ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ

กุณภาพการบริการของแผนกเภสัชกรรมในทัศนะของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบูรณ์

ชื่อผู้เขียน

นางพยอม เพชระบูรณิน

สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์ สิริพร บูรพาเคชะ ประธานกรรมการ อาจารย์ สธน บุญญประภา กรรมการ อาจารย์ คร.รัตนาภรณ์ อาวิพันธ์ กรรมการ อาจารย์ คร.วรารัตน์ นิลวาศ กรรมการ

## บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการ ของแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ การศึกษาเป็นแบบเชิงพรรณนาและแบบความความสัมพันธ์ โดยกระทำใน กลุ่มตัวอย่างคือผู้ป่วยนอก (จำนวน 389 ราย) การสร้างแบบสอบถามอาศัยกรอบแนวคิดซึ่งนำมาจาก มาตรฐานงานบริการเภสัชกรรม แบบสอบถามได้รับการทดสอบความตรงและความเที่ยง (โดยวิธีหาค่า สัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.91) การเก็บข้อมูลโดยการให้ผู้ป่วยกรอก แบบสอบถามค้วยตนเอง จากผลการศึกษา ผู้ป่วยส่วนใหญ่ (ร้อยละ 68.6) รอคอยการรับยาเป็นเวลา น้อยกว่า 20 นาที การวิเคราะห์ปัจจัยพบว่า การบริการจากเภสัชกร การบริหารจัดการ และ ความพึงพอใจ การบริการ เป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการวัดศุณภาพการบริการ เมื่อทำการเปรียบเทียบพบว่า การบริการจากเภสัชกรเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญมากกว่าปัจจัยอื่น ๆ และการบริหารจัดการมีความสำคัญ มากกว่าความพึงพอใจการบริการ ข้อค้นพบครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่าการบริการจากเภสัชกรเป็นปัจจัย ที่มีความสำคัญมากที่สุดในการวัดคุณภาพการบริการ

**Independent Study Title** 

Service Quality of Pharmacy Department from Out-Patient

Viewpoint at Phetchabun Hospital Muang District,

Phetchabun Province

Author

Mrs. Payom Petcharaburanin

**Master of Public Health** 

## **Examining Committee**

Assoc.Prof. Siriporn Burapadeja Chairman
Lect. Sathon Boonyaprapa Member
Lect. Dr. Ratanaporn Awiphan Member
Lect. Dr. Wararat Nilaward Member

## **Abstract**

The objective of this study was to determine the service quality of Pharmacy Department, Phetchabun Hospital. A descriptive – correlational study was undertaken with a sample of out-patient (n = 389). A questionnaire was produced basing on a conceptual framework derived from standard criteria of service quality. The questionnaire was pretested for validity and reliability (cronbach's alpha = 0.91). Data was collected via a self - administered questionnaire. From this study most subjects (68.6%) waited for medicines less than 20 minutes. Factor analysis demonstrated that pharmacist's service, management and satisfaction in service were important factors for determining the service quality. In comparison, pharmacist's service was more important than the others, and management was more important than satisfaction in service. This finding indicated that pharmacist's service was the most important factor for determining the service quality.