

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสถานการณ์เศรษฐกิจปัจจุบัน โรงพยาบาลต่างๆมีความพยายามที่จะพัฒนาคุณภาพในการให้บริการผู้ป่วยภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยมีเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปีกัญจนภิเษก (ธิดา นิงสานนท์, 2542) คือ เพิ่มประสิทธิภาพงาน ลดความสูญเสียจากงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ มีระบบเฝ้าระวังตนเอง รู้ข้อมูลตลอดเวลา ทำงานได้มาตรฐาน และผู้ปฏิบัติงานรู้หน้าที่และแก้ปัญหาได้ด้วยตนเอง เครื่องมือที่สามารถบ่งบอกถึงประสิทธิภาพของการทำงานอันหนึ่งคือ การวัดการทำงาน (work measurement) เป็นการสังเกตการณ์การใช้เวลาทำงานของบุคคล ซึ่งจะช่วยให้ค้นพบลักษณะและขอบเขตของเวลาทำงานทั้งที่เกิดประโยชน์และไม่เกิดประโยชน์ และระยะเวลาในการทำงานแต่ละชิ้น (วิจิตร ดันตสุทธิ และคณะ, 2537) ข้อมูลจากการวัดการทำงานจึงช่วยให้หน่วยงานทราบถึงการบริหารจัดการเวลาของบุคลากร ซึ่งทำให้สามารถจัดหรือลดเวลาการทำงานที่ไร้ประสิทธิภาพอันเป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานโรงพยาบาล โดยหากสามารถนำข้อมูลไปใช้แก้ไขปรับปรุงระบบการทำงานให้ดีขึ้น ผลลัพธ์ที่จะได้ในระยะยาวคือ การจัดการใช้เวลาในการทำงานอย่างเหมาะสม ลดเวลาที่ไม่มีเกิดประโยชน์ต่อการสร้างผลผลิต ได้ค่าเวลามาตรฐาน (standard time) ของการทำงานแต่ละชิ้น เพื่อเป็นส่วนสำคัญของการวางแผนการทำงาน กำหนดเวลาแล้วเสร็จของงาน กำหนดเป้าหมายการทำงาน กำหนดความต้องการกำลังคน และค่าจ้างแรงงานและต้นทุนการทำงาน (ชะอริสัน สุขศรีวงศ์, 2542)

ในส่วนของเภสัชกร บทบาทและมาตรฐานวิชาชีพได้มีการเปลี่ยนแปลงตลอดระยะเวลา 10 ปีที่ผ่านมา ซึ่งจะเห็นได้จากมีการระบุให้กิจกรรมการให้บริการทางเภสัชกรรม เป็นส่วนหนึ่งของเกณฑ์มาตรฐานพัฒนาระบบบริการของสถานบริการและหน่วยงานสาธารณสุข และมาตรฐานการประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวเน้นไปในงานด้านการดูแลผู้ป่วย (patient care) มากกว่าบทบาททางด้านอื่นๆที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วย (วันชัย วิจิรวนิช, 2543; Rascati et al., 1986) การวัดการทำงานของเภสัชกรยังช่วยให้ค้นพบว่าเภสัชกรที่ประจำอยู่ ณ ห้องบริการจ่ายยา ใช้เวลามากน้อยเพียงใดในการให้การดูแลผู้ป่วย

กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งพัฒนาคุณภาพ ตามทิศทางการพัฒนาคุณภาพมาตรฐานโรงพยาบาลฉบับปีกาญจนานิกะ ควบคู่ไปกับเกณฑ์มาตรฐานพัฒนาระบบบริการของสถานบริการและหน่วยงานสาธารณสุข และมาตรฐานการประกอบวิชาชีพเภสัชกรรม กลุ่มงานเภสัชกรรม จึงริเริ่มที่จะทำการวัดการทำงานของเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน เนื่องจากงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในเป็นงานในลักษณะที่ต้องทำงานแข่งกับเวลา รวมทั้งทางโรงพยาบาลต้องการให้ผู้ป่วยได้รับบริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว จึงได้มีการเพิ่มจำนวนของห้องหรือจุดบริการรวมทั้งจำนวนบุคลากรที่ให้บริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในขึ้น อย่างไรก็ตาม กลุ่มงานเภสัชกรรมยังไม่มีข้อมูลว่า การบริหารจัดการดังกล่าวเป็นการใช้ทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ ที่ผ่านมาได้เคยมีผู้ทำการศึกษาการวัดการทำงานของเภสัชกรรม โดยวิธีการสุ่มงานแล้วในโรงพยาบาลอื่น แต่ไม่สามารถนำข้อมูลมาใช้แสดงประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรห้องบริการจ่ายยา ณ โรงพยาบาลนครพิงค์ได้ เนื่องจากมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่แตกต่างกัน เช่น จำนวนบุคลากร จำนวนผู้มารับบริการ จำนวนหน่วยหรือจุดที่ให้บริการ ระบบงาน เป็นต้น การ

ศึกษาครั้งนี้จึงได้จัดทำขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพของการให้บริการจ่ายยาแก่ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนครพิงค์ ทั้งในด้านการใช้เวลาในการทำงานของเภสัชกร และเจ้าหน้าที่ในงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน รวมถึงการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ในการจัดสรรจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงานที่มีอยู่

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการใช้เวลาในการทำงานของบุคลากรในงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยแยกตามกิจกรรมและตามช่วงเวลาการทำงาน
2. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสัดส่วนของเวลาที่เภสัชกรใช้ในการทำกิจกรรมด้านการดูแลผู้ป่วย (patient care) จากเวลาทำงานทั้งหมด ในงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
3. เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบสัดส่วนของเวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (job description) จากเวลาทำงานทั้งหมด ในงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่

### ขอบเขตของการศึกษา

การวัดการทำงานของบุคลากร โดยใช้วิธีการสุ่มสังเกตงานแบบกำหนดช่วงเวลา (fixed interval work sampling) ณ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่วันที่ 4 กันยายน พ.ศ. 2546 ถึงวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1. นำข้อมูลการใช้เวลาของบุคลากรในการทำงานไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรงานบริการจ่ายยา กลุ่มงานเภสัชกรรม โดยผ่านการจัดสรรจำนวนบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงาน รวมถึงปรับปรุงการแสดงบทบาทเชิงวิชาชีพของเภสัชกรให้มีความเหมาะสมต่อไป
2. เป็นแนวทางในการศึกษาการใช้เวลาในการทำงานของบุคลากรฝ่ายเภสัชกรรมในโรงพยาบาลหรือสถานประกอบวิชาชีพอื่นต่อไป

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การวัดการทำงาน (work measurement) หมายถึง การศึกษาการใช้เวลาในการทำงานของบุคลากรงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ โดยการสุ่มสังเกตการทำงาน (การสุ่มงาน)
2. การสุ่มงาน (work sampling) หมายถึง กระบวนการเฝ้าสังเกตการทำงานของบุคลากรงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน โรงพยาบาล

นครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ตามช่วงเวลาที่ได้ออกสุ่มไว้เพื่อบันทึกว่าบุคลากรใช้  
เวลาทำกิจกรรมใดบ้าง

3. บุคลากรงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน หมายถึง เกสซ์กร และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ณ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่
4. งานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน หมายถึง กิจกรรมทั้งหมดที่บุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในปฏิบัติในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ ซึ่งรวมผู้รับบริการที่เป็นบุคคลหรือหน่วยงานทั้งในและนอกโรงพยาบาล วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ในระหว่างเวลา 8.00-16.00 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์
5. การทำงาน หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ โดยเกสซ์กรและเจ้าหน้าที่ในงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ซึ่งรวมผู้รับบริการที่เป็นบุคคลหรือหน่วยงานทั้งในและนอกโรงพยาบาล รวมทั้งการลาราชการเพื่อประชุม อบรม สัมมนา ทางวิชาการหรือการบริหาร
6. การไม่ทำงาน หมายถึง การที่เกสซ์กรหรือเจ้าหน้าที่ในงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนครพิงค์ ไม่ได้ปฏิบัติกิจกรรมใดๆ ที่เป็นไปเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ซึ่งรวมผู้รับบริการที่เป็นบุคคลหรือหน่วยงานทั้งในและนอกโรงพยาบาล ซึ่งได้แก่ การพักรับประทานอาหารกลางวัน ซึ่งโรงพยาบาลกำหนดไว้ 1 ชั่วโมง โดยจะเป็นเวลาใดก็ได้ การไม่อยู่ในสถานที่ปฏิบัติงานเนื่องจากสาเหตุอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย การลาจ

ลาป่วย ลาพักร้อน การลาศึกษาต่อ ฝึกงาน การลงเวร (การพักก่อนขึ้นปฏิบัติงาน นอกเวลาราชการ) การว่างงาน และการทำภารกิจส่วนตัว เช่น การนั่งเลขฯ สนทนาเรื่องส่วนตัว เข้าห้องน้ำ โทรศัพท์เรื่องส่วนตัว รับประทานอาหาร

7. งานด้านการดูแลผู้ป่วย หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่เภสัชกรประจำห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนครพิงค์กระทำ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารผู้ป่วย ได้แก่ การตรวจสอบใบสั่งยา การจัดทำแฟ้มประวัติการใช้ยาผู้ป่วย เขียนใบขอปรึกษาหรือโทรปรึกษา การตรวจสอบยาก่อนจ่าย การส่งมอบยา การให้ข้อมูลทางยา การให้คำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับการใช้ยา การออกปฏิบัติงานในหน่วยบริการปฐมภูมิ การสำรวจยาสำรองประจำหอผู้ป่วย และการควบคุมตรวจสอบการเบิก-จ่ายยา
8. บทบาททางด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วย หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่เภสัชกรประจำห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนครพิงค์กระทำ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วย ได้แก่ การคิดราคา การพิมพ์ฉลากยา จัดยา การแบ่งบรรจุยา/จัดเก็บยา การเบิก-จ่ายยา/ยืมยา การสอนนักศึกษา/เป็นวิทยากร

9. การทำงานของเจ้าหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่เจ้าหน้าที่ประจำห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนครพิงค์กระทำ ซึ่งเป็นงานที่ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษรให้รับผิดชอบเป็นงานหลัก (job description)