

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการใช้เวลาในการทำงานของบุคลากรในงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน กลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ และศึกษาสัดส่วนของเวลาที่เภสัชกรใช้ในการทำกิจกรรมด้านการดูแลผู้ป่วย (patient care) จากเวลาทำงานทั้งหมด และสัดส่วนของเวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (job description) จากเวลาทำงานทั้งหมด รวมทั้งศึกษาการใช้เวลาการทำงานในแต่ละช่วงเวลาการทำงานในแต่ละวันด้วย โดยใช้วิธีการสุ่มงานแบบสังเกต ณ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก และห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน

งานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ประกอบด้วยห้องจ่ายยาจำนวน 3 ห้อง ได้แก่ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก 1 ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก 2 และห้องจ่ายยาอุบัติเหตุและฉุกเฉิน รวมมีเภสัชกรทั้งสิ้น 5 คน และเจ้าหน้าที่ 12 คน สำหรับห้องจ่ายยาผู้ป่วยในประกอบด้วยห้องจ่ายยาจำนวน 2 ห้อง ได้แก่ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน 1 และ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน 2 รวมมีเภสัชกรทั้งสิ้น 6 คน และเจ้าหน้าที่จำนวน 12 คน โดยบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกพักรับประทานอาหารกลางวันเวลา 12.31-13.30 น. แต่สำหรับห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก 1 ในช่วงเวลาดังกล่าวจะมีเภสัชกร 1 คนและเจ้าหน้าที่ 1 คนปฏิบัติงาน สำหรับบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยในมีช่วงเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน 2 ช่วงคือ 11.31-12.30 น. และ 12.31-13.30 น. โดยบุคลากรจำนวนครึ่งหนึ่งสลับกันพักในช่วงเวลาดังกล่าว

การสังเกตการณ์การทำงานนี้ ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 4 กันยายน ถึง 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546 วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ ระหว่างเวลา 8.00 – 16.00 น. โดยใช้การสุ่ม

งานแบบกำหนดช่วงเวลาการเก็บข้อมูลทุก 30 นาที รวมเป็นจำนวนการสังเกตทั้งหมด 34,328 ครั้ง ซึ่งจัดหมวดหมู่ของกิจกรรมออกเป็นเวลาทำงาน (work time) และ เวลาไม่ทำงาน (idle time) สำหรับเวลาทำงานของเภสัชกรแบ่งออกเป็นเวลาที่ใช้ในกิจกรรมด้านการดูแลผู้ป่วย (patient care) และเวลาที่ใช้ในการทำกิจกรรมอื่นๆที่ไม่เกี่ยวข้องกับด้านการดูแลผู้ป่วย (non-patient care) สำหรับเวลาทำงานของเจ้าหน้าที่แบ่งออกเป็นเวลาที่ใช้ในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร (job description) และเวลาที่ใช้ในการทำงานอื่นๆที่ไม่ใช่การทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร (non-job description) ซึ่งในการศึกษาในครั้งนี้จะนำเสนอผลการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ผลการศึกษาและเปรียบเทียบการใช้เวลาในการทำงานของบุคลากรในงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยแยกตามกิจกรรมและตามช่วงเวลาการทำงาน
2. ผลการศึกษาและเปรียบเทียบสัดส่วนของเวลาที่เภสัชกรใช้ในการทำกิจกรรมด้านการดูแลผู้ป่วย (patient care) จากเวลาทำงานทั้งหมด ในงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน
3. ผลการศึกษาและเปรียบเทียบสัดส่วนของเวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (job description) จากเวลาทำงานทั้งหมด

ส่วนที่ 1 ผลการศึกษาและการเปรียบเทียบการใช้เวลาในการทำงานของบุคลากรในงานบริการห้อง  
จ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน โดยแยกตามกิจกรรมและตามช่วงเวลาการทำงาน

ผลจากการศึกษาสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของเภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้  
ป่วยใน ตามตาราง 4 พบว่าสัดส่วนเวลาที่เภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกเวลาใช้ในการทำงานคิดเป็น  
ร้อยละ 59.9 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด โดยใช้เวลามากที่สุดในการส่งมอบยาแก่ผู้ป่วยและให้ข้อ  
มูลทางด้านยา (ร้อยละ 25.3) รองลงมาคือ การตรวจสอบยาก่อนจ่าย (ร้อยละ 16.9) ซึ่งทั้งสองก  
ิจกรรมเป็นการทำงานด้านการดูแลผู้ป่วย กิจกรรมที่เภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกใช้ในการกระทำ  
มากเป็นอันดับที่ 3 คือการประชุม (ร้อยละ 4.6) ซึ่งเป็นงานที่ไม่เกี่ยวข้องกับดูแลผู้ป่วย เมื่อ  
เปรียบเทียบกับการศึกษาของ สายชล พิมพ์เกาะ (2545) ที่ทำการศึกษากระบวนการจ่ายยาผู้ป่วย  
นอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร โดยใช้วิธีการสุ่มงาน พบว่าสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของเภสัช  
กร คิดเป็นร้อยละ 71.9 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด จะเห็นได้ว่าสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของ  
บุคลากรงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนครพิงค์ มีค่าต่ำกว่าอาจเนื่องมาจากลักษณะของ  
ขั้นตอนการทำงาน จำนวนหน่วยบริการ จำนวนบุคลากร และปริมาณงานที่แตกต่างกัน และเมื่อ  
เปรียบเทียบผลการศึกษารั้งนี้กับการศึกษาของ ประมินทร์ และคณะ (2544) ที่ศึกษาสัดส่วนเวลาที่  
ใช้ในการทำงานของเภสัชกรและเจ้าหน้าที่งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเสนา ซึ่งพบว่า  
สัดส่วนเวลาที่เภสัชกรงานบริการผู้ป่วยนอกใช้ในการทำงานคิดเป็นร้อยละ 67.3 ของเวลาปฏิบัติ  
งานทั้งหมดแล้ว พบว่าเภสัชกรงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเสนา มีสัดส่วนเวลาที่ใช้ใน  
การทำงานสูงกว่าเภสัชกรงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกในการศึกษารั้งนี้ อาจเนื่องมาจากเภสัชกร  
โรงพยาบาลเสนา ทำหน้าที่ตรวจสอบใบสั่งยาและพิมพ์ฉลากด้วย ในขณะที่งานพิมพ์ฉลากในการ  
ศึกษารั้งนี้เป็นหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ จึงทำให้พบความแตกต่างดังกล่าว

ตาราง 4 สัดส่วนเวลาที่เภสัชกรงานบริการจ่ายยาใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ (หน่วยร้อยละ)<sup>1</sup>

กิจกรรม	OPD				IPD			ค่าเฉลี่ยทั้งหมด		
	OPD1	OPD2	OPD ER	ค่าเฉลี่ย OPD	IPD1	IPD2	ค่าเฉลี่ย IPD			
ทำงานด้านการดูแลผู้ป่วย (Patient Care)	ตรวจสอบใบสั่งยา / สำเนาคำสั่งแพทย์	0	0	0.10	0.03	19.12	25.08	22.10	11.07	
	การจัดทำแฟ้มประวัติการให้ยาผู้ป่วย	0	0	0	0	1.69	1.58	1.63	0.82	
	เขียนใบขอปรึกษาหรือโทรปรึกษา แพทย์/ พยาบาลเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้ป่วย	0.46	0.90	1.88	1.08	1.46	2.98	2.22	1.65	
	ตรวจสอบยาก่อนจ่าย	16.31	9.85	24.46	16.88	9.07	13.09	11.08	13.98	
	ส่งมอบยาแก่ผู้ป่วยและให้ข้อมูลทางด้านยา	23.21	26.37	26.36	25.31	3.94	2.54	3.24	14.27	
	ให้ข้อมูลทางยา และการให้คำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับ การให้ยา	1.17	0.02	0.21	0.13	0.02	0.02	0.02	0.08	
	ลงบันทึกข้อมูล Medication error, Counseling	1.54	1.24	0.89	1.22	1.45	1.52	1.48	1.35	
	ออกปฏิบัติการงาน PCU	0	0	0	0	0	0	0	0	
	สำรวจยาสำรองประจำหอผู้ป่วย	0	0	0	0	0.76	1.91	1.33	0.67	
	ควบคุม/ตรวจสอบ การเบิก-จ่ายยา	0.11	0	0	0.04	0	0.05	0.02	0.03	
	<b>รวมทำงานด้านดูแลผู้ป่วย</b>	<b>41.80</b>	<b>38.38</b>	<b>53.91</b>	<b>44.70</b>	<b>37.50</b>	<b>48.76</b>	<b>43.13</b>	<b>43.91</b>	
ทำงาน (Work)	ทำงานด้านอื่น (non-Patient Care)	สอนนักศึกษา เป็นวิทยากร	3.20	1.42	0.20	1.61	2.21	2.62	2.42	2.01
		ประชุม	9.37	1.23	3.27	4.63	9.51	5.68	4.21	6.11
		ทำงานบริหาร	1.39	0.15	0.10	0.55	8.06	0.36	7.60	2.38
		อื่นๆ เช่น HA 5ส เป็นที่ปรึกษาให้แก่เจ้าหน้าที่ การอ่านเอกสารวิชาการ งานที่ได้รับมอบหมาย	1.07	3.16	2.98	2.40	1.38	1.06	1.22	1.81
		รับใบสั่งยา/สำเนาคำสั่งแพทย์	0	0	0	0	0.71	1.42	1.06	0.53
		รวบรวม/จัดเก็บใบสั่งยา สำเนาคำสั่งแพทย์	0	0	0.30	0.10	1.02	0.61	0.82	0.46
		คิดราคายา	0.41	6.38	1.39	2.73	5.95	4.85	5.40	4.06
		พิมพ์ฉลากยา	1.40	0	0.10	0.50	1.15	0.59	0.87	0.68
		จัดยา	0.31	2.79	0.10	1.06	0.10	0.40	0.25	0.66
		แก้ไขข้อมูลที่เกิดในคอมพิวเตอร์	0.02	0.15	0.20	0.12	0.12	0	0.06	0.09
		ส่งยาให้แก่หอผู้ป่วย	0	0	0	0	0	0	0	0
	แบ่งบรรจุยา/จัดเก็บยาเข้าชั้น	0.91	0.47	0.10	0.49	0.02	0	0.01	0.25	
	สำรวจรายการในคลังจ่าย	0	0	0	0	0	0.17	0.08	0.04	
	เบิก-จ่ายยา/ยืมยา	0.02	0	0	0.01	0.15	0.31	0.23	0.12	
	รวบรวม จัดทำรายงานต่างๆ	1.19	0.16	0.20	0.52	1.63	4.48	3.06	1.79	
	ติดต่อประสานงานทั่วไป	0.36	0.15	0.99	0.50	0.17	0.28	0.23	0.36	
	<b>รวมทำงานด้านอื่น</b>	<b>19.66</b>	<b>16.05</b>	<b>9.92</b>	<b>15.21</b>	<b>32.17</b>	<b>22.84</b>	<b>27.51</b>	<b>21.36</b>	
<b>รวมทำงานทั้งหมด</b>	<b>61.47</b>	<b>54.43</b>	<b>63.83</b>	<b>59.91</b>	<b>69.67</b>	<b>71.60</b>	<b>70.64</b>	<b>65.27</b>		

All rights reserved

ตาราง 4 (ต่อ)

กิจกรรม		OPD				IPD			ค่าเฉลี่ยทั้งหมด
		OPD1	OPD2	OPD ER	ค่าเฉลี่ย OPD	IPD1	IPD2	ค่าเฉลี่ย IPD	
ไม่ทำงาน (idle)	ลาพัก ลาพักร้อน ลาป่วย	8.63	0	0	2.88	11.12	1.57	6.35	4.61
	มาทำงานแต่ไม่อยู่ในสถานที่ปฏิบัติงาน	3.00	2.72	4.86	3.53	1.25	4.43	2.84	3.19
	ว่าง	7.57	20.70	11.61	13.29	2.09	5.33	3.71	8.50
	ทำภารกิจส่วนตัว	2.98	8.59	7.04	6.21	1.76	4.00	2.88	4.54
	พักรับประทานอาหาร	6.69	13.23	11.90	10.61	10.07	12.39	11.23	10.92
	พักเพื่อขึ้นปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ	1.35	0.20	0.20	0.58	0.15	0.15	0.15	0.37
	ฝึกงานลาศึกษาต่อ	8.02	0	0	2.67	3.82	0.39	2.11	2.39
	รวมไม่ทำงาน	38.24	45.44	35.61	39.77	31.26	28.26	29.26	34.52

<sup>1</sup> ผลรวมร้อยละของเวลาทั้งหมดอาจไม่เท่ากับ 100.00 เนื่องจากมีการปัดทศนิยม

สำหรับสัดส่วนเวลาที่เภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในการทำงานคิดเป็นร้อยละ 70.6 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด โดยใช้เวลามากที่สุดในการตรวจสอบใบสั่งยา ส่วนค่าสั่งแพทย์ (ร้อยละ 22.1) รองลงมาคือการตรวจสอบยาก่อนจ่าย (ร้อยละ 11.1) และการทำงานบริหาร (ร้อยละ 7.6) ตามลำดับ เมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของ Dipiro JT และคณะ (1979) ได้ทำการสังเกตการทำงานของเภสัชกร โดยวิธีการสุ่มงานแบบกำหนดช่วงเวลา ทุก 10 นาที เป็นเวลา 2.5 เดือน เพื่อหาเวลาที่เภสัชกรใช้ในการทำงานด้านต่างๆ ในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในประเทศสหรัฐอเมริกา โดยแบ่งเป็น กิจกรรมที่ใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ (professional activity) กิจกรรมที่ไม่จำเป็นต้องอาศัยความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ (under-productive activity) และ กิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดงาน (unproductive activity) พบว่าสัดส่วนเวลาคิดเป็นร้อยละ 37.0 37.8 และ 25.2 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด ตามลำดับ จะเห็นได้ว่าสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานจากการศึกษาของ Dipiro และคณะ โดยรวมกิจกรรมที่ใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพและกิจกรรมที่ไม่จำเป็นต้องอาศัยความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ คิดเป็น 74.8 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด ซึ่งมีค่าใกล้เคียงกับสัดส่วน

ส่วนการทำงานของเภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยในของ โรงพยาบาลนครพิงค์ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ลักษณะการทำงานของ โรงพยาบาลในต่างประเทศมีลักษณะงานเป็นการบริการผู้ป่วยในมากกว่า งานบริการผู้ป่วยนอก จึงทำให้มีค่าใกล้เคียงกับสัดส่วนการทำงานที่พบในงานบริการผู้ป่วยใน จาก การทบทวนวรรณกรรมของผู้ดำเนินการศึกษา ในประเทศไทยไม่พบงานที่ศึกษาสัดส่วนเวลาที่ เภสัชกรงานบริการผู้ป่วยในใช้ในการทำงาน

จากผลการศึกษาสัดส่วนเวลาที่เภสัชกรใช้ในการทำงาน ที่ได้ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าสัดส่วนเวลาที่เภสัชกรใช้ในการทำงานมีค่าค่อนข้างต่ำกว่าสัดส่วนการทำงานที่พบในการศึกษาอื่น ผู้ดำเนินการศึกษาได้ตั้งข้อสังเกตว่าการที่มีนักศึกษาเภสัชศาสตร์ระดับปริญญาโท และปริญญาตรีมาฝึกงาน ณ งานบริการจ่ายยา ในช่วงที่ดำเนินการเก็บข้อมูล อาจจะมีผลทำให้สัดส่วนเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการทำงานของเภสัชกรงานบริการจ่ายยามีค่าลดลง เนื่องจากนักศึกษาเหล่านี้จะได้รับมอบหมายให้ฝึกปฏิบัติงานในส่วนที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของเภสัชกร ผู้ดำเนินการศึกษาจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของเภสัชกรระหว่างเดือนที่มีนักศึกษาฝึกงานกับเดือนที่ไม่มีนักศึกษาฝึกงาน โดยใช้สถิติ ANOVA ทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งในช่วงที่ดำเนินการศึกษาพบว่า งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีนักศึกษาปริญญาโทจำนวน 1 คนและปริญญาตรีจำนวน 3 คนฝึกงานในเดือนตุลาคมเท่านั้น สำหรับงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยในไม่มีนักศึกษาฝึกงานในช่วงที่ดำเนินการศึกษา ผลจากการเปรียบเทียบสัดส่วนเวลาทำงานพบว่าสัดส่วนเวลาที่เภสัชกรใช้ในการทำงานในเดือนที่มีนักศึกษาฝึกงานมีค่าไม่แตกต่างกับสัดส่วนเวลาที่เภสัชกรใช้ในการทำงานในเดือนที่ไม่มีนักศึกษาฝึกงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ( $F = 2.930, p\text{-value} = 0.055$ ) จึงสามารถสรุปได้ว่าการศึกษาเภสัชศาสตร์มาฝึกปฏิบัติงานไม่มีผลทำให้สัดส่วนเวลาเฉลี่ยที่เภสัชกรใช้ในการทำงานมีค่าลดลงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากตาราง 4 พบว่าสัดส่วนเวลาที่เภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในใช้ในการทำกิจกรรมด้านการดูแลผู้ป่วยคิดเป็นร้อยละ 44.7 และ 43.1 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด (ค่าเฉลี่ยทั้งหมดคิดเป็นร้อยละ 43.9 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด) ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของ Dostal MM และคณะ (1982) ที่ทำการศึกษาสัดส่วนการทำงานของเภสัชกรงานบริการผู้ป่วยในที่มีระบบการให้บริการกระจายยาแบบยูนิต โด๊สและการผสมยาที่ให้ทางหลอดเลือดดำ โดยวิธีการส่งงาน พบว่ามีสัดส่วนเวลาของการทำงานที่อาศัยความรู้ความสามารถทางวิชาชีพ (professional activity) ร้อยละ 52.0 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด ซึ่งสูงกว่าสัดส่วนเวลาในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยในห้องจ่ายยาผู้ป่วยในในการศึกษาคั้งนี้ และเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของ Guerreo RM และคณะ (1995) ซึ่งทำการศึกษาเวลาที่เภสัชกรในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วย โดยแบ่งกิจกรรมออกเป็นงานเภสัชกรรมคลินิก (clinical pharmacy) งานวิชาชีพ (professional) งานเทคนิค (technical) และงานส่วนบุคคล (personal/travel) พบว่าเภสัชกรใช้เวลาร้อยละ 34.1 และ 25.8 ในกิจกรรมที่เป็นงานเภสัชกรรมคลินิกและงานวิชาชีพ ตามลำดับ ซึ่งเมื่อรวมสัดส่วนเวลาที่ใช้ในกิจกรรมด้านการดูแลผู้ป่วยโดยรวมงานเภสัชกรรมคลินิกและงานวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 59.9 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด ซึ่งมากกว่าการศึกษาคั้งนี้เช่นเดียวกัน อาจเนื่องมาจากบทบาทหน้าที่ของเภสัชกรในต่างประเทศมีความแตกต่างจากประเทศไทย

จากผลการศึกษาสัดส่วนเวลาที่ไม่ทำงานจากเวลาปฏิบัติงานทั้งหมดของเภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ไม่รวมเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน คิดเป็นการว่างงาน (ร้อยละ 13.3) มากที่สุด รองลงมาคือ การทำภารกิจส่วนตัว (ร้อยละ 6.2) และ การไม่อยู่ในสถานที่ปฏิบัติงาน (ร้อยละ 3.5) ตามลำดับ ในขณะที่สัดส่วนเวลาที่ไม่ทำงานจากเวลาปฏิบัติงานทั้งหมดของเภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน ไม่รวมเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน คิดเป็นการลาพัก ลาป่วย ลาพักร้อน (ร้อยละ

6.4) มากที่สุด รองลงมาคือ การว่างงาน (ร้อยละ 3.7) และ การทำภารกิจส่วนตัว (ร้อยละ 2.9) ตามลำดับ จากผลที่ได้พบว่าสัดส่วนเวลาว่างงานมีค่าสูงที่สุดในการไม่ทำงานของเภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก อาจเนื่องมาจากเกิดการรอกอยการทำกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนเช่น เภสัชกรรอตรวจสอบยาก่อนจ่ายเนื่องจากรอเจ้าหน้าที่จัดยา/ยืมยา หรือบางช่วงเวลาผู้มารับบริการมีจำนวนน้อย ซึ่งจากผลที่ได้ก็นำไปประกอบการพิจารณาการใช้เวลาในการทำงานของเภสัชกร การมอบหมายงานให้แก่เภสัชกรเพิ่มขึ้น และหลักเกณฑ์ในการลา กิจ ลาป่วย ลาพักร้อน ของเภสัชกร เพื่อให้เภสัชกรมีการใช้เวลาในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สำหรับในส่วนของผลจากการศึกษาสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ตามตาราง 5 พบว่าสัดส่วนเวลาที่เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกใช้ในการทำงานคิดเป็นร้อยละ 58.7 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด โดยใช้เวลามากที่สุดในการจัดยา (ร้อยละ 18.4) รองลงมาคือการจัดราคา (ร้อยละ 14.2) และการแบ่งบรรจุยาจัดยาเข้าชั้น (ร้อยละ 9.7) ตามลำดับ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของ ประมินทร์ และคณะ (2544) ที่ศึกษาสัดส่วนเวลาทำงานของเภสัชกรและเจ้าหน้าที่งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเสนา พบว่าเจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการทำงานคิดเป็นร้อยละ 52.2 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด จะเห็นได้ว่าเจ้าหน้าที่งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก ในการศึกษาครั้งนี้ มีสัดส่วนเวลาในการทำงานสูงกว่าเจ้าหน้าที่งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเสนา อาจเนื่องมาจากในการศึกษาครั้งนี้ งานพิมพ์ฉลากเป็นหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ในขณะที่หน้าที่ตรวจสอบใบสั่งยาและพิมพ์ฉลาก โรงพยาบาลเสนา เป็นหน้าที่ของเภสัชกร



ตาราง 5 สัดส่วนเวลาที่เจ้าหน้าที่งานบริการจ่ายยาใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ (หน่วยร้อยละ)<sup>1</sup>

กิจกรรม	OPD				IPD			ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	
	OPD1	OPD2	OPD ER	ค่าเฉลี่ย OPD	IPD1	IPD2	ค่าเฉลี่ย IPD		
ทำงานอื่นๆ (non-Job Description)	ตรวจสอบใบสั่งยา / ส่งมาคำสั่งแพทย์	0	0	0	0	0	0	0	
	การจัดทำแฟ้มประวัติการใช้ยาผู้ป่วย	0	0	0	0	0	0	0	
	เขียนใบขอปรึกษาหรือโทรปรึกษา แพทย์/พยาบาลเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้ป่วย	0.05	0.07	0.03	0.05	0.03	0	0.01	0.03
	ตรวจสอบยาก่อนจ่าย	0.07	0	0.05	0.04	0	0.03	0.01	0.03
	ส่งมอบยาแก่ผู้ป่วยและให้ข้อมูลทางด้านยา	0.21	1.42	0.64	0.76	0	0.13	0.07	0.41
	ให้ข้อมูลทางยา และการให้คำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับการใช้ยา	0	0	0.03	0.01	0	0	0	0
	ลงบันทึกข้อมูล Medication error, Counseling	0	0	0	0	0	0	0	0
	ออกปฏิบัติงาน PCU	0	0	0	0	0	0	0	0
	สำรวจยาสำรองประจำหอผู้ป่วย	0	0	0	0	0	0	0	0
	ควบคุม/ตรวจสอบ การเบิกจ่ายยา	0	0	0	0	0	0	0	0
	รวมทำงานอื่นๆ	0.33	1.50	0.75	0.86	0.03	0.16	0.09	0.48
ทำงาน (Work)	สอนนักศึกษา เป็นวิทยากร	0.03	0	0	0.01	0.01	0	0.01	0.01
	ประชุม	0.22	0.07	0.24	0.18	1.09	0.50	0.80	0.49
	ทำงานบริหาร	0	0	0	0	0	0	0	0
	อื่นๆ เช่น HA 5ต เป็นที่ปรึกษาให้แก่เจ้าหน้าที่ การยื่นเอกสารวิชาการ งานที่ได้รับมอบหมาย	1.32	3.01	2.36	2.23	1.58	1.72	1.65	1.94
	รับใบสั่งยา/ส่งมาคำสั่งแพทย์	0	0	0	0.00	1.00	1.48	1.24	0.62
	รวบรวม/จัดเก็บใบสั่งยา ส่งมาคำสั่งแพทย์	0.40	0.45	0.83	0.56	7.65	5.36	6.51	3.53
	คิดราคายา	16.34	12.76	13.63	14.24	14.02	13.64	13.83	14.04
	พิมพ์ฉลากยา	4.48	1.37	0.69	2.18	2.11	2.94	2.53	2.35
	จัดยา	19.76	16.63	18.92	18.44	25.28	28.93	27.11	22.77
	แก้ไขข้อมูลที่ผิดในคอมพิวเตอร์	0.57	0.13	0.16	0.29	0.01	0.05	0.03	0.16
	ส่งยาให้แก่หอผู้ป่วย	0	0	0	0	7.62	7.06	7.34	3.67
	แบ่งบรรจุยา/จัดเก็บยาเข้าชั้น	6.82	9.90	12.30	9.67	6.11	1.95	4.03	6.85
	สำรวจรายการในคลังย่อย	1.08	1.88	1.10	1.35	0.34	0.62	0.48	0.92
	เบิกจ่ายยามียา	5.14	8.70	8.14	7.33	4.28	5.62	4.95	6.14
	รวบรวม จัดทำรายงานต่างๆ	0.97	0.43	0.32	0.57	1.59	3.36	2.47	1.52
	ติดต่อประสานงานทั่วไป	0.25	1.50	0.56	0.77	0.73	1.02	0.87	0.82
	รวมทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	57.40	56.83	59.25	57.83	73.43	74.29	73.86	65.84
รวมทำงานทั้งหมด	57.73	58.33	60.00	58.68	73.46	74.45	73.95	66.32	

All rights reserved

ตาราง 5 (ต่อ)

กิจกรรม		OPD				IPD			ค่าเฉลี่ยทั้งหมด
		OPD1	OPD2	OPD ER	ค่าเฉลี่ย OPD	IPD1	IPD2	ค่าเฉลี่ย IPD	
ไม่ทำงาน (idle)	ลาพัก ลาพักร้อน ลาป่วย	15.21	1.57	7.10	7.96	4.76	2.89	4.14	7.96
	มาทำงานแต่ไม่อยู่ในสถานที่ปฏิบัติงาน	3.45	1.46	5.73	3.55	1.24	0.83	1.10	2.57
	ว่าง	8.29	18.95	9.09	12.11	4.92	5.21	5.02	7.78
	ทำภารกิจส่วนตัว	4.14	7.42	4.50	5.35	3.05	4.01	3.37	4.11
	พักรับประทานอาหาร	10.34	11.98	11.06	11.13	11.89	12.14	11.97	11.31
	พักเพื่อขึ้นปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ	0.84	0.29	2.51	1.22	0.68	0.50	0.62	0.94
	มีงาน/ลาศึกษาต่อ	0	0	0	0.00	0	0	0	0
	รวมไม่ทำงาน	42.27	41.67	40.00	41.32	26.54	25.57	26.22	34.67

<sup>1</sup> ผลรวมร้อยละของเวลาทั้งหมดอาจไม่เท่ากับ 100.00 เนื่องจากการปัดทศนิยม

และเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของ สายชล พิมพ์เกาะ (2545) ซึ่งทำการศึกษาระบบการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสมุทรสาคร โดยใช้วิธีการสุ่มงาน พบว่าสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 73.8 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด ซึ่งมีค่าสูงกว่าสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของเจ้าหน้าที่งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกในการศึกษาคั้งนี้ อาจเนื่องมาจากลักษณะของขั้นตอนการทำงาน จำนวนหน่วยบริการ จำนวนบุคลากร ปริมาณงาน ที่แตกต่างกัน

สำหรับสัดส่วนเวลาที่เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในการทำงานคิดเป็นร้อยละ 74.0 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด โดยใช้เวลามากที่สุดในการจัดยา (ร้อยละ 27.1) รองลงมาคือการคิดราคายา (ร้อยละ 13.8) และการส่งยาให้แก่หอผู้ป่วย (ร้อยละ 7.3) ตามลำดับ จากการทบทวนวรรณกรรมของผู้ดำเนินการศึกษา ไม่พบงานที่ศึกษาสัดส่วนเวลาที่เจ้าหน้าที่งานบริการผู้ป่วยในใช้ในการทำงาน ที่จะสามารถนำมาเปรียบเทียบได้

ผลจากการศึกษาสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งของเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ในงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกพบว่า ห้องจ่ายยาอุบัติเหตุและฉุกเฉิน (OPDER) มีสัดส่วนการทำงานของ

เภสัชกรและเจ้าหน้าที่สูงสุด ซึ่งสาเหตุที่ทำให้สัดส่วนการทำงานของเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก 1 มีค่าต่ำกว่าห้องจ่ายยาอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ทั้งที่มีปริมาณผู้ป่วยมากกว่า อาจเนื่องมาจากช่วงบ่าย (เวลา 13.30-16.00 น.) ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก 1 มีจำนวนเภสัชกรและเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น เพราะในช่วงเวลาดังกล่าวห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก 2 ปิดให้บริการ และเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติงานที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก 1 จึงทำให้สัดส่วนเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการทำงานที่ของเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก 1 มีค่าต่ำลง สำหรับงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยใน พบว่าห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน 1 และ 2 มีสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งของเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ มีค่าใกล้เคียงกัน

จากผลการศึกษาสัดส่วนเวลาที่ไม่ทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ไม่รวมเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน คิดเป็นการว่างงาน (ร้อยละ 12.1) มากที่สุด รองลงมาคือ การลาจิจ ลาพักร้อน ลาป่วย (ร้อยละ 8.0) และ การทำภารกิจส่วนตัว (ร้อยละ 5.4) ตามลำดับ ในขณะที่สัดส่วนเวลาที่ไม่ทำงานของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน ไม่รวมเวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน คิดเป็นการว่างงาน (ร้อยละ 5.0) มากที่สุด รองลงมาคือ การลาจิจ ลาพักร้อน ลาป่วย (ร้อยละ 4.1) และ การทำภารกิจส่วนตัว (ร้อยละ 3.8) ตามลำดับ จากผลการศึกษาพบว่าการว่างงานมีสัดส่วนเวลาที่สูงสุดในการไม่ทำงาน อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มีการรอคอยเพื่อที่จะทำกิจกรรมในขั้นตอนต่อไป เช่น รอจัดยาเนื่องจากต้องรอการคิดราคา รอจัดยาเนื่องจากต้องรอการเบิกยาหรือยืมยา ซึ่งจากผลที่ได้ได้อาจนำไปประกอบการพิจารณาการใช้เวลาในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และหลักเกณฑ์ในการลาจิจ ลาพักร้อน ลาป่วย ของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีการใช้เวลาในการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

จากผลการศึกษาพบว่าสัดส่วนเวลาที่บุคลากรรวมทั้งเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในการทำงานคิดเป็นร้อยละ 59.2 และ 72.6 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด ตามตาราง 6

ตาราง 6 การเปรียบเทียบสัดส่วนเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการทำงานระหว่างบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน

ประเภทบุคลากร	สัดส่วนเวลาการทำงาน (SD) <sup>1</sup>		F	p-value
	ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก	ห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน		
เภสัชกร	61.0% (28.2)	70.4% (25.7)	23.448	.000*
เจ้าหน้าที่	58.4% (24.8)	73.8% (18.0)	193.296	.000*
บุคลากรทั้งหมด	59.2% (25.9)	72.6% (21.1)	186.561	.000*

<sup>1</sup> สัดส่วนเวลาการทำงาน คือ เวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการทำงาน หาคด้วยเวลาปฏิบัติงานทั้งหมดและคิดเป็นหน่วยร้อยละ

\* แสดงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ  $\leq .05$

ซึ่งเมื่อเปรียบกับการศึกษาของ ภคินี เกษมทรัพย์ (2547) ซึ่งทำการศึกษาสัดส่วนของเวลาในการทำงานของบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด โดยการสังเกตการณ์จำนวน 1,750 ครั้ง พบว่าเจ้าหน้าที่มีสัดส่วนในการทำงานแบ่งตาม กิจกรรมที่อยู่ในขั้นตอนของงานบริการจ่ายยา (dispensing line) กิจกรรมที่ไม่อยู่ในขั้นตอนของงานบริการจ่ายยา (non-dispensing line) และ การไม่ทำงาน (idle time) คิดเป็นร้อยละ 59.2 12.3 และ 28.4 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด ซึ่งเมื่อรวมสัดส่วนการทำงานของบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด ทั้งงานบริการจ่ายยาและงานที่ไม่ใช่การจ่ายยา คิดเป็นร้อยละ 71.5 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด พบว่าสัดส่วนเวลาที่บุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกใช้ในการทำงาน โรงพยาบาลร้อยเอ็ด มีค่าสูงกว่าสัดส่วนเวลาที่บุคลากรห้อง

จ่ายยาผู้ป่วยนอกในการศึกษารั้งนี้ อาจเนื่องมาจากลักษณะของขั้นตอนการทำงาน จำนวนหน่วยบริการ จำนวนบุคลากร และปริมาณงานที่แตกต่างกัน

เมื่อทำการเปรียบเทียบสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของเภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก และห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน พบว่าสัดส่วนเวลาที่เภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในการทำงาน (ร้อยละ 70.4 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด) มากกว่าเภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ร้อยละ 61.0 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ( $F = 23.448$ ,  $p\text{-value} = .000$ ) สำหรับการเปรียบเทียบสัดส่วนเวลาที่เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในการทำงาน พบว่าสัดส่วนเวลาที่เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในการทำงาน (ร้อยละ 73.8 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด) มากกว่าเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ร้อยละ 58.4 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ( $F = 193.296$ ,  $p\text{-value} = .000$ ) และการเปรียบเทียบสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของบุคลากรซึ่งรวมทั้งเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ประจำห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน พบว่าสัดส่วนเวลาที่บุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในการทำงาน (ร้อยละ 72.6 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด) มากกว่าสัดส่วนการทำงานของบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ร้อยละ 59.2 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ( $F = 186.561$ ,  $p\text{-value} = .000$ ) ซึ่งผลจากการเปรียบเทียบสัดส่วนเวลาที่บุคลากรใช้ในการทำงาน พบว่าสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยในสูงกว่าห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก อาจเนื่องมาจาก ขั้นตอนการปฏิบัติงาน จำนวนบุคลากร ปริมาณงาน จำนวนหน่วยบริการ และกิจกรรมย่อยที่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบสัดส่วนเวลาที่บุคลากรรวมทั้งเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในการทำงานในแต่ละช่วงเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการคำนวณสัดส่วนเวลาที่บุคลากรห้องจ่ายยาใช้ในการทำงานในแต่ละช่วงเวลาของวัน รวมเป็น 16 ช่วงเวลาในแต่ละวันและใช้สถิติ t-test ในการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างของสัดส่วนเวลาที่บุคลากรซึ่งเป็นเภสัชกร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรรวมของห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในการทำงานในแต่ละช่วงเวลา เนื่องจากเป็นการทดสอบสมมติฐานจากข้อมูลชุดเดิมของบุคลากร เป็นจำนวน 16 สมมติฐาน จึงได้ทำการปรับระดับนัยสำคัญทางสถิติด้วยวิธี Bonferoni Method (Klockars and Sax, 1986) ทำให้ได้ระดับนัยสำคัญเป็น .003 ผลการเปรียบเทียบสัดส่วนเวลาที่เภสัชกรและเจ้าหน้าที่งานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในการทำงานได้แสดงไว้ในตาราง 7 พบว่าสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกค่อยๆเพิ่มขึ้นเรื่อยๆจากช่วงเวลาสังเกต 8.15 น. จนถึงช่วงเวลาสังเกต 12.15 น. แล้วลดลงในช่วงเวลาสังเกต 12.45-13.15 น. เนื่องจากเป็นเวลาพักรับประทานอาหารของบุคลากรงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก แต่ยังมีสัดส่วนเวลาในการทำงานของบุคลากรอยู่เล็กน้อย เนื่องจากห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก 1 ยังคงเปิดให้บริการ โดยมีเภสัชกรจำนวน 1 คนและเจ้าหน้าที่จำนวน 1 คน เป็นผู้ปฏิบัติงาน หลังจากนั้นสัดส่วนเวลาในการทำงานของบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีค่าเพิ่มขึ้นอีกในช่วงเวลาสังเกต 13.45-15.45น. สำหรับงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยในพบว่า สัดส่วนเวลาในการทำงานของบุคลากรค่อนข้างสม่ำเสมอตลอดวัน ยกเว้นในช่วงเวลาสังเกต 11.45-13.15 น. ที่พบว่าสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยในมีค่าลดลงประมาณครึ่งหนึ่ง เนื่องจากบุคลากรจำนวนครึ่งหนึ่งสลับกันพักรับประทานอาหารกลางวันในช่วงเวลา 11.31-12.30 น. และ 12.31-13.30 น. และในแต่ละช่วงเวลาของการสังเกตส่วนใหญ่พบว่า

ตาราง 7 การเปรียบเทียบสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานในแต่ละช่วงเวลาของการสังเกต ของบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน

ที่	เวลาสังเกต	สัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของเภสัชกร <sup>1</sup> (%)			สัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ <sup>1</sup> (%)			สัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของบุคลากร <sup>2</sup> (%)		
		OPD	IPD	p-value	OPD	IPD	p-value	OPD	IPD	p-value
1	8:15	35.41	59.89	.000*	48.27	80.69	.000*	44.60	73.77	.000*
2	8:45	54.22	81.62	.000*	58.49	84.44	.000*	57.25	83.50	.000*
3	9:15	66.34	85.79	.000*	64.54	88.33	.000*	65.06	87.49	.000*
4	9:45	70.00	86.89	.000*	70.56	87.78	.000*	70.37	87.38	.000*
5	10:15	72.78	81.84	.005	71.54	88.61	.000*	71.91	86.36	.000*
6	10:45	70.54	85.43	.000*	70.61	89.03	.000*	70.59	87.84	.000*
7	11:15	71.68	82.35	.001*	71.75	86.11	.000*	71.73	84.86	.000*
8	11:45	63.53	43.70	.000*	64.42	47.50	.000*	64.14	46.24	.000*
9	12:15	63.16	43.14	.000*	60.10	45.83	.000*	61.06	44.94	.000*
10	12:45	7.21	34.45	.000*	3.33	42.78	.000*	4.46	40.02	.000*
11	13:15	6.60	36.41	.000*	4.55	42.50	.000*	5.14	40.48	.000*
12	13:45	52.68	79.39	.000*	56.78	81.53	.000*	55.62	80.82	.000*
13	14:15	72.33	80.06	.020	73.97	82.36	.000*	73.50	81.60	.000*
14	14:45	70.76	77.62	.045	71.05	79.44	.000*	70.97	78.84	.000*
15	15:15	69.23	77.25	.020	66.00	80.42	.000*	66.92	79.37	.000*
16	15:45	63.33	74.01	.003	56.38	73.89	.000*	58.36	73.93	.000*

<sup>1</sup> สัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงาน คือ เวลาที่ใช้ในการทำงาน หาคด้วยเวลาปฏิบัติงานทั้งหมดและคิดเป็นหน่วยร้อยละ

<sup>2</sup> บุคลากร หมายถึง เภสัชกรและเจ้าหน้าที่งานบริการห้องจ่ายยา

\* แสดงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ < .003

สัดส่วนเวลาที่บุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในการทำงานมากกว่าสัดส่วนเวลาที่บุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกใช้ในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .003 โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาสังเกต 8.15-9.15 น. พบว่าสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งของเภสัชกรและเจ้าหน้าที่

ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีค่าต่ำกว่าสัดส่วนเวลาที่เภสัชกรและเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน ซึ่งผลที่ได้  
อาจนำไปใช้เพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงประสิทธิภาพของการใช้เวลาในการทำงานของ  
บุคลากรในงานบริการผู้ป่วยนอก หรือ จัดสรรบุคลากรไปช่วยงานห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน ในช่วงเวลา  
ดังกล่าว

ส่วนที่ 2 ผลการศึกษาและเปรียบเทียบสัดส่วนของเวลาที่เภสัชกรใช้ในการทำกิจกรรมด้านการดูแล  
ผู้ป่วย (patient care) จากเวลาทำงานทั้งหมด ในงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน

เมื่อเทียบกับเวลาที่เภสัชกรใช้ในการทำงานทั้งหมด (work time) พบว่าเภสัชกรห้องจ่าย  
ยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในการทำกิจกรรมด้านการดูแลผู้ป่วยคิดเป็นร้อยละ 74.3  
และ 61.0 ของเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด ตามตาราง 8 โดยเภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกใช้สัดส่วน  
เวลาในการทำกิจกรรมด้านการดูแลผู้ป่วยมากที่สุดในการส่งมอบยาแก่ผู้ป่วยและให้ข้อมูลทาง  
ด้านยา (ร้อยละ 42.5) รองลงมาคือ การตรวจสอบยาก่อนจ่าย (ร้อยละ 27.7) และการบันทึกข้อมูล  
ความคลาดเคลื่อนทางยาและการให้คำปรึกษาด้านการใช้ยาแก่ผู้ป่วย (medication error and  
counseling) (ร้อยละ 2.1) ตามลำดับ สำหรับเภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน ใช้สัดส่วนเวลาในการทำ  
กิจกรรมด้านการดูแลผู้ป่วยมากที่สุดในการตรวจสอบใบสั่งยา สำนักคำสั่งแพทย์ (ร้อยละ 31.2)  
รองลงมาคือ การตรวจสอบยาก่อนจ่าย (ร้อยละ 15.6) และการส่งมอบยาและให้ข้อมูลทางด้านยา  
(ร้อยละ 4.6) ตามลำดับ และเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาของ Barsness FR และ Trinca CE (1987)  
ซึ่งทำการศึกษาเวลาที่เภสัชกรที่ทำงานทางด้านเภสัชกรรมคลินิกใช้ในกิจกรรมที่เป็นลักษณะวิชา  
ชีพ (professional) และเวลาที่ใช้ในกิจกรรมที่เป็นลักษณะที่ไม่ใช่วิชาชีพ (nonprofessional) พบว่า  
เภสัชกรใช้เวลาร้อยละ 72.0 และร้อยละ 28.0 ของเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด ในการทำกิจกรรม



ตาราง 8 สัดส่วนเวลาที่เภสัชกรงานบริการผู้ป่วยใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ เทียบจากเวลาทำงานทั้งหมด (หน่วยร้อยละ)<sup>1</sup>

กิจกรรม	OPD				IPD			ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	
	OPD1	OPD2	OPD ER	ค่าเฉลี่ย OPD	IPD1	IPD2	ค่าเฉลี่ย IPD		
ทำงานด้านการดูแลผู้ป่วย (Patient Care)	ตรวจสอบใบสั่งยา/สำเนาคำสั่งแพทย์	0	0	0.16	0.05	27.44	35.03	31.24	15.64
	การจัดทำแฟ้มประวัติการจ่ายผู้ป่วย	0	0	0	0	2.43	2.20	2.31	1.16
	เขียนใบขอปรึกษาหรือโทรปรึกษา แพทย์/พยาบาลเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้ป่วย	0.75	1.65	2.95	1.78	2.10	4.16	3.13	2.46
	ตรวจสอบยาก่อนจ่าย	26.54	18.10	38.33	27.66	13.01	18.28	15.65	21.65
	ส่งมอบยาแก่ผู้ป่วยและให้ข้อมูลทางด้านยา	37.77	48.45	41.29	42.50	5.65	3.55	4.60	23.55
	ให้ข้อมูลทางยา และการให้คำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับยา	0.28	0.04	0.33	0.21	0.03	0.03	0.03	0.12
	ลงบันทึกข้อมูล Medication error, Counseling	2.50	2.27	1.40	2.06	2.07	2.12	2.10	2.08
	ออกปฏิบัติงาน PCU	0	0	0	0	0	0	0	0
	สำรวจยาสำรองประจำหอผู้ป่วย	0	0	0	0	1.09	2.66	1.87	0.94
	ควบคุม/ตรวจสอบ การเบิก-จ่ายยา	0.18	0	0	0.06	0	0.07	0.03	0.05
<b>รวมทำงานด้านดูแลผู้ป่วย</b>	<b>68.01</b>	<b>70.51</b>	<b>84.46</b>	<b>74.33</b>	<b>53.82</b>	<b>68.10</b>	<b>60.96</b>	<b>67.64</b>	
ทำงาน (Work)	สอนนักศึกษา เป็นวิทยากร	5.21	2.60	0.31	2.71	3.18	3.66	3.42	3.06
	ประชุม	15.25	2.26	5.13	7.54	13.64	7.94	10.79	9.17
	ทำงานบริหาร	2.26	0.27	0.16	0.90	11.57	0.50	6.04	3.47
	อื่นๆ เช่น HA 5ส เป็นที่ปรึกษาให้แก่เจ้าหน้าที่ การอ่านเอกสารวิชาการ งานที่ได้รับมอบหมาย	1.75	5.82	4.66	4.07	1.98	1.47	1.73	2.90
	รับใบสั่งยา/สำเนาคำสั่งแพทย์	0	0	0	0	1.02	1.98	1.50	0.75
	รวบรวม/จัดเก็บใบสั่งยา สำเนาคำสั่งแพทย์	0	0	0.47	0.16	1.47	0.86	1.16	0.66
	คิดราคายา	0.67	11.72	2.18	4.86	8.53	6.78	7.65	6.26
	พิมพ์ฉลากยา	2.28	0	0.16	0.81	1.65	0.82	1.24	1.02
	จัดยา	0.50	5.12	0.16	1.93	0.14	0.56	0.35	1.14
	แก้ไขข้อมูลผิดพลาดในคอมพิวเตอร์	0.04	0.27	0.31	0.21	0.18	0	0.09	0.15
	ส่งยาให้แก่หอผู้ป่วย	0	0	0	0	0	0	0	0
	แบ่งบรรจุยา/จัดเก็บยาเข้าชั้น	1.48	0.87	0.16	0.83	0.04	0	0.02	0.43
	สำรวจรายการในคลังยอย	0	0	0	0	0	0.24	0.12	0.06
	เบิก-จ่ายยา/ยืมยา	0.04	0	0	0.01	0.21	0.44	0.32	0.17
	รวบรวม จัดทำรายงานต่างๆ	1.93	0.30	0.31	0.85	2.33	6.26	4.30	2.57
ติดต่อประสานงานทั่วไป	0.58	0.27	1.55	0.80	0.25	0.39	0.32	0.56	
<b>รวมทำงานด้านอื่น</b>	<b>31.99</b>	<b>29.49</b>	<b>15.54</b>	<b>25.67</b>	<b>46.18</b>	<b>31.90</b>	<b>39.04</b>	<b>32.36</b>	

<sup>1</sup> ผลรวมร้อยละของเวลาทั้งหมดอาจไม่เท่ากับ 100.00 เนื่องจากมีการปัดทศนิยม

ที่เป็นลักษณะวิชาชีพ และไม่ใช่วิชาชีพ ตามลำดับ โดยพบว่าเวลาที่เภสัชกรใช้ในกิจกรรมที่เป็นลักษณะวิชาชีพมีค่าใกล้เคียงกับสัดส่วนเวลาของเภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

จากผลการศึกษาพบว่าสัดส่วนเวลาที่เภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้เวลาในการทำงานอื่นที่ไม่เกี่ยวกับกิจกรรมด้านการดูแลผู้ป่วย (non-patient care) คิดเป็นร้อยละ 25.7 และ 39.0 ของเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด โดยเภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกใช้สัดส่วนเวลาในการทำงานด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวกับด้านการดูแลผู้ป่วยในการประชุมมากที่สุด (ร้อยละ 7.5) รองลงมาคือการคิดราคายา (ร้อยละ 4.9) และการทำงานอื่นๆ (ร้อยละ 4.1) ตามลำดับ สำหรับเภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้สัดส่วนเวลาในการทำงานด้านอื่นที่ไม่เกี่ยวกับด้านการดูแลผู้ป่วยในการประชุม (ร้อยละ 10.8) มากที่สุด รองลงมาคือการคิดราคายา (ร้อยละ 7.6) และการทำงานบริหาร (ร้อยละ 6.0) ตามลำดับ ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าสัดส่วนเวลาที่เภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยในการประชุมมากที่สุด อาจเนื่องมาจากในช่วงที่ทำการเก็บข้อมูลนี้ ทางโรงพยาบาลกำลังเข้าสู่กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation, HA) จึงทำให้มีการเข้าร่วมประชุมบ่อยครั้ง นอกจากนี้ยังพบว่า มีบางกิจกรรมที่เภสัชกรทำที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ได้แก่ การรับใบสั่งยาสำเนาคำสั่งแพทย์ การรวบรวมจัดเก็บใบสั่งยา สำเนาคำสั่งแพทย์ การคิดราคายา การพิมพ์ฉลากยา การจัดการการแก้ไขข้อมูลที่ผิดในคอมพิวเตอร์ การแบ่งบรรจุยา การเก็บยาเข้าชั้น การสำรวจรายการยาในคลังยาย่อย การเบิก-จ่ายยา ซึ่งรวมคิดเป็นร้อยละ 8.8 และ 12.4 ของเวลาทำงานทั้งหมด สำหรับห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากในบางช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่มี

ปริมาณงานมาก หรือเก็ลักรว่างจากการทำงาน จึงช่วยแบ่งเบาภาระงานจากเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้สัดส่วนเวลาในการทำกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยสูงขึ้น

จากผลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเห็นได้ว่าสัดส่วนเวลาที่เก็ลักรทั้งห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในการทำกิจกรรมอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยจากเวลาทำงานทั้งหมดมีค่าค่อนข้างสูง ดังนั้นงานบริการจ่ายยา กลุ่มงานเก็ลักรกรรม ควรนำข้อมูลที่ได้ไปพิจารณาเพื่อปรับปรุงลักษณะงานที่เก็ลักรปฏิบัติ ให้นุ่งเน้นไปในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพมากขึ้น งานบางอย่างที่ไม่จำเป็นต้องอาศัยความรู้ทางวิชาชีพ ควรมอบหมายให้เป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เก็ลักรมีเวลาปฏิบัติงานในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยมากขึ้น หรือหากจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอที่จะรับภาระงานของเก็ลักรดังกล่าว อาจจำเป็นต้องพิจารณาจัดสรรเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น

เมื่อทำการทดสอบสมมติฐานความแตกต่างระหว่างสัดส่วนเวลาที่เก็ลักรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วย (patient-care time) เทียบกับเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (work time) โดยไม่รวมเวลาที่ไม่ทำงาน (idle time) พบว่าได้ผลการทดสอบตามตาราง 9

ตาราง 9 สัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยของเก็ลักรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน

รายการข้อมูล	แผนกงาน		F	p-value
	ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก	ห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน		
สัดส่วนเวลาในการดูแลผู้ป่วย (SD) <sup>1</sup>	73.3% (28.85)	58.8% (31.75)	39.992	.000*

1 สัดส่วนเวลาในการดูแลผู้ป่วย คือ เวลาที่เก็ลักรใช้ในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วย หาคด้วยเวลาที่ใช้ในการทำงานและคิดเป็นหน่วยร้อยละ

\* แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ  $\leq .05$

๖/๓๗  
658-4093  
๓ 195 ๓  
เลขหมู่.....  
สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พบว่าเภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้เวลาในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 73.3 และ 58.8 ของเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด ตามลำดับ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกันพบว่าสัดส่วนเวลาที่เภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกใช้ในกิจกรรมด้านการดูแลผู้ป่วยมากกว่าเภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ( $F= 39.992$ ,  $p\text{-value} = .000$ ) ผลที่ได้รับจากการศึกษาในครั้งนี้พบว่าเภสัชกรใช้เวลาในการทำกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยเป็นสัดส่วนที่ค่อนข้างต่ำจากเวลาทำงานทั้งหมด และทำงานที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ จึงควรพิจารณาจัดสรรเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอสำหรับการให้บริการ และเภสัชกรควรได้รับการมอบหมายงานที่ใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพให้มากขึ้น

### ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาและเปรียบเทียบสัดส่วนของเวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (job description) จากเวลาทำงานทั้งหมด

สำหรับในส่วนของผลจากการศึกษาสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษรจากเวลาทำงานทั้งหมด ของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ตามตาราง 10 พบว่าสัดส่วนเวลาที่เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกใช้ในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ใช้สัดส่วนเวลามากที่สุดในการจัดยา (ร้อยละ 31.4) รองลงมาคือการคิดราคายา (ร้อยละ 24.3) และการแบ่งบรรจุยา จัดยาเข้าชั้น (ร้อยละ 16.4) ตามลำดับ สำหรับเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน ใช้สัดส่วนเวลามากที่สุดในการจัดยา (ร้อยละ 36.6) รองลงมาคือการคิดราคายา (ร้อยละ 18.7) และการส่งยาให้แก่หอผู้ป่วย (ร้อยละ 9.9) ตามลำดับ ซึ่งจากผลการศึกษาพบว่าสัดส่วนเวลาที่เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในการทำงานอื่นที่นอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร (non-job description)

ตาราง 10 สัดส่วนเวลาที่เจ้าหน้าที่งานบริการจ่ายยาใช้ในการทำกิจกรรมต่างๆ เทียบจากเวลาทำงานทั้งหมด (หน่วยร้อยละ)<sup>1</sup>

กิจกรรม	OPD				IPD			ค่าเฉลี่ยทั้งหมด	
	OPD1	OPD2	OPD ER	ค่าเฉลี่ย OPD	IPD1	IPD2	ค่าเฉลี่ย IPD		
ทำงานอื่นๆ (non-Job Description)	ตรวจสอบใบสั่งยา/สำเนาคำสั่งแพทย์	0	0	0	0	0	0	0	
	การจัดทำแฟ้มประวัติการจ่ายยาผู้ป่วย	0	0	0	0	0	0	0	
	เรียนใบขอปรึกษาหรือโทรปรึกษา แพทย์/พยาบาลเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการผู้ป่วย	0.09	0.12	0.04	0.09	0.04	0	0.02	0.05
	ตรวจสอบยาก่อนจ่าย	0.13	0	0.09	0.07	0	0.03	0.02	0.04
	ส่งมอบยาแก่ผู้ป่วยและให้ข้อมูลทางด้านยา	0.36	2.44	1.07	1.29	0	0.17	0.09	0.69
	ให้ข้อมูลทางยา และการให้คำปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับการใช้ยา	0	0	0.04	0.01	0	0	0	0.01
	ลงบันทึกข้อมูล Medication error, Counseling	0	0	0	0	0	0	0	0
	ออกปฏิบัติงาน PCU	0	0	0	0	0	0	0	0
	สำรวจยาสำรองประจำหอผู้ป่วย	0	0	0	0	0	0	0	0
	ควบคุม/ตรวจสอบ การเบิก-จ่ายยา	0	0	0	0	0	0	0	0
รวมทำงานอื่นๆ	0.58	2.57	1.25	1.46	0.04	0.21	0.12	0.79	
ทำงาน (Work)	สอนนักศึกษา เป็นวิทยากร	0.05	0	0	0.02	0.02	0	0.01	0.01
	ประชุม	0.38	0.12	0.40	0.30	1.49	0.69	1.09	0.69
	ทำงานบริหาร	0	0	0	0	0	0	0	0
	อื่นๆ เช่น HA 5ส เ็นที่ปรึกษาให้แก่เจ้าหน้าที่ การยื่นเอกสารวิชาการ งานที่ได้รับมอบหมาย	2.30	5.17	3.93	3.80	2.14	2.31	2.23	3.01
	รับใบสั่งยา/สำเนาคำสั่งแพทย์	0	0	0	0	1.37	1.99	1.68	0.84
	รวบรวม/จัดเก็บใบสั่งยา สำเนาคำสั่งแพทย์	0.69	0.78	1.38	0.95	10.41	7.21	8.81	4.88
	คิดราคายา	28.31	21.87	22.71	24.30	19.09	18.33	18.71	21.50
	พิมพ์ฉลากยา	7.77	2.35	1.16	3.76	2.87	3.95	3.41	3.58
	จัดยา	24.24	28.51	31.54	31.43	34.42	38.86	36.64	34.04
	แก้ไขข้อมูลที่เกิดในคอมพิวเตอร์	0.98	0.22	0.27	0.49	0.02	0.07	0.04	0.27
	ส่งยาให้แก่หอผู้ป่วย	0	0	0	0	10.37	9.48	9.92	4.96
	แบ่งบรรจุยา/จัดเก็บยาเข้าชั้น	11.82	16.97	20.50	16.43	8.31	2.62	5.47	10.95
	สำรวจรายการในคลังย้อย	1.88	3.23	1.83	2.31	0.46	0.84	0.65	1.48
	เบิก-จ่ายยา/ยืมยา	8.90	14.92	13.57	12.47	5.83	7.56	6.69	9.58
	รวบรวม จัดทำรายงานต่างๆ	1.68	0.73	0.53	0.98	2.16	4.51	3.34	2.16
	ติดต่อประสานงานทั่วไป	0.43	2.57	0.93	1.31	0.99	1.36	1.18	1.25
	รวมทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	99.42	97.43	98.75	98.54	99.96	99.79	99.88	99.21

<sup>1</sup> ผลรวมร้อยละของเวลาทั้งหมดอาจไม่เท่ากับ 100.00 เนื่องจากจากการปัดทศนิยม

คิดเป็นร้อยละ 1.5 และ 0.1 ของเวลาทำงานทั้งหมด โดยเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกใช้สัดส่วนเวลาในการทำงานอื่นนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายในการส่งมอบยาแก่ผู้ป่วยและให้ข้อมูลทางด้านยามากที่สุด (ร้อยละ 1.3) รองลงมาคือการเขียนใบขอปรึกษาหรือโทรปรึกษาแพทย์หรือพยาบาล (ร้อยละ 0.1) และการตรวจสอบยาก่อนจ่าย (ร้อยละ 0.1) ตามลำดับ สำหรับเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน ใช้สัดส่วนเวลาในการทำงานอื่นนอกเหนือจากงานที่ได้รับมอบหมายจากเวลาทำงานทั้งหมดในการส่งมอบยาแก่ผู้ป่วยและให้ข้อมูลทางด้านยามากที่สุด (ร้อยละ 0.1) รองลงมาคือการตรวจสอบยาก่อนจ่าย (น้อยกว่าร้อยละ 0.1) และการเขียนใบขอปรึกษาหรือโทรปรึกษาแพทย์หรือพยาบาล (น้อยกว่าร้อยละ 0.1) ตามลำดับ จากผลการศึกษาพบว่า มีสัดส่วนเวลาเพียงเล็กน้อยของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมดที่เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในการทำงานด้านอื่นนอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ในกรณีที่เภสัชกรเข้าร่วมประชุม ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานแทนเภสัชกรชั่วคราว

เมื่อทำการเปรียบเทียบสัดส่วนเวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร (job description time) เทียบกับเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด (work time) โดยไม่รวมเวลาที่ไม่ทำงาน (idle time) พบว่าได้ผลการศึกษาดังตาราง 11

ตาราง 11 สัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษรของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน

รายการข้อมูล	แผนกงาน		F	p-value
	ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก	ห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน		
สัดส่วนเวลาในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย (SD) <sup>1</sup>	98.9% (30.16)	99.9% (18.68)	31.267	.000*

1 สัดส่วนเวลาในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย คือ เวลาที่เจ้าหน้าที่ใช้ในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย หักด้วยเวลาที่ใช้ในการทำงานและคิดเป็นหน่วยร้อยละ

\* แยกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ  $\leq .05$

พบว่าเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้เวลาในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร คิดเป็นร้อยละ 98.9 และ 99.9 ของเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด ตามลำดับ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกันพบว่าสัดส่วนเวลาที่เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมายมากกว่าเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 ( $F= 32.875$ ,  $p\text{-value} = .000$ ) จากผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่งานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกและจ่ายยาผู้ป่วยใน ใช้สัดส่วนเวลาในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร ในสัดส่วนเวลาที่ค่อนข้างสูงเทียบกับเวลาที่ใช้ในการทำงานทั้งหมด สำหรับสาเหตุที่เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายต่ำกว่าเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน เนื่องจากเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกต้องปฏิบัติงานในส่วนที่เป็นหน้าที่ของเภสัชกร (เช่น การส่งมอบยาให้แก่ผู้ป่วย การตรวจสอบยาก่อนจ่าย เป็นต้น) ในสัดส่วนที่มากกว่าเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน จึงทำให้ได้ผลดังกล่าว