

ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการห้องจ่ายยา ณ หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่

นายอับดุลลาฮี นารออี วท.บ. ฉัญวรัตน์ อุณหวิจิษฐ์ งาม., นฤมล นิมงหนู งาม., อริสราวรรณ ชลาชนนวิณ วท.บ.,
*สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 12 จังหวัดสงขลา

หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ เป็นศูนย์สาธิตบริการตรวจรักษาเพื่องานศึกษาวิจัย และรับการส่งต่อจากสถานบริการสาธารณสุข ด้านโรคเอดส์และโรคติดต่อทางเพศสัมพันธ์ งานเภสัชกรรมเป็นจุดสุดท้ายของการให้บริการ เป็นจุดเสี่ยงต่อความพึงพอใจในการรับบริการ และหน่วยงานยังไม่เคยทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของการให้บริการที่ห้องจ่ายยามาก่อน ผู้ศึกษาจึงสนใจทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ต่อการให้บริการห้องจ่ายยา ณ หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ ปี 2556

การศึกษาเชิงสำรวจภาคตัดขวาง (cross sectional study survey) กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 150 คน ที่มารับบริการที่ห้องจ่ายยา หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ระหว่างเดือน มิถุนายน-กรกฎาคม 2556 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ สถิติเชิงวิเคราะห์ โดยการศึกษาความสัมพันธ์ของกลุ่มตัวอย่าง คำนวณหาค่าเฉลี่ย เป็นรายข้อ และโดยรวม

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิงร้อยละ 89.3 มีอายุระหว่าง 35-44 ปี ร้อยละ 41.3 สถานภาพสมรส ร้อยละ 45.3 การศึกษาระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 36.7 อาชีพหญิงบริการ ร้อยละ 33.3 มีรายได้ระหว่าง 10,000-12,000 บาท ร้อยละ 34.7 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจโดยรวม ด้านมนุษยสัมพันธ์ ร้อยละ 98.9 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ร้อยละ 97.1 ด้านบริการเภสัชกรรมมีความพึงพอใจ ร้อยละ 82.9 หัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยในด้านนี้คือ ความชัดเจนของฉลากยาและซองยา ร้อยละ 60.00 ราคาและเวชภัณฑ์มีความเหมาะสมกับยาที่ได้รับ ร้อยละ 61.33 เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์พบว่า ผู้ที่ไม่ได้รับการศึกษาและศึกษาระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของฉลากยาและซองยาน้อย คือ ร้อยละ 66.7 และ 67.3 ตามลำดับ เนื่องจากฉลากยาใช้วิธีการเขียนด้วยลายมือ อาจทำให้อ่านยาก และชื่อยาเขียนเป็นภาษาอังกฤษ ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 8,000 บาทต่อเดือน มีความพึงพอใจต่อราคาและเวชภัณฑ์มีความเหมาะสม น้อย คือ ร้อยละ 66.7

ผู้มารับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับสูงต่อการให้บริการห้องจ่ายยา ณ หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ ทั้งทางด้านมนุษยสัมพันธ์ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม และด้านบริการเภสัชกรรม หัวข้อที่มีความพึงพอใจน้อยคือ ความชัดเจนของฉลากยาและซองยาราคาและเวชภัณฑ์มีความเหมาะสม ดังนั้นควรมีการปรับปรุงการให้บริการเภสัชกรรม โดยพัฒนาระบบการจ่ายยาและจัดหาโปรแกรมจ่ายยาสำเร็จรูป เพื่ออำนวยความสะดวกในขั้นตอนต่างๆ เช่น การกรอกรายการยา การคิดราคา การพิมพ์ฉลากยา คำแนะนำ และควรทดสอบการรับรู้หลังจากการให้คำแนะนำการใช้ยา ในกลุ่มผู้รับบริการทุกครั้ง โดยให้ทวนวิธีการใช้ยาในประเด็นสำคัญ เช่น ยารักษาอะไร วิธีใช้ วิธีการปฏิบัติตัว ข้อแนะนำพิเศษ นอกจากนี้ ควรมีการชี้แจงค่าใช้จ่ายและชี้แจงสิทธิประโยชน์ให้ผู้มารับบริการได้รับทราบ เช่น บัตรทอง ไม่สามารถใช้ที่หน่วยกามโรคและโรคเอดส์ที่ 12.1 อำเภอหาดใหญ่ได้