

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาการทำงานของบุคลากร โดยวิธีการสุ่มงาน ณ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยใน โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ตั้งแต่วันที่ 4 กันยายน พ.ศ. 2546 ถึงวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2546 วันจันทร์ถึงวันศุกร์ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยอาศัยวิธีการสังเกตเป็นจำนวนรวม 34,328 ครั้ง พบว่าบุคลากรในงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกและงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยใน มีสัดส่วนเวลาเฉลี่ยในการทำงานมากกว่าไม่ทำงาน โดยคิดเป็นร้อยละ 59.2 และ 72.6 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมดตามลำดับ ($F = 186.561, p\text{-value} = .000$) โดยแยกเป็นการทำงานของเภสัชกรงานบริการผู้ป่วยนอก เภสัชกรงานบริการผู้ป่วยใน เจ้าหน้าที่งานบริการผู้ป่วยนอกและเจ้าหน้าที่งานบริการผู้ป่วยใน เป็นร้อยละ 61.0 70.4 58.4 และ 73.8 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด ตามลำดับ โดยเภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกใช้เวลามากที่สุดในการส่งมอบยาแก่ผู้ป่วยและให้ข้อมูลทางด้านยา (ร้อยละ 25.3) รองลงมาคือ การตรวจสอบยาก่อนจ่าย (ร้อยละ 16.9) และการประชุม (ร้อยละ 4.6) ตามลำดับ เภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้เวลามากที่สุดในการตรวจสอบใบสั่งยา สำเนาคำสั่งแพทย์ (ร้อยละ 22.1) รองลงมาคือ การตรวจสอบยาก่อนจ่าย (ร้อยละ 11.1) และการทำงานบริหาร (ร้อยละ 7.6) ตามลำดับ เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกใช้เวลามากที่สุดในการจัดยา (ร้อยละ 18.4) รองลงมาคือ การคิดราคายา (ร้อยละ 14.2) และการแบ่งบรรจุยาจัดยาเข้าชั้น (ร้อยละ 9.7) ตามลำดับ และเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้เวลามากที่สุดในการจัดยา (ร้อยละ 27.1) รองลงมาคือ การคิดราคายา (ร้อยละ 13.8) และการส่งยาให้แก่ผู้ป่วย (ร้อยละ 7.3) ตามลำดับ

เมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกและห้องจ่ายยาผู้ป่วยในในแต่ละช่วงเวลาของการสังเกต พบว่าในแต่ละวันบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยในมีสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานโดยเฉลี่ยมากกว่าบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกเกือบตลอดทั้งวัน ยกเว้นช่วงเวลาที่ยังพบว่าครึ่งหนึ่งของบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยในพักรับประทานอาหารกลางวัน (เวลา 11.31-12.30 น. และ 12.31-13.30 น.) ที่พบว่าสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยในมีค่าน้อยกว่าสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก

สัดส่วนเวลาที่เภสัชกรงานบริการผู้ป่วยนอกและงานบริการผู้ป่วยในใช้ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วย (patient care) จากเวลาทำงานทั้งหมด พบว่าสัดส่วนเวลาที่เภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยมีค่าสูงกว่าเภสัชกรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($F = 39.992, p\text{-value} = .000$)

สัดส่วนเวลาที่เจ้าหน้าที่งานบริการผู้ป่วยนอกและงานบริการผู้ป่วยในใช้ในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษร (job description) จากเวลาทำงานทั้งหมด พบว่าสัดส่วนเวลาที่เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยในใช้ในการทำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นลายลักษณ์อักษรมีค่าสูงกว่าเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ($F = 31.267, p\text{-value} = .000$)

ข้อจำกัดของการศึกษา

ในการสังเกตการทำงาน อาจเกิดเหตุการณ์ที่ผู้ถูกสังเกตจะตั้งใจทำกิจกรรมบางอย่างที่แตกต่างจากสภาวะปกติ (subject reactivity) (Rascati et al., 1987) เช่น พักน้อยกว่าปกติ ซึ่งจะทำให้ข้อมูลที่ได้รับไม่ถูกต้องตามความเป็นจริง เพื่อลดการเกิดเหตุการณ์ดังกล่าว ในการศึกษารั้งนี้จึง

ได้ทำการชี้แจงทำความเข้าใจกับบุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องทราบถึงวัตถุประสงค์ของการศึกษา เพื่อลดความกังวลใจในการถูกสังเกต นอกจากนี้ยังทำการขยายระยะเวลาของการสังเกตให้นานขึ้น เป็นเวลา 3 เดือนและมีจำนวนครั้งของการสังเกตเป็นจำนวนมากคือสังเกตเป็นจำนวนมากว่า 960 ครั้งต่อบุคลากรแต่ละคน ซึ่งจากการศึกษาของ DiPiro JT และคณะ (1979) พบว่าเหตุการณ์ดังกล่าวจะลดลงเมื่อระยะเวลาของการสังเกตอยู่ในช่วงที่มากกว่าหนึ่งสัปดาห์หรือจำนวนครั้งของการสังเกตมากกว่า 750 ครั้ง อีกทั้งผู้สังเกตการณ์ไม่ได้ระบุเวลาที่แน่นอนในการสังเกตให้ผู้ถูกสังเกตทราบอย่างใดก็ตาม ยังไม่อาจกล่าวได้ว่าไม่เกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้นในการศึกษาครั้งนี้

การวัดการทำงาน โดยวิธีการสุ่มงานที่อาศัยการสังเกตเป็นวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้น อาจทำให้ไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริงในบางส่วนเช่น กรณีที่ผู้ถูกสังเกตกำลังอยู่ในระหว่างการใช้ความคิดประกอบการตัดสินใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานอยู่นั้น ผู้สังเกตการณ์จะไม่สามารถทราบได้ว่าผู้ถูกสังเกตกำลังทำงานอยู่หรือไม่ (observer bias) (Nickman et al., 1990) จึงทำการบันทึกข้อมูลเป็นการไม่ทำงาน (idle) ซึ่งอาจจะส่งผลทำให้สัดส่วนเวลาการทำงานที่คำนวณได้มีค่าต่ำกว่าที่ควรจะเป็น

การสังเกตการทำงานในครั้งนี้ แม้ว่าจะดำเนินการเป็นเวลาเทียบเท่ากับการทำงานในวันทำการเป็นจำนวน 3 เดือน ซึ่งเป็นการศึกษาการทำงานโดยการสุ่มงานที่มีระยะเวลายาวนานมากเมื่อเปรียบเทียบกับการศึกษาอื่นที่มีการดำเนินการในประเทศไทย อย่างไรก็ตาม การเก็บข้อมูลในครั้งนี้ อาจไม่สามารถครอบคลุมกิจกรรมทุกประเภทที่มีการดำเนินการในงานบริการจ่ายยาตลอดทั้งปี หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าอาจไม่สามารถครอบคลุมความผันแปรตามฤดูกาล (seasonal variation) ของกิจกรรมได้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

เมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนเวลาที่ใช้ในการทำงานของเกษตรกรทั้งห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก และผู้ป่วยใน จากผลการศึกษาในครั้งนี้พบว่ามีความต่ำกว่าที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการระดับเทียบสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) กำหนดไว้ (Huntrakul, 2001) คือ กำหนดให้ในเวลาปฏิบัติงาน 8 ชั่วโมงต่อวัน แบ่งออกเป็นเวลาทำงานอย่างน้อย 6 ชั่วโมงต่อวัน หรือคิดเป็นร้อยละ 75 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด และเวลาพักไม่เกิน 2 ชั่วโมงซึ่งรวมเวลาพักรับประทานอาหาร 1 ชั่วโมง หรือคิดเป็นร้อยละ 25 ของเวลาปฏิบัติงานทั้งหมด ทางกลุ่มงานเกษตรกรรมควรนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปประกอบการพิจารณาในการปรับปรุงขั้นตอนในการทำงาน ทบทวนความเหมาะสมของงานที่มอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบ เช่น ลดระยะเวลาในการรอคอยเพื่อปฏิบัติงานในขั้นตอนต่อไป มอบหมายงานเพิ่มเติมให้แก่บุคลากรในช่วงเวลาที่มีสัดส่วนการทำงานที่ค่อนข้างต่ำ หมุนเวียนบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกไปช่วยปฏิบัติงานห้องจ่ายยาผู้ป่วยในในบางช่วงเวลา สำหรับในส่วนของเกษตรกรที่มีส่วนร่วมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแลผู้ป่วยค่อนข้างต่ำนั้น ควรมอบหมายงานที่ไม่จำเป็นต้องใช้ความรู้ความสามารถทางวิชาชีพให้เจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น เพื่อให้สามารถใช้เวลาในการพัฒนางานด้านวิชาชีพและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผู้ป่วยได้มากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ในการศึกษารั้งต่อไป ควรมีการศึกษาหาเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอน เพื่อใช้ประกอบกับข้อมูลในการศึกษารั้งนี้ในการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน การกำหนดภาระงานและการจัดสรรบุคลากรให้เหมาะสมกับปริมาณงานต่อไป

นอกจากนี้ยังควรขยายขอบเขตของการศึกษาให้ครอบคลุมบุคลากรทุกคนในกลุ่มงาน
เกษตรกรรม เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อกลุ่มงานเกษตรกรรมในด้านการบริหารจัดการ
ทั้งวิธีการปฏิบัติงาน การจัดสรรกำลังคน ให้เหมาะสมกับปริมาณงาน และเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพใน
การให้บริการทางเกษตรกรรมต่อไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved