

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
Abstract	ง
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ฉ
สารบัญแผนภูมิ	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
สมมุติฐานของการศึกษา.....	3
ขอบเขตของการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	6
บทที่ 2 เอกสารงานศึกษาที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	7
การประเมินคุณภาพการบริการ.....	9
มาตรฐานการปฏิบัติของวิชาชีพเภสัชกรรม โรงพยาบาล.....	12
การประเมินคุณภาพการบริการงานเภสัชกรรม.....	14
แนวปฏิบัติในการให้บริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกที่ดี	17
แนวปฏิบัติในการจ่ายยาที่ดี	19
โรงพยาบาลร้อยเอ็ด	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	33

สารบัญ (ต่อ)

หัวข้อ	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
วิธีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การจัดกระทำข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	80
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	81
สมมติฐานของการศึกษา.....	81
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	81
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	81
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	82
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
สรุปผลการวิจัย.....	83
อภิปรายผลการวิจัย.....	88
ข้อเสนอแนะ.....	93

สารบัญ (ต่อ)

หัวเรื่อง	หน้า
บรรณานุกรม.....	94
ภาคผนวก.....	100
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	101
ภาคผนวก ข คุณภาพของเครื่องมือ.....	107
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	112
ประวัติผู้วิจัย.....	117



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ.....	45
2	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	46
3	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	46
4	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย.....	47
5	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	47
6	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิทธิการรักษา.....	48
7	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา.....	48
8	แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	49
9	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพ บริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัด ร้อยเอ็ด โดยรวม และรายค้ำ.....	50
10	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพ บริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรม.....	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
11	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพ บริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านความน่าเชื่อถือ.....	52
12	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพ บริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รายด้าน และรายชื่อ.....	53
13	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพ บริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ รายด้าน และรายชื่อ.....	54
14	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพ บริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านการเข้าใจ รู้จักกับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ รายด้าน และรายชื่อ.....	55
15	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพ บริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน รายด้าน และรายชื่อ.....	56
16	แสดงค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพ บริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัด ร้อยเอ็ด ด้านผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิต รายด้าน และรายชื่อ.....	57
17	แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่าย เภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามระดับ คุณภาพบริการ จำแนกตามเพศ.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
18	<p>แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่าย เภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ.....</p>	60
19	<p>แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่าย เภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....</p>	61
20	<p>แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่าย เภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามที่อยู่อาศัย.....</p>	62
21	<p>แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพ บริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามที่อยู่อาศัย.....</p>	63
22	<p>แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ ผู้บริการ จำแนกตามที่อยู่อาศัย.....</p>	64
23	<p>แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการไร้ข้อผิดพลาด ในการทำงาน จำแนกตามที่อยู่อาศัย.....</p>	64
24	<p>แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่าย เภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....</p>	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
25	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการไร้ข้อผิดพลาด ในการทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	66
26	แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่าย เภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามสิทธิการรักษา.....	67
27	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามสิทธิการรักษา.....	68
28	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ จำแนกตามสิทธิการรักษา.....	69
29	แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่าย เภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	70
30	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด.....	71
31	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	72

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
32	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา.....	73
33	แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่าย เภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวม และรายค้ำัน จำแนกตามอาชีพ.....	74
34	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ.....	76
35	แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ.....	77
36	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการในการให้บริการ ผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัด ร้อยเอ็ด.....	78

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	โครงสร้างของโรงพยาบาลร้อยเอ็ด.....	24
2	กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	33



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY