

การศึกษานี้เป็นการวัดงาน (Work measurement) ในงานเภสัชกรรมโรงพยาบาล ซึ่งใช้วิธีการวัดงานที่แตกต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบเวลามาตรฐานการทำงานในงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก ที่ได้จาก 3 วิธี ในการหาเวลามาตรฐานการทำงาน คือ (1) วิธีการจับเวลาการทำงาน (Stopwatch Time Study) ซึ่งเป็นการจับเวลาการทำงานจริง โดยใช้นาฬิกาจับเวลาเป็นเครื่องมือในการจับเวลา (2) วิธีการสุ่มงาน (Work sampling) ซึ่งทำโดยการสังเกตการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน แล้วนำสัดส่วนของเวลาที่บุคลากรใช้ไปในแต่ละกิจกรรมที่เกี่ยวข้องมาคำนวณหาค่าเวลามาตรฐานการทำงาน และ (3) วิธีการกำหนดโดยผู้เชี่ยวชาญ (Expert Opinion Standard) ซึ่งทำการประเมินค่าเวลามาตรฐานการทำงานโดยผู้ที่มีประสบการณ์ จากนั้นนำค่าเวลามาตรฐานการทำงานที่ได้จากทั้ง 3 วิธีมาเปรียบเทียบกัน โดยทำการเก็บข้อมูลในระหว่างเดือน มกราคม 2548 ถึง เดือนเมษายน 2548 ในงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนาเชือก

ผลการศึกษาพบว่าในงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีกิจกรรมย่อย 4 กิจกรรม คือ (1) การรับใบสั่งยาและป้อนข้อมูล ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่รับใบสั่งยา ดิคบัตริคว จนถึงการพิมพ์ฉลากยา (2) การจัดยา ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่นำฉลากยามาจากเครื่องพิมพ์ จับคู่ใบสั่งยากับฉลากยา จนถึงจัดยาเสร็จ (3) การตรวจสอบใบสั่งยา เริ่มตั้งแต่หิบใบสั่งยาและยาขึ้นมาตรวจสอบ จนตรวจสอบเสร็จ เซนต์ชื่อผู้ตรวจ และวางยาลงในตะกร้า (4) การจ่ายยาและให้คำแนะนำ ซึ่งจะเริ่มตั้งแต่ชานชื่อ – สกุล ผู้ป่วย ถามทวนชื่อ อธิบายวิธีการใช้ จนถึงจ่ายยาให้ผู้ป่วยแล้วเก็บใบสั่งและทะเบียนประวัติผู้ป่วย ลงในที่เก็บ ค่าเวลามาตรฐานการทำงานที่ได้รวมทั้ง 4 กิจกรรมต่อ 1 ใบสั่งยา มีค่าเท่ากับ 168.99, 200.36 และ 214.65 วินาที โดยได้จากวิธีการจับเวลาการทำงาน วิธีการกำหนดโดยผู้เชี่ยวชาญ และวิธีการสุ่มงานตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของเวลามาตรฐานการทำงานที่ได้จากทั้ง 3 วิธีพบว่า

วิธีการกำหนดโดยผู้เชี่ยวชาญ และวิธีการทุ่มงานให้ค่าที่สูงกว่าวิธีการจับเวลาการทำงานร้อยละ 18.56 และร้อยละ 27.02 ตามลำดับ

จากการศึกษาพบว่าสามารถหาเวลามาตรฐานการทำงานในงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก ได้จากทั้งวิธีการกำหนดโดยผู้เชี่ยวชาญ การทุ่มงาน และวิธีการจับเวลาการทำงาน ค่าเวลามาตรฐานการทำงานที่ได้อาจมีความแตกต่างไปจากการจับเวลาการทำงานที่ได้จากการจับเวลาการทำงานจริง โดยประโยชน์ที่ได้จากการศึกษานี้สามารถใช้เป็นข้อมูลให้แต่ละโรงพยาบาลเลือกใช้วิธีการหาเวลามาตรฐานการทำงานให้เหมาะสมกับแต่ละกิจกรรมต่อไป

ABSTRACT

171803

The objective of this study was to compare standard time of work in outpatient dispensing services at Nachuak Hospital during January 2005 – April 2005. Three methods of work measurement were used in comparison. The first was stopwatch time study technique which standard time of work was determined by using stopwatch, Second, expert opinion standard technique was used to determine standard time of work by experts' evaluation. Finally, work sampling technique was performed that staffs' activities were observed and measured standard time of work. After reviewing the major activities in outpatient dispensing service, four activities were defined as (1) entering prescription data (2) preparing drugs in prescription (3) checking drugs and prescription and (4) dispensing drugs to patient. The standard times of work per prescription were calculated and determined to be 168.99, 200.36, and 214.65 seconds for stopwatch time study, expert opinion standard, and work sampling technique, respectively. For comparing the standard time spent on different tasks as assessed, standard times of work by expert opinion and work sampling technique were higher than stopwatch time study technique about 18.56 percent and 27.02 percent, respectively.

It appears that expert opinion standard and work sampling technique can be used as a tool to gain quantifiable measurements on standard time of work in hospital pharmacy the same as stopwatch time study technique. However, the study contrasts the precision of stopwatch time study technique, expert opinion standard, and work sampling. Other hospital pharmacy activities can be used these comparison to provide data that can be useful in choosing work measurement method in hospital pharmacy activities.