

การประเมินคุณค่าของงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก  
ของอาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ โรงพยาบาลรามธิบดี

นายบุญฤทธิ์ มนต์สัตตา

โครงการพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาเภสัชศาสตรบัณฑิต  
คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล  
พ.ศ. 2558

The value proposition of pharmacy service in  
outpatient at Somdech Phra Debaratana, Ramathibodi  
hospital

MR. BOONYAPHAT MONSATTA

A SPECIAL PROJECT SUBMITTED IN PARTIAL FULFILMENT  
OF THE REQUIREMENTS FOR  
THE DEGREE OF DOCTOR OF PHARMACY  
FACULTY OF PHARMACY  
MAHIDOL UNIVERSITY  
2015

โครงการพิเศษ

เรื่อง การประเมินคุณค่าของงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกของอาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ โรงพยาบาลรามธิบดี

.....  
(นายบุญฤทธิ์ มนต์สัตตา)

.....  
(รศ.ดร.ชะอรสิน สุขศรีวงศ์)  
อาจารย์ที่ปรึกษา

.....  
(ภญ.พัชรินทร์ สุภาพโสภณ)  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

.....  
(ภก.นิติ ไอสิริกุล)  
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

## บทคัดย่อ

# การประเมินคุณค่าของงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกของอาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ โรงพยาบาลรามารามธิบดี

บุญยภัทร มนต์สัตตดา

อาจารย์ที่ปรึกษา: ชะอรสิน สุขศรีวงศ์\*

\*ภาควิชาเภสัชกรรม คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

คำสำคัญ: value proposition, งานบริการเภสัชกรรม

การพัฒนางานบริการเภสัชกรรมควรมีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง และมีความจำเป็นที่จะต้องจัดลำดับก่อน-หลังของงานที่จะต้องพัฒนา งานวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินการให้คุณค่างานบริการเภสัชกรรมในมุมมองของเภสัชกรผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้แบบสอบถามที่ใช้แนวคิดเรื่อง value proposition และ importance-performance เพื่อประเมินคุณค่าและประสิทธิภาพของงาน โดยทำการประเมินสี่มิติ คือ “สภาพแวดล้อมห้องยา”, “ระบบการให้บริการ”, “พนักงานผู้ให้บริการ (ที่มีใช้เภสัชกร)” และ “การให้บริการของฝ่ายเภสัชกรรม” และใช้ระบบคะแนน 1-4 เพื่อประเมิน โดยให้ 4 คะแนนคือ “สำคัญมาก/ดีมาก”, 3คะแนน คือ “สำคัญ/ดี”, 2คะแนน คือ “สำคัญน้อย/ค่อนข้างแย่” และ 1คะแนน คือ “ไม่สำคัญ/แย่มาก” แจกแบบสอบถามในช่วงเดือนพฤศจิกายนถึงธันวาคม พ.ศ.2558 กลุ่มประชากรเป็นเภสัชกรผู้ปฏิบัติงาน ณ อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ทุกคน คือ 56 คน ได้ผลการตอบรับ 48 คน (85.71%) พบว่า คะแนนเฉลี่ยด้านประสิทธิภาพและความสำคัญของหัวข้อ “สภาพแวดล้อมห้องยา”, “ระบบการให้บริการ”, “พนักงานผู้ให้บริการ (ที่มีใช้เภสัชกร)” และ “การให้บริการของฝ่ายเภสัชกรรม” คือ (2.93,3.64), (2.92,3.63), (2.89,3.65), (3.25,3.76) ตามลำดับ พบว่าความสำคัญของแต่ละด้านไม่แตกต่างกันมาก แต่ด้านที่มีคะแนนประสิทธิภาพต่ำที่สุดคือ “พนักงานผู้ให้บริการ (ที่มีใช้เภสัชกร)”และม้งานที่มีความสำคัญมาก แต่ประสิทธิภาพต่ำ 1 งานคือ “มีการประกันระยะเวลาในการรอรับบริการแต่ละจุด” ในมิติระบบการให้บริการ ซึ่งเป็นช่องทางในการพัฒนางานบริการเภสัชกรรมให้ดีขึ้นได้

การศึกษานี้ได้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามารามธิบดี ได้รับเอกสารรับรองเลขที่ 2558/623

## Abstract

### The value proposition of pharmacy service in outpatient at Somdech Phra Debaratana, Ramathibodi hospital

Boonyaphat Monsatta

**Project advisor:** Chaonsin Suksriwong\*

\*Department of Pharmaceutical, Faculty of Pharmacy, Mahidol University

**Keyword:** Snack bars, Mangosteen, Sensory evaluation

Out-patient pharmacy service should be improved continuously with regard to priority setting. The objective of this research was to assess the importance and value assigned to out-patient pharmacy services in the perspective of providers. The questionnaire constructed under the concept of value proposition and importance-performance was employed. Four dimension of pharmacy service were assessed as: environment, service system, service provider (non-pharmacist), and pharmacy service. Score 1 to 4 were used to express different idea as: 4 = most importance/best performance, 3 = importance/good performance, 2 = less importance/less performance, and 1= least importance/least performance. The questionnaire was distributed during November and December 2015 to all 56 pharmacist working at the pharmacy department, Dheparatana building. The response rate was 85.71% The importance/performance average scores of environment, service system, service provider (non-pharmacist), and pharmacy service were (2.93,3.64), (2.92,3.63), (2.89,3.65), (3.25,3.76) respectively. The importance scores were not much different, but the least performance score and the poor performance and very important service which is “service provider (non-pharmacist)” and “Guarantee waiting time in each service center” should be improved.

This research was approve by the Ethical Committee for research in human, Ramathibodhi Hospital with the approval document number 2558/623.