

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเวลามาตรฐานการทำงาน เพื่อวัดปริมาณงานและกำหนดอัตราค่าจ้างบุคลากรของหน่วยจ่ายยาผู้ป่วยนอก และเพื่อสร้างโปรแกรมดัชนีชี้วัดในการจัดสรรอัตราค่าจ้างบุคลากรในการปฏิบัติงานของหน่วยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก ทำการศึกษาเวลามาตรฐานการทำงานโดยใช้เทคนิคการจับเวลาโดยตรง (Stopwatch time study technique) และการกำหนดโดยผู้เชี่ยวชาญ (Expert opinion standard) ในระยะเวลาตั้งแต่ เดือนพฤศจิกายน 2546 - มกราคม 2547 หน่วยจ่ายยาผู้ป่วยนอกประกอบด้วย 4 งานหลักคือ งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วย งานบริหารจัดการเวชภัณฑ์ งานวิชาการ และงานจัดการทั่วไป โดยในแต่ละงานประกอบด้วยวงจรงานและงานย่อยต่างๆ จากการศึกษาเวลามาตรฐานการทำงานในทุกกิจกรรมของงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยซึ่งประกอบไปด้วยวงจรงานการจ่ายยาผู้ป่วยนอก วงจรงานการจ่ายยานอกบัญชีรายการยาโรงพยาบาลขอนแก่น วงจรงานการจ่ายยาที่ต้องเตรียมโดยทันที (Freshly prepare) และวงจรงานการให้คำปรึกษาด้านยาแก่ผู้ป่วย (Drug counseling) สำหรับวงจรงานการจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีเวลามาตรฐานการทำงาน 3.34 นาที ต่อ 1 ใบสั่งยา วงจรงานการจ่ายยาที่ต้องเตรียมโดยทันที มีเวลามาตรฐานการทำงาน 18.93 นาที ต่อ 1 ใบสั่งยา วงจรงานการจ่ายยานอกบัญชีรายการยาโรงพยาบาลขอนแก่น 22.32 นาที ต่อ 1 ใบสั่งยา และวงจรงานการให้คำปรึกษาด้านยาแก่ผู้ป่วยมีเวลามาตรฐานการทำงาน 30.48 นาที ต่อ ผู้ป่วย 1 ราย เมื่อนำข้อมูลเวลามาตรฐานการทำงานและจำนวนผลงานของหน่วยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกในทุกกิจกรรมในปีงบประมาณ 2546 มาคำนวณปริมาณงานและจำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องมี พบว่าปริมาณงานของหน่วยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีค่าเท่ากับ 22,924.37 man-hour ปริมาณงานของเภสัชกรมีค่าเท่ากับ 9,295.01 man-hour และปริมาณงานของบุคลากรช่วยงานเภสัชกรมีค่าเท่ากับ 13,628.36 man-hour ซึ่งคิดเป็นจำนวนเภสัชกรที่จำเป็นต้องมี 5.72 คน และจำนวนบุคลากรช่วยงานเภสัชกรที่จำเป็นต้องมี 8.39 คน จากเวลามาตรฐานการทำงาน ปริมาณงาน และจำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องมีของหน่วยจ่ายยาผู้ป่วยนอกสามารถนำมาสร้างโปรแกรมดัชนีชี้วัดในการจัดสรรอัตราค่าจ้างบุคลากรในหน่วยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก ซึ่งนำมาใช้ในการวางแผนจัดการปริมาณงานและอัตราค่าจ้างบุคลากรหน่วยจ่ายยาผู้ป่วยนอก เช่น การวางแผนอัตราค่าจ้างเภสัชกรหน่วยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกในงานการให้คำปรึกษาด้านยาให้แก่ผู้ป่วยเบาหวาน พบว่าจำนวนผู้ป่วยเบาหวานที่ได้รับบริการให้คำปรึกษาด้านยาในปีงบประมาณ 2546 มีเพียงร้อยละ 0.54 ของจำนวนผู้ป่วยเบาหวานที่มารับบริการที่งานบริการผู้ป่วยนอก (104 ราย) มีความจำเป็นต้องใช้เภสัชกร 0.03 คน ทั้งนี้หากเพิ่มการให้บริการเป็นสัดส่วนร้อยละ 25, ร้อยละ 50, ร้อยละ 75, ร้อยละ 100 ของผู้ป่วยเบาหวานที่มารับบริการที่งานบริการผู้ป่วยนอกจำเป็นต้องใช้เภสัชกรในการให้คำปรึกษาด้านยาเป็นจำนวน 1.5, 3, 4.5 และ 5.99 คนตามลำดับ

The main objectives of this study were determine the standard time, to determine workload, to determine number of operator and to determine the indicator of manpower requirement of outpatient pharmacy service. Stopwatch time study technique and expert opinion standard were used to determine standard time for calculating workload and the number of operator require in outpatient pharmacy service. Indicator program of manpower planing was established by using the data of standard time and the unit of work in out patient pharmacy service for workload and manpower planning, this study was conducted from November 2003 to January 2004.

Out patient pharmacy services were grouped into 4 groups of activities as patient pharmacy service activities, inventory management activities, education activities and general management activities. All elements of these activities were measured for the standard time which was the time required to perform each element of activities such as dispensing service (3.34 minute per prescription), dispensing service of freshly prepared drug (18.93 minute per prescription), dispensing service of non hospital drugs list (22.32 minute per prescription) and drug counseling service (30.48 per drug counseling case). Pharmacist's workload and pharmacy assistance's workload were 9,295.01 and 13,628.36 man-hour. The numbers of pharmacist and pharmacy assistance required were 5.72 and 8.39 persons.

Indicator program of manpower planning in outpatient pharmacy service was established for workload and manpower management. For example of diabetes mellitus (DM) drug counseling, only 104 of drug counseling case (0.54% from DM patient were visit to outpatient unit) were counseled by pharmacists in 2003. The number of pharmacists require was 0.03 persons. In addition, Indicator program was also used to indicated the number of pharmacist required 1.5, 3, 4.5, 5.99 persons for DM counseling of 25%, 50%, 75% and 100% of DM patients, respectively.