



ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี



โดย
นางสาววิภาวี ชาดิษฐ์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2559

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเกาส์ศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

CLIENTS' SATISFACTION TOWARDS OUTPATIENT PHARMACY SERVICE QUALITY
AT CHAOPHRAYA YOMMARAT HOSPITAL , SUPHANBURI PROVINCE



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree
Master of Pharmacy Program in Consumer Protection in Public Health
Graduate School, Silpakorn University
Academic Year 2016
Copyright of Graduate School, Silpakorn University

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้วิทยานิพนธ์เรื่อง “ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช จังหวัดสุพรรณบุรี ” เสนอโดย นางสาววิภาวี ชาดิษฐ์ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปานใจ ธารทัศน์วงศ์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.....

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

เภสัชกรหญิง อาจารย์ ดร.เยาวลักษณ์ อ่ำรำไพ

คณะกรรมการตรวจสอบวิทยานิพนธ์

..... ประธานกรรมการ
(เภสัชกร อาจารย์ ดร. ภาณุพัฒน์ พุ่มพฤษ)

...../...../.....

..... กรรมการ
(เภสัชกร ดร. ชูเกียรติ เพียรชนะ)

...../...../.....

..... กรรมการ
(เภสัชกร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุรินทร์ ต.ศรีวงษ์)

...../...../.....

..... กรรมการ
(เภสัชกรหญิง อาจารย์ ดร.เยาวลักษณ์ อ่ำรำไพ)

...../...../.....



57352303 : สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

คำสำคัญ : ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ/คุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก

วิชา : วิชาสถิติ : ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช จังหวัดสุพรรณบุรี. อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : ญญ. อ. ดร. เยาวลักษณ์ อ่ำรำไพ. 98 หน้า.

การวิจัยเชิงพรรณนาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช จังหวัดสุพรรณบุรี เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 425 คน โดยสุ่มแบบโควต้าตามสัดส่วนจำนวนผู้มารับบริการแต่ละแผนกการรักษา ตั้งแต่วันที่

1 - 31 มีนาคม 2559 ใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเองที่พัฒนาจากแนวคิดของพาราซูรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ที่นำเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL มากำหนดคุณภาพบริการ วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลคุณภาพบริการด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการ โดยการทดสอบไคสแควร์

ผลการวิจัยพบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.82) อายุ 46-60 ปี (ร้อยละ 44.23) สมรส (ร้อยละ 61.65) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 52.24) รายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท (ร้อยละ 33.41) อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 48.94) โรคที่มารับการรักษาส่วนใหญ่เป็นโรคเรื้อรัง (ร้อยละ 81.88) โดยในกลุ่มนี้พบโรคปวดอักเสบที่เอ็นและกล้ามเนื้อมากที่สุด (ร้อยละ 13.41) ส่วนกลุ่มโรคเฉียบพลัน (ร้อยละ 18.12) พบโรคไข้หวัดมากที่สุด (ร้อยละ 4.94) รับการรักษาที่แผนกอายุรกรรมมากที่สุด (ร้อยละ 37.41) ใช้สิทธิประโยชน์การรักษาพยาบาลประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ร้อยละ 29.41) จำนวนรายการยาที่ได้รับ 1-2 รายการ (ร้อยละ 46.82) รับบริการ ณ แผนกจ่ายยามากที่สุดระหว่างเวลา 8.00-10.00 น. (ร้อยละ 63.5) ส่วนใหญ่เคยใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมานาน 1-5 ปี (ร้อยละ 61.18) ผลต่างระหว่างคะแนนการรับรู้กับความคาดหวังเฉลี่ยของผู้มารับบริการ เท่ากับ 0.91 ผลต่างรายด้านมีค่าเป็นบวกทุกด้าน

ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีค่าเฉลี่ยคะแนนรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมทุกด้านในระดับมากที่สุด (3.85 ± 0.59) ส่วนการรับรู้มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดแต่มีค่าสูงกว่า (4.76 ± 0.37) ผู้มารับบริการคาดหวังลักษณะภายนอกที่เห็นเป็นรูปธรรมมากกว่าด้านอื่น แต่เมื่อได้รับบริการแล้วจะรับรู้คุณภาพบริการในส่วนที่เกิดจากตัวผู้ให้บริการมากกว่า และพบว่า อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ กลุ่มโรค และระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ผู้มารับบริการเสนอแนะให้ปรับปรุงด้านลักษณะภายนอกของแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก เช่น ความไม่เพียงพอของเก้าอี้ เสียงรบกวน ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะ เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการบริการของแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลต่อไป

การคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2559

57352303 : MAJOR : CONSUMER PROTECTION IN PUBLIC HEALTH

KEY WORD : CLIENTS' SATISFACTION/OUTPATIENT PHARMACY SERVICE QUALITY

WIPAWEE CHADIT : CLIENTS' SATISFACTION TOWARDS OUTPATIENT PHARMACY SERVICE QUALITY AT CHAOPHRAYA YOMMARAT HOSPITAL , SUPHANBURI PROVINCE. THESIS ADVISOR : YAOWALAK AMRUMPAI,Ph.D. 98 pp.

The cross-sectional descriptive study on clients' satisfaction towards outpatient pharmacy service quality at Chaophraya Yommarat hospital, Suphanburi province was conducted to measure patients' satisfaction on service quality of the outpatient pharmacy department. Samples were 425 clients who got medicine from this department. All clients were selected by quota sampling during March 1st to 31st, 2016. Self-administered questionnaires regarding SERVQUAL model were used to collect data. Descriptive statistics; frequency, percentage, mean, standard deviation were used to analyze personal and service quality data. Inferential statistics; Chi-Square test was performed to prove the relationship between personal factors and satisfaction on service quality. Results showed that, clients were mostly female (62.82%), aged 46-60 years (44.23%) and (61.65%) of them were married. Most of them (52.24%) were educated with Bachelor's degree and had the salary between 35,001-45,000 Bath per month (33.41%). They worked as the Government officer and State Enterprise Employee (48.94%). Clients were mostly got chronic diseases (81.88%) and (13.41%) of this group got muscle strain. Acute diseases was found at (18.12%) and (4.94%) of this group had a cold. Clients received the service from department of Medicine (37.41%) and consumed the universal healthcare coverage (29.41%). Receiving 1- 2 drug items was found at (46.82%) of clients. Most of them (63.50%) were visiting at Outpatient Pharmacy Service between 8.00–10.00 a.m. Clients received the service from Outpatient Pharmacy Service for 1 – 5 years (61.18%). The analysis of the difference between customer perception score and expectation score known as the gap was at 0.91 Service quality gaps scores for each domain are positive. The expectation score of overall service quality was at 3.85 ± 0.59 and the perception score of overall service quality was at 4.76 ± 0.37 . Tangibles service quality domain was found most highly expectations. Age, marital status, career, disease and timing to be a client of this hospital were significantly related to clients' satisfactions on some domains of service quality. The administration of hospital should improve the tangibles service quality especially, providing enough chairs for patients and controlling noise in waiting area. Assessing clients' satisfaction should be continuously performed is needed to increase clients' satisfaction on outpatient pharmacy service.

Program of Consumer Protection in Public Health

Student's signature

Thesis Advisor's signature

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2016

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จขึ้นมาตามความคาดหวังของผู้จัดทำได้ เนื่องจากความกรุณาช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ และการให้คำปรึกษาอย่างดียิ่ง ตลอดจนการแก้ไขข้อบกพร่องของวิทยานิพนธ์ ผู้จัดทำขอขอบพระคุณ เกสัชกรหญิง อาจารย์ ดร. เยาวลักษณ์ อ่ำรำไพ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ขอขอบพระคุณ เกสัชกร อาจารย์ ดร. ภาณุพัฒน์ พุ่มพฤกษ์ ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ และขอขอบพระคุณ เกสัชกร ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. บุรินทร์ ต.ศรีวงษ์ และเกสัชกร ดร. ชูเกียรติ เพียรชนะ กรรมการวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาที่มีค่าในการให้คำปรึกษา ตลอดจนให้ข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นต่างๆ ในการปรับปรุง แก้ไข การทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ และวิทยานิพนธ์ได้รับการสนับสนุนบางส่วนจากคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

ขอขอบพระคุณ นายแพทย์ ชัยรินทร์ ปิ่นสุวรรณ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ้าพระยา ยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม หัวหน้าแผนกและเพื่อนร่วมงานแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก เจ้าหน้าที่ทุกภาคส่วนของโรงพยาบาลเจ้าพระยา ยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้ให้การสนับสนุน และอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลการทำวิทยานิพนธ์ และผู้มารับบริการที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

สุดท้ายนี้ผู้จัดทำขอขอบพระคุณบิดา มารดา และสมาชิกในครอบครัวทุกคน ผู้เป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสมอมา



สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	6
ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้.....	7
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย.....	8
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ.....	9
สถานการณ์การให้บริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช.....	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	16
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	21
รูปแบบการวิจัย.....	21
ประชากร.....	21
กลุ่มตัวอย่าง.....	22
ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล.....	23
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	23
การพัฒนาและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	24
วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	25
การประมวลผล.....	26
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์.....	26

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ	27
ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยา ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านต่างๆ ตามเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL	31
ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับ บริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยา มรราช จังหวัดสุพรรณบุรี	44
ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมต่อคุณภาพบริการแผนก จ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี	69
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	71
สรุปผลการวิจัย	71
อภิปรายผล	73
ข้อเสนอแนะ	80
รายการอ้างอิง	83
ภาคผนวก	87
ภาคผนวก ก เอกสารรับรองโครงการวิจัยจากโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช	88
ภาคผนวก ข แบบสอบถามการวิจัย	90
ประวัติผู้วิจัย	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 สถิติผู้ป่วยนอกปีงบประมาณ 2553 – 2557	16
2 สถิติผู้ป่วยนอกในเวลาราชการปีงบประมาณ 2557 และ 2558.....	21
3 จำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนผู้มารับบริการแต่ละแผนกการรักษา.....	22
4 การกระจายเก็บข้อมูลผู้ป่วยนอกแยกตามเวลาและแผนกการรักษา	25
5 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำนวน 425 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป	28
6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก จำแนกรายด้านของบริการ.....	32
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก	34
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้.....	37
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ	39
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ.....	41
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ.....	43
12 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพ บริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาฯ จังหวัดสุพรรณบุรี	45
13 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพ บริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาฯ จังหวัดสุพรรณบุรี	47
14 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาฯ จังหวัดสุพรรณบุรี	49
15 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาฯ จังหวัดสุพรรณบุรี	51

ตารางที่	หน้า
16 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี	53
17 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพ บริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี	55
18 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มโรคของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อ คุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี	57
19 ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกที่เข้ารับการรักษาพยาบาลครั้งนี้ของผู้มารับบริการกับ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี	59
20 ความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล เจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี	61
21 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนรายการยาที่ได้รับครั้งนี้ของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล เจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี	63
22 ความสัมพันธ์ระหว่างเวลาที่มารับบริการ ณ จุดจ่ายยาของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล เจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี	65
23 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เจ้าพระยาอภัยมหาราชของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพ บริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี	67
24 จำนวนและร้อยละของความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติม.....	70
25 ความสัมพันธ์ของแผนกที่เข้ารับการรักษาพยาบาลกับเวลาที่มารับบริการ ณ จุดจ่ายยา.....	80

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 สัตว์ส่วนผู้ป่วยนอก (ครึ่ง) จำแนกตามสังกัดของโรงพยาบาล พ.ศ.2545 – พ.ศ.2552.....	1
2 จำนวนผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของภาคกลางรวม 21 จังหวัด (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) ปี 2551 – 2556.....	2
3 จำนวนผู้มารับบริการประเภทผู้ป่วยนอก จำแนกตามรายชื่อโรงพยาบาลของรัฐบาล จังหวัดสุพรรณบุรี ปีงบประมาณ 2555-2556.....	3
4 จำนวนผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชจังหวัดสุพรรณบุรี ปี 2553 – 2557.....	4
5 จำนวนใบสั่งยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชจังหวัดสุพรรณบุรี ปี 2557 – 2558	5
6 กรอบแนวคิดของการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการ แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี.....	7
7 รูปแบบกำหนดคุณภาพบริการ Service Quality Model ของ Parasuraman, Zeithaml, And Berry	13

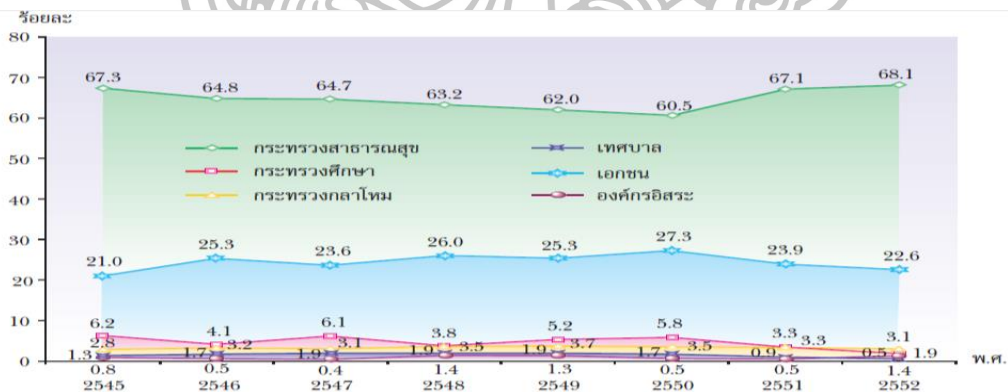


บทที่ 1 บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กระทรวงสาธารณสุขเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักเกี่ยวกับการสร้างเสริมสุขภาพอนามัย การป้องกัน ควบคุม รักษาโรคภัย ตลอดจนการฟื้นฟูสมรรถภาพของประชาชน ซึ่งการดำเนินงานทางด้านสาธารณสุขให้สำเร็จตามเป้าหมาย ผู้ให้บริการต้องทำงานเป็นสหวิชาชีพ เช่น แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาล เป็นต้น เพื่อให้การรักษาและดูแลสุขภาพประชาชนบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ผู้ให้บริการแล้วที่สำคัญอีกส่วนหนึ่ง คือ ผู้มารับบริการ เพราะผู้มารับบริการถือเป็นผู้บริโภค ด้านสุขภาพที่ต้องการได้รับบริการที่ดี และมีคุณภาพจากการเข้ามารับการรักษาที่โรงพยาบาล

สถานการณ์ทางด้านสุขภาพในปัจจุบัน จำนวนผู้ป่วยมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น ดังภาพประกอบที่ 1 พบว่าในช่วงระหว่างปี พ.ศ. 2545 ถึง 2552 ประชาชนในประเทศส่วนใหญ่รับการรักษาพยาบาลกับโรงพยาบาลรัฐบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นสัดส่วนมากที่สุด โดยในปี พ.ศ. 2552 มีการใช้บริการของกระทรวงสาธารณสุขมากที่สุดถึงร้อยละ 68.1 รองลงมาเป็นภาคเอกชน ร้อยละ 22.6 โดยโรงพยาบาลของรัฐเป็นบริการหนึ่งที่รัฐดำเนินการ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้ทุกภาคส่วน ซึ่งมุ่งเน้นการดูแลรักษาสุขภาพของประชาชน และบริการที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน



ภาพที่ 1 สัดส่วนผู้ป่วยนอก (ครั้ง) จำแนกตามสังกัดของโรงพยาบาล พ.ศ.2545 – พ.ศ.2552

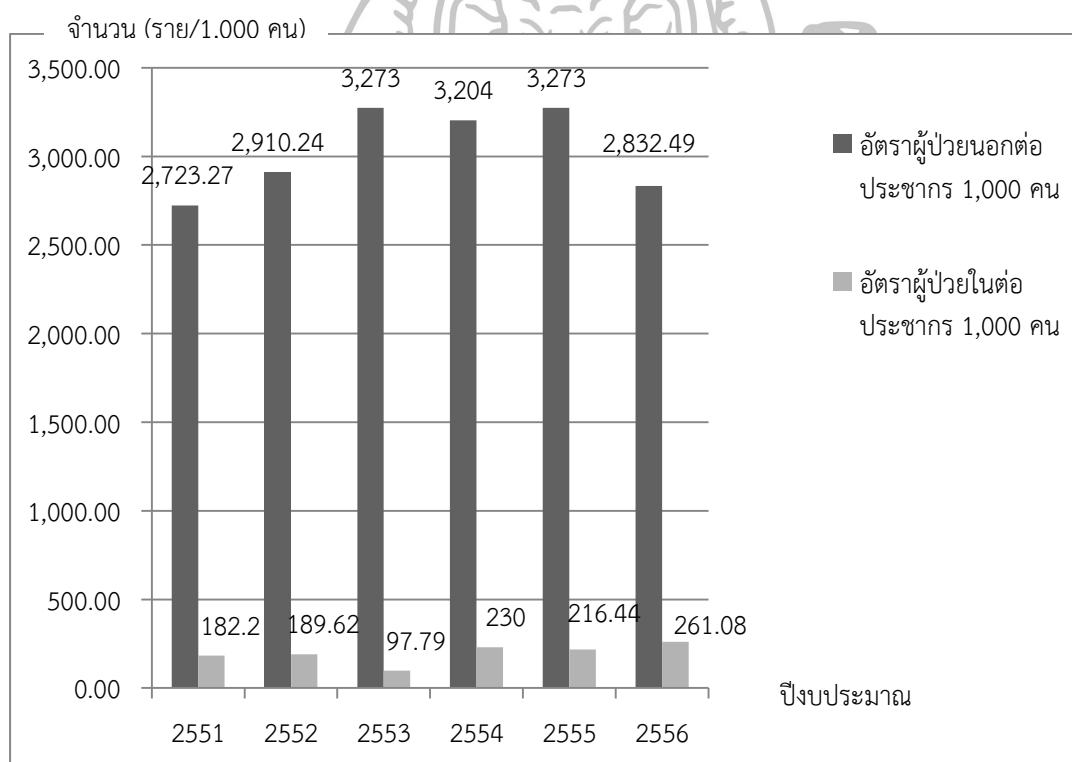
ที่มา: รายงานทรัพยากรสาธารณสุข ระบบบริการสุขภาพไทย, สัดส่วนผู้ป่วยนอกจำแนกตามสังกัดของโรงพยาบาล พ.ศ.2545 – พ.ศ.2552, เข้าถึงเมื่อ 5 ตุลาคม 2558, เข้าถึงได้จาก

<http://www.hiso.or.th/hiso/picture/reportHealth/THF2010T/ThailandHealthProfile7.pdf>

ปัจจุบันนโยบายของโรงพยาบาลรัฐบาลเปลี่ยนตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555 - 2559) ที่มุ่งส่งเสริมให้อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาค

เป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลงที่ได้รับการร่วมมือกันทุกภาคส่วน โดยยุทธศาสตร์การสร้างความเป็นธรรมในสังคมจะให้ความสำคัญกับการจัดบริการทางสังคมให้ทุกคน ตามสิทธิขั้นพื้นฐานที่มุ่งพัฒนาระบบบริการสาธารณสุขให้มีคุณภาพ มีช่องทางการเข้าถึงอย่างเท่าเทียม และทั่วถึง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี, 2554: 31-32)

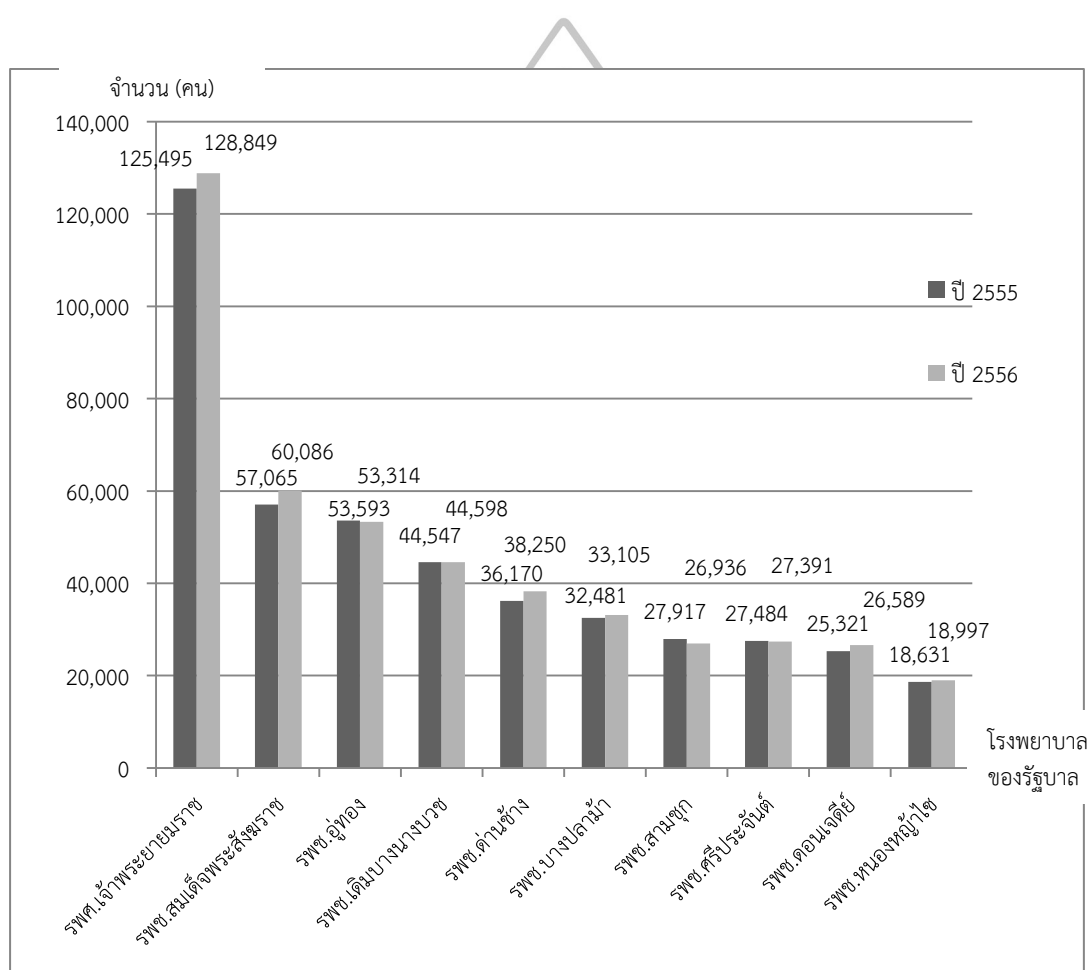
จำนวนผู้ป่วยนอกที่มารับบริการที่โรงพยาบาลมีจำนวนมากกว่าผู้ป่วยใน ดังภาพประกอบที่ 2 แสดงให้เห็นว่า จำนวนผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของภาคกลางรวม 21 จังหวัด (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) มีจำนวนผู้ป่วยนอกที่มากกว่ามาโดยตลอด โดยอัตราผู้ป่วยนอกปี 2551 เท่ากับ 2,723.27 ราย/ประชากร 1,000 คน ต่อมาในปี 2556 เพิ่มขึ้นเป็น 2,832.49 ราย/ประชากร 1,000 คน และผู้ป่วยในปี 2551 เท่ากับ 182.2 ราย/ประชากร 1,000 คน และในปี 2556 เพิ่มขึ้นเป็น 261.08 ราย/ประชากร 1,000 คน



ภาพที่ 2 จำนวนผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของภาคกลางรวม 21 จังหวัด (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) ปี 2551 – 2556

ที่มา: สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, จำนวนผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของภาคกลางรวม 21 จังหวัด (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) พ.ศ. 2551 – พ.ศ. 2556, เข้าถึงเมื่อ 6 ตุลาคม 2558, เข้าถึงได้จาก <http://bps.ops.moph.go.th/Healthinformation/index.htm>

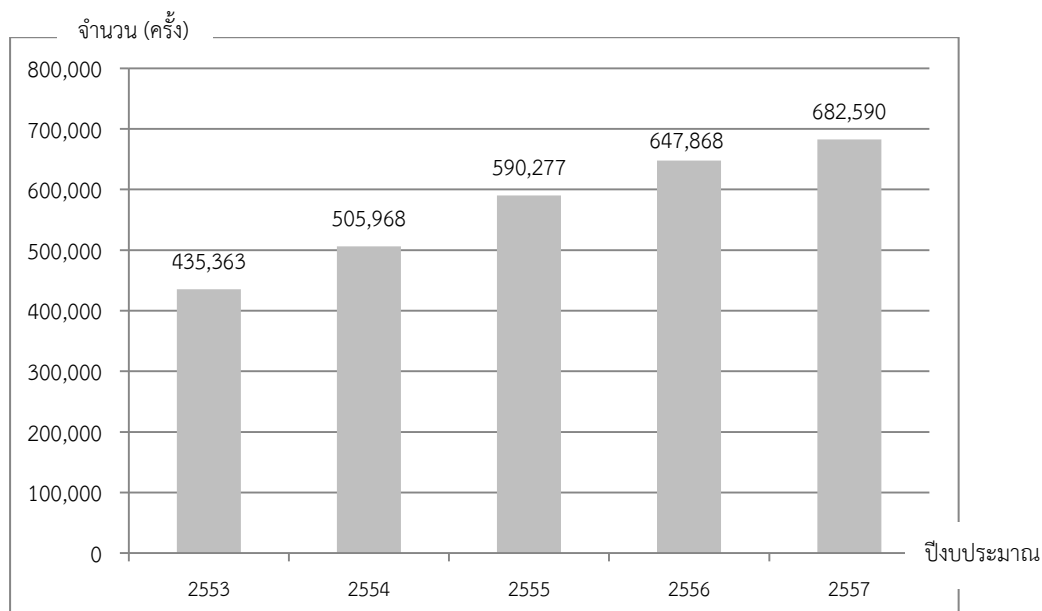
เมื่อพิจารณาโรงพยาบาลในจังหวัดสุพรรณบุรี ส่วนใหญ่มีจำนวนผู้ป่วยนอกปี 2556 เพิ่มขึ้นจากปี 2555 เมื่อจำแนกตามโรงพยาบาลของรัฐ ดังภาพประกอบที่ 3 พบว่า โรงพยาบาลเจ้าพระยามระชา มีผู้ป่วยนอกมารับบริการมากที่สุด โดยในปี 2555 มีจำนวนผู้ป่วยนอก 125,495 คน และในปี 2556 มีจำนวนผู้ป่วยนอกเพิ่มเป็น 128,849 คน เนื่องจากโรงพยาบาลเจ้าพระยามระชา เป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัดสุพรรณบุรี ระดับโรงพยาบาลศูนย์ มีแพทย์เฉพาะทางหลายสาขาและเครื่องมืออุปกรณ์ในการรักษาที่ทันสมัย ทำให้ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นทุกปี



ภาพที่ 3 จำนวนผู้มารับบริการประเภทผู้ป่วยนอก จำแนกตามรายโรงพยาบาลของรัฐบาล จังหวัดสุพรรณบุรี ปีงบประมาณ 2555-2556

ที่มา: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี, “เอกสารสรุปผลการดำเนินการ ตามแนวทางการตรวจราชการและนิเทศงานกรณีปกติ ระดับกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2557,” 18-20 กุมภาพันธ์ 2557.

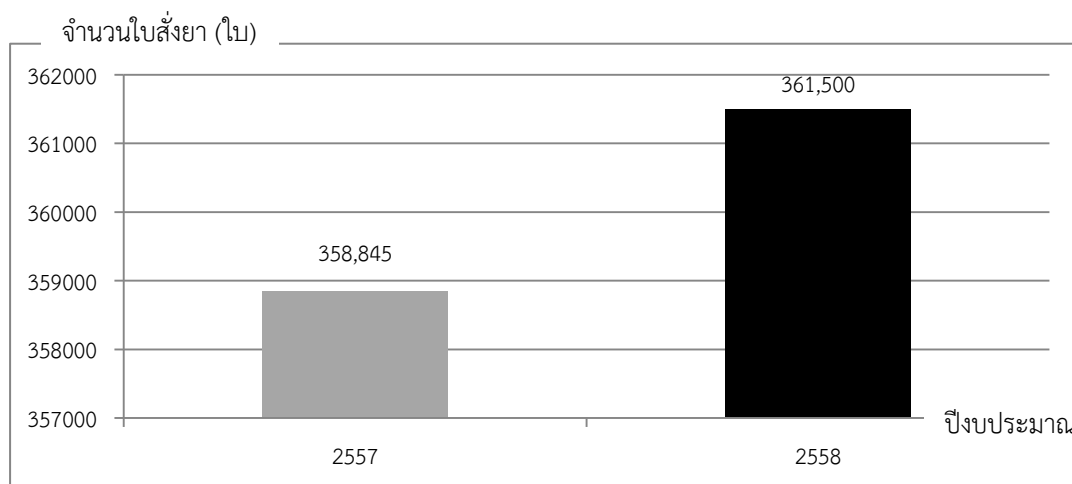
ตั้งแต่ปี 2553-2557 ผู้เข้ารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี ดังภาพประกอบที่ 4 พบว่าปี 2553 มีจำนวนผู้ป่วยนอกมารับบริการ 435,363 ครั้ง และในปี 2557 มีจำนวนผู้ป่วยนอกมารับบริการเพิ่มเป็น 682,590 ครั้ง คิดเป็นการเพิ่ม 56.79%



ภาพที่ 4 จำนวนผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชจังหวัดสุพรรณบุรี ปี 2553 – 2557 ที่มา: กลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชจังหวัดสุพรรณบุรี, “รายงานประจำปีงบประมาณ 2557 สถิติผู้ป่วยและงานบริการรักษาพยาบาล,” 28 กุมภาพันธ์ 2558.

ในส่วนของการให้บริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช ก็พบผู้มารับบริการเพิ่มขึ้นเช่นกัน ดังภาพประกอบที่ 5 พบว่าจำนวนใบสั่งยาผู้ป่วยนอกปี 2557 มีจำนวน 358,845 ใบ ในปี 2558 เพิ่มเป็น 361,500 ใบ โดยปี 2558 มีจำนวนเภสัชกรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก 11 คน ซึ่งมีค่า FTE (Full-Time Equivalent: ค่าเทียบเท่าชั่วโมงการทำงานของเจ้าหน้าที่เต็มเวลาหนึ่งคน) ของเภสัชกรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกสูงมาก คือ 13.2 นั่นคือ ต้องใช้เภสัชกรทำงานนี้ 13 คน จึงจะเหมาะสมกับปริมาณงานผู้ป่วยนอก แต่เมื่อคำนวณจำนวนใบสั่งยา/เภสัชกรจ่ายยาพร้อมให้คำแนะนำในปี 2558 เท่ากับ 228 ใบ/เภสัชกร 1 คน/วัน ซึ่งมากกว่ามาตรฐานการทำงานของเจ้าหน้าที่เต็มเวลาหนึ่งคน ที่จำนวนใบสั่งยา/เภสัชกรจ่ายยาพร้อมให้คำแนะนำ คือ 100 ใบ/เภสัชกร 1 คน/วัน (หน่วยวิเคราะห์และประเมินอัตรากำลัง, 2556: ไม่ปรากฏเลขหน้า) เห็นได้ว่าอัตรากำลังของเภสัชกรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช ยังไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ ในขณะที่จำนวนใบสั่งยาเพิ่มขึ้น แต่จำนวนเภสัชกรเท่าเดิม และยังมีจำนวนน้อยกว่าค่า FTE ที่ควรจะเป็น ส่งผลให้เภสัชกรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีภาระงานที่เพิ่มขึ้น เนื่องจากต้องรับผิดชอบในการบริการมากขึ้นอาจมีความอ่อนล้าในการปฏิบัติงานได้ การเกิดความคลาดเคลื่อนในการจ่ายยา (Dispensing Error) เป็นข้อมูลส่วนหนึ่งที่สะท้อนคุณภาพการจ่ายยาของงานบริการเภสัชกรรม โดยพบว่า ปีงบประมาณ 2554-2557 เกิดความคลาดเคลื่อนในการจ่ายยา (Dispensing Error)

ร้อยละ 0.12, 0.23, 0.17, และ 0.07 ของใบสั่งยาตามลำดับ (กลุ่มงานเภสัชกรรม, 2558: 16) ซึ่งการบันทึกความคลาดเคลื่อนยังต่ำกว่าความเป็นจริง เนื่องจากเภสัชกรมีภาระงานมากจนไม่สามารถบันทึกได้ครบถ้วน แม้อัตราการเกิดความคลาดเคลื่อนในการจ่ายยาไม่สูงมาก แต่อย่างไรก็ตามยังมีระดับสูงกว่าเป้าหมายของโรงพยาบาลที่กำหนดไว้ คือ การเกิดความคลาดเคลื่อนในการจ่ายยา (Dispensing Error) ต้องไม่เกิดขึ้นเลย



ภาพที่ 5 จำนวนใบสั่งยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชจังหวัดสุพรรณบุรี ปี 2557 - 2558

ที่มา: ศูนย์คอมพิวเตอร์โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชจังหวัดสุพรรณบุรี, “จำนวนใบสั่งยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชจังหวัดสุพรรณบุรี 2557 และ 2558,” 5 ตุลาคม 2558.

นอกจากนี้ความพึงพอใจของผู้มารับบริการเป็นอีกตัวชี้วัดที่สะท้อนคุณภาพการบริการได้ ดังการศึกษาของจิตตะวดี ปรายยะพันธ์ (2554: 65-66) ที่พบว่าผู้มารับบริการโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชมากที่สุด ด้านความรู้ความสามารถของแพทย์ในการตรวจรักษาโรค เนื่องจากโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชมีทีมแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง และมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ เช่น ระยะเวลาในการรอตามจุดบริการ เป็นต้น

การปรับปรุงระบบบริการของโรงพยาบาลเพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ เป็นสิ่งที่ต้องให้ความสำคัญ เพราะความพึงพอใจของผู้มารับบริการถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการพัฒนาคุณภาพของการบริการในโรงพยาบาล โดยในช่วงหลายปีที่ผ่านมาคุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งที่มีการประยุกต์ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารของหน่วยงานภาครัฐ และนำมาใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้น ซึ่งรวมถึงโรงพยาบาลด้วย มีหลายงานวิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการทางด้านสาธารณสุขในโรงพยาบาลของรัฐ เช่น บัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545) เบญจพร พุฒคำ (2547) จงจิต หงษ์เจริญ (2550) สมหมายประภา มลิวัลย์ (2551) และ จิตตะวดี ปรายยะพันธ์ (2554) ข้อค้นพบจากการศึกษา

เหล่านี้พบว่า มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการในการบริการทั้งภาพรวมและแยกแผนกบริการของโรงพยาบาล ซึ่งมีความพึงพอใจมากน้อยแตกต่างกันไป ตามบริบทของแต่ละการศึกษา

ปัจจุบันตัวแบบที่ใช้วัดคุณภาพการให้บริการที่ได้รับความนิยมนำมาใช้อย่างแพร่หลายมาจากการศึกษาวิจัยของพาราซูรามาน ซีแธมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry) (1990: 25-26) โดยสร้างและใช้เครื่องมือตัวแบบ SERVQUAL เพื่อใช้สำหรับการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยวัดจากความคาดหวัง (Expected Services) และการรับรู้ (Perceived Services) ของผู้มารับบริการ การจัดการด้านคุณภาพบริการ (Service Quality Management) คือ การทำให้เกิดความสมดุลระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการ โดยการรับรู้ของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการ เป็นผลมาจากช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ต่อการบริการ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1988: 12-40) ถ้าความคาดหวังในการบริการมากกว่าการรับรู้จริงจากบริการที่ได้รับ ผู้มารับบริการจะไม่พึงพอใจ ถ้าความคาดหวังในการบริการเท่ากับการรับรู้จริงจากบริการที่ได้รับ ผู้มารับบริการจะเกิดความพึงพอใจ และถ้าความคาดหวังในการบริการน้อยกว่าการรับรู้จริงจากบริการที่ได้รับ ผู้มารับบริการจะเกิดความประทับใจ ซึ่งการบริการจะถูกจัดว่ามีคุณภาพเมื่อการรับรู้จริงจากบริการที่ผู้มารับบริการได้รับดีกว่าหรือเท่ากับที่คาดหวังไว้ มีหลายงานวิจัยที่นำแนวคิด SERVQUAL นี้มาใช้ เช่น ทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541), Shahin (2544), บัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545), เบญจพร พุดคำ (2547), Pakdil and Harwood (2548), จงจิต หงษ์เจริญ (2550), สมหมายประภา มลิวัลย์ (2551), จิตตะวดี ปรายยะพันธ์ (2554), Purcarea, Gheorghie, and Petrescu (2556), Peprah and Atara (2557), Krishna, Jandavath, and Byram (2558), Subashini and Poongodi (2558), และ Tuba and Buk (2559) เป็นต้น

ในส่วนของงานบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช ยังไม่มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการภายใต้ภาระงานที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องเช่นนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้ตัวแบบ SERVQUAL วัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของการบริการที่ผู้มารับบริการประเมิน เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการบริการในส่วนนี้ของโรงพยาบาลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปใช้ร่วมกับนโยบายในการพัฒนางานบริการของโรงพยาบาล และนำไปใช้วางแผนพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพงานบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล เจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยครั้งนี้

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) คือ ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน อาชีพ โรคที่มารับการรักษา แผนกที่ผู้มารับบริการเข้ารับการรักษาพยาบาล สิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล จำนวนรายการยาที่ได้รับ เวลาที่มารับบริการ ณ จุดจ่ายยา และระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) คือ ระดับความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านต่างๆ ตามเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL มีเกณฑ์กำหนดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

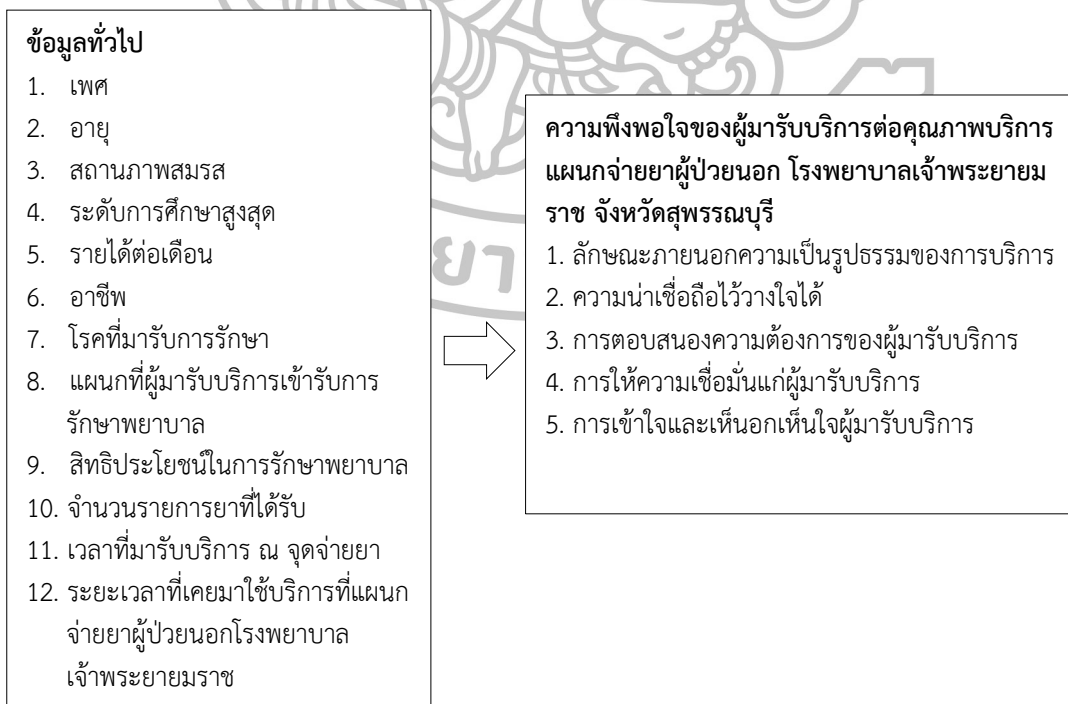
- 2.1 ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 2.2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้
- 2.3 การตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ
- 2.4 การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ
- 2.5 การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวคิดการจัดการด้านคุณภาพบริการ โดยนำ SERVQUAL มาเป็นแนวทางในการพัฒนาเครื่องมือวัดคุณภาพ กรอบแนวคิดการวิจัยเป็นดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent variables)

ตัวแปรตาม (Dependent variables)



ภาพที่ 6 กรอบแนวคิดของการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

โรคที่มารับการรักษา หมายถึง ลักษณะโรคที่ผู้มารับบริการเข้ามารับการรักษาที่โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ

1. โรคเฉียบพลัน หมายถึง โรคที่เกิดขึ้นเร็ว เป็นอยู่เพียงช่วงสั้นๆ (ไม่กัวันหรือไม่กี่สัปดาห์) เมื่อได้รับการรักษาได้ถูกต้องและทันเวลาก็มักจะหายขาด ไม่เหลืออาการให้คนไข้รู้สึกทุกข์ทรมานเป็นเวลานาน หรือถ้าเป็นรุนแรงและรักษาไม่ทันเวลา ก็อาจจะตายไปในระยะเวลาสั้นๆ ไม่ตกเป็นภาระของครอบครัวและสังคมต่อไป (ภาชิต ประชาเวช, 2529)

2. โรคเรื้อรัง หมายถึง โรคที่เป็นแล้วจะมีอาการหรือต้องรักษาติดต่อกันนาน เป็นแรมเดือน แรมปี หรือตลอดชีวิต ได้แก่ โรคไม่ติดเชื้อ (Non-infectious disease) เป็นส่วนใหญ่ เช่น โรคเบาหวาน ความดันโลหิตสูง อัมพาต โรคหัวใจ ตับแข็ง มะเร็ง เป็นต้น โรคเรื้อรังเหล่านี้ บางชนิดก็อาจค่อยๆ เบาละหรือหายได้ แต่จะต้องใช้เวลาเป็นแรมเดือน แรมปี บางชนิดจะค่อยๆทรุดลง และหมดทางเยียวยา แต่จะไม่ตายเร็ว (ภาชิต ประชาเวช, 2529)

เวลาที่มารับบริการ ณ จุดจ่าย หมายถึง จุดเวลาที่ผู้มารับบริการได้รับยาเรียบร้อยแล้วที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การรับรู้ของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการเป็นผลมาจากช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ต่อบริการ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1988: 12-40) ถ้าความคาดหวังในการบริการเท่ากับการรับรู้จริงจากบริการที่ได้รับ ผู้มารับบริการจะเกิดความพึงพอใจ และการศึกษาครั้งนี้คำนึงถึงความรู้สึกของจิตใจในทางบวกของผู้มารับบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยทำให้การรับรู้ต่อคุณภาพบริการตรงกับความคาดหวังของผู้มารับบริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของจิตใจ หลังจากการได้รับบริการที่เสร็จสิ้น

คุณภาพบริการ หมายถึง ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการ โดยเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการมี 5 ด้าน (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1990: 25-26) ได้แก่ ด้านลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ และการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ หากบริการที่ผู้มารับบริการได้รับเท่ากับหรือดีกว่าที่คาดหวังไว้ การบริการนั้นจะถูกจัดว่ามีคุณภาพ

ความคาดหวังของผู้มารับบริการ หมายถึง การแสดงออกถึงความต้องการของผู้มารับบริการที่จะได้รับบริการจากแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความคาดหวังของผู้มารับบริการ 3 องค์ประกอบ คือ คำพูดปากต่อปาก (Word of Mouth Communications) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) และประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2557: 61)

การรับรู้ของผู้มารับบริการ หมายถึง การรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงหลังจากที่ผู้มารับบริการได้รับบริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี การรับรู้ของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการเป็นผลมาจากช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการ (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1988: 12-40)

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่องนี้ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและรวบรวมเป็นหัวข้อในการนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ
2. สถานการณ์การให้บริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องสามารถนำเสนอแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจในการบริการ 5 แนวคิด มีรายละเอียดดังนี้

1. จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538 : 27- 28) แนวคิดปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ 6 ประการ ได้แก่

1.1. ผลสัมฤทธิ์บริการ คือ ผู้มารับบริการจะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพตรงตามความต้องการ ผู้ให้บริการมีความเข้าใจ และความเอาใจใส่ผู้มารับบริการ

1.2. ราคาค่าบริการ คือ ผู้มารับบริการจะมีความพึงพอใจเมื่อราคาค่าบริการเหมาะสมกับคุณภาพการบริการตามผู้มารับบริการมีความพอใจที่จะจ่าย ราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละบุคคล จะแตกต่างกันออกไปตามเจตคติของบุคคลนั้นๆ

1.3. สถานที่ในการบริการ คือ ผู้มารับบริการจะมีความพึงพอใจเมื่อเข้าถึงบริการได้สะดวก สถานที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ทั่วถึงในการบริการ

1.4. การส่งเสริมแนะนำการบริการ คือ ผู้มารับบริการจะมีความพึงพอใจเมื่อได้รับข้อมูลในการบริการ หรือการกล่าวถึงคุณภาพบริการในทางบวก ทำให้รู้สึกดี และเป็นแรงผลักดันในความต้องการในการบริการนั้น

1.5. ผู้ให้บริการ คือ ผู้มารับบริการจะมีความพึงพอใจเมื่อผู้ให้บริการคำนึงถึงความสำคัญของผู้มารับบริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้

1.6. สภาพแวดล้อมในการบริการ คือ ผู้มารับบริการจะมีความพึงพอใจเมื่อสภาพแวดล้อม และบรรยากาศของการบริการดีตรงตามความต้องการ

2. Aday and Andersen (1975: 4-11, 52-80) ความพึงพอใจในการบริการมี 6 ประการ ได้แก่

- 2.1. ความพึงพอใจในความสะดวกจากการบริการ (Convenience) คือ
 - 2.1.1 การรอคอยในสถานบริการ (Office waiting time)
 - 2.1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability or Care when need)
 - 2.1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of getting to care)
- 2.2. ความพึงพอใจในการร่วมมือประสานงานของการบริการ (Co- Ordination) คือ
 - 2.2.1 การได้รับบริการตามความต้องการในสถานที่หนึ่ง (Getting all needs at one place)
 - 2.2.2 แพทย์ให้ความสำคัญห่วง สนใจ สุขภาพโดยรวมทั้งหมดของผู้มารับบริการ (Concern of doctors of overall health)
 - 2.2.3 มีการติดตามการรักษากับผู้มารับบริการ (Follow-up care)
- 2.3. ความพึงพอใจในความมีมารยาท (Courtesy) คือ ความมีมารยาทสุภาพ อ่อนโยนของผู้ให้บริการที่ปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ
- 2.4. ความพึงพอใจในข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาที่ได้รับจากบริการ (Medical Information) คือ
 - 2.4.1 ข้อมูลสาเหตุการป่วยได้รับบาดเจ็บ (Information about what was wrong)
 - 2.4.2 ข้อมูลในการรักษาพยาบาล (Information about treatment)
- 2.5. ความพึงพอใจในคุณภาพการดูแลผู้มารับบริการ (Quality of care)
- 2.6. ความพึงพอใจในค่าบริการในการรักษาพยาบาล (Out of pocket cost)

3. Chang (1997: 26-37) แนวคิดการประเมินคุณภาพบริการ 6 ประเภท ได้แก่

- 3.1. สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (Physical environment) คือ ความสะอาด เสียง อากาศ แสง และอุณหภูมิที่พอเหมาะ
- 3.2. ความเพียงพอของการบริการ (Availability) คือ การให้บริการที่เหมาะสม และตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้ทันที
- 3.3. ทักษะการให้บริการ (Technical Skills) คือ การตอบสนองความต้องการพื้นฐานของผู้มารับบริการ เช่น การจ่ายยาที่มีทักษะที่เชี่ยวชาญและมีความถูกต้อง โดยคำนึงถึงความปลอดภัยต่อผู้มารับบริการ
- 3.4. ศิลปะการให้การดูแล (Art of care) คือ ความมีอัธยาศัยไมตรี และสุภาพอ่อนโยนในการให้บริการ

3.5. การให้คำอธิบาย (Explanation of care) คือ การแนะนำข้อมูลต่างๆ กับผู้มารับบริการตลอดจนข้อมูลด้านยา และผลข้างเคียงจากการใช้ยา

3.6. ความต่อเนื่องของการบริการ (Continuity of care) คือ การดูแลผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง มีความเข้าใจถึงความต้องการของผู้มารับบริการ

4. Loeken et al (1997: 731-734) แนวคิดการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ 4 ประเภท ได้แก่

4.1. ด้านโครงสร้าง (Structure) คือ สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ โดยรอบ โครงสร้างมีความสะดวกสบาย และสามารถเข้าถึงบริการได้ง่าย

4.2. ด้านกระบวนการ (Process) คือ การประสานงาน ขั้นตอน ความสามารถทางด้านเทคนิคในการบริการของผู้ให้บริการ

4.3. ความไม่สบาย (Discomfort) คือ ความไม่สบายทางกาย และทางใจของผู้ป่วยที่มารับบริการ

4.4. ความพึงพอใจทั่วไป (General Satisfaction) คือ ความพึงพอใจที่ผู้มารับบริการรู้สึกในปัจจุบัน และสามารถส่งผลถึงในอนาคต

5. Millet (1954: 397-400) ความพึงพอใจในการบริการมี 5 ประการ ได้แก่

5.1. การบริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service) คือ ผู้มารับบริการ จะได้รับการดูแลจากผู้ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน และใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

5.2. การให้บริการตรงเวลา (Timely service) คือ การให้บริการตรงเวลา ตามความต้องการของผู้มารับบริการ

5.3. การให้บริการที่เพียงพอ (Ample service) คือ การให้บริการที่เพียงพอ และมีความเหมาะสม

5.4. การให้บริการต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการที่สม่ำเสมอ และดูแลผู้มารับบริการจนกว่าจะหายเป็นปกติ

5.5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพบริการ เพื่อให้เกิดการพัฒนาต่อไป

ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ความพึงพอใจในการบริการสามารถเกิดจากหลายปัจจัยในแต่ละขั้นตอนของการบริการ พาราสุรามาน และคณะได้ศึกษาถึงการประเมินคุณภาพของการบริการ และข้อจำกัดที่เป็นอุปสรรคในการบริการ ดังภาพประกอบที่ 7

องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความคาดหวังของผู้มารับบริการ มี 3 องค์ประกอบ คือ คำพูดปากต่อปาก (Word of Mouth Communications) ความต้องการส่วนบุคคล (Personal Needs) และประสบการณ์ในอดีต (Past Experience) ผู้มารับบริการจะเกิดความพึงพอใจในการบริการเมื่อการรับรู้ต่อคุณภาพบริการตรงกับความคาดหวังไว้ ซึ่งการรับรู้ถึงคุณภาพบริการนั้น ต้องพยายามลดช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ที่เป็นจุดบกพร่องในการบริการให้น้อยลง โดยช่องว่าง 5 ประการที่ส่งผลต่อคุณภาพบริการมีดังนี้ (ค่านาย อภิปรัชญาสกุล, 2557: 61)

ช่องว่างที่ 1 คือ ช่องว่างระหว่างความคาดหวังของผู้มารับบริการ (Consumer Expectation) และการรับรู้ของผู้บริหาร (Management Perception)

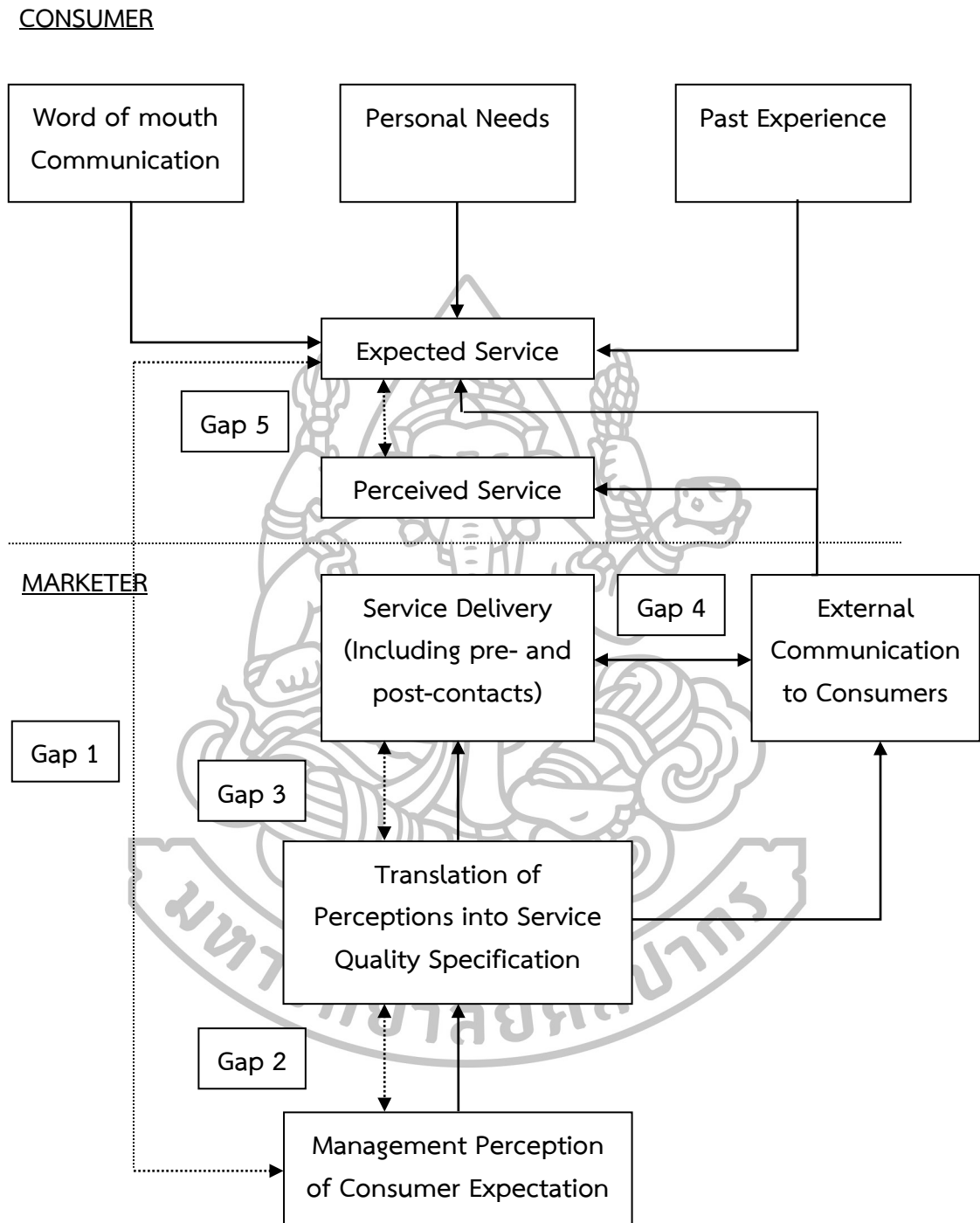
ช่องว่างที่ 2 คือ ช่องว่างระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารที่มีต่อความคาดหวังของผู้มารับบริการ (Management perceptions of consumer expectations) และการกำหนดลักษณะคุณภาพของการบริการ (Service Quality Specifications) ออกมาเป็นนโยบายการให้บริการ

ช่องว่างที่ 3 คือ ช่องว่างระหว่างลักษณะคุณภาพของการบริการหรือนโยบายการให้บริการที่ได้กำหนดไว้ (Service Quality Specifications) และการให้บริการ (Service Delivery)

ช่องว่างที่ 4 คือ ช่องว่างระหว่างการให้บริการ (Service Delivery) และการสื่อสารข้อมูลให้ผู้มารับบริการรับรู้ (Communication with Customers)

ช่องว่างที่ 5 คือ ช่องว่างระหว่างการบริการที่ผู้มารับบริการรับรู้ (Perceived Service) และการบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ (Expected Service)





ภาพที่ 7 รูปแบบกำหนดคุณภาพบริการ Service Quality Model ของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry

ที่มา: Parasuraman, Zeithaml, and Berry, "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research." *Journal of Marketing* 49, 4 (1985): 41-50.

การวัดคุณภาพบริการ

จากการศึกษาวิจัยของพาราซูรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ พบว่า คุณภาพบริการขึ้นอยู่กับความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้มารับบริการ โดยเกณฑ์การประเมินคุณภาพบริการมี 5 ด้าน (Parasuraman, Zeithaml, and Berry, 1990: 25-26)

SERVQUAL คือ เครื่องมือวัดคุณภาพบริการมี 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 มี 22 ข้อ ประเมินจากความคาดหวังของผู้มารับบริการ

ส่วนที่ 2 มี 22 ข้อ ประเมินจากการรับรู้ของผู้มารับบริการ เรียกเครื่องมือว่า “RATER” (Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy and Responsiveness) ผู้มารับบริการจะประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการทั้งหมด 5 ด้าน ได้แก่ (Tenner and Detero, 1992: 65)

ด้านที่ 1 ลักษณะภายนอกความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) คือ ลักษณะทางกายภาพที่ผู้มารับบริการสัมผัส และมีความเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

ด้านที่ 2 ความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) คือ การบริการตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้มารับบริการ การบริการมีความถูกต้องและสม่ำเสมอทุกครั้ง ทำให้ผู้มารับบริการรู้สึกถึงความน่าเชื่อถือ และความไว้วางใจได้

ด้านที่ 3 การตอบสนองของผู้มารับบริการ (Responsiveness) คือ มีความสะดวก รวดเร็ว และมีความเต็มใจในการให้บริการ โดยผู้ให้บริการสามารถตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการได้อย่างทันท่วงที

ด้านที่ 4 การให้ความมั่นใจ (Assurance) คือ ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการบริการ และบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยา มารยาทเรียบร้อย ทำให้ผู้มารับบริการเกิดความมั่นใจในการได้รับบริการ

ด้านที่ 5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ (Empathy) คือ การดูแลเอาใจใส่ผู้มารับบริการ ตามความต้องการของผู้มารับบริการที่แตกต่างกัน

จากแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ พบว่า การบริการที่ดีควรบริการให้ตรงหรือมากกว่าความคาดหวัง และความต้องการของผู้มารับบริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

2. สถานการณ์การให้บริการเภสัชกรรมของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช

มาตรฐานกำหนดวิชาชีพเภสัชกรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถทางวิชาการ ในการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานเภสัชกรรม ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่น ตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆดังนี้ (กลุ่มงานเภสัชกรรม, 2558)

1.ด้านการปฏิบัติการ

1.1 บริการทางเภสัชกรรม เภสัชสาธารณสุขเบื้องต้น เพื่อบรรลุผลการรักษา ป้องกัน ควบคุมโรค และประชาชนเกิดความปลอดภัยในการใช้ยา สมุนไพร ผลิตภัณฑ์สุขภาพ

1.2 คຸ້ມครองผู้บริโคค ตรวจจับวิเคราะห์ ประกันคุณภาพทางห้องปฏิบัติการ เบื้องต้น ด้านยา สมุนไพร ผลิตภัณฑ์ และบริการสุขภาพ เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับการบริการ ที่ได้มาตรฐานเป็นธรรม และปลอดภัย

1.3 ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย กำหนดแนวทาง ติดตามประเมินผล ทางวิชาการเบื้องต้น เพื่อพัฒนางานเภสัชกรรม เภสัชสาธารณสุข การคຸ້ມครองผู้บริโคค

1.4 จัดทำ พัฒนามาตรฐาน แนวทาง คู่มือเบื้องต้นทางเภสัชกรรม เภสัชสาธารณสุข การคຸ້ມครองผู้บริโคค สมุนไพร ผลิตภัณฑ์สุขภาพ การแพทย์แผนไทย การแพทย์ ทางเลือก เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน

2. ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมดำเนินการวางแผนการทำงานของ หน่วยงาน หรือโครงการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย ผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

3. ด้านการประสานงาน

3.1 ประสานการทำงานร่วมกันทั้งภายใน และภายนอกทีมงาน หรือ หน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือ และผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนดไว้

3.2 ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริงแก่บุคคล หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจ หรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ด้านการบริการ

4.1 ให้คำแนะนำ ตอบปัญหา ชี้แจง เกี่ยวกับงานเภสัชกรรม เภสัช สาธารณสุข การคຸ້ມครองผู้บริโคค ในระดับเบื้องต้น แก่ผู้ป่วย ญาติ หน่วยงานราชการ เอกชน หรือ ประชาชนทั่วไป เพื่อให้ผู้สนใจได้ทราบข้อมูล และความรู้ต่างๆที่เป็นประโยชน์

4.2 จัดเก็บข้อมูล ให้บริการข้อมูลเบื้องต้นทางเภสัชกรรม เภสัช สาธารณสุข การคຸ້ມครองผู้บริโคค เพื่อให้สอดคล้องสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน และประกอบการ พิจารณากำหนดแผนหลักเกณฑ์มาตรการต่างๆ

4.3 สอน นิเทศ ฝึกอบรม ถ่ายทอดความรู้ เทคโนโลยีทางเภสัชกรรม เภสัชสาธารณสุข การคຸ້ມครองผู้บริโคคแก่นักศึกษา บุคลากรสาธารณสุข เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง

สถานการณ์การให้บริการเภสัชกรรม

โรงพยาบาลศูนย์เจ้าพระยาบรมราช เป็นโรงพยาบาลศูนย์ประจำจังหวัดสุพรรณบุรี ขนาด 602 เตียง สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีกลุ่มงานฝ่ายเภสัชกรรมอยู่ในกลุ่ม เทคนิคบริการด้านบริการตติยภูมิ ปัจจุบันมีเภสัชกรปฏิบัติงานจริงทั้งหมด 33 คน (ข้อมูลอัตราากำลัง ของโรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช ณ 30 กันยายน 2558)

ความมุ่งหมาย (Purpose) กลุ่มงานเภสัชกรรมมุ่งพัฒนาคุณภาพด้วยหัวใจบริการ (Service Mind) เน้นผู้มารับบริการเป็นศูนย์กลาง ดูแลระบบยาทั้งระบบ ตั้งแต่การคัดเลือก จัดซื้อ จัดหา ผลิต จัดเก็บยา และเวชภัณฑ์มีใช้ยาที่มีคุณภาพเพียงพอ ส่งมอบยาให้กับผู้มารับบริการโดย เภสัชกร และให้ความรู้ข้อมูลข่าวสารด้านยา รวมทั้งให้การบริบาลทางเภสัชกรรม เพื่อให้ผู้มารับ

บริการใช้ยาได้อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และประทับใจ

ขอบเขตบริการ (Scope of Service)

1. จัดจ่ายยา พร้อมให้คำแนะนำในการใช้ยาแก่ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ที่มารับบริการ รวมทั้งให้บริการข้อมูลข่าวสารด้านยา แก่บุคลากร ผู้มารับบริการ และประชาชนทั่วไป ตลอด 24 ชั่วโมง และที่ศูนย์สุขภาพชุมชนเมือง (ศสม.) 3 แห่ง ในวันและเวลาราชการ
2. ให้การบริบาลทางเภสัชกรรมแก่ผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน ในวันและเวลาราชการ
3. สนับสนุนยาและเวชภัณฑ์มีใช้ยาแก่หน่วยงานต่างๆ ภายในโรงพยาบาล และสถานบริการระดับรอง
4. ผลิตยาปราศจากเชื้อ ยาทั่วไป ยารับประทาน ยาใช้ภายนอก ยาที่ไม่มีจำหน่ายในท้องตลาด ยาเตรียมสำหรับผู้ป่วยเฉพาะราย (Extemporaneous preparation) เตรียมสารอาหารที่ให้ทางหลอดเลือดดำ (Total Parenteral Nutrition) และเตรียมผสมยาเคมีบำบัด (Chemotherapy) ตามใบสั่งแพทย์
5. การให้บริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด และผู้ป่วยล้างไตทางหน้าท้อง เพื่อติดตาม และให้คำแนะนำการใช้ยา

ตั้งแต่ปี 2553-2557 ผู้เข้ามารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี ดังตารางที่ 1 เนื่องจากเป็นโรงพยาบาลศูนย์ที่มีแพทย์เฉพาะทางหลายสาขา ซึ่งปัจจุบันโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชได้พัฒนาระบบบริการสุขภาพ (Service plan) 10 สาขา ทั้งสาขาปฐมภูมิ ทุติยภูมิ และสุขภาพองค์รวม ทำให้มีผู้เข้ามารับบริการเพิ่มขึ้น จึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพการบริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และมีมาตรฐานการบริการที่ดีของโรงพยาบาล

ตารางที่ 1 สถิติผู้ป่วยนอกปีงบประมาณ 2553 – 2557

รายการ	หน่วย นับ	ปีงบประมาณ				
		2553	2554	2555	2556	2557
เฉลี่ยผู้ป่วยนอก รับบริการวันละ	ราย	1,522	1,769	2,064	2,265	2,387

ที่มา: กลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชจังหวัดสุพรรณบุรี, “รายงานประจำปีงบประมาณ 2558 สถิติผู้ป่วยและงานบริการรักษาพยาบาล,” 31 มีนาคม 2559.

3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงพอใจทางด้านสาธารณสุข สรุปได้เป็น 3 ประเด็น คือ 1. ผู้ที่ถูกวัดความพึงพอใจ 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และ 3. เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับทางด้านสาธารณสุข ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ผู้ที่ถูกรวัดความพึงพอใจ คือ จากการทบทวนวรรณกรรม พบว่า มีงานวิจัยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มแรก วัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และกลุ่มที่สอง วัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการและผู้ให้บริการ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1.1 วัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการ พบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอกของสถานพยาบาลที่เข้ามารับการรักษา ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) บัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545) เบลูจพร พุดคำ (2547) Pakdil and Harwood, (2548) สมหมายประภา มลิวัลย์ (2551) จิตตะวดี ปรายยะพันธ์ (2554) Purcarea, Gheorghe, and Petrescu (2556) Peprah and Atara (2557) Subashini and Poongodi (2558) และมีการศึกษาความพึงพอใจต่อบริการผู้ป่วยในบนหอผู้ป่วยของสถานพยาบาล จงจิต หงษ์เจริญ (2550) Krishna, Jandavath, and Byram (2558) และ Turan and Buk (2559)

1.2 วัดความพึงพอใจของผู้มารับบริการและผู้ให้บริการ พบว่า มีงานวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ และผู้ให้บริการของแผนกที่เข้ารับการรักษา อรุณวรรณ วัฒนพงศ์ชาติ (2554) และวิจิตรา ชิมตระกูล (2557) โดยวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในคลินิกยาดาน์ไวรสเอชไอวี และคลินิกเตมยาโรคความดันโลหิตสูง ตามลำดับ และวัดความพึงพอใจของผู้ให้บริการ คือ อายุรแพทย์ เภสัชกร และพยาบาล

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีทั้งแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ดังนี้

2.1 วิธีการดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสอบถาม มีงานวิจัยดังนี้ บัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545) เบลูจพร พุดคำ (2547) Pakdil and Harwood (2548) จงจิต หงษ์เจริญ (2550) สมหมายประภา มลิวัลย์ (2551) จิตตะวดี ปรายยะพันธ์ (2554) อรุณวรรณ วัฒนพงศ์ชาติ (2554) Purcarea, Gheorghe, and Petrescu (2556) วิจิตรา ชิมตระกูล (2557) Peprah and Atara (2557) Krishna, Jandavath, and Byram (2558) Subashini and Poongodi (2558) และ Tuba and Buk (2559)

2.2 วิธีการดำเนินการวิจัยโดยใช้แบบสัมภาษณ์ มีงานวิจัยดังนี้ ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541) อรุณวรรณ วัฒนพงศ์ชาติ (2554) และวิจิตรา ชิมตระกูล (2557)

3. เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องกับทางด้านสาธารณสุข มาจากแนวคิดของ พาราชูรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ โดยใช้ตัวแบบ SERVQUAL เป็นเครื่องมือในการวัดคุณภาพการบริการ เนื่องจากผู้มารับบริการจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ เมื่อได้รับบริการที่สอดคล้องกับความคาดหวัง และความต้องการของตน โดยแนวคิดของพาราชูรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ เป็นแนวคิดที่มีความครอบคลุมถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ซึ่งมีหลายงานวิจัยที่นำแนวคิดนี้มาศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของการบริการมายาวนาน ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน คือ

ปี 2541 การศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้มารับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี (ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์, 2541) พบว่า ความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก และปานกลาง ส่วนผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกัน มีผลความคาดหวังของผู้มารับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการต่างกัน คือ ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาสูงในระดับอาชีวศึกษา อนุปริญญา ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า และกลุ่มผู้มารับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการ 10 ครั้งขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยความ

คาดหวังสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ และผู้มารับบริการที่มีอายุที่ต่างกัน มีผลการรับรู้ของผู้มารับบริการเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน คือ ผู้มารับบริการที่มีอายุ 51-60 ปี มีการรับรู้บริการสูงสุด

ปี 2545 การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดสุพรรณบุรี (บัญชา วิจิตรพานิชกุล, 2545) พบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมกับข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ พบว่า อายุ และรายได้ของครอบครัว มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) คือ ผู้ป่วยที่มีอายุมาก จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ป่วยที่มีอายุน้อย และผู้มีรายได้ต่ำ มีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้สูง และผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมกับข้อมูลทั่วไปของโรงพยาบาล พบว่า แต่ละโรงพยาบาลมีจำนวนเตียงแตกต่างกัน ส่งผลให้ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่างกัน คือ โรงพยาบาลที่มีจำนวน 50 - 100 เตียง ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก จะมีความพึงพอใจมากที่สุด

ปี 2547 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกในโรงพยาบาลจันทบุรี (เบญจพร พุฒคำ, 2547) พบว่า ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการเพียง 3 ด้าน จากทั้งหมด 8 ด้าน คือ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ, ด้านความพร้อมที่จะให้การรักษายาบาล และด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ส่วนเพศ สถานภาพสมรส ลักษณะการเจ็บป่วย แผนกที่ผู้มารับบริการเข้ารับการรักษา ระดับการศึกษา และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ คือ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ลักษณะการเจ็บป่วย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา โดยเพศหญิง ผู้ที่มีสถานภาพหม้าย อายาร้าง หรือแยกกันอยู่ และผู้มารับบริการที่มาตรวจโรคเฉียบพลัน ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา และด้านอัยาศัยไมตรี แผนกที่ผู้มารับบริการเข้ารับการรักษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ คือ ผู้มารับบริการที่ห้องทันตกรรมไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ และรายได้ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ คือ ผู้ที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรม และผู้ที่มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ และผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านอัยาศัยไมตรี รองลงมา คือ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

ปี 2548 การศึกษา Patient Satisfaction in a Preoperative Assessment Clinic : An Analysis Using SERVQUAL Dimensions. (Pakdil and Harwood, 2548) พบว่า ความคาดหวังที่สำคัญของผู้มารับบริการ คือ การได้รับข้อมูลที่เพียงพอในการวางยาสลบ และการผ่าตัด ผู้ให้บริการมีความเป็นมิตร และมีมารยาท สุภาพเรียบร้อย และขั้นตอนของการผ่าตัดรอไม่นาน ส่วนการรับรู้ คะแนนที่ดีที่สุด คือ ความเป็นมิตร และมีมารยาท สุภาพเรียบร้อย และช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ที่กว้างที่สุดคือ ระยะเวลาการรอคอย

ปี 2550 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลบนหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย โรงพยาบาลศิริราช (จงจิต หงษ์เจริญ, 2550) พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่พยาบาล ส่วนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งแวดล้อม นอกจากนี้ผู้มารับบริการกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลด้านการสร้างสัมพันธภาพแตกต่างกัน คือ ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธภาพมากที่สุด กลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน คือ ผู้มารับบริการที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อมมากที่สุด และกลุ่มที่มีอายุต่างกัน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการพยาบาลด้านสวัสดิการแตกต่างกัน คือ ผู้มารับบริการที่มีอายุ 15-29 ปี มีความพึงพอใจด้านสวัสดิการมากที่สุด

ปี 2551 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของงานการพยาบาลระบบหัวใจและหลอดเลือดโรงพยาบาลศิริราช (สมหมายประภา มลิวัลย์, 2551) พบว่า ผู้มารับบริการมีระดับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการมากที่สุด คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ส่วนความคาดหวังต่ำสุด คือ ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา ส่วนการรับรู้ต่อคุณภาพบริการระดับมากที่สุด คือ ด้านอัยยาศัยไมตรี ส่วนการรับรู้ต่ำสุด คือ ด้านราคา ผู้มารับบริการมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่ำกว่าการรับรู้ทั้ง 8 ด้าน คือ ผู้มารับบริการประทับใจทุกด้านของบริการที่ได้รับ

ปี 2554 การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช (จิตตะวดี ปรายยะพันธุ์, 2554) พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราชมากที่สุด ในด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ ส่วนด้านความคงเส้นคงวาเป็นด้านที่ระดับน้อยกว่าด้านอื่นๆ

ปี 2556 การศึกษา The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale (Purcarea, Gheorghe, and Petrescu, 2556) พบว่าช่องว่างที่ใหญ่ที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรม ควรจะมีการพัฒนาในด้านอุปกรณ์เครื่องมือ และเทคโนโลยีในการบริการ และด้านต่อมาคือ ด้านการตอบสนอง และด้านความเชื่อถือได้ ควรมีการฝึกอบรมบุคลากรให้มีความเชี่ยวชาญ และสามารถสื่อสารกับผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปี 2557 การศึกษา Assessing Patient's Satisfaction Using SERVQUAL Model: A Case of Sunyani Regional Hospital, Ghana. (Peprah and Atara, 2557) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของคุณภาพบริการโรงพยาบาลอยู่ในระดับดี แต่เมื่อพิจารณาจากช่องว่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้ มีผลต่างเป็นลบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการติดต่อสื่อสารหรือความสัมพันธ์ระหว่างกัน ด้านความมั่นใจ และด้านการตอบสนอง ส่วนด้านความเป็นรูปธรรม และด้านความเห็นอกเห็นใจ เป็นด้านที่ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้เป็นบวก คือ ผู้มารับบริการมีความประทับใจในการบริการ

ปี 2558 การศึกษา Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intentions in corporate hospitals in India. (Krishna, Jandavath, and Byram, 2558) พบว่า ความพึงพอใจที่ดี เป็นผลมาจากพฤติกรรมกรเข้าออกเข้าใจผู้มารับบริการ

ปี 2558 การศึกษา Service Quality and Patients' Satisfaction in the Health Care Sector: An Empirical Assessment of the Servqual Scale. (Subashini and Poongodi, 2558) ได้ให้ความสำคัญถึงการบริการ เนื่องจากมีผลต่อภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล สามารถทำให้ผู้มารับบริการมีพฤติกรรม มีความจงรักภักดี และคำบอกต่อเรื่องโรงพยาบาลในทางที่ดีได้ ผลการศึกษาพบว่า ด้านความเอาใจใส่ ความเป็นรูปธรรม และด้านความเชื่อมั่น มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับระดับความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นเป็นคุณภาพบริการที่ดีที่สุด

ปี 2559 การศึกษา Analyzing perceived healthcare service quality on patient related outcomes. (Tuba and Buk, 2559) พบว่า การตอบสนอง และความน่าเชื่อถือ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการมากที่สุด

จากการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมา การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี” ศึกษาการจัดการด้านคุณภาพการให้บริการ จากแนวคิดของพาราซูรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ โดยสร้างและใช้เครื่องมือตัวแบบ SERVQUAL มาเป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยประเมินจากผลต่างระหว่างความคาดหวัง (Expected Services) และการรับรู้ (Perceived Services) ของผู้มารับบริการ ครอบคลุมตัวแปร 2 ส่วน คือ ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ และความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี



บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง (Cross-Sectional Descriptive Study) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการที่มารับยาแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี ในเวลา 8.00 -16.00 น. ตามแผนกที่ให้การรักษา ได้แก่ แผนกอายุรกรรม แผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ แผนกศัลยกรรม แผนกจักษุ แผนกกุมารเวชกรรม แผนกโสต คอ นาสิก และแผนกจิตเวช ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สถิติผู้ป่วยนอกในเวลาราชการปีงบประมาณ 2557 และ 2558 หน่วย : ครั้ง

แผนก	ปี 2557 (คน)	ปี 2558 (คน)
อายุรกรรม	124,561	124,320
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	49,770	47,507
ศัลยกรรม	55,242	66,774
จักษุ	33,184	38,713
กุมารเวชกรรม	17,019	20,709
โสต คอ นาสิก	22,013	20,237
จิตเวช	14,337	17,857
รวม	316,126	336,117

ที่มา: ศูนย์คอมพิวเตอร์โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชจังหวัดสุพรรณบุรี, “สถิติผู้ป่วยนอกในเวลาราชการปีงบประมาณ 2557 และ 2558,” 5 ตุลาคม 2558.

กลุ่มตัวอย่าง

คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 0.05 (Taro Yamane, 1973: 1088, อ้างถึงใน ประคอง กรรณสูต 2538 : 357) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

โดย n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้

N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า

e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้

$$\begin{aligned} \text{ขนาดตัวอย่าง} &= 336,117 / \{1+336,117(0.05 \times 0.05)\} \\ &= 399.52 = 400 \text{ คน} \end{aligned}$$

ใช้จำนวนผู้ป่วยนอกปี 2558 คำนวณได้ตัวอย่าง 400 คน เนื่องจากการศึกษานี้เก็บข้อมูลในปี 2559 จึงคำนวณเพิ่มจำนวนผู้ป่วย โดยใช้สัดส่วนการเพิ่มจำนวนผู้ป่วยจากปี 2557-2558 จากข้อมูลพบว่า จำนวนผู้ป่วยนอกปี 2557 มี 316,126 คน และปี 2558 มี 336,117 คน คิดเพิ่มปีละ 6.3% จึงคำนวณขนาดตัวอย่างเพิ่มจาก 400 คน ได้เป็น 425 คน และใช้วิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota sampling) ตามสัดส่วนจำนวนผู้มารับบริการแต่ละแผนกการรักษาที่เข้ามารับยาในแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี คำนวณจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนผู้มารับบริการแต่ละแผนกการรักษาต่างๆ ได้ดังนี้ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนผู้มารับบริการแต่ละแผนกการรักษา

แผนก	สถิติผู้ป่วยนอก ในเวลาราชการ ปีงบประมาณ 2558 (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
อายุรกรรม	124,320	157
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	47,507	60
ศัลยกรรม	66,774	84
จักษุ	38,713	49
กุมารเวชกรรม	20,709	26
โสต ศอ นาสิก	20,237	26
จิตเวช	17,857	23
รวม	336,117	425

ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง มีเกณฑ์คุณลักษณะดังนี้

1. ผู้มารับบริการที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่เข้ามารับยาแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช ในวันราชการ เวลา 8.00 -16.00 น. (ยกเว้นแผนกกุมารเวชกรรมในการตอบแบบสอบถาม สามารถให้ผู้ปกครองที่อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ตอบแบบสอบถามแทนผู้มารับบริการที่เป็นเด็กได้)

2. มีความเข้าใจ สามารถอ่าน และเขียนภาษาไทยได้ กรณีผู้มารับบริการไม่สามารถอ่าน และเขียนภาษาไทยได้ ให้ญาติเป็นผู้สื่อสาร เพื่อตอบแบบสอบถามแทนได้

3. มีความยินดีให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

เก็บข้อมูลในวันราชการ ตั้งแต่วันที่ 1 - 31 มีนาคม 2559 เวลา 8.00-16.00 น.

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามชนิดที่ตอบด้วยตนเองที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น จากแนวคิดของพาราซูรามาน ซีแทมส์ และเบอร์รี่ ที่นำเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL มาใช้กำหนดคุณภาพบริการ และการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คำถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน อาชีพ โรคที่มารับการรักษาครั้งนี้ แผนกที่ผู้มารับบริการเข้ารับการรักษาพยาบาลครั้งนี้ สิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล จำนวนรายการยาที่ได้รับครั้งนี้ เวลาที่มารับบริการ ณ จุดจ่าย และระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านต่างๆ ตามเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL มีเกณฑ์กำหนดคุณภาพบริการ 5 ด้าน จำนวน 27 ข้อ ดังนี้

ด้าน 1 ลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก(ความเป็นรูปธรรมของการบริการ)	มีจำนวน 11 ข้อ
ด้าน 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	มีจำนวน 4 ข้อ
ด้าน 3 การตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ	มีจำนวน 5 ข้อ
ด้าน 4 การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ	มีจำนวน 5 ข้อ
ด้าน 5 การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ	มีจำนวน 2 ข้อ

โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) รวมทั้ง 27 ข้อ ซึ่งกำหนดความคาดหวัง และการรับรู้เป็น 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การเลือกตอบ และให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 1 หมายถึง	ระดับบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ก่อนมารับบริการหรือระดับบริการที่ผู้มารับบริการได้รับจริงต่อบริการน้อยที่สุด
คะแนน 2 หมายถึง	ระดับบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ก่อนมารับบริการหรือระดับบริการที่ผู้มารับบริการได้รับจริงต่อบริการน้อย
คะแนน 3 หมายถึง	ระดับบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ก่อนมารับบริการหรือระดับบริการที่ผู้มารับบริการได้รับจริงต่อบริการปานกลาง
คะแนน 4 หมายถึง	ระดับบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ก่อนมารับบริการหรือระดับบริการที่ผู้มารับบริการได้รับจริงต่อบริการมาก

คะแนน 5 หมายถึง ระดับบริการที่ผู้มารับบริการคาดหวังไว้ก่อนมารับบริการหรือระดับบริการที่ผู้มารับบริการได้รับจริงต่อบริการมากที่สุด

แปลผลคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ของความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยใช้มาตราส่วนในการอ่านค่าเฉลี่ยของ Likert scale โดยใช้เกณฑ์แบ่งระดับความคาดหวัง และการรับรู้เป็น 3 ระดับ โดยกำหนดช่วงการวัด และแปลผลดังนี้

$$\text{ช่วงการวัด} = \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{แทนค่าได้ดังนี้} = \frac{5-1}{3} = 1.33$$

แปลผลกำหนดคะแนนเฉลี่ยดังนี้

ระดับความคาดหวังและการรับรู้ที่น้อยที่สุดถึงปานกลาง ช่วงคะแนนเฉลี่ย 1.00-2.33

ระดับความคาดหวังและการรับรู้มาก ช่วงคะแนนเฉลี่ย $\geq 2.34-3.66$

ระดับความคาดหวังและการรับรู้มากที่สุด ช่วงคะแนนเฉลี่ย $\geq 3.67-5.00$

สำหรับการคิดคะแนนรายด้าน ผู้วิจัยได้ให้น้ำหนักของแต่ละด้านมีความสำคัญเท่าๆกัน ดังนั้นในการคิดคะแนนรายด้าน จะพิจารณาจากการนำคะแนนเฉลี่ยของแต่ละข้อรายการในแต่ละด้านรวมกัน และหารด้วยจำนวนข้อรายการของด้านนั้นๆ จากนั้นนำมาหารระดับความคาดหวัง และการรับรู้ต่อคุณภาพบริการจำแนกตามรายด้าน

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิด ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

การพัฒนาและตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. ศึกษาแนวคิด หลักการ ทฤษฎี จากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณารายละเอียดต่างๆ เพื่อให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ในการวิจัยที่กำหนดไว้
2. ศึกษาการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจจากเอกสาร และตำราที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดข้อความในแบบสอบถาม
3. สร้างแบบสอบถามให้เนื้อหามีความครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของการวิจัย
4. นำแบบสอบถามเสนอผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) 3 ท่าน ได้แก่

4.1 ญ.อ.ดร.เยาวลักษณ์ อ่ำจำไพ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร (อาจารย์ที่ปรึกษา)

4.2 ญ.ธรรมิกา เพ็ญศรีโชติ หัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช

- 4.3 ภก.ผศ.ดร.บุรินทร์ ต ศรีวงษ์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
5. ปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ
6. แบบสอบถามที่มีการพิจารณา และปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว นำไปจัดทำเพื่อใช้ทดลองเก็บข้อมูล
7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try – out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จำนวน 30 ราย ในเดือนมกราคม 2559 เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ ที่ใช้สูตรสัมประสิทธิ์ของครอนบาค (Cronbach’s Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นความคาดหวังและการรับรู้เท่ากับ 0.946 และ 0.965 ตามลำดับ
8. นำผลการวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ มาปรับปรุงแบบสอบถาม และจัดทำแบบสอบถามเพื่อใช้เก็บข้อมูลต่อไป

วิธีดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ มีขั้นตอนดังนี้

1. ขอรับการพิจารณาจริยธรรม เพื่อทำการวิจัย และขอเก็บข้อมูลการวิจัยจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชจังหวัดสุพรรณบุรี พร้อมโครงร่างวิทยานิพนธ์ และ (ร่าง) แบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช
2. เมื่อได้รับอนุญาตจริยธรรมการวิจัย และการเก็บข้อมูลแล้วเมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2558 ดังภาคผนวก ก ผู้วิจัยจะทำการทดสอบแบบสอบถามกับผู้มารับบริการจำนวน 30 คน
3. ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในวันราชการ ตั้งแต่วันที่ 1 - 31 มีนาคม 2559 เวลา 8.00-16.00 น. โดยแจกแบบสอบถามให้กับผู้มารับบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี กระจายตามช่วงเวลาการใช้บริการ ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 การกระจายเก็บข้อมูลผู้ป่วยนอกแยกตามเวลาและแผนกการรักษา

แผนก/ ช่วงเวลา	08.00 - 08.59	09.00 - 09.59	10.00 - 10.59	11.00 - 11.59	12.00 - 12.59	13.00 - 13.59	14.00 - 14.59	15.00 - 15.59	รวม 425 คน
อายุรกรรม	18	66	13	9	7	5	24	14	157
ศัลยกรรม กระดูกและข้อ	8	40	4	2	1	1	2	2	60
ศัลยกรรม	11	45	8	5	3	2	7	3	84
จักษุ	6	28	4	3	2	1	3	1	49
กุมารเวชกรรม	2	9	4	3	1	1	4	2	26
โสตศอนาสิก	3	16	2	2	1	0	1	0	26
จิตเวช	4	16	1	1	1	0	0	0	23

ที่มา: ศูนย์คอมพิวเตอร์โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชจังหวัดสุพรรณบุรี, “สถิติผู้ป่วยนอกแยกตามรายชั่วโมงในเวลาราชการ,” 5 ตุลาคม 2558.

4. ผู้เก็บข้อมูลแจ้งให้กลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี ทราบถึงวัตถุประสงค์ และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามของการวิจัยนี้ โดยเลือกผู้มารับบริการที่ได้รับยาเรียบร้อยแล้ว และเป็นไปตามเกณฑ์ลักษณะตัวอย่างที่กำหนดไว้

การประมวลผล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ดำเนินการดังนี้

1. ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ
2. นำข้อมูลมาลงรหัส และบันทึกลงในคอมพิวเตอร์
3. นำข้อมูลมาประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) คือ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ข้อมูล

- 1.1 ข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน อาชีพ โรคที่มารับการรักษาครั้งนี้ แผนกที่ผู้มารับบริการเข้ารับการรักษายาผู้ป่วยนอกครั้งนี้ สถิติประโยชน์ในการรักษายาผู้ป่วยนอก จำนวนรายการยาที่ได้รับครั้งนี้ เวลาที่มารับบริการ ณ จุดจ่าย และระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช

- 1.2 ข้อมูลรายการคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน ในแบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี

2. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์โดยการทดสอบไคสแควร์ (Chi-Square Test) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้ต่อเดือน อาชีพ โรคที่มารับการรักษาครั้งนี้ แผนกที่ผู้มารับบริการเข้ารับการรักษายาผู้ป่วยนอกครั้งนี้ สถิติประโยชน์ในการรักษายาผู้ป่วยนอก จำนวนรายการยาที่ได้รับครั้งนี้ เวลาที่มารับบริการ ณ จุดจ่าย และระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเอง ที่นำเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL มาใช้ในการพัฒนาแบบเก็บข้อมูล เก็บข้อมูลจากผู้มารับบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก 425 คน ตั้งแต่วันที่ 1-31 มีนาคม 2559 ในวันราชการ เวลา 8.00-16.00 น. กลุ่มตัวอย่างมีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป (ยกเว้นแผนกกุมารเวชกรรม ในการตอบแบบสอบถามสามารถให้ผู้ปกครองที่อายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ตอบแบบสอบถามแทนผู้มารับบริการที่เป็นเด็กได้) ผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านต่างๆตามเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 425 คน พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.82) มีอายุเฉลี่ย 48 ปี ต่ำสุด 1 ปี และสูงสุด 74 ปี อายุ อยู่ระหว่าง 46-60 ปี (ร้อยละ 44.23) สถานภาพสมรสส่วนใหญ่สมรส (ร้อยละ 61.65) ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 52.24) รายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท (ร้อยละ 33.41) ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจมากที่สุด (ร้อยละ 48.94) โรคที่มารับการรักษาส่วนใหญ่เป็นโรคเรื้อรัง (ร้อยละ 81.88) โดยในกลุ่มโรคเรื้อรังพบ โรคปวดอวัยวะที่เอ็น และกล้ามเนื้อมากที่สุด (ร้อยละ 13.41) รองลงมา คือ โรคเบาหวาน (ร้อยละ 13.18) และโรคความดันโลหิตสูง (ร้อยละ 12.24) ตามลำดับ ในส่วนของโรคเฉียบพลันพบ (ร้อยละ 18.12) โดยพบโรคไข้หวัดมากที่สุด (ร้อยละ 4.94) แผนกที่รับการรักษาพยาบาลมากที่สุด คือ แผนกอายุรกรรม (ร้อยละ 37.41) รองลงมา คือ แผนกศัลยกรรม (ร้อยละ 19.53) และศัลยกรรมกระดูกและข้อ (ร้อยละ 14.12) ตามลำดับ โดยผู้มารับบริการใช้สิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) (ร้อยละ 29.41) รองลงมาใช้สิทธิโครงการสวัสดิการข้าราชการ (เบิกจ่ายตรง) (ร้อยละ 25.41) จำนวนรายการยาที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 3 รายการ

ต่ำสุด 1 รายการ และสูงสุด 8 รายการ ได้รับยา 1-2 รายการ (ร้อยละ 46.82) รองลงมา 3-4 รายการ (ร้อยละ 38.82) เวลาที่มารับบริการ ณ แผนกจ่ายยาเข้าที่ สุดเวลา 8.10 น. และเช้าสุด 15.35 น. ส่วนใหญ่เวลา 8.00-10.00 น. (ร้อยละ 63.5) และเคยใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก เฉลี่ยนาน 7 ปี ต่ำสุด 1 ปี และสูงสุด 30 ปี โดยส่วนใหญ่เคยใช้บริการมานาน 1-5 ปี (ร้อยละ 61.18) และรองลงมา 6-10 ปี (ร้อยละ 23.06) รายละเอียด ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำนวน 425 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ	จำนวน (คน) N=425	ร้อยละ
เพศ		
- หญิง	267	62.82
- ชาย	158	37.18
อายุ (ปี) ค่าเฉลี่ย 47.58 ± 15.51 ต่ำสุด 1 สูงสุด 74		
- 1 - 15	26	6.12
- 16-30	24	5.65
- 31-45	104	24.47
- 46-60	188	44.23
- 61 ขึ้นไป	83	19.53
สถานภาพสมรส		
- สมรส	262	61.65
- หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	105	24.70
- โสด	58	13.65
ระดับการศึกษาสูงสุด		
- ปริญญาโทขึ้นไป	56	13.18
- ปริญญาตรี	222	52.24
- อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	52	12.23
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	63	14.82
- มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	12	2.82
- ไม่ได้ศึกษา	20	4.71
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
- ต่ำกว่า 15,000	32	7.53
- 15,001-25,000	84	19.76
- 25,001-35,000	130	30.59

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำนวน 425 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ	จำนวน (คน) N=425	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน (บาท)		
- 35,001-45,000	142	33.41
- 45,000 ขึ้นไป	37	8.71
อาชีพ		
- รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	208	48.94
- เกษตรกร	54	12.71
- พนักงานบริษัท	54	12.71
- รับจ้าง	49	11.53
- ธุรกิจส่วนตัว	31	7.29
- นักเรียน/นักศึกษา	18	4.23
- ไม่ประกอบอาชีพ	11	2.59
กลุ่มโรค		
- โรคเรื้อรัง	348	81.88
- โรคเฉียบพลัน	77	18.12
โรคที่มารับการรักษาครั้งนี้		
โรคเรื้อรัง		
- โรคปวด อักเสบที่เอ็นและกล้ามเนื้อ	57	13.41
- โรคเบาหวาน	56	13.18
- โรคความดันโลหิตสูง	52	12.24
- โรคต่อที่ตา	36	8.47
- โรคมะเร็ง	35	8.24
- ภาวะสมองเสื่อม	31	7.29
- โรคระบบหัวใจ	30	7.06
- จิตเวช	22	5.18
- โรคไขมันในเลือดสูง	20	4.71
- โรคพาร์กินสัน	4	0.94
- โรคต่อมลูกหมากโต	3	0.71
- โรคไตรอยด์	1	0.23
- โรคโพรงจมูกอักเสบเรื้อรัง	1	0.23

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำนวน 425 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ	จำนวน (คน) N=425	ร้อยละ
โรคที่มารับการรักษาครั้งนี้		
โรคเฉียบพลัน		
- โรคไข้หวัด	21	4.94
- โรคปวดท้อง	9	2.12
- หูอื้อ	9	2.12
- โรคภูมิแพ้ที่ตา	7	1.65
- โรคตาแดง	5	1.18
- โรคมือเท้าปากเปื่อยในเด็ก	5	1.18
- กระเพาะปัสสาวะอักเสบ	4	0.94
- โรคปอดบวม	4	0.94
- กล้ามเนื้ออักเสบ เคล็ดขัดยอก	3	0.71
- โรคอาหารเป็นพิษ	3	0.71
- โรคผื่นคันผิวหนัง	2	0.47
- คิดมากเครียด	1	0.23
- โรคไซนัสอักเสบ	1	0.23
- โรคตาแห้ง	1	0.23
- ทำแผลจากน้ำร้อนลวก	1	0.23
- โรคหอบหืดเฉียบพลัน	1	0.23
แผนกที่มารับการรักษาพยาบาล		
- อายุรกรรม	159	37.41
- ศัลยกรรม	83	19.53
- ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	60	14.12
- จักษุ	49	11.53
- โสต ศอ นาสิก	26	6.12
- กุมารเวชกรรม	25	5.88
- จิตเวช	23	5.41
สิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล		
- ประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง)	125	29.41
- โครงการสวัสดิการข้าราชการ (เบิกจ่ายตรง)	108	25.41
- สิทธิองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	61	14.35

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำนวน 425 คน จำแนกตามข้อมูลทั่วไป (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ	จำนวน (คน) N=425	ร้อยละ
สิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล		
- ประกันสังคม	55	12.94
- รัฐวิสาหกิจ	50	11.77
- ชำระเงินเอง	26	6.12
จำนวนรายการยาที่ได้รับ (รายการ) ค่าเฉลี่ย 2.98 ± 1.28 ต่ำสุด 1 สูงสุด 8		
- 1-2	199	46.82
- 3-4	165	38.82
- 5 ขึ้นไป	61	14.36
เวลาที่มารับบริการ ณ แผนกจ่ายยา เข้าที่สุตเวลา 8.10 น. เข้าสุด 15.35 น.		
- 8.00-10.00 น.	270	63.5
- 10.00-12.00 น.	79	18.6
- 12.00-16.00 น.	76	17.9
ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ที่โรงพยาบาล (ปี) ค่าเฉลี่ย 7.18 ± 5.66 ต่ำสุด 1 สูงสุด 30		
- 1-5	260	61.18
- 6-10	98	23.06
- 11 ขึ้นไป	67	15.76

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านต่างๆตามเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL

จากข้อมูลความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยา
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านต่างๆตามเครื่องมือวัดคุณภาพ
บริการ SERVQUAL สามารถจำแนกค่าคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ต่อบริการตามรายด้าน
ทั้งหมด 5 ด้าน ดังนี้

ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก มีค่าเฉลี่ย
คะแนนรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมทุกด้านในระดับมากที่สุด (3.85 ± 0.59) ส่วนการรับรู้
ภายหลังได้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมทุกด้านระดับมากที่สุดเช่นกัน แต่มีค่า
สูงกว่า (4.76 ± 0.37) ผลต่างระหว่างคะแนนการรับรู้กับค่าความคาดหวังเฉลี่ยของผู้มารับบริการ

เท่ากับ 0.91 ผลต่างรายด้านมีค่าเป็นบวกทุกด้าน ตั้งแต่ 0.79-1.02 ผลต่างระหว่างคะแนนการรับรู้กับค่าความคาดหวังของผู้มารับบริการมากที่สุด คือ ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (1.02) น้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (0.79) โดยผู้มารับบริการมักคาดหวังลักษณะภายนอกที่เห็นเป็นรูปธรรมมากกว่าด้านอื่น ซึ่งมีค่าเฉลี่ยคะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมากที่สุดคือ ด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) (3.91 ± 0.60) รองลงมา คือ ด้านให้ความเชื่อมั่น (3.86 ± 0.67) ส่วนประเด็นที่คาดหวังในระดับต่ำสุด คือ ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (3.81 ± 0.65) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ (3.83 ± 0.65) แต่เมื่อได้รับการบริการแล้ว ผู้มารับบริการจะรับรู้คุณภาพบริการในส่วนที่เกิดจากตัวผู้ให้บริการมากกว่า คือ ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (4.83 ± 0.41) รองลงมา คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่น (4.82 ± 0.42) ส่วนประเด็นที่รับรู้ในระดับต่ำสุด คือ ด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) (4.70 ± 0.48) รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ (4.71 ± 0.49) ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก จำแนกรายด้านของบริการ

ด้านของบริการ	ความคาดหวังก่อนได้รับบริการ			การรับรู้ภายหลังได้รับบริการ			ผลต่างระหว่างการรับรู้กับค่าความคาดหวัง (Gap score)
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ	
ด้านที่ 1 ลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก	3.91	0.60	มากที่สุด	4.70	0.48	มากที่สุด	0.79
ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.83	0.65	มากที่สุด	4.76	0.47	มากที่สุด	0.93
ด้านที่ 3 การตอบสนองความต้องการ	3.85	0.64	มากที่สุด	4.71	0.49	มากที่สุด	0.86
ด้านที่ 4 การให้ความเชื่อมั่น	3.86	0.67	มากที่สุด	4.82	0.42	มากที่สุด	0.96
ด้านที่ 5 การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	3.81	0.65	มากที่สุด	4.83	0.41	มากที่สุด	1.02
เฉลี่ยรวมทุกด้าน	3.85	0.59	มากที่สุด	4.76	0.37	มากที่สุด	0.91

ด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ)

ความคาดหวังก่อนได้รับบริการมากที่สุด คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก แต่งกายสุภาพเหมาะสมกับงาน (3.77 ± 0.68) รองลงมา คือ มีป้ายชัดเจนประกาศแนะนำจุดต่างๆในการบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก เช่น จุดรับใบสั่งยา เป็นต้น (3.75 ± 0.67) ส่วนประเด็นที่คาดหวังในระดับต่ำสุด คือ ความเพียงพอของเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับยา (3.47 ± 0.60) และมีเสียงรบกวนจากหน่วยบริการอื่น (3.47 ± 0.64) รองลงมา คือ อากาศถ่ายเทได้ดีบริเวณแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (3.54 ± 0.67) และอากาศเย็นสบายขณะนั่งรอรับยา (ไม่ร้อนเกินไป) (3.54 ± 0.68)

ด้านการรับรู้ภายหลังได้รับบริการมากที่สุด คือ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับงาน (4.66 ± 0.54) รองลงมา คือ การเรียกรับยาโดยใช้ระบบหมายเลขตามบัตรคิว แสดงหมายเลขที่หน้าจอ มีความชัดเจน (4.54 ± 0.59) ส่วนประเด็นที่รับรู้ในระดับต่ำสุด คือ มีเสียงรบกวนจากหน่วยบริการอื่น (4.19 ± 0.71) และความเพียงพอของเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับยา (4.19 ± 0.72) รองลงมา คือ อากาศเย็นสบายขณะนั่งรอรับยา (ไม่ร้อนเกินไป) (4.25 ± 0.71) ดังตารางที่ 7



ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ด้านลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ)

รายการ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ							
	ความคาดหวัง ก่อนได้รับบริการ				การรับรู้ ภายหลังได้รับบริการ			
	\bar{X} S.D.	น้อยที่สุด -ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	\bar{X} S.D.	น้อยที่สุด -ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ)								
1. ความสะอาดโดยรวมบริเวณ ณ แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก	3.62 0.60	186 43.76	213 50.12	26 6.12	4.47 0.63	32 7.53	161 37.88	232 54.59
2. ความแออัด บริเวณหน้าแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก	3.58 0.63	211 49.65	183 43.06	31 7.29	4.36 0.66	43 10.12	184 43.29	198 46.59
3. แสงสว่างโดยรวมบริเวณแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก	3.64 0.66	198 46.59	183 43.06	44 10.35	4.39 0.62	30 7.06	201 47.29	194 45.65
4. อากาศถ่ายเทได้ดีบริเวณแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก	3.54 0.67	237 55.76	147 34.59	41 9.65	4.31 0.69	55 12.94	184 43.29	186 43.77
5. อากาศเย็นสบายขณะนั่งรอรับยา (ไม่ร้อนเกินไป)	3.54 0.68	238 56.00	143 33.65	44 10.35	4.25 0.71	67 15.77	185 43.53	173 40.70
6. มีเสียงรบกวนจากหน่วยบริการอื่น	3.47 0.64	257 60.47	135 31.77	33 7.76	4.19 0.71	75 17.65	194 45.65	156 36.70

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ด้านลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) (ต่อ)

รายการ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ							
	ความคาดหวัง ก่อนได้รับบริการ				การรับรู้ ภายหลังได้รับบริการ			
	\bar{X} S.D.	น้อยที่สุด -ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	\bar{X} S.D.	น้อยที่สุด -ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
7. ความเพียงพอของเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับยา	3.47 0.60	250 58.82	152 35.77	23 5.41	4.19 0.72	77 18.12	190 44.71	158 37.17
8. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับงาน	3.77 0.68	159 37.42	205 48.23	61 14.35	4.66 0.54	14 3.29	116 27.30	295 69.41
9. มีป้ายชัดเจนประกาศแนะนำจุดต่างๆในการบริการแผนกจ่ายยา ผู้ป่วยนอก เช่น จุดรับใบสั่งยา เป็นต้น	3.75 0.67	161 37.88	208 48.94	56 13.18	4.48 0.64	35 8.24	150 35.29	240 56.47
10. การเรียกรับยาโดยใช้ระบบหมายเลขตามบัตรคิว แสดงหมายเลข ที่หน้าจอ มีความชัดเจน	3.72 0.68	175 41.17	194 45.65	56 13.18	4.54 0.59	22 5.18	151 35.53	252 59.29
11. มีการจัดเก้าอี้สำหรับพระภิกษุสงฆ์ ที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก	3.60 0.64	205 48.24	183 43.06	37 8.70	4.35 0.73	65 15.29	147 34.59	213 50.12

หมายเหตุ: ตัวเลขระดับความพึงพอใจในตารางแสดงเป็นค่าจำนวนและร้อยละ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

ความคาดหวังก่อนได้รับบริการมากที่สุด คือ มีความมั่นใจว่ายาที่ได้รับจากแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกถูกต้อง ปลอดภัย และมีคุณภาพ (3.78 ± 0.67) รองลงมา คือ ผู้มารับบริการได้รับความรู้วิธีการใช้ยา คำแนะนำจากเภสัชกรเป็นอย่างดี (3.74 ± 0.66) ส่วนในระดับต่ำสุด คือ การบริการของเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค (3.70 ± 0.62) รองลงมา คือ มีการจ่ายยาเรียงตามบัตรคิวอย่างเป็นระบบ (3.72 ± 0.66)

ด้านการรับรู้ภายหลังได้รับบริการมากที่สุด คือ มีความมั่นใจว่ายาที่ได้รับจากแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกถูกต้อง ปลอดภัย และมีคุณภาพ (4.73 ± 0.50) รองลงมา คือ ผู้มารับบริการได้รับความรู้วิธีการใช้ยา คำแนะนำจากเภสัชกรเป็นอย่างดี (4.69 ± 0.54) ส่วนในระดับต่ำสุด คือ มีการจ่ายยาเรียงตามบัตรคิวอย่างเป็นระบบ (4.54 ± 0.65) รองลงมาคือ การบริการของเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค (4.67 ± 0.54) ดังตารางที่ 8



ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

รายการ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ							
	ความคาดหวังก่อนได้รับบริการ				การรับรู้ภายหลังได้รับบริการ			
	\bar{X} S.D.	น้อยที่สุด-ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	\bar{X} S.D.	น้อยที่สุด-ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้								
12. ท่านได้รับความรู้ วิธีการใช้ยา คำแนะนำ จากเภสัชกรเป็นอย่างดี	3.74 0.66	162 38.12	210 49.41	53 12.47	4.69 0.54	16 3.77	101 23.76	308 72.47
13. การบริการของเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกปฏิบัติต่อท่านอย่างเท่าเทียม เสมอภาค	3.70 0.62	163 38.35	226 53.18	36 8.47	4.67 0.54	14 3.30	112 26.35	299 70.35
14. มีการจ่ายยาเรียงตามบัตรคิวอย่างเป็นระบบ	3.72 0.66	171 40.00	205 48.23	50 11.77	4.54 0.65	37 8.71	123 28.94	265 62.35
15. มีความมั่นใจว่ายาที่ได้รับจากแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกถูกต้องปลอดภัย และมีคุณภาพ	3.78 0.67	151 35.53	216 50.82	58 13.65	4.73 0.50	12 2.82	90 21.18	323 76.00

หมายเหตุ: ตัวเลขระดับความพึงพอใจในตารางแสดงเป็นค่าจำนวนและร้อยละ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ

ความคาดหวังก่อนได้รับบริการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความใส่ใจและกระตือรือร้นในการบริการ (3.75 ± 0.65) และขั้นตอนการบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความสะดวก รวดเร็ว (3.75 ± 0.63) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อผู้มารับบริการมีปัญหาหรือข้อสงสัย (3.72 ± 0.67) ส่วนในระดับต่ำสุด คือ มีกล่องรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการให้กับแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (3.62 ± 0.64) รองลงมา คือ ระยะเวลารอคอยรับยาไม่นาน (3.63 ± 0.65)

ด้านการรับรู้ภายหลังได้รับบริการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความใส่ใจและกระตือรือร้นในการบริการ (4.68 ± 0.56) รองลงมา คือ ขั้นตอนการบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความสะดวก รวดเร็ว (4.62 ± 0.62) ส่วนในระดับต่ำสุด คือ ระยะเวลารอคอยรับยาไม่นาน (4.31 ± 0.80) รองลงมาคือ มีกล่องรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการให้กับแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (4.47 ± 0.71) ดังตารางที่ 9



ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ							
	ความคาดหวังก่อนได้รับบริการ				การรับรู้ภายหลังได้รับบริการ			
	\bar{X} S.D.	น้อยที่สุด-ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	\bar{X} S.D.	น้อยที่สุด-ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ								
16. เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความใส่ใจและกระตือรือร้นในการบริการ	3.75 0.65	154 36.23	222 52.24	49 11.53	4.68 0.56	19 4.47	98 23.06	308 72.47
17. ขั้นตอนการบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความสะดวกรวดเร็ว	3.75 0.63	150 35.29	232 54.59	43 10.12	4.62 0.62	30 7.06	102 24.00	293 68.94
18. ระยะเวลารอคอยรับยาไม่นาน	3.63 0.65	195 45.88	191 44.94	39 9.18	4.31 0.80	91 21.41	112 26.35	222 52.24
19. เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านมีปัญหาหรือข้อสงสัย	3.72 0.67	169 39.76	204 48.00	52 12.24	4.59 0.58	20 4.71	133 31.29	272 64.00
20. มีกล่องรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการให้กับแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก	3.62 0.64	197 46.35	191 44.94	37 8.71	4.47 0.71	54 12.71	119 28.00	252 59.29

หมายเหตุ: ตัวเลขระดับความพึงพอใจในตารางแสดงเป็นค่าจำนวนและร้อยละ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ

ความคาดหวังก่อนได้รับบริการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกไม่เปิดเผยข้อมูลการรักษาของผู้มารับบริการต่อบุคคลอื่น ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการรักษา (3.78 ± 0.66) รองลงมา คือ ฉลากยาเข้าใจง่าย ช่วยให้สามารถเข้าใจได้ถูกต้อง (3.77 ± 0.65) ส่วนในระดับต่ำสุด คือ เกสซ์กรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกอธิบายและแนะนำการใช้ยาชัดเจน ครอบคลุม เข้าใจง่าย (3.74 ± 0.64) และ เกสซ์กรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก มีความสามารถในการให้ความรู้เรื่องยาได้นำเชื่อถือตามหลักวิชาการ (3.74 ± 0.65) รองลงมา คือ มีการป้องกันความผิดพลาดจากการจ่ายยาของเกสซ์กร เช่น ถ้ามชื้อ นามสกุล ประวัติการแพ้ยา ก่อนส่งมอบยาทุกครั้ง เป็นต้น (3.76 ± 0.66)

ด้านการรับรู้ภายหลังได้รับบริการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกไม่เปิดเผยข้อมูลการรักษาของผู้มารับบริการต่อบุคคลอื่น ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการรักษา (4.76 ± 0.51) และฉลากยาเข้าใจง่าย ช่วยให้สามารถเข้าใจได้ถูกต้อง (4.76 ± 0.48) รองลงมา คือ มีการป้องกันความผิดพลาดจากการจ่ายยาของเกสซ์กร เช่น ถ้ามชื้อ นามสกุล ประวัติการแพ้ยา ก่อนส่งมอบยาทุกครั้ง เป็นต้น (4.75 ± 0.50) ส่วนในระดับต่ำสุด คือ เกสซ์กรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความสามารถในการให้ความรู้เรื่องยาได้นำเชื่อถือตามหลักวิชาการ (4.72 ± 0.53) รองลงมาคือ เกสซ์กรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกอธิบาย และแนะนำการใช้ยาชัดเจน ครอบคลุม เข้าใจง่าย (4.73 ± 0.51) ดังตารางที่ 10



ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ							
	ความคาดหวังก่อนได้รับบริการ				การรับรู้ภายหลังได้รับบริการ			
	\bar{X} S.D.	น้อยที่สุด-ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	\bar{X} S.D.	น้อยที่สุด-ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ								
21. เกสัชกรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกอธิบายและแนะนำการใช้ยาชัดเจน ครอบคลุม เข้าใจง่าย	3.74 0.64	158 37.18	220 51.76	47 11.06	4.73 0.51	14 3.29	86 20.24	325 76.47
22. ฉลากยาเข้าใจง่าย ช่วยให้สามารถใช้งานได้ถูกต้อง	3.77 0.65	148 34.83	226 53.17	51 12.00	4.76 0.48	9 2.12	85 20.00	331 77.88
23. เกสัชกรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก มีความสามารถในการให้ความรู้เรื่องยาได้น่าเชื่อถือตามหลักวิชาการ	3.74 0.65	159 37.41	219 51.53	47 11.06	4.72 0.53	16 3.77	87 20.47	322 75.76
24. มีการป้องกันความผิดพลาดจากการจ่ายยาของเกสัชกร เช่น ถ้ามชื้อ นามสกุล ประวัติการแพ้ยา ก่อนส่งมอบยาทุกครั้ง	3.76 0.66	155 36.47	218 51.29	52 12.24	4.75 0.50	13 3.06	82 19.29	330 77.65
25. เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกไม่เปิดเผยข้อมูลการรักษาของท่านต่อบุคคลอื่น ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการรักษา	3.78 0.66	149 35.06	221 52.00	55 12.94	4.76 0.51	16 3.77	70 16.47	339 79.76

หมายเหตุ: ตัวเลขระดับความพึงพอใจในตารางแสดงเป็นค่าจำนวนและร้อยละ

ด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ

ความคาดหวังก่อนได้รับบริการไม่แตกต่างกัน คือ เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกบริการด้วยความ สุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย (3.78 ± 0.65) ส่วนการรับรู้ภายหลังได้รับบริการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (4.82 ± 0.43) และการรับรู้ ภายหลังได้รับบริการต่ำสุด คือ เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกบริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย (4.79 ± 0.46) ดังตารางที่ 11



ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ

รายการ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ							
	ความคาดหวังก่อนได้รับบริการ				การรับรู้ภายหลังได้รับบริการ			
	\bar{X} S.D.	น้อยที่สุด-ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	\bar{X} S.D.	น้อยที่สุด-ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ								
26. เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.78 0.65	145 34.12	228 53.65	52 12.23	4.82 0.43	7 1.65	64 15.06	354 83.29
27. เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกบริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย	3.78 0.65	147 34.59	226 53.18	52 12.23	4.79 0.46	9 2.12	71 16.70	345 81.18

หมายเหตุ: ตัวเลขระดับความพึงพอใจในตารางแสดงเป็นค่าจำนวนและร้อยละ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แผนกที่เข้ารับการรักษายาพยาบาลครั้งนี้ สิทธิประโยชน์ในการรักษายาพยาบาล จำนวนรายการยาที่ได้รับครั้งนี้ และเวลาที่มารับบริการ ณ จุดจ่ายยา เป็นตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกทั้ง 5 ด้าน

ส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก คือ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ กลุ่มโรค และระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการ รายละเอียดดังนี้

อายุของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับคะแนนการรับรู้ภายหลังได้รับบริการ ในด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) ($p=0.040$) โดยผู้ที่มีอายุน้อยจะมีคะแนนการรับรู้ด้านนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า ซึ่งในกลุ่มอายุ 16-30 ปี และ 1-15 ปี มีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในสัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ คือ ร้อยละ 91.7 และ 80.8 ตามลำดับ

สถานภาพสมรสของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับคะแนนความคาดหวังด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) ($p = 0.039$) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($p = 0.009$) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ($p = 0.031$) และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ ($p = 0.038$) โดยพบว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด มีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในแต่ละด้านที่กล่าวมาข้างต้น ในสัดส่วนที่สูงกว่าสถานภาพอื่นๆ (ร้อยละ 24.1, 29.3, 27.6 และ 25.9 ตามลำดับ)

อาชีพของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับคะแนนความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ($p=0.030$) โดยพบว่านักเรียนหรือนักศึกษา มีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด สูงกว่าอาชีพอื่นๆ (ร้อยละ 38.9)

กลุ่มโรคของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับคะแนนความคาดหวังด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ ($p=0.018$) โดยในกลุ่มโรคเฉียบพลันมีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด สูงกว่าในกลุ่มโรคเรื้อรัง (ร้อยละ 23.4)

ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับคะแนนความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ($p = 0.050$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ ($p = 0.025$) และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ ($p = 0.030$) โดยพบว่าผู้มารับบริการที่มีระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลน้อยกว่า 5 ปี มีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในแต่ละด้านที่กล่าวมาข้างต้น มากกว่าผู้ที่เคยมาใช้บริการเป็นระยะเวลานานกว่า 5 ปี (ร้อยละ 17.3, 20.0, และ 16.9 ตามลำดับ)

ตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
เจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ความคาดหวังก่อนได้รับบริการ

เพศ	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ชาย	158 100.0%	34 21.5%	104 65.8%	20 12.7%	52 32.9%	89 56.3%	17 10.8%	43 27.2%	99 62.7%	16 10.1%	49 31.0%	87 55.1%	22 13.9%	55 34.8%	81 51.3%	22 13.9%
หญิง	267 100.0%	64 24.0%	164 61.4%	39 14.6%	81 30.3%	143 53.6%	43 16.1%	81 30.3%	142 53.2%	44 16.5%	82 30.7%	137 51.3%	48 18.0%	84 31.5%	148 55.4%	35 13.1%
	df=2	$\chi^2 = 0.835, p = 0.659$			$\chi^2 = 2.359, p = 0.307$			$\chi^2 = 4.741, p = 0.093$			$\chi^2 = 1.258, p = 0.533$			$\chi^2 = 0.709, p = 0.701$		



ตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
เจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี (ต่อ)

การรับรู้ภายหลังได้รับบริการ

เพศ	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ชาย	158 100.0%	3 1.9%	43 27.2%	112 70.9%	4 2.5%	40 25.3%	114 72.2%	2 1.3%	48 30.4%	108 68.4%	5 3.2%	25 15.8%	128 81.0%	3 1.9%	29 18.4%	126 79.7%
หญิง	267 100.0%	1 0.4%	78 29.2%	188 70.4%	3 1.1%	48 18.0%	216 80.9%	5 1.9%	60 22.5%	202 75.7%	1 0.4%	39 14.6%	227 85.0%	3 1.1%	32 12.0%	232 86.9%
	df=2	$\chi^2 = 2.593, p = 0.305$			$\chi^2 = 4.755, p = 0.085$			$\chi^2 = 3.390, p = 0.208$			$\chi^2 = 5.761, p = 0.059$			$\chi^2 = 3.830, p = 0.134$		

ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
เจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ความคาดหวังก่อนได้รับบริการ

อายุ	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1 - 15	26 100.0%	2 7.7%	20 76.9%	4 15.4%	5 19.2%	14 53.8%	7 26.9%	5 19.2%	14 53.8%	7 26.9%	5 19.2%	14 53.8%	7 26.9%	6 23.1%	13 50.0%	7 26.9%
16 - 30	24 100.0%	3 12.5%	17 70.8%	4 16.7%	5 20.8%	14 58.3%	5 20.8%	5 20.8%	15 62.5%	4 16.7%	5 20.8%	15 62.5%	4 16.7%	6 25.0%	13 54.2%	5 20.8%
31 - 45	104 100.0%	26 25.0%	61 58.7%	17 16.3%	31 29.8%	53 51.0%	20 19.2%	32 30.8%	53 51.0%	19 18.3%	32 30.8%	53 51.0%	19 18.3%	34 32.7%	55 52.9%	15 14.4%
46 - 60	188 100.0%	45 23.9%	119 63.3%	24 12.8%	57 30.3%	111 59.0%	20 10.6%	53 28.2%	113 60.1%	22 11.7%	53 28.2%	113 60.1%	22 11.7%	60 31.9%	108 57.4%	20 10.6%
61 - 75	83 100.0%	22 26.5%	51 61.4%	10 12.0%	35 42.2%	40 48.2%	8 9.6%	29 34.9%	46 55.4%	8 9.6%	29 34.9%	46 55.4%	8 9.6%	33 39.8%	40 48.2%	10 12.0%
	df=8	$\chi^2 = 6.863, p = 0.552$			$\chi^2 = 15.440, p = 0.051$			$\chi^2 = 10.101, p = 0.258$			$\chi^2 = 8.355, p = 0.400$			$\chi^2 = 9.303, p = 0.317$		

ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี (ต่อ)

อายุ	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
		1 - 15	26 100.0%	0 0.0%	5 19.2%	21 80.8%	1 3.8%	4 15.4%	21 80.8%	0 0.0%	11 42.3%	15 57.7%	0 0%	4 15.4%	22 84.6%	0 0.0%
16 - 30	24 100.0%	0 0.0%	2 8.3%	22 91.7%	0 0.0%	2 8.3%	22 91.7%	0 0.0%	6 25.0%	18 75.0%	1 4.2%	1 4.2%	22 91.7%	1 4.2%	2 8.3%	21 87.5%
31 - 45	104 100.0%	0 0.0%	36 34.6%	68 65.4%	0 0.0%	17 16.3%	87 83.7%	2 1.9%	21 20.2%	81 77.9%	1 1.0%	15 14.4%	88 84.6%	2 1.9%	13 12.5%	89 85.6%
46 - 60	188 100.0%	1 0.5%	58 30.9%	129 68.6%	4 2.1%	42 22.3%	142 75.5%	2 1.1%	48 25.5%	138 73.4%	2 1.1%	32 17.0%	154 81.9%	1 0.5%	29 15.4%	158 84.0%
61 - 75	83 100.0%	3 3.6%	20 24.1%	60 72.3%	2 2.4%	23 27.7%	58 69.9%	3 3.6%	22 26.5%	58 69.9%	2 2.4%	12 14.5%	69 83.1%	2 2.4%	13 15.7%	68 81.9%
	df=8	$\chi^2 = 17.024, p = 0.040^{**}$			$\chi^2 = 10.599, p = 0.170$			$\chi^2 = 8.591, p = 0.404$			$\chi^2 = 5.243, p = 0.655$			$\chi^2 = 4.696, p = 0.692$		

** Fisher' s exact Test

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
เจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ความคาดหวังก่อนได้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
โสด	58 100.0%	6 10.3%	38 65.5%	14 24.1%	13 22.4%	28 48.3%	17 29.3%	12 20.7%	30 51.7%	16 27.6%	13 22.4%	29 50.0%	16 27.6%	14 24.1%	29 50.0%	15 25.9%
สมรส	262 100.0%	64 24.4%	166 63.4%	32 12.2%	85 32.4%	148 56.5%	29 11.1%	80 30.5%	150 57.3%	32 12.2%	83 31.7%	141 53.8%	38 14.5%	88 33.6%	146 55.7%	28 10.7%
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกัน	105 100.0%	28 26.7%	64 61.0%	13 12.4%	35 33.3%	56 53.3%	14 13.3%	32 30.5%	61 58.1%	12 11.4%	35 33.3%	54 51.4%	16 15.2%	37 35.2%	54 51.4%	14 13.3%
	df=4	$\chi^2 = 10.095, p = 0.039^*$			$\chi^2 = 13.592, p = 0.009^*$			$\chi^2 = 10.625, p = 0.031^*$			$\chi^2 = 6.845, p = 0.144$			$\chi^2 = 10.169, p = 0.038^*$		

* Pearson chi-square

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
เจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี (ต่อ)

การรับรู้ภายหลังได้รับบริการ

สถานภาพ	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
โสด	58 100.0%	0 0.0%	12 20.7%	46 79.3%	1 1.7%	7 12.1%	50 86.2%	0 .0%	18 31.0%	40 69.0%	1 1.7%	8 13.8%	49 84.5%	1 1.7%	9 15.5%	48 82.8%
สมรส	262 100.0%	2 0.8%	77 29.4%	183 69.8%	4 1.5%	54 20.6%	204 77.9%	5 1.9%	57 21.8%	200 76.3%	3 1.1%	40 15.3%	219 83.6%	4 1.5%	38 14.5%	220 84.0%
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกัน	105 100.0%	2 1.9%	32 30.5%	71 67.6%	2 1.9%	27 25.7%	76 72.4%	2 1.9%	33 31.4%	70 66.7%	2 1.9%	16 15.2%	87 82.9%	1 1.0%	14 13.3%	90 85.7%
	df=4	$\chi^2 = 3.906, p = 0.418$			$\chi^2 = 4.354, p = 0.278$			$\chi^2 = 5.808, p = 0.204$			$\chi^2 = 0.436, p = 0.936$			$\chi^2 = 0.401, p = 0.988$		

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ความคาดหวังก่อนได้รับบริการ

ระดับการศึกษา	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ไม่ได้ศึกษา	20 100.0%	2 10.0%	16 80.0%	2 10.0%	5 25.0%	10 50.0%	5 25.0%	5 25.0%	9 45.0%	6 30.0%	5 25.0%	9 45.0%	6 30.0%	5 25.0%	9 45.0%	6 30.0%
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	12 100.0%	1 8.3%	7 58.3%	4 33.3%	0 .0%	8 66.7%	4 33.3%	1 8.3%	8 66.7%	3 25.0%	0 .0%	9 75.0%	3 25.0%	2 16.7%	9 75.0%	1 8.3%
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	63 100.0%	16 25.4%	35 55.6%	12 19.0%	23 36.5%	30 47.6%	10 15.9%	19 30.2%	32 50.8%	12 19.0%	22 34.9%	27 42.9%	14 22.2%	22 34.9%	29 46.0%	12 19.0%
อนุปริญญา/ปวส.หรือ เทียบเท่า	52 100.0%	17 32.7%	32 61.5%	3 5.8%	19 36.5%	28 53.8%	5 9.6%	20 38.5%	27 51.9%	5 9.6%	19 36.5%	28 53.8%	5 9.6%	19 36.5%	31 59.6%	2 3.8%
ปริญญาตรี	222 100.0%	48 21.6%	142 64.0%	32 14.4%	69 31.1%	121 54.5%	32 14.4%	63 28.4%	130 58.6%	29 13.1%	69 31.1%	119 53.6%	34 15.3%	73 32.9%	120 54.1%	29 13.1%
ปริญญาโทขึ้นไป	56 100.0%	14 25.0%	36 64.3%	6 10.7%	17 30.4%	35 62.5%	4 7.1%	16 28.6%	35 62.5%	5 8.9%	16 28.6%	32 57.1%	8 14.3%	18 32.1%	31 55.4%	7 12.5%
	df=10	$\chi^2 = 14.331, p = 0.158$			$\chi^2 = 14.282, p = 0.161$			$\chi^2 = 12.931, p = 0.228$			$\chi^2 = 13.526, p = 0.196$			$\chi^2 = 13.419, p = 0.201$		

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษาของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเจ้าพระยาอรรษา จังหวัดสุพรรณบุรี (ต่อ)

การรับรู้ภายหลังได้รับบริการ

ระดับการศึกษา	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด -ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ไม่ได้ศึกษา	20 100.0%	0 0.0%	5 25.0%	15 75.0%	1 5.0%	4 20.0%	15 75.0%	0 0.0%	8 40.0%	12 60.0%	0 0.0%	4 20.0%	16 80.0%	0 0.0%	3 15.0%	17 85.0%
มัธยมศึกษาตอนต้น หรือต่ำกว่า	12 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	12 100.0%	0 0.0%	0 0.0%	12 100.0%	0 0.0%	3 25.0%	9 75.0%	0 0.0%	0 0.0%	12 100.0%	0 0.0%	1 8.3%	11 91.7%
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	63 100.0%	1 1.6%	15 23.8%	47 74.6%	1 1.6%	17 27.0%	45 71.4%	2 3.2%	14 22.2%	47 74.6%	1 1.6%	11 17.5%	51 81.0%	1 1.6%	12 19.0%	50 79.4%
อนุปริญญา/ปวส.หรือ เทียบเท่า	52 100.0%	1 1.9%	17 32.7%	34 65.4%	0 0.0%	9 17.3%	43 82.7%	0 0.0%	16 30.8%	36 69.2%	0 0.0%	10 19.2%	42 80.8%	0 0.0%	11 21.2%	41 78.8%
ปริญญาตรี	222 100.0%	2 0.9%	65 29.3%	155 69.8%	4 1.8%	46 20.7%	172 77.5%	4 1.8%	56 25.2%	162 73.0%	4 1.8%	31 14.0%	187 84.2%	4 1.8%	27 12.2%	191 86.0%
ปริญญาโทขึ้นไป	56 100.0%	0 0.0%	19 33.9%	37 66.1%	1 1.8%	12 21.4%	43 76.8%	1 1.8%	11 19.6%	44 78.6%	1 1.8%	8 14.3%	47 83.9%	1 1.8%	7 12.5%	48 85.7%
	df=10	$\chi^2 = 8.638, p = 0.341$			$\chi^2 = 7.733, p = 0.545$			$\chi^2 = 6.398, p = 0.771$			$\chi^2 = 5.198, p = 0.867$			$\chi^2 = 5.859, p = 0.807$		

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ความคาดหวังก่อนได้รับบริการ

รายได้ต่อเดือน	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ต่ำกว่า 15,000	32 100.0%	2 6.3%	22 68.8%	8 25.0%	6 18.8%	15 46.9%	11 34.4%	6 18.8%	15 46.9%	11 34.4%	6 18.8%	15 46.9%	11 34.4%	7 21.9%	16 50.0%	9 28.1%
15,001-25,000	84 100.0%	19 22.6%	54 64.3%	11 13.1%	26 31.0%	47 56.0%	11 13.1%	23 27.4%	48 57.1%	13 15.5%	22 26.2%	48 57.1%	14 16.7%	22 26.2%	54 64.3%	8 9.5%
25,001-35,000	130 100.0%	28 21.5%	86 66.2%	16 12.3%	37 28.5%	75 57.7%	18 13.8%	40 30.8%	76 58.5%	14 10.8%	43 33.1%	67 51.5%	20 15.4%	44 33.8%	66 50.8%	20 15.4%
35,001-45,000	142 100.0%	39 27.5%	84 59.2%	19 13.4%	51 35.9%	74 52.1%	17 12.0%	43 30.3%	81 57.0%	18 12.7%	47 33.1%	75 52.8%	20 14.1%	54 38.0%	71 50.0%	17 12.0%
45,000 ขึ้นไป	37 100.0%	10 27.0%	22 59.5%	5 13.5%	13 35.1%	21 56.8%	3 8.1%	12 32.4%	21 56.8%	4 10.8%	13 35.1%	19 51.4%	5 13.5%	12 32.4%	22 59.5%	3 8.1%
	df=8	$\chi^2 = 9.456, p = 0.305$			$\chi^2 = 14.667, p = 0.066$			$\chi^2 = 13.153, p = 0.107$			$\chi^2 = 10.352, p = 0.241$			$\chi^2 = 13.627, p = 0.092$		

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ต่อเดือนของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี (ต่อ)

การรับรู้ภายหลังได้รับบริการ

รายได้ต่อเดือน	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
ต่ำกว่า 15,000	32 100.0%	0 0.0%	5 15.6%	27 84.4%	1 3.1%	4 12.5%	27 84.4%	0 0.0%	11 34.4%	21 65.6%	0 0.0%	4 12.5%	28 87.5%	0 .0%	4 12.5%	28 87.5%
15,001-25,000	84 100.0%	1 1.2%	19 22.6%	64 76.2%	1 1.2%	14 16.7%	69 82.1%	2 2.4%	18 21.4%	64 76.2%	1 1.2%	9 10.7%	74 88.1%	2 2.4%	10 11.9%	72 85.7%
25,001-35,000	130 100.0%	3 2.3%	39 30.0%	88 67.7%	2 1.5%	31 23.8%	97 74.6%	3 2.3%	39 30.0%	88 67.7%	4 3.1%	27 20.8%	99 76.2%	2 1.5%	27 20.8%	101 77.7%
35,001-45,000	142 100.0%	0 0.0%	44 31.0%	98 69.0%	2 1.4%	31 21.8%	109 76.8%	1 0.7%	31 21.8%	110 77.5%	1 0.7%	18 12.7%	123 86.6%	1 0.7%	16 11.3%	125 88.0%
45,000 ขึ้นไป	37 100.0%	0 0.0%	14 37.8%	23 62.2%	1 2.7%	8 21.6%	28 75.7%	1 2.7%	9 24.3%	27 73.0%	0 0.0%	6 16.2%	31 83.8%	1 2.7%	4 10.8%	32 86.5%
	df=8	$\chi^2 = 10.860, p = 0.197$			$\chi^2 = 3.855, p = 0.753$			$\chi^2 = 6.756, p = 0.482$			$\chi^2 = 9.915, p = 0.352$			$\chi^2 = 8.375, p = 0.351$		

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
เจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ความคาดหวังก่อนได้รับบริการ

อาชีพ	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
นักเรียน/นักศึกษา	18 100.0%	1 5.6%	11 61.1%	6 33.3%	1 5.6%	9 50.0%	8 44.4%	1 5.6%	10 55.6%	7 38.9%	1 5.6%	9 50.0%	8 44.4%	2 11.1%	9 50.0%	7 38.9%
รับจ้าง	49 100.0%	13 26.5%	27 55.1%	9 18.4%	17 34.7%	25 51.0%	7 14.3%	16 32.7%	23 46.9%	10 20.4%	13 26.5%	26 53.1%	10 20.4%	14 28.6%	27 55.1%	8 16.3%
พนักงานบริษัท	54 100.0%	13 24.1%	35 64.8%	6 11.1%	18 33.3%	28 51.9%	8 14.8%	19 35.2%	28 51.9%	7 13.0%	20 37.0%	24 44.4%	10 18.5%	20 37.0%	28 51.9%	6 11.1%
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	208 100.0%	45 21.6%	132 63.5%	31 14.9%	63 30.3%	118 56.7%	27 13.0%	53 25.5%	128 61.5%	27 13.0%	63 30.3%	116 55.8%	29 13.9%	67 32.2%	113 54.3%	28 13.5%
ธุรกิจส่วนตัว	31 100.0%	9 29.0%	20 64.5%	2 6.5%	11 35.5%	17 54.8%	3 9.7%	10 32.3%	20 64.5%	1 3.2%	10 32.3%	18 58.1%	3 9.7%	11 35.5%	17 54.8%	3 9.7%
ไม่ประกอบอาชีพ	11 100.0%	1 9.1%	10 90.9%	0 .0%	4 36.4%	6 54.5%	1 9.1%	4 36.4%	5 45.5%	2 18.2%	4 36.4%	5 45.5%	2 18.2%	4 36.4%	5 45.5%	2 18.2%
เกษตรกร	54 100.0%	16 29.6%	33 61.1%	5 9.3%	19 35.2%	29 53.7%	6 11.1%	21 38.9%	27 50.0%	6 11.1%	20 37.0%	26 48.1%	8 14.8%	21 38.9%	30 55.6%	3 5.6%
	df=12	$\chi^2 = 16.869, p = 0.155$			$\chi^2 = 18.009, p = 0.115$			$\chi^2 = 22.763, p = 0.030^*$			$\chi^2 = 18.047, p = 0.114$			$\chi^2 = 16.418, p = 0.173$		

* Pearson chi-square

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล
เจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี (ต่อ)

อาชีพ	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
		นักเรียน/นักศึกษา	18 100.0%	0 0.0%	1 5.6%	17 94.4%	0 0.0%	1 5.6%	17 94.4%	0 0.0%	5 27.8%	13 72.2%	0 0.0%	2 11.1%	16 88.9%	0 0.0%
รับจ้าง	49 100.0%	0 0.0%	13 26.5%	36 73.5%	0 0.0%	14 28.6%	35 71.4%	1 2.0%	12 24.5%	36 73.5%	0 0.0%	10 20.4%	39 79.6%	0 0.0%	9 18.4%	40 81.6%
พนักงานบริษัท	54 100.0%	0 0.0%	16 29.6%	38 70.4%	0 0.0%	9 16.7%	45 83.3%	0 0.0%	11 20.4%	43 79.6%	2 3.7%	8 14.8%	44 81.5%	2 3.7%	10 18.5%	42 77.8%
รับราชการ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	208 100.0%	1 0.5%	63 30.3%	144 69.2%	4 1.9%	44 21.2%	160 76.9%	2 1.0%	53 25.5%	153 73.6%	3 1.4%	27 13.0%	178 85.6%	2 1.0%	23 11.1%	183 88.0%
ธุรกิจส่วนตัว	31 100.0%	0 0.0%	10 32.3%	21 67.7%	0 0.0%	8 25.8%	23 74.2%	1 3.2%	8 25.8%	22 71.0%	0 0.0%	5 16.1%	26 83.9%	1 3.2%	4 12.9%	26 83.9%
ไม่ประกอบอาชีพ	11 100.0%	0 0.0%	4 36.4%	7 63.6%	1 9.1%	3 27.3%	7 63.6%	0 0.0%	6 54.5%	5 45.5%	0 0.0%	2 18.2%	9 81.8%	0 0.0%	1 9.1%	10 90.9%
เกษตรกร	54 100.0%	3 5.6%	14 25.9%	37 68.5%	2 3.7%	9 16.7%	43 79.6%	3 5.6%	13 24.1%	38 70.4%	1 1.9%	10 18.5%	43 79.6%	1 1.9%	11 20.4%	42 77.8%
	df=12	$\chi^2 = 20.098, p = 0.065$			$\chi^2 = 14.126, p = 0.293$			$\chi^2 = 13.345, p = 0.344$			$\chi^2 = 6.251, p = 0.893$			$\chi^2 = 9.650, p = 0.469$		

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มโรคของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
เจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ความคาดหวังก่อนได้รับบริการ

กลุ่มโรค	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
โรคเรื้อรัง	348 100.0%	88 25.3%	212 60.9%	48 13.8%	111 31.9%	194 55.7%	43 12.4%	103 29.6%	201 57.8%	44 12.6%	110 31.6%	186 53.4%	52 14.9%	117 33.6%	192 55.2%	39 11.2%
โรคเฉียบพลัน	77 100.0%	10 13.0%	56 72.7%	11 14.3%	22 28.6%	38 49.4%	17 22.1%	21 27.3%	40 51.9%	16 20.8%	21 27.3%	38 49.4%	18 23.4%	22 28.6%	37 48.1%	18 23.4%
	df=2	$\chi^2 = 5.542, p = 0.063$			$\chi^2 = 4.916, p = 0.086$			$\chi^2 = 3.448, p = 0.178$			$\chi^2 = 3.309, p = 0.191$			$\chi^2 = 8.047, p = 0.018^*$		

* Pearson chi-square

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มโรคของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล
เจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี (ต่อ)

การรับรู้ภายหลังได้รับบริการ

กลุ่มโรค	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
โรคเรื้อรัง	348 100.0%	4 1.1%	104 29.9%	240 69.0%	6 1.7%	76 21.8%	266 76.4%	7 2.0%	84 24.1%	257 73.9%	6 1.7%	52 14.9%	290 83.3%	5 1.4%	51 14.7%	292 83.9%
โรคเฉียบพลัน	77 100.0%	0 0.0%	17 22.1%	60 77.9%	1 1.3%	12 15.6%	64 83.1%	0 0.0%	24 31.2%	53 68.8%	0 0.0%	12 15.6%	65 84.4%	1 1.3%	10 13.0%	66 85.7%
	df=2	$\chi^2 = 2.951, p = 0.309$			$\chi^2 = 1.623, p = 0.444$			$\chi^2 = 2.993, p = 0.224$			$\chi^2 = 1.354, p = 0.791$			$\chi^2 = 0.155, p = 0.943$		

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกที่เข้ารับการรักษาพยาบาลครั้งนี้ของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนก
จ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ความคาดหวังก่อนได้รับบริการ

แผนกที่รักษา	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
อายุรกรรม	159	45	101	13	54	93	12	54	90	15	59	82	18	63	84	12
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	60	12	35	13	17	30	13	16	31	13	16	31	13	16	33	11
ศัลยกรรม	83	21	49	13	30	42	11	25	47	11	28	41	14	27	42	14
จักษุ	49	10	33	6	16	26	7	13	31	5	15	29	5	15	29	5
กุมารเวชกรรม	25	1	20	4	4	14	7	4	14	7	4	13	8	5	13	7
โสต ตอ นาสิก	26	4	18	4	6	16	4	6	15	5	6	13	7	7	14	5
จิตเวช	23	5	12	6	6	11	6	6	13	4	3	15	5	6	14	3
	df=12	$\chi^2 = 18.613, p = 0.098$			$\chi^2 = 18.286, p = 0.107$			$\chi^2 = 13.600, p = 0.327$			$\chi^2 = 19.077, p = 0.087$			$\chi^2 = 16.464, p = 0.171$		

ตารางที่ 19 ความสัมพันธ์ระหว่างแผนกที่เข้ารับการรักษาพยาบาลครั้งนี้ของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนก
จ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี (ต่อ)

การรับรู้ภายหลังได้รับบริการ

แผนกที่รักษา	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
อายุรกรรม	159 100.0%	0 0.0%	56 35.2%	103 64.8%	3 1.9%	35 22.0%	121 76.1%	4 2.5%	38 23.9%	117 73.6%	4 2.5%	25 15.7%	130 81.8%	3 1.9%	28 17.6%	128 80.5%
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	60 100.0%	2 3.3%	11 18.3%	47 78.3%	2 3.3%	5 8.3%	53 88.3%	2 3.3%	8 13.3%	50 83.3%	1 1.7%	5 8.3%	54 90.0%	1 1.7%	5 8.3%	54 90.0%
ศัลยกรรม	83 100.0%	1 1.2%	24 28.9%	58 69.9%	1 1.2%	25 30.1%	57 68.7%	1 1.2%	28 33.7%	54 65.1%	1 1.2%	14 16.9%	68 81.9%	1 1.2%	12 14.5%	70 84.3%
จักษุ	49 100.0%	1 2.0%	12 24.5%	36 73.5%	0 .0%	12 24.5%	37 75.5%	0 0.0%	14 28.6%	35 71.4%	0 .0%	7 14.3%	42 85.7%	1 2.0%	7 14.3%	41 83.7%
กุมารเวชกรรม	25 100.0%	0 0.0%	5 20.0%	20 80.0%	1 4.0%	4 16.0%	20 80.0%	0 0.0%	11 44.0%	14 56.0%	0 0.0%	4 16.0%	21 84.0%	0 0.0%	4 16.0%	21 84.0%
โสต ศอ นาสิก	26 100.0%	0 0.0%	6 23.1%	20 76.9%	0 0.0%	3 11.5%	23 88.5%	0 0.0%	4 15.4%	22 84.6%	0 0.0%	4 15.4%	22 84.6%	0 0.0%	3 11.5%	23 88.5%
จิตเวช	23 100.0%	0 0.0%	7 30.4%	16 69.6%	0 0.0%	4 17.4%	19 82.6%	0 0.0%	5 21.7%	18 78.3%	0 0.0%	5 21.7%	18 78.3%	0 0.0%	2 8.7%	21 91.3%
	df=12	$\chi^2 = 14.245, p = 0.285$			$\chi^2 = 15.851, p = 0.198$			$\chi^2 = 17.660, p = 0.126$			$\chi^2 = 6.403, p = 0.941$			$\chi^2 = 5.577, p = 0.954$		

ตารางที่ 20 ความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ความคาดหวังก่อนได้รับบริการ

สิทธิการรักษา	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
สวัสดิการข้าราชการ	108 100.0%	20 18.5%	67 62.0%	21 19.4%	32 29.6%	57 52.8%	19 17.6%	25 23.1%	62 57.4%	21 19.4%	29 26.9%	58 53.7%	21 19.4%	32 29.6%	55 50.9%	21 19.4%
สิทธิองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	61 100.0%	10 16.4%	41 67.2%	10 16.4%	14 23.0%	38 62.3%	9 14.8%	14 23.0%	38 62.3%	9 14.8%	18 29.5%	34 55.7%	9 14.8%	19 31.1%	31 50.8%	11 18.0%
ประกันสังคม	55 100.0%	14 25.5%	35 63.6%	6 10.9%	18 32.7%	29 52.7%	8 14.5%	20 36.4%	28 50.9%	7 12.7%	21 38.2%	25 45.5%	9 16.4%	21 38.2%	28 50.9%	6 10.9%
รัฐวิสาหกิจ	50 100.0%	16 32.0%	30 60.0%	4 8.0%	19 38.0%	26 52.0%	5 10.0%	15 30.0%	32 64.0%	3 6.0%	17 34.0%	26 52.0%	7 14.0%	18 36.0%	28 56.0%	4 8.0%
บัตรทอง	125 100.0%	33 26.4%	76 60.8%	16 12.8%	42 33.6%	68 54.4%	15 12.0%	43 34.4%	63 50.4%	19 15.2%	40 32.0%	64 51.2%	21 16.8%	42 33.6%	70 56.0%	13 10.4%
ชำระเงินเอง	26 100.0%	5 19.2%	19 73.1%	2 7.7%	8 30.8%	14 53.8%	4 15.4%	7 26.9%	18 69.2%	1 3.8%	6 23.1%	17 65.4%	3 11.5%	7 26.9%	17 65.4%	2 7.7%
	df=10	$\chi^2 = 10.662, p = 0.384$			$\chi^2 = 5.226, p = 0.876$			$\chi^2 = 13.735, p = 0.185$			$\chi^2 = 5.073, p = 0.886$			$\chi^2 = 9.210, p = 0.512$		

ตารางที่ 20 ความสัมพันธ์ระหว่างสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี (ต่อ)

การรับรู้ภายหลังได้รับบริการ

สิทธิการรักษา	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
สวัสดิการข้าราชการ	108 100.0%	1 0.9%	27 25.0%	80 74.1%	3 2.8%	25 23.1%	80 74.1%	2 1.9%	27 25.0%	79 73.1%	2 1.9%	13 12.0%	93 86.1%	2 1.9%	11 10.2%	95 88.0%
สิทธิองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	61 100.0%	0 0.0%	17 27.9%	44 72.1%	1 1.6%	8 13.1%	52 85.2%	0 0.0%	13 21.3%	48 78.7%	1 1.6%	8 13.1%	52 85.2%	0 0.0%	7 11.5%	54 88.5%
ประกันสังคม	55 100.0%	0 0.0%	18 32.7%	37 67.3%	0 0.0%	9 16.4%	46 83.6%	0 0.0%	13 23.6%	42 76.4%	2 3.6%	10 18.2%	43 78.2%	2 3.6%	11 20.0%	42 76.4%
รัฐวิสาหกิจ	50 100.0%	0 0.0%	19 38.0%	31 62.0%	0 0.0%	12 24.0%	38 76.0%	0 0.0%	14 28.0%	36 72.0%	0 0.0%	6 12.0%	44 88.0%	0 0.0%	6 12.0%	44 88.0%
บัตรทอง	125 100.0%	3 2.4%	33 26.4%	89 71.2%	2 1.6%	30 24.0%	93 74.4%	4 3.2%	34 27.2%	87 69.6%	1 0.8%	23 18.4%	101 80.8%	1 0.8%	23 18.4%	101 80.8%
ชำระเงินเอง	26 100.0%	0 0.0%	7 26.9%	19 73.1%	1 3.8%	4 15.4%	21 80.8%	1 3.8%	7 26.9%	18 69.2%	0 0.0%	4 15.4%	22 84.6%	1 3.8%	3 11.5%	22 84.6%
	df=10	$\chi^2 = 8.097, p = 0.786$			$\chi^2 = 8.220, p = 0.583$			$\chi^2 = 6.758, p = 0.837$			$\chi^2 = 6.437, p = 0.810$			$\chi^2 = 10.685, p = 0.345$		

ตารางที่ 21 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนรายการยาที่ได้รับครั้งนี้ของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ความคาดหวังก่อนได้รับบริการ

จำนวนยาที่ได้รับ	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1 - 2	199 100.0%	46 23.1%	126 63.3%	27 13.6%	59 29.6%	115 57.8%	25 12.6%	50 25.1%	121 60.8%	28 14.1%	56 28.1%	112 56.3%	31 15.6%	55 27.6%	117 58.8%	27 13.6%
3 - 4	165 100.0%	38 23.0%	101 61.2%	26 15.8%	55 33.3%	84 50.9%	26 15.8%	59 35.8%	82 49.7%	24 14.5%	56 33.9%	81 49.1%	28 17.0%	63 38.2%	79 47.9%	23 13.9%
5 - 10	61 100.0%	14 23.0%	41 67.2%	6 9.8%	19 31.1%	33 54.1%	9 14.8%	15 24.6%	38 62.3%	8 13.1%	19 31.1%	31 50.8%	11 18.0%	21 34.4%	33 54.1%	7 11.5%
	df=4	$\chi^2 = 1.410, p = 0.842$			$\chi^2 = 1.850, p = 0.763$			$\chi^2 = 6.428, p = 0.169$			$\chi^2 = 2.131, p = 0.712$			$\chi^2 = 5.334, p = 0.255$		

ตารางที่ 21 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนรายการยาที่ได้รับครั้งนี้ของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยา
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาเมธยา จังหวัดสุพรรณบุรี (ต่อ)

การรับรู้ภายหลังได้รับบริการ

จำนวนยาที่ได้รับ	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1 - 2	199 100.0%	2 1.0%	60 30.2%	137 68.8%	3 1.5%	46 23.1%	150 75.4%	2 1.0%	47 23.6%	150 75.4%	3 1.5%	28 14.1%	168 84.4%	3 1.5%	25 12.6%	171 85.9%
3 - 4	165 100.0%	1 0.6%	42 25.5%	122 73.9%	3 1.8%	30 18.2%	132 80.0%	3 1.8%	43 26.1%	119 72.1%	3 1.8%	24 14.5%	138 83.6%	3 1.8%	25 15.2%	137 83.0%
5 - 10	61 100.0%	1 1.6%	19 31.1%	41 67.2%	1 1.6%	12 19.7%	48 78.7%	2 3.3%	18 29.5%	41 67.2%	0 0.0%	12 19.7%	49 80.3%	0 0.0%	11 18.0%	50 82.0%
	df=4	$\chi^2 = 1.846, p = 0.636$			$\chi^2 = 1.408, p = 0.826$			$\chi^2 = 2.647, p = 0.529$			$\chi^2 = 2.181, p = 0.773$			$\chi^2 = 2.294, p = 0.738$		

ตารางที่ 22 ความสัมพันธ์ระหว่างเวลาที่มารับบริการ ณ จุดจ่ายยาของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ความคาดหวังก่อนได้รับบริการ

เวลาที่รับยา	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
8.00-10.00 น.	270 100.0%	66 24.4%	166 61.5%	38 14.1%	83 30.7%	152 56.3%	35 13.0%	76 28.1%	158 58.5%	36 13.3%	83 30.7%	146 54.1%	41 15.2%	87 32.2%	150 55.6%	33 12.2%
10.00-12.00 น.	79 100.0%	17 21.5%	53 67.1%	9 11.4%	27 34.2%	42 53.2%	10 12.7%	25 31.6%	43 54.4%	11 13.9%	25 31.6%	42 53.2%	12 15.2%	27 34.2%	42 53.2%	10 12.7%
12.00-16.00 น.	76 100.0%	15 19.7%	49 64.5%	12 15.8%	23 30.3%	38 50.0%	15 19.7%	23 30.3%	40 52.6%	13 17.1%	23 30.3%	36 47.4%	17 22.4%	25 32.9%	37 48.7%	14 18.4%
	df=4	$\chi^2 = 1.563, p = 0.815$			$\chi^2 = 2.803, p = 0.591$			$\chi^2 = 1.345, p = 0.854$			$\chi^2 = 2.490, p = 0.646$			$\chi^2 = 2.342, p = 0.673$		

ตารางที่ 22 ความสัมพันธ์ระหว่างเวลาที่มารับบริการ ณ จุดจ่ายยาของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยา
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี (ต่อ)

การรับรู้ภายหลังได้รับบริการ

เวลาที่รับยา	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
8.00-10.00 น.	270 100.0%	2 0.7%	76 28.1%	192 71.1%	2 0.7%	57 21.1%	211 78.1%	2 .7%	70 25.9%	198 73.3%	3 1.1%	39 14.4%	228 84.4%	3 1.1%	42 15.6%	225 83.3%
10.00-12.00 น.	79 100.0%	2 2.5%	19 24.1%	58 73.4%	3 3.8%	17 21.5%	59 74.7%	4 5.1%	20 25.3%	55 69.6%	3 3.8%	13 16.5%	63 79.7%	3 3.8%	11 13.9%	65 82.3%
12.00-16.00 น.	76 100.0%	0 0.0%	26 34.2%	50 65.8%	2 2.6%	14 18.4%	60 78.9%	1 1.3%	18 23.7%	57 75.0%	0 0.0%	12 15.8%	64 84.2%	0 0.0%	8 10.5%	68 89.5%
	df=4	$\chi^2 = 4.733, p = 0.330$			$\chi^2 = 4.365, p = 0.277$			$\chi^2 = 7.282, p = 0.169$			$\chi^2 = 4.794, p = 0.382$			$\chi^2 = 5.798, p = 0.271$		

ตารางที่ 23 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยาอรรษาของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอรรษา จังหวัดสุพรรณบุรี

ความคาดหวังก่อนได้รับบริการ

ระยะเวลาเคยมา โรงพยาบาล (ปี)	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1 - 5	260 100.0%	59 22.7%	161 61.9%	40 15.4%	78 30.0%	138 53.1%	44 16.9%	81 31.2%	134 51.5%	45 17.3%	85 32.7%	123 47.3%	52 20.0%	90 34.6%	126 48.5%	44 16.9%
6 - 10	98 100.0%	22 22.4%	66 67.3%	10 10.2%	30 30.6%	59 60.2%	9 9.2%	24 24.5%	66 67.3%	8 8.2%	25 25.5%	64 65.3%	9 9.2%	28 28.6%	62 63.3%	8 8.2%
11 - 30	67 100.0%	17 25.4%	41 61.2%	9 13.4%	25 37.3%	35 52.2%	7 10.4%	19 28.4%	41 61.2%	7 10.4%	21 31.3%	37 55.2%	9 13.4%	21 31.3%	41 61.2%	5 7.5%
	df=4	$\chi^2 = 1.950, p = 0.745$			$\chi^2 = 5.451, p = 0.244$			$\chi^2 = 9.495, p = 0.050^*$			$\chi^2 = 11.169, p = 0.025^*$			$\chi^2 = 10.695, p = 0.030^*$		

* Pearson chi-square

ตารางที่ 23 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยาอรรษาของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอรรษา จังหวัดสุพรรณบุรี (ต่อ)

การรับรู้ภายหลังได้รับบริการ

ระยะเวลาเคยมา โรงพยาบาล (ปี)	จำนวน ร้อยละ	ลักษณะภายนอก แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก			ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้			การตอบสนอง ความต้องการ			การให้ความเชื่อมั่น			การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ		
		น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด	น้อย ที่สุด - ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด
1 - 5	260 100.0%	3 1.2%	73 28.1%	184 70.8%	5 1.9%	54 20.8%	201 77.3%	4 1.5%	71 27.3%	185 71.2%	4 1.5%	46 17.7%	210 80.8%	5 1.9%	40 15.4%	215 82.7%
6 - 10	98 100.0%	0 0.0%	27 27.6%	71 72.4%	0 0.0%	19 19.4%	79 80.6%	2 2.0%	22 22.4%	74 75.5%	0 0.0%	8 8.2%	90 91.8%	0 0.0%	9 9.2%	89 90.8%
11 - 30	67 100.0%	1 1.5%	21 31.3%	45 67.2%	2 3.0%	15 22.4%	50 74.6%	1 1.5%	15 22.4%	51 76.1%	2 3.0%	10 14.9%	55 82.1%	1 1.5%	12 17.9%	54 80.6%
	df=4	$\chi^2 = 1.662, p = 0.812$			$\chi^2 = 2.830, p = 0.567$			$\chi^2 = 1.363, p = 0.828$			$\chi^2 = 7.944, p = 0.067$			$\chi^2 = 5.159, p = 0.245$		

ส่วนที่ 4 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติมต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ในส่วนของคุณภาพความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช มีผู้ตอบแบบสอบถามในส่วนนี้ จำนวน 38 คน (ร้อยละ 8.94) ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) ส่วนความคิดเห็น และข้อเสนอแนะน้อยที่สุด คือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ สามารถจำแนกตามลักษณะข้อเสนอแนะ เป็นคำชมเชย และสิ่งที่ควรปรับปรุง รายละเอียดดังนี้

1. คำชมเชย

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ รู้สึกรับยาถูกต้อง ปลอดภัย มีคุณภาพ จำนวน 5 (ร้อยละ 13.16)

ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ คือ เกสซ์กรมีความรู้ จำนวน 1 (ร้อยละ 2.63) และฉลากยาอ่านง่าย จำนวน 1 (ร้อยละ 2.63)

ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส จำนวน 8 (ร้อยละ 21.05) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่สุภาพ เรียบร้อย จำนวน 1 (ร้อยละ 2.63)

2. สิ่งที่ควรปรับปรุง

ด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ แก้วไม่เพียงพอ จำนวน 7 (ร้อยละ 18.42) รองลงมา คือ เสียงดังรบกวน จำนวน 5 (ร้อยละ 13.16)

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะรองลงมา คือ ควรเรียกตามคิว จำนวน 4 (ร้อยละ 10.53)

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ คือ ระยะเวลารอรับยานาน จำนวน 5 (ร้อยละ 13.16) ดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 จำนวน และร้อยละของความคิดเห็น และข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติม

ข้อมูลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
ด้านที่ 1 ลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ)		
- เก้าอี้ไม่เพียงพอ	7	18.42
- เสียงดังรบกวน	5	13.16
- อากาศร้อน	1	2.63
รวม	13	34.21
ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้		
- รู้สึกรับยาถูกต้อง ปลอดภัย มีคุณภาพ	5	13.16
- ควรเรียกตามคิว	4	10.53
รวม	9	23.69
ด้านที่ 3 การตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ		
- ระยะเวลารอรับยานาน	5	13.16
รวม	5	13.16
ด้านที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ		
- เกสเซอร์มีความรู้	1	2.63
- ฉลากยาอ่านง่าย	1	2.63
รวม	2	5.26
ด้านที่ 5 การเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ		
- เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส	8	21.05
- เจ้าหน้าที่สุภาพ เรียบร้อย	1	2.63
รวม	9	23.68
รวมทั้งสิ้น	38	100

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงพรรณนาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช จังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช จังหวัดสุพรรณบุรี เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 425 คน ที่มารับยาแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช จังหวัดสุพรรณบุรี ตั้งแต่วันที่ 1 - 31 มีนาคม 2559 ในเวลา 8.00 -16.00 น. ใช้วิธีการสุ่มแบบโควต้าตามสัดส่วนจำนวนผู้มารับบริการแต่ละแผนกการรักษา ที่เข้ามารับยาในแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามชนิดตอบด้วยตนเองที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น จากแนวคิดของพาราซุรามานซีแทมล์ และเบอร์รี่ ที่นำเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL มาใช้กำหนดคุณภาพบริการ และจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป และข้อมูลคุณภาพบริการด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการ โดยการทดสอบไคสแควร์ กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 425 คน พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 62.82) อายุ อยู่ระหว่าง 46-60 ปี (ร้อยละ 44.23) สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่สมรส (ร้อยละ 61.65) มีระดับการศึกษาสูงสุด คือ ระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 52.24) รายได้ต่อเดือน 35,001-45,000 บาท (ร้อยละ 33.41) ประกอบอาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 48.94) โรคที่มารับการรักษาส่วนใหญ่เป็นโรคเรื้อรัง (ร้อยละ 81.88) โดยในกลุ่มนี้พบ โรคปวดอักเสบที่เอ็น และกล้ามเนื้อมากที่สุด (ร้อยละ 13.41) ส่วนกลุ่มโรคเฉียบพลัน (ร้อยละ 18.12) พบโรคใช้หวัดมากที่สุด (ร้อยละ 4.94) รับการรักษาที่แผนกอายุรกรรมมากที่สุด (ร้อยละ 37.41) ใช้สิทธิประโยชน์การรักษาพยาบาลประกันสุขภาพถ้วนหน้า (ร้อยละ 29.41) จำนวนรายการยาที่ได้รับ 1-2 รายการ (ร้อยละ 46.82) รับบริการ ณ แผนกจ่ายยามากที่สุดระหว่างเวลา 8.00-10.00 น. (ร้อยละ 63.5) ส่วนใหญ่เคยใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมานาน 1-5 ปี (ร้อยละ 61.18)

2. ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช จังหวัดสุพรรณบุรี ในด้านต่างๆตามเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL ความคาดหวังของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก มีค่าเฉลี่ยคะแนนรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมทุกด้านในระดับมากที่สุด (3.85±0.59) ส่วนการรับรู้มีค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีค่าสูงกว่า (4.76±0.37)

ผลต่างระหว่างคะแนนการรับรู้กับค่าความคาดหวังเฉลี่ยของผู้มารับบริการ เท่ากับ 0.91 ผลต่างรายด้านมีค่าเป็นบวกทุกด้าน ตั้งแต่ 0.79-1.02 ผลต่างระหว่างคะแนนการรับรู้กับค่าความคาดหวังของผู้มารับบริการมากที่สุด คือ ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (1.02) น้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (0.79) ผู้มารับบริการคาดหวังลักษณะภายนอกที่เห็นเป็นรูปธรรมมากกว่าด้านอื่น แต่เมื่อได้รับบริการแล้วจะรับรู้คุณภาพบริการในส่วนที่เกิดจากตัวผู้ให้บริการมากกว่า โดยผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคาดหวังมากที่สุด คือ ด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) (3.91 ± 0.60) ได้แก่ เรื่องการแต่งกายของเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับงาน (3.77 ± 0.68) ส่วนความคาดหวังระดับต่ำสุด คือ ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (3.81 ± 0.65) ได้แก่ เรื่องเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกบริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย (3.78 ± 0.65)

ผู้มารับบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้มากที่สุด คือ ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (4.83 ± 0.41) ได้แก่ เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส (4.82 ± 0.43) ส่วนการรับรู้ในระดับต่ำสุด คือ ด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) (4.70 ± 0.48) ได้แก่ มีเสียงรบกวนจากหน่วยบริการอื่น (4.19 ± 0.71) และความเพียงพอของเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับยา (4.19 ± 0.72)

3. ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า เพศระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน แผนกที่เข้ารับการรักษาพยาบาลครั้งนี้ สิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล จำนวนรายการยาที่ได้รับครั้งนี้ และเวลาที่มารับบริการ ณ จุดจ่ายยา เป็นตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้งความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกทั้ง 5 ด้าน

ส่วนอายุ สถานภาพสมรส อาชีพ กลุ่มโรค และระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก รายละเอียดดังนี้

อายุของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับคะแนนการรับรู้ภายหลังได้รับบริการ ในด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) ($p=0.040$) โดยผู้ที่มีอายุน้อยจะมีคะแนนการรับรู้ด้านนี้ที่สูงกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า

สถานภาพสมรสของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับคะแนนความคาดหวังด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ) ($p = 0.039$) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($p = 0.009$) ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ($p = 0.031$) และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ ($p = 0.038$) โดยพบว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด มีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในสัดส่วนที่สูงกว่าสถานภาพอื่นๆ

อาชีพของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับคะแนนความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ($p=0.030$) โดยพบว่านักเรียนหรือนักศึกษา มีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดสูงกว่าอาชีพอื่นๆ

กลุ่มโรคของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับคะแนนความคาดหวังด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ ($p=0.018$) โดยในกลุ่มโรคเฉียบพลัน มีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดสูงกว่าในกลุ่มโรคเรื้อรัง

ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับคะแนนความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ ($p = 0.050$) ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ ($p = 0.025$) และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ ($p = 0.030$) โดยพบว่าผู้มารับบริการที่มีระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลน้อยกว่า 5 ปี มีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด มากกว่าผู้ที่เคยมาใช้บริการเป็นระยะเวลานานกว่า 5 ปี

การอภิปราย

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี นำมาอภิปรายผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรีในด้านต่างๆ ตามเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL

ส่วนที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ส่วนที่ 1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรีในด้านต่างๆ ตามเครื่องมือวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL

คะแนนการรับรู้มากกว่าคะแนนความคาดหวังในภาพรวม

จากค่าเฉลี่ยคะแนนรวมและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ภายหลังได้รับบริการรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (4.76 ± 0.37) มากกว่าความคาดหวังก่อนได้รับบริการที่อยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีคะแนนน้อยกว่า (3.85 ± 0.59) แสดงถึงผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับสอดคล้องกับการศึกษาอื่นที่ศึกษาความพึงพอใจของบริการที่โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช ได้แก่ บุญชู ชาวเชียงขวาง (2541: 98) พบว่า ผู้ใช้แรงงานพึงพอใจต่อการรับบริการประกันสุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 57.6 ระดับปานกลาง ร้อยละ 42.4 และไม่พบอยู่ในระดับต่ำ และการศึกษาของจิตตะวดี ปรายะพันธ์ (2554: 64-68) ที่พบว่าผู้มารับบริการพึงพอใจต่อบริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช อยู่ในระดับมาก และระดับปานกลาง และไม่พบอยู่ในระดับต่ำเช่นกัน

ผลต่างระหว่างคะแนนการรับรู้กับค่าคาดหวังมีค่าเป็นบวกทุกด้าน โดยมีค่ามากที่สุด คือ ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ (1.02) น้อยที่สุดคือ ด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (0.79) แสดงว่าเมื่อได้รับบริการแล้ว ผู้มารับบริการมีความประทับใจต่อบริการที่ได้รับทุกด้าน แต่แตกต่างจากการศึกษาของ Purcarea, Gheorghe, and Petrescu (2556: 581) ที่มีผลต่างระหว่าง

การรับรู้กับค่าคาดหวังพบว่าช่องว่างที่ใหญ่ที่สุด คือ ความเป็นรูปธรรม (Gap score -2.02) และ การศึกษาของ Tuba and Buk (2559: 15-19) ที่พบว่าความเป็นรูปธรรมเป็นปัจจัยหลักที่มีผลต่อ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ (simple regression Adj.R2 = 22.2%; p = .000)

พบว่าผู้มารับบริการมักคาดหวังลักษณะภายนอกที่เห็นเป็นรูปธรรมมากกว่าด้านอื่น แต่ เมื่อได้รับบริการแล้ว ผู้มารับบริการจะรับรู้คุณภาพบริการในส่วนที่เกิดจากตัวผู้ให้บริการมากกว่า รายละเอียดอภิปรายรายด้าน ได้ดังนี้

ด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก (ความเป็นรูปธรรมของการบริการ)

ผู้มารับบริการคาดหวังและรับรู้เรื่องการแต่งกายของเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก แต่งกายสุภาพ เหมาะสมกับงาน มากที่สุด คือ (3.77±0.68 และ 4.66±0.54 ตามลำดับ) เนื่องจาก กลุ่มงานเภสัชกรรมให้เจ้าหน้าที่รับใบสั่งยาใส่เสื้อกาวน์ และเภสัชกรทุกคนในแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ใส่เสื้อกาวน์ที่มีชื่อ และตราสัญลักษณ์สภาเภสัชกรรมตามกฎระเบียบของกลุ่มงานเภสัชกรรม ซึ่งเป็นการแต่งกายที่เหมาะสม สอดคล้องกับการศึกษาของจิตตะวดี ปรายยะพันธ์ (2554: 65-70) ที่ศึกษา ในโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร พบว่า ผู้มารับบริการพึงพอใจมากที่สุด เรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย (3.94±0.94)

ผู้มารับบริการคาดหวังและรับรู้เรื่อง ความเพียงพอของเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับยา และมี เสียงรบกวนจากหน่วยบริการอื่น คะแนนต่ำที่สุด คือ ความเพียงพอของเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับยา (3.47±0.60 และ 4.19±0.72 ตามลำดับ) และมีเสียงรบกวนจากหน่วยบริการอื่น (3.47±0.64 และ 4.19±0.71 ตามลำดับ) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลในส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้มารับบริการ พบว่า มีข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ เก้าอี้ไม่เพียงพอ (ร้อยละ 18.42) รองลงมา คือ เสียงดังรบกวน (ร้อยละ 13.16) ซึ่งความไม่เพียงพอของเก้าอี้ที่นั่งรอนี้ พบในการศึกษาของเบญจพร พุฒคำ (2547: 103) ศึกษา ในโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา พบว่า ผู้มารับบริการมีแนวโน้มไม่พึงพอใจ เช่น เก้าอี้ที่นั่งรอรับบริการมีไม่เพียงพอ คะแนนความคาดหวังก่อนได้รับบริการ และการรับรู้ภายหลังได้รับบริการ (3.89±1.04 และ 3.81±1.08 ตามลำดับ) แต่แตกต่างจากการศึกษาของจิตตะวดี ปรายยะพันธ์ (2554: 71) ที่กลับ พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจเรื่องความเพียงพอของเก้าอี้มากที่สุด แม้ว่าเป็นการศึกษาใน โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรเช่นเดียวกัน แต่ความเพียงพอของเก้าอี้ที่นั่งรอคงยังเป็นปัญหา เนื่องจากการศึกษาของจิตตะวดี ปรายยะพันธ์ ทำในปี 2553-2554 ซึ่งจำนวนผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกปี 2553 คือ 36,280 ครั้งต่อเดือน และปี 2554 คือ 42,164 ครั้งต่อเดือน ส่วนการศึกษาครั้งนี้ทำในปี 2559 มีจำนวนผู้มารับบริการผู้ป่วยนอก คือ 63,589 ครั้งต่อเดือน (กลุ่มงานสารสนเทศทาง การแพทย์โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรจังหวัดสุพรรณบุรี, 2559: 12) ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีผู้มารับบริการ จำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างมาก แต่จำนวนเก้าอี้ที่นั่งรอไม่เพิ่มขึ้นเนื่องจากมีพื้นที่จำกัด ส่วนปัญหาเรื่องเสียง ดังรบกวนนั้นมาจากหลายแหล่ง คือ เสียงผู้มารับบริการคุยกัน เสียงจากการใช้ลำโพงประกาศเรียกชื่อ ผู้มารับบริการหน้าห้องตรวจ เสียงเรียกผู้มารับบริการจากห้องการเงิน ทำให้บรรยากาศบริเวณหน้า แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีเสียงดังรบกวนมาก ผู้มารับบริการจึงไม่พึงพอใจในเรื่องเสียงรบกวน ดังผล สสำรวจจากกลุ่มงานอาชีวอนามัยโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร (2559) ระดับเสียงบริเวณแผนกจ่าย ยาผู้ป่วยนอก พบว่า ระดับเสียงดังเพิ่มขึ้น โดยแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกชั้น 1 ปี 2558 เท่ากับ 56 เดซิเบลเอ และปี 2559 เพิ่มเป็น 76.6 เดซิเบลเอ และแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกชั้น 2 ปี 2558 เท่ากับ

59 เดซิเบลเอ และปี 2559 เพิ่มขึ้นเป็น 60.8 เดซิเบลเอ แต่ยังไม่เกินจากเกณฑ์มาตรฐาน และกฎหมายเสียงดังในที่ทำงาน คือ ต้องไม่เกิน 90 เดซิเบลเอขึ้นไป ตลอดระยะเวลาการทำงานที่ได้รับเสียงแปดชั่วโมง และถ้าระดับเสียงได้รับเฉลี่ยตลอดระยะเวลาการทำงานแปดชั่วโมงตั้งแต่ 85 เดซิเบลเอขึ้นไป ต้องจัดทำโครงการอนุรักษ์การได้ยินในสถานประกอบกิจการตามหลักเกณฑ์ และวิธีการ ที่อธิบดีประกาศกำหนด (สมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน, 2549)

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้

ผู้มารับบริการคาดหวังและรับรู้เรื่อง มีความมั่นใจว่ายาที่ได้รับจากแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกถูกต้อง ปลอดภัย และมีคุณภาพมากที่สุด (3.78 ± 0.67 และ 4.73 ± 0.50 ตามลำดับ) เนื่องจากกลุ่มงานเภสัชกรรมให้ความสำคัญในเรื่องนี้ โดยกำหนดไว้ในมาตรฐานกำหนดวิชาชีพเภสัชกรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาฯ ว่า “เภสัชกรมีหน้าที่ส่งมอบยาพร้อมให้คำแนะนำเบื้องต้น เพื่อให้ผู้มารับบริการได้รับคำแนะนำเบื้องต้นที่จำเป็นเกี่ยวกับยา อย่างถูกต้อง เหมาะสม และได้รับการวางแผนป้องกันหรือแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการใช้ยา” (กลุ่มงานเภสัชกรรม, 2558) โดยมาตรฐานนี้ได้นำมาใช้เป็นตัวชี้วัดประเมินคุณภาพการทำงานของเภสัชกรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้มารับบริการที่มีข้อเสนอแนะ คือ รู้สึกว่ารับยาถูกต้อง ปลอดภัย มีคุณภาพ (ร้อยละ 13.16) ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของจิตตะวดี ปรายยะพันธ์ (2554: 70) ที่ศึกษาในโรงพยาบาลเจ้าพระยาฯ เหมือนกัน และพบว่าผู้มารับบริการพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือของบุคลากรโรงพยาบาล แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของเบญจพร พุฒคำ (2547: 104) ที่พบว่า ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา ซึ่งเป็นโรงพยาบาลสังกัดกรมแพทย์ทหารอากาศ ที่แพทย์ผู้เชี่ยวชาญบางสาขาต้องปฏิบัติงานทั้งโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช และโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา จึงต้องมีการกำหนดวันเวลาในการตรวจโรคเฉพาะทางไว้ แต่ผู้มารับบริการอาจมาไม่ตรงกับที่แพทย์ออกตรวจ ส่งผลให้ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจได้ เนื่องจากการตรวจกับแพทย์ทั่วไป และการศึกษาของ Shahin (2544: 5) ที่ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจในด้านความน่าเชื่อถือ (Gap scores -1.70)

ผู้มารับบริการคาดหวังเรื่อง เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียม เสมอภาค และรับรู้เรื่อง มีการจ่ายยาเรียงตามบัตรคิวอย่างเป็นระบบต่ำที่สุด คือ ผู้มารับบริการคาดหวังว่า บริการยังไม่เท่าเทียมเสมอภาค (3.70 ± 0.62) และผู้มารับบริการรับรู้ว่า ระบบการจ่ายยายังไม่เรียงตามบัตรคิว (4.54 ± 0.65) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลในข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้มารับบริการ พบว่ามีข้อเสนอแนะ คือ ควรเรียกตามคิว (ร้อยละ 10.53) จากการวิเคราะห์ข้อมูลผู้มารับบริการส่วนใหญ่ที่มาในช่วงเวลา 8.00-10.00 น. (ร้อยละ 63.5) พบว่าเป็นช่วงที่รายการยาในใบสั่งยามีจำนวนมาก ตั้งแต่ 5 รายการขึ้นไป (ร้อยละ 65.6) ซึ่งต้องใช้เวลาในการจัดยานานมากขึ้น ทำให้การจ่ายยาอาจไม่สามารถจัด และจ่ายตามคิวได้ คิวยาที่มีรายการยาในใบสั่งยาน้อย จะใช้เวลาจัดยาน้อยกว่าจึงจ่ายยาให้ผู้ป่วยได้ก่อน คนไข้จึงรับรู้ได้ว่าจ่ายยาไม่ตามคิว ซึ่งปัญหานี้พบในการศึกษาของเบญจพร พุฒคำ (2547: 109) พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษาไม่พึงพอใจ เรื่องบัตรคิวหน้าห้องจ่ายยา และการบริการไม่เป็นไปตามคิวเช่นกัน แต่แตกต่างจากการศึกษาของ บุญถม ปาปะแพ (2551: 255) ที่พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด เรื่อง

การรับยาเป็นไปตามลำดับคิวที่วางใบสั่งยาในโรงพยาบาลวาปีปทุม ทั้งนี้โรงพยาบาลนี้มีขนาด 60 เตียง ซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็กกว่าโรงพยาบาลจันทบุรีเกษ และโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชที่มีขนาด 350 และ 602 เตียงตามลำดับ ทำให้จำนวนผู้มารับบริการมีน้อยกว่า จึงสามารถจ่ายยาเรียงตามคิวได้

ด้านการตอบสนองความต้องการ

ผู้มารับบริการคาดหวังในเรื่อง เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความใส่ใจ และกระตือรือร้นในการบริการ และขั้นตอนการบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความสะดวก รวดเร็วมากที่สุด (3.75 ± 0.65 และ 3.75 ± 0.63 ตามลำดับ) แต่การรับรู้มากที่สุดเป็นในเรื่อง เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความใส่ใจ และกระตือรือร้นในการบริการอย่างเดียว คือ (4.68 ± 0.56) แสดงว่าผู้มารับบริการมีความประทับใจในบริการที่ได้รับในเรื่องนี้ สอดคล้องกับการศึกษาของจิตตะวดี ปรายยะพันธ์ (2554: 71) พบว่า ผู้มารับบริการพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชมากที่สุดในเรื่อง ความกระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3.62 ± 0.814) แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของทรงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541: 87) ที่เก็บข้อมูลโรงพยาบาลรัฐทั้งจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า ผู้มารับบริการมีความคาดหวังด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 5.96 คะแนนเต็ม 7) สูงกว่าการรับรู้ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 4.89 คะแนนเต็ม 7) ($p < 0.01$) แสดงว่า ผู้มารับบริการไม่ประทับใจในบริการที่ได้รับ การศึกษาของเบญจพร พุฒคำ (2547: 109) ที่พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก ได้แก่ ด้านความสะดวกในการใช้บริการ โดยเสนอแนะให้เพิ่มความสะดวกในการใช้บริการ และการศึกษาของ Shahin (2544: 5) ที่พบความแตกต่างระหว่างความคาดหวัง และการรับรู้มากในด้านการตอบสนอง ทำให้ผู้มารับบริการยังไม่พึงพอใจในการมารับบริการ (Gap scores -1.69)

ผู้มารับบริการรับรู้เรื่องระยะเวลารอคอยรับยานาน (4.31 ± 0.80) เนื่องจากงานบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก มีภาระงานเพิ่มขึ้นตามจำนวนผู้มารับบริการที่เพิ่มขึ้น แต่จำนวนเภสัชกรมีเท่าเดิม ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2553-2557 ผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอกมีจำนวนเพิ่มขึ้นทุกปี ซึ่งจำนวนใบสั่งยาผู้ป่วยนอกปีงบประมาณ 2557 มีจำนวน 358,845 ใบ และปี 2558 เพิ่มเป็น 361,500 ใบ (ศูนย์คอมพิวเตอร์โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชจังหวัดสุพรรณบุรี, 2558) โดยมีจำนวนเภสัชกรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกจำนวนเท่าเดิมเพียง 11 คน ซึ่งควรจะต้องใช้เภสัชกรทำงานนี้ 13 คน จึงจะเหมาะสมกับปริมาณงานปัจจุบัน เมื่อคำนวณจำนวนใบสั่งยา/เภสัชกรจ่ายยาพร้อมให้คำแนะนำ ในปี 2558 เท่ากับ 228 ใบ/เภสัชกร 1 คน/วัน ซึ่งมากกว่ามาตรฐานการทำงานของเจ้าหน้าที่เต็มเวลาหนึ่งคนที่จำนวนใบสั่งยา/เภสัชกรจ่ายยาพร้อมให้คำแนะนำ คือ 100 ใบ/เภสัชกร 1 คน/วัน (หน่วยวิเคราะห์และประเมินอัตรากำลัง, 2556: ไม่ปรากฏเลขหน้า) ซึ่งปัญหาจำนวนคนทำงานไม่เพียงพอนี้สอดคล้องกับการศึกษาของบุญชู ชาวเชียงขวาง (2541: 100) ที่ศึกษาในโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช พบว่า กระบวนการให้บริการมีขั้นตอนมาก บริการล่าช้า และระยะเวลารอรับยานานเกิน 30 นาทีขึ้นไป และการศึกษาของ Pakdil and Harwood (2548: 15-25) ที่พบช่องว่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของระยะเวลารอคอยในการเข้ารับบริการที่โรงพยาบาล (Gap scores -0.42)

ด้านการให้ความเชื่อมั่น

ผลต่างระหว่างการรับรู้และความคาดหวังในด้านนี้มากเป็นอันดับสอง (0.96) แสดงว่าผู้มารับบริการประทับใจในบริการด้านนี้ของเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ผู้มารับบริการคาดหวังก่อนได้รับบริการสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกไม่เปิดเผยข้อมูลการรักษาของผู้มารับบริการต่อบุคคลอื่น ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการรักษา (3.78 ± 0.66) การรับรู้ภายหลังได้รับบริการสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกไม่เปิดเผยข้อมูลการรักษาของผู้มารับบริการต่อบุคคลอื่น ที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการรักษา (4.76 ± 0.51) สอดคล้องกับการศึกษาของบัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545: 78) ที่พบว่า ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งรวมถึงโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช มีความพึงพอใจในระดับสูงในเรื่อง แพทย์หรือเจ้าหน้าที่ไม่นำข้อมูลประวัติการเจ็บป่วยไปเปิดเผยต่อบุคคลอื่น (4.08 ± 0.85)

นอกจากนี้ยังพบการรับรู้ภายหลังได้รับบริการสูงสุดในเรื่อง ฉลากยาเข้าใจง่าย ช่วยให้สามารถใช้งานได้ถูกต้อง (4.76 ± 0.48) ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลส่วนข้อเสนอแนะเพิ่มเติมจากผู้มารับบริการ มีข้อเสนอแนะมากที่สุด คือ ฉลากยาอ่านง่าย (ร้อยละ 2.63) สอดคล้องกับการศึกษาของจิตตะวดี ปรายยะพันธ์ (2554: 70) ที่ทำในโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช พบว่า ผู้มารับบริการพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุดในเรื่อง ความชัดเจนในการอธิบายเรื่องต่างๆ เช่น การรับประทานยา เป็นต้น ซึ่งทางฝ่ายเภสัชกรรมจัดทำฉลากยา ที่บ่งบอกชื่อและนามสกุล ชื่อสามัญยา (ชื่อการค้า) วิธีใช้ยา ผลข้างเคียงของยา การป้องกันแสง category และยา high alert เป็นต้น และการศึกษาของ Subashini and Poongodi (2558: 190) ที่พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านนี้ (r-value 0.494)

ผู้มารับบริการคาดหวังก่อนได้รับบริการต่ำสุดในเรื่อง เภสัชกรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก อธิบาย และแนะนำการใช้ยาชัดเจน ครอบคลุม เข้าใจง่าย และเภสัชกรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความสามารถในการให้ความรู้เรื่องยาได้นำเชื่อถือตามหลักวิชาการ คือ (3.74 ± 0.64 และ 3.74 ± 0.65 ตามลำดับ) และเภสัชกรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความสามารถในการให้ความรู้เรื่องยาได้นำเชื่อถือตามหลักวิชาการ ยังเป็นความพึงพอใจในการรับรู้ภายหลังได้รับบริการต่อคุณภาพบริการต่ำสุด คือ (4.72 ± 0.53) สอดคล้องกับการศึกษาของของทรงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541: 86) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ ผู้มารับบริการมีความคาดหวังในระดับมาก (มีค่าเฉลี่ย 5.89) สูงกว่าการรับรู้ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ย 4.77) ($p < 0.001$) ทำให้ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของจิตตะวดี ปรายยะพันธ์ (2554: 70) ที่พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราชมากที่สุด ในด้านความชัดเจนในการอธิบายเรื่องต่างๆ เช่น การรับประทานยา เป็นต้น

ด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ

ผลต่างระหว่างคะแนนการรับรู้กับค่าความคาดหวังด้านนี้มากที่สุด (1.02) ผู้มารับบริการคาดหวังก่อนได้รับบริการสูงสุดในเรื่อง เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกบริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย เท่ากัน คือ (3.78 ± 0.65) และเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ยังเป็นความพึงพอใจในการรับรู้ภายหลังได้รับบริการต่อคุณภาพบริการมากที่สุด คือ

(4.82±0.43) ซึ่งสอดคล้องกับข้อเสนอแนะว่า เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส (ร้อยละ 21.05) แสดงว่าผู้มารับบริการหลังจากได้รับบริการแล้ว มีความรู้สึกประทับใจในการบริการ และพบในการศึกษาของเบญจพร พุฒคำ (2547 : 66) พบว่า ผู้มารับบริการมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการมากที่สุด ด้านอรรถศาสตร์ (4.08±0.91 และ 3.98±0.93 ตามลำดับ) การศึกษาของบัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545: 78) พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ในแผนกผู้ป่วยนอก ที่มีความเป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการระดับมาก (3.95±0.83) และการศึกษาของ Krishna, Jandavath, and Byram (2558: 48) พบว่า ความพึงพอใจที่ดี เป็นผลมาจากพฤติกรรมการเข้าอกเข้าใจต่อผู้มารับบริการ โดยสิ่งนี้เป็นผลมาจากการตอบสนองด้านความเชื่อมั่น และความเป็นรูปธรรมที่ผู้มารับบริการได้รับ

ส่วนที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการกับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมหาราช จังหวัดสุพรรณบุรี

อายุ มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ภายหลังได้รับบริการ ด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ($p=0.040$) โดยพบว่า ในกลุ่มอายุน้อยพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุมาก คือ อายุ 1-15 ปี และ 16-30 ปี มีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในสัดส่วนที่สูงกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ สอดคล้องกับการศึกษาของจงจิต หงษ์เจริญ (2550: 54) คือ ผู้มารับบริการที่มีอายุ 15-29 ปี มีความพึงพอใจด้านสวัสดิการมากที่สุด และผู้มารับบริการที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจด้านสวัสดิการน้อยที่สุด แต่แตกต่างกับอีกสองการศึกษา ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541: 90) และบัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545: 79) ที่พบว่า ผู้มารับบริการที่อายุมากพึงพอใจต่อการบริการมากกว่าคนที่มีอายุน้อย ในขณะที่การศึกษาของเบญจพร พุฒคำ (2547: 108) ไม่พบว่าอายุของผู้มารับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

สถานภาพสมรสของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังก่อนได้รับบริการของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ($p=0.039, 0.009, 0.031$ และ 0.038 ตามลำดับ) โดยพบว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด มีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในสัดส่วนที่สูงกว่าสถานภาพอื่นๆ ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพโสด มีความคาดหวังก่อนได้รับบริการว่าควรได้รับบริการที่ดีในด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก ได้รับบริการที่น่าเชื่อถือ มีการตอบสนองที่รวดเร็ว และมีความเข้าใจและสนใจผู้มารับบริการ สอดคล้องกับการศึกษาของเบญจพร พุฒคำ (2547: 107) ที่พบว่า ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพหม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ ไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการในด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา และการศึกษาของจงจิต หงษ์เจริญ (2550: 54) พบว่า ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพโสด มีความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพมากที่สุด และผู้มารับบริการที่มีสถานภาพคู่ มีความพึงพอใจด้านการสร้างสัมพันธ์ภาพน้อยที่สุด ส่วนอีกสองการศึกษา พบว่า สถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมไม่แตกต่างกัน ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541: 91) และบัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545: 79)

อาชีพของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังก่อนได้รับบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการ ($p=0.030$) โดยพบว่า นักเรียนหรือนักศึกษา มีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดสูงกว่าอาชีพอื่นๆ ซึ่งอธิบายได้จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม พบว่านักเรียนหรือนักศึกษาเป็นผู้ที่มารับการรักษาโรคเฉียบพลันมากที่สุด ซึ่งโรคเฉียบพลันมักได้รับการรักษาได้เร็ว จึงไม่ต้องรอนาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในระดับที่สูง แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541: 93) บัญชา วิจิตรพานิชกุล (2545: 79) และการศึกษาของเบญจพร พุดคำ (2547: 108) ที่พบว่า อาชีพของผู้มารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ

กลุ่มโรคของผู้มารับบริการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังก่อนได้รับบริการ ด้านการเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจ ($p=0.018$) โดยพบว่า ในกลุ่มโรคเฉียบพลัน มีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุดสูงกว่าในกลุ่มโรคเรื้อรัง แตกต่างกับการศึกษาของเบญจพร พุดคำ (2547: 107) ที่พบว่า ผู้มารับบริการตรวจโรคเฉียบพลันไม่พึงพอใจต่อคุณภาพบริการ ด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา

ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังก่อนได้รับบริการของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก 3 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองความต้องการ ด้านการให้ความเชื่อมั่น และ ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ($p=0.050, 0.025$ และ 0.030 ตามลำดับ) โดยพบว่า ผู้มารับบริการที่มีระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลน้อยกว่า 5 ปี มีสัดส่วนของผู้ที่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ในสัดส่วนที่สูงกว่าผู้ที่เคยมาใช้บริการเป็นระยะเวลานานกว่า จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติมพบว่า ผู้มารับบริการที่มีระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลน้อยกว่า 5 ปี ส่วนใหญ่ได้รับยาจำนวนเพียง 1-2 รายการ ซึ่งพบสัดส่วนสูงกว่าผู้มารับบริการที่มีระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกกลุ่มอื่น ดังนั้นจำนวนรายการยาที่ได้รับน้อย ทำให้ระยะเวลาในการรอรับยาไม่นาน ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ ในขณะที่การศึกษาของทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์ (2541: 94) ที่พบว่า ระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ คือ ผู้มารับบริการที่เคยใช้บริการมากกว่า 10 ครั้งขึ้นไป มีความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของเบญจพร พุดคำ (2547: 109) ที่ไม่พบความสัมพันธ์กับระยะเวลาที่เคยมาใช้บริการที่แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลจันทบุรีเบกษา

แผนกที่เข้ารับการรักษาพยาบาลมีความสัมพันธ์กับเวลาที่มารับบริการ ณ จุดจ่ายยา ($p=0.006$) พบว่า โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรเป็นโรงพยาบาลที่มีแพทย์เฉพาะทางหลายสาขา ปัจจุบันมีแพทย์ปฏิบัติงานจริง จำนวน 97 คน (กลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรจังหวัดสุพรรณบุรี, 2559: 10) ทำให้มีแพทย์ผลัดเวรออกตรวจผู้มารับบริการทุกวัน ในเวลาราชการ จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ทุกแผนกการรักษา มีสัดส่วนจำนวนผู้มารับบริการ ช่วงเวลา 8.00 -10.00 น. สูงกว่าช่วงเวลาอื่นๆ โดยแผนกจิตเวช มีผู้มารับบริการช่วงเวลา 8.00-10.00 น. มากที่สุด (ร้อยละ 87) รองลงมา แผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ (ร้อยละ 73.3) ซึ่งเป็นข้อดีที่ผู้มารับบริการสามารถทำการตรวจรักษาได้ตั้งแต่เช้า ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ความสัมพันธ์ของแผนกที่เข้ารับการรักษาพยาบาลกับเวลาที่มารับบริการ ณ จุดจ่ายยา

แผนกที่เข้ารับการรักษาพยาบาล	เวลาที่มารับบริการ ณ จุดจ่ายยา			รวม
	8.00 - 10.00 น.	10.00- 12.00 น.	12.00- 16.00 น.	
อายุรกรรม	87 54.7%	31 19.5%	41 25.8%	159 100.0%
ศัลยกรรมกระดูกและข้อ	44 73.3%	12 20.0%	4 6.7%	60 100.0%
ศัลยกรรม	55 66.3%	16 19.3%	12 14.5%	83 100.0%
จักษุ	31 63.3%	6 12.2%	12 24.5%	49 100.0%
กุมารเวชกรรม	17 68.0%	5 20.0%	3 12.0%	25 100.0%
โสต ศอ นาสิก	16 61.5%	6 23.1%	4 15.4%	26 100.0%
จิตเวช	20 87.0%	3 13.0%	0 .0%	23 100.0%

แผนกที่รับการรักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับโรคที่มารับการรักษา คือ ผู้มารับบริการ ส่วนใหญ่เป็นโรคเรื้อรัง (ร้อยละ 81.9) และเป็นโรคเฉียบพลัน (ร้อยละ 18.1) แผนกที่รับการรักษาพยาบาลส่วนใหญ่เป็นโรคเรื้อรังมากกว่า ยกเว้นแผนกกุมารเวชกรรม และ โสต ศอ นาสิก ที่มีผู้มารับบริการโรคเฉียบพลันมากกว่า

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี พบข้อเสนอแนะ คือ

1. **คำชมเชย** เป็นสิ่งที่ได้อยู่แล้ว ทางโรงพยาบาล และกลุ่มงานเภสัชกรรมควรพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น ดังนี้

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้: รู้สึกรับยาถูกต้อง ปลอดภัย มีคุณภาพ

กลุ่มงานเภสัชกรรม มีการตรวจสอบยาและจ่ายยาโดยเภสัชกร (Double Check) เพื่อป้องกันการใช้ยาผิดพลาด ทำให้ผู้มารับบริการได้รับยาที่ดี ถูกต้อง และเกิดความปลอดภัยในการใช้ยา

ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ: เภสัชกรมีความรู้ และฉลากยาอ่านง่าย

โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช มีการส่งเสริมให้เภสัชกร มีความรู้ความสามารถ โดยสนับสนุนให้ไปอบรมวิชาการ หรือเรียนต่อทางด้านเภสัชกรรม เพื่อเพิ่มความรู้

ทางด้านวิชาการให้ทันสมัยกับการใช้ยารักษาโรคในปัจจุบัน และกลุ่มงานเภสัชกรรมมีการจัดทำฉลากยาช่วย อธิบายเพิ่มในยาเทคนิคพิเศษต่างๆ เพื่อเพิ่มความเข้าใจในการอธิบายการใช้ยาให้กับผู้มารับบริการ

ด้านการเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้มารับบริการ: เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส

โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช มีการส่งเสริมการจัดอบรมทักษะพฤติกรรม การให้บริการกับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้มีพฤติกรรมในการบริการที่ดี และได้แสดงออกอย่างเหมาะสมกับผู้มารับบริการ

2. สิ่งที่ต้องปรับปรุง ข้อเสนอแนะที่สามารถนำมาเป็นแนวทางให้โรงพยาบาล และกลุ่มงานเภสัชกรรม นำมาปรับปรุงพัฒนาการบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก เพื่อให้มีคุณภาพสอดคล้องตามความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้มารับบริการ ดังนี้

ด้านลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก: จำนวนเก้าอี้ให้เพียงพอ และลดเสียงดังรบกวน

โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้ให้เพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการสำหรับนั่งรอรับยา และจัดบริเวณแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกกับห้องตรวจไม่ให้อยู่ตรงข้ามกัน เพื่อลดเสียงดังจากการเรียกชื่อผู้มารับบริการเข้าห้องตรวจ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้: ระบบคิว

ควรมีการจัดเรียงระบบบัตรคิวใหม่ โดยผู้มารับบริการที่มีจำนวนรายการยาน้อยให้มีหมายเลขบัตรคิวที่แตกต่าง จากกลุ่มผู้มารับบริการที่มีจำนวนรายการยามาก เพื่อให้สามารถเรียกเรียงตามหมายเลขได้มากที่สุด และมีการประชาสัมพันธ์กับผู้มารับบริการบอกถึงกลุ่มหมายเลขบัตรคิวที่แตกต่างกัน ว่าการรอรับยาจะนานต่างกัน

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้มารับบริการ: ลดเวลารอคอยรับยา

ควรเพิ่มความรวดเร็วในการบริการขั้นตอนต่างๆ ในช่วงเวลาที่มีจำนวนผู้มารับบริการจำนวนมาก เช่น ช่วงเวลา 8.00 – 10.00 น. โดยอาจขอความร่วมมือเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่จากแผนกอื่นๆในกลุ่มงานเภสัชกรรม เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยในการรอรับยา ซึ่งปัจจุบันมีค่า FTE (Full-Time Equivalent: ค่าเทียบเท่าชั่วโมงการทำงานของเจ้าหน้าที่เต็มเวลาหนึ่งคน) ของเภสัชกรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราชสูงมาก คือ 13.2 นั่นคือ ต้องใช้เภสัชกรทำงานนี้ 13 คน จึงจะเหมาะสมกับปริมาณงาน แต่ปัจจุบันเภสัชกรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก มีจำนวน 11 คน ยังมีไม่เพียงพอกับปริมาณงาน

สรุปการพัฒนาคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี จากการศึกษานี้มีข้อค้นพบที่สามารถนำไปแก้ไขได้ โดยกลุ่มงานเภสัชกรรมเอง และเกี่ยวข้องกับหน่วยงานระดับอื่นรวมถึงระดับผู้บริหารด้วย เพื่อพัฒนาคุณภาพบริการในมุมมองของผู้มารับบริการ โดยพัฒนาการบริการให้สอดคล้องกับความคาดหวัง พยายามลดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ และจัดการบริการให้มีคุณภาพ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของผู้มารับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบถึงแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนาประสิทธิภาพการบริการต่อไป



รายการอ้างอิง

- กลุ่มงานเภสัชกรรม. (2558). “Dispensing Error OPD.” 31 มีนาคม.
- _____ (2558). “มาตรฐานกำหนดวิชาชีพเภสัชกรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช.” 31 มีนาคม.
- กลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชจังหวัดสุพรรณบุรี. (2558). “รายงานประจำปีงบประมาณ 2557 สถิติผู้ป่วยและงานบริการรักษาพยาบาล.” 28 กุมภาพันธ์.
- _____ (2559). “รายงานประจำปีงบประมาณ 2558 จำนวนแพทย์เฉพาะทางของโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช ณ 30 กันยายน 2558.” 31 มีนาคม.
- _____ (2559). “รายงานประจำปีงบประมาณ 2558 สถิติผู้ป่วยและงานบริการรักษาพยาบาล.” 31 มีนาคม.
- กลุ่มงานอาชีวอนามัยโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช. (2559). “การตรวจวัดระดับเสียง.” 15 สิงหาคม.
- ค่านาย อภิปรีชญาสกุล. (2557). **การบริการลูกค้า**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดียแอนด์พับลิชซิง.
- จงจิต หงษ์เจริญ. (2550). “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อบริการพยาบาลบนหอผู้ป่วยศัลยกรรมชาย โรงพยาบาลศิริราช.” การค้นคว้าอิสระ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- จิตตะวดี ปรายยะพันธุ์. (2554). “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช.” โครงการสหกิจบริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2558). **เอกสารการสอนชุดวิชา จิตวิทยาการบริการ มหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมาธิราช หน่วยที่ 7-8**. พิมพ์ครั้งที่ 6. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ทรงทวี พงศ์พันธุ์. (2541). “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บัญชา วิจิตรพานิชกุล. (2545). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกตามนโยบายหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลของรัฐ ในจังหวัดสุพรรณบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- บุญชู ชาวเชียงขวาง. (2541). “การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้แรงงานต่อการรับบริการประกันสุขภาพในโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

- บุญถม ปาปะแพ. (2008). “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางเภสัชกรรมโรงพยาบาล วาปีปทุม.” *Thai Pharmaceutical and Health Science Journal* 3, 2 (May. – August): 255-258.
- เบญจพร พุฒคำ. (2547). “ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกใน โรงพยาบาลจันทร์เกษม.” วิทยานิพนธ์ปริญญาเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการ คຸ້ມຄອງຜູ້ບໍຣິໂກດດ້ານສາຮາຣນສຸຂ ບັນທຶດວິທະຍາລັຍ ມຫລັຍວິທະຍາລັຍສິລປາກຣ.
- ประคอง วรรณสุด. (2538). **สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- ภาชิต ประชาเวช. (2529). “พุดจาประสาหมอๆ.” **นิตยสารหมอชาวบ้าน** 85 (พฤษภาคม).
- รายงานทรัพยากรสาธารณสุข สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ ระบบบริการสุขภาพไทย. (2552). **สัดส่วนผู้ป่วยนอกจำแนกตามสังกัดของโรงพยาบาล พ.ศ. 2545 – พ.ศ. 2552**. เข้าถึงเมื่อ 5 ตุลาคม. เข้าถึงได้จาก <http://www.hiso.or.th/hiso/picture/reportHealth/THF2010T/ThailandHealthProfile7.pdf>
- วิจิตรา ชิมตระกูล. (2557). “การประเมินผลโครงการคลินิกเตมยาโรคความดันโลหิตสูงโดยเภสัชกร ในโรงพยาบาลศรีประจันต์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทางเภสัชกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาลัຍวິທະຍາລัຍສິລປາກຣ.
- ศูนย์คอมพิวเตอร์โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชจังหวัดสุพรรณบุรี. (2558). “จำนวนใบสั่งยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราชจังหวัดสุพรรณบุรี ปี 2557-2558.” 5 ตุลาคม.
- _____. (2558). “สถิติผู้ป่วยนอกในเวลาราชการปีงบประมาณ 2557 และ 2558.” 5 ตุลาคม.
- _____. (2558). “สถิติผู้ป่วยนอกแยกตามรายชั่วโมงในเวลาราชการ.” 5 ตุลาคม.
- สมาคมส่งเสริมความปลอดภัยและอนามัยในการทำงาน. (2549). **มาตรฐานและกฎหมายเสียงดังในที่ทำงาน**. เข้าถึงเมื่อ 15 สิงหาคม. เข้าถึงได้จาก http://www.shawpat.or.th/index.php?option=com_content&view=article&id=251:-noise&catid=47:-m---m-s&Itemid=201
- สมหมายประภา มลิวัลย์. (2551). “ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของงานการพยาบาล ระบบหัวใจและหลอดเลือดโรงพยาบาลศิริราช.” การค้นคว้าอิสระ ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิชาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาลัຍวິທະຍາລัຍສິລປາກຣ.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี. (2554). “แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบเอ็ด พ.ศ. ๒๕๕๕ – ๒๕๕๙.” 26 ตุลาคม.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี. (2557). “เอกสารสรุปผลการดำเนินการ ตามแนวทางการตรวจราชการและนิเทศงานกรณีปกติ ระดับกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข รอบที่ 1 ประจำปีงบประมาณ 2557.” 18-20 กุมภาพันธ์.

- สำนักนโยบายและยุทธศาสตร์สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2556). **ฐานข้อมูลผู้ป่วยรายบุคคลจำนวนผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในของภาคกลางรวม 21 จังหวัด (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) ปีพ.ศ. 2551 – พ.ศ. 2556.** เข้าถึงเมื่อ 6 ตุลาคม. เข้าถึงได้จาก <http://bps.ops.moph.go.th/Healthinformation/index.htm>
- หน่วยวิเคราะห์และประเมินอัตรากำลัง. (2556). “Full Time Equivalent (FTE).” เอกสารประกอบการประชุมคณะกรรมการบริหารฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลศิริราช, 7 มิถุนายน.
- อรุณวรรณ วัฒนพงศ์ชาติ. (2554). “คุณภาพบริการคลินิกยาด้านไวรัสเอชไอวี โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาลัยวิทยาลัยศิลปากร.
- Aday, Lu Ann, and R. Andersen. (1975). **Development of Induce of Access to Medical Care.** Michigan Ann Arbor: Health Administration Press.
- Chang, K. (1997). “Dimensions and indications of patients’ perceived nursing care quality in hospital setting.” **Journal of Nursing Care Quality** 11: 26–37.
- Krishna, Rama, Naik Jandavath, and Anand Byram. (2015). “Healthcare service quality effect on patient satisfaction and behavioural intentions in corporate hospitals in India.” **International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing** 10, 1: 48-74.
- Loeken, K et al. (1997). “A new instrument to measure patient Satisfaction with mammography.” **Medical care** 35: 731- 741.
- Millet, John D. (1954). **Management in Public service.** New York: McGraw-Hill Book Company.
- Pakdil, Fatma, and Timothy N. Harwood. (2005). “Patient Satisfaction in a Preoperative Assessment Clinic: An Analysis Using SERVQUAL Dimensions.” **Total Quality Management** 16, 1(January): 15-30.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., and Berry, L.L. (1985). “A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research.” **Journal of Marketing** 49, 4: 41-50.
- _____. (1988). “SERVQUAL, A multiple item scale for measuring consumer perceptions of service quality.” **Journal of Retailing** 64, 6: 12-40.
- _____. (1990). **Delivery Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectations.** New York: Free Press.
- Peprah, Augustine Awuah, and Bede Akorige Atara. (2014). “Assessing Patient’s Satisfaction Using SERVQUAL Model: A Case of Sunyani Regional Hospital, Ghana.” **International Journal of Business and Social Research (IJBSR)** 4, 2(February): 133-143.

- Purcarea, Victor Lorin, Iuliana Raluca Gheorghe, and Consuela Madalina Petrescu. (2013). "The Assessment of Perceived Service Quality of Public Health Care Services in Romania Using the SERVQUAL Scale." **Procedia Economics and Finance** 6: 573-585.
- Shahin, Arash. (2001). "SERVQUAL and Model of Service Quality Gaps: A Framework for Determining and Prioritizing Critical Factors in Delivering Quality Services." Department of Management, University of Isfahan, Iran.
- Subashini, D, and S. Poongodi. (2015). "Service Quality and Patients' Satisfaction in the Health Care Sector: An Empirical Assessment of the Servqual Scale." **European Journal of Commerce and Management Research**, 1: 188-191.
- Tenner, A. R., and Detoro, L. J. (1992). **Total Quality Management : Three step to continuous improvement**. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Tuba, Aygul Turan, and Bozaykut Buk. (2016). "Analyzing perceived healthcare service quality on patient related outcomes." **International Journal of Quality and Service Sciences** 8, 4: 15-19.







ภาคผนวก ก
เอกสารรับรองโครงการวิจัยจากโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี





ภาคผนวก ข
แบบสอบถามการวิจัย

โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช สุพรรณบุรี
950 ถนนพระพิณวษา ตำบลท่าพี่เลี้ยง
อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี
72000



โทร. 0-3552-1555
โทรสาร 0-3551-1738

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี
เอกสารรับรองโครงการวิจัย

หมายเลข YM 009/2559

ชื่อโครงการภาษาไทย : ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช
จังหวัดสุพรรณบุรี

ชื่อโครงการภาษาอังกฤษ : Client ' Satisfaction towards Outpatient Pharmacy Service Quality at Chaopharaya Yommarat
Hospital , Suphanburi Province.

หัวหน้าโครงการ / หน่วยงานที่สังกัด : นางสาววิภาวี ชาติชัย

สถานที่ทำวิจัย : โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช สุพรรณบุรี

เอกสารที่รับรอง :

1. แบบเสนอโครงการวิจัยเพื่อขอรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน
2. โครงร่างการวิจัย
3. แบบบันทึกผลการวิจัย
4. ประวัติผู้วิจัย

ต่ออายุครั้งที่ (...) :

วันหมดอายุ : ๒๘ ธันวาคม 2559

คณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี ดำเนินการให้การรับรองโครงการวิจัยตาม
แนวทางหลักจริยธรรมการวิจัยในคนที่เป็นสากล

ลงนาม
(นายแพทย์ชาติชาย สามัคคีนิชัย)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน

ลงนาม
(นายแพทย์ชัชวรินทร์ ปิ่นสุวรรณ)

ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช

29 ส.ค. 2558...

วันที่

4 ส.ค. 2559

วันที่

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
อ. เมือง จ. นครปฐม 73000

วันที่ 2559

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม (ผู้มารับบริการ)
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด

เนื่องด้วยดิฉัน เภสัชกรหญิง วิภาวี ชาดิษฐ์ นักศึกษาปริญญาโท สาขาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร กำลังดำเนินการวิจัย เพื่อเสนอเป็นวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมี เภสัชกรหญิง อาจารย์ ดร. เขียวลักษณ์ อ่ำรำไพ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว มีความจำเป็นต้องได้รับข้อมูลจากผู้มารับบริการที่มารับยา ในแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี

จึงเรียนมาเพื่อขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถาม โดยแสดงความเห็นตามแบบสอบถามที่แนบมา เนื่องจากข้อมูลของท่านจะเป็นประโยชน์ ที่สามารถนำไปปรับปรุงและวางแผนพัฒนาคุณภาพงานบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลเจ้าพระยามรราช จังหวัดสุพรรณบุรี

อนึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนี้จะถือเป็นความลับ ไม่มีการนำเสนอที่เชื่อมโยงถึงท่านผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งการแสดงผลของข้อมูลจะนำเสนอในภาพรวม และผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ
เภสัชกรหญิง วิภาวี ชาดิษฐ์

วัน / เดือน / ปี ที่เก็บข้อมูล ____ / ____ / ____ เวลาที่รับยา ____ น.
แบบสอบถามเลขที่ _____

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยา
ราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ตอนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย X ลงใน หน้าข้อความที่ท่านเลือก หรือกรอกข้อความ
ตามความเป็นจริงที่เกี่ยวกับตัวท่านในช่องว่าง

1. เพศ

ชาย หญิง

2. อายุ.....ปี (อายุเป็นจำนวนเต็มปี ถ้าเศษอายุน้อยกว่า 6 เดือน ปิดลง, เท่ากับหรือมากกว่า 6 เดือน ปิด
ขึ้น)

3. สถานภาพสมรส

โสด สมรส
 หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

ไม่ได้ศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า
 มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. หรือเทียบเท่า
 ปริญญาตรี ปริญญาโทขึ้นไป

5. รายได้ของท่านต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,000 บาท 15,001 – 25,000 บาท
 25,001 – 35,000 บาท 35,001 – 45,000 บาท
 45,000 บาทขึ้นไป

6. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา รับจ้าง
 พนักงานบริษัท รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 ธุรกิจส่วนตัว ไม่ประกอบอาชีพ
 เกษตรกร อื่นๆ ระบุ.....

7.โรคที่มารับการรักษาครั้งนี้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

โรคเรื้อรัง

โรคระบบหัวใจ
 โรคเบาหวาน
 โรคความดันโลหิตสูง
 โรคมะเร็ง
 โรคไขมันในเลือดสูง

โรคเฉียบพลัน

โรคไข้หวัด
 โรคปอดบวม
 โรคอาหารเป็นพิษ
 โรคตาแดง
 โรคตาอักเสบ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> โรคเครียด | <input type="checkbox"/> โรคผื่นคันผิวหนัง |
| <input type="checkbox"/> โรคปวด อักเสบที่เอ็นและกล้ามเนื้อ | <input type="checkbox"/> หูอื้อ |
| <input type="checkbox"/> โรคต้อที่ตา | <input type="checkbox"/> โรคภูมิแพ้ที่ตา |
| <input type="checkbox"/> ภาวะสมองเสื่อม Alzheimer's disease | <input type="checkbox"/> โรคปวดท้อง |
| <input type="checkbox"/> จิตเวช | <input type="checkbox"/> โรคมือเท้าปากเปื่อยในเด็ก |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... |

8. แผนกที่ท่านเข้ารับการรักษาพยาบาลครั้งนี้ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> แผนกอายุรกรรม | <input type="checkbox"/> แผนกศัลยกรรมกระดูกและข้อ |
| <input type="checkbox"/> แผนกศัลยกรรม | <input type="checkbox"/> แผนกจักษุ |
| <input type="checkbox"/> แผนกกุมารเวชกรรม | <input type="checkbox"/> แผนกโสต ศอ นาสิก |
| <input type="checkbox"/> แผนกจิตเวช | |

9. สิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาล

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> โครงการสวัสดิการข้าราชการ (เบิกจ่ายตรง) | <input type="checkbox"/> สิทธิองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น |
| <input type="checkbox"/> ประกันสังคม | <input type="checkbox"/> รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> บัตรทอง | <input type="checkbox"/> ชำระเงินเอง |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... | |

10. จำนวนรายการยาที่ท่านได้รับครั้งนี้.....รายการ

11. เวลาที่มารับบริการ ณ จุดจ่ายยา.....นาฬิกา

12. ท่านเคยมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศรมานานประมาณ.....ปี



ตอนที่ 2 : ความคาดหวังและการรับรู้ของความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความต่อไปนี้ ที่ท่านคาดหวังและได้รับรู้จากการบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช จังหวัดสุพรรณบุรี และโปรดทำเครื่องหมาย X ที่ตัวเลขที่ตรงกับ ความคาดหวังและการรับรู้ของท่านมากที่สุด เพียงหนึ่งหมายเลขเท่านั้น โดยแต่ละหมายเลขมีความหมายดังต่อไปนี้

หมายเลข 1 หมายถึง ระดับบริการที่ท่านคาดหวังไว้ก่อนมารับบริการ หรือระดับบริการที่ท่านได้รับจริงต่อบริการครั้งนี้ น้อยที่สุด

หมายเลข 2 หมายถึง ระดับบริการที่ท่านคาดหวังไว้ก่อนมารับบริการ หรือระดับบริการที่ท่านได้รับจริงต่อบริการครั้งนี้ น้อย

หมายเลข 3 หมายถึง ระดับบริการที่ท่านคาดหวังไว้ก่อนมารับบริการ หรือระดับบริการที่ท่านได้รับจริงต่อบริการครั้งนี้ ปานกลาง

หมายเลข 4 หมายถึง ระดับบริการที่ท่านคาดหวังไว้ก่อนมารับบริการ หรือระดับบริการที่ท่านได้รับจริงต่อบริการครั้งนี้ มาก

หมายเลข 5 หมายถึง ระดับบริการที่ท่านคาดหวังไว้ก่อนมารับบริการ หรือระดับบริการที่ท่านได้รับจริงต่อบริการครั้งนี้ มากที่สุด

คำนิยาม:

ความคาดหวังของผู้มารับบริการ

หมายถึง ความต้องการของท่านที่จะได้รับบริการจากแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช จังหวัดสุพรรณบุรี โดยความคาดหวังของท่านนี้ ย่อมมีระดับแตกต่างกันไป มากบ้างน้อยบ้าง ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายประการ เช่น ความต้องการส่วนบุคคล การได้รับคำบอกกล่าว ประสบการณ์ที่ผ่านมา เป็นต้น

การรับรู้ของผู้มารับบริการ

หมายถึง การรับรู้ที่เกิดขึ้นจริงหลังจากที่ท่านได้รับบริการครั้งนี้ที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาบรมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ตัวอย่าง

รายการ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ									
	ความคาดหวัง ก่อนได้รับบริการ					การรับรู้ ภายหลังได้รับบริการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความยิ้มแย้มแจ่มใส	X	2	3	4	5	1	2	3	4	X

ช่องก่อนได้รับบริการ คือ ช่องความคาดหวังของท่าน หากท่านทำเครื่องหมาย X ที่หมายเลข 1 หมายความว่า ก่อนมารับบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี ท่านมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับน้อยที่สุด

ช่องภายหลังได้รับบริการ คือ ช่องการรับรู้ของท่าน หากท่านทำเครื่องหมาย X ที่หมายเลข 5 หมายความว่า ภายหลังได้รับบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี ท่านได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี มีความยิ้มแย้มแจ่มใส อยู่ในระดับมากที่สุด



รายการ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ									
	ความคาดหวัง ก่อนได้รับบริการ					การรับรู้ ภายหลังได้รับบริการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านที่ 1 ลักษณะภายนอกแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก(ความเป็นรูปธรรมของการบริการ)										
1. ความสะอาดโดยรวมบริเวณ ณ แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
2. ความแออัด บริเวณหน้าแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3. แสงสว่างโดยรวมบริเวณแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4. อากาศถ่ายเทได้ดีบริเวณแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5. อากาศเย็นสบายขณะนั่งรอรับยา (ไม่ร้อนเกินไป)	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
6. มีเสียงรบกวนจากหน่วยบริการอื่น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
7. ความเพียงพอของเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับยา	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
8. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกแต่งกายสุภาพเหมาะสมกับงาน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
9. มีป้ายชัดเจนประกาศแนะนำจุดต่างๆในการบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก เช่น จุดรับใบสั่งยา เป็นต้น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
10. การเรียกรับยาโดยใช้ระบบหมายเลขตามบัตรคิว แสดงหมายเลขที่หน้าจอ มีความชัดเจน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
11. มีการจัดเก้าอี้สำหรับพระภิกษุสงฆ์ ที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านที่ 2 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้										
12. ท่านได้รับความรู้ วิธีการใช้ยา คำแนะนำ จากเภสัชกรเป็นอย่างดี	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
13. การบริการของเจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกปฏิบัติต่อท่านอย่างเท่าเทียม เสมอภาค	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
14. มีการจ่ายยาเรียงตามบัตรคิวอย่างเป็นระบบ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
15. มีความมั่นใจว่ายาที่ได้รับจากแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกถูกต้อง ปลอดภัย และมีคุณภาพ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านที่ 3 การตอบสนองความต้องการของท่าน										
16. เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความใส่ใจและกระตือรือร้นในการบริการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
17. ขั้นตอนการบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความสะดวก รวดเร็ว	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

รายการ	ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ									
	ความคาดหวัง ก่อนได้รับบริการ					การรับรู้ ภายหลังได้รับบริการ				
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
18. ระยะเวลารอคอยรับยาไม่นาน	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
19. เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านมีปัญหาหรือข้อสงสัย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
20. มีกล่องรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการให้กับแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นแก่ท่าน										
21. เภสัชกรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกอธิบายและแนะนำการใช้ยาชัดเจน ครบคลุม เข้าใจง่าย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
22. ฉลากยา เข้าใจง่ายช่วยให้สามารถใช้ยาได้ถูกต้อง	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
23. เภสัชกรแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกมีความสามารถในการให้ความรู้เรื่องยาได้น่าเชื่อถือตามหลักวิชาการ	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
24. มีการป้องกันความผิดพลาดจากการจ่ายยาของเภสัชกร เช่น ถ้ามชื้อ นามสกุล ประวัติการแพ้ยา ก่อนส่งมอบยาทุกครั้ง เป็นต้น	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
25. เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกไม่เปิดเผยข้อมูลการรักษาของท่านต่อบุคคลอื่นที่ไม่ใช่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องในการรักษา	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
ด้านที่ 5 การเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจท่าน										
26. เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
27. เจ้าหน้าที่แผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอกบริการด้วยความสุภาพ กิริยามารยาทเรียบร้อย	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5

ตอนที่ 3 : ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมต่อคุณภาพบริการแผนกจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

ขอพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ข้อมูลเป็นอย่างดีแก่ผู้วิจัย

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล	นางสาววิภาวี ชาดิษฐ์
ที่อยู่	230/1 หมู่1 ตำบลท่าระหัด อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี 72000
ที่ทำงาน	โรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2553	สำเร็จการศึกษาปริญญาเภสัชศาสตรบัณฑิต คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
พ.ศ. 2557	ศึกษาต่อระดับปริญญาเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2553 – ปัจจุบัน	เภสัชกรประจำโรงพยาบาลเจ้าพระยายมราช จังหวัดสุพรรณบุรี

