

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการทำงานและออกแบบวิธีการทำงานของงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน โรงพยาบาลพิมาย จังหวัดนครราชสีมา โดยทำการเปรียบเทียบเวลารอคอยของผู้ป่วย (Waiting time) เวลาปฏิบัติงานในกิจกรรมการจ่ายยา (Used time) เวลารอคอยการปฏิบัติงานในระหว่างกิจกรรมการจ่ายยา (Delayed time) ความถูกต้องในการจ่ายยา ความเข้าใจในเรื่องการใช้ยา และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งก่อนและหลังการปรับปรุงวิธีการทำงาน การศึกษาการทำงานและออกแบบวิธีการทำงานโดยประชุมกลุ่มผู้ปฏิบัติงานด้วยวิธีการตั้งคำถามและหาแนวทางแก้ไข (Questioning technique) ดำเนินการเก็บข้อมูล เวลารอคอยของผู้ป่วย (Waiting time) เวลาปฏิบัติงานในกิจกรรมการจ่ายยา (Used time) เวลารอคอยการปฏิบัติงานในระหว่างกิจกรรมการจ่ายยา (Delayed time) จากใบสั่งยาทุกใบที่มาถึงห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ในช่วงเวลา 9.00 น.-12.00 น. จากวันจันทร์ถึงวันศุกร์ และเก็บข้อมูลความถูกต้องในการจ่ายยา ความเข้าใจในการใช้ยา และความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถาม การเก็บข้อมูลก่อนการออกแบบวิธีการทำงานดำเนินการในเดือน สิงหาคม 2549 ส่วนการเก็บข้อมูลหลังการออกแบบวิธีการทำงานดำเนินการในเดือนกันยายน 2549

ผลการศึกษาวิธีการทำงานในวงจรการจ่ายยาผู้ป่วยนอก สามารถปรับปรุงวิธีการทำงานการทำงานเป็น 5 ขั้นตอน ได้แก่ การรับใบสั่งยาและพิมพ์ผลลากยา การจับคู่ใบสั่งยากับผลลากยา การจัดยา การตรวจสอบยา และการจ่ายยา โดยให้มีการเพิ่มจุดการตรวจสอบยา และการจ่ายยาเพิ่มขึ้นจากเดิม 1 จุด เป็น 2 จุด จากการเปรียบเทียบการทำงานทั้งก่อนและหลังการปรับปรุงวิธีการทำงาน พบว่า เวลารอคอยของผู้ป่วย และเวลาปฏิบัติงานในกิจกรรมการจ่ายยาลดลงอย่างมีนัยสำคัญ ( $P < 0.05$ ) โดยเวลารอคอยเฉลี่ยของผู้รับบริการลดลงจาก 46 นาที 15 วินาที เป็น 26 นาที 37 วินาที ในขณะที่ เวลาปฏิบัติงานในกิจกรรมการจ่ายยาเฉลี่ย ลดลงจาก 4 นาที 33 วินาที เป็น 4 นาที 17 วินาที ส่วนร้อยละของความถูกต้องในการจ่ายยา ร้อยละของความเข้าใจในการใช้ยา และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่พบความแตกต่าง จากการศึกษาจะเห็นได้ว่ารูปแบบการปรับปรุงวิธีการทำงานดังกล่าว สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน และระยะเวลา รอคอยลง ในขณะที่ไม่มีผลต่อการลดคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งรูปแบบการศึกษาดังกล่าวสามารถนำไปประยุกต์ใช้พัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของงานเภสัชกรรมและงานอื่นๆ ของโรงพยาบาลได้

The Work Study and Work Design of an Outpatient Dispensing Service at Phimai Hospital, Nakornratchasima, Thailand was established to design and set up the efficiency dispensing service system and could reduce the patient waiting time. The dispensing service system would be designed by Questioning technique. The used time and delayed time were measured by prescription stamped-time technique before and after install the new system to compare the improvement. Questionnaires of satisfaction, understanding and medication error forms were used before and after install the system to determine and compare the difference. The data were collected during August 2006 – September 2006.

The results show the decreasing of waiting time (from 46 min. 15 sec. to 26 min. 37 sec.), the used time was not change while the delayed time was decreased from 41 min. 41 sec. to 22 min. 19 sec. However the waiting time was still quite long when compared with standard of Thai Hospital Pharmaceutical Association.

The results of the study show that the quality of the outpatient dispensing service after improvement was not decreased, The patient satisfactions were still good, slightly increased in the waiting time satisfaction. The understanding of the name or indication, how to use, what time, the dose, and how to care for side effect were not decreased. And the medication error were not increased.

The results suggest that work analysis model was helpful and can be applied to evaluate and improve the efficiency of hospital working system. In addition Pharmaceutical services have moved from product focus to patient focus. Patient expect their pharmacist to be able to provide value-added services. To reduce the waiting time, we should deal with the delayed time and make sure that the quality must not be decreased.