

วิธีทำการวิจัย

1. การสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลจากรายงานประจำปี และการสอบถาม
เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาข้อมูลเบื้องต้น ของโรงพยาบาลศิริราชและโรงพยาบาล
รามาธิบดี เพื่อจะนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษารายละเอียดต่าง ๆ ของบริการ
ผู้ป่วยนอกในลำดับต่อไป โดยทำการสำรวจและเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ
ในรายงานประจำปี และสอบถามเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ในการนี้ผู้วิจัยได้แยกประเภทข้อมูล
ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้คือ

1.1 ศึกษาการให้บริการทางด้านการแพทย์ ได้แก่ การรวบรวม
ตัวเลขต่าง ๆ เกี่ยวกับ จำนวนเตียง จำนวนแพทย์ผู้ให้บริการ จำนวนผู้ป่วยนอก
และจำนวนผู้ป่วยในที่มีรับบริการทางด้านการแพทย์ในปี พ.ศ. 2519 (ปีปฏิทิน)
และได้คำนวณอัตราการครองเตียงของผู้ป่วยในเพื่อนำมาเปรียบเทียบหาสัมมูลย์
ระหว่างอัตรากำลัง กับปริมาณและคุณภาพของการให้บริการทางด้านการแพทย์
(ดูตารางที่ 1 หน้า 24)

1.2 การศึกษาหาปริมาณการให้บริการผู้ป่วยนอกทางด้านการแพทย์
และทางด้านเภสัชกรรมโดยจัดแยกประเภทจำนวนผู้ป่วยนอก ที่มีรับบริการด้านการแพทย์¹
เป็นประเภทหนึ่ง

1. บริการด้านการแพทย์ หมายถึง บริการที่แพทย์ของโรงพยาบาล ให้แก่ผู้ป่วย
นอกที่มีมารับบริการ ซึ่งได้แก่ บริการซักประวัติ, ตรวจร่างกาย, เขียนใบสั่ง
และการให้สุศึกษา

ส่วนอีกประเภทหนึ่งคือ จำนวนผู้ป่วยนอกที่มารับบริการด้านเภสัชกรรม² ผู้วิจัยได้แยกประเภทของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโดยคำนวณออกมาเป็นร้อยละ ตลอดจนการคำนวณอัตราส่วนของจำนวนเภสัชกรต่อจำนวนผู้ป่วยนอกที่ให้บริการในแต่ละวัน (คู่มือร่างที่ 2 หน้า 25)

2. การสังเกตการณ์ของการให้บริการผู้ป่วยนอกของแผนกเภสัชกรรม
 2.1 การสังเกตการณ์และการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง
 ผู้วิจัยได้แยกขั้นตอนในการศึกษา และสังเกตการณ์ดังนี้

2.1 สังเกตการณ์และเฝ้าดูวิธีการให้บริการแก่ผู้ป่วยนอก ซึ่งเริ่มตั้งแต่ผู้ป่วยนำใบสั่งยาขึ้นให้แผนกเภสัชกรรมเพื่อตีราคา และไปสิ้นสุดเมื่อผู้ป่วยได้รับยาจากเภสัชกรเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำเฝ้าสังเกตการณ์ให้บริการโดยลำดับขั้นตอนดังกล่าวข้างต้นที่แผนกเภสัชกรรมโรงพยาบาลรามารบิตี เป็นระยะเวลา 5 วัน และสังเกตการณ์ที่ห้องยาสามัญ แผนกเภสัชกรรมโรงพยาบาลศิริราช เป็นระยะเวลา 4 วัน (คู่มือที่ 1 หน้า 26)

2.2 สังเกตการณ์และเฝ้าคอยการรับใบสั่งยาต่อชั่วโมงของแผนกเภสัชกรรม การสังเกตการณ์ดังกล่าวก็เพื่อที่จะได้ทราบถึงจำนวนใบสั่งยาในแต่ละช่วงเวลา (ทุก ๆ 1 ชั่วโมง) โดยเริ่มนับจำนวนใบสั่งยาที่รับไว้ตั้งแต่เวลา 8.30 - 16.30 น. เพื่อคำนวณหาจำนวนใบสั่งในแต่ละช่วงเวลา 1 ชั่วโมง เช่น 8.30 - 9.30 น. หรือ 9.30 - 10.30 น. ทั้งนี้เป็นต้น แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยในแต่ละวัน (คู่มือร่างที่ 3 หน้า 27 รูปที่ 2 หน้า 28 และตารางที่ 4 หน้า 29 รูปที่ 3 หน้า 30)

2. การบริการด้านเภสัชกรรม หมายถึง การที่แผนกเภสัชกรรมของโรงพยาบาลให้บริการแก่ผู้ป่วยนอกที่มาขอรับบริการ ซึ่งได้แก่ การรับใบสั่งยาจากผู้ป่วยและนำมาตีราคา ยา การนำใบสั่งไปชำระเงิน แล้วนำใบสั่งส่งให้แผนกเภสัชกรรมเพื่อเขียนฉลาก บรรจุแล้วส่งยาให้ผู้ป่วย

2.3 การนับจำนวนเภสัชกรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการผู้ป่วยนอก ในแต่ละช่วงเวลา 1 ชั่วโมง เพื่อศึกษาเปรียบเทียบถึงความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนเภสัชกร กับอัตราการรับใบสั่งยาต่อชั่วโมง ในแต่ละช่วงเวลา โดยเริ่มนับจำนวนเภสัชกรที่ปฏิบัติหน้าที่ในการบริการผู้ป่วยนอกในแต่ละช่วงเวลา 1 ชั่วโมง เช่น 8.30 - 9.30 น. หรือ 9.30 - 10.30 น. ทั้งนี้เป็นต้น แล่นำมาหาค่าเฉลี่ยในแต่ละวัน (ดูตารางที่ 5 หน้า 31 รูปที่ 4 หน้า 32 และตารางที่ 6 หน้า 33 รูปที่ 5 หน้า 34)

2.4 การคำนวณหาระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการจ่ายยาตามใบสั่งยาแต่ละใบ กล่าวคือเมื่อแผนกเภสัชกรรมรับใบสั่งยา คีราคา ผู้ช่วยชำระเงิน เภสัชกรเขียนฉลากยา จนถึงผู้ป่วยรับยา จะใช้เวลาเฉลี่ยในการกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น เป็นเวลานานเท่าไร เพื่อศึกษาถึงระยะเวลาที่ผู้ป่วยต้องใช้ในการรอรับยาตามใบสั่งยาแต่ละใบ

ผู้วิจัยได้เริ่มบันทึกหรือจับเวลาตั้งแต่ผู้ป่วยส่งใบสั่งยาให้กับแผนกเภสัชกรรม (โดยประทับเวลาที่รับใบสั่งยาไว้) แล้วประทับเวลาในใบสั่งยาอันเดียวกันทันทีที่จ่ายยาให้แก่ผู้ป่วยเสร็จเรียบร้อยแล้ว

ผู้วิจัยได้บันทึกและติดตามเวลาเข้าและเวลาออกของใบสั่งยาทุกใบในช่วง 8.30 - 16.30 น. (ดูตารางที่ 7 หน้า 35 รูปที่ 6 หน้า 36 และตารางที่ 8 หน้า 37 รูปที่ 7 หน้า 38)

2.5 การวิเคราะห์หาสมมูลระหว่างอัตรากำลัง ปริมาณและคุณภาพของการให้บริการแก่ผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลศิริราชและโรงพยาบาลรามาธิบดี โดยหาความสัมพันธ์ระหว่าง

- 2.5.1. อัตราการรับใบสั่งยาในแต่ละช่วงเวลา
- 2.5.2. จำนวนเภสัชกรในแต่ละช่วงเวลา
- 2.5.3. ระยะเวลารอรับยาของผู้ป่วยในแต่ละช่วงเวลา

หลังจากนั้นนำมาคำนวณหาจำนวนใบสั่งยาต่อเภสัชกร 1 คน ใน 1 ชั่วโมง และวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อการให้บริการแก่ผู้ป่วยนอกของแผนกเภสัชกรรม (ดูตารางที่ 9 หน้า 39 รูปที่ 8 หน้า 40 และตารางที่ 10 หน้า 41 รูปที่ 9 หน้า 42 และตารางที่ 11 หน้า 43)