

สุขใจ ปานทอง. 2548. การวิเคราะห์งานบริการเภสัชกรรมโรงพยาบาล : กรณีศึกษาในงานบริการ
จ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านไผ่. รายงานการศึกษาอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

[ISBN 974-666-881-1]

อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ : ดร.ไพบูลย์ คาวสคติโส

บทคัดย่อ

170802

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อวิเคราะห์งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก ในรูปแบบการวัดเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (Used time in element) เวลารอคอยของใบสั่งยาระหว่างงานย่อย (Delayed time between element) ระยะเวลาในการรอคอยรับยาของผู้ป่วย (Waiting time) เวลามาตรฐานการทำงาน (Standard time) สัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (Element ratio study) คุณภาพงาน ได้แก่ ความคลาดเคลื่อนทางยา (Medication error) และคุณภาพบริการ ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ป่วย (Patient satisfaction) วิธีการศึกษาที่ใช้ในการศึกษานี้ ประกอบด้วย การวัดเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และเวลารอคอยของใบสั่งยาระหว่างงานย่อย ด้วยการบันทึกเวลาในใบสั่งยา การวัดเวลามาตรฐานการทำงาน โดยการจับเวลาการทำงาน (Stopwatch time study) การวัดสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงาน โดยการสุ่มงาน (Working sampling) ความคลาดเคลื่อนทางยา และการวัดความพึงพอใจของผู้ป่วย โดยใช้แบบรายงานอุบัติการณ์ความคลาดเคลื่อนทางยา และแบบสอบถามความพึงพอใจ ทำการศึกษาในระยะเวลาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2547 – พฤษภาคม 2548

ผลการศึกษาพบว่า ระยะเวลาในการรอคอยรับยาของผู้ป่วย (20.06 ± 10.14 นาที) มีค่าใกล้เคียงกับมาตรฐานของโครงการพัฒนามาตรฐานโรงพยาบาล (20 นาที) โดยเวลาที่ใบสั่งยารองานอยู่ในคิว (17.27 ± 9.95 นาที) มีค่ามากกว่าเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (2.79 ± 1.29 นาที) และเวลามาตรฐานการทำงานงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก (5.41 นาทีต่อใบสั่งยา) รวมทั้งผู้ปฏิบัติงานใช้เวลาในงานที่ไม่ก่อให้เกิดผลงาน (Non-productive activities) เท่ากับร้อยละ 17.96 ซึ่งเป็นเวลาที่ใช้ไปกับการอยู่เฉยโดยไม่ปฏิบัติงาน (Idle activities) และการไม่อยู่ในงาน (Absence) ดังนั้น การลดระยะเวลาในการรอคอยรับยาของผู้ป่วย ทำได้โดยการกำจัดหรือลดเวลาที่ใบสั่งยารองานอยู่ในคิวและเวลาที่ผู้ปฏิบัติงานใช้ไปกับงานที่ไม่ก่อให้เกิดผลงาน อุบัติการณ์ความคลาดเคลื่อนก่อนจ่ายยา (ร้อยละ 3.48 ต่อใบสั่งยา) จะพบว่าเวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (2.79 ± 1.29 นาที) มีค่าน้อย

170802

กว่าเวลามาตรฐานการทำงาน (5.41 นาที) 2 เท่า จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงระเบียบวิธีการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน โดยต้องมีการปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด ดังนั้น รูปแบบสำหรับการวิเคราะห์งานดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการประเมินและพัฒนางานบริการเภสัชกรรมให้มีประสิทธิภาพต่อไป

Sukjai Panthong. 2005. **Work Analysis of Hospital Pharmacy Service : Case Study in**

Outpatient Dispensing Service at Banphai Hospital. An Independent Study Report for the Master of Science (Health Product Management), Graduate School, Khon Kaen University.

[ISBN 974-666-881-1]

Independent Study Advisor : Dr.Paiboon Daosodsai

ABSTRACT

170802

The work analysis of outpatient dispensing services at Banphai Hospital, Thailand was established to measure used time in work of operators, delayed time in queue of work, waiting time of patients, standard time in work of operators, how operators spent their time, medication error, and satisfaction of patients. The used time and the delayed time were measured by prescription stamped-time technique. Stopwatch time study technique was used to measure the standard time. Work sampling technique was used to determine how operators spent their time. Self-report questionnaires of satisfaction and medication error forms were used to determine patients' satisfaction and medication error. The data were collected during November 2004 – May 2005. The results showed that the waiting time of patients (20.06 ± 10.14 minutes) in outpatient pharmacy service is quite similar to the standard of Thai Hospital Pharmaceutical Association (20 minutes). However, the delayed time in queue (17.27 ± 9.95 minutes) was quite long when compared with the used time (2.79 ± 1.29 minutes) and the standard time (5.41 minutes). In addition, the operators spent 17.96% of their time in non-productive activities especially in idle, personal, and absence. So, the waiting time of patients can be more improved by reducing the delayed time in queue and non-productive time of operators. The pre-dispensing error was a problem (3.48%) and the used time in work of operators (2.79 minutes) is twice less than the standard time (5.41 minutes). Thus, it was important to remind operators to work step-by-step following Standard Operating Procedure (SOP). Work analysis model was helpful and can be applied to evaluate and improve the efficiency of hospital pharmacy work.