

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการทางเภสัชกรรม โรงพยาบาลวาปีปทุม

บุญถม ปาปะแพ

กลุ่มงานเทคนิคบริการ โรงพยาบาลวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

บทคัดย่อ

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม สำหรับเป็นข้อมูลในการพัฒนาการบริการเภสัชกรรม

วิธีการศึกษา: เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้ที่มารับบริการที่ฝ่ายเภสัชกรรมระหว่างวันที่ 3 - 14 ธันวาคม 2550 จำนวน 344 คน เครื่องมือที่ใช้ศึกษาเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษา: พบว่าประชาชนที่มารับบริการเป็นหญิงและชายเท่า ๆ กัน (เพศหญิงร้อยละ 54.9) อายุเฉลี่ย 39.9 ปี ส่วนมากจบการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช. (ร้อยละ 21.5) ตามด้วยประถมศึกษา (ร้อยละ 20.1) รายได้เฉลี่ย 2,500 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 30.2) ประกอบอาชีพเกษตรกรและอาชีพรับจ้าง (ร้อยละ 25.0 เท่ากัน) ในด้านการรักษาพยาบาลส่วนมากใช้บัตรประกันสุขภาพ (ร้อยละ 83.1) ด้านความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่ามีพึงพอใจมากที่สุดต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่เป็นระเบียบเรียบร้อย (ร้อยละ 49.1) ด้านระบบบริการ พบว่าการรับยาเป็นไปตามลำดับคิวที่วางใบสั่งยา เป็นประเด็นที่มีผู้แสดงความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 35.5) ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาดเรียบร้อยบริเวณรับยามีผู้แสดงความพึงพอใจมากที่สุด (ร้อยละ 35.5) ความพึงพอใจในภาพรวม 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบให้บริการและด้านของสิ่งแวดล้อมพบว่า ส่วนมากมีความพึงพอใจปานกลาง (ร้อยละ 70.1) รองลงมาคือความพึงพอใจน้อย (ร้อยละ 14.8) และพึงพอใจมาก (ร้อยละ 14.8)

สรุป: ประชาชนที่มารับบริการที่ฝ่ายเภสัชกรรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานเภสัชกรรมอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นจึงควรมีการปรับปรุงคุณภาพการบริการในหน่วยงานให้ดีขึ้น เพื่อสนองความคาดหวังและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการมากขึ้น

Thai Pharm Health Sci J 2008;3(2):255-258[§]

บทนำ

จากการที่รัฐธรรมนูญมาตราที่ 51 กำหนดว่าบุคคลย่อม มีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสมและ ได้ตามมาตรฐาน¹ ประชาชนจึงมีโอกาสเข้าถึงบริการของรัฐมากขึ้น ความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านสาธารณสุข ก็มีมากขึ้นตามตัว หน่วยงานต่าง ๆ จึงต้องปรับปรุงองค์กรให้ สามารถตอบสนองต่อระบบสุขภาพที่ดีมากยิ่งขึ้น ตลอดทั้ง การปฏิรูประบบราชการส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการ แข่งขันกันเองและแข่งขันกับเอกชน โดยเป้าหมายคือ ประชาชนต้องได้รับบริการที่ดีที่สุด ดังนั้นระบบบริการสุขภาพ

จึงควรเป็นระบบที่สามารถปรับให้ทันกับเหตุการณ์การ เปลี่ยนแปลงในภาวะปัจจุบัน²

นอกจากนี้ นโยบายของรัฐในด้านการรักษาพยาบาลทำ ให้กระทรวงสาธารณสุขได้ตระหนักถึงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จึงได้มีการพัฒนาระบบบริการสุขภาพ ประกอบกับ ความต้องการบริการสุขภาพที่เปลี่ยนแปลงไป การรับข้อมูล ข่าวสารอย่างกว้างขวางที่เกิดขึ้นในสังคม ทำให้ประชาชนมี ความต้องการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพมากขึ้น ปัจจุบันการ พัฒนาด้านคุณภาพของสถานบริการต่าง ๆ ที่เป็นอยู่ ไม่ทัน กับความต้องการด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ทำให้เกิดความไม่พอใจในการบริการสุขภาพที่ได้รับ ทำให้เกิด กระแสเรียกร้องในสิทธิต่าง ๆ ของผู้รับบริการมากขึ้น และ

[§] 13th year of Srinakharinwirot Journal of Pharmaceutical Science

ต้องการได้รับบริการที่คิดว่าดีที่สุดสำหรับตนเอง อีกทั้งประชาชนต้องเริ่มจ่ายเงินเพื่อประกันตนหรือจ่ายเงินเพื่อการตรวจและรักษาพยาบาล ซึ่งหมายถึงการลงทุนซื้อบริการ ที่มีคุณภาพ คัดค้านที่จ่าย แม้ว่าโรงพยาบาลของรัฐจะมีการพัฒนาเพื่อรองรับผู้มารับบริการแข่งขันกับโรงพยาบาลเอกชน เพื่อให้ผู้มารับบริการประทับใจเพียงใดก็ตาม ยังพบว่ามีข้อมูลร้องเรียนเกี่ยวกับความบกพร่องด้านคุณภาพบริการสูงสุดถึงร้อยละ 85³

จากข้อมูลข้างต้นจึงเป็นแรงผลักดันอีกด้านหนึ่ง ที่ทำให้เกิดแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพด้านบริการและการพัฒนาคุณภาพการบริการ นอกจากนี้ ยังมีแรงผลักดันที่เกิดจากความตระหนักในวิชาชีพและจิตสำนึกในหน้าที่ ความรับผิดชอบของบุคลากรทางการแพทย์ทุกคน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของการให้บริการ คือการปฏิบัติอย่างถูกต้อง มีคุณภาพ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันเป็นเป้าหมายอันดับแรกของการบริการ

โรงพยาบาลวชิรพยาบาล อำเภอลำปาง จังหวัดมหาสารคาม เป็นโรงพยาบาลขนาด 60 เตียง ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่ในการให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพการป้องกันโรค การรักษาพยาบาลและการฟื้นฟูสุขภาพ ประกอบกับคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลวชิรพยาบาล ได้มีนโยบายให้มีการพัฒนาโรงพยาบาลในด้านบริการของฝ่ายต่าง ๆ ตลอดจนสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่ของโรงพยาบาล เนื่องจากไม่มีการศึกษามาก่อนว่าประชาชนที่มารับบริการที่ฝ่ายเภสัชกรรม มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากหน่วยงานเพียงใด ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาปัญหาเหล่านี้ เพื่อนำผลที่ได้ไปประกอบการพัฒนาคุณภาพการบริการ จึงเป็นแรงจูงใจให้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการที่ฝ่ายเภสัชกรรมโรงพยาบาลวชิรพยาบาล เพื่อเป็นแนวทางในการวางแผนจัดการบริการให้มีคุณภาพตามบทบาทหน้าที่ของฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลชุมชน⁴ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ฝ่ายเภสัชกรรม เสริมภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่โรงพยาบาลในการให้บริการสุขภาพแก่ประชาชน ดังนั้น การศึกษานี้จึงมีวัตถุประสงค์จำเพาะ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการเภสัชกรรม เพื่อนำข้อมูลนำไปพัฒนาระบบงานบริการเภสัชกรรมต่อไป

วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive study) เพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลวชิรพยาบาล จังหวัดมหาสารคาม ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้รับบริการที่ฝ่ายเภสัชกรรมในระหว่างวันที่ 3 - 14 ธันวาคม 2550 ในวันและเวลาราชการ ส่วนตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ ผู้มารับบริการบริการที่ถูกสุ่มเลือกในช่วงเวลาดังกล่าว โดยประมาณจำนวนตัวอย่างจากผู้รับบริการในเดือนก่อนหน้า ซึ่งมีจำนวนเฉลี่ยวันละ 124 คน จำนวน 8 วัน จึงคาดว่าจะมีผู้รับบริการในช่วงที่เก็บตัวอย่างประมาณ 992 คน เนื่องจากขนาดตัวอย่างเป็นหลักร้อยละ จึงสุ่มตัวอย่างมาประมาณร้อยละ 30⁵ ซึ่งเป็นจำนวนตัวอย่างที่ต้องการประมาณ 298 คน ผู้วิจัยได้เก็บตัวอย่างในช่วง 8 วันดังกล่าวไว้ 344 คน

ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และความเห็นด้านความพึงพอใจในการรับบริการเภสัชกรรมซึ่งประกอบด้วย ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านระบบบริการ และด้านสิ่งแวดล้อม โดยมีเกณฑ์วัดระดับความพึงพอใจเป็น 4 ระดับคือ พึงพอใจมาก (4 คะแนน) พึงพอใจปานกลาง (3 คะแนน) พึงพอใจน้อย (2 คะแนน) และไม่พึงพอใจ (1 คะแนน) โดยการแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยได้ใช้เกณฑ์การตีความหมายคะแนนสำหรับมาตรฐานประมาณค่าแบบ 3 ระดับดังนี้ คะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า 1.2 ถือว่ามีระดับความพอใจน้อย คะแนนเฉลี่ยช่วง 1.21 - 3.78 ถือว่ามีความพึงพอใจปานกลาง และ 3.79 ขึ้นไปถือว่ามีความพึงพอใจมาก

หลังจากสร้างแบบสอบถามเรียบร้อยแล้วตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยกลุ่มตัวอย่างจากงานเภสัชกรรมโรงพยาบาลนาคู จังหวัดมหาสารคาม จนได้ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น 0.75 ซึ่งถือว่ามีความเชื่อมั่นระดับที่ยอมรับได้ หลังจากนั้นก็ทำสำรวจเก็บข้อมูลในผู้มารับบริการเภสัชกรรม ที่หน่วยเภสัชกรรมโรงพยาบาลวชิรพยาบาล โดยเจ้าหน้าที่สำรวจผู้มารับบริการและทำแบบสอบถาม (เจ้าหน้าที่คนละชุดกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ) ในทุกช่วงเวลา โดยเก็บข้อมูลแบบคนเว้นคน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่กระจายอย่างทั่วถึงทุกช่วงของการให้บริการ

การประมวลผลและวิเคราะห์ผล

นำข้อมูลผลการสำรวจมานำเสนอโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากงานเภสัชกรรม โรงพยาบาลวชิรพยาบาล ในตัวอย่างจำนวน 344 คน มีผลการศึกษาตามลำดับดังนี้

ส่วนใหญ่ผู้มารับบริการเป็นเพศหญิงและชายไม่แตกต่างกันมากนัก (เป็นหญิงร้อยละ 54.9) และสถานภาพสมรสคู่พอ ๆ กับโสด (สถานภาพคู่ ร้อยละ 52.9) ส่วนมากมีช่วงอายุ 30 - 39 ปี (ร้อยละ 22.7) โดยอายุเฉลี่ยเป็น 39.9 ปี ส่วนมากจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) (ร้อยละ 30.2) ประกอบอาชีพเกษตรกรรมและรับจ้างหรือลูกจ้าง (ร้อยละ 25.0) ส่วนสิทธิรักษาที่ใช้ในส่วนมากใช้สิทธิตามบัตรประกันสุขภาพ (ร้อยละ 83.1)

ผลการศึกษาความพึงพอใจพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่นั้น พบว่ามีความพึงพอใจมากในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในความถี่ที่สูงที่สุด (ร้อยละ 49.1) ส่วนด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจปานกลางเป็นส่วนมาก ได้แก่ การเรียกชื่อในการรับยา มีความถูกต้อง เสียงดัง ชัดเจน เจ้าหน้าที่อธิบายสรรพคุณการใช้ยาครบถ้วน ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการทำงาน การเขียนฉลากยา มีความชัดเจน ปฏิบัติตามได้ง่าย และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพเป็นกันเอง (พบร้อยละ 58.4, 54.2, 52.3, 51.7 และ 50.9 ตามลำดับ) ส่วนความพึงพอใจในภาพรวมของการให้บริการของเจ้าหน้าที่พบว่า ส่วนมากมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ร้อยละ 65.7) รองลงมาคือพึงพอใจมาก (ร้อยละ 18.3) และพึงพอใจน้อย (ร้อยละ 15.7)

ด้านระบบการให้บริการ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า มีความพึงพอใจปานกลางในทุกข้อ โดยความพึงพอใจในเรื่องการเขียนบอกขั้นตอนวิธีการรับยาอย่างชัดเจน มีความพึงพอใจปานกลางถึงร้อยละ 56.4 รองลงมาคือความสะดวกในการรอรับยา (ร้อยละ 56.1) ขั้นตอนการให้บริการไม่สลับซับซ้อน (ร้อยละ 54.4) การรับยาเป็นไปตามลำดับคิวที่วางใบสั่งยา (ร้อยละ 53.2) และเรื่องการมีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.5 ส่วนในภาพรวมของความพึงพอใจด้านระบบ

บริการพบว่า ส่วนมากมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ร้อยละ 76.7) ตามด้วยความพึงพอใจน้อย (ร้อยละ 12.5) และความพึงพอใจมาก (ร้อยละ 10.8)

ด้านสิ่งแวดล้อมและการอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ โดยความพึงพอใจในเรื่องบริเวณรอรับยา มีการระบายอากาศดีไม่มีอึดอัดอื้ออ้าว มีความพึงพอใจร้อยละ 55.8 รองลงมา คือความพึงพอใจในเรื่องความสะอาดเรียบร้อยบริเวณรอรับยา (ร้อยละ 52.9) บริเวณรอรับยามีการจัดตกแต่ง สวยงาม (ร้อยละ 52.3) และจำนวนที่นั่งที่จัดไว้หนึ่งรอมืออย่างเพียงพอ (ร้อยละ 50.6) ส่วนความพึงพอใจในภาพรวมของด้านสิ่งแวดล้อมพบว่า ส่วนมากพึงพอใจในระดับปานกลาง (ร้อยละ 65.1) ตามด้วยระดับมาก (ร้อยละ 19.2) และพึงพอใจน้อย (ร้อยละ 14.8)

สรุปและอภิปรายผลการศึกษา

จากการศึกษาผู้มารับบริการที่ฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลวชิรพยาบาล จำนวน 344 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายเภสัชกรรมในระดับปานกลาง (พบร้อยละ 70.1) รองลงมา คือ ความพึงพอใจน้อย (ร้อยละ 14.8) และสุดท้าย คือ พึงพอใจมาก (ร้อยละ 14.0)

จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ฝ่ายเภสัชกรรม ไม่ว่าจะข้อมูลรายข้อหรือในภาพรวมที่พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจน้อย และสุดท้ายต่ำสุดคือความพึงพอใจมาก ที่มีต่อการให้บริการเภสัชกรรม แสดงว่าการให้บริการของฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลวชิรพยาบาล ยังไม่ตอบสนองความคาดหวังและเป็นที่ยอมรับของผู้บริการ ให้เกิดความพึงพอใจมากได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลวิจัยของ รองรัตน์ ประเสริฐสุข (2533) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี พบว่าความพึงพอใจในระดับปานกลางเช่นกัน⁷

จากข้อมูลที่ได้ งานเภสัชกรรมจะได้นำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของงานเภสัชกรรมในด้านต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น และควรประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นระยะ เพื่อจะได้ข้อมูลในการพัฒนางานบริการเภสัชกรรมให้ตรงความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณอาจารย์วีระพงษ์ หาญรินทร์ อาจารย์ที่ปรึกษา และขอขอบพระคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาลวชิรพยาบาล ที่ให้การสนับสนุนในทุกด้าน ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ฝ่ายเภสัชกรรมที่ช่วยเหลือในการสำรวจและเก็บข้อมูล รวมถึงผู้มารับบริการที่กรุณาตอบแบบสอบถามทุกท่าน

เอกสารอ้างอิง

1. สภาร่างรัฐธรรมนูญ ธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยฉบับปี 2550 โรงพิมพ์สำนักงานพระพุทธศาสนาแห่งชาติ, 2550: น. 20.
2. เสาวคนธ์ รัตตวิจิตรศิลป์. ระบบหลักประกันสุขภาพ ประสพการณ์จาก 10 ประเทศ. กรุงเทพฯ. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2544.
3. ณรงค์ จันทิมาทร. ความพึงพอใจของหญิงตั้งครรภ์ต่อการให้บริการฝากครรภ์ที่ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพที่โรงพยาบาลบัวเขต จังหวัดสุรินทร์. การศึกษาค้นคว้าอิสระทางด้านสาธารณสุข . ปริญญาสาธารณสุขศาสตรบัณฑิต. มหาสารคาม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2543. (อัดสำเนา)
4. กองสาธารณสุขภูมิภาคสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. คู่มือปฏิบัติงานโรงพยาบาลชุมชนฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน. 2536.
5. วิริติ ปานศิลา และคณะ. หลักการวิจัยทางวิทยาศาสตร์สุขภาพ . พิมพ์ครั้งที่ 2. ขอนแก่น. ขอนแก่นการพิมพ์, 2543.
6. สุรศักดิ์ เทียบฤทธิ์, วนิดา ไทรชมพู. การศึกษาค้นคว้าอิสระทางสาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ 2. ขอนแก่น. โรงพิมพ์ขอนแก่นการพิมพ์, 2544.
7. รongรัตน์ ประเสริฐสุข. การศึกษาเวลาและความพึงพอใจต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2533.