

ชื่อเรื่อง ทักษะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้วิจัย ทินกร อาษาสันติสุข ปริญญา บธ.ม.

กรรมการที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2552

### บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด และเปรียบเทียบคุณภาพบริการงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่อาศัย รายได้ต่อเดือน สิทธิการรักษา ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพแตกต่างกัน ตลอดจนศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการที่งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามประมาณค่า จำนวน 46 ข้อ ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติทดสอบสมมติฐาน ได้แก่  $t$ -test  $F$ -test (One-way ANOVA) โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษา พบว่า

1. ผู้ที่มารับบริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีสถานภาพสมรสแล้ว มีที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีสิทธิในการรักษาบัตรทอง (ฟรีค่ารักษาพยาบาล) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

เก็บข้อมูลโรงพยาบาล - 50% 10ต - 11.11

หอสมุดสถาบันราชภัฏมหาสารคาม
วันรับ.....
วันลงทะเบียน... 2.5 พ.ย. 2552
เลขทะเบียน..... ก. 192921
เลขเรียกหนังสือ..... 615.1 ท 351ท

เก็บโดย มล ของโรงพยาบาล  
ตามระเบียบของหอสมุด  
กิตติ

2552

2. ระดับคุณภาพบริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ด้านผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิต ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผลปรากฏว่า ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีความคิดเห็นรายด้านและโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ที่มีที่อยู่อาศัยในอำเภออื่น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน สูงกว่าผู้ที่อยู่อาศัยในอำเภอเมือง ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน สูงกว่าผู้ที่รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ผู้ที่มีสิทธิใช้บัตรทอง (จ่าย 30 บาท) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สูงกว่าผู้ที่มีสิทธิเบิกได้ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการสูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษานอกระบบ/ปวส. ผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ สูงกว่าผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นว่า มีให้บริการได้ดีมากและควรพัฒนาต่อไปเรื่อยๆ ควรจัดให้มีบริการที่รวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่ให้ผู้ใช้บริการต้องรอนาน จัดเก้าอี้นั่งรอไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มารับบริการ สถานที่จ่ายยาคับแคบ แออัด ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มารับยา อากาศไม่ถ่ายเท เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการมากกว่านี้ ควรจัดให้มีบัตรคิว และให้บริการเรียงตามลำดับ เพื่อให้การบริการเป็นระบบมากกว่านี้ จลลางแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับยาไม่ชัดเจน มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรเพื่อตอบ

ข้อซักถามและให้คำปรึกษามากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรพูดจาให้สุภาพ มีน้ำตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส  
ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจมากขึ้น ควรเพิ่มสถานที่จ่ายยา  
เพิ่มอีก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**TITLE** : Clients' Perception towards Quality of Service under Out Patient  
Pharmaceutical Department Roi-Et Hospital, Roi-Et Province  
**AUTHOR** : Mr. Tinakorn Achasuntisuk **Degreec** : M.B.A.  
**ADVISOR** : Assoc.Prof.Dr.Wongpattana Sriprasert

**RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2009**

### **Abstract**

This research was aimed to study quality of service under Out Patient Pharmaceutical Department : Roi-Et Hospital, Roi-Et Province in 3 goals as A) quality level; B) its quality according to difference in gender, place of living, age range, marital status, monthly income, education level, and career; and C) opinions and suggestions to reveal service status and desiring for service improvement. 399 clients as sampling size gained via accidental sampling technique from 27,8119 subjects of those clients who received services from the department in fiscal year 2008 as the population by using Taro Yamane formula. They conducted structured questionnaire which comprised 3 parts respectively to the 3 research goals. The first was a one choice check list, the second was a 5 level rating scale of 46 items and the last part was open-ended questions. The second part reached reliability at 0.97, passing through Cronbach Alpha Coefficient. Basic statistics, t-test and ANOVA were applied for data analysis at .05 level of statistically significant difference. The Results were as follows;

#### **Research result found that :**

1) Most clients who received the service of Out – patient Pharmaceutical Department, Roi – et Hospital, Roi – et Province, were female, age below 30 yrs., married, residents in Muang District of Roi – et Province, with monthly income

below 5,000 Bath, with golden health card (free – charge), Bachelor’s degree education, and being government servant/government enterprise career.

2) The overall quality level of Out – patient Pharmaceutical Department, Roi – et Hospital, Roi – et Province, was at a moderate level and once considered by aspect found at a moderate level in all aspects possible. Ordering from high to low scores as follows : good outcome to life quality, the absence of failure on reliability aspect, the meeting of service receiver, reliability to service receiver, service concrete aspects, and service receiver perceptions.

3) The quality comparison of service offered by Out – patient pharmaceutical Department, Roi – et Hospital, Roi – et Province, found that the differences in sex, age and marital status have no difference in opinions by aspect and overall of service receivers whereas service receiver from other districts have opinion on service reliability, service concreteness, and non – faulty operation differently in higher lever than urban residents. Those who earned less than 5,000 baht per month express opinions on non – fault service working differently in higher level than those who earned 10,001 – 20,000 baht per month. The gold card authorized persons (pay 30 baht) volunteered more opinions on concrete service and meeting the receiver’s needs compared to the refundable category of people. The persons with higher education than Bachelor’s degree have opinion on reliability qualities, and responding to the needs of service receivers aspects differently in higher level than those who gained vocational certificate/diploma. The labour have higher opinion on meeting the service receivers need, understanding and known of the service receiver’s needs differently which higher than those own a business with statistic significance at 0.05.

4) The service receivers of Out – patient pharmaceutical department, Roi – et Hospital, Roi – et Province, express that good service was given and should be continued and suggested that the services should be as scheduled, don’t waste there time, sufficient seats should be provided, the pharmaceutical zone was quite congested, insufficient ventilation, officers should give more attention, queue cards

should be introduced and served as queued, the drug label was not clear enough and have following recommendations : personnel should be more willing to answer the inquiry and to give advice. The staff should be polite with a smile on their face, public relation should be done for better understanding and should have more drug description spaces.



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY