

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการศึกษาดำเนินการตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการศึกษา
2. สมมติฐานของการศึกษา
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผลการวิจัย
5. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพบริการงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่อาศัย รายได้ต่อเดือน สิทธิการรักษา ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

สมมติฐานในการศึกษา

1. คุณภาพบริการงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้รับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่อาศัย รายได้ต่อเดือน สิทธิการรักษา ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ แตกต่างกันไป มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่องานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก แตกต่างกันไป

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษา เรื่องทัศนคติของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของงานเภสัชกรรม
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปได้ดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ที่มีมารับบริการต่อคุณภาพบริการของงานเภสัชกรรม
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด สรุปได้ดังนี้

1.1 เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน ร้อยละ 51.38 รองลงมา
คือ เพศชาย จำนวน 194 คน ร้อยละ 48.62 ตามลำดับ

1.2 อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ ต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 192 คน ร้อยละ 48.12
รองลงมาคือ อายุ 30-40 ปี จำนวน 113 คน ร้อยละ 28.32 และต่ำสุดอายุ สูงกว่า 40 ปี
จำนวน 94 คน ร้อยละ 23.56

1.3 สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส จำนวน 203 คน
ร้อยละ 50.88 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 182 คน ร้อยละ 45.61 และต่ำสุด
สถานภาพม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 14 คน ร้อยละ 3.

1.4 ที่อยู่อาศัย ส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด
จำนวน 214 คน ร้อยละ 53.63 รองลงมาคือ อยู่อำเภออื่นในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 166
คน ร้อยละ 41.61 และต่ำสุดอยู่ต่างจังหวัด จำนวน 19 คน ร้อยละ 4.76

1.5 รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน
158 คน ร้อยละ 39.60) รองลงมาคือ รายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 98 คน
ร้อยละ 24.56 และต่ำสุดรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 20,001 บาท จำนวน 46 คน ร้อยละ 11.53

1.6 สิทธิการรักษา ส่วนใหญ่มีสิทธิในการรักษาบัตรทอง (ฟรีค่า
รักษาพยาบาล) จำนวน 139 คน ร้อยละ 34.84 รองลงมาคือ มีสิทธิเบิกได้ จำนวน 105
คน ร้อยละ 26.32 และต่ำสุดชำระเงินเอง จำนวน 33 คน ร้อยละ 8.27

1.7 ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 128
คน ร้อยละ 32.08 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา / ปวช. จำนวน 124 คน ร้อยละ 31.08
และต่ำสุดระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน ร้อยละ 4.01

1.8 อาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 114 คน
ร้อยละ 28.57 รองลงมาคือ มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 81 คน ร้อยละ 20.30 และต่ำสุดเป็น
พระภิกษุ จำนวน 2 คน ร้อยละ 0.05

2. ระดับคุณภาพบริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

- 1) ด้านผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 3.49$)
- 2) ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน ($\bar{X} = 3.48$)
- 3) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 3.45$)

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูง 1 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการ แต่งกายสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.66$)
- 2) มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.49$)
- 3) เอกสารและสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการแนะนำการใช้ยาและการบริการ เช่น เอกสารแผ่นพับและป้าย ประชาสัมพันธ์ตามบอร์ดควรพิมพ์อย่างเรียบร้อยสวยงามและติดไว้ในสถานที่ที่เห็นได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.49$)

2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูง 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

- 1) คุณมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่จ่ายยาตามใบสั่งยาทุกใบได้อย่างถูกต้องตามที่แพทย์สั่ง ($\bar{X} = 3.58$)
- 2) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจว่าบริการที่ได้รับถูกต้องตามเทคนิคทางวิชาการ ($\bar{X} = 3.53$)
- 3) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสม่ำเสมอ จัดเจ้าหน้าที่บริการตลอดเวลา ($\bar{X} = 3.51$)

2.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูง 2 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

- 1) มีบัตรคิวเพื่อจัดลำดับการให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.55$)
- 2) เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ ($\bar{X} = 3.54$)
- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงความพร้อมและความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการเสมอ ($\bar{X} = 3.44$)

2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูง 1 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา หลังจากรับยาแล้ว ($\bar{X} = 3.53$) 2) เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยต่างๆ เกี่ยวกับยา ให้ผู้ป่วยเข้าใจได้ ($\bar{X} = 3.46$) 3) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ อย่างเพียงพอในการตอบคำถามแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.45$)

2.5 ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ทุกข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่า 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ 1) มีการเปิด ให้บริการตามเวลาที่ผู้รับบริการสะดวกในการรับบริการ ($\bar{X} = 3.44$) 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการ มีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.42$) 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดง ความเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคนเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.40$)

2.6 ด้านการไว้ข้อผิดพลาดในการทำงาน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูง 5 ข้อ อยู่ในระดับ ปานกลาง 3 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่า 3 อันดับแรก ได้ดังนี้ 1) การให้คำแนะนำในการใช้ยาถูกต้อง ชัดเจน ($\bar{X} = 3.63$) 2) ท่านรู้สึกปลอดภัยใน บริการที่ได้รับจากเภสัชกร ($\bar{X} = 3.61$) 3) มีฉลากอธิบายวิธีการใช้ยาที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.59$)

2.7 ด้านผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิต รายนด้านมีความคิดเห็นต่อคุณภาพ บริการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูง 2 ข้อ อยู่ใน ระดับปานกลาง 5 ข้อ ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่า 3 อันดับแรก ได้ ดังนี้ 1) เจ้าหน้าที่เก็บรักษาประวัติและความลับของผู้ป่วย ($\bar{X} = 3.65$) 2) จากการ รับประทานยาที่เคยได้รับ การเจ็บป่วยมีอาการดีขึ้น ($\bar{X} = 3.52$) 3) ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อ การให้บริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ($\bar{X} = 3.50$)

3. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม เพศ ผลปรากฏว่า ผู้ที่มารับ บริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นรายด้านและโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

4. ผลการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส อินที่อยู่ อาศัย รายได้ต่อเดือน สิทธิการรักษา ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ สามารถสรุปผลได้ ดังนี้

4.1 อายุ ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นรายด้านและโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

4.2 สถานภาพสมรส ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นรายด้านและโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

4.3 ที่อยู่อาศัย ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน แตกต่างกัน ส่วนด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบรายคู่ ผลปรากฏว่าผู้ที่มีที่อยู่อาศัยในอำเภออื่น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน และโดยรวม สูงกว่าผู้ที่อยู่อาศัยในอำเภอเมืองนอกนั้นมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน

4.4 รายได้ต่อเดือน ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน และโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบรายคู่ ผลปรากฏว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน และโดยรวม สูงกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท ตามลำดับ นอกนั้นมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน

4.5 สิทธิการรักษา ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีสิทธิการรักษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบรายคู่ ผลปรากฏว่าผู้ที่มีสิทธิใช้บัตรทอง (จ่าย 30 บาท) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสูงกว่าผู้ที่มีสิทธิเบิกได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ตามลำดับ นอกนั้นมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน

4.6 ระดับการศึกษา ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการและโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบรายคู่ ผลปรากฏว่า ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการและโดยรวม สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มัธยมศึกษา / ปวช. และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน

4.7 อาชีพ ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบรายคู่ ผลปรากฏว่า ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และโดยรวมสูงกว่าผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกนั้นมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกัน

5. ผลการวิเคราะห์เนื้อหา ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ผลปรากฏว่า ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นว่า มีให้บริการได้ดีมาก และควรพัฒนาต่อไปเรื่อยๆ ควรจัดให้มีบริการที่รวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่ให้ผู้ใช้บริการต้องรอนาน จัดเก้าอี้นั่งรอไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มาใช้บริการ สถานที่จำหน่ายค้ำแคบ แออัด ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มารับยา อากาศไม่ค่อยถ่ายเท เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการมากกว่านี้ ควรจัดให้มีบัตรคิว และให้บริการเรียงตามลำดับ เพื่อให้การบริการเป็นระบบมากกว่านี้ ฉลากแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับยาไม่ค่อยชัดเจน มีข้อเสนอแนะดังนี้ ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรเพื่อตอบ

ข้อซักถามและให้คำปรึกษามากกว่านี้ เจ้าหน้าที่ควรพุดจาให้สุภาพ มีหน้าตาที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ควรมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจมากขึ้น ควรเพิ่มสถานที่จ่ายยาเพิ่มอีก

อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาทัศนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานของการศึกษา ซึ่งผลการศึกษามีประเด็นที่ควรนำมาอภิปราย ดังนี้

1. ระดับคุณภาพบริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งตรงกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษาปรากฏผลเช่นนี้อาจเป็นเพราะปัจจุบัน โรงพยาบาลร้อยเอ็ดเป็น โรงพยาบาลที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในจังหวัดร้อยเอ็ด มีพื้นที่รับผิดชอบ 1 อำเภอ คือ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด แต่มีประชาชนในอำเภออื่นๆ และจังหวัดใกล้เคียง มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เห็นได้จากสถิติจำนวนผู้ป่วยนอกเฉลี่ยต่อวัน ในปีงบประมาณ 2551 มีจำนวน 1,054 คนต่อวัน (โรงพยาบาลร้อยเอ็ด. 2551 : 9) ทำให้คุณภาพการให้บริการงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ยังไม่ดีเท่าที่ควรเพราะมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก เกิดการบริการที่ล่าช้า สถานที่แออัด จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ ซึ่งทางโรงพยาบาลร้อยเอ็ด ได้เล็งเห็นความสำคัญของการบริการ ได้มีการพัฒนาระบบการให้บริการเสมอมาจะเห็นได้จากได้ผ่านการ Accreditation จาก สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) ทั้ง Hospital Accreditation (HA) และ HPH รวมถึงงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก การบริการผู้ป่วยถือเป็นพันธกิจหรือภารกิจของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ซึ่งต้องบริการให้บรรลุตามหลักการของการพัฒนาคุณภาพด้วยกระบวนการ Hospital Accreditation ซึ่งจะส่งผลให้ระดับคุณภาพบริการงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกสูงขึ้น อีกทั้งทางโรงพยาบาลร้อยเอ็ด กำลังดำเนินการก่อสร้างตึกใหม่เพื่อรองรับจำนวนผู้ป่วยที่มีเป็นจำนวนมาก และเพื่อลดความแออัดของสถานที่ทำงาน การให้บริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก หัวใจของการของการให้บริการดังกล่าวคือ ความรวดเร็ว ถูกต้อง เหมาะสม และให้ผู้ป่วยมีความเข้าใจเกี่ยวกับการรักษาที่ได้รับเป็นอย่างดี ดังนั้นการที่เภสัชกรได้มอบยาให้กับผู้ป่วยที่มารับบริการด้วยตนเอง จะทำให้การบริการดังกล่าวเป็น ไปอย่างมีประสิทธิภาพบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

(กิตติ พิทักษ์นิตินันท์, ธิดา นิงสานนท์ และมังกร ประพันธ์วัฒนะ. 2537 : 6) ดังนั้น เป้าหมายที่สำคัญในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก คือ การทำให้ผู้รับบริการได้รับ บริการที่ดี รวดเร็ว ปลอดภัยและประทับใจ ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของสุภาวดี เกตุแก้ว (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล ท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการโดยรวมและรายด้านตาม การรับรู้ของกลุ่มตัวอย่าง ในแต่ละด้านโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของโสภิตา ชันแก้ว (2546 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคูณภาพบริการพยาบาล ผู้ป่วยนอกตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลชุมชน ภาคเหนือตอนบน ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลชุมชน ภาคเหนือตอนบนอยู่ในระดับสูง และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของบุษดี แก้วกันยา (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาคูณภาพบริการงานห้องตรวจผู้ป่วยนอกประกันสังคม โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนเห็นว่า ระดับ คุณภาพบริการงานห้องตรวจผู้ป่วยนอกประกันสังคม โรงพยาบาลสรรพสิทธิประสงค์ อุบลราชธานี ด้านความสามารถในการให้บริการ การไร้ข้อผิดพลาดในการทำงานมาตรฐาน ในโรงพยาบาลและการเกิดผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิตของผู้ป่วยโดยรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ใน ระดับดี และไม่สอดคล้องกับการศึกษาของจินตนา บุญเดิม (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา คุณภาพการบริการของ โรงพยาบาลรัฐประเศ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยในเห็นว่า ระดับ คุณภาพการ ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง

2. จากการศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการบริการต่องานเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอกของผู้รับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัด ร้อยเอ็ด ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่อาศัย รายได้ต่อเดือน สิทธิการรักษา ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ ซึ่งผลการศึกษาที่มีประเด็นที่ควรนำมาอภิปรายดังนี้

2.1 เพศ ผลปรากฏว่าผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นรายด้านและ โดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษานี้ อาจเป็นเพราะ ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ไม่ว่าจะเป็นเพศใด ย่อมมี ความต้องการที่จะได้รับการบริการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น (2544 : 58) ได้กล่าวว่امنุษย์ทุกคนต้องการการบริการที่ดี เหมาะสมทั้งเวลา สถานที่ รูปแบบ ลักษณะ ทางจิตวิทยา เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ทำให้

ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการใช้บริการ มีความประทับใจในด้านบวก อยากกลับมาใช้บริการอีก และมีการบอกต่อไปยังผู้อื่นในทางที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับ ผลการศึกษาของโสภิตา จันแก้ว (2546 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ แยกต่างหาก มีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกโดยรวมและ รายด้าน ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุญดี แก้วกันยา (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่เป็นเพศชายและหญิงทุกระดับการศึกษา มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพบริการโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของจินตนา บุญเดิม (2550 : บทคัดย่อ) ผลการศึกษาพบว่า การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ผู้ป่วยหญิงมีความเห็นว่า ระดับคุณภาพการบริการสูงกว่าผู้ป่วยชาย แต่ไม่มีความแตกต่างอย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 อายุ ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นรายด้านและโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษาปรากฏผลเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์ใดต่างก็มีการรับรู้ถึงการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในค้ำต่างๆ และได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ที่เหมือนกันจึงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการต่องานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของบุญดี แก้วกันยา (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่อายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพบริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน และ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของโสภิตา จันแก้ว (2546 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอายุ แยกต่างหาก มีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกโดยรวมและรายด้าน แยกต่างหาก อย่างนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3 สถานภาพสมรส ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นรายด้านและโดยรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษาปรากฏผลเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ไม่ว่าจะมียุทธศาสตร์ใดต่างก็มีการรับรู้ถึงการให้บริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกในด้านต่างๆ และได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่ที่เหมือนกันจึงมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการต่องานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของบุญดี แก้วกันยา (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันตนที่อายุ

แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพบริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน และ สอดคล้องกับผลการศึกษาของโสภิตา ขันแก้ว (2546 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.4 ที่อยู่อาศัย ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีที่อยู่อาศัยในอำเภออื่น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน และโดยรวม สูงกว่าผู้ที่อยู่อาศัยในอำเภอเมือง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษาปรากฏผลเช่นนี้อาจเป็นเพราะการประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ จะประเมินจากประสบการณ์การรับรู้ของผู้รับบริการ ซึ่งผู้ที่อยู่อาศัยในอำเภออื่นก่อนที่จะมาใช้บริการจากโรงพยาบาลร้อยเอ็ด ได้เคยเข้ารับบริการจากโรงพยาบาลประจำอำเภอก่อน ซึ่งเป็นโรงพยาบาลที่มีขนาดเล็กกว่าเจ้าหน้าที่มีน้อย วัสดุอุปกรณ์ สถานที่ ไม่มีความพร้อม จึงทำให้เกิดการเปรียบเทียบเพราะโรงพยาบาลร้อยเอ็ดมีความพร้อมในด้านต่างๆ มากกว่าผู้ที่มาใช้บริการเห็นความเป็นรูปธรรมของบริการ มีการให้บริการที่ไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน ส่งผลให้ ผู้ที่มารับบริการที่มี ที่อยู่อาศัยในอำเภออื่นมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่อยู่อาศัยในอำเภอเมือง สอดคล้องกับผลการศึกษาของโสภิตา ขันแก้ว (2546 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก ตามการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลชุมชนภาคเหนือตอนบนอยู่ในระดับสูง ผู้ใช้บริการที่มีถิ่นที่อยู่อาศัย แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชุมชนภาคเหนือตอนบน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุญดี แก้วกันยา (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ประกันคนที่สถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพบริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

2.5 รายได้ต่อเดือน ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน และโดยรวม สูงกว่าผู้ที่รายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษาปรากฏผลเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มียาได้สูงมีโอกาสในการเลือกใช้บริการจากโรงพยาบาลที่มีระบบการให้บริการที่หลากหลายกว่า และเคยได้รับบริการที่ดีกว่า

เช่น โรงพยาบาลของเอกชนที่เน้นการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ป่วยเพื่อดึงดูดใจให้กลับไปใช้บริการอีก โรงพยาบาลในต่างจังหวัด จึงเกิดการเปรียบเทียบ ส่วนผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท เป็นผู้ที่มีรายได้น้อยส่วนใหญ่ใช้สิทธิประกันสุขภาพ ซึ่งไม่มีค่าใช้จ่าย โอกาสในการเข้ารับบริการจากโรงพยาบาลอื่นมีน้อย จึงคิดว่าบริการที่ได้รับดีแล้ว เมื่อเทียบกับอดีตที่ผ่านมา ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของธาริณี เมธานูเคราะห์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้ป่วย คลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของโสภิตา ชันแก้ว (2546 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อยแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วยนอกโดยรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุษดี แก้วกันยา (2548 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้น้อยแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับคุณภาพบริการโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

2.6 สิทธิการรักษา ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ที่มีสิทธิใช้บัตรทอง (จ่าย 30 บาท) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสูงกว่าผู้ที่มีสิทธิเบิกได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษาปรากฏผลเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ผู้ที่มีสิทธิเบิกได้ อาจเคยมีประสบการณ์ในการเข้ารับบริการบ่อยครั้งกว่า และจากหลายโรงพยาบาล ทำให้สามารถประเมินคุณภาพบริการ โดยการเปรียบเทียบกับประสบการณ์ที่ผ่านมาว่าควรมีคุณภาพบริการ ไม่ว่าจะ เป็นความเป็นรูปธรรมของบริการ และการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ มากน้อยเพียงใด ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบแล้ว อาจเคยได้รับบริการที่ดีกว่า ส่วนผู้ที่มีสิทธิใช้บัตรทอง (จ่าย 30 บาท) ส่วนใหญ่จะไม่ไปใช้บริการที่โรงพยาบาลอื่นจึงเกิดการเปรียบเทียบและมีความพอใจในบริการที่ได้รับ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการสูงกว่าผู้ที่มีสิทธิเบิกได้

2.7 ระดับการศึกษา ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก

โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของ

ผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ และโดยรวม สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญา / ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการ สูงกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา/มัธยมศึกษา / ปวช. และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษา ปรากฏผลเช่นนี้อาจเป็นเพราะการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ ความสามารถและเป็นพื้นฐาน ของบุคคลในการรับรู้และการตัดสินใจ ซึ่งผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ได้ผ่าน ประสบการณ์ด้านการศึกษาามากกว่าจึงมีความเข้าใจในระบบของการทำงาน การให้บริการ ที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุนันทา ขอดเณร (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมิน คุณภาพการบริการจากความแตกต่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้รับบริการงาน เกสัชกรรมในสถานบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิในกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้รับบริการ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ในด้าน ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือของการบริการ ด้านความมั่นใจและเอา ใจใส่ในบริการ และด้านความสามารถในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของโสภิตา ชันแก้ว (2546 : บทคัดย่อ) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มี ระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพ บริการพยาบาลผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลชุมชนภาคเหนือตอนบน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาล ผู้ป่วยนอก สูงกว่าผู้ให้บริการที่มีระดับการศึกษาสูง

2.8 อาชีพ ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพรับจ้างมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ ด้านการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ความต้องการของ ผู้รับบริการ และโดยรวมสูงกว่าผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการศึกษาปรากฏผลเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มารับ บริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว บุคคลกลุ่มนี้ต้องเสียค่าใช้จ่าย เองจึงปรารถนาที่จะได้รับบริการที่ดี โดยคำนึงถึงความคุ้มค่ากับค่าใช้จ่ายที่เสียไปและบริการ ที่ได้รับต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด และ ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจ ส่วนตัว อาจจะเคยผ่านการใช้บริการจากโรงพยาบาลหลายแห่งมากกว่าผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง ซึ่ง

อาจจะเคยได้รับบริการที่ดีกว่าจึงมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการในครั้งนี้อาจดีกว่าผู้ที่มิอาจีพ
รับจ้าง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของชาวิณี เมธานุเคราะห์ (2542 : บทคัดย่อ)
ผลการวิจัยพบว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีการรับรู้คุณภาพบริการพยาบาลผู้ป่วย
นอกโดยรวมและรายค้ำน ไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาทัศนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ดครั้งนี้ ผู้ศึกษาจะขอนำเสนอข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะสำหรับการนำไปใช้

1.1 จากผลการศึกษาพบว่าระดับคุณภาพบริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายค้ำน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง
แสดงว่า การปฏิบัติงานของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด ยังไม่สามารถ
สร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้เท่าที่ควร ควรมีการปรับปรุงและพัฒนางานบริการ
ของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด

1.2 ควรมีการพัฒนาบุคลากรในทุกกระดับที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของงาน
เภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ในด้านความรู้ความสามารถ และการให้บริการ

1.3 ควรมีการปรับปรุงด้านสถานที่ เครื่องมือ เก้าอี้ที่นั่งรอรับยา ที่จะ
สนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่อการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
สูงสุด

1.4 ควรนำผลการศึกษา ตลอดจนข้อเสนอแนะเสนอต่อผู้บังคับบัญชา
ตามลำดับ เพื่อเป็นข้อสนเทศในการร่วมกันหาแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพบริการให้ตรง
ตามความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อให้ได้คุณภาพบริการที่ดี ผู้รับบริการเกิดความ
พึงพอใจยิ่งขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพบริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก นอกเหนือจากที่ผู้ศึกษาได้ศึกษา เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน และทัศนคติต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก

2.2 ควรมีการศึกษาคุณภาพบริการของงานอื่นๆ หรือศึกษาภาพรวมของโรงพยาบาลร้อยเอ็ด เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาพัฒนาคุณภาพการบริการ โดยรวมทั้งโรงพยาบาลต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY