

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ผลการศึกษา แบ่งได้เป็น 2 ตอน ได้แก่

1. การค้นหาและรวบรวมความเสี่ยงในงานคลังเวชภัณฑ์
2. การประเมินระดับความรุนแรงของความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

ตอนที่ 1 การค้นหาและรวบรวมความเสี่ยงในงานคลังเวชภัณฑ์

การค้นหาและรวบรวมความเสี่ยงในงานคลังเวชภัณฑ์ มีการแบ่งผลการศึกษาวิจัยออกเป็น 3 ส่วน

ดังต่อไปนี้

- ส่วนที่ 1 : ลักษณะทั่วไปของงานคลังเวชภัณฑ์
- ส่วนที่ 2 : ข้อมูลเกี่ยวกับการรับเวชภัณฑ์เข้าคลังเวชภัณฑ์
- ส่วนที่ 3 : ข้อมูลเกี่ยวกับการเบิกเวชภัณฑ์ออกจากคลังเวชภัณฑ์ ซึ่งได้ข้อมูลจาก
 - ชุดที่ 1 ข้อมูลจากใบเบิกเวชภัณฑ์
 - ชุดที่ 2 ข้อมูลจากใบสรุปการเบิก
 - ชุดที่ 3 ข้อมูลจากการจัดเวชภัณฑ์ให้กับหน่วยเบิก
 - ชุดที่ 4 ข้อมูลจากการจ่ายยาให้หน่วยเบิก

ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของงานคลังเวชภัณฑ์

เก็บข้อมูลแบบพรรณนาจากการสำรวจโดยผู้วิจัย แล้วนำไปเปรียบเทียบมาตรฐานของคลังเวชภัณฑ์ตามข้อกำหนดของโรงพยาบาลหรือมาตรฐานการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล ซึ่งข้อมูลที่เก็บ ได้แก่

1. ลักษณะของคลังเวชภัณฑ์
2. ความเพียงพอของบริเวณที่ใช้เก็บเวชภัณฑ์และลักษณะของชั้นเก็บเวชภัณฑ์
3. อุปกรณ์ที่ใช้ทำงานในคลังเวชภัณฑ์ ได้แก่ โต๊ะ แก้ว อ้อ คอมพิวเตอร์ ระบบไฟฟ้า เป็นต้น
4. อุณหภูมิ จะเก็บข้อมูลของอุณหภูมิห้องและอุณหภูมิภายในตู้แช่ยา ณ เวลา 9.00 น. และ 16.00 น.
5. ระบบระบายอากาศ ได้แก่ พัดลมระบายอากาศ
6. คู่มือการเก็บรักษาเวชภัณฑ์
7. การจัดเก็บเวชภัณฑ์
8. การแสดงวันหมดอายุของเวชภัณฑ์
9. การป้องกันการโจรกรรม: ในส่วนของสัญญาณกันขโมย ทุญแจ
10. การป้องกันอัคคีภัย: สัญญาณดักควัน น้ำยาดับเพลิง การซ้อมหนีไฟ
11. การป้องกันอุทกภัย: การจัดระบบป้องกัน การเตรียมการเกี่ยวกับการขนย้าย
12. วิธีปฏิบัติงานในคลัง ได้แก่ การติดสติ๊กเกอร์ การขนย้ายยา

รายละเอียดลักษณะทั่วไปของงานคลังเวชภัณฑ์

1. สถานที่เก็บเวชภัณฑ์

ลักษณะอาคาร เป็นตึกปูน 3 ชั้น มีความมั่นคง โดยส่วนของคลังเวชภัณฑ์อยู่ชั้นล่างของอาคาร แบ่งออกเป็น 2 ส่วนใหญ่ ได้แก่

- ส่วนที่ 1 : แยกเป็น 5 ห้องย่อย

โดย 4 ห้อง สำหรับเก็บเวชภัณฑ์

1 ห้อง สำหรับการรับเวชภัณฑ์และการทำงานของเจ้าหน้าที่

- ส่วนที่ 2 : ใช้สำหรับเก็บเวชภัณฑ์

2. บริเวณที่ใช้เก็บเวชภัณฑ์และลักษณะของชั้นเก็บเวชภัณฑ์

บริเวณที่ใช้เก็บเวชภัณฑ์ แบ่งออกเป็น

- บริเวณที่ใช้รับเวชภัณฑ์ เมื่อมีเวชภัณฑ์มาส่ง บริเวณนี้จะอยู่ที่ทางเข้าของส่วนที่ 1 ซึ่งเป็นบริเวณที่ค่อนข้างแคบ กีดขวางทางเดิน

- บริเวณที่ใช้เก็บเวชภัณฑ์หลังจากรับเข้าคลัง แบ่งออกเป็น

- ส่วนที่ 1 : แยกเป็น 4 ห้องย่อยสำหรับเก็บเวชภัณฑ์ ดังต่อไปนี้

- ห้องที่ 1 : เก็บยาฉีด ยาครีม ยาพ่น ยาตา ยาสลบ ยาเคมีบำบัดและเวชภัณฑ์เกี่ยวกับการเอ็กซเรย์

- ห้องที่ 2 : เก็บยาเม็ด

- ห้องที่ 3 : เก็บยาเม็ด และยาเคมีบำบัด

- ห้องที่ 4 : เก็บยาเม็ด ยาน้ำแขวนตะกอน ยาเสฟติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ยาแช่เย็น ยาสมุนไพร เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ วัคซีนและเซรัม

- ส่วนที่ 2 : เก็บเวชภัณฑ์ ดังต่อไปนี้

- ยาที่มีการเปิดครั้งละมาก ๆ บรรจุอยู่ในกล่องใหญ่

- ยาน้ำเชื่อม

- น้ำยา

- น้ำเกลือ

- ซองยา ถุงหิ้ว ขวดยา ตลับพลาสติก จุกยาง ฝาจุกนิยมน สติ๊กเกอร์

โดยเวชภัณฑ์จะแยกกันตามแต่ละประเภทและมีการจัดเรียงชื่อตามตัวอักษร ซึ่งส่วนมากจะเรียงตามชื่อสามัญทางยา

สำหรับชั้นเก็บเวชภัณฑ์แบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ชั้นเก็บเวชภัณฑ์ทั่วไป : ลักษณะเป็นชั้น 4 ชั้น พื้นของชั้นทำจากไม้อัด ส่วนโครงของชั้นทำมาจากอลูมิเนียม

2. ตู้เหล็ก : ใช้เก็บยาเสฟติดให้โทษและวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท

3. ตู้เย็นและตู้ยาแช่เย็น : ใช้เก็บวัคซีน-เซรัมและยาแช่เย็น

3. อุปกรณ์ในบริเวณที่ทำงาน

อุปกรณ์ที่บริเวณที่ทำงานในส่วนของคลังเวชภัณฑ์ แบ่งออกเป็น

1. โต๊ะ : โต๊ะสำหรับทำงานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนมี 6 ตัว เป็นโต๊ะไม้ มีกระจกกรองบนโต๊ะ ส่วนโต๊ะสำหรับรับเวชภัณฑ์และสำหรับเจ้าหน้าที่ในห้องจัดเวชภัณฑ์รวมทั้งหมด 4 ตัวเป็นโต๊ะไม้ ยาว
2. เก้าอี้ : เก้าอี้ที่ประจำโต๊ะทำงานสำหรับเจ้าหน้าที่แต่ละคนจะเป็นเก้าอี้ไม้ บุด้วยนวม บริเวณที่นั่ง ส่วนเก้าอี้ที่บริเวณอื่น ๆ จะมีลักษณะเป็นเก้าอี้พับและเก้าอี้ไม้ไม่มีพนักพิง
3. คอมพิวเตอร์ : คอมพิวเตอร์มีจำนวน 4 เครื่อง อยู่บริเวณด้านหลังห้อง
4. หลอดไฟ : หลอดไฟบนเพดานเป็นหลอดนีออน โดยจัดวางเป็นคู่ แต่ละคู่อยู่ห่างกันประมาณ 3 เมตร

4. อุณหภูมิ

อุณหภูมิห้องและอุณหภูมิของตู้เย็นจะมีการบันทึกวันละ 2 ครั้ง ณ เวลา 09.00 น. และ 16.00 น. โดยอุณหภูมิห้องโดยเฉลี่ยอยู่ที่ 28 องศาเซลเซียส ส่วนอุณหภูมิของตู้เย็นอยู่ที่ 3 องศาเซลเซียส

5. ระบบระบายอากาศ

มีพัดลมระบายอากาศจำนวน 1 ตัว อยู่บริเวณห้องย่อยที่ 4 กับห้องทำงาน

6. คู่มือการเก็บรักษาเวชภัณฑ์

ไม่มีคู่มือที่ใช้อธิบายวิธีการเก็บรักษาเวชภัณฑ์และอุณหภูมิที่เหมาะสมในการเก็บเวชภัณฑ์ เพื่อเพิ่มความคงตัวของเวชภัณฑ์ประเภทต่าง ๆ

7. การจัดเก็บเวชภัณฑ์

มีการจัดเก็บเวชภัณฑ์โดยแยกตามประเภทของเวชภัณฑ์ และแต่ละประเภทจะมีการจัดเรียงตามชื่อสามัญทางยา เว้นแต่บางประเภทที่นิยมเรียกเป็นชื่อทางการค้าก็จะใช้ชื่อทางการค้าเป็นตัวกำหนดบริเวณที่จัดเก็บ

8. การแสดงวันหมดอายุ

มีการใช้สติ๊กเกอร์ติดบนเวชภัณฑ์ทุกหน่วยบรรจุ โดยจะติดสติ๊กเกอร์ตั้งแต่ขั้นตอนการรับเวชภัณฑ์เข้าคลัง ซึ่งลักษณะของสติ๊กเกอร์จะแบ่งเป็น 2 แถบ แถบบนจะเป็นสีและมีอักษร EXP พิมพ์ทับ ส่วนแถบล่างจะเป็นการกำหนดเดือนและปีที่หมดอายุ ซึ่งในปัจจุบันมีการกำหนดไว้ 6 สี คือ

- สีม่วง	หมดอายุปี 2545
- สีฟ้า/น้ำเงิน	หมดอายุปี 2546
- สีชมพู	หมดอายุปี 2547
- สีเหลือง	หมดอายุปี 2548
- สีเขียว	หมดอายุปี 2549
- สีแดง	หมดอายุปี 2550

9. การป้องกันการโจรกรรม

ไม่มีการติดสัญญาณกันขโมย (เนื่องจากมีประตูก่อนจะเข้าถึงคลังเวชภัณฑ์ 4 ประตู ประกอบด้วยประตูเหล็ก 1 ประตู ประตูลูกบิด 2 ประตู และประตูอลูมิเนียมเลื่อน 1 ประตู)

กฎประตูคลังเวชภัณฑ์มีอยู่ที่หัวหน้าฝ่ายเภสัชกรรม หัวหน้าคลังเวชภัณฑ์ เภสัชกรและเจ้าพนักงานอย่างละ 1 คน

กฎที่ใช้ปิดตู้เวชภัณฑ์จำพวกยาเสพติดให้โทษและวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท มีอยู่ที่หัวหน้าคลังเวชภัณฑ์และเจ้าพนักงานเภสัชกรรม 1 คน

10. การป้องกันอัคคีภัย

มีน้ำยาดับเพลิงอยู่บริเวณลิฟต์ตรงข้ามกับคลังเวชภัณฑ์ ส่วนในคลังเวชภัณฑ์ไม่มีอุปกรณ์ในการดับเพลิง หรือสัญญาณดักควันอยู่เลย

11. การป้องกันอุทกภัย

ไม่มีการจัดระบบป้องกันน้ำท่วม หรือการเตรียมการเพื่อขนย้ายเวชภัณฑ์หากเกิดเหตุการณ์น้ำท่วม เนื่องจากที่ผ่านมาไม่มีเหตุการณ์ดังกล่าวเกิดขึ้น

12. วิธีปฏิบัติงานในคลัง

วิธีการตัดสต็อกการ์ด

โดยทั่วไปเจ้าหน้าที่จะนำสต็อกการ์ดของเวชภัณฑ์แต่ละประเภทมาตัดที่โต๊ะทำงาน หลังจากนั้นจะนำสต็อกการ์ดดังกล่าวไปจัดเวชภัณฑ์ตามที่ตัดไว้ พร้อมกับมีการตรวจสอบจำนวนเวชภัณฑ์ในสต็อกการ์ดว่าตรงกับเวชภัณฑ์คงคลังหรือไม่

วิธีการขนย้ายเวชภัณฑ์

เจ้าหน้าที่จะจัดเวชภัณฑ์ไว้บนรถเข็นที่ทำมาจากอลูมิเนียม เมื่อหน่วยเบิกในโรงพยาบาลมารับเวชภัณฑ์จะนำถุงผ้ามาใส่เวชภัณฑ์แล้วนำกลับไป ส่วนหน่วยเบิกนอกโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่จะเข็นรถออกไปให้ข้างนอกคลังเวชภัณฑ์

จากข้อมูลลักษณะทั่วไปของงานคลังเวชภัณฑ์ข้างต้น เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลลักษณะทั่วไปของคลังเวชภัณฑ์ของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพ และวิธีการควบคุม - วิธีการเก็บรักษาเวชภัณฑ์ตามระเบียบคู่มือบริหารเวชภัณฑ์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข สามารถประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของคลังเวชภัณฑ์ได้ดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปของงานคลังเวชภัณฑ์

ลักษณะทั่วไป	ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น
1. สถานที่เก็บเวชภัณฑ์	มีความเสี่ยงในด้านความคับแคบของสถานที่ ทำให้ไม่สะดวกในการทำงาน
2. บริเวณและลักษณะของชั้นเก็บเวชภัณฑ์	มีความเสี่ยงในด้านบริเวณที่รับเวชภัณฑ์ เนื่องจากอยู่บริเวณด้านหน้า ทำให้กีดขวางการทำงานอื่นๆ นอกจากนี้บริเวณที่ใช้จัดเก็บเวชภัณฑ์ก็มีการแบ่งเป็น 2 ส่วน ซึ่งน่าจะจัดให้อยู่ในพื้นที่เดียวกัน
3. อุปกรณ์ในบริเวณที่ทำงาน	ไม่มีความเสี่ยงเกิดขึ้น
4. อุณหภูมิ	ไม่มีความเสี่ยงเกิดขึ้น
5. ระบบระบายอากาศ	บริเวณที่ใช้เก็บเวชภัณฑ์ควรจะมีพัดลมระบายอากาศทุกห้อง เพื่อช่วยให้ระบบอากาศภายในห้องมีการหมุนเวียน ลดการเกิดความชื้น
6. คู่มือการเก็บรักษาเวชภัณฑ์	มีความเสี่ยงเกิดขึ้นเนื่องจากคู่มือการเก็บรักษาเวชภัณฑ์มีประโยชน์มากเช่น กรณีที่ยาบางตัวจำเป็นต้องมีการเก็บรักษาด้วยวิธีพิเศษ ถ้าผู้ที่ไม่รู้จำเป็นต้องเป็นผู้รับยาแล้วนำมาเก็บในคลังเวชภัณฑ์อาจจะเก็บไม่ถูกวิธี ซึ่งมีผลต่อสภาพความคงตัวของยา ทำให้ยาเสื่อมคุณภาพเร็วกว่าที่ควรจะเป็น
7. การจัดเก็บเวชภัณฑ์	มีความเสี่ยงในกรณีที่เวชภัณฑ์มีบางตัวที่จัดเรียงตามชื่อทางการค้า อาจทำให้เกิดปัญหาได้ เช่น กรณีชื่อของยาที่มีชื่อสามัญทางยาและชื่อทางการค้าใกล้เคียงกันอาจทำให้หยิบผิดได้ นอกจากนี้หากจำเป็นต้องใช้ยาอย่างเร่งด่วนอาจจะหายาได้ยาก เนื่องจากไม่รู้ว่ายาจัดเก็บไว้บริเวณใด นอกจากนี้ในการเก็บเวชภัณฑ์กรณีที่ยังมีเวชภัณฑ์ไม่เพียงพอก็จะมีการวางกับพื้น ซึ่งถือว่ามีความเสี่ยงเกิดขึ้น เช่น หากมีน้ำหกลงพื้นอาจทำให้เวชภัณฑ์เกิดการเสื่อมสภาพได้
8. การแสดงวันหมดอายุ	ไม่มีความเสี่ยงเกิดขึ้น
9. การป้องกันการโจรกรรม	การที่คลังเวชภัณฑ์ไม่มีสัญญาณกันขโมย เนื่องจากเหตุผลที่ต้องผ่านประตูเข้ามาถึง 4 ชั้นก่อนจะเข้าถึงส่วนของคลังได้ ถือว่าเป็นความเสี่ยงในระดับหนึ่ง เพราะหากมีการโจรกรรมเกิดขึ้นก็จะมีใครทราบได้เลย เนื่องจากไม่มีสัญญาณใดที่สามารถบอกเหตุได้
10. การป้องกันอัคคีภัย	ถึงแม้จะมีน้ำยาดับเพลิงบริเวณตรงข้ามส่วนของคลังเวชภัณฑ์ หากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้น อาจจะเข้าไปในการจะใช้น้ำยาดับเพลิงจากบริเวณอื่นมาใช้ ทำให้เวชภัณฑ์มีความเสี่ยงที่จะเสียหายได้มากกว่าการมีน้ำยาดับเพลิงไว้ในส่วนของงานคลังเวชภัณฑ์
11. การป้องกันอุทกภัย	แม้จะยังไม่เคยมีอุทกภัยเกิดขึ้น แต่ก็น่าจะมีการจัดระบบป้องกันไว้บ้าง เช่น หาสถานที่ที่สามารถขนย้ายเวชภัณฑ์ไปได้หากมีอุทกภัยเกิดขึ้น นอกจากนี้ อาจมีการจัดระบบป้องกันไว้บ้าง เพราะหากเกิดเหตุฉุกเฉินขึ้นอาจจะไม่รู้ว่าควรทำอย่างไร เนื่องจากยังไม่เคยเตรียมกรณีเอาไว้
12. วิธีปฏิบัติงานในคลัง	การที่เจ้าหน้าที่ในงานคลังเวชภัณฑ์นำสต็อกการมาตัดที่โต๊ะทำงาน มีโอกาสเกิดความเสี่ยงมากกว่าการไปตัดสต็อกในบริเวณที่เก็บ เช่น กรณีที่มีเจ้าหน้าที่อีกคนต้องการตัดสต็อกของยาตัวเดียวกันแล้วยังนำสต็อกการไม่เจอ จึงใช้วิธีจำไว้ว่าจะมาตัดภายหลัง ซึ่งอาจจะลืมไปได้ว่ามีการนำของออกไปแล้ว แต่ยังไม่ได้ตัดสต็อกการทำให้จำนวนของเวชภัณฑ์ในสต็อกการผิดผลาดไปจากความเป็นจริงหรือการนำสต็อกการออกมาจากบริเวณที่เก็บอาจเกิดการสูญหายได้เมื่อทำสต็อกการใหม่ไม่รู้ว่าตอนนี้ยอดคงคลังมีจำนวนเท่าไร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับเวชภัณฑ์เข้าคลังเวชภัณฑ์

ข้อมูลในส่วนนี้ได้จากแบบเก็บข้อมูล 2 ชุด

ชุดที่ 1 : ข้อมูลจากเอกสารที่ใช้ในการส่งของ ได้แก่ ใบสั่งซื้อเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาล ใบส่งเวชภัณฑ์ของบริษัทฯ และใบวิเคราะห์เวชภัณฑ์แต่ละชนิด โดยจะมีการนำมาเปรียบเทียบกับเวชภัณฑ์ที่บริษัทฯนำมาส่ง

การเก็บข้อมูลในส่วนนี้จะเป็นการเก็บข้อมูลว่าทางบริษัทได้ปฏิบัติตามหลักปฏิบัติทางโรงพยาบาลได้กำหนดขึ้นหรือไม่ คือ ในการจัดส่งของมายังคลัง จะต้องมีใบสั่งซื้อ ใบส่งของและใบวิเคราะห์ยา แบบมาพร้อมกับเวชภัณฑ์ทุกครั้ง และถ้าหากมีครบถ้วน ก็จะสำรวจว่ามีความถูกต้องหรือไม่ถูกต้องอย่างไร

ชุดที่ 2 : ข้อมูลที่ได้มาจากการรับเวชภัณฑ์ที่คลังเวชภัณฑ์ลงบันทึกไว้ โดยการบันทึกจะเป็นการบันทึกลงในคอมพิวเตอร์และสต็อคการ์ด

ข้อมูลจะได้จากแบบเก็บข้อมูล 2 ชุดนี้ประกอบกันว่าการลงข้อมูลครบถ้วนหรือไม่ถูกต้องเพียงใด และมีการนับจำนวนของเวชภัณฑ์คงคลังว่าตรงกับข้อมูลในคอมพิวเตอร์และสต็อคการ์ดหรือไม่ ดังแสดงในตารางที่ 4-2 ซึ่งจากตารางดังกล่าวจะเห็นได้ว่า ความเสี่ยงที่พบมากที่สุดในช่วงขั้นตอนการรับเวชภัณฑ์เข้าคลังเวชภัณฑ์ ได้แก่ การที่บริษัทฯไม่ได้แนบใบสั่งซื้อเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาลมาด้วย ซึ่งพบถึงร้อยละ 36.02 รองลงมา ได้แก่ การที่บริษัทฯไม่ได้แนบบใบวิเคราะห์มา พบร้อยละ 7.30

ตารางที่ 4-2 ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในช่วงขั้นตอนการรับเวชภัณฑ์เข้าคลังเวชภัณฑ์ (N = 397)

ขั้นตอนการทำงาน	รายการที่เกิดความเสี่ยง	ร้อยละ
1. การแนบใบสั่งซื้อเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาลมากับเวชภัณฑ์	143	36.02
2. การระบุวันที่ในใบส่งของ	0	0.00
3. การระบุเลขที่ใบสั่งซื้อในใบส่งของ	0	0.00
4. การระบุชื่อเวชภัณฑ์ในใบส่งของ	0	0.00
5. การระบุความแรงของเวชภัณฑ์ในใบส่งของ	0	0.00
6. การระบุรูปแบบของเวชภัณฑ์ในใบส่งของ	0	0.00
7. การระบุจำนวนของเวชภัณฑ์ในใบส่งของ	0	0.00
8. การระบุราคาของเวชภัณฑ์ในใบส่งของ	0	0.00
9. การแนบบใบวิเคราะห์เวชภัณฑ์มากับเวชภัณฑ์	29	7.30
10. การส่งเวชภัณฑ์มาตามวันที่โรงพยาบาลกำหนด	1	0.25
11. การตรวจสอบสภาพความสมบูรณ์ของเวชภัณฑ์	0	0.00
12. การตรวจสอบหมายเลขการผลิตของเวชภัณฑ์กับใบวิเคราะห์	0	0.00
13. การระบุวันหมดอายุของเวชภัณฑ์บนบรรจุภัณฑ์	0	0.00
14. การลงข้อมูลเวชภัณฑ์ในคอมพิวเตอร์	0	0.00
15. การระบุจำนวนเวชภัณฑ์ในคอมพิวเตอร์	0	0.00
16. การระบุวันหมดอายุของเวชภัณฑ์ในคอมพิวเตอร์	0	0.00
17. การลงข้อมูลเวชภัณฑ์ในสต็อคการ์ด	0	0.00
18. การระบุจำนวนเวชภัณฑ์ในสต็อคการ์ด	0	0.00
19. การระบุวันหมดอายุของเวชภัณฑ์ในสต็อคการ์ด	0	0.00

ซึ่งข้อมูลที่ได้สามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 ความเสี่ยงที่พบในขั้นตอนการเบิกเวชภัณฑ์ โดยดูจากใบสรุปการเบิก

ความเสี่ยงที่พบ	จำนวนความเสี่ยงที่เกิดขึ้น	
	ใบสรุปการเบิก (N=271)	รายการเวชภัณฑ์ที่เบิก(N=3014)
รายการยาเกิน	0	0
รายการยาขาด	0	0
รายการยาผิด	1	1
จำนวนยาเกิน	0	0
จำนวนยาขาด	1	1
อื่น ๆ (ระบุ)		
- ลงวันที่ผิด	1	1
รวม	3	3
ร้อยละ	1.11	0.10

จากตารางที่ 4-4 พบว่า ในการเตรียมจัดเวชภัณฑ์ให้หน่วยเบิก ขั้นตอนการลงข้อมูลการเบิกของหน่วยเบิก พบความเสี่ยงจากการตรวจสอบข้อมูลการเบิกของหน่วยเบิกที่คลังเวชภัณฑ์นำมาลงในคอมพิวเตอร์เพื่อตัดสต็อกมีร้อยละ 1.11 เมื่อเทียบกับจากใบสรุปการเบิกทั้งหมด หรือคิดเป็นร้อยละ 0.01 เมื่อเทียบกับจากจำนวนเวชภัณฑ์ที่มีการเบิกทั้งหมด

ชุดที่ 3 : ข้อมูลจากการจ่ายเวชภัณฑ์ออกจากคลัง

เป็นข้อมูลที่ได้จากการลงรายการยาทุกรายการที่มีการเบิกในแต่ละวันในคอมพิวเตอร์สต็อกการ์ดและเวชภัณฑ์คงคลัง ว่าแต่ละหน่วยเบิกเบิกจำนวนเท่าไร หลังจากนั้นจะมีการตรวจสอบข้อมูลว่าจำนวนของเวชภัณฑ์ในคอมพิวเตอร์ สต็อกการ์ด และเวชภัณฑ์คงคลังมีจำนวนเท่ากันหรือไม่ นอกจากนี้ก็จะมีการตรวจสอบวันหมดอายุของเวชภัณฑ์ว่าตรงตามที่คอมพิวเตอร์และสต็อกการ์ดบันทึกไว้หรือไม่ ดังแสดงในตารางที่ 4-5

ซึ่งจากตารางที่ 4-5 จะเห็นได้ว่ามีความเสี่ยงเกิดขึ้นทุกขั้นตอนการจัดเวชภัณฑ์ให้กับหน่วยเบิก โดยพบความถี่สูงสุดในด้านจำนวนของเวชภัณฑ์ในคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับจำนวนเวชภัณฑ์คงคลังพบร้อยละ 3.19 และความเสี่ยงในด้านการที่จำนวนเวชภัณฑ์ในสต็อกการ์ดไม่ตรงกับจำนวนเวชภัณฑ์ในคอมพิวเตอร์พบร้อยละ 2.95

ตารางที่ 4-5 ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการเบิกเวชภัณฑ์ โดยดูจากข้อมูลที่ใช้ในการจัดเวชภัณฑ์ให้กับหน่วยเบิก (N=3014)

ขั้นตอนการทำงาน	ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น	
	จำนวน(รายการ)	ร้อยละ
1. การลงข้อมูลการเบิกในคอมพิวเตอร์	3	0.10
2. การลงข้อมูลการเบิกในสต็อคการ์ด	16	0.53
3. การตรวจสอบจำนวนของเวชภัณฑ์ในคอมพิวเตอร์กับจำนวนเวชภัณฑ์คงคลัง	96	3.19
4. การตรวจสอบข้อมูลของเวชภัณฑ์ในสต็อคการ์ดกับจำนวนเวชภัณฑ์คงคลัง	27	0.90
5. การตรวจสอบข้อมูลของเวชภัณฑ์ในสต็อคการ์ดกับจำนวนเวชภัณฑ์ในคอมพิวเตอร์	89	2.95
รวม	231	7.66

ชุดที่ 4 : ข้อมูลจากการจ่ายยาให้หน่วยเบิก

เป็นการข้อมูลที่ได้จากการการจ่ายยาจากคลังเวชภัณฑ์ให้กับหน่วยเบิก เพื่อตรวจสอบลักษณะของการจัดยาของคลังเวชภัณฑ์ให้กับหน่วยเบิกว่าถูกต้องและครบถ้วนทั้งหมด หรือมีความผิดพลาดบางรายการ ซึ่งรายการที่ผิดพลาดจะแบ่งออกเป็น 6 ประเภท ดังนี้

1. รายการยาเกิน คือ รายการเวชภัณฑ์ที่ได้รับมีมากกว่าที่ขอเบิก
2. รายการยาขาด คือ รายการเวชภัณฑ์ที่ได้รับมีน้อยกว่าที่ขอเบิก
3. จำนวนยาเกิน คือ จำนวนเวชภัณฑ์ที่ได้รับมีมากกว่าที่ขอเบิก
4. จำนวนยาขาด คือ จำนวนเวชภัณฑ์ที่ได้รับมีน้อยกว่าที่ขอเบิก
5. รูปแบบยาไม่ถูกต้อง คือ ได้รูปแบบต่างจากความต้องการ
6. ขนาดของยาไม่ถูกต้อง คือ ขนาดยา/ความแรงไม่ถูกต้องตามที่ต้องการ

ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถแสดงได้ดังตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-6 ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการจ่ายเวชภัณฑ์ให้กับหน่วยเบิก (N=3014)

ประเภทของความเสี่ยง	จำนวนความเสี่ยงที่เกิดขึ้น	ร้อยละ
รายการยาเกิน	0	0.00
รายการยาขาด	1	0.03
จำนวนยาเกิน	1	0.03
จำนวนยาขาด	5	0.17
จ่ายยาผิดรูปแบบ	0	0.00
จ่ายยาผิดขนาด	0	0.00
รวม	7	0.23

จากตารางที่ 4-6 แสดงให้เห็นว่าการที่คลังเวชภัณฑ์จ่ายเวชภัณฑ์ให้กับหน่วยเบิกมีความเสี่ยงเกิดขึ้นเพียงร้อยละ 0.23

นอกจากผลการศึกษาดังกล่าวแล้ว ยังมีการประเมินการทำงานของคลังเวชภัณฑ์ โดยดูจากอัตราขาดคลัง ซึ่งจากการเก็บข้อมูล พบว่าในเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล มีอัตราขาดคลังร้อยละ 0.31 ซึ่งคิดได้จากอัตราขาดในแต่ละวัน คิดเทียบกับระยะเวลาที่ทำการเก็บข้อมูล

นอกจากนี้ยังมีการประเมินความพึงพอใจของหน่วยเบิกเวชภัณฑ์ ซึ่งผลการศึกษาที่ได้แสดงดังตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-7 ความพึงพอใจของหน่วยเบิกต่องานคลังเวชภัณฑ์ (N=25)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม				
	ไม่ พึงพอใจ อย่างยิ่ง	ไม่ พึงพอใจ	เฉยๆ	พึงพอใจ	พึงพอใจ อย่างยิ่ง
ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	-	20.00	12.00	52.00	16.00
ระยะเวลาในการรอรับเวชภัณฑ์	-	8.00	16.00	60.00	16.00
ความครบถ้วนของเวชภัณฑ์ที่ได้รับ	4.00	20.00	4.00	56.00	16.00
มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่คลังเวชภัณฑ์	4.00	40.00	20.00	24.00	3.00
ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่คลังเวชภัณฑ์	-	4.00	24.00	64.00	8.00
กิริยาท่าทางของเจ้าหน้าที่คลังเวชภัณฑ์	-	4.00	24.00	56.00	16.00
ลักษณะของบริเวณที่รอรับเวชภัณฑ์	20.00	60.00	16.00	4.00	-
ความสะดวกของบริเวณที่รอรับเวชภัณฑ์	-	8.00	32.00	40.00	20.00
ความสามารถในการแก้ปัญหาของบุคลากรในคลัง	-	4.00	-	84.00	12.00
ความมั่นใจในด้านความถูกต้องของเวชภัณฑ์ที่ได้รับ	-	4.00	-	80.00	16.00
ความมั่นใจในด้านจำนวนของเวชภัณฑ์ที่ได้รับ	-	8.00	8.00	64.00	20.00
ความมั่นใจว่าคลังมีเวชภัณฑ์เพียงพอตามต้องการ	4.00	12.00	4.00	60.00	20.00

จากตารางที่ 4-7 สำหรับตัวชี้วัดทางด้านความพึงพอใจของหน่วยเบิกที่มีต่องานคลังเวชภัณฑ์ พบว่า หน่วยเบิกมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความสามารถในการแก้ปัญหาของบุคลากรในคลังเวชภัณฑ์เมื่อหน่วยเบิกมีปัญหาในเรื่องเกี่ยวกับการติดต่อกับคลังเวชภัณฑ์ แต่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในส่วนของพื้นที่รอรับเวชภัณฑ์ เนื่องจากพื้นที่บริเวณที่รอรับเวชภัณฑ์นั้นมีความคับแคบ ทำให้ไม่สะดวกในการติดต่อกับงานกับเวชภัณฑ์

เมื่อประเมินความพึงพอใจของหน่วยเบิกในแต่ละปัจจัยดังตารางที่ 4-8 พบว่าหน่วยเบิกมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความมั่นใจว่าจะได้รับเวชภัณฑ์ที่ถูกต้อง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดในลักษณะของบริเวณที่รอรับการเบิก - จ่ายเวชภัณฑ์ที่มีความคับแคบเกินไป ทำให้ไม่สะดวกในการเบิก - จ่าย

สำหรับค่าแสดงในตารางในแต่ละข้อนั้นสามารถคำนวณได้จากการนำค่าความถี่ในแต่ละระดับ คูณกับค่าถ่วงน้ำหนัก ซึ่งกำหนดไว้ว่า

ระดับ 1 : ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง	ค่าถ่วงน้ำหนัก = 1
ระดับ 2 : ไม่พึงพอใจ	ค่าถ่วงน้ำหนัก = 2
ระดับ 3 : เฉย ๆ	ค่าถ่วงน้ำหนัก = 3
ระดับ 4 : พึงพอใจ	ค่าถ่วงน้ำหนัก = 4
ระดับ 5 : พึงพอใจอย่างยิ่ง	ค่าถ่วงน้ำหนัก = 5



สำนักหอสมุด
สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

ตัวอย่างการคำนวณ ; ข้อ 1 ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ระดับ 1 :	$0 \times 1 = 0$
ระดับ 2 :	$5 \times 2 = 10$
ระดับ 3 :	$3 \times 3 = 9$
ระดับ 4 :	$13 \times 4 = 52$
ระดับ 5 :	$4 \times 5 = 20$
รวม	91

เมื่อคำนวณระดับความพึงพอใจจากจำนวนผู้ประเมินจำนวน 25 คน
จะได้ค่าระดับความพึงพอใจในข้อ 1 เท่ากับ $91/25 = 3.64$

22 ก.ค. 2548

4670300

ตารางที่ 4-8 ความพึงพอใจของหน่วยเบิกในแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ระยะเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.64
ระยะเวลาในการรอรับเวชภัณฑ์	3.84
ความครบถ้วนของเวชภัณฑ์ที่ได้รับ	3.60
มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่คลังเวชภัณฑ์	3.00
ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่คลังเวชภัณฑ์	3.76
กิริยาท่าทางของเจ้าหน้าที่คลังเวชภัณฑ์	3.84
ลักษณะของบริเวณที่รอรับเวชภัณฑ์	2.04
ความสะอาดของบริเวณที่รอรับเวชภัณฑ์	3.72
ความสามารถในการแก้ปัญหาของบุคลากรในคลัง	4.04
ความมั่นใจในด้านความถูกต้องของเวชภัณฑ์ที่ได้รับ	4.08
ความมั่นใจในด้านจำนวนของเวชภัณฑ์ที่ได้รับ	3.96
ความมั่นใจว่าคลังมีเวชภัณฑ์เพียงพอตามต้องการ	3.80

การประเมินความพึงพอใจจากปัจจัยที่แบ่งเป็น 4 มิติ ได้แก่

- ด้านคุณภาพการให้บริการ
- ด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่
- ด้านสถานที่หรือการเบิกจ่าย
- ด้านความเชื่อมั่นของหน่วยเบิก

สามารถประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละมิติได้ดังตารางที่ 4.9 จะเห็นได้ว่าหน่วยเบิกมีความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความเชื่อมั่นของหน่วยเบิกต่องานคลังเวชภัณฑ์ แต่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านสถานที่หรือการเบิกจ่ายเวชภัณฑ์ แต่เมื่อดูผลรวมจากค่าผลรวมของความพึงพอใจ ซึ่งมีค่าเท่ากับ 3.61 แสดงให้เห็นว่าหน่วยเบิกมีความพึงพอใจการทำงานของคลังเวชภัณฑ์ในระดับปานกลางถึงมาก

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของหน่วยเบิกในแต่ละมิติ

มิติของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านคุณภาพการให้บริการของคลังเวชภัณฑ์	3.69
ด้านการปฏิบัติตัวของเจ้าหน้าที่ในคลังต่อหน่วยเบิก	3.53
ด้านสถานที่หรือการเบิกจ่ายเวชภัณฑ์	2.88
ด้านความเชื่อมั่นของหน่วยเบิกต่องานคลังเวชภัณฑ์	3.97
ค่าเฉลี่ย	3.61

ตอนที่ 2 ระดับความรุนแรงของความเสี่ยงที่เกิดขึ้น

การประเมินระดับความรุนแรง จัดทำเพื่อประเมินว่าความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในงานคลังเวชภัณฑ์ จัดเป็นความรุนแรงในระดับใด เพื่อนำผลของระดับความรุนแรงที่ประเมินได้ มาพิจารณาร่วมกับความถี่ของ ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นว่า ความเสี่ยงนั้น ๆ มีความจำเป็นเพียงใดที่จะต้องได้รับการแก้ไข

สำหรับการประเมินความรุนแรงในงานวิจัยนี้จะใช้แบบประเมินความรุนแรงของความเสี่ยงในงาน คลังเวชภัณฑ์ โดยการประเมินในครั้งนี้มีผู้เข้าร่วมประเมินจำนวน 30 คน ดังต่อไปนี้

1. หัวหน้างานคลังเวชภัณฑ์ โรงพยาบาลพุทธชินราช 1 คน
2. เกสัชกร โรงพยาบาลพุทธชินราช 18 คน
3. เกสัชกรประจำโรงพยาบาลชุมชนที่มีการเบิกยาจากโรงพยาบาลพุทธชินราช 6 คน
4. เจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรม โรงพยาบาลพุทธชินราช 5 คน

ซึ่งค่าของระดับความรุนแรงที่ประเมินได้ จะแบ่งออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่

- ระดับ 1 หมายความว่า ไม่รุนแรง
- ระดับ 2 หมายความว่า รุนแรงน้อย
- ระดับ 3 หมายความว่า รุนแรงปานกลาง
- ระดับ 4 หมายความว่า รุนแรงมาก

สำหรับการประเมินระดับความรุนแรง จะแบ่งตามขั้นตอนการปฏิบัติงานในคลังเวชภัณฑ์ ดังต่อไปนี้

1. ขั้นตอนการตรวจรับเวชภัณฑ์
2. ขั้นตอนการเบิกเวชภัณฑ์ของหน่วยเบิก
3. ขั้นตอนการจัด - จ่ายเวชภัณฑ์ให้กับหน่วยเบิก

จากผลการประเมินระดับความรุนแรงที่ได้ สามารถแสดงผลได้ดังตารางที่ 4-10 4-11 และ 4-12 ซึ่งจากตารางที่ 4-10 เป็นการประเมินระดับความรุนแรงในขั้นตอนการตรวจรับเวชภัณฑ์ พบว่า ผู้เข้าร่วมการประเมินทำการประเมินว่าการที่บริษัทยาไม่ระบุชื่อเวชภัณฑ์ในใบส่งของมีความรุนแรงมากที่สุด ร้อยละ 86.66 และจัดเป็นความรุนแรงระดับรุนแรงมาก แสดงให้เห็นว่าความเสี่ยงในเรื่องนี้เกิดขึ้น ควรจะได้รับการแก้ไขเป็นอันดับแรก ส่วนความเสี่ยงมีความรุนแรงรองลงมาได้แก่ การที่บริษัทยาไม่ระบุจำนวนเวชภัณฑ์ ในใบส่งของและการที่เวชภัณฑ์อยู่ในสภาพที่ไม่สมบูรณ์ ส่วนตารางที่ 4-11 การประเมินระดับความรุนแรงใน ขั้นตอนการเบิกเวชภัณฑ์ของหน่วยเบิกจะเห็นได้ว่า การที่หน่วยเบิกไม่ระบุรายการเวชภัณฑ์ พบความเสี่ยงที่มีความรุนแรงมากที่สุด แต่ในทางปฏิบัติแล้วความเสี่ยงดังกล่าวไม่น่าจะเกิดขึ้นได้เลย ส่วนความเสี่ยงที่มีความรุนแรงรองลงมา ได้แก่ การที่หน่วยเบิกไม่ระบุจำนวนที่ต้องการเวชภัณฑ์ ซึ่งความเสี่ยงดังกล่าวนี้จัดเป็นความรุนแรงในระดับรุนแรงมาก ดังนั้นหากมีความเสี่ยงในด้านนี้เกิดขึ้นจึงจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขเป็นลำดับแรก และจากตารางที่ 4-12 การประเมินระดับความรุนแรงในขั้นตอนการจัด - จ่ายเวชภัณฑ์ให้กับหน่วยเบิก พบว่า ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในทุกขั้นตอนการทำงาน จัดเป็นความรุนแรงในระดับรุนแรงมาก โดยการที่คลังเวชภัณฑ์ ลงข้อมูลการเบิกในคอมพิวเตอร์ผิดพลาดเป็นความเสี่ยงที่รุนแรงมากที่สุด จึงควรได้รับการแก้ไขก่อน เนื่องจาก ความเสี่ยงนี้ส่งผลเสียในหลาย ๆ ด้าน เช่น หน่วยเบิกไม่ได้รับเวชภัณฑ์ตามต้องการ หรือทำให้ข้อมูลเวชภัณฑ์ ในคอมพิวเตอร์ผิดพลาดส่งผลเสียต่อการสั่งซื้อเวชภัณฑ์เมื่อจำเป็นต้องใช้ข้อมูลจากคอมพิวเตอร์

ตารางที่ 4-10 ระดับความรุนแรงในขั้นตอนการตรวจรับเวชภัณฑ์ (N=397)

ความเสี่ยงในขั้นตอน การปฏิบัติงาน	ร้อยละของผู้ประเมินระดับความรุนแรง				การประเมิน ระดับความรุนแรง
	รุนแรงมาก	รุนแรงปานกลาง	รุนแรงน้อย	ไม่รุนแรง	
บริษัทไม่แนบใบสั่งซื้อของโรงพยาบาลมา	40.00	23.33	30.00	6.67	4
บริษัทไม่ระบุวันที่ใบสั่งซื้อของ	26.67	40.00	23.33	10.00	3
บริษัทไม่ระบุเลขที่ใบสั่งซื้อใบสั่งซื้อของ	40.00	33.33	20.00	6.67	4
บริษัทไม่ระบุชื่อเวชภัณฑ์ใบสั่งซื้อของ	86.66	6.67	6.67	-	4
บริษัทไม่ระบุความแรงเวชภัณฑ์ใบสั่งซื้อของ	60.00	36.67	3.33	-	4
บริษัทไม่ระบุรูปแบบเวชภัณฑ์ใบสั่งซื้อของ	63.33	26.67	10.00	-	4
บริษัทไม่ระบุจำนวนเวชภัณฑ์ใบสั่งซื้อของ	83.33	13.34	3.33	-	4
บริษัทไม่ระบุราคาเวชภัณฑ์ใบสั่งซื้อของ	80.00	16.67	3.33	-	4
บริษัทไม่แนบใบวิเคราะห์เวชภัณฑ์มา	36.67	43.33	20.00	-	3
บริษัทไม่มาส่งเวชภัณฑ์ตามวันที่กำหนด	66.66	26.67	6.67	-	4
เวชภัณฑ์ที่ส่งมาอยู่ในสภาพที่ไม่สมบูรณ์	83.33	10.00	6.67	-	4
หมายเลขการผลิตเวชภัณฑ์ไม่ตรงกับใบวิเคราะห์	63.33	26.67	10.00	-	4
เวชภัณฑ์ไม่มีการระบุวันหมดอายุ	63.33	26.67	10.00	-	3
คลังลงข้อมูลเวชภัณฑ์ในคอมพิวเตอร์ไม่ครบ	56.67	30.00	13.33	-	4
คลังระบุจำนวนรับในคอมพิวเตอร์ไม่ถูกต้อง	80.00	16.67	3.33	-	4
คลังระบุวันหมดอายุในคอมพิวเตอร์ไม่ถูกต้อง	50.00	40.00	10.00	-	4
คลังลงข้อมูลเวชภัณฑ์ในสต็อกการ์ดไม่ครบ	63.33	23.33	13.34	-	4
คลังระบุจำนวนรับในสต็อกการ์ดไม่ถูกต้อง	70.00	23.33	6.67	-	4
คลังระบุวันหมดอายุในสต็อกการ์ดไม่ถูกต้อง	43.33	40.00	16.67	-	4

ตารางที่ 4-11 ระดับความรุนแรงในขั้นตอนการเบิกเวชภัณฑ์ของหน่วยเบิก (N=175)

ความเสี่ยงในขั้นตอน การปฏิบัติงาน	ร้อยละของผู้ประเมินระดับความรุนแรง				การประเมิน ระดับความรุนแรง
	รุนแรงมาก	รุนแรงปานกลาง	รุนแรงน้อย	ไม่รุนแรง	
หน่วยเบิกไม่ระบุชื่อหน่วยงานที่เบิก	50.00	33.33	16.67	-	4
หน่วยเบิกไม่ระบุชื่อหน่วยงานที่รับใบเบิก	43.33	26.67	30.00	-	4
หน่วยเบิกไม่ระบุที่ใบเบิกว่า "เบิก" หรือ "คืน"	30.00	30.00	40.00	-	2
หน่วยเบิกไม่ระบุวันที่ต้องการเวชภัณฑ์	20.00	30.00	43.33	6.67	2
หน่วยเบิกไม่ระบุรายการเวชภัณฑ์ที่ต้องการ	76.66	13.34	3.33	6.67	4
หน่วยเบิกไม่ระบุหน่วยบรรจุของเวชภัณฑ์	53.33	36.67	10.00	-	4
หน่วยเบิกไม่ระบุจำนวนเวชภัณฑ์ที่ต้องการ	63.33	20.00	13.34	3.33	4
หน่วยเบิกไม่ระบุชื่อผู้มีสิทธิเบิกเวชภัณฑ์	30.00	30.00	36.67	3.33	2
หน่วยเบิกไม่ระบุเลขที่ใบเบิก / ใบส่งคืน	30.00	46.67	20.00	3.33	3
หน่วยเบิกไม่ระบุหมายเลขพัสดุที่ทำการเบิก	16.67	43.33	23.33	16.67	3
คลังเวชภัณฑ์ไม่ลงชื่อผู้ตรวจสอบ	15.00	30.00	20.00	-	4

ตารางที่ 4-12 ระดับความรุนแรงในขั้นตอนการจัด - จ่ายเวชภัณฑ์ให้กับหน่วยเบิก (N=3014)

ความเสี่ยงในขั้นตอน การปฏิบัติงาน	ร้อยละของผู้ประเมินระดับความรุนแรง				การประเมิน ระดับความรุนแรง
	รุนแรงมาก	รุนแรงปานกลาง	รุนแรงน้อย	ไม่รุนแรง	
คลังลงข้อมูลการเบิกในคอมพิวเตอร์ผิดพลาด	83.33	10.00	6.67	-	4
คลังลงข้อมูลการเบิกในสต็อกการ์ดผิดพลาด	73.33	20.00	6.67	-	4
ข้อมูลในคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับเวชภัณฑ์คงคลัง	60.00	33.33	6.67	-	4
ข้อมูลในสต็อกการ์ดไม่ตรงกับเวชภัณฑ์คงคลัง	80.00	10.00	6.67	-	4
ข้อมูลในสต็อกการ์ดไม่ตรงกับในคอมพิวเตอร์	60.00	33.33	6.67	-	4
คลังจัดเวชภัณฑ์ให้กับหน่วยเบิกผิดพลาด	56.67	40.00	3.33	-	4

จากข้อมูลที่ได้ทั้งหมดสามารถประเมินความถี่และความรุนแรงของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นดังตารางที่ 4-13 จะเห็นได้ว่าความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในขั้นตอนการทำงานของคลังเวชภัณฑ์พบทั้งหมด 11 ความเสี่ยงและส่วนมากจัดเป็นความรุนแรงในระดับรุนแรงมาก โดยความเสี่ยงที่เกิดขึ้นมากที่สุดเกิดจากการที่หน่วยเบิกเวชภัณฑ์ไม่ระบุหน่วยบรรจุของเวชภัณฑ์ ซึ่งพบความเสี่ยงเกิดขึ้นถึงร้อยละ 100 จัดเป็นความรุนแรงในระดับรุนแรงมาก รองลงมา ได้แก่ การที่บริษัทฯ ไม่แนบใบส่งชื่อเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาลมา ซึ่งพบความเสี่ยงเกิดขึ้นร้อยละ 36.02 จัดอยู่ในระดับรุนแรงมากเช่นกัน และการที่หน่วยเบิกเวชภัณฑ์ไม่ระบุที่ใบเบิกว่าเป็นการเบิกหรือคืนเวชภัณฑ์พบร้อยละ 12.57 จัดเป็นความรุนแรงระดับรุนแรงน้อย ซึ่งความเสี่ยงที่กล่าวมาข้างต้นนี้ควรได้รับการแก้ไขเป็นก่อนความเสี่ยงอื่น ๆ เมื่อประเมินตามแนวทางของสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(2) ซึ่งระบุไว้ว่าความเสี่ยงที่มีความถี่และระดับความรุนแรงสูงควรได้รับการแก้ไขเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 4-13 ความถี่และระดับความรุนแรงของความเสี่ยงที่เกิดขึ้นในงานคลังเวชภัณฑ์

ความเสี่ยงในขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ความเสี่ยงที่เกิดขึ้น (ร้อยละ)	ระดับ ความรุนแรง
หน่วยเบิกเวชภัณฑ์ไม่ระบุหน่วยบรรจุของเวชภัณฑ์	100.00	4
บริษัทฯ ไม่แนบใบส่งชื่อเวชภัณฑ์ของโรงพยาบาลมา	36.02	4
หน่วยเบิกเวชภัณฑ์ไม่ระบุที่ใบเบิกเวชภัณฑ์ว่าเป็นการ "เบิก" หรือ "คืน"	12.57	2
บริษัทฯ ไม่แนบใบวิเคราะห์เวชภัณฑ์มา	7.30	3
ข้อมูลของเวชภัณฑ์ในคอมพิวเตอร์ไม่ตรงกับจำนวนเวชภัณฑ์คงคลัง	3.19	4
ข้อมูลของเวชภัณฑ์ในสต็อกการ์ดกับจำนวนเวชภัณฑ์ในคอมพิวเตอร์	2.95	4
ข้อมูลของเวชภัณฑ์ในสต็อกการ์ดไม่ตรงกับจำนวนเวชภัณฑ์คงคลัง	0.90	4
คลังเวชภัณฑ์ลงข้อมูลการเบิกในสต็อกการ์ดผิดพลาด	0.53	4
บริษัทฯ ไม่มาส่งเวชภัณฑ์ตามวันที่โรงพยาบาลกำหนด	0.25	4
คลังเวชภัณฑ์จัดเวชภัณฑ์ให้กับหน่วยเบิกผิดพลาด	0.23	4
คลังเวชภัณฑ์ลงข้อมูลการเบิกในคอมพิวเตอร์ผิดพลาด	0.10	4