

บทที่ 1

บทนำ

ในปัจจุบันทุกโรงพยาบาลต่างมีภารกิจในการพัฒนาคุณภาพบริการเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้เกิดการบริการที่มุ่งเน้นคุณภาพตามหลักวิชาการ ถูกต้อง รวดเร็ว สอดคล้องตามมาตรฐานการประเมินรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (HA: Hospital Accreditation) โดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง แต่ในขณะเดียวกันภาครัฐมีนโยบายที่จะไม่เพิ่มอัตราค่าจ้างคน ทุกโรงพยาบาลจึงต้องมีการจัดการที่ดีเพื่อให้บุคลากรที่มีอยู่ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารอัตราค่าจ้างคน และการจัดองค์การภายใน จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะต้องนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิผล และประสิทธิภาพของการทำงาน ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงด้านเป้าหมาย และนโยบายที่เกิดขึ้น วิธีการหนึ่งที่ผู้บริหารสามารถใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน คือ การศึกษาเวลาการทำงาน (Time Study) โดยประโยชน์ประการหนึ่งของการศึกษาเวลาการทำงาน คือ ช่วยให้ผู้บริหารสามารถกำหนดเวลามาตรฐาน (Standard Time) ในการทำงานแต่ละงานได้

การศึกษามาตรฐานการทำงาน (Standard Time) คือการศึกษาเวลาที่ใช้ในการทำงาน ต่อหน่วยผลผลิตของงาน (Work Unit) ในสถานที่ทำงานหนึ่งภายใต้สภาวะที่เหมาะสม ข้อมูลด้านเวลามาตรฐานการทำงานนี้สามารถนำมาใช้ในการบริหารอัตราค่าจ้างคนให้สอดคล้องกับภาระงานที่เพิ่มขึ้น หรือลดลงขององค์การได้อย่างชัดเจนมีเหตุผล ในส่วนของวิชาชีพเภสัชกรรมก็มีผู้นำข้อมูลด้านเวลามาตรฐานการทำงานมาใช้ในการคำนวณหาจำนวนบุคลากรที่ต้องการในงานเภสัชกรรมโรงพยาบาล (ชะอรสิน สุขศรีวงศ์ และคณะ, 2538) โดยเฉพาะการศึกษามาตรฐานในการทำงานที่เป็นภารกิจหลักของงานเภสัชกรรม ซึ่งได้แก่ งานการจ่ายยาให้แก่ผู้ป่วย (น้อย ดันสุวรรณ และคณะ, 2546)

งานการจ่ายยาให้แก่ผู้ป่วย เป็นงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับผู้ป่วย แบ่งออกเป็นงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก และงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยใน แต่ในส่วนของงานที่จะทำการศึกษามาตรฐานครั้งนี้เลือกศึกษาเฉพาะงานที่เป็นภารกิจหลักของการบริการ ซึ่งได้แก่ งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ซึ่งมีปัญหาในการให้บริการตามที่ผู้ป่วยได้แสดงความคิดเห็นว่าควรปรับปรุงการให้บริการโดยลดเวลาารับบริการจ่ายยาที่หน่วยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก และการให้บริการแนะนำการใช้ยา ในส่วนงานบริการผู้ป่วยในพบว่ามีปัญหาด้านเวลาในการรอรับบริการจ่ายยาน้อยกว่า เนื่องจากในกระบวนการจ่ายยาแก่

ผู้ป่วยในจะมีเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ป่วยโดยบริการเบิกยาให้เป็นส่วนใหญ่ จากการศึกษาของ ชูศรี กุชัยสิทธิ์ และคณะ (2542) ในประเด็นเกี่ยวกับเวลาที่ใช้โดยเฉลี่ยในการมารับบริการ และความพึงพอใจต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีนครินทร์ พบว่า เวลาที่ผู้ป่วยมารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ตั้งแต่ขั้นตอนของการค้นหาทะเบียนประวัติ การรอรับบริการที่ห้องตรวจโรค จนถึงขั้นตอนการรับยากลับบ้านใช้เวลาโดยเฉลี่ย 2 ชั่วโมง 51 นาทีต่อคน นอกจากนี้เมื่อให้ผู้ป่วยตอบแบบสอบถามพบว่าร้อยละ 61 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ต้องการให้ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการเพื่อลดเวลารอรับบริการ ณ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ผู้วิจัยจึงได้เสนอแนะให้มีการปรับปรุงบริการดังกล่าว โดยให้มีการวิเคราะห์กระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อปรับลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และให้มีการวางแผนบริหารจัดการกำลังคนให้เหมาะสมกับภาระงาน

หน่วยงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีความมุ่งมั่นที่จะดำเนินการเพื่อสนองนโยบาย และเป้าหมายด้านคุณภาพทั้งระดับประเทศ และระดับโรงพยาบาล โดยเน้นการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จึงนำหลักการของการศึกษาวิธีการทำงาน และการวัดงานมาใช้ในการหาเวลามาตรฐานของการทำงานเพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานด้านหนึ่งที่จะนำไปปรับปรุงระบบการทำงาน รวมถึงการนำไปวิเคราะห์หาอัตรากำลังของบุคลากรที่มีความเหมาะสมกับภาระงาน และสามารถใช้ในการเปรียบเทียบเวลาที่ใช้ในการทำงานหากมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเป็นรูปแบบอื่นๆ โดยแม้ว่าจะมีผู้ศึกษาเวลามาตรฐานของงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลอื่นๆ มาบ้างก็ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในต่างโรงพยาบาลได้ เนื่องจากแต่ละโรงพยาบาลจะมีความแตกต่างกันจากปัจจัยสภาพแวดล้อม และรายละเอียดของขั้นตอนการทำงาน (ชะอรลีน สุขศรีวงศ์ และคณะ, 2538) การศึกษาเวลามาตรฐานการทำงานของหน่วยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ครั้งนี้จึงได้ถูกจัดดำเนินการขึ้น เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เอื้อประโยชน์ในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาเวลามาตรฐานการทำงานในงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น
2. เพื่อศึกษาหาอัตรากำลังของบุคลากรที่จำเป็นต้องมีในงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้จะทำการศึกษาวิธีการทำงาน และหาเวลามาตรฐานของงานในหน่วยงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยงาน (Job) ที่จะทำการศึกษา และหาเวลามาตรฐาน ประกอบด้วย งานแบ่งบรรจุยาย่อย เพื่อเตรียมจ่ายให้แก่ผู้ป่วย และงานการจ่ายยาให้แก่ผู้ป่วย โดยใช้เทคนิควิธีการจับเวลา (Stopwatch Time Study)

นิยามศัพท์เฉพาะ

เวลามาตรฐาน (Standard Time) คือเวลาที่บุคลากรของห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ใช้ในการทำงาน ต่อหน่วยของผลงาน ภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. งานนั้นทำโดยบุคลากรที่มีประสบการณ์ ซึ่งได้รับการฝึกให้ทำมาก่อน
2. เป็นการทำงานในอัตราปกติ คือไม่รีบเร่งหรือทำช้ากว่าปกติที่เคยปฏิบัติ
3. เป็นการทำงานที่มีขั้นตอนวิธีการทำงานที่แน่นอนโดยสามารถระบุจุดเริ่มต้น และจุดสำเร็จของขั้นตอนต่างๆ

อัตรากำลัง (Manpower) หมายถึง จำนวนบุคลากรที่จำเป็นต้องมี ณ งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีนครินทร์ที่คำนวณจากปริมาณงาน (Workload) ของหน่วยงาน และเวลามาตรฐานของงานที่คำนวณได้จากการทำงานของบุคลากรที่เป็นตัวแทนของหน่วยจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก หมายถึง งานแบ่งบรรจุยาย่อย และงานการจ่ายยาให้แก่ผู้ป่วย ซึ่งงานแบ่งบรรจุยาย่อยประกอบด้วยขั้นตอนตั้งแต่ การสำรวจยาที่จะแบ่งบรรจุ การเขียนใบคำสั่งการแบ่งบรรจุและใบคำสั่งทำผลยาย่อย การเตรียมการแบ่งบรรจุยา การแบ่งบรรจุยา การปิดเครื่อง และติดฉลากยา ส่วนงานการจ่ายยาให้แก่ผู้ป่วยประกอบด้วยขั้นตอนตั้งแต่ การรับใบสั่งยาและพิมพ์ข้อมูลยาจากใบสั่ง การติดฉลากยา การจัดยา การตรวจสอบยา และสิ้นสุดที่การส่งมอบยาให้แก่ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การศึกษาวิธี (Method Study) เป็นการศึกษากระบวนการทำงานในแต่ละขั้นตอนของงานแบ่งบรรจุยาย่อย และงานการจ่ายยา โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

การวัดงาน (Work Measurement) คือการวัดเวลาที่ใช้ในการทำงานที่เป็นมาตรฐานของบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ที่มีระดับการทำงานที่เหมาะสม

ด้วยเงื่อนไขสภาพการทำงานที่เป็นปกติเพื่อให้ได้ผลงาน โดยเทคนิควิธีที่ใช้ในการวัดงานนี้ คือ การจับเวลาการทำงาน (Stopwatch Time Study)

การจับเวลาการทำงาน (Stopwatch Time Study) คือเทคนิคหนึ่งที่ใช้ในการวัดเวลาที่ใช้ในแต่ละงานย่อย (Element) เพื่อให้ได้เวลามาตรฐานของงานโดยใช้นาฬิกาจับเวลา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการวางแผนบริหารจัดการกำลังคนในหน่วยบริการ
จ่ายยาผู้ป่วยนอก
2. ข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อปรับปรุงสภาพแวดล้อมที่มีผลต่อเวลาที่ใช้
ในกระบวนการทำงานในอนาคต
3. เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปประยุกต์เพื่อหาต้นทุนค่าแรงต่อหน่วยผลิตของ
งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก