

**ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ** ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกและการพัฒนางานบริการแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่

**ผู้เขียน** นางสาวนพมาศ แก้ววงศ์วาน

**ปริญญา** ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต (อาชีวศึกษา)

**อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ** รองศาสตราจารย์ปรีชา อินทรสมพันธ์

### **บทคัดย่อ**

การค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกและการพัฒนางานบริการแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและการพัฒนางานบริการ แผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้รับบริการ จำนวน 322 คน และพนักงานที่ให้ข้อมูล เพื่อหาแนวทางพัฒนางานบริการ ในแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 4 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอในรูปตารางประกอบคำบรรยาย ผลการศึกษาสรุปผลได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลหางดง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านบุคลากรมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านคุณภาพบริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร และด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมแล้วพบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ บริการหนังสือพิมพ์ นิตยสารสำหรับผู้รับบริการ ในด้านบุคลากรพบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ความเพียงพอของบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ พบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีเอกสาร / แผ่นพับ แนะนำการใช้ยา ในด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ารายการที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ระยะเวลาในการรอรับยา

2. แนวทางในการพัฒนางานบริการ ในแผนกเภสัชกรรมโรงพยาบาลหางดง จังหวัด เชียงใหม่ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ การจัดที่พัก / เก้าอี้นั่งคอยรับบริการ ของห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก และจุดบริการหนังสือพิมพ์ นิตยสารสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนพื้นที่การ ให้บริการทางโรงพยาบาล มีนโยบายที่จะขยายขยายพื้นที่ในอีก 3-4 ปี ข้างหน้าที่จะสร้างตึกแฝด เพิ่มเติม ด้านบุคลากร สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ความเพียงพอของบุคลากรห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก โดย ภาครัฐไม่มีนโยบายที่จะเพิ่มอัตรากำลังคน ดังนั้นทางด้านแผนกเภสัชกรรมโรงพยาบาลหางดง โดย ได้พัฒนาความรู้ความสามารถ เพื่อพัฒนาศักยภาพในการแข่งขันขององค์กร การฝึกอบรม สร้าง เสริมประสบการณ์ รวมทั้งการนำเทคนิคในการบริหารจัดการเข้ามาใช้ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เอกสาร / แผ่นพับ และคู่มือแนะนำการ ใช้งาน ซึ่ง ทางโรงพยาบาลได้มีการจัดทำเว็บไซต์ของโรงพยาบาลขึ้น นอกเหนือจากนั้น ยังมีการจัดทำสื่อวิทยุ ตามชุมชนเพื่อให้คนในชุมชนได้มาใช้บริการ ในสถานบริการโรงพยาบาลใกล้บ้าน และจัดทำ บอร์ดความรู้และแผ่นพับให้แก่ผู้ป่วย ด้านคุณภาพการบริการ สิ่งที่ต้องปรับปรุงคือ ระยะเวลาใน การรอรับยา และการได้รับบริการด้วยความเสมอภาค ทางโรงพยาบาลหางดง มีการดำเนินการ พัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล อย่างต่อเนื่อง อีกทั้งทางโรงพยาบาลยังสร้างเครือข่ายของโรงพยาบาล ซึ่งภายในเครือข่ายก็จะมีการแลกเปลี่ยนความรู้ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ที่นำมาใช้แล้ว เกิดผลในทางที่ดี แล้วนำมาปรับใช้ในแผนกเภสัชกรรมของโรงพยาบาลต่อไปได้

<b>Independent Study Title</b>	Satisfaction of Outpatient Service Users and Development of Pharmacy Department Service Hangdong Hospital Chiang Mai Province
<b>Author</b>	Miss Noppamas Kaewwongwan
<b>Degree</b>	Master of Education (Vocational Education)
<b>Independent Study Advisor</b>	Assoc. Prof. Preecha Intarasompun

### **ABSTRACT**

The purpose of the independent study of of “Satisfaction of Outpatient Service Users and Development of Pharmacy Department Service, Hangdong Hospital, Chiang Mai,” was study about the satisfaction and developing the service of Pharmacy department at Hangdong hospital, Chiang Mai. The target group was 322 clients and 4 personals who gave the information about the guideline to develop service of Pharmacy department at Hangdong hospital, Chiang Mai. The research instrument was questionnaire; the data was analyzed by using frequency, percentage, mean, and standard deviation and presented by table captions.

The results of the study were concluded as follows:

- 1) The overall picture of the satisfaction to the Pharmacy department service was at the high level and considered the percentage of highest to lowest was the personnel, service quality, information and the location and environment. According to; the personnel, the lowest percentage was the adequacy of personnel, the service quality found that the lowest percentage was the time to receive the medicines, the information found that the lowest percentage was the documents / brochures to recommend the drugs, the location and environment found that the lowest percentage was the newspapers and magazines for the clients.

2) The developing of service of Pharmacy department at Hangdong hospital, Chiang Mai, the location and environment should adjust about setting the lounge / chairs for the clients, servicing the newspapers and magazines, the service area, hospital had the policy to expand the area in the next 3-4 years to build the twin towers, the personnel should adjust about the adequacy of personnel, although the government did not have the policy to increase manpower so the hospital should develop the personnel's skills to improve the competitiveness of enterprises, training, and using the management techniques, the information should adjust about the broadcast of information, the documents / brochures to recommend the drugs, so the hospital made the website, moreover, radio advertising in community and the service quality should adjust about the time to receive the medicines and served with equality. Hangdong hospital continuously improved the quality and created a network by exchanged the knowledge, information and data which had a good result or adapted to use in Pharmacy department of the hospital.