

บทคัดย่อ

171056

เนื่องจากความพึงพอใจของผู้ป่วยต่องานบริการ เป็นปัจจัยที่สำคัญของระบบบริการทางการแพทย์ ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยหรือผู้รับบริการ โดยการวิจัยเชิงพรรณนาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ วัดระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่องานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ (รัฐ) และโรงพยาบาลธีรวัฒน์ (เอกชน) และศึกษาหาปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ผู้ป่วยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องคิดว่ามีความสำคัญ ที่จะทำให้ผู้มารับบริการ ที่งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกของทั้งสองโรงพยาบาล เกิดความพึงพอใจมากที่สุด รวมทั้ง เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่มีต่องานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ระหว่างโรงพยาบาลทั้งสองแห่งด้วย เก็บข้อมูลในระหว่างเดือนกุมภาพันธ์-เดือนเมษายน 2548 โดยใช้แบบสอบถาม “Satisfaction with Pharmaceutical Services Questionnaire (SPSQ)” ฉบับแปลเป็นภาษาไทย สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง จำนวนโรงพยาบาลละ 150 คน

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ และโรงพยาบาลธีรวัฒน์ มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกในภาพรวม โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ (คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า 60) แต่ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธีรวัฒน์ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 55.3) จะมีความพึงพอใจในบริการมากกว่าของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ (คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 50.8) อีกทั้ง ผู้รับบริการของโรงพยาบาลธีรวัฒน์ จะมีความพึงพอใจมากในด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพและในระยะเวลาในการรอรับยาของผู้รับบริการ แต่สำหรับโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจมากในด้านทักษะการให้บริการ (ความเชื่อถือนและความมั่นใจในการให้บริการของเภสัชกร) เมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ กับตัวแปรปัจจัยคุณภาพบริการด้านต่าง ๆ ของแบบสอบถาม SPSQ ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์แบบเพียร์สัน 0.42-0.84 ($p < 0.001$)

สำหรับปัจจัยที่ผู้ป่วยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องของโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ คิดว่าจะทำให้ผู้มารับบริการที่งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกเกิดความพึงพอใจมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านการให้คำอธิบาย เวลาในการให้บริการ บุคลากรและพฤติกรรมบริการ สถานที่และสิ่งแวดล้อม ยาเวชภัณฑ์ เครื่องมืออุปกรณ์ ระบบการดำเนินงานและการบริหารจัดการ ซึ่งผู้ป่วยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องของโรงพยาบาลธีรวัฒน์ ก็มีความคิดเห็นเช่นเดียวกันกับโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ ยกเว้นในเรื่องปัจจัยด้านการให้คำอธิบาย ที่ผู้ป่วยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องของโรงพยาบาลธีรวัฒน์ไม่ได้เสนอความคิดเห็นไว้ และความคิดเห็นของผู้ป่วยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องของทั้งสองโรงพยาบาลมีความสอดคล้องกับด้านต่าง ๆ ทั้งห้าด้านของแบบสอบถาม SPSQ ยกเว้นด้านผลลัพธ์การให้บริการที่ผู้ป่วยและบุคลากรที่เกี่ยวข้องของทั้งสองโรงพยาบาลไม่ได้แสดงความคิดเห็นไว้ ในขณะที่แบบสอบถาม SPSQ ก็ไม่มีเรื่องเกี่ยวกับยา เวชภัณฑ์ เครื่องมืออุปกรณ์ ระบบการดำเนินงานและการบริหารจัดการ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัยโดยภาพรวม สำหรับงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ของทั้งโรงพยาบาลกาฬสินธุ์ และโรงพยาบาลธีรวัฒน์ คือ ควรมีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้ในวิชาชีพ โดยเน้นทักษะการให้บริการ การอธิบายให้คำแนะนำผู้ป่วย การแนะนำวิธีการใช้ยา นำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาช่วยในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความรวดเร็วรวมทั้ง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ เป็นมิตร ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่งานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ของโรงพยาบาลทั้งสองแห่งได้มากยิ่งขึ้น

ABSTRACT

171056

Patients' evaluation of care has become a prominent method of assessing the quality of health care services. With growing emphasis on consumerism and competition in the health care system, patients' assessments of care have been advocated as an essential component of quality assessment. Therefore patients' satisfaction was assessed. The purpose of this cross-sectional descriptive study was to measure patients' satisfaction with outpatient medical services focusing on pharmaceutical care of Kalasin Hospital (public hospital) and Teerawat Hospital (private hospital), and to determine the opinions of stakeholders both hospitals about the factors that patients felt most satisfied about. In addition, this study was designed to compare patients' satisfaction between both hospitals. Data was gathered from 150 respondents at each hospital during February-April, 2005 using interview with the "Satisfaction with Pharmaceutical Services Questionnaire (SPSQ)", translated to Thai language.

Overall, the results revealed that almost all patients felt that pharmaceutical services were poor but patients' perceived satisfaction levels of Teerawat Hospital were higher than for Kalasin Hospital, significantly in the "physical attributes dimension" and "waiting time item", but patients' perceived satisfaction of Kalasin Hospital was significantly higher in "technical competence dimension" (believable and trustful pharmacists). Most dimensions of SPSQ strongly correlated with the satisfaction with pharmacy services ($r = 0.42 - 0.84$, $p < 0.001$).

Important factors from opinions of Kalasin Hospital stakeholders were explanation, consideration (waiting time, personnel and serviceable behavior) technical competence, physical attributes, medical supplies, operation and management system. And Teerawat Hospital stakeholders thought that same as Kalasin Hospital except in explanation. The opinions of stakeholders at both hospitals correlated with SPSQ except in the “general dimension”. SPSQ did not contain details about medical supplies, operation and management system.

The suggestion from this study is that satisfaction of patients at the outpatient pharmacy services department of Kalasin and Teerawat hospital can be increased by improving many factors. Training and workshops for increasing technical skills, explanation and courtesy from the provider, better counseling to patients about how to use drugs, using new technology in the service system as well as providing pleasant, polite and friendly service will all contribute to increasing patients' satisfaction.