

## สารบัญ

		หน้า
	กิตติกรรมประกาศ	ก
	บทคัดย่อภาษาไทย	ง
	บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
	สารบัญตาราง	ช
	สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1	บทนำ	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
	วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
	ขอบเขตของการศึกษา	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	4
	คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา	4
บทที่ 2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
	แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพ	
	แนวความคิดเกี่ยวกับมาตรฐานวิชาชีพเภสัชกรรมโรงพยาบาล	8
	แนวความคิดเกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติของวิชาชีพ	
	เภสัชกรรมโรงพยาบาล	18
	แนวความคิดเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพการบริการงานเภสัชกรรม	20
	แนวปฏิบัติในการให้บริการบริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอกที่ดี	23
	แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	27
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	28
บทที่ 3	วิธีดำเนินการศึกษา	33
	ประชากรและผู้ป่วย	33
	เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	33
	การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	34
	วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล	34

## สารบัญ (ต่อ)

		หน้า
	การวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4	ผลการศึกษา	37
บทที่ 5	สรุป อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	47
	สรุปผลการศึกษา	47
	อภิปรายผลการศึกษา	50
	ข้อจำกัดของการศึกษา	56
	ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้	56
บรรณานุกรม		59
ภาคผนวก		
	ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม	64
	ภาคผนวก ข การคำนวณกลุ่มตัวอย่าง	70
	ภาคผนวก ค ความคิดเห็นของผู้ป่วย ที่เสนอทำแบบสอบถาม	71
	ภาคผนวก ง ตารางแสดง จำนวนและร้อยละของผู้ป่วย ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ	73
	ภาคผนวก จ ตารางแสดง จำนวนและร้อยละของผู้ป่วย จำแนกตามการจัดกลุ่มโดยการใช้คะแนนจาก factor loading	77
	ภาคผนวก ฉ ตารางแสดงค่าไอเกนแวลู (eigenvalue) และกราฟสกรีนพลอต (scree plot)	81
	ภาคผนวก ช การคำนวณค่ามาตรฐาน	83
ประวัติผู้เขียน		84

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามเพศ อายุ และสถานภาพสมรส	38
2 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามระดับการศึกษา และอาชีพ	39
3 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามอำเภอที่ผู้ป่วยอาศัยอยู่ ประสบการณ์ในการมารับบริการเป็นครั้งแรก และ สวัสดิการในการเบิกค่ารักษาพยาบาล	40
4 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่รอกคอยการรับยาตั้งแต่เริ่มยื่นใบสั่งยา คิคราคายา จนกระทั่งได้รับยากลับบ้าน	41
5 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาที่ตนเองรอรับยา	41
6 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระยะเวลาที่เหมาะสมในการรอรับยา	42
7 ค่า factor loading จากการวิเคราะห์ปัจจัยตามแบบสอบถาม โดยวิธี principal component analysis แบบหมุนแกน varimax with kaiser normalization	43
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คะแนนเต็ม ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด ของแบบสอบถามตามรายด้านจากคะแนนของ factor loading	45
9 แสดงค่ามาตรฐานของด้านความพึงพอใจการบริการ ด้านการบริหารจัดการ และด้านการบริการจากเภสัชกร	46

สารบัญภาพ

กรอบแนวคิด

หน้า

32

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Chiang Mai University