

ความรู้เรื่องสิทธิและความพึงพอใจของผู้ป่วยสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการที่มารับบริการ : กรณีหน่วยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีนครินทร์

เชิดชัย สุนทรภาส¹, สิริทิพย์ วัฒนอุดมโรจน์², รัชฎาพร สุนทรภาส²

¹สาขาวิชาเภสัชกรรมคลินิก คณะเภสัชศาสตร์,² งานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น 40002

Knowledge about Privilege of Medical Benefit and Their Satisfaction of Patients with Civil Servant Medical Benefit Scheme : Case of Outpatient Pharmacy Service, Srinagarind Hospital

Cheardchai Soontornpas¹, Sirintip Watanaudomroj², Ratchadaporn Soontornpas²

¹Division of Clinical Pharmacy, Faculty of Pharmaceutical Sciences,²Department of Pharmacy, Srinagarind Hospital, Faculty of Medicine, KhonKaen University, Khon Kaen, 40002,Thailand

หลักการและวัตถุประสงค์: ความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการเป็นตัวชี้วัดของหน่วยงานที่แสดงถึงมาตรฐานในการให้บริการผู้ป่วย และถูกนำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกของทุกโรงพยาบาล รวมทั้งโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ซึ่งมีผู้ป่วยที่ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการเป็นผู้ป่วยกลุ่มใหญ่มารับบริการเป็นจำนวนมากกว่า 100,000 ใบสั่งต่อปี การศึกษาจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความรู้เรื่องสิทธิและความพึงพอใจของผู้ป่วยสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลที่มารับบริการในโรงพยาบาล

วิธีการศึกษา : เป็นการศึกษาเชิงสำรวจแบบไปข้างหน้า วัดความรู้เรื่องสิทธิและเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ป่วยสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลที่มารับบริการที่หน่วยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลศรีนครินทร์ในช่วง 15 สิงหาคม ถึง 15 กันยายน พ.ศ.2556 โดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาแสดงผลในรูปค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความถี่และร้อยละ

ผลการศึกษา: มีผู้ป่วยเข้าร่วมการศึกษารวมทั้งสิ้นจำนวน 400 ราย เป็นเพศชายและหญิงร้อยละ 42.8 และ 57.2 ตามลำดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อพฤติกรรมบริการให้บริการสถานที่ความรวดเร็วในการให้บริการ และภาพรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.0, 4.0, 3.7 และ 4.0 ตามลำดับ (คะแนนเต็ม 5) ความรู้เรื่องสิทธิของผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ย 3.7 คะแนน (คะแนนเต็ม 7) และผู้ป่วยส่วนใหญ่ 173 ราย (ร้อยละ 43.2) มีความรู้เรื่องสิทธิในระดับปานกลาง ด้านความรู้เรื่องการเบิกจ่ายยาและ

Background and objective: Service satisfaction has been an index for indicating standard of patients care provision and had been used for evaluating the performance of the Department of Pharmacy of all hospital including Srinagarind Hospital which dispensed medications patients with Civil Servant Medical Benefit Scheme over 100,000 orders per year.

Methodology: This study was a prospective descriptive study performed in patients with Civil Servant Medical Benefit Scheme who underwent outpatient pharmacy service at Srinagarind Hospital during 15 August to 15 September 2013. Structural questionnaires were used to survey the knowledge about privilege of medical benefit and the satisfaction to pharmacy service. Data were analyzed using descriptive statistics and presented in terms of mean/standard deviation and frequency/percentage.

Result: There were 400 patients recruited into the present study. The respondents were 42.8% males and 57.2% females. Most of patients satisfied with the service in term of service provision behavior, service location, service speed and overall satisfaction with average score of 4.0, 4.0, 3.7 and 4.0, respectively (total score 5). Knowledge about the privilege of medical benefit showed average score of 3.7 (total score 7) and most of

*Corresponding author: รัชฎาพร สุนทรภาส งานเภสัชกรรม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต.ในเมือง อ.เมือง จ. ขอนแก่น, 40002 ประเทศไทย E-mail: ratwis@kku.ac.th Tel. : 043-363282

บริการของผู้ป่วยมีค่าเฉลี่ย 4.6 คะแนน (คะแนนเต็ม 13) และผู้ป่วยส่วนใหญ่ 207 ราย (ร้อยละ 51.8) มีความรู้เรื่องการเบิกจ่ายและบริการในระดับน้อย

สรุป: ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกแต่ยังขาดความรู้เรื่องสิทธิของผู้ป่วยและความรู้ในเรื่องการเบิกจ่ายและบริการ

คำสำคัญ : ความรู้ ความพึงพอใจ สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ

patients (43.2%) were classified as moderate level. In addition, knowledge about medication and service of medical benefit assessed showed average score of 4.58 (total score 13) and most of patients (51.8%) were classified as low level.

Conclusion: Most of patients satisfied with the service of the Department of Pharmacy, Srinagarind Hospital meanwhile they lacked of knowledge about the privilege, medication and services under their medical benefit.

Keywords: Knowledge, Satisfaction, Civil Servant Medical Benefit Scheme

ศรีนครินทร์เวชสาร 2558; 30 (4): 344-351. ♦ Srinagarind Med J 2015; 30 (4): 344-351.

บทนำ

โรงพยาบาลเป็นหน่วยงานสถานพยาบาลที่ให้บริการด้านสุขภาพ โดยเฉพาะการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ดังนั้นในการปฏิบัติงานจึงต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพ และผลลัพธ์ของการให้บริการ ตลอดจนความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการด้วยการวัดความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นเรื่องที่ทุกหน่วยงานของโรงพยาบาลต้องให้ความสำคัญ เพราะเป็นหนึ่งในกิจกรรมที่ใช้เป็นกลไกในการกระตุ้นและส่งเสริมให้โรงพยาบาลมีการพัฒนาคุณภาพการรักษายาบาลทั้งองค์กรอย่างมีระบบ รวมถึงเป็นการยกระดับการบริการให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และเป้าหมายของทุกโรงพยาบาล ที่มุ่งมั่นสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital accreditation, HA) ซึ่งเป็นการประกาศความสำเร็จของการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลคุณภาพสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (องค์กรมหาชน) จึงได้กำหนดให้ความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดของหน่วยงาน ซึ่งรวมถึงการทบทวนความคิดเห็น/คำร้องเรียนของผู้มารับบริการ และการรับทราบถึงความต้องการของผู้ป่วยที่มารับบริการเป็นสำคัญ ตัวชี้วัดนี้จึงถูกนำมาใช้ในการประเมินคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ที่เน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง^{1,2} หน่วยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีนครินทร์เป็นหน่วยงานหนึ่งในกลุ่มงานเภสัชกรรมของโรงพยาบาล มีหน้าที่ในการบริการด้านยาให้กับผู้ป่วยที่มารับบริการจำนวนมากในแต่ละวัน ผู้ป่วยที่ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการเป็นผู้ป่วยกลุ่มใหญ่ ซึ่งมารับบริการเฉลี่ยเป็นจำนวนมากกว่า 100,000 ใบสั่งยาต่อปี สิทธิในการรักษายาบาลของผู้ป่วยกลุ่มนี้จะครอบคลุมค่ายาค่าเวชภัณฑ์ มีใบยาและค่าบริการต่างๆ ซึ่งมียาและค่าบริการ

รับบริการบางรายจึงอาจไม่ทราบและไม่เข้าใจในสิทธิการรักษายาบาลของตนเอง และอาจก่อให้เกิดความขัดแย้งหรือไม่พึงพอใจในการมารับบริการได้ จึงมีความจำเป็นที่ต้องจัดให้มีการสำรวจความรู้เรื่องสิทธิและความพึงพอใจของผู้ป่วยสิทธิสวัสดิการดังกล่าว เพื่อนำมากำหนดแนวทางการให้คำแนะนำเพื่อเพิ่มความรู้ของผู้ป่วย ตลอดจนนำความคิดเห็นหรือข้อเสนอของผู้มารับบริการมาใช้ปรับปรุงระบบงานการให้บริการของหน่วยจ่ายยาผู้ป่วยนอก เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาตลอดจนทำให้ผู้ป่วยที่มารับบริการมีความพึงพอใจดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความรู้เรื่องสิทธิของผู้ป่วยสิทธิสวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มารับบริการ ณ หน่วยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก

นิยามศัพท์ในการศึกษา

สวัสดิการรักษายาบาลข้าราชการ หมายถึง การช่วยเหลือเมื่อยามเจ็บป่วยบรรเทาภาระของผู้มีสิทธิ (ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ผู้รับเบี้ยหวัดบำนาญ) และบุคคลในครอบครัวของผู้มีสิทธิในด้านค่ารักษายาบาล โดยรัฐบาลเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้ โดย “การรักษายาบาล” หมายถึง การให้บริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขเพื่อการรักษาโรค การตรวจวินิจฉัย การฟื้นฟูสมรรถภาพที่จำเป็นต่อสุขภาพ และการดำรงชีวิต และให้หมายความรวมถึงการตรวจสุขภาพ การสร้างเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรคเพื่อประโยชน์

ด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ตามที่กระทรวงการคลังกำหนด แต่ไม่รวมถึงการเสริมความงาม⁴

ค่ายาที่จะนำมาเบิกจ่ายจากทางราชการได้ หมายถึง ค่ายาที่มีคุณสมบัติในการรักษาโรค มิใช่บรรเทา ป้องกันหรือเสริมความงาม และเป็นยาในบัญชียาหลักแห่งชาติ อย่างไรก็ตามก็ตีหากแพทย์พิจารณาแล้วว่าผู้ป่วยมีความจำเป็นต้องใช้ยานอกบัญชียาหลักแห่งชาติ คณะกรรมการแพทย์ที่ผู้อำนวยการสถานพยาบาลแต่งตั้งจะออกหนังสือว่าผู้ป่วยจำเป็นต้องใช้ เพื่อให้ผู้ป่วยนำมาประกอบใบเสร็จจ่ายยาเพื่อเบิกจ่ายค่ายากับต้นสังกัดได้⁵

วิธีการศึกษา

1. รูปแบบการศึกษา : เป็นการศึกษาเชิงสำรวจแบบไปข้างหน้า โดยใช้แบบสอบถาม

2. ขอบเขตการศึกษา : การศึกษานี้จะทำการศึกษาเฉพาะผู้ป่วยสิทธิสวัสดิการรักษายาพยาบาลข้าราชการ โดยจะสำรวจความรู้เกี่ยวกับสิทธิในการเบิกจ่ายค่ายา และการตรวจสอบคุณภาพเท่านั้น ไม่รวมถึงสิทธิในการเบิกจ่ายอื่นๆ เช่น วัสดุการแพทย์ ค่าบริการทางการแพทย์ การสำรวจความพึงพอใจจะสำรวจเกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยจ่ายยาผู้ป่วยนอกเท่านั้น ไม่รวมถึงการบริการของหน่วยงานอื่นของงานเภสัชกรรม เช่น หน่วยจ่ายยาผู้ป่วยใน หรือการบริการของหน่วยงานอื่น เช่น เวชระเบียน หรือห้องตรวจโรค และ ไม่รวมถึงความพึงพอใจต่อรายการยา และผลิตภัณฑ์ยาที่ได้รับ

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง : กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ป่วยสิทธิสวัสดิการรักษายาพยาบาลข้าราชการที่มารับบริการ ณ หน่วยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีนครินทร์ กลุ่มตัวอย่างคือผู้ป่วยสิทธิสวัสดิการรักษายาพยาบาลข้าราชการที่มารับบริการ ณ หน่วยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอก อาคาร กจ. โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม ถึง 15 กันยายน พ.ศ. 2556 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขนาดตัวอย่าง

การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม โดยใช้สูตรคำนวณขนาดตัวอย่างสำหรับการประมาณค่าสัดส่วนเมื่อประชากรมีขนาดใหญ่หรือไม่จำกัด⁵

$$n = \frac{P(1-P)(Z)^2}{e^2}$$

โดย n คือ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง p คือ ค่าร้อยละของตัวอย่างที่ต้องการจะสุ่มจากประชากรทั้งหมด Z คือระดับความเชื่อมั่น และ e คือ ค่าร้อยละความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

เมื่อกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่า Z จะเท่ากับ 1.96 ค่า p (1 - p) สูงสุดเท่ากับ 0.25 และค่า e เท่ากับ 0.05 จะคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 384 ราย และเมื่อจำนวนตัวอย่างร้อยละ 5 ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่ากับ 400 ราย

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกเฉพาะผู้ป่วยนอกซึ่งใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาพยาบาลข้าราชการที่มารับบริการที่หน่วยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ ที่มีความสมัครใจหรือยินยอมที่จะให้สัมภาษณ์จำนวน 400 ราย ในระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม ถึง 15 กันยายน พ.ศ. 2556 โดยมีเกณฑ์คัดกรอง คือ เป็นผู้ป่วยอายุ 20 ปีขึ้นไป ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาพยาบาลข้าราชการ สามารถอ่านและเขียนตอบแบบสอบถามเองได้ และยินยอมให้ข้อมูลด้วยตนเอง

4. เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างและดัดแปลงจากการทบทวนวรรณกรรม โดยศึกษาแนวคำถามของวาลิรัตน์ ไชสูงเนิน⁶ และภากรณ น้าวัว⁷ แล้วนำมาประยุกต์ใช้มีทั้งหมด 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อความคำถาม 6 คำถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษาอาชีพ สิทธิรักษายาพยาบาล และต้นสังกัดเป็นลักษณะคำถามที่กำหนดคำตอบให้เลือก

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจการบริการของห้องยาผู้ป่วยนอก มีข้อความคำถาม 11 ข้อ ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อพฤติกรรม การให้บริการ 5 ข้อ ความพึงพอใจต่อสถานที่รอรักษา 3 ข้อ ความพึงพอใจต่อความเร็วในการให้บริการ 2 ข้อ และความพึงพอใจในภาพรวม 1 ข้อ เป็นลักษณะคำถามที่กำหนดคำตอบให้เลือก 5 ตัวเลือก คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยผู้ตอบเลือกเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 3 ความรู้เรื่องสิทธิของผู้ป่วยสิทธิสวัสดิการรักษายาพยาบาลข้าราชการ มีข้อความคำถาม 20 ข้อ ซึ่งลักษณะคำถามมีทั้งด้านบวกและด้านลบ เป็นลักษณะคำถามที่กำหนดคำตอบให้เลือกประกอบด้วยคำถามเรื่องการใช้สิทธิ 7 ข้อ มี 3 ตัวเลือก คือ ใช่ ไม่ใช่ และไม่แน่ใจ และคำถามเรื่องยาและบริการ 13 ข้อ มี 3 ตัวเลือก คือ เบิกได้ เบิกไม่ได้ และไม่แน่ใจ

ส่วนที่ 4 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้สิทธิและข้อเสนอแนะ มีข้อความคำถาม 3 ข้อ เป็นลักษณะคำถามที่กำหนดคำตอบให้เลือกประกอบด้วยประสบการณ์ในการพบปัญหา มี 3 ตัวเลือก ได้แก่ เคยพบ ไม่เคยพบ และไม่แน่ใจ ความถี่ในการพบปัญหา มี 3 ตัวเลือก ได้แก่ ทุกครั้ง บางครั้ง และ นานๆ ครั้ง และการปฏิบัติเมื่อพบปัญหา 3 ตัวเลือก ได้แก่ ขอให้แพทย์เปลี่ยนยา ขอให้แพทย์ยกเลิกการสั่งยา และจ่ายเงินซื้อเอง

5. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ได้รับการตรวจสอบคุณภาพตามขั้นตอนดังนี้

1. หาความตรง (validity) โดยนำเครื่องมือที่สร้างขึ้นส่งให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วยอาจารย์คณะเภสัชศาสตร์ 1 ท่าน และเภสัชกรโรงพยาบาลศรีนครินทร์นอกงานวิจัยนี้ 2 ท่าน) ตรวจสอบในด้านความตรงของเนื้อหา (content validity) ความตรงในด้านโครงสร้าง (construct validity) ความเหมาะสมด้านภาษา และปรับปรุงแบบสอบถาม ตามคำชี้แนะ

2. หาความเที่ยง (reliability) นำเครื่องมือที่ได้รับการตรวจสอบและปรับปรุงตามคำชี้แนะของผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศรีนครินทร์จำนวน 20 ราย ซึ่งมีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง แล้วนำข้อมูลไปทดสอบความเที่ยง (reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค (*Cronbach alpha's coefficient*) กำหนดค่าที่ยอมรับ 0.75 ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในด้านพฤติกรรม การให้บริการด้านสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และด้านความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 0.8728 0.9309 0.8558 และ 0.8229 ตามลำดับ

6. สถิติที่ใช้และวิธีการวิเคราะห์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel สถิติที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้คือ สถิติเชิงพรรณนา รายงานผลข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลเป็นความถี่ / ร้อยละ รายงานผลด้านความพึงพอใจและความรู้เรื่องสิทธิ์/การเบิกจ่ายค่ายาและการบริการเป็นเกณฑ์คะแนน

การศึกษานี้ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เลขที่โครงการ HE561268

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามมีจำนวน 400 ราย ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 229 ราย (ร้อยละ 57.2) มีอายุระหว่าง 50-59 ปี (ร้อยละ 38.2) ระดับการศึกษาปริญญาตรี 225 ราย (ร้อยละ 56.4) ประกอบอาชีพรับราชการ 270 ราย (ร้อยละ 67.5) ใช้สิทธิสวัสดิการของตนเอง 313 ราย (ร้อยละ 78.2) และหน่วยงานต้นสังกัด คือกระทรวงศึกษาธิการ 190 ราย (ร้อยละ 47.5) (ตารางที่ 1)

2. ความพึงพอใจของผู้ป่วยสิทธิสวัสดิการรักษาพยาบาลที่มาใช้บริการห้องยาผู้ป่วยนอก

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มาใช้บริการห้องยาผู้ป่วยนอก แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมบริการให้บริการด้านสถานที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ และความพึงพอใจในภาพรวม มีดังนี้

1. ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อพฤติกรรมบริการให้บริการ โดยมีจำนวนผู้ป่วยที่ให้ค่าคะแนนระดับ 4 ในส่วนของความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่การใช้คำพูดและกิริยามารยาทของผู้จ่ายยา การอธิบายของเภสัชกรเกี่ยวกับวิธีการใช้ยา และการตอบข้อคำถามเมื่อมีปัญหาข้อข้องใจ คิดเป็นร้อยละ 55.2, 56.8, 55.2, 50.5 และ 56.4 ตามลำดับ และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.0 ± 0.7 คะแนน (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 1 คุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลคุณลักษณะทั่วไป	จำนวน (ร้อยละ)
เพศ	
หญิง	229 (57.2)
ชาย	171 (42.8)
อายุ (ปี)	
20-29	13 (3.2)
30-39	62 (15.5)
40-49	103 (25.8)
50-59	153 (38.2)
มากกว่า 60	69 (17.2)
ระดับการศึกษา	
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่าประถมศึกษา	17 (4.3)
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	20 (5.0)
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	19 (4.8)
ปริญญาตรี	225 (56.4)
สูงกว่าปริญญาตรี	116 (29.1)
ไม่ได้เรียนหนังสือ	2 (0.5)
อาชีพ	
รับราชการ	270 (67.5)
เกษียณอายุ/ข้าราชการบำนาญ	60 (15.0)
แม่บ้าน	16 (4.0)
ลูกจ้าง / พนักงานบริษัท	15 (3.8)
ธุรกิจส่วนตัว	13 (3.2)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	10 (2.5)
เกษตรกร	9 (2.2)
นักศึกษา/นักเรียน	5 (1.2)
อื่นๆ	2 (0.5)
สิทธิรักษาพยาบาล	
ตนเอง	313 (78.2)
คู่สมรส	42 (10.5)
บิดามารดา	24 (6.0)
บุตร	21 (5.2)
ต้นสังกัด	
กระทรวงศึกษาธิการ	190 (47.5)
กระทรวงมหาดไทย	81 (20.2)
กระทรวงสาธารณสุข	73 (18.2)
อื่นๆ	56 (14.0)

2. ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อสถานที่รื้อรับยา โดยมีจำนวนผู้ป่วยที่ให้ค่าคะแนนระดับ 4 ในส่วนขอความเป็นระเบียบของสถานที่รื้อรับยา ความสะอาดของสถานที่รื้อรับยา และความสะดวกสบายของจุดให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 53.5, 56.2 และ 52.8 ตามลำดับ และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.0 ± 0.7 คะแนน (ตารางที่ 2)

3. ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากต่อความรวดเร็วในการให้บริการ โดยมีจำนวนผู้ป่วยที่ให้ค่าคะแนนระดับ 4 ในส่วนขอเวลาที่ใช้ในการรื้อรับยาและเวลาที่ใช้ในการแนะนำการใช้จ่าย คิดเป็นร้อยละ 41.2 และ 50.1 และมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.7 ± 0.8 คะแนน (ตารางที่ 2)

4. ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับ 4 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 59.0 และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.0 ± 0.7 คะแนน (ตารางที่ 2)

3. ความรู้เรื่องสิทธิของผู้ป่วยที่ใช้สิทธิสวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการ

จากข้อคำถามเกี่ยวกับการใช้สิทธิสวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการจำนวน 7 ข้อ ผู้ป่วยส่วนใหญ่ตอบคำถามข้อ 7 ได้ถูกต้องมากที่สุด รองลงมาคือข้อ 4 และข้อ 2 คิดเป็นร้อยละ 78.2, 65.0 และ 50.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 3) ส่วนข้อคำถามเกี่ยวกับการเบิกค่ายาและบริการของสิทธิสวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการจำนวน 13 ข้อ ผู้ป่วยส่วนใหญ่ตอบคำถามข้อ 10 ได้ถูกต้องมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 4 และข้อ 5 ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 76.2, 55.0 และ 49.0 ตามลำดับ (ตารางที่ 4)

เมื่อรวมคะแนนความรู้เรื่องการใช้สิทธิ พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่ได้ 4 คะแนน รองลงมาคือ 3 และ 2 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 22.5, 21.0 และ 20.8 ตามลำดับ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.7 ± 1.6 คะแนน และส่วนใหญ่ 173 ราย (ร้อยละ 43.2) มีความรู้ระดับปานกลาง ส่วนคะแนนความรู้เรื่องการเบิกค่ายาและบริการพบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่ได้ 3 คะแนน รองลงมาคือ

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยสิทธิสวัสดิการรักษาพยาบาลที่มาใช้บริการห้องยาผู้ป่วยนอก

ความพึงพอใจการบริการของ ห้องยาผู้ป่วยนอก	จำนวนผู้ป่วยระบุความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย รายข้อ	ค่าเฉลี่ย รวม
	1 น้อยที่สุด	2 น้อย	3 ปานกลาง	4 มาก	5 มากที่สุด		
1. ด้านพฤติกรรมการให้บริการ							
1.1 ความชัดเจนของขั้นตอนการให้บริการ	5 (1.2)	6 (1.5)	96 (24.0)	221 (55.2)	72 (18.0)	3.9 ± 0.8	
1.2 ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	3 (0.8)	6 (1.5)	87 (21.8)	227 (56.8)	77 (19.2)	3.9 ± 0.7	
1.3 การใช้คำพูดและกิริยามารยาทของผู้จ่ายยา	3 (0.8)	6 (1.5)	48 (12.0)	221 (55.2)	122 (30.5)	4.1 ± 0.7	4.0 ± 0.7
1.4 การอธิบายของเภสัชกรเกี่ยวกับวิธีการใช้จ่าย	2 (0.5)	5 (1.2)	50 (12.5)	202 (50.5)	141 (35.2)	4.2 ± 0.7	
1.5 การตอบข้อซักถามเมื่อท่านมี ปัญหาข้อข้องใจ	2 (0.5)	5 (1.2)	71 (17.8)	225 (56.4)	96 (24.1)	4.0 ± 0.7	
2. ด้านสถานที่							
2.1 ความเป็นระเบียบของสถานที่รื้อรับยา	1 (0.2)	6 (1.5)	75 (18.8)	214 (53.5)	104 (26.0)	4.0 ± 0.7	
2.2 ความสะอาดของสถานที่รื้อรับยา	4 (1.0)	4 (1.0)	76 (19.0)	225 (56.2)	91(22.8)	4.0 ± 0.7	4.0 ± 0.7
2.3 ความสะดวกสบายของจุดให้บริการ เช่น เก้าอี้รื้อรับยา	2 (0.5)	6 (1.5)	74 (18.5)	211 (52.8)	107(26.8)	4.0 ± 0.8	
3. ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ							
3.1 เวลาที่ใช้ในการรื้อรับยา	4 (1.0)	27 (6.8)	145 (36.2)	165 (41.2)	59 (14.8)	3.6 ± 0.8	3.7 ± 0.8
3.2 เวลาที่ใช้ในการให้คำแนะนำการ ใช้จ่าย	2 (0.5)	15 (3.8)	107 (26.8)	200 (50.1)	75 (18.8)	3.8 ± 0.8	
4. ความพึงพอใจในภาพรวม							
4.1 ความพึงพอใจในภาพรวมของการให้ บริการของหน่วยจ่ายยาผู้ป่วยนอก	3 (0.8)	6 (1.5)	69 (17.2)	236 (59.0)	86 (21.5)	4.0 ± 0.7	4.0 ± 0.7

2 และ 0 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 12.7, 11.0 และ 10.0 ตามลำดับ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.6 ± 3.1 คะแนน และส่วนใหญ่ 207 ราย (ร้อยละ 51.8) มีความรู้ระดับน้อย (ตารางที่ 5)

4. ปัญหาเกี่ยวกับการใช้สิทธิ์และข้อเสนอแนะ

มีผู้ป่วยจำนวน 107 ราย (ร้อยละ 26.8) เคยพบปัญหาเกี่ยวกับการใช้สิทธิ์เบิกค่าใช้จ่ายด้านยา โดยส่วนใหญ่ จำนวน 64 ราย (ร้อยละ 59.8) พบปัญหานานๆ ครั้ง โดยเมื่อพบปัญหาผู้ป่วยส่วนใหญ่จำนวน 69 ราย (ร้อยละ 64.5) แก้ปัญหาด้วยการจ่ายเงินตัวเอง (ตารางที่ 6) ผู้ป่วยที่เข้าร่วมการศึกษามีข้อเสนอแนะ 2 มิติ ได้แก่ มิติด้านการบริการของห้องจ่ายยา ให้ปรับปรุงการให้บริการของห้องจ่ายยา โดยเสนอให้จัดทำป้ายบอกขั้นตอนในการรับบริการ การลดขั้นตอนในการให้บริการ และการปรับปรุงการให้บริการทั้งในส่วนของสถานที่คุณภาพของบุคลากร และเวลาในการให้บริการส่วนข้อเสนอแนะในมิติเกี่ยวกับการใช้สิทธิ์การรักษาพยาบาลผู้ป่วยได้เสนอให้จัดทำคู่มือหรือแผ่นพับให้ข้อมูลเกี่ยวกับการใช้สิทธิ์การเบิกค่าใช้จ่ายด้านยาโดยอยากทราบว่ายาค่าเบิกได้หรือไม่ได้ รวมถึงเสนอให้มีการจัดทำมีเวปไซต์ของโรงพยาบาลสำหรับสืบค้นข้อมูลด้านสิทธิการเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล

วิจารณ์

คุณลักษณะทั่วไปของผู้ป่วยที่มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาตรี อาชีพรับราชการใช้สิทธิสวัสดิการของตนเอง และต้นสังกัดส่วนใหญ่ของผู้มารับบริการคือกระทรวงศึกษาธิการ เช่นเดียวกับการศึกษาก่อนหน้านี้

ที่ทำการศึกษาในคลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศรีนครินทร์⁹ โดยผู้ป่วยส่วนใหญ่จะปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย ขอนแก่น และบางส่วนจะเป็นข้าราชการสังกัดหน่วยงานอื่นที่มารับการรักษาต่อเนื่อง ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยจ่ายยาผู้ป่วยนอกในระดับ 4 (มาก) คิดเป็นร้อยละ 59.0 และมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 4.0 คะแนน ซึ่งใกล้เคียงกับผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้ป่วยทุกสิทธิ์ที่มีต่อการบริการด้านเภสัชกรรมของคลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ซึ่งมีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยเท่ากับ 3.9 คะแนน⁹ และสูงกว่าความพึงพอใจต่อการจ่ายยาผู้ป่วยนอกสิทธิ์ประกันสังคมและสิทธิ์ประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ที่มีคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 3.6 และ 3.6 ตามลำดับ¹⁰ ทั้งนี้อาจเนื่องจากผู้ป่วยที่มารับบริการที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์ มีความเชื่อมั่นในการบริการว่าได้รับยาที่ดี เกสัชกรและเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับยา และวิธีใช้ยาได้อย่างเข้าใจ แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจด้านพฤติกรรมการให้บริการและความรวดเร็วในการให้บริการของการศึกษานี้มีค่าต่ำกว่าผลการศึกษาของโรงพยาบาลระนองที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.3 และ 4.7 ตามลำดับ¹¹ อาจเป็นผลจากโรงพยาบาลศรีนครินทร์มีภาระงานที่ค่อนข้างสูงและมีความซับซ้อน โดยมีอัตรากำลังของเภสัชกรและเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาเพียง 12 และ 18 คนตามลำดับทำหน้าที่รับผิดชอบการจ่ายยาประมาณวันละ 2,500 ใบสั่งยา จำนวนขนานยารวมประมาณวันละ 10,000 ขนานยา อีกทั้งขนานยายังมีความซับซ้อนเนื่องจากโรงพยาบาลศรีนครินทร์ เป็นโรงเรียนแพทย์ ผู้ป่วยที่มารับบริการส่วนใหญ่

ตารางที่ 3 ความรู้เรื่องการใช้สิทธิ์สวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการ

คำถามเกี่ยวกับความรู้เรื่องการใช้สิทธิ์สวัสดิการ รักษาพยาบาลข้าราชการ	จำนวนผู้ป่วยที่ตอบ (ร้อยละ)		
	ตอบถูก	ตอบผิด	ไม่แน่ใจ
1. ยาในบัญชียาหลักแห่งชาติทุกรายการสามารถใช้สิทธิ์เบิกจ่ายยาได้	321 (80.2)	39 (9.8)	40 (10.0)
2. ยานอกบัญชียาหลักแห่งชาติทุกรายการสามารถใช้สิทธิ์เบิกจ่ายยาได้	203 (50.8)	107 (26.8)	90 (22.5)
3. ยาในบัญชียาหลักแห่งชาติบางรายการต้องมีคำรับรองจากแพทย์จึงจะเบิกจ่ายยาได้	116 (29.0)	205 (51.2)	79 (19.8)
4. ยานอกบัญชียาหลักแห่งชาติบางรายการ ต้องมีคำรับรองจากแพทย์จึงจะเบิกจ่ายยาได้	260 (65.0)	53 (13.2)	87 (21.8)
5. ผู้ลงนามในคำรับรองการใช้ยาออกบัญชียาหลักแห่งชาติ คือ แพทย์ทุกท่าน	92 (23.0)	209 (52.2)	99 (24.8)
6. ผู้ลงนามในคำรับรองการใช้ยาออกบัญชียาหลักแห่งชาติ คือผู้อำนวยการโรงพยาบาล	191 (47.8)	61 (15.2)	148 (37.0)
7. ท่านสามารถใช้สิทธิ์สวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการได้ที่โรงพยาบาลศรีนครินทร์เท่านั้น	313 (78.2)	59 (14.8)	28 (7.0)

ตารางที่ 4 ความรู้เรื่องยาและบริการของผู้ป่วยที่ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาพยาบาลข้าราชการ

คำถามเกี่ยวกับการเบิกจ่ายยาและบริการตามสิทธิสวัสดิการรักษายาพยาบาลข้าราชการ	จำนวนผู้ป่วยที่ตอบ (ร้อยละ)		
	ตอบถูก	ตอบผิด	ไม่แน่ใจ
1. ยาคุมกำเนิด	84 (21.0)	141 (35.2)	175 (43.8)
2. ยารักษาภาวะการมีบุตรยาก	141 (35.2)	60 (15.0)	199 (49.8)
3. ยารักษาภาวะเสื่อมสมรรถภาพทางเพศ	150 (37.5)	48 (12.0)	202 (50.5)
4. วัคซีนป้องกันพิษสุนัขบ้า	220 (55.0)	64 (16.0)	116 (29.0)
5. ยารักษาสิว	196 (49.0)	54 (13.5)	150 (37.5)
6. วัคซีนป้องกันไวรัสตับอักเสบบ	86 (21.5)	191 (47.8)	123 (30.8)
7. ยาอมแก้เจ็บคอ	87 (21.8)	207 (51.8)	106 (26.5)
8. ยาทาบรรเทาอาการปวดเมื่อยกล้ามเนื้อ	57 (14.2)	252 (63.0)	91 (22.8)
9. ยาสระผมขจัดรังแค	165 (41.2)	83 (20.8)	152 (38.0)
10. ตรวจสุขภาพประจำปี	305 (76.2)	-	95 (23.8)
11. ยาเพิ่มน้ำในข้อ	69 (17.2)	146 (36.5)	185 (46.2)
12. นมสำหรับเด็ก	189 (47.2)	42 (10.5)	169 (42.2)
13. วิตามินและแร่ธาตุ	84 (21.0)	202 (50.5)	114 (28.5)

ตารางที่ 5 จำนวนข้อที่ตอบถูกเกี่ยวกับความรู้เรื่องการใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาพยาบาลข้าราชการ

จำนวนข้อที่ตอบถูก	ความรู้เรื่องการใช้สิทธิ	ความรู้เรื่องการเบิกจ่ายยาและบริการ
0	16 (4.0)	40 (10.0)
1	21 (5.2)	34 (8.5)
2	50 (12.5)	44 (11.0)
3	83 (20.8)	51 (12.8)
4	90 (22.5)	38 (9.5)
5	84 (21.0)	38 (9.5)
6	46 (11.5)	38 (9.5)
7	10 (2.5)	36 (9.0)
8	-	37 (9.2)
9	-	20 (5.0)
10	-	10 (2.5)
11	-	8 (2.0)
12	-	6 (1.5)
13	-	0 (0.0)
ค่าเฉลี่ย \pm ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	3.7 ± 1.6	4.6 ± 3.1

จะถูกส่งตัวมาจากโรงพยาบาลอื่น หรือโรงพยาบาลอื่นที่ไม่สามารถทำการรักษาได้ เนื่องจากไม่มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่จะสามารถวินิจฉัย และสั่งใช้ยาบางชนิดได้ในทางตรงกันข้ามผู้ป่วยมีความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการของโรงพยาบาลศรีนครินทร์ สูงกว่าโรงพยาบาลระนอง และโรงพยาบาลบางปะกอกที่มีคะแนนเฉลี่ยด้านนี้เพียง 3.6 และ 3.8 ตามลำดับ^{11,12} เนื่องจากทางโรงพยาบาลศรีนครินทร์ได้ให้ความสำคัญกับการบริการผู้ป่วย โดยมีการปรับปรุงด้านอาคารและสถานที่ให้เพียงพอในการรองรับผู้ป่วยที่มีปริมาณมากขึ้น

ตารางที่ 6 ปัญหาเกี่ยวกับการใช้สิทธิเบิกค่าใช้จ่ายด้านยา

ปัญหาเกี่ยวกับการใช้สิทธิเบิกค่าใช้จ่ายด้านยา	จำนวน (ร้อยละ)
ประสบการณ์ในการพบปัญหา (400 ราย)	
- เคยพบ	107 (26.8)
- ไม่เคยพบ	275 (68.8)
- ไม่แน่ใจ	18 (4.5)
ความถี่ในการพบปัญหา (107 ราย)	
- ทุกครั้งที่มารับยา	7 (6.5)
- บางครั้งมารับยา	36 (33.6)
- นาน ๆ ครั้ง	64 (59.8)
การปฏิบัติเมื่อพบปัญหา (107 ราย)	
- ขอให้แพทย์เปลี่ยนยา	25 (23.4)
- ขอให้แพทย์ยกเลิกการสั่งยานั้น	13 (12.2)
- จ่ายเงินซื้อเอง	69 (64.5)

ในด้านความรู้ของผู้ป่วยที่ใช้สิทธิสวัสดิการรักษายาพยาบาลข้าราชการ พบว่าผู้ป่วยยังขาดความรู้เรื่องการใช้สิทธิ โดยมีคะแนนเฉลี่ย 3.7 คะแนน จากคะแนนเต็ม 7 คะแนน และมีผู้ตอบได้ถูกต้องทุกข้อเพียง 10 ราย (ร้อยละ 2.5) ผู้ป่วยส่วนใหญ่ 173 ราย (ร้อยละ 43.2) มีคะแนนอยู่ในช่วง 2.34 - 4.66 จึงถูกจัดอยู่ในกลุ่มมีความรู้เรื่องสิทธิในระดับปานกลาง นอกจากนี้ผู้ป่วยยังขาดความรู้เรื่องการเบิกจ่ายยาและบริการโดยมีคะแนนเฉลี่ย 4.6 จากคะแนนเต็ม 13 คะแนน และไม่มีผู้ตอบได้ถูกต้องทุกข้อ ผู้ป่วยส่วนใหญ่ 207 ราย (ร้อยละ 51.8) มีคะแนนอยู่ในช่วง 0-4.33 จึงจัดอยู่ในกลุ่มมีความรู้เรื่องการเบิกจ่ายยาและบริการในระดับน้อย⁵ ทั้งนี้ อาจมีสาเหตุมาจากการที่ผู้ป่วยอาจไม่ทราบข้อมูลมาก่อนเกี่ยวกับการใช้สิทธิ หรือความรู้เรื่องยาและบริการที่สามารถเบิกได้ ผู้ป่วยมีความ

รู้เฉพาะเรื่องยาและสิทธิ์การรักษาส่วนที่ตัวเองเคยใช้เท่านั้นจึงไม่สามารถตอบคำถามในส่วนตัวตนเองไม่เคยได้ใช้สิทธิมาก่อน หรือผู้ป่วยอาจลืมหรือมีประสิทธิภาพในการจดจำลดลงจดจำได้เฉพาะยาที่ตนเองใช้เป็นประจำเท่านั้น นอกจากนี้ อาจมีผู้ป่วยบางรายอาจไม่แน่ใจในคำตอบจึงเลือกที่จะตอบว่าไม่แน่ใจ จึงทำให้ผลการศึกษาที่ได้ผู้ป่วยมีความรู้เรื่องสิทธิ์และเรื่องค่าใช้จ่ายด้านยาน้อยกว่าที่ควรจะเป็นข้อเสนอแนะของผู้ป่วยที่ระบุว่าต้องการให้โรงพยาบาลจัดทำเอกสารให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องสิทธิ์ และยาที่สามารถเบิกได้หรือไม่ได้สำหรับแจกให้แก่ผู้ป่วยที่มาใช้บริการ จึงเป็นแนวทางในการเพิ่มความรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิสวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการของผู้ป่วย นอกจากนี้การจัดทำคู่มือสำหรับประชาชนในรูปแบบที่เป็นเว็บไซต์ของกรมบัญชีกลาง อาจเป็นช่องทางในการเพิ่มความรู้ความเข้าใจในสิทธิสวัสดิการรักษาพยาบาลแก่ข้าราชการอีกทางหนึ่ง

สรุป

ผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยบริการจ่ายยาผู้ป่วยนอกในระดับมาก แต่มีความรู้เรื่องสิทธิ์ของผู้ป่วยในระดับปานกลาง และความรู้เรื่องการเบิกจ่ายและบริการในระดับน้อย ผู้ป่วยส่วนน้อยมีปัญหาในเรื่องการใช้สิทธิ์ โดยพบนานๆ ครั้ง และเลือกที่จะจ่ายเงินซื้อยาเอง

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณนายกิจนิรัตน์ เพชรประดิษฐ์ และนายชัชวาล คำพิบูล นักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ให้ความอนุเคราะห์ช่วยเก็บข้อมูลการศึกษานี้

เอกสารอ้างอิง

1. จิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์, สมเกียรติ โพธิ์สัตย์, ยูพิน อังสุโรจน์, จารุวรรณ ธาดาเดช, ศรานุช ไตรรงค์ดี. เครื่องชี้วัดคุณภาพโรงพยาบาล. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: ดีไซน์, 2543.
2. สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล. มาตรฐานโรงพยาบาลและบริการสุขภาพ ฉบับเฉลิมพระเกียรติฉลองสิริราชสมบัติครบ 60 ปี. นนทบุรี: หนังสือดีวัน จำกัด, 2551.
3. คณะกรรมการจัดทำหนังสือเพื่อจำหน่าย กรมบัญชีกลาง. คู่มือสวัสดิการรักษาพยาบาลข้าราชการเล่มที่ 1. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี และราชกิจจานุเบกษา, 2551.
4. พระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล (พ.ศ. 2553). ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 127 ตอนที่ 23ก (ลงวันที่ 2 เมษายน 2553).
5. อานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: วี อินเทอร์เน็ต, 2549.
6. วลีรัตน์ ใจสูงเนิน. การรับรู้และการใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของประชาชน: กรณีศึกษาอำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ. รายงานการค้นคว้าแบบอิสระปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร [ออนไลน์]. 2551 [สืบค้น 16 มิถุนายน 2556]. ได้จาก: http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis_th.asp?id=0000001855.
7. ภากรณ์ น้าว่า, ศิริวิมล วันทอง. ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี. รายงานวิจัยปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม [ออนไลน์]. 2550 [สืบค้น 16 มิถุนายน 2556]. ได้จาก: <http://ps.npru.ac.th/health/wp-content/uploads/2008/04/binder8.pdf>.
8. Ratchadaporn Soontompas, Chedsada Nopwinyoowong, Cheardchai Soontompas. Knowledge and Understanding of Patients to Special Instructions on Drug Zip Bags. Srinagarind Med J 2013; 28 (suppl): 239-43.
9. นันทพร สุวรรณสุขโรจน์. การประเมินความพึงพอใจของผู้ป่วยที่มีต่อการบริการของคลินิกนอกเวลาราชการ โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (รายงานการศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). ขอนแก่น: คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551.
10. สุธีรัตน์ ม้าอูตสาห์. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการแพทย์ระหว่างผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคมกับผู้ให้บริการ ตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าในโรงพยาบาลมหาสารคามเชียงใหม่. รายงานการวิจัยปัญหาเศรษฐกิจปัจจุบัน คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ [ออนไลน์]. 2555 [อ้างเมื่อ 16 มิถุนายน 2556]. ได้จาก: http://library.cmu.ac.th/faculty/econ/Exer751409/2555/Exer2555_no257.
11. ฝ่ายเภสัชกรรม โรงพยาบาลระโนด. ผลสำรวจชี้ชัดประชาชนระโนดพอใจบริการฝ่ายเภสัชอยู่ในระดับมาก [ออนไลน์]. 2555 [อ้างเมื่อ 16 มิถุนายน 2556]. ได้จาก: <http://ranodhospital.go.th/paper/328>.
12. รชยา อินทรพรอุดม, ดวงใจ ใคว์ประเสริฐ, กมลวรรณ พรหมรักษ์. การศึกษาความรู้ความเข้าใจในการเข้ายา ภายหลังที่ได้รับการส่งมอบยาจากเภสัชกร และความพึงพอใจของงานบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ. บทความย่อยจากฐานข้อมูลโครงการพิเศษ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ [ออนไลน์]. 2552 [อ้างเมื่อ 16 มิถุนายน 2556].: <http://www.pharmhcu.com/py/Project/p50625204.pdf>.

