

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการ และเหตุผล

ในปัจจุบันงานบริการผู้ป่วยนอก เป็นงานหนึ่งของฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรจะรับรองการจ่ายยาในทุกคลินิกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ซึ่งในปีที่ผ่านมา โรงพยาบาลได้มีการเติบโตอย่างมาก ทำให้มีใบสั่งยาของผู้ป่วยนอกเพิ่มขึ้นตามด้วย และผลที่ตามมาคือเกิดความล่าช้าของระยะเวลาในการรอรับยา จึงต้องจัดหาบุคลากรมาเพิ่มเพื่อช่วยงานส่วนนี้ในช่วงเวลาเร่งรีบ (ช่วง 10.00 – 12.00 น.) ทำให้ส่งผลกระทบต่องานที่ทำประจำของบุคลากรดังกล่าว จึงต้องแก้ปัญหาโดยการทำงานนอกเวลาราชการ เพื่อให้ทันต่อการบริการ แต่ก็ยังไม่เป็นที่พอใจของผู้ป่วยหรือผู้มารับบริการ โดยมีระยะเวลารอรับยาโดยเฉลี่ยประมาณ 20-30 นาทีต่อผู้ป่วย 1 คน และในช่วงเวลาเร่งรีบผู้ป่วยอาจต้องคอยมากกว่า 1 ชั่วโมง นอกจากนั้นปัญหาที่เกิดขึ้นตามมาจากความเร่งรีบในการทำงานเพื่อให้ทันต่อการให้บริการ คือ ความคลาดเคลื่อนในการจัด-จ่ายยา หรือการจัด-จ่ายยาที่ไม่ถูกต้อง ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายต่อผู้ป่วยได้

การจำลองสถานการณ์ในการตัดสินใจอาจเป็นทางเลือกหนึ่งที่น่าสนใจเพราะสามารถเปรียบเทียบผลลัพธ์ก่อนและหลังการปรับปรุงกระบวนการ หรือการเพิ่มหรือลดทรัพยากรต่างๆ ได้ โดยที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย หรือเสียเวลาในการปรับปรุงกระบวนการ นอกจากนี้แบบจำลองสถานการณ์ดังกล่าวยังอาจเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงกระบวนการทำงานในฝ่ายเภสัชกรรมของโรงพยาบาลอื่นๆ หรือในหน่วยบริการผู้ป่วยนอกอื่นๆ ของโรงพยาบาล อีกด้วย ซึ่งพบว่ามักจะพบปัญหาที่คล้ายคลึงกันในเรื่องของระยะเวลาการรอรับบริการที่นานกว่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ นอกจากนี้แบบจำลองสถานการณ์ดังกล่าวยังเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับช่วยในการวางแผนด้านปริมาณงานและกำลังคนในอนาคตอีกด้วย

1.2 วัตถุประสงค์ของโครงการ

1.2.1 ศึกษาและนำเทคนิคการจำลองสถานการณ์ไปใช้งาน

1.2.2 พัฒนาแบบจำลองสถานการณ์เพื่อหาแนวทางสำหรับใช้ในการลดระยะเวลาการรอรับยาของผู้ป่วย ในงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก

1.3 เกณฑ์ชี้วัดผลงาน (Output)

ผลการทดสอบแบบจำลองของระบบการบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกในโปรแกรม Arena

1.4 เกณฑ์ชี้วัดผลสำเร็จ (Outcome)

สามารถลดระยะเวลาการรับยาของผู้ป่วยโดยเฉลี่ยให้ลดน้อยลงเพื่อวัดประสิทธิภาพงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก บนโปรแกรม Arena ได้

1.5 ขอบเขต

ปัญหาที่จะศึกษาจะพิจารณาถึงกระบวนการรับยาของผู้ป่วยนอก กรณีศึกษาโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวรเท่านั้น

1.6 สถานที่ในการดำเนินการวิจัย

1.6.1 โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก

1.6.2 อาคารปฏิบัติการภาควิชาวิศวกรรมอุตสาหการ คณะวิศวกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยนเรศวร พิษณุโลก

1.7 ระยะเวลาในการดำเนินการวิจัย

2 มิถุนายน 2551 – 31 พฤษภาคม 2552

