

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการเภสัชกรรมของห้องจ่ายยาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการเภสัชกรรมของ ห้องจ่ายยาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยระยะสั้นเชิงวิเคราะห์ (Cross-sectional analytic study) ใช้วิธีการสำรวจ (Survey method) โดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการเภสัชกรรมของห้องจ่ายยาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่นจำนวนทั้งสิ้น 400 ราย แบ่งเป็น ผู้รับบริการในเวลาราชการจำนวน 200 ราย และผู้รับบริการนอกเวลาราชการจำนวน 200 ราย ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 3 เดือน ในระหว่างวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2549 – 15 พฤษภาคม 2549 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ ค่าแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงวิเคราะห์ที่ใช้ทดสอบความแตกต่าง คือ สถิติทดสอบแบบ Nonparametric; Mann-Whitney U test และกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากขึ้นไป ร้อยละ 89.3 การศึกษาความพึงพอใจของปัจจัยการให้บริการเภสัชกรรม 6 ด้านได้แก่ ปัจจัยด้านผู้ให้บริการเภสัชกรรม ปัจจัยด้านคุณภาพบริการเภสัชกรรม ปัจจัยด้านยาหรือเวชภัณฑ์และการเข้าถึงบริการ ปัจจัยด้านอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการบริการ ปัจจัยด้านอาคารสถานที่ พบว่า มีความพึงพอใจระดับมาก ในทุกด้าน ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 67.3 สถานภาพสมรสอยู่ ร้อยละ 56.5 มีอายุระหว่าง 25 – 60 ปี ร้อยละ 61.0 ประกอบอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ และนักเรียน/ นักศึกษา ร้อยละ 30.5 และ 31.3 ตามลำดับ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 25.0 มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 40.0พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครขอนแก่น ร้อยละ 62.5 ส่วนใหญ่เป็นประเภทสวัสดิการการรักษาข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ พนักงานของรัฐ/ ลูกจ้างประจำหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 34.8 มีความถี่ของการมารับบริการภายในระยะเวลา 6 เดือนที่ผ่านมา 1 – 2 ครั้ง ร้อยละ 38.8 มีวัตถุประสงค์การมารับบริการคลินิกบริการทันตกรรม ร้อยละ 47.0 โดยผู้รับบริการที่มีอายุและมีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการเภสัชกรรมห้องจ่ายยาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ผู้รับบริการที่มีเพศ, ระดับการศึกษา, ประเภทสวัสดิการการรักษา, ความถี่การมารับบริการ, วัตถุประสงค์การมารับบริการ, เวลามารับบริการ และประเภทบุคลากรต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการเภสัชกรรมห้องจ่ายยาวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่นไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อเสนอแนะจากการวิจัยห้องจ่ายยาควรเน้นการพัฒนาคุณภาพบริการด้านอุปกรณ์และสิ่งสนับสนุนการบริการ และอาคารสถานที่เป็นอันดับแรก เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงขึ้น ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญของคุณภาพสถานบริการ งานวิจัยฉบับนี้ได้รับการสนับสนุนจากวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ 2549