

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่ายของหัวหน้าหอผู้ป่วย ในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยและโรงพยาบาลศูนย์ในภาคใต้ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย/รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยในโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยและโรงพยาบาลศูนย์ในภาคใต้ จำนวน 175 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นหัวหน้าหอผู้ป่วย/รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยทุกหอผู้ป่วย ยกเว้น หอผู้ป่วยนอก ห้องฉุกเฉิน ห้องคลอด ห้องผ่าตัดและหออภิบาลผู้ป่วย จากโรงพยาบาลมหาวิทยาลัย 1 แห่ง และโรงพยาบาลศูนย์ 3 แห่ง จำนวน 86 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ สถานภาพทั่วไป ประสบการณ์ในการทำงาน และประสบการณ์การได้รับการอบรมเกี่ยวกับการวางแผนจำหน่าย จำนวน 8 ข้อ แบบวัดการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่าย 4 ด้านได้แก่ ด้านโครงสร้าง ด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านการประเมินผล ประกอบด้วยข้อความ จำนวน 44 ข้อ คำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าให้เลือกตอบ 4 ระดับ และแบบสอบถามปัญหา อุปสรรคและแนวทางแก้ไขของการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่าย ประกอบด้วยคำถามปลายเปิด 4 ข้อ แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงตามเนื้อหา จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และนำไปทดลองใช้กับหัวหน้าหอผู้ป่วยที่ไม่ได้เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 10 คนได้ค่าความเที่ยง 0.96 จากนั้นจึงเก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามไปให้พร้อมเอกสารขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม และให้ผู้ช่วยวิจัยช่วยรวบรวมแบบสอบถาม และส่งคืนผู้วิจัย ยกเว้นโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยที่ผู้วิจัยขอรับแบบสอบถามคืนจากทุกหอผู้ป่วยด้วยตนเอง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS และวิเคราะห์โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกเป็นรายข้อตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล
2. แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และแปลผลระดับการปฏิบัติของการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่ายตามเกณฑ์ที่กำหนด
3. แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ของปัญหาและอุปสรรคในแต่ละด้านของการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่าย

ผลการวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะกลุ่มตัวอย่างมีทั้งหมด 86 คน มีอายุเฉลี่ย 45.6 ปี ส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลศูนย์และในหอผู้ป่วยศัลยกรรมมากที่สุด โดยมีระยะเวลาการทำงานในตำแหน่งพยาบาลวิชาชีพเฉลี่ย 22.4 ปี มีประสบการณ์การทำงานในตำแหน่งหัวหน้าหอผู้ป่วยเฉลี่ย 9.9 ปี และส่วนใหญ่ได้รับการอบรมเกี่ยวกับการวางแผนจำหน่าย
2. การจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่ายของหัวหน้าหอผู้ป่วยทั้งในภาพรวมและในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง
3. การจัดการคุณภาพด้านกระบวนการมีการปฏิบัติมากที่สุด (ร้อยละ 70.9) ซึ่งกิจกรรมที่ปฏิบัติมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ 1) จัดทำ/จัดหาแบบบันทึกรายงานทางการแพทย์เพื่อใช้ในการวางแผนจำหน่าย ($\bar{x} = 2.29$, $SD = .77$) 2) กำหนดให้มีการสอน หรือให้คำปรึกษาเพื่อการดูแลตนเองที่บ้าน ($\bar{x} = 2.24$, $SD = .78$) และ 3) จัดทำ/จัดหาคู่มือการให้ความรู้ และการปฏิบัติตัวของผู้ป่วยเพื่อใช้ในการดูแลตนเองที่บ้าน ($\bar{x} = 2.23$, $SD = .79$)
4. การจัดการคุณภาพด้านโครงสร้างมีการปฏิบัติมากเป็นอันดับ 2 (ร้อยละ 68.6) และมีกิจกรรมที่มีการปฏิบัติมากที่สุด 3 อันดับแรกคือ 1) จัดระบบติดต่อประสานงานเพื่อการดูแลต่อเนื่องภายในหน่วยงาน ($\bar{x} = 2.10$, $SD = .77$) 2) จัดระบบบันทึกรายงานการวางแผนจำหน่ายในหน่วยงาน ($\bar{x} = 2.08$, $SD = .80$) และ 3) จัดหาอุปกรณ์/เครื่องมือที่จำเป็นในการวางแผนจำหน่าย เช่น อุปกรณ์การสอนทักษะการดูแลตนเองที่บ้าน เอกสารประกอบการสอนต่าง ๆ ไว้ประจำในหอผู้ป่วย ($\bar{x} = 1.99$, $SD = .80$)

5. การจัดการคุณภาพด้านการประเมินผล มีการปฏิบัติเป็นอันดับ 3 ของการจัดการทั้ง 4 ด้าน (ร้อยละ 65.1) โดยมีกิจกรรมที่มีการจัดการ 3 อันดับแรกคือ 1) ประเมินผลการให้ความรู้ที่จำเป็นแก่ผู้รับบริการในด้านการรับรู้และความสามารถในการนำไปปฏิบัติ (\bar{x} =2.08, SD=.77) 2) ตรวจสอบบันทึกทางการแพทย์เพื่อการติดตามประเมินผลการวางแผนจำหน่าย (\bar{x} =2.02, SD=.78) และ 3) เก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลเกี่ยวกับการวางแผนจำหน่ายของหน่วยงาน (\bar{x} =1.64, SD=.94)

6. การจัดการคุณภาพด้านผลลัพธ์มีการปฏิบัติเป็นอันดับสุดท้าย (ร้อยละ 62.8) ซึ่งกิจกรรมที่มีการปฏิบัติมาก 3 อันดับแรกคือ 1) กำหนดผลลัพธ์/ตัวชี้วัดการวางแผนจำหน่ายด้านผู้ปฏิบัติงาน เช่น ความพึงพอใจ ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน (\bar{x} =1.72, SD=.94) 2) กำหนดผลลัพธ์/ตัวชี้วัดการวางแผนจำหน่ายด้านผู้รับบริการ เช่น จำนวนวันนอนโรงพยาบาล ความรู้ความสามารถในการดูแลตนเอง (\bar{x} =1.65, SD=.87) และ 3) ติดตามเก็บข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีคุณภาพซึ่งถึงผลลัพธ์ของการดูแล (\bar{x} =1.57, SD=.85)

7. ปัญหาและอุปสรรคในการจัดการด้านคุณภาพในการวางแผนจำหน่าย พบว่า หัวหน้าหอผู้ป่วยมีปัญหาและอุปสรรคในการจัดการด้านคุณภาพทั้ง 4 ด้านอยู่ในช่วงร้อยละ 55.1-69.7 โดยมีปัญหาการจัดการคุณภาพด้านโครงสร้างมากที่สุดและการจัดการคุณภาพด้านกระบวนการน้อยที่สุด ซึ่งปัญหา 3 อันดับแรกที่พบคือ การจัดอัตรากำลังไม่เหมาะสม (ร้อยละ 11.05) การไม่มีระบบหรือแนวปฏิบัติในการดำเนินงานที่ชัดเจน (ร้อยละ 8.84) และขาดระบบการดูแลร่วมกันกับทีมสหสาขาวิชาชีพ (ร้อยละ 6.63)

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. หน่วยงานควรมีฝ่ายที่รับผิดชอบในการจัดทำ/จัดหาอุปกรณ์ ตลอดจนเครื่องมือที่จำเป็นในการวางแผนจำหน่ายเพื่อให้พยาบาลวิชาชีพสามารถปฏิบัติงานในความรับผิดชอบได้พร้อมไปกับการทำกิจกรรมคุณภาพ เช่น การวางแผนจำหน่ายที่สอดคล้องไปกับงานประจำ

2. ควรมีการกำหนดนโยบายของการวางแผนจำหน่ายให้ชัดเจน ทั้งในระดับโรงพยาบาลและหอผู้ป่วย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการติดตามตรวจสอบการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานโรงพยาบาลด้านการวางแผนจำหน่าย

3. ควรจัดให้มีระบบการวางแผนการดูแลร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ ที่สามารถนำไปลงสู่การปฏิบัติได้จริง

4. ควรมีการประเมินผลการวางแผนจำหน่าย ทั้งด้านผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน และระบบงาน เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนางานด้านการวางแผนจำหน่ายได้อย่างต่อเนื่อง

5. ควรจัดให้มีระบบการติดต่อประสานงานและการส่งต่อเพื่อการดูแลต่อเนื่อง และระบบการรับทราบข้อมูลสะท้อนกลับจากสถานบริการในชุมชน เพื่อประเมินผลการดูแลต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการบริการพยาบาลเชิงรุก และนำมาใช้ในการพัฒนาการดูแลผู้ป่วยให้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ศึกษากระบวนการวางแผนจำหน่ายที่ทำให้เห็นการพัฒนาคุณภาพได้อย่างต่อเนื่อง
2. ศึกษากระบวนการส่งต่อและรับทราบข้อมูลสะท้อนกลับจากสถานบริการในชุมชนเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบเอกสารการส่งต่อ และการตอบกลับที่สามารถใช้ในการสื่อสารและประเมินผลคุณภาพของการวางแผนจำหน่ายต่อไป
3. ศึกษารูปแบบการทำงานร่วมกันของทีมสหสาขาวิชาชีพเพื่อนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับการวางแผนจำหน่าย