

อารยา จันโทสถ. 2548. การประเมินความพึงพอใจด้วยแบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่อ
งานบริการเภสัชกรรมโดยกำหนดความคาดหวังเป็นจุดอ้างอิงในการประเมินงาน
บริการจ่ายยาแผนกผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น. รายงาน
การศึกษาอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการผลิตภัณฑ์
สุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. [ISBN 974-666-899-4]
อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาอิสระ: Dr. Jeffrey Roy Johns ,
ผศ.ดร.นุจรี ประทีปะวนิช จอห์นส

บทคัดย่อ

170803

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการจ่าย
ยาแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลสิรินธร โดยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจต่องานบริการ
เภสัชกรรม 2 แบบ คือ แบบมาตรฐาน และแบบที่กำหนดความคาดหวังเป็นจุดอ้างอิงในการ
ประเมินของผู้รับบริการ และเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างแบบประเมินทั้งสองแบบ กลุ่มตัว
อย่างเป็นผู้รับบริการจ่ายยาแผนกผู้ป่วยนอกของ โรงพยาบาลสิรินธร จังหวัดขอนแก่น จำนวน
204 คน โดยการสุ่มตัวอย่างตามสะดวก ใช้แบบสอบถามมาตรฐานที่แปลมาจากแบบสอบถาม
ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการเภสัชกรรม (SPSQ) และแบบสอบถามที่ดัดแปลง
จากแบบสอบถามมาตรฐานวัดความพึงพอใจโดยนำมากำหนดความคาดหวังเป็นจุดอ้างอิงในการ
ประเมินของผู้มารับบริการ เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้
โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS โดยใช้สถิติแจกแจงความถี่ สำหรับระดับคะแนนความพึง
พอใจ ค่าครอนบักแอลฟา สำหรับการประเมินความเที่ยงของแบบสอบถาม และใช้สถิติ
Wilcoxon tests สำหรับเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างแบบสอบถามทั้ง 2 แบบ

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่มีต่องานบริการจ่ายยาแผนกผู้
ป่วยนอกของ โรงพยาบาลสิรินธร จ.ขอนแก่นมีค่าต่ำกว่าร้อยละ 80 ทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน
โดยด้านความเอื้ออาทรมีค่าคะแนนต่ำสุด(61%) และด้านคำอธิบายมีค่าคะแนนสูงสุด (72%)
ซึ่งไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจากแบบสอบถามความพึงพอใจโดยกำหนดความ คาดหวังเป็นจุด
อ้างอิงในการประเมินของผู้มารับบริการ ($p > 0.05$) แบบสอบถามความพึงพอใจทั้งสองแบบมี
ค่าความน่าเชื่อถือโดยรวมอยู่ในเกณฑ์ที่ดี โดยแบบสอบถามที่กำหนดความคาดหวังเป็นจุดอ้างอิง
มีค่าสัมประสิทธิ์ครอนบักแอลฟาที่ดีกว่าแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการแบบมาตร
ฐานเล็กน้อย (สัมประสิทธิ์ครอนบักแอลฟา 0.84 และ 0.83 ตามลำดับ)

Araya Jantosod. 2005. **Measurement of Patient Satisfaction Using the Satisfaction with Pharmacy Services by Setting Expectations as a Reference Point, at the Pharmacy, Sirithron Hospital, Khon Kaen Province.** Master of Science Thesis in Health Product Management, Graduate School, Khon Kaen University.
[ISBN 974-666-899-4]

Independent Study Advisory : Dr. Jeffrey Roy Johns ,
Asst. Prof. Dr. Nutjaree Pratheepawanit Johns

ABSTRACT

170803

The purposes of this research were to evaluate the client's satisfaction with pharmacy service using two types of Satisfaction with Pharmacy Services Questionnaires (SPSQ). This involved the standard questionnaires and that adapted by setting expectations as a reference point. The results from both questionnaires were compared. The study was conducted at the outpatient department of Sirinthron Hospital, Khon Kaen Province. A total of 204 subjects were recruited using a convenience sampling. These patients were interviewed using a questionnaire translated from SPSQ and that adapted from SPSQ having expectation as referent point. The data were analyzed by the SPSS computer package using using descriptive statistics for satisfaction scores, Cronbach's alpha for reliability of the questionnaires and Wilcoxon test for comparison of results from both questionnaires.

The results showed that the client's satisfaction with pharmacy service at the outpatient department of Sirinthron Hospital, Khon Kaen Province, for overall and each domain satisfactions was lower than 80 %. Consideration had the lowest score (61 %) and explanation had the highest score (72 %). Both questionnaires showed to have good internal consistency reliability. The questionnaires using expectations as a reference point had slightly higher Cronbach's alpha than the standard SPSQ (Cronbach's alpha 0.84 v.s. 0.83).