

บทคัดย่อ

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก :

ศึกษากรณีโรงพยาบาลตำรวจ

ชื่อผู้เขียน : พันตำรวจตรีหญิงศศิวรรณ ศิลป์ประกอบ

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2544

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ในงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการ ตลอดจนปัญหา อุปสรรค ของงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกับความพึงพอใจในงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกใน 9 ด้าน คือความสะอาด รวดเร็วของบริการ ความสะอาด การให้บริการตรงเวลา ความเพียงพอของบริการ ความเสมอภาคในการได้รับการบริการ คุณภาพของบริการ ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ พฤติกรรมด้านสังคม และพฤติกรรมบริการเภสัชกรรม วิธีเก็บข้อมูลใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 250 ราย หรือเท่ากับร้อยละ 1 ของประชากร ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงค่าร้อยละ หาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบความแตกต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 ด้วยสถิติ t-test

ผลการศึกษามีดังต่อไปนี้

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลตำรวจ อยู่ในระดับสูง
 2. ตัวแปรข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ เพศ อายุ การศึกษา และ ส่วนตัวแปรด้านอื่น ได้แก่ รายได้ ความวิตกกังวล จำนวนครั้งของการมาใช้บริการ และสิทธิพิเศษในการรักษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการรับบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
 3. ปัญหา อุปสรรค สำคัญต่อการให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีน้อยเกินไป ขั้นตอนการรับบริการไม่เหมาะสมและล่าช้า พื้นที่หน้าห้องยาคับแคบ มีที่นั่งไม่เพียงพอ การให้บริการใช้เวลามากทำให้ต้องรอนาน และผู้รับบริการยังไม่ได้รับคำแนะนำทางด้านยามากเท่าที่ต้องการ
- นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เสนอแนะเพื่อพัฒนางานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลตำรวจ คือ ควรนำวิทยาการที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และมีความประทับใจในการมารับบริการสูงสุด

This research aims to study satisfaction level , factors affecting satisfaction of clients in the Police General Hospital including problems and obstacles of out-patient pharmaceutical services by studying relationship between background of clients and clients' satisfaction of out-patient pharmaceutical services in nine aspects, i.e., satisfaction of speed, cleanliness, punctuality, service adequacy, equality, quality, charge, social service and pharmaceutical service.

The research methods are mainly quantitative by using questionnaires and sampling techniques ; the total samples are 250 clients or about 1% of the population. Percentage distribution, arithmetic mean, standard deviation and t-test are employed to analyze data. Level of significance is set at 0.05.

The findings are as follow :

1. The clients are satisfied with the services of the out-patient pharmaceutical services at a high level.
2. Sex, age and education are found to have significant relationship with the service satisfaction. Other variables such as income, anxiety, frequency of using services and hospital service privilege have no significant relationship with the service satisfaction.
3. Problems and obstacles in pharmaceutical services are insufficient number of the staff, the method of receiving services is not suitable and slow. The area in front of the medicine room is narrow ; the seats are not enough. The giving services takes time causing them a waste of time. The clients are not well recommended for a pharmacy.

Moreover, the researcher has suggested taking modern knowledge to making more satisfied and impressed services.