

## บทคัดย่อ

**T 154597**

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการใช้เวลาในการทำงานของบุคลากรในงานบริการผู้ป่วย กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อวิเคราะห์สัดส่วนของเวลาที่เภสัชกรใช้ในการดำเนินงานด้านการดูแลผู้ป่วยจากเวลาทำงานทั้งหมด รวมทั้งวิเคราะห์สัดส่วนของเวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากเวลาทำงานทั้งหมด ทำการเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสุ่มสังเกตการทำงานแบบกำหนดช่วงเวลา เป็นจำนวนรวม 34,328 ครั้ง ณ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน ระหว่างวันที่ 4 กันยายน พ.ศ. 2546 ถึงวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546

ผลการศึกษาพบว่า เภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน มีสัดส่วนเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 61.0 (พิสัย: ร้อยละ 58.3 ถึง 63.8) และร้อยละ 70.4 (พิสัย: ร้อยละ 67.8 ถึง 73.0) ของเวลาปฏิบัติงานตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $F = 23.448$ ;  $p\text{-value} = .000$ ) เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดของการทำงาน พบว่าเภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกใช้ร้อยละ 73.3 ของเวลาที่ใช้ในการทำงาน (พิสัย: ร้อยละ 70.3 ถึง 76.2) ในการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วย ในขณะที่เภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน ใช้ร้อยละ 58.8 ของเวลาที่ใช้ในการทำงาน (พิสัย: ร้อยละ 55.5 ถึง 62.2) ในการดำเนินงานดังกล่าว ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $F = 39.992$ ;  $p\text{-value} = .000$ ) ในส่วนการทำงานของเจ้าหน้าที่งานบริการผู้ป่วย พบว่าเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้เวลาในการทำงานร้อยละ 58.4 (พิสัย: ร้อยละ 56.8 ถึง 60.0) และร้อยละ 73.8 (พิสัย: ร้อยละ 72.5 ถึง 75.1) ของเวลาปฏิบัติงานตามลำดับ ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $F = 193.296$ ;  $p\text{-value} = .000$ ) นอกจากนี้ เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกได้ใช้เวลาในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายคิดเป็นร้อยละ 98.9 ของเวลาในการทำงาน (พิสัย: ร้อยละ 98.6 ถึง 99.8) ส่วนเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้เวลาร้อยละ 99.9 ของเวลาที่ใช้ในการทำงาน (พิสัย: ร้อยละ 99.8 ถึง 100.0) ในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $F = 31.267$ ;  $p\text{-value} = .000$ )

ผลการศึกษาการทำงานในครั้งนี้ สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารเวลาปฏิบัติงาน และการวางแผนอัตรากำลังที่เหมาะสมสำหรับบุคลากรงานจ่ายยา กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ นอกจากนี้ยังสามารถใช้เป็นรูปแบบในการวัดการทำงานในโรงพยาบาลต่างๆต่อไป

## ABSTRACT

**TE 154597**

The objectives of this study were to determine the proportion of working time pharmacists and pharmacy staff used in performing their working tasks, and to analyze the proportion of actual working time pharmacists and pharmacy staff used in carrying out the patient care activities and the job description activities, respectively. The fixed interval work sampling was used as a method of data collection at outpatient and inpatient pharmacy service departments, Nakornping hospital, Chiang Mai. From September 4 to November 28, 2003, a total of 34,328 observations were made.

The results showed that, on average, outpatient service and inpatient service pharmacists used 61.0% (range: 58.3-63.8%) and 70.4% (range: 67.8-73.0%) of the total working time, respectively, in working, which differed significantly ( $F = 23.448$ ;  $p\text{-value} = .000$ ). When the details of work were studied, it was found that the outpatient service pharmacists spent a significantly higher percentage of their actual working time on patient care activities (mean: 73.3%; range: 70.3-76.2%) than did the inpatient service pharmacists (mean: 58.8%; range: 55.5-62.2%) ( $F = 39.992$ ;  $p\text{-value} = .000$ ). The pharmacy staff in outpatient service and inpatient service spent significantly different proportions of the total working time on working (mean: 58.4%; range: 56.8-60.0% versus mean: 73.4%; range: 72.5-75.1%;  $F = 193.296$ ;  $p\text{-value} = .000$ ). Furthermore, the outpatient service pharmacy staff used 98.9% (range: 98.6-99.8%) of their actual working time in performing the activities specified in their job description, whereas the inpatient service pharmacy staff used 99.9% (range: 99.8-100.0%) of their actual working time in doing so, which differed significantly ( $F = 31.267$ ;  $p\text{-value} = .000$ ).

The results of this study could serve as a basis in planning the improvement of working efficiency, and the manpower management for the pharmacy services at Nakornping hospital, as well as a model for work measurement in other departments and hospitals.