

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและระยะเวลาที่ผู้ป่วยใช้ในการรอรับยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัดขอนแก่นและจังหวัดใกล้เคียง กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ ผู้มาใช้บริการห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก ในระหว่างวันที่ 1-30 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2548 โดยมีการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการจำนวน 4,844 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.8 ถึง 72.7 มีอายุเฉลี่ย อยู่ในช่วง 40 ถึง 50 ปี มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี 92.9 ถึง 99.4 ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม 53.8 ถึง 87.4 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท ผลการจับเวลาที่ผู้มารับบริการใช้ในการรอรับยาพบว่าใช้เวลาเฉลี่ยอยู่ในช่วง 4-16 นาที และมีความรู้สึกว่าในภาพรวมของการจัดและจ่ายยานับตั้งขึ้นใบสั่งยา มีความรวดเร็ว ร้อยละ 43.7 ถึง 88.5 เมื่อสอบถามถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านต่างๆ พบว่าส่วนใหญ่คิดเห็นว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยวาจาและท่าทางที่สุภาพ เป็นมิตรดีมากที่สุดคือโรงพยาบาลห้วยเม็ก ร้อยละ 89.3 โดยผู้มารับบริการมีความเข้าใจในท่านเข้าใจขั้นตอนการให้บริการของห้องจ่ายยาในระดับมากแตกต่างกัน ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อโอกาสที่ให้ประเมินในระดับสูงที่โรงพยาบาลห้วยเม็ก น้ำพอง และคอนสาร ผู้มารับบริการในแต่ละโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับสูงต่อการจัดสถานที่และเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับยา ยกเว้นที่โรงพยาบาลสีคิ้ว หนองเรือ และสีชมพู ผู้มารับบริการในแต่ละโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของห้องจ่ายยาในระดับสูง ยกเว้นที่โรงพยาบาลบ้านไผ่ และเขาวง ที่มีความพึงพอใจต่อการจัดสถานที่และเก้าอี้สำหรับนั่งรอรับยาในระดับปานกลางถึง น้อย ร้อยละ 44.0 และ 64.0 ตามลำดับ ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อป้ายแสดงช่องรับยาในระดับสูงคือระดับมากถึงมากที่สุด โดยอยู่ในช่วงร้อยละ 78.4 ถึง 98.1 ยกเว้นที่โรงพยาบาลสมเด็จพระยุพราชกระนวนและโรงพยาบาลสีชมพูที่ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อป้ายบอกช่องรับยาในระดับปานกลางถึงน้อยจำนวนรวมกันร้อยละ 84.7 ส่วนความพึงพอใจต่อการอธิบายวิธีการใช้ยาและมั่นใจว่าใช้ยาได้ถูกต้องพบว่าทุกแห่งมีความพึงพอใจระดับมาก จากผลสรุปความพึงพอใจโดยรวมตั้งแต่ขึ้นใบสั่งยาจนได้รับยาของห้องบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุดรวมกัน มากกว่าร้อยละ 80 โดยมีเพียง 3 โรงพยาบาลที่มีระดับความพึงพอใจแตกต่างจากโรงพยาบาลอื่นๆ โดยพึงพอใจโดยรวมต่ำกว่าร้อยละ 80 คือโรงพยาบาล สีชมพู เขาวง และสีคิ้ว