

บทคัดย่อ

ชื่อภาคินพนธ์ : ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก :

ศึกษากรณีโรงพยาบาลตำรวจ

ชื่อผู้เขียน : พันตำรวจตรีหญิงศศิวรรณ ศิลป์ประกอบ

ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)

ปีการศึกษา : 2544

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ 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 การให้บริการใช้เวลานานทำให้ต้องรอนาน และผู้รับบริการยังไม่ได้รับคำแนะนำทางด้านยามากเท่าที่ต้องการ
- นอกจากนี้ผู้วิจัยได้เสนอแนะเพื่อพัฒนางานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลตำรวจ คือ ควรนำวิทยาการที่ทันสมัยมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และมีความประทับใจในการมารับบริการสูงสุด