



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ฉบับที่.....

แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการจากสถานปฏิบัติการ
เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

คำชี้แจง

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงคุณภาพการบริการของสถานปฏิบัติการ
เภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จะนำไปวิเคราะห์และนำเสนอในภาพรวม โดยไม่
ระบุว่าเป็นของบุคคลใด และผลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้จะนำมาใช้ในการปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพ
การบริการของสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เพื่อให้ตอบสนองต่อความ
ต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องสี่เหลี่ยมที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ ปี

3. สถานภาพทางครอบครัว 1. โสด 2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง

4. จบระดับการศึกษาสูงสุด

1. ต่ำกว่าประถมศึกษา 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น

4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. 5. อนุปริญญา/ ปวส. 6. ปริญญาตรี

7. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. นักเรียน/นักศึกษา

2. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

3. เจ้าของกิจการ

4. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

5. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,000-10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001-15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001-20,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 20,001-25,000 บาท | <input type="checkbox"/> 6. 25,001-30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 7. มากกว่า 30,000 บาท | |

7. ท่านเคยมาใช้บริการสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ก่อนหน้านี้หรือไม่
1. เคย (กรุณาตอบข้อ 8) 2. ไม่เคย (กรุณาข้ามไปตอบในส่วนที่ 2)

8. โดยเฉลี่ยแล้วท่านมาใช้บริการจากสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ บ่อยมากน้อยเพียงใด

- | | | |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 1 ครั้ง/เดือน | <input type="checkbox"/> 2. 1-2 ครั้ง/เดือน | <input type="checkbox"/> 3. 3-4 ครั้ง/เดือน |
| <input type="checkbox"/> 4. 5-8 ครั้ง/เดือน | <input type="checkbox"/> 5. มากกว่า 8 ครั้ง/เดือน | |

ส่วนที่ 2 โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย วงกลม (○) ล้อมตัวเลขที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ทั้งในช่องของความคาดหวังและช่องของการรับรู้ในแต่ละข้อความ โดยแบ่งเป็น 7 ระดับ : ระดับ 7 แสดงถึง ระดับสูงที่สุด และ ระดับ 1 แสดงถึง ระดับต่ำที่สุด

คำชี้แจง ความคาดหวังในคุณภาพการบริการ หมายถึง ความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งคาดการณ์ไว้ล่วงหน้าในบริการจากร้านขายยาทั่วไป
การรับรู้ในคุณภาพการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการบริการที่ได้รับจาก สถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อความ	ระดับความคาดหวังในบริการของ ร้านขายยาทั่วไป							ระดับการรับรู้บริการของ สถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มช.						
	ระดับต่ำ			ระดับสูง				ระดับต่ำ			ระดับสูง			
	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
1. ร้านขายยามีอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
2. ร้านขายยามีการจัดตกแต่งร้านที่สวยงาม เรียบร้อย และสะอาด ทำให้น่าใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
3. พนักงานในร้านขายยาแต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อย	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
4. ร้านขายยามีเครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และสอดคล้องกับการบริการในร้านขายยาไว้ให้บริการ เช่น เครื่องวัดความดัน เครื่องวัดส่วนสูง เครื่องชั่งน้ำหนัก เป็นต้น	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
5. ยา และสินค้าในร้านขายยาเป็นสินค้าที่มีคุณภาพ ไม่ใช่ยาปลอม ยาหมดอายุ หรือใกล้หมดอายุ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
6. เมื่อผู้บริการต้องการความช่วยเหลือ พนักงานในร้านขายยาเข้าไปช่วยให้ความช่วยเหลืออย่างจริงจัง	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
7. พนักงานในร้านขายยาให้บริการแก่ผู้บริการเป็นอย่างดีโดยสม่ำเสมอ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
8. ร้านขายยามีการเปิด-ปิดให้บริการตรงตามเวลาที่ได้แจ้งให้ทราบ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

ข้อความ	ระดับความคาดหวังในบริการของร้านขายยาทั่วไป							ระดับการรับรู้บริการของสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มช.						
	ระดับต่ำ			ระดับสูง				ระดับต่ำ			ระดับสูง			
9. การคิดเงินของร้านขายยาถูกต้อง ไม่มีข้อผิดพลาด	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
10. พนักงานในร้านขายยาได้บอกผู้ใช้บริการอย่างชัดเจนว่า ผู้ใช้บริการจะได้รับบริการนั้นเมื่อใด เช่น การจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของร้านขายยา การนัดรับสินค้าในกรณีที่สินค้าหมด	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
11. พนักงานในร้านขายยามีความพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ทันท่วงที	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
12. พนักงานในร้านขายยาเต็มใจที่จะให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
13. พนักงานในร้านขายยาไม่ยุ่งเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอของผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
14. พนักงานในร้านขายยาให้บริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้อง และมีความน่าเชื่อถือ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
15. ผู้ใช้บริการรู้สึกปลอดภัยในการมารับบริการจากร้านขายยา	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
16. พนักงานในร้านขายยาให้บริการผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
17. พนักงานในร้านขายยาเป็นผู้ที่มีความรู้ ที่สามารถให้คำแนะนำ และตอบข้อสงสัยของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
18. ร้านขายยาให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
19. พนักงานในร้านขายยาให้ความเอาใจใส่แก่ผู้ใช้บริการในแต่ละราย	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
20. พนักงานในร้านขายยาทราบถึงความต้องการของผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
21. ร้านขายยาถือว่าผลประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุด	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7
22. ร้านขายยาเปิดให้บริการในเวลาที่เหมาะสมสำหรับการมาใช้บริการของผู้ใช้บริการ	1	2	3	4	5	6	7	1	2	3	4	5	6	7

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการบริการในร้านขายยาทั่วไปในแต่ละด้าน โปรดให้คะแนนความสำคัญในแต่ละด้านของการบริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องให้คะแนนครบทุกด้าน แต่ให้มีคะแนนรวมทั้งหมด เท่ากับ 100 คะแนน (คะแนนน้อย หมายถึง ระดับความสำคัญน้อย คะแนนมาก หมายถึง ระดับความสำคัญมาก)

ข้อความ	คะแนน ความสำคัญ
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (ลักษณะภายนอกที่สามารถรับรู้ได้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคลิกภาพ และการแต่งกายของผู้ให้บริการ)	
2. ความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (ร้านขายยาให้บริการตามที่แจ้งให้ทราบอย่างถูกต้อง โดยให้บริการตามหลักวิชาชีพ และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ)	
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (ผู้ให้บริการมีความพร้อมที่จะให้บริการ และเต็มใจให้บริการ)	
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (ผู้ให้บริการมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการให้บริการที่ทำให้ผู้บริกรรู้สึกไว้วางใจและมั่นใจในการใช้บริการ)	
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความตั้งใจ เอาใจใส่ และเห็นอกเห็นใจผู้ให้บริการ)	
รวม	100

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการบริการของสถานปฏิบัติการเภสัชชุมชน มหาวิทยาลัย-
เชียงใหม่

.....

.....

.....

.....

.....

(ขอขอบคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาตอบแบบสอบถามค่ะ)

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาววิลาสิณี จำปาอะ
วัน เดือน ปี เกิด 19 มีนาคม 2524
ประวัติการศึกษา สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนอุตรดิตถ์ครุณี
ปีการศึกษา 2541
สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ปีการศึกษา 2546

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved