

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่องคุณภาพการบริการของแผนกเภสัชกรรมในทัศนะของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเพชรบูรณ์ในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงคุณภาพการบริการของผู้ป่วยนอกต่อบริการที่ได้รับในแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ผลการศึกษาแบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการนำเสนอข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ อำเภอที่ผู้รับบริการอาศัยอยู่ ประสบการณ์ในการรับบริการ และสวัสดิการในการเบิกค่ารักษาบริการ

ส่วนที่ 2 เป็นการนำเสนอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการบริการของแผนกเภสัชกรรมในทัศนะของผู้ป่วยนอก โดยศึกษาถึงระยะเวลา การบริการที่ได้รับในด้านต่าง ๆ และการได้รับและความเข้าใจในคำแนะนำการใช้ยา

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะ

การศึกษานี้ ศึกษาจากผู้ป่วยที่เป็นผู้ป่วยที่มารับบริการที่แผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเพชรบูรณ์ จำนวน 389 ราย โดยใช้แบบสอบถาม ข้อมูลที่รวบรวมได้ ทั้งหมด 389 ชุด (ครบสมบูรณ์) ดังรายละเอียดของผลการศึกษาที่จะนำเสนอ ดังนี้

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ป่วย

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพสมรส

ลักษณะของผู้ป่วย	จำนวนผู้ป่วย (ราย) n = 389	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	113	29.0
หญิง	276	71.0
อายุ		
15 – 24	80	20.6
25 – 34	113	29.0
35 – 44	98	25.2
45 – 54	63	16.2
55 – 64	27	6.9
มากกว่า 65 ปีขึ้นไป	8	2.1
สถานภาพสมรส		
โสด	90	23.1
คู่	269	69.2
ม่าย	11	2.8
หย่า / แยกกันอยู่	19	4.9

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ป่วยที่มาใช้บริการที่แผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกเป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.0 และเพศชาย ร้อยละ 29.0 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 25 – 34 ปี (ร้อยละ 29.0) รองลงมาคืออายุระหว่าง 35 – 44 ปี (ร้อยละ 25.2) จำนวนที่น้อยที่สุดคือผู้ป่วยที่มีอายุมากกว่า 65 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 2.1) และมีสถานภาพคู่มากที่สุด (ร้อยละ 69.2) และสถานภาพม่าย มีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 2.8)

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ

ลักษณะของผู้ป่วย	จำนวนผู้ป่วย (ราย) n = 389	ร้อยละ
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	6	1.5
ประถมศึกษาปีที่ 1 – 6	138	35.5
มัธยมศึกษาปีที่ 1- 6	79	20.3
ปวช./ปวส./อนุปริญญา	62	15.9
ปริญญาตรี	97	24.9
สูงกว่าปริญญาตรี	7	1.8
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/ลูกจ้างราชการ	92	23.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4	1.0
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	69	17.7
นักเรียน/นักศึกษา	41	10.5
พนักงานเอกชน	12	3.1
ข้าราชการบำนาญ	15	3.9
เกษตรกร	86	22.1
อื่น ๆ	70	18.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา ปีที่ 1 – 6 (ร้อยละ 35.5) รองลงมาคือ ปริญญาตรี (ร้อยละ 24.9) ที่น้อยที่สุดคือ ไม่ได้เรียนหนังสือ (ร้อยละ 1.5) ด้านอาชีพ จำนวนมากที่สุดประกอบอาชีพรับราชการ/ลูกจ้างราชการ (ร้อยละ 23.7) รองลงมาคือ เกษตรกร (ร้อยละ 22.1) และพนักงานรัฐวิสาหกิจมีจำนวนน้อยที่สุด (ร้อยละ 1.0)

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามอำเภอที่ผู้ป่วยอาศัยอยู่ ประสบการณ์ในการมารับบริการเป็นครั้งแรก และ สถิติการในการเบิกค่ารักษาพยาบาล

ลักษณะของผู้ป่วย	จำนวนผู้ป่วย (ราย) n = 389	ร้อยละ
<b>อำเภอที่ผู้ป่วยอาศัยอยู่</b>		
เขาค้อ	2	0.5
ชนแดน	1	0.3
น้ำหนาว	1	0.3
บึงสามพัน	7	1.8
เมือง	318	81.7
วังโป่ง	2	0.5
วิเชียรบุรี	8	2.1
ศรีเทพ	2	0.5
หนองไผ่	11	2.8
หล่มเก่า	6	1.5
หล่มสัก	27	6.9
อื่น ๆ เช่น จ.ชัยนาท	4	1.0
<b>ประสบการณ์ในการรับบริการ</b>		
รับบริการเป็นครั้งแรก	64	16.5
เคยมารับบริการมากกว่า 1 ครั้ง	325	83.5
<b>สถิติการในการเบิกค่ารักษาพยาบาล</b>		
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	111	28.5
ประกันสังคม	32	8.2
ประกันสุขภาพ	158	40.6
บัตร สปร.	28	7.2
ไม่มีสวัสดิการใด ๆ	54	13.9
อื่น ๆ เช่นประกันชีวิตเอกชน ฯลฯ	6	1.6

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ป่วยส่วนใหญ่อยู่ในอำเภอเมือง (ร้อยละ 81.7) และมากกว่า ร้อยละ 80 ไม่ได้มารับบริการเป็นครั้งแรก (ร้อยละ 83.5) สถิติการในการเบิกค่ารักษาพยาบาลของผู้ป่วยที่มีมากที่สุดคือบัตรประกันสุขภาพ ร้อยละ 40.6 รองลงมาคือข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 28.5 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระยะเวลาในการรอรับยา

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่รอคอยการรับยาตั้งแต่เริ่มขึ้นใบสั่งยา คิดราคายา จนกระทั่งได้รับยากลับบ้าน

ระยะเวลาการรอรับยา	จำนวนผู้ป่วย (ราย) n = 389	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 นาที	21	5.4
5 – 10 นาที	110	28.2
11 – 15 นาที	68	17.5
16 – 20 นาที	68	17.5
มากกว่า 20 นาที	122	31.4

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ป่วยใช้ระยะเวลาในการรอรับยาเป็นเวลามากกว่า 20 นาที (ร้อยละ 31.4) และต่ำที่สุดคือ น้อยกว่า 5 นาที (ร้อยละ 5.4)

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาที่ตนเองรอรับยา

ระยะเวลาการรอรับยา	จำนวนผู้ป่วย (ราย) n = 389	ร้อยละ
นาน	97	24.9
ไม่นาน	86	22.1
เหมาะสม	206	53.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ป่วยมากกว่าร้อยละ 50 คิดว่าระยะเวลาในการรอรับยาเหมาะสม (ร้อยละ 53.0) รองลงมาคือ นาน (ร้อยละ 24.9) และไม่นาน (ร้อยละ 22.1) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาที่เหมาะสมในการรอรับยา

ระยะเวลารอรับยา	จำนวนผู้ป่วย (ราย) n = 389	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 นาที	37	9.5
5 – 10 นาที	204	52.4
11 – 15 นาที	74	19.0
16 – 20 นาที	55	14.1
มากกว่า 20 นาที	19	4.9

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ป่วยที่มารับบริการแผนกเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกส่วนใหญ่คิดว่า ระยะเวลาที่เหมาะสมสำหรับการรอรับยา คือ เวลา 5 – 10 นาที (ร้อยละ 52.4) รองลงมาคือ 11 - 15 นาที (ร้อยละ 19.0) 16 – 20 นาที (ร้อยละ 14.1) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่า factor loading จากการวิเคราะห์ปัจจัยตามแบบสอบถาม โดยวิธี principal component analysis ร่วมกับการหมุนแกนแบบ varimax with kaiser normalization

ข้อคำถามตามแบบสอบถาม	ปัจจัย ที่ 1	ปัจจัย ที่ 2	ปัจจัย ที่ 3
<b>ความพึงพอใจการบริการ</b>			
22. ท่านได้รับการอธิบาย วิธีการใช้ยาและข้อควรระวังด้วยความมั่นใจจากผู้จ่ายยา	0.80	0.06	0.03
23. ท่านรู้สึกไว้วางใจและเชื่อมั่นในเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา	0.79	0.06	0.05
24. ท่านได้รับคำอธิบายอย่างชัดเจนเมื่อท่านมีปัญหาหรือไม่เข้าใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้ยา	0.73	0.03	0.12
19. ท่านมีความมั่นใจว่า เจ้าหน้าที่ที่หยิบยาให้ท่านอย่างถูกต้องไม่สลับยากับของผู้อื่น	0.72	0.04	-0.03
25. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยามีความระมัดระวังในการจัดยาและจ่ายยา	0.71	0.19	0.06
5. ท่านได้รับบริการด้วยความยิ้มแย้ม ออบอุ้มใจ และเป็นกันเอง	0.64	0.27	0.11
18. ท่านคิดว่าข้อความบนฉลากยาทำให้ท่านมีความเข้าใจถึงวิธีการใช้ยาและข้อควรระวัง	0.64	0.05	0.03
21. ท่านได้รับยาครบชนิดทุกครั้งที่แพทย์สั่ง	0.63	0.05	0.18
30. เจ้าหน้าที่รับฟัง เอาใจใส่ท่านและให้ข้อมูลตามที่ท่านต้องการ	0.63	0.10	0.18
15. ท่านรู้สึกว่าป้ายที่ติดหน้าห้องยามีขนาดและความชัดเจนเหมาะสมดีแล้ว	0.63	0.03	0.07
7. ท่านเข้าใจคำอธิบายของเจ้าหน้าที่จ่ายยาในเรื่องการจ่ายยา การให้คำแนะนำในการใช้ยา	0.62	0.32	0.29
6. ท่านได้ยื่นการอธิบายวิธีการใช้ยา คำแนะนำในการใช้ยาอย่างชัดเจน	0.61	0.30	0.24
8. ท่านรู้สึกพอใจในการพูดจาของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา	0.61	0.38	0.30
20. หากยานั้นเป็นยาที่ต้องมีการอธิบายพิเศษ เช่น "ยานี้เมื่อรับประทานแล้วทำให้ง่วงซึม" ท่านได้รับฉลากช่วยเหลือ ๆ ในซองยาด้วยเสมอ	0.60	0.04	0.20
17. ท่านคิดว่าตัวหนังสือที่อยู่บนฉลากยามีความชัดเจน	0.60	0.04	0.02

ข้อความถามแบบสอบถาม	ปัจจัย ที่ 1	ปัจจัย ที่ 2	ปัจจัย ที่ 3
14. ท่านรู้สึกว่ระยะทางจากห้องตรวจมายังห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก เหมาะสมดีแล้ว	0.59	0.19	0.01
1. ท่านรู้สึกว่เจ้าหน้าที่จ่ายยาเต็มใจในการให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยา และอธิบายวิธีการใช้ยาแก่ท่าน	0.58	0.24	0.07
12. ท่านรู้สึกว่สถานที่รอรับยาสะอาดและอากาศถ่ายเทดี	0.56	0.19	0.13
29. การบริการที่ท่านได้รับไม่มีข้อผิดพลาด	0.51	0.15	0.26
13. ท่านรู้สึกว่จำนวนที่นั่งรอคอยการรับยามีเพียงพอ	0.44	0.15	-0.23
10. ท่านคิดว่การคิดราคาขายของโรงพยาบาลยุติธรรมดี	0.42	0.23	-0.04
3. ท่านรู้สึกว่การจัดคิวรับยาเหมาะสมไม่มีการแข่งหรือผิดคิว	0.30	0.03	0.32
<b>การบริหารจัดการ</b>			
2. ท่านรู้สึกไม่ยอมมาตรวจรักษาที่โรงพยาบาลนี้เพราะการรอรับยา ล่าช้า	-0.03	0.72	0.16
4. ท่านรู้สึกถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่	0.06	0.67	-0.02
16. ท่านรู้สึกว่การคิดต่อรับยาส่งความยุ่งยากให้ท่านมากและช่องจ่ายยา คับแคบเกินไป	0.13	0.65	0.03
27. ท่านไม่กล้าพูดคุยหรือซักถามเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาเมื่อท่านมีความ สงสัยเรื่องยา	0.11	0.52	-0.09
11. ท่านไม่ยอมใช้ยาของโรงพยาบาลเพราะเป็นยาราคาถูก	0.13	0.50	0.01
9. ท่านคิดว่ราคาขายของโรงพยาบาลโดยส่วนใหญ่มีราคาแพง	0.21	0.50	-0.35
<b>การบริการจากเภสัชกร</b>			
26. ท่านต้องการให้เภสัชกรเป็นผู้จ่ายยาให้ท่านด้วยตัวเอง	0.10	-0.04	0.73
28. หากท่านทราบว่า มีหน่วยบริการเรื่องการให้คำปรึกษาเรื่องยาโดย เภสัชกร (drug counseling) ท่านจะใช้บริการเมื่อมีข้อสงสัยเรื่องยา	0.15	-0.02	0.63



จากตาราง พบว่า จากค่า factor loading สามารถแบ่งได้เป็น 3 ปัจจัย ตามค่าไอเกนแวลู (eigenvalue) และสกรีน พล็อต (scree plot) (ภาคผนวก ฉ) โดยปัจจัยที่ 1 (ด้านความพึงพอใจการบริการ) มีจำนวน 22 ข้อคำถาม\* ได้แก่ ท่านได้รับการอธิบายวิธีการใช้ยาและข้อควรระวังด้วยความมั่นใจ จากผู้จ่ายยา ท่านรู้สึกไว้วางใจและเชื่อมั่นในเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา และท่านได้รับการอธิบายอย่างชัดเจนเมื่อท่านมีปัญหาหรือไม่เข้าใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้ยา โดยมีค่าถ่วงน้ำหนักต่อปัจจัย (factor loading) ที่สัมพันธ์กับปัจจัยที่ 1 เป็น 0.80 0.79 และ 0.73 ตามลำดับ

ในปัจจัยที่ 2 (ด้านการบริหารจัดการ) มีจำนวน 6 ข้อคำถาม ได้แก่ ท่านรู้สึกไม่ยอมมาตรวจรักษาที่โรงพยาบาลนี้เพราะการรอรับยาล่าช้า และ ท่านรู้สึกถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่ จากเจ้าหน้าที่ โดยมีค่าถ่วงน้ำหนักต่อปัจจัย (factor loading) ที่สัมพันธ์กับปัจจัยที่ 2 เป็น 0.72 และ 0.67 ตามลำดับ

ในปัจจัยที่ 3 (ด้านการบริการจากเภสัชกร) มีจำนวน 2 ข้อคำถาม คือ ท่านต้องการให้เภสัชกรเป็นผู้จ่ายยาให้ท่านด้วยตัวเอง และ หากท่านทราบว่า มีหน่วยบริการเรื่องการให้คำปรึกษาเรื่องยาโดยเภสัชกร ท่านจะใช้บริการเมื่อมีข้อสงสัยเรื่องยา โดยมีค่าถ่วงน้ำหนัก (factor loading) ที่สัมพันธ์กับปัจจัย ที่ 3 เป็น 0.73 และ 0.63

(หมายเหตุ \*) ในข้อคำถามที่ 3 คือ ท่านรู้สึกว่า การจัดคิวรับยาเหมาะสมไม่มีการแข่งหรือผัดคิว มีค่า factor loading ซึ่งสัมพันธ์กับทั้งปัจจัยที่ 1 และปัจจัยที่ 3 แต่เมื่อนำข้อคำถามมารวมเข้ากับปัจจัยที่ 1 จะทำให้ค่าความเชื่อมั่นของปัจจัยที่ 3 เพิ่มขึ้นจาก 0.39 เป็น 0.47 ดังนั้นผู้ศึกษาจึงได้นำข้อคำถามที่ 3 มารวมไว้ในปัจจัยที่ 1

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนเต็ม ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ของแบบสอบถาม ตามรายด้านจากคะแนนของ factor loading

กลุ่มของข้อคำถาม	จำนวนรายการ	ค่าความเชื่อมั่น	ค่าเฉลี่ย $\pm$ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	คะแนนเต็ม	ค่าสูงสุด	ค่าต่ำสุด
ความพึงพอใจการบริการ	22	0.93	86.75 $\pm$ 13.37	110	110	48
การบริหารจัดการ	6	0.68	21.14 $\pm$ 4.61	30	30	7
การบริการจากเภสัชกร	2	0.47	8.29 $\pm$ 1.57	10	10	2

จากตารางพบว่า ในกลุ่มของข้อคำถามที่จัดใหม่จากคะแนนของ factor loading แบ่งได้เป็น 3 ปัจจัย คือความพึงพอใจการบริการ มีจำนวน 22 ข้อคำถาม ค่าเฉลี่ยโดยรวมคือ 86.75 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 13.37 ค่าความเชื่อมั่นเป็น 0.93 ปัจจัยที่สองคือ การบริหารจัดการ มีจำนวน 6 ข้อคำถาม ค่าเฉลี่ยโดยรวมคือ 21.14 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.61 ค่าความเชื่อมั่นเป็น 0.68 ปัจจัยที่สาม คือ การบริการจากเภสัชกร มีจำนวน 2 ข้อคำถาม ค่าเฉลี่ยโดยรวมคือ 8.29 คะแนน และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.57 ค่าความเชื่อมั่นเป็น 0.47

ตารางที่ 4.9 แสดงค่ามาตรฐาน (ภาคผนวก ข) ของด้านความพึงพอใจการบริการ ด้านการบริหารจัดการ และด้านการบริการจากเภสัชกร

	ค่าเฉลี่ยคะแนนมาตรฐาน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
ความพึงพอใจการบริการ	0.00005	0.9997
การบริหารจัดการ	0.00030	1.0001
การบริการจากเภสัชกร	- 0.00133	1.0018

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ด้านความพึงพอใจการบริการมีค่าเฉลี่ยคะแนนมาตรฐานเป็น  $0.00005 \pm 0.9997$  ด้านการบริหารจัดการ เป็น  $0.0003 \pm 1.0001$  และด้านการบริการจากเภสัชกร เป็น  $-0.00133 \pm 1.0018$