

บทที่ 1

บทนำ

1.1 กล่าวนำ

โดยทั่วไปตามโรงพยาบาลต่าง ๆ ไม่ว่าจะ เป็นโรงพยาบาลของเอกชน หรือโรงพยาบาลของรัฐบาล จะมีแผนกซึ่งเปิดบริการตรวจรักษาคนไข้ภายนอก ในภาวะปัจจุบันมีคนไข้เป็นจำนวนมากมาขอรับการตรวจรักษาจากโรงพยาบาลของรัฐบาล เนื่องจากค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลสูงกว่าโรงพยาบาลของเอกชนหรือคลินิกโดยทั่วไป แผนกจ่ายยาซึ่งเป็นหน่วยงานที่เปิดให้บริการจำหน่ายยาแก่คนไข้ภายนอกนี้ จึงมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมากด้วย เพราะคนไข้ส่วนใหญ่นิยมมาซื้อยาจากทางแผนกที่ทางโรงพยาบาลจัดไว้มากกว่าที่จะนำไปสั่งแพทย์ (Description) ไปซื้อยาเองตามร้านขายยา เนื่องจากทางโรงพยาบาลได้จัดเภสัชกรไว้คอยควบคุมและตรวจสอบการจ่ายยาอย่างรอบคอบก่อนที่จะมอบให้กับคนไข้ อีกทั้งร้านขายยาโดยทั่วไป ถึงแม้จะมีกฎหมายบังคับว่าจะต้องมีเภสัชกรประจำอยู่ตลอดเวลา แต่ในทางปฏิบัติจะหาเภสัชกรประจำอยู่จริงตามที่กฎหมายบังคับไว้วันน้อยมาก นอกจากนี้ราคายาที่ซื้อจากแผนกจ่ายยาของโรงพยาบาลเป็นราคาที่ยุติธรรมและเชื่อถือได้อีกด้วย

เนื่องจากจำนวนผู้มาขอรับบริการที่แผนกจ่ายยามีเป็นจำนวนมากในวันหนึ่ง ๆ จึงทำให้แถวรอคอยมีความยาวมาก และคนไข้ต้องเสียเวลารอคอยเพื่อรับบริการเป็นเวลานาน ดังนั้น จึงควรศึกษาและพิจารณาถึงขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพของการให้บริการที่เป็นอยู่ แล้วหาทางปรับปรุงแก้ไขระบบของแผนกจ่ายยา เพื่อให้คนไข้ได้รับการบริการที่สะดวกและรวดเร็วขึ้น

1.2 จุดประสงค์ของการวิจัย

- 1.2.1 เพื่อศึกษาถึงขั้นตอนในการให้บริการของแผนกจ่ายยา
- 1.2.2 เพื่อให้ทราบถึงลักษณะโครงสร้างพื้นฐานของแตรวอคอยของแผนกจ่ายยา
- 1.2.3 เพื่อให้ทราบถึงรูปแบบทางคณิตศาสตร์ของการเข้ารับบริการ การให้บริการและอัตราการรอคอย
- 1.2.4 สร้างโปรแกรมคอมพิวเตอร์ในการจำลองแบบ
- 1.2.5 อาศัยผลการจำลองแบบพิจารณาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ที่เป็นอยู่ เพื่อหารูปแบบที่ดีกว่าและแตรวอคอยมีความสม่ำเสมอ

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยนี้ จะพิจารณาเฉพาะการให้บริการของแผนกจ่ายยาในโรงพยาบาลต่อคนไข้ภายนอกเท่านั้น เนื่องจากวิธีการและการให้บริการของแต่ละโรงพยาบาลมีรายละเอียดปลีกย่อยแตกต่างกันออกไป จึงต้องจำกัดขอบเขตการวิจัยไว้ดังนี้

- 1.3.1 ศึกษาถึงระบบการให้บริการของแผนกจ่ายยาในโรงพยาบาลต่าง ๆ
- 1.3.2 เก็บและรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ วิเคราะห์รูปแบบทางคณิตศาสตร์ โดยยึดถือข้อมูลที่ไ้จากโรงพยาบาลพระมงกุฎเป็นหลัก
- 1.3.3 ศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากหนังสือและตำราที่เกี่ยวข้อง
- 1.3.4 จัดสร้างระบบและโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์โดยใช้ภาษา FORTRAN IV ควบคู่เครื่อง IBM 370/138

1.4 วิธีดำเนินการวิจัย

- 1.4.1 ศึกษาถึงระบบการให้บริการของแผนกจ่ายยา
- 1.4.2 รวบรวมข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และจากการจับเวลาจริงตามจุดต่าง ๆ ที่มีผลในการวิเคราะห์

- 1.4.3 วิเคราะห์ข้อมูล
- 1.4.4 หารูปแบบทางคณิตศาสตร์ เพื่อวิเคราะห์การกระจายของอัตราการมารับบริการ การกระจายของการให้บริการ และเวลาเฉลี่ยของเวลาในการรอคอย
- 1.4.5 จำลองแบบด้วยคอมพิวเตอร์
- 1.4.6 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

1.5 ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย

ผลการวิจัยครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายบริหารของโรงพยาบาลโดยตรง ในอันที่จะใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงหรือขยายแผนกจ่ายยาในโอกาสต่อไป โดยให้การปฏิบัติการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ