้ได้ผลดีขึ้น 7 รายการ ไม่ได้ผล 1 รายการ คือ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานธุรการหอผู้ป่วยของผู้บริหาร จึงสรุปได้ว่ารูปแบบใหม่ของงานธุรการหอผู้ป่วยที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้น “ดีกว่า” รูปแบบปกติ

การอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบงานธุรการหอผู้ป่วยที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น ดีกว่ารูปแบบปกติ เนื่องจาก มีความเหมาะสมกับหน่วยงานที่ทดลอง การนำรูปแบบไปใช้มีประสิทธิภาพสูง ได้มีผู้เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมและมีการปรับปรุงเป็นระยะๆ ทำให้สามารถนำไปปฏิบัติได้จริง กระบวนการนำ

ไปใช้มีการดำเนินการที่ดี และมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด แนวทาง และวิธีการในการทำวิจัยเพื่อพัฒนา งานอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนของสมชาติ ไตรรักษา (2548) การมีส่วนร่วมของผู้ปฏิบัติงานได้ใช้หลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม (Management by Participation: MBP) จึงสามารถลดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงได้ สอดคล้องกับ เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (2534) ที่เน้นการมีส่วนร่วมในการ สร้างและพัฒนา รูปแบบ ทำให้ได้รูปแบบที่มีความเหมาะสม กับผู้ปฏิบัติงานและหน่วยงาน ช่วยให้ผลการดำเนินงานมี คุณภาพและประสิทธิภาพสูงขึ้น

หลังการนำรูปแบบฯ ไปใช้ การดำเนินงานรุกรการ หอผู้ป่วยดีขึ้น อาจเนื่องจาก รูปแบบใหม่มีการกำหนด ระบบงาน แนวทางและขั้นตอนการปฏิบัติไว้ชัดเจนทั้ง 7 ขั้นตอน มีการนำข้อมูลที่ได้จากการปฏิบัติจริง มาพัฒนา เป็นระยะๆ ร่วมกับการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน รุกรการหอผู้ป่วย ทำให้วิธีปฏิบัติมีความชัดเจน ลดความ ผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น ผู้ปฏิบัติเกิดความมั่นใจ สามารถ ปฏิบัติได้อย่างครบถ้วน สมบูรณ์ เพิ่มศักยภาพในการทำงาน ของตนเอง ช่วยให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น ความพึงพอใจ ของผู้ปฏิบัติงาน และพยาบาลวิชาชีพเพิ่มขึ้น สอดคล้อง กับ สมยศ นาวิกาน (2544), จุไรรัตน์ แยมพลอย (2550) และยรรยง ธรรมธัชชารี (2553) ที่ระบุว่า วิธีการปฏิบัติงาน ที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐานที่ดีต้องมีความชัดเจนเพียงพอ อธิบายขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นถึงเสร็จสิ้นการดำเนินงานเพื่อ บรรลุสิ่งที่มุ่งหวังและสร้างความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ รวมทั้งนำไปสู่การสร้างมาตรฐานของการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ความคุ้มค่าของการดำเนินงานรุกรการหอผู้ป่วย

เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับการวิเคราะห์ต้นทุน-ผลได้ (Cost-benefit analysis) ของธวัชชัย ลิฬหานาจ (2546) ที่ระบุว่า อัตราส่วนระหว่างผลได้ต่อต้นทุน (Benefit-cost ratio) มีค่ามากกว่า 1 ถือว่า มีความคุ้มค่าของการดำเนินงาน ทั้งนี้เนื่องจากต้นทุนในการพัฒนางานรุกรการหอผู้ป่วย เป็นต้นทุนที่ลงทุนเพียงครั้งเดียว ในขณะที่เจ้าหน้าที่รุกรการ หอผู้ป่วยเกิดการพัฒนาในการทำงานขึ้นอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผลการดำเนินงานดีขึ้น ผลลัพธ์ คือสามารถลดเวลา พยาบาลวิชาชีพที่ใช้ในกิจกรรมที่ไม่ใช่กิจกรรมพยาบาล โดยตรงได้อย่างต่อเนื่อง และยังมีค่าความคุ้มค่าที่ไม่สามารถ คำนวณเป็นตัวเงินได้ คือ พยาบาลสามารถลดเวลาที่ใช้ ในกิจกรรมที่ไม่ใช่กิจกรรมพยาบาลโดยตรงได้ถึง 34.38 นาทีต่อวัน จึงดูแลผู้ป่วยได้มากขึ้น ส่งผลให้คุณภาพการ บริการพยาบาลดีขึ้น สอดคล้องกับ Carayon และ Gurses (2005) ที่กล่าวว่า เวลาที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานมี ผลต่อประสิทธิภาพการตัดสินใจให้การดูแลผู้ป่วย ที่อาจ เกิดอุบัติเหตุที่ไม่พึงประสงค์ขึ้นได้

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการพัฒนางานรุกรการหอผู้ป่วยอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อย 3 ปี เพื่อให้มีความครอบคลุมองค์ประกอบที่ เกี่ยวข้องพัฒนางานอย่างต่อเนื่องและติดตามวัดผลการ ดำเนินงานเป็นระยะอย่างครบถ้วนทั้ง 5 ด้าน คือ ด้าน คุณภาพงาน ปริมาณงาน ระยะเวลา ความพึงพอใจ และ เศรษฐศาสตร์ ทำให้มีข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สามารถยืนยัน และอธิบายผลการดำเนินงาน ได้อย่างครบถ้วนและสมบูรณ์ มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กฤษดา แสงดี. (2550). สถานการณ์ด้านกำลังคนพยาบาลวิชาชีพวิชาชีพในประเทศไทย: ในวิกฤตกำลังคนด้านสุขภาพ ทางออกหรือทางตัน. กรุงเทพมหานคร: กราฟิโกซิสเต็มส์.
- จุไรรัตน์ แยมพลอย. (2550). การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานให้ข้อมูลผู้ป่วยก่อนจำหน่าย หอผู้ป่วยสามัญศัลยกรรม หัวใจ โรงพยาบาลราชวิถี พ.ศ. 2549. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), มหาวิทยาลัย มหิดล.

- ธวัชชัย ลิฬหานาจ. (2546). การประเมินทางเศรษฐศาสตร์ของการรักษาโรค. *วารสารสมาคมจิตแพทย์แห่งประเทศไทย*, 48(1), 57-64.
- พวงรัตน์ บุญญานุกักร. (2522). *การจัดบุคลากรเพื่อคุณภาพการดูแล*. กรุงเทพมหานคร: ไทยเชชม.
- เพียงใจ ดาโลปการ, วรมน เดชเมธาวิพงศ์, เนตรสุวิทย์ เจริญจิตต์สวัสดิ์, พรนิภา เอื้อเบญจพล, ชฎารัตน์ สมทอง, สุภัทรา พัฒนาประทีป และคณะ. (2550). *การศึกษาภาระงานพยาบาลหอผู้ป่วยทั่วไปและหอผู้ป่วยวิกฤต ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์*. กรุงเทพมหานคร: ฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย.
- ยรรยง ธรรมธัชอารี. (2553). *เรียนรู้จากคำ ศัพท์บัญญัติ ฉบับปรับปรุงใหม่*. กรุงเทพมหานคร: วี. พรินท์.
- กระทรวงการคลัง. (2545). *ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมของส่วนราชการ พ.ศ. 2545*. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.
- วาริตา จงธรรม. (2552). *การวิเคราะห์ภารกิจของบุคลากรทางการพยาบาลในหอผู้ป่วยหนักคัดลอกกรรมทั่วไป โรงพยาบาลศิริราช*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์), มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย และมหาวิทยาลัยศรีปทุม. (2555). *การรายงานผลการสำรวจค่าจ้างและสวัสดิการ ปี 2554/2555. ใน การสัมมนาทางวิชาการเรื่อง การรายงานผลการสำรวจค่าจ้างและสวัสดิการ ปี 2554/2555 (น.9)*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สมชาติ ไตรักษา. (2548). *หลักการบริหารโรงพยาบาล ภาคที่ ๑ หลักการบริหารองค์การและหน่วยงาน (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพมหานคร: เอส ที เอ็น.
- สมยศ นาวิการ. (2544). *ทฤษฎีองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจ.
- เสริมศักดิ์ วิศาลาภรณ์. (2534). *ความขัดแย้งการบริหารเพื่อความสร้างสรรค์*. กรุงเทพมหานคร: เลิฟแอนด์ เลิฟเพรส.
- Carayon, P., & Gurses, A. P. (2005). A human factors engineering conceptual framework of nursing workload and patient safety in intensive care units. *Intensive and Critical Care Nursing*, 21, 284–301.
- Department of Health, Education, and Welfare. (1979). *The Belmont report: Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research*. Washington, DC: OPRR Reports.
- Westbrook, J. I, Duffield, C, Li, L., & Creswick, N. J. (2011). How much time do nurses have for patients? A longitudinal study quantifying hospital nurses' patterns of task time distribution and interactions with health professionals. *BMC Health Service Research*. 11, 319.
- World Health Organization. (2007). *International action needed to increase health workforce*. Retrieved May 18, 2011, from <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2007/pr05/en/>