

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก**แบบสอบถามการวิจัย****เรื่อง**

**คุณภาพการบริการของแผนกเภสัชกรรมในทัศนะของผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเพชรบูรณ์**

คำชี้แจงก่อนตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของแผนกเภสัชกรรม
ในทัศนะของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษา มาใช้เป็นแนวทาง
ในการปรับปรุงพัฒนาด้านการบริการของแผนกเภสัชกรรม โรงพยาบาลเพชรบูรณ์

ท่านในฐานะเป็นผู้ป่วยนอกท่านหนึ่ง ซึ่งสามารถให้ข้อมูลที่มีคุณค่าต่อการพัฒนางาน
เภสัชกรรม อันจะเป็นประโยชน์ต่อการบริการต่อไป ดังนั้นจึงขอความร่วมมือจากท่านกรุณาอ่าน
ข้อความ และเลือกตอบตามความคิดเห็นและความรู้สึกของท่าน ผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลนี้เป็น
ความลับ จึงขอความร่วมมือจากท่าน โปรดตอบคำถามทุกข้อ จักเป็นพระคุณยิ่ง

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของแผนกเภสัชกรรมในทัศนะของผู้ป่วยนอก
โรงพยาบาลเพชรบูรณ์

แบบสอบถามมีทั้งหมด 2 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของแผนกเภสัชกรรม
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่าน หรือท่านเห็นว่าตรงหรือใกล้เคียงกับความรู้สึของท่านมากที่สุด

1. อายุ ปี
2. เพศ

<input type="radio"/> ชาย	<input type="radio"/> หญิง
---------------------------	----------------------------
3. สถานภาพสมรส

<input type="radio"/> โสด	<input type="radio"/> ม้าย
<input type="radio"/> คู่	<input type="radio"/> หย่า/แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="radio"/> ไม่ได้เรียนหนังสือ	<input type="radio"/> ปวช./ปวส./อนุปริญญา
<input type="radio"/> ประถมศึกษาปีที่ 1-6	<input type="radio"/> ปริญญาตรี
<input type="radio"/> มัธยมศึกษาปีที่ 1-6	<input type="radio"/> สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพ

<input type="radio"/> รับราชการ/ลูกจ้างราชการ	<input type="radio"/> พนักงานเอกชน
<input type="radio"/> พนักงานรัฐวิสาหกิจ	<input type="radio"/> ข้าราชการบำนาญ
<input type="radio"/> ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	<input type="radio"/> เกษตรกรรม
<input type="radio"/> นักเรียน/นักศึกษา	<input type="radio"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
6. ท่านอยู่ในอำเภอ

<input type="radio"/> เขาค้อ	<input type="radio"/> วิเชียรบุรี
<input type="radio"/> ชานแดน	<input type="radio"/> ศรีเทพ
<input type="radio"/> น้ำหนาว	<input type="radio"/> หนองไผ่
<input type="radio"/> บึงสามพัน	<input type="radio"/> หล่มเก่า
<input type="radio"/> เมือง	<input type="radio"/> หล่มสัก
<input type="radio"/> วังโป่ง	<input type="radio"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)
7. ท่านมาใช้บริการห้องฉายยาผู้ป่วยนอกเป็นครั้งแรก

<input type="radio"/> ใช่	<input type="radio"/> ไม่ใช่
---------------------------	------------------------------
8. ท่านมีสวัสดิการใดบ้าง

<input type="radio"/> ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	<input type="radio"/> บัตร สปร.
<input type="radio"/> ประกันสังคม	<input type="radio"/> ไม่มีสวัสดิการใด ๆ

ประกันสุขภาพ

อื่น ๆ (โปรดระบุ)

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการของแผนกเภสัชกรรม

กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่อง ที่ตรงกับความจริงของท่าน หรือท่านเห็นว่าตรงหรือใกล้เคียงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

1. ท่านรอคอยรับยาเป็นระยะเวลาประมาณ..... นาที ตั้งแต่ยื่นใบสั่งยา -> คิรคาทยา

-> จนกระทั่งได้รับยากลับบ้าน

น้อยกว่า 5 นาที 5-10 นาที 11-15 นาที

16-20 นาที มากกว่า 20 นาที

2. ท่านคิดว่าท่านรอรับยาเป็นเวลา

นาน ไม่นาน เหมาะสม

3. ท่านคิดว่าเวลาที่เหมาะสมสำหรับการรอรับยาควรเป็นเวลานานประมาณ นาที

น้อยกว่า 5 นาที 5-10 นาที 11-15 นาที

16-20 นาที มากกว่า 20 นาที

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามประกอบด้วยข้อคำถาม 37 ข้อ ซึ่งเป็นความรู้สึกที่แสดงออกถึงคุณภาพบริการที่ท่านได้รับขณะที่ท่านมาใช้บริการ ณ ห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก โดยในแต่ละข้อให้ท่านเลือกตอบ 1 คำตอบที่ตรงกับความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับท่านมากที่สุดและให้ทำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องนั้น โดยการเลือกตอบจะถือเกณฑ์ดังนี้

เห็นด้วยอย่างยิ่ง หมายถึง ท่านยอมรับและเห็นด้วยกับข้อความนั้นมากที่สุด

เห็นด้วยมาก หมายถึง ท่านยอมรับและเห็นด้วยกับข้อความนั้น มาก

เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง ท่านยอมรับและเห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ ปานกลาง

เห็นด้วยน้อย หมายถึง ท่านยอมรับและเห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ น้อย

เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง ท่านยอมรับและเห็นด้วยกับข้อความนั้น ๆ น้อยที่สุด

	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
1. ท่านรู้สึกว่าเป็นหน้าที่จ่ายยาเต็มใจในการให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยาและอธิบายวิธีการใช้ยาแก่ท่าน					

	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
2. ท่านรู้สึกไม่ชอบมาตรวจรักษาที่ โรงพยาบาลนี้เพราะการรื้อรับยาซ้ำ					
3. ท่านรู้สึกว่าการจัดคิวรับยาเหมาะสม ไม่มี การแข่งหรือผิดคิว					
4. ท่านรู้สึก ถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่ จากเจ้าหน้าที่					
5. ท่านได้ใช้บริการด้วยความยิ้มแย้ม อบอุ่นใจ และเป็นกันเอง					
6. ท่านได้ยินการอธิบายวิธีการใช้ยา คำแนะนำในการใช้ยาอย่างชัดเจน					
7. ท่านเข้าใจคำอธิบายของเจ้าหน้าที่จำหน่าย ในเรื่องการจ่ายยา การให้คำแนะนำใน การใช้ยา					
8. ท่านรู้สึกพอใจในการพูดจาของ เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา					
9. ท่านคิดว่าราคาขายของโรงพยาบาลโดย ส่วนใหญ่มีราคาแพง					
10. ท่านคิดว่าการคิดราคาขายของ โรงพยาบาลยุติธรรมดี					
11. ท่านไม่ชอบใช้ยาของโรงพยาบาล เพราะเป็นยาราคาถูก					
12. ท่านรู้สึกว่าสถานที่รื้อรับยาสะอาด และอากาศถ่ายเทดี					
13. ท่านรู้สึกว่าจำนวนที่นั่งรอคอยการ รับยามีเพียงพอ					
14. ท่านรู้สึกว่าระยะทางจากห้องตรวจ มายังห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอกเหมาะสมดี					

	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
15. ท่านรู้สึกว่ายี่ห้อที่ติดหน้าห้องขามี ขนาดและความชัดเจนเหมาะสมดีแล้ว					
16. ท่านรู้สึกว่าการติดต่อรับยาสร้างความ ยุ่งยากให้ท่านมากและช่องจ่ายยา กับแคบเกินไป					
17. ท่านคิดว่าตัวหนังสือที่อยู่บนฉลากขามี ความชัดเจน					
18. ท่านคิดว่าข้อความบนฉลากยาทำให้ท่าน มีความเข้าใจถึงวิธีการใช้ยาและข้อควร ระวัง					
19. ท่านมีความมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่หอบยาให้ ท่านอย่างถูกต้องไม่สลับยากับของผู้อื่น					
20. หากท่านนั้นเป็นยาที่ต้องมีการอธิบายพิเศษ เช่น “ยานี้เมื่อรับประทานแล้วทำให้ง่วง ซึม” ท่านได้รับฉลากช่วยเล็ก ๆ ในซองยา ด้วยเสมอ					
21. ท่านได้รับยาครบชนิดทุกครั้งแพทย์สั่ง					
22. ท่านได้รับการอธิบายวิธีการใช้ยาและ ข้อควรระวังด้วยความมั่นใจจากผู้จ่ายยา					
23. ท่านรู้สึกไว้วางใจและเชื่อมั่นในเจ้าหน้าที่ ห้องจ่ายยา					
24. ท่านได้รับคำอธิบายอย่างชัดเจนเมื่อท่าน มีปัญหา หรือ ไม่เข้าใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการ ใช้ยา					
25. ท่านรู้สึกว่ายี่ห้อที่ห้องจ่ายยา มีความ ระมัดระวังในการจัดยาและจ่ายยา					

	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
26. ท่านต้องการให้เภสัชกรเป็นผู้จ่ายยา ให้ท่านด้วยตัวเอง					
27. ท่านไม่กล้าพูดคุยหรือซักถามเจ้าหน้าที่ ห้องจ่ายยา เมื่อท่านมีความสงสัยเรื่องยา					
28. หากท่านทราบว่า มีหน่วยบริการเรื่องการ ให้คำปรึกษาเรื่องยาโดยเภสัชกร (drug counseling) ท่านจะใช้บริการเมื่อมีข้อ สงสัยเรื่องยา					
29. การบริการที่ท่านได้รับ ไม่มีข้อผิดพลาด					
30. เจ้าหน้าที่รับฟัง เอาใจใส่ท่านและให้ ข้อมูลตามที่ท่านต้องการ					

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเรื่องคุณภาพบริการของแผนกเภสัชกรรมในทัศนะของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเพชรบูรณ์ ในครั้งนี้ ได้ใช้สูตรการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan cited in Bernard H.R. 1994, p.79 โดยมีวิธีการคำนวณดังนี้คือ

$$\text{sample size} = \frac{X^2 NP(1-P)}{C^2(N-1) + X^2 P(1-P)}$$

เมื่อ	X^2	=	chi square for I degree of freedom (3.84)
	N	=	population size (14,460)
	P	=	population parameter of a variable (0.5)
	C	=	confidence interval (0.05)

ประชากรคือจำนวนผู้มาใช้บริการ ณ งานจ่ายยาผู้ป่วยนอกคิดจากจำนวนใบสั่งยาที่เก็บรวบรวมจากห้องยาผู้ป่วยนอกในเดือนมิถุนายน 2543 จำนวน 15,731 ราย

เมื่อแทนค่าในสูตร จะได้ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 ราย

โดยเก็บให้ครอบคลุมตลอดเวลา และทุกวันที่เปิดทำการของห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก คือวันจันทร์ – วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 16.30 น.

ภาคผนวก ก

ความคิดเห็นของผู้ป่วยที่เสนอทำแบบสอบถาม

1. “พอใจในการทำงาน”
2. “ควรทำงานให้เร็วกว่านี้ ให้เพิ่มคนให้มากกว่านี้”
3. “อยากให้ห้องยาตามอาคารให้ละเอียดก่อนจ่ายยา เพื่อป้องกันการผิดพลาด”
4. “ควรให้เจ้าหน้าที่พูดเรื่อง 30 บาท”
5. “ห้องจ่ายยาไม่มีข้อเสนอแนะ ควรแนะนำห้องอื่นให้ทำแบบนี้บ้าง”
6. “ควรรับฟังความคิดเห็นของประชาชน”
7. “การจ่ายยาให้คนดี ไม่รอนาน”
8. “การยื่นหรือรับใบสั่ง การจัดคิวยังไม่ดีพอ”
9. “ให้โรงพยาบาลดูแลผู้ป่วยด้วยความเห็นใจ เอาใจใส่กับประชาชนให้มากขึ้น”
10. “อยากให้เข้าคิวเป็นระเบียบ ไม่มีการลัดคิว”
11. “เรื่องฉลากยาน่าจะอธิบายรายละเอียด เรื่องการกินให้ดีกว่านี้ วันหมดอายุควรแจ้งให้ชัดเจน”
12. “ควรทำงานให้เร็วมากขึ้นกว่านี้ และที่นั่งรอไม่เพียงพอให้แก้ไขด้วย”
13. “อยากให้ทางโรงพยาบาลมีเด็กเด็กและพระภิกษุแยกจะดีมาก”
14. “การยื่นใบสั่งยา หมายเลข 1 ควรอยู่ช่องแรกแทนหมายเลข 3 เพราะธรรมชาติจะยื่นช่องแรกเสมอ”
15. “อยากให้เภสัชกรจ่ายยาให้เร็วขึ้น”
16. “โรงพยาบาลควรเอาใจใส่ผู้ป่วยให้มากกว่านี้”
17. “เจ้าหน้าที่ทุกท่านทำงานดีมาก”
18. “ควรเข้าคิว จ่ายเงินค่ายาให้ดีกว่านี้”
19. “ประทับใจกับรอยยิ้มของเจ้าหน้าที่ห้องยามาก”
20. “บริการดี พุดดี ยิ้มแย้มดีให้คำแนะนำที่ละเอียด และเข้าใจง่าย”
21. “แพทย์ที่ทำการวินิจฉัยโรค ควรมีมากกว่านี้”
22. “ควรเขียนไว้หน้าของยาว่ายาแก้อะไร”
23. “การบริการโดยรวมดี แพทย์หรือพยาบาลทุกคนควรทำเวลาให้เร็วกว่านี้”
24. “สถานที่ในการรับ-จ่ายยา คับแคบเกินไป”
25. “รู้สึกว่าการให้บริการของโรงพยาบาลดีกว่าเดิมมาก อยากให้ดีขึ้นเรื่อยๆ จะไม่ไปรักษาที่ กทม.”

26. “ขอให้เจ้าหน้าที่ช่วยดูแลการบริการกับบุคคลที่ไม่รู้หนังสือ (ชาวบ้าน) เพราะรู้สึกว่าได้รับการเอาใจใส่ไม่ดีเท่าที่ควร”
27. “มีเภสัชกรซักคนก็ดีเหมือนกัน เพราะบางครั้งถามเขาก็พูดไม่ค่อยดี”
28. “เห็นควรพูดจาให้เพราะหน่อย”
29. “ต้องการให้ปรับปรุงการบริการพยาบาลให้ดีกว่านี้ เพราะห้องวัดความดัน ซักประวัติพูดจาไม่ค่อยสุภาพ โดยเฉพาะคนแก่ไม่ค่อยดี ให้ไปดูงานที่โรงพยาบาลศรีราชา แต่ห้องยาดีแล้ว”
30. “อยากให้มีการทำแบบสอบถามหน้าห้องตรวจ”
31. “เภสัชกรควรบอกชื่อยาและสรรพคุณแก่ผู้ป่วย”
32. “ได้รับคำอธิบายอย่างชัดเจนจากผู้จ่ายยา แต่อยากให้การจัดคิวรับยาตามชื่อเรียงทีละคนที่ละช่องให้ถูกต้องชัดเจน”
33. “ทางโรงพยาบาลทำได้ดีแล้ว”
34. “เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานน้อยมาก วางท่าทางเหมือนพูดอยู่คนละชั้น ปฏิบัติตัวต่อผู้ป่วยและญาติไม่เสมอภาค รอรับยาช้า ขั้นตอนยุ่งยากไม่ชัดเจน ควรมีเจ้าหน้าที่คอยประชาสัมพันธ์อย่างน้อยคนที่มีความรู้น้อย อ่านหนังสือไม่ออก จะได้รับข้อมูลได้ถูกต้อง”
35. “การบริการดีมาก”
36. “ควรขยายบริเวณห้องยาให้มีหน้ากว้างมากขึ้น และเก้าอี้รอรับยาเพิ่มขึ้น เพราะที่รับยาแคบมาก”
37. “ควรให้มีแบบสอบถามการตรวจโรคของหมอ”
38. “มาครั้งแรกก็ดี เจ้าหน้าที่แนะนำดี”
39. “พยาบาลพูดไม่เพราะ”
40. “ดีขึ้นกว่าเดิม”
41. “บนฉลากยาควรเขียนด้วยว่าใช้รักษาโรคและอาการใด”
42. “ควรให้มีการติดฉลากว่าตัวไหนแก้อะไร อันตรายมากน้อยแค่ไหน”
43. “สถานที่ยังไม่ร่มรื่น คับแคบ อากาศไม่ถ่ายเท ควรขยายเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะนรีเวช ตึกเด็ก อีค้อดสกปรก ทำให้สุขภาพจิตไม่ดี”
44. “อยากให้มีการบริการที่รวดเร็วทันใจขึ้น”
45. “เจ้าหน้าที่การเงินควรมีไมตรีกับผู้ป่วยมากกว่านี้”
46. “อยากให้มีพนักงานและพยาบาลพูดจาดี ๆ กับผู้ป่วยหน่อย”
47. “เจ้าหน้าที่ดูแลดีและให้คำแนะนำต่อผู้ป่วยดี”

ภาคผนวก ง

ตารางแสดง จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ

ข้อคำถาม	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย(\pm SD)
	5	4	3	2	1	
1. ท่านรู้สึกว่าเป็นหน้าที่ที่จ่ายยาเต็มใจในการให้คำแนะนำปรึกษาเรื่องยาและอธิบายวิธีการใช้ยาแก่ท่าน	142 (36.5)	143 (36.8)	82 (21.1)	15 (3.9)	7 (1.8)	4.02 (0.95)
2. ท่านรู้สึกไม่อยากมาตรวจรักษาที่โรงพยาบาลนี้เพราะการรอรับยาล่าช้า	119 (30.6)	89 (22.9)	105 (27.0)	31 (8.0)	45 (11.6)	3.53 (1.31)
3. ท่านรู้สึกว่าการจัดคิวรับยาเหมาะสมไม่มีการแข่งหรือผัดคิว	141 (36.2)	120 (30.8)	82 (21.1)	26 (6.7)	20 (5.1)	3.86 (1.13)
4. ท่านรู้สึกถูกทอดทิ้งไม่ได้รับการเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่	135 (34.7)	81 (20.8)	103 (26.5)	41 (10.5)	29 (7.5)	3.65 (1.26)
5. ท่านได้รับการบริการด้วยความขี้เม้มอบอุ่นใจ และเป็นกันเอง	132 (33.9)	119 (30.6)	106 (27.2)	24 (6.2)	8 (2.1)	3.88 (1.02)
6. ท่านได้ยื่นการอธิบายวิธีการใช้ยาคำแนะนำในการใช้ยาอย่างชัดเจน	161 (41.4)	145 (37.3)	63 (16.2)	16 (4.1)	4 (1.0)	4.14 (0.90)
7. ท่านเข้าใจคำอธิบายของเจ้าหน้าที่จ่ายยาในเรื่องการจ่ายยา การให้คำแนะนำในการใช้ยา	166 (42.7)	149 (38.3)	63 (16.2)	9 (2.3)	2 (0.5)	4.20 (0.83)
8. ท่านรู้สึกพอใจในการพูดจาของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา	149 (38.3)	140 (36.0)	83 (21.3)	13 (3.3)	4 (1.0)	4.07 (0.91)
9. ท่านคิดว่าราคาขายของโรงพยาบาลโดยส่วนใหญ่มีราคาแพง	74 (19.0)	66 (17.0)	152 (39.1)	59 (15.2)	38 (9.8)	3.20 (1.20)

ข้อความ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย(\pm SD)
	5	4	3	2	1	
10. ท่านคิดว่าการติดราคาขาย ของโรงพยาบาลยูนิคาร์รรมดี	101 (26.0)	93 (23.9)	151 (38.8)	30 (7.7)	14 (3.6)	3.61 (1.06)
11. ท่านไม่อยากใช้ยาของโรงพยาบาล เพราะเป็นยาราคาถูก	155 (39.8)	103 (26.5)	85 (21.9)	28 (7.2)	18 (4.6)	3.90 (1.15)
12. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพที่รรับยา สะอาดและอากาศถ่ายเทดี	133 (34.2)	133 (34.2)	95 (24.4)	16 (4.1)	12 (3.1)	3.92 (1.01)
13. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพที่นึ่งรอกคอย การรับยามีเพียงพอ	82 (21.1)	105 (27.0)	119 (30.6)	40 (10.3)	43 (11.1)	3.37 (1.24)
14. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพที่ระยะทางจากห้องตรวจ มายังห้องจ่ายยา ผู้ป่วยนอก เหมาะสมดี	109 (28.0)	142 (36.5)	112 (28.8)	17 (4.4)	9 (2.3)	3.84 (0.96)
15. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพที่ป้ายที่ติดหน้าห้องยา มีขนาดและความชัดเจนเหมาะสม ดีแล้ว	127 (32.6)	141 (36.2)	98 (25.2)	19 (4.9)	4 (1.0)	3.95 (0.93)
16. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพที่การติดต่อบริการ สร้างความยุ่งยากให้ท่านมาก และช่องจ่ายยาคับแคบเกินไป	85 (21.9)	87 (22.4)	147 (37.8)	42 (10.8)	28 (7.2)	3.41 (1.15)
17. ท่านคิดว่าตัวหนังสือที่อยู่บน ฉลากยา มีความชัดเจน	124 (31.9)	157 (40.4)	83 (21.3)	21 (5.4)	4 (1.0)	3.97 (0.92)
18. ท่านคิดว่าข้อความบนฉลากยา ทำให้ท่านมีความเข้าใจถึงวิธีการ ใช้ยาและข้อควรระวัง	137 (35.2)	153 (39.3)	78 (20.1)	14 (3.6)	7 (1.8)	4.03 (0.93)
19. ท่านมีความมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่ หยาบยาให้ท่านอย่างถูกต้องไม่ สลับยา กับผู้อื่น	121 (31.1)	134 (34.4)	100 (25.7)	21 (5.4)	13 (3.3)	3.85 (1.03)

ข้อความคำถาม	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย (\pm SD)
	5	4	3	2	1	
20. หากยานั้นเป็นยาที่ต้องมีการอธิบายพิเศษ เช่น “ยานี้เมื่อรับประทานแล้วทำให้ง่วงซึม” ท่านได้รับฉลากช่วยเหลือ ๆ ในซองยาด้วยเสมอ	142 (36.5)	152 (39.1)	73 (18.8)	15 (3.9)	7 (1.8)	4.05 (0.93)
21. ท่านได้รับยาครบชนิดทุกครั้ง ที่แพทย์สั่ง	176 (45.2)	139 (35.7)	62 (15.9)	6 (1.5)	6 (1.5)	4.22 (0.88)
22. ท่านได้รับการอธิบายวิธีการใช้ยาและข้อควรระวังด้วยความมั่นใจจากผู้จ่ายยา	150 (38.6)	141 (36.2)	88 (22.6)	7 (1.8)	3 (0.8)	4.10 (0.86)
23. ท่านรู้สึกไว้วางใจและเชื่อมั่นในเจ้าหน้าที่ห้องยา	135 (34.7)	132 (33.9)	103 (26.5)	15 (3.9)	4 (1.0)	3.97 (0.93)
24. ท่านได้รับคำอธิบายอย่างชัดเจนเมื่อท่านมีปัญหาหรือไม่เข้าใจเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้ยา	135 (34.7)	146 (37.5)	91 (23.4)	10 (2.6)	7 (1.8)	4.01 (0.92)
25. ท่านรู้สึกว่เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยามีความระมัดระวังในการจัดยาและจ่ายยา	135 (34.7)	150 (38.6)	87 (22.4)	12 (3.1)	5 (1.3)	4.02 (0.90)
26. ท่านต้องการให้เภสัชกรเป็นผู้จ่ายยาให้ท่านด้วยตัวเอง	195 (50.1)	122 (31.4)	53 (13.6)	13 (3.3)	6 (1.5)	4.25 (0.92)
27. ท่านไม่กล้าพูดคุยหรือซักถามเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาเมื่อท่านมีความสงสัยเรื่องยา	117 (30.1)	77 (19.8)	102 (26.2)	52 (13.4)	41 (10.5)	3.46 (1.32)
28. หากท่านทราบว่า มีหน่วยบริการเรื่องการให้คำปรึกษาโดยเภสัชกร (drug counseling) ท่านจะใช้บริการเมื่อมีข้อสงสัยเรื่องยา	160 (41.1)	122 (31.4)	79 (20.3)	17 (4.4)	11 (2.8)	4.04 (1.02)

ข้อความ	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย(\pm SD)
	5	4	3	2	1	
29. การบริการที่ท่านได้รับไม่มี ข้อผิดพลาด	125 (32.1)	120 (30.8)	106 (27.2)	21 (5.4)	17 (4.4)	3.81 (1.08)
30. เจ้าหน้าที่รับฟัง เอาใจใส่ท่าน และให้ข้อมูลตามที่ท่าน ต้องการ	122 (31.4)	135 (34.7)	103 (26.5)	18 (4.6)	11 (2.8)	3.87 (1.00)

ภาคผนวก จ

ตารางแสดง จำนวนและร้อยละ ของผู้ป่วยจำแนกตามการจัดกลุ่ม โดยการใช้คะแนนจาก factor loading

ข้อความจากการจัดกลุ่มใหม่	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย (\pm SD)
	5	4	3	2	1	
ความพึงพอใจการบริการ						
22. ท่านได้รับการอธิบายวิธีการ ใช้ยาและข้อควรระวังด้วย ความมั่นใจจากผู้จ่ายยา	150 (38.6)	141 (36.2)	88 (22.6)	7 (1.8)	3 (0.8)	4.10 (0.86)
23. ท่านรู้สึกไว้วางใจและเชื่อมั่น ในเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา	135 (34.7)	132 (33.9)	103 (26.5)	15 (3.9)	4 (1.0)	3.97 (0.93)
24. ท่านได้รับคำอธิบายอย่างชัดเจน เมื่อท่านมีปัญหาหรือไม่เข้าใจ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับการใช้ยา	135 (34.7)	146 (37.5)	91 (23.4)	10 (2.6)	7 (1.8)	4.01 (0.92)
19. ท่านมีความมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่ หยิบยาให้ท่านอย่างถูกต้อง ไม่สลับยากับของผู้อื่น	121 (31.1)	134 (34.4)	100 (25.7)	21 (5.4)	13 (3.3)	3.85 (1.03)
25. ท่านรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา มีความระมัดระวังในการจัด และจ่ายยา	135 (34.7)	150 (38.6)	87 (22.4)	12 (3.1)	5 (1.3)	4.02 (0.90)
5. ท่านได้รับการด้วยความเข้มแข็ง อบอุ่นใจและเป็นกันเอง	132 (33.9)	119 (30.6)	106 (27.2)	24 (6.2)	8 (2.1)	3.88 (1.02)
18. ท่านคิดว่าข้อความบนฉลากยา ทำให้ท่านมีความเข้าใจถึงวิธี การใช้ยาและข้อควรระวัง	137 (35.2)	153 (39.3)	78 (20.1)	14 (3.6)	7 (1.8)	4.03 (0.93)
21. ท่านได้รับยาครบชนิดทุกครั้ง ที่แพทย์สั่ง	176 (45.2)	139 (35.7)	62 (15.9)	6 (1.5)	6 (1.5)	4.22 (0.88)

ข้อความคำถามจากการจัดกลุ่มใหม่	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย (\pm SD)
	5	4	3	2	1	
30. เจ้าหน้าที่รับฟังเอาใจใส่ท่าน และให้ข้อมูลตามที่ท่านต้องการ	122 (31.4)	135 (34.7)	103 (26.5)	18 (4.6)	11 (2.8)	3.87 (1.00)
15. ท่านรู้สึกว่ามีขนาดและความชัดเจน เหมาะสมดีแล้ว	127 (32.6)	141 (36.2)	98 (25.2)	19 (4.9)	4 (1.0)	3.95 (0.93)
7. ท่านเข้าใจคำอธิบายของเจ้า หน้าที่จ่ายยาในเรื่องการจ่ายยา การให้คำแนะนำในการใช้ยา	166 (42.7)	149 (38.3)	63 (16.2)	9 (2.3)	2 (0.5)	4.20 (0.83)
6. ท่านได้ยินการอธิบายวิธีการ ใช้ยา คำแนะนำในการใช้ยา อย่างชัดเจน	161 (41.4)	145 (37.3)	63 (16.2)	16 (4.1)	4 (1.0)	4.14 (0.90)
8. ท่านรู้สึกพอใจในการพูดจา ของเจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยา	149 (38.3)	140 (36.0)	83 (21.3)	13 (3.3)	4 (1.0)	4.07 (0.91)
20. หากยานั้นเป็นยาที่ต้องมีการ อธิบายพิเศษ เช่น “ยานี้เมื่อ รับประทานแล้วทำให้วังงิม” ท่านได้รับฉลากช่วยเล็กๆ ใน ซองยาด้วยเสมอ	142 (36.5)	152 (39.1)	73 (18.8)	15 (3.9)	7 (1.8)	4.05 (0.93)
17. ท่านคิดว่าตัวหนังสือที่อยู่บน ฉลากยา มีความชัดเจน	124 (31.9)	157 (40.4)	83 (21.3)	21 (5.4)	4 (1.0)	3.97 (0.92)
14. ท่านรู้สึกว่าระยะทางจากห้อง ตรวจมายังห้องจ่ายยาผู้ป่วยนอก เหมาะสมดีแล้ว	109 (28.0)	142 (36.5)	112 (28.8)	17 (4.4)	9 (2.3)	3.84 (0.96)
1. ท่านรู้สึกว่ามีเจ้าหน้าที่จ่ายยา เต็มใจในการให้คำแนะนำ ปรึกษาเรื่องยาและอธิบายวิธี การใช้ยาแก่ท่าน	142 (36.5)	143 (36.8)	82 (21.1)	15 (3.9)	7 (1.8)	4.02 (0.95)

ข้อความจากการจัดกลุ่มใหม่	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย (\pm SD)
	5	4	3	2	1	
12. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพการรับยา สะดวกและอากาศถ่ายเทดี	133 (34.2)	133 (34.2)	95 (24.4)	16 (4.1)	12 (3.1)	3.92 (1.01)
29. การบริการที่ท่านได้รับไม่มี ข้อผิดพลาด	125 (32.1)	120 (30.8)	106 (27.2)	21 (5.4)	17 (4.4)	3.81 (1.08)
13. ท่านรู้สึกว่าคุณภาพการรับยา เพียงพอ	82 (21.1)	105 (27.0)	119 (30.6)	40 (10.3)	43 (11.1)	3.37 (1.24)
10. ท่านคิดว่าการติดตามของ โรงพยาบาลคุณธรรมดี	101 (26.0)	93 (23.9)	151 (38.8)	30 (7.7)	14 (3.6)	3.61 (1.06)
3. ท่านรู้สึกว่าการจัดคิวรับยา เหมาะสมไม่มีการแข่งหรือผิดพลาด	141 (36.2)	120 (30.8)	82 (21.1)	26 (6.7)	20 (5.1)	3.86 (1.13)
ค่าเฉลี่ย = 86.75						
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 13.37						
การบริหารจัดการ						
2. ท่านรู้สึกไม่ชอบมาตรวจ รักษาที่โรงพยาบาลนี้เพราะ การรอรับยาล่าช้า	119 (30.6)	89 (22.9)	105 (27.0)	31 (8.0)	45 (11.6)	3.53 (1.31)
4. ท่านรู้สึกถูกทอดทิ้งไม่ได้รับ การเอาใจใส่จากเจ้าหน้าที่	135 (34.7)	81 (20.8)	103 (26.5)	41 (10.5)	29 (7.5)	3.65 (1.26)
16. ท่านรู้สึกว่าการติดต่อรับยา สร้างความยุ่งยากให้ท่านมาก และช่องจ่ายยาคับแคบเกินไป	85 (21.9)	87 (22.4)	147 (37.8)	42 (10.8)	28 (7.2)	3.41 (1.15)
27. ท่านไม่กล้าพูดคุยหรือซักถาม เจ้าหน้าที่ห้องจ่ายยาเมื่อท่าน มีความสงสัยเรื่องยา	117 (30.1)	77 (19.8)	102 (26.2)	52 (13.4)	41 (10.5)	3.46 (1.32)

ข้อความถามจากการจัดกลุ่มใหม่	ระดับคะแนน					ค่าเฉลี่ย (\pm SD)
	5	4	3	2	1	
11. ท่านไม่ยอมใช้ยาของ โรงพยาบาลเพราะเป็นยาราคาถูก	155 (39.8)	103 (26.5)	85 (21.9)	28 (7.2)	18 (4.6)	3.90 (1.15)
9. ท่านคิดว่าราคายาของโรงพยาบาล โดยส่วนใหญ่มีราคาแพง	74 (19.0)	66 (17.0)	152 (39.1)	59 (15.2)	38 (9.8)	3.20 (1.20)
ค่าเฉลี่ย = 21.14 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 4.61						
การบริการจากเภสัชกร						
26. ท่านต้องการให้เภสัชกรเป็นผู้ จ่ายยาให้ท่านด้วยตัวเอง	195 (50.1)	122 (31.4)	53 (13.6)	13 (3.3)	6 (1.5)	4.25 (0.92)
28. หากท่านทราบว่า มีหน่วยบริการ เรื่องการให้คำปรึกษาเรื่องยา โดยเภสัชกร (drug counseling) ท่านจะใช้บริการเมื่อมีข้อ สงสัยเรื่องยา	160 (41.1)	122 (31.4)	79 (20.3)	17 (4.4)	11 (2.8)	4.04 (1.02)
ค่าเฉลี่ย = 8.29 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.57						

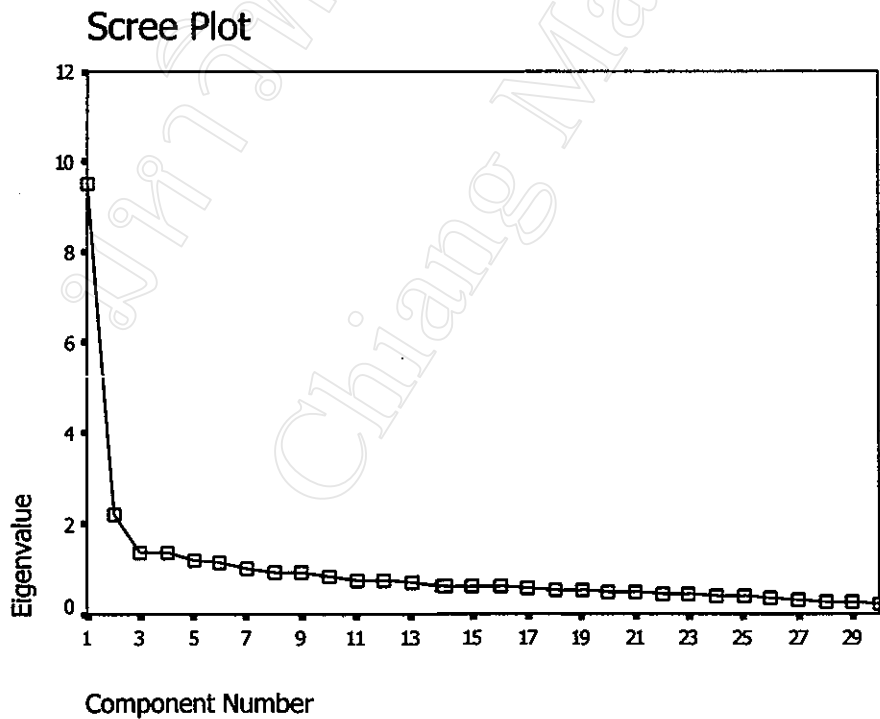
ภาคผนวก จ

ตารางแสดง ค่าไอเกนแวลู (eigenvalue) และกราฟสกรีน พล็อต (scree plot)

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
1	9.53	31.75	31.75	9.53	31.75	31.75	8.52	28.41	28.41
2	2.20	7.34	39.09	2.20	7.34	39.09	2.85	9.50	37.91
3	1.37	4.56	43.65	1.37	4.56	43.65	1.72	5.74	43.65
4	1.33	4.44	48.09						
5	1.17	3.90	51.99						
6	1.15	3.83	55.81						
7	1.01	3.37	59.18						
8	0.92	3.06	62.24						
9	0.90	3.01	65.26						
10	0.81	2.71	67.97						
11	0.76	2.52	70.49						
12	0.75	2.51	73.00						
13	0.68	2.26	75.26						
14	0.63	2.10	77.36						
15	0.60	2.01	79.37						
16	0.60	1.99	81.36						
17	0.56	1.88	83.24						
18	0.54	1.81	85.05						
19	0.50	1.68	86.73						
20	0.47	1.57	88.30						
21	0.47	1.55	89.85						
22	0.45	1.49	91.34						
23	0.42	1.40	92.75						

Total Variance Explained									
Component	Initial Eigenvalues			Extraction Sums of Squared Loadings			Rotation Sums of Squared Loadings		
	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %	Total	% of Variance	Cumulative %
24	0.39	1.29	94.03						
25	0.38	1.26	95.30						
26	0.34	1.13	96.43						
27	0.30	1.00	97.43						
28	0.28	0.92	98.35						
29	0.27	0.91	99.25						
30	0.22	0.75	100.00						

Extraction Method: Principal Component Analysis.



ภาคผนวก ข

การคำนวณค่ามาตรฐาน

ค่ามาตรฐาน (Z-score) ของคะแนนที่ได้จากปัจจัยทั้งสาม โดยใช้ในการคำนวณจากสูตร

$$Z = \frac{X_i - \bar{X}}{SD.}$$

เมื่อ	Z	=	คะแนนมาตรฐาน
	X _i	=	คะแนนรวมของแต่ละปัจจัย
	\bar{X}	=	คะแนนเฉลี่ยของแต่ละปัจจัย
	SD.	=	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแต่ละปัจจัย

โดยการแทนค่าต่าง ๆ ของคะแนนรวม คะแนนเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนเฉลี่ย ของปัจจัยแต่ละด้านในสูตร

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางพยอม เพชรบูรณิน
วัน เดือน ปี เกิด	1 พฤศจิกายน 2512
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2531 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2536
ประสบการณ์การทำงาน	เภสัชกร 3 ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน โรงพยาบาลแม่สะเรียง อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปี 2536 เภสัชกร 4 ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน โรงพยาบาลแม่สะเรียง อำเภอแม่สะเรียง จังหวัดแม่ฮ่องสอน ปี 2536 เภสัชกร 5 โรงพยาบาลสวนปรุง จังหวัดเชียงใหม่ ปี 2539 เภสัชกร 5 โรงพยาบาลหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ปี 2543 ถึงปัจจุบัน