

## สารบัญ

|  | หน้า |
|--|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย  | (2)  |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ   | (3)  |
| สารบัญ   | (4)  |
| สารบัญตาราง  | (6)  |
| สารบัญภาพ  | (8)  |
| <b>บทที่ 1 บทนำ</b>  | 9    |
| 1.1 ความสำคัญของปัญหาและที่มาของปัญหา  | 9    |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา  | 10   |
| 1.3 ขอบเขตงานวิจัย   | 10   |
| 1.4 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย   | 10   |
| 1.5 ผลประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ  | 11   |
| <b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>                               | 12   |
| 2.1 กิจกรรมโลจิสติกส์  | 12   |
| 2.2 เป้าหมายของการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน                                     | 15   |
| 2.3 การประยุกต์ใช้การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทานในโรงพยาบาล                       | 15   |
| 2.4 การศึกษาเวลา   | 16   |
| 2.5 การศึกษาการวิเคราะห์กระบวนการไหล (Flow Chart)<br>และวิเคราะห์ปัญหาการรอคอย     | 18   |
| 2.6 การพัฒนาการทำงานที่ดีกว่า  | 20   |
| 2.7 การทบทวนวรรณกรรม/สารสนเทศที่เกี่ยวข้อง   | 21   |
| <b>บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย</b>   | 26   |
| 3.1 ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นแต่ละแผนกของระบบงานบริการผู้ป่วยนอกอายุรกรรม<br>(เวลาปกติ) | 27   |
| 3.2 สร้างเครื่องมือในการเก็บข้อมูล   | 28   |
| 3.3 เขียนกระบวนการไหลตามกระบวนการโลจิสติกส์ที่เกิดขึ้นจริงทางด้านเวลา              | 34   |

## สารบัญ (ต่อ)

|  |    |
|--|----|
| 3.4 วิเคราะห์ข้อมูล/วิเคราะห์ปัญหา                     | 34 |
| 3.5 ประยุกต์ใช้แนวความคิดแบบลีนเพื่อลดเวลาการรอคอย     | 34 |
| 3.6 สรุปผล   | 34 |
| <b>บทที่ 4 ผลการวิจัย</b>                              | 35 |
| 4.2 การศึกษากระบวนการไหลของโรงพยาบาลพระปกเกล้าจันทบุรี | 35 |
| 4.2 แนวทางในการแก้ไขปัญหาของงานบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก  | 51 |
| <b>บทที่ 5 สรุปผล</b>                                  | 81 |
| 5.1 สรุปผลการศึกษา                                     | 81 |
| <b>บรรณานุกรม</b>                                      | 85 |
| <b>ภาคผนวก</b>   | 86 |

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## สารบัญตาราง

| ตารางที่   | หน้า |
|--|------|
| 2.1 แสดงกิจกรรมหลักและกิจกรรมสนับสนุนด้านโลจิสติกส์  | 12   |
| 2.2 ข้อจำกัดและความเหมาะสมการใช้เครื่องมือบ่งชี้และกำจัดของเสียในการดำเนินงาน                        | 19   |
| 3.1 ตัวแปรเกี่ยวกับโรคที่ใช้ในการวิเคราะห์   | 29   |
| 3.2 ตัวแปรเกี่ยวกับปัญหาการรอคอย กรณีมี Inverstigation   | 30   |
| 3.3 ตัวแปรเกี่ยวกับปัญหาการรอคอย กรณีไม่มี Inverstigation  | 32   |
| 4.1 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและการเปรียบเทียบ กรณีมี Inverstigation                            | 43   |
| 4.2 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติและการเปรียบเทียบ กรณีไม่มี Inverstigation                         | 44   |
| 4.3 การวิเคราะห์กิจกรรมการให้บริการผู้ป่วยนอกอายุรกรรม (เวลาปกติ)<br>กรณีมี Inverstigation           | 45   |
| 4.4 สัดส่วนกิจกรรมสายธารคุณค่าการให้บริการผู้ป่วยนอกอายุรกรรม (เวลาปกติ)<br>กรณีมี Inverstigation    | 47   |
| 4.5 การวิเคราะห์กิจกรรมการให้บริการผู้ป่วยนอกอายุรกรรม (เวลาปกติ)<br>กรณีไม่มี Inverstigation        | 48   |
| 4.6 สัดส่วนกิจกรรมสายธารคุณค่าการให้บริการผู้ป่วยนอกอายุรกรรม (เวลาปกติ)<br>กรณีไม่มี Inverstigation | 42   |
| 4.7 สัดส่วนกิจกรรมสายธารคุณค่าการให้บริการผู้ป่วยนอกอายุรกรรม (เวลาปกติ)                             | 51   |
| 4.8 จำนวนบุคลากรในงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก  | 51   |
| 4.9 ตำแหน่งบุคลากรด้านเภสัชกร อายุการทำงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ                                   | 53   |
| 4.10 ตำแหน่งบุคลากรด้านผู้ช่วยเภสัชกร อายุการทำงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ                           | 54   |
| 4.11 ตำแหน่งบุคลากรด้านพนักงานทั่วไป อายุการทำงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ                            | 55   |
| 4.12 แสดงข้อมูลเวลาการปฏิบัติงานบริการห้องจ่ายยา กรณีมี Inverstigation                               | 56   |
| 4.13 แสดงข้อมูลเวลารอคอยการปฏิบัติงานบริการห้องจ่ายยา กรณีมี Inverstigation                          | 56   |
| 4.14 แสดงข้อมูลเวลาการปฏิบัติงานบริการห้องจ่ายยา กรณีไม่มี Inverstigation                            | 58   |
| 4.15 แสดงข้อมูลเวลารอคอยการปฏิบัติงานบริการห้องจ่ายยา กรณีไม่มี Inverstigation                       | 58   |
| 4.16 แสดงภาพการไหลของงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก กรณีมี Inverstigation                             | 60   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่  | หน้า |
|---|------|
| 4.17 แสดงภาพการไหลของงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก กรณีมี Inverstigation      | 61   |
| 4.18 พิจารณา 5W 1H และ ECRS กรณีมี Inverstigation และกรณีไม่มี Inverstigation | 62   |
| 4.19 ระยะเวลาการปฏิบัติงานบริการห้องจ่ายยาหลังปรับปรุง                        | 78   |
| 4.20 ระยะเวลาการคอยการปฏิบัติงานบริการห้องจ่ายยาหลังปรับปรุง                  | 79   |
| 4.21 ตารางแสดงภาพการไหลของงานบริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก หลังปรับปรุง          | 80   |
| 5.1 ความล่าช้าจากความสุขเปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับปรุง                     | 82   |

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

## สารบัญรูปภาพ

| ภาพที่   | หน้า |
|--|------|
| 1.1 ผังก้างปลาวิเคราะห์สาเหตุของการรอคอยในกระบวนการ        | 9    |
| 2.1 เป้าหมายของการจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน             | 15   |
| 4.1 กระบวนการไหลโดยรวมของระบบ                              | 35   |
| 4.2 กระบวนการไหลแผนกคัดแยกผู้ป่วยนอก                       | 37   |
| 4.3 กระบวนการไหลแผนกห้องบัตร                               | 38   |
| 4.4 กระบวนการไหลแผนกพยาบาลคัดกรอง                          | 39   |
| 4.5 กระบวนการไหลแผนกแพทย์ตรวจ                              | 40   |
| 4.6 กระบวนการไหลแผนกห้องยา                                 | 41   |
| 4.7 Flow Chart แสดงขั้นตอนงานบริการจ่ายยาก่อนปรับปรุง      | 52   |
| 5.1 นำระบบ ECRS มาประยุกต์ใช้ในงานบริการห้องยาหลังปรับปรุง | 84   |

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี