

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรียงลำดับหัวข้อ ดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย (Mean)

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

N แทน จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

$t$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาเปรียบเทียบความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ  $t$

SS แทน ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)

MS แทน ค่าเฉลี่ยของผลบวกยกกำลังสอง (Mean Square)

F แทน สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาเปรียบเทียบความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F

$df$  แทน ชั้นของความอิสระ (Degree of Freedom)

\* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### ลำดับขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้เสนอขั้นตอนในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มารับบริการจากงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพบริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ

ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอายุ สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่อาศัย รายได้ต่อเดือน สิทธิการรักษา ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ

ตอนที่ 5 วิเคราะห์เนื้อหา สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้เสนอตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ที่มารับบริการจากงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาความถี่ และร้อยละ ดังรายละเอียดที่ปรากฏอยู่ในตารางที่ 1 - 8

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	194	48.62
1.2 หญิง	205	51.38
รวม	399	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 205 คน ร้อยละ 51.38 รองลงมาคือเพศชาย จำนวน 194 คน ร้อยละ 48.62 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	192	48.12
2.2 30-40 ปี	113	28.32
2.3 สูงกว่า 40 ปี	94	23.56
รวม	399	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 192 คน ร้อยละ 48.12 รองลงมาคืออายุ 30-40 ปี จำนวน 113 คน ร้อยละ 28.32 และต่ำสุดคืออายุสูงกว่า 40 ปี จำนวน 94 คน ร้อยละ 23.56

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
3.1 โสด	182	45.61
3.2 สมรส	203	50.88
3.3 ม่าย/หย่า/แยกกันอยู่	14	3.51
รวม	399	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 203 คน ร้อยละ 50.88 รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน 182 คน ร้อยละ 45.61 และต่ำสุดคือ สถานภาพม่าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 14 คน ร้อยละ 3.51

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
4. ที่อยู่อาศัย		
4.1 อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด	214	53.63
4.2 อำเภออื่นในจังหวัดร้อยเอ็ด	166	41.61
4.3 ต่างจังหวัด	19	4.76
รวม	399	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัยในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 214 คน ร้อยละ 53.63 รองลงมาคือ อยู่อำเภออื่นในจังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 166 คน ร้อยละ 41.61 และต่ำสุดคือ อยู่ต่างจังหวัด จำนวน 19 คน ร้อยละ 4.76

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
5.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท	158	39.60
5.2 5,001-10,000 บาท	98	24.56
5.3 10,001-20,000 บาท	97	24.31
5.4 สูงกว่า 20,001 บาท	46	11.53
รวม	399	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มี รายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 158 คน ร้อยละ 39.60 รองลงมาคือ รายได้ ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท จำนวน 98 คน ร้อยละ 24.56 และต่ำสุดคือ รายได้ต่อเดือน สูงกว่า 20,001 บาท จำนวน 46 คน ร้อยละ 11.53

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม สิทธิการรักษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
6. สิทธิการรักษา		
6.1 เบิกได้	105	26.32
6.2 บัตรประกันสังคม	84	21.05
6.3 บัตรทอง (ฟรีค่ารักษาพยาบาล)	139	34.84
6.4 บัตรทอง (จ่ายเงิน 30 บาท)	38	9.52
6.5 ชำระเงินเอง	33	8.27
รวม	399	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ไปถึงัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีสิทธิในการรักษาบัตรทอง (ฟรีค่ารักษาพยาบาล) จำนวน 139 คน ร้อยละ 34.84 รองลงมาคือ มีสิทธิเบิกได้ จำนวน 105 คน ร้อยละ 26.32 และต่ำสุดคือชำระเงินเอง จำนวน 33 คน ร้อยละ 8.27

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ไปถึงัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
7. ระดับการศึกษา		
7.1 ระดับประถมศึกษา	58	14.54
7.2 ระดับมัธยมศึกษา / ปวช.	124	31.08
7.3 ระดับอนุปริญญา / ปวส.	73	18.30
7.4 ระดับปริญญาตรี	128	32.08
7.5 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี	16	4.01
<b>รวม</b>	<b>399</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 7 พบว่า ไปถึงัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 128 คน ร้อยละ 32.08 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษา / ปวช. จำนวน 124 คน ร้อยละ 31.08 และต่ำสุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน ร้อยละ 4.01

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพ

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวนคน	ร้อยละ
8. อาชีพ		
8.1 เกษตรกร	49	12.28
8.2 รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	114	28.57
8.3 รับจ้าง	81	20.30
8.4 ธุรกิจส่วนตัว	79	19.80
8.5 นักเรียน/นักศึกษา	74	18.55
8.6 พระภิกษุ	2	0.50
รวม	399	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มี อาชีพรับราชการ / รัฐวิสาหกิจ จำนวน 114 คน ร้อยละ 28.57 รองลงมาคือ มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 81 คน ร้อยละ 20.30 และต่ำสุดคือ เป็นพระภิกษุ จำนวน 2 คน ร้อยละ 0.05

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพบริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับคุณภาพบริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่ อาศัย รายได้ต่อเดือน สิทธิการรักษา ระดับการศึกษาสูงสุด และอาชีพ โดยรวม และรายด้าน แล้วนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ เพื่อแปลความหมาย ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 9 - 16

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพบริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน

คุณภาพบริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก	คุณภาพบริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.41	0.48	ปานกลาง
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.45	0.54	ปานกลาง
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.44	0.52	ปานกลาง
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ	3.43	0.50	ปานกลาง
ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้อุปสงค์ความต้องการของผู้รับบริการ	3.37	0.53	ปานกลาง
ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน	3.48	0.49	ปานกลาง
ด้านผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิต	3.49	0.51	ปานกลาง
โดยรวม	3.44	0.42	ปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.49 – 3.37 ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ด้านผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิต ( $\bar{X} = 3.49$ )

ลำดับที่ 2 ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.48$ )

ลำดับที่ 3 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ( $\bar{X} = 3.45$ )



ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพบริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการรายด้าน และรายข้อ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ
1. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย	3.49	0.65	ปานกลาง
2. จัดและตกแต่งสถานที่ให้สวยงาม เป็นระเบียบ เช่น บริเวณที่พักรอรับยา	3.27	0.68	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	3.66	0.72	สูง
4. เอกสารและสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการแนะนำการใช้ยา และการบริการ เช่น เอกสารแผ่นพับและป้ายประชาสัมพันธ์ตามบอร์ดควรมีพร้อมอย่างเรียบร้อยสวยงามและติดไว้ในสถานที่ที่เห็นได้อย่างชัดเจน	3.49	0.73	ปานกลาง
5. มีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการ	3.47	0.69	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่อารมณ์ดี อ่อนโยนแจ่มใส	3.32	0.78	ปานกลาง
7. การรอรับยา จัดให้มีเก้าอี้ให้นั่งรออย่างเพียงพอ	3.18	0.84	ปานกลาง
รวมรายด้าน	3.41	0.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูง 1 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 6 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.66 – 3.18 ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาลดได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาดเรียบร้อย ( $\bar{X} = 3.66$ )

ลำดับที่ 2 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย ( $\bar{X} = 3.49$ )

ลำดับที่ 3 เอกสารและสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการแนะนำการใช้ยาและการบริการ เช่น เอกสารแผ่นพับและป้าย ประชาสัมพันธ์ตามบอร์ดควรมีพร้อมอย่างเรียบร้อยสวยงามและติดไว้ในสถานที่ที่เห็นได้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.49$ )

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพบริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ รายด้าน และรายข้อ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ
1. การบริการปฏิบัติได้เสร็จเรียบร้อยในเวลาที่กำหนด	3.24	0.78	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงความสนใจอย่างจริงใจที่จะช่วยแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้ป่วย	3.40	0.75	ปานกลาง
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจว่าบริการที่ได้รับถูกต้องตามเทคนิคทางวิชาการ	3.53	0.71	สูง
4. คุณมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่จ่ายยาตามใบสั่งยาทุกใบได้อย่างถูกต้องตามที่แพทย์สั่ง	3.58	0.74	สูง
5. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสม่ำเสมอ จัดเจ้าหน้าที่บริการตลอดเวลา	3.51	0.72	สูง
6. เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบเพื่อลดความผิดพลาดของการจ่ายยา	3.44	0.73	ปานกลาง
รวมรายด้าน	3.45	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.45$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูง 3 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.58 – 3.24 ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่า 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 คุณมั่นใจว่าเจ้าหน้าที่จ่ายยาตามใบสั่งยาทุกใบได้อย่างถูกต้องตามที่แพทย์สั่ง ( $\bar{X} = 3.58$ )

ลำดับที่ 2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ทำให้ผู้ป่วยรู้สึกเชื่อถือและไว้วางใจว่าบริการที่ได้รับถูกต้องตามเทคนิคทางวิชาการ ( $\bar{X} = 3.53$ )

ลำดับที่ 3 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความสม่ำเสมอ จัดเจ้าหน้าที่บริการ  
ตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.51$ )

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพบริการ  
ของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการ  
ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ รายด้าน และรายข้อ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ
1. มีบัตรคิวเพื่อจัดลำดับการให้บริการที่แน่นอนแก่ ผู้รับบริการ	3.55	0.76	สูง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว	3.24	0.67	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงความพร้อมและ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการเสมอ	3.44	0.66	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำปรึกษาแก่ ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ	3.54	0.72	สูง
5. เจ้าหน้าที่รับรู้ปัญหาและความต้องการของ ผู้รับบริการ	3.43	0.69	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมต่อการตอบข้อซักถามหรือ การให้ข้อมูล	3.41	0.72	ปานกลาง
รวมรายด้าน	3.44	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของ  
งานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองความ  
ต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.44$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า  
อยู่ในระดับสูง 2 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.55 – 3.24 ซึ่ง  
สามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 มีบัตรคิวเพื่อจัดลำดับการให้บริการที่แน่นอนแก่ผู้รับบริการ  
( $\bar{X} = 3.55$ )

ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่ตอบคำถามและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการด้วยความ  
เต็มใจ ( $\bar{X} = 3.54$ )

ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงความพร้อมและความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการเสมอ ( $\bar{X} = 3.44$ )

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพบริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ รายด้าน และรายข้อ

ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ	ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเวลาพอที่จะให้การช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการร้องขอ	3.34	0.75	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีอัตรายาที่ดีแก่ผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ	3.38	0.69	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามแก่ผู้รับบริการ	3.45	0.64	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อสงสัยต่างๆ เกี่ยวกับยาให้ผู้ป่วยเข้าใจได้	3.46	0.70	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความชำนาญ คล่องแคล่วในการให้บริการ	3.43	0.64	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา หลังจากรับยาแล้ว	3.53	0.69	สูง
รวมรายด้าน	3.43	0.50	ปานกลาง

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.43$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูง 1 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.53–3.34 ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่า 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา หลังจากรับยาแล้ว ( $\bar{X} = 3.53$ )

ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบข้อสงสัยต่างๆ เกี่ยวกับยา ให้ผู้ป่วยเข้าใจ  
ได้ ( $\bar{X} = 3.46$ )

ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้เพียงพอในการตอบคำถามแก่ผู้รับบริการ  
( $\bar{X} = 3.45$ )

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพ  
บริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด  
ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ รายด้าน และรายข้อ

ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงความเอาใจใส่ ผู้รับบริการแต่ละคนเป็นอย่างดี	3.40	0.67	ปานกลาง
2. มีการเปิดให้บริการตามเวลาที่ผู้รับบริการสะดวก ในการรับบริการ	3.44	0.73	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็น รายบุคคล	3.32	0.73	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดี ที่สุดแก่ผู้รับบริการ	3.42	0.70	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการเข้าใจความต้องการเฉพาะ ของผู้รับบริการ แต่ละรายในการรับบริการ	3.36	0.63	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจว่าผู้รับบริการต้องการ ความรวดเร็วไม่ต้องรอนาน	3.30	0.78	ปานกลาง
รวมรายด้าน	3.37	0.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 14 พบว่า ผู้ที่มารับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของ  
งานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้  
ความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.37$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ  
พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.44 – 3.30 ซึ่งสามารถเรียงลำดับ  
จากค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 มีการเปิดให้บริการตามเวลาที่ผู้รับบริการสะดวกในการรับบริการ  
( $\bar{X} = 3.44$ )

ลำดับที่ 2 เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่  
ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 3.42$ )

ลำดับที่ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงความเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละคนเป็น  
อย่างดี ( $\bar{X} = 3.40$ )

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพบริการ  
ของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการไร้  
ข้อผิดพลาดในการทำงาน รายด้าน และรายข้อ

ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน	ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ
1. ท่านรู้สึกปลอดภัยในบริการที่ได้รับจากเภสัชกร	3.61	0.70	สูง
2. การให้คำแนะนำในการใช้ยา ถูกต้อง ชัดเจน	3.63	0.70	สูง
3. การใช้เทคโนโลยีเพื่อความสะดวก รวดเร็วใน การให้บริการ	3.38	0.62	สูง
4. มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.42	0.65	ปานกลาง
5. กำหนดช่วงเวลาเปิด-ปิด การบริการไว้ชัดเจน	3.51	0.69	สูง
6. มีหลากหลายวิธีการใช้ยาที่ชัดเจน	3.59	0.76	สูง
7. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	3.31	0.69	ปานกลาง
8. การให้บริการทุกขั้นตอนปฏิบัติได้ถูกต้อง โดย ไม่มีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น	3.39	0.64	ปานกลาง
รายด้าน	3.48	0.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของ  
งานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการไร้ข้อผิดพลาดใน  
การทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ใน  
ระดับสูง 5 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.63 – 3.31 ซึ่งสามารถ  
เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาค่า 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

- ลำดับที่ 1 การให้คำแนะนำในการใช้ยา ถูกต้อง ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.63$ )  
 ลำดับที่ 2 ท่านรู้สึกปลอดภัยในบริการที่ได้รับจากเภสัชกร ( $\bar{X} = 3.61$ )  
 ลำดับที่ 3 มีฉลากอธิบายวิธีการใช้ยาที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.59$ )

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับคุณภาพบริการของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิต รายด้าน และรายข้อ

ด้านผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิต	ความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการ		
	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพบริการ
1. เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการ ชักถามจนเข้าใจ	3.42	0.68	ปานกลาง
2. การบริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก มีการพัฒนาระบบการทำงานอย่างต่อเนื่อง	3.43	0.63	ปานกลาง
3. มีการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ ด้วยเอกสารหรือแผ่นพับข่าวสารให้ผู้รับบริการเข้าใจง่าย	3.44	0.72	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่เก็บรักษาประวัติและความลับของผู้ป่วย	3.65	0.77	สูง
5. จากการรับประทานยาที่เคยได้รับ การเจ็บป่วยมีอาการดีขึ้น	3.52	0.72	สูง
6. ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก	3.50	0.71	ปานกลาง
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อท่านโดยคำนึงถึงสิทธิของผู้รับบริการ	3.44	0.74	ปานกลาง
รายด้าน	3.49	0.51	ปานกลาง

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ที่มีรับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.49$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับสูง 2 ข้อ อยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.65 – 3.42 ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากสูงไปหาต่ำ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้



- ลำดับที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่เก็บรักษาประวัติและความลับของผู้ป่วย ( $\bar{X} = 3.65$ )
- ลำดับที่ 2 จากการรับประทานยาที่เคยได้รับ การเจ็บป่วยมีอาการดีขึ้น  
( $\bar{X} = 3.52$ )
- ลำดับที่ 3 ท่านรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการของงานเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก  
( $\bar{X} = 3.50$ )

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามเพศ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยนำเสนอในรูปตารางวิเคราะห์การหาค่าสถิติทดสอบ t-test ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ตามระดับคุณภาพบริการ จำแนกตามเพศ

คุณภาพบริการในการให้บริการ	ชาย		หญิง		t	Sig
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	3.43	0.48	3.39	0.47	0.89	0.37
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	3.46	0.53	3.44	0.55	0.30	0.76
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	3.45	0.47	3.43	0.57	0.36	0.72
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ	3.46	0.48	3.41	0.52	0.93	0.36
ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ	3.39	0.49	3.36	0.51	0.44	0.66
ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน	3.51	0.45	3.45	0.57	1.05	0.30
ด้านผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิต	3.51	0.49	3.46	0.54	0.81	0.42
โดยรวม	3.45	0.40	3.42	0.44	0.75	0.46

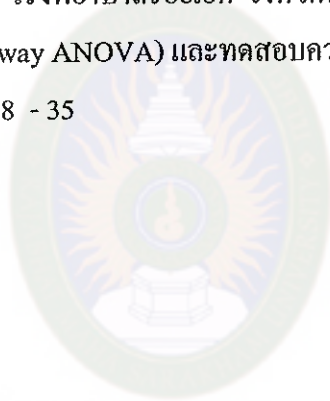
\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นรายด้านและโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของ ฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตาม อายุ สถานภาพสมรส ถิ่นที่อยู่อาศัย รายได้ต่อเดือน สิทธิการรักษา ระดับการศึกษาสูงสุด และ อาชีพ

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของ ฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของ เซฟเฟ่ ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 18 - 35



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 18 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม  
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนก  
ตามอายุ

คุณภาพบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.77	0.38	1.69	0.19
	ภายในกลุ่ม	396	89.90	0.23		
	รวม	398	90.67			
ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.72	0.36	1.23	0.29
	ภายในกลุ่ม	396	116.60	0.29		
	รวม	398	117.32			
ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.17	0.09	0.31	0.74
	ภายในกลุ่ม	396	109.13	0.28		
	รวม	398	109.30			
ด้านการให้ความเชื่อมั่น แก่ผู้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.55	0.28	1.10	0.33
	ภายในกลุ่ม	396	99.24	0.25		
	รวม	398	99.79			
ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.03	0.02	0.06	0.94
	ภายในกลุ่ม	396	112.12	0.28		
	รวม	398	112.15			
ด้านการไร้ข้อผิดพลาด ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.04	0.02	0.13	0.92
	ภายในกลุ่ม	396	93.90	0.24		
	รวม	398	93.94			
ด้านผลลัพธ์ที่ดี ต่อคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	2	0.07	0.04	0.13	0.88
	ภายในกลุ่ม	396	105.44	0.27		
	รวม	398	105.51			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.07	0.04	0.20	0.82
	ภายในกลุ่ม	396	70.99	0.18		
	รวม	398	71.06			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นรายด้านและโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 19 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามสถานภาพสมรส

คุณภาพบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.15	0.07	0.32	0.72
	ภายในกลุ่ม	396	90.53	0.23		
	รวม	398	90.68			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2	0.27	0.13	0.45	0.64
	ภายในกลุ่ม	396	117.05	0.30		
	รวม	398	117.32			
ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.18	0.09	0.33	0.72
	ภายในกลุ่ม	396	109.11	0.28		
	รวม	398	109.29			
ด้านการให้ความเชื่อมั่น แก่ผู้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.05	0.03	0.10	0.91
	ภายในกลุ่ม	396	99.74	0.25		
	รวม	398	99.79			
ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.51	0.26	0.91	0.40
	ภายในกลุ่ม	396	111.64	0.28		
	รวม	398	112.15			
ด้านการไร้ข้อผิดพลาด ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	0.03	0.02	0.07	0.93
	ภายในกลุ่ม	396	93.90	0.24		
	รวม	398	93.93			
ด้านผลลัพธ์ที่ติดต่อคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	2	0.18	0.09	0.34	0.71
	ภายในกลุ่ม	396	105.33	0.27		
	รวม	398	105.51			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	0.05	0.02	0.13	0.88
	ภายใน กลุ่ม	396	71.02	0.18		
	รวม	398	71.07			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 พบว่า ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นรายด้าน  
และโดยรวม ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 20 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม  
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนก  
ตามที่อยู่อาศัย

คุณภาพบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.86	0.93	4.13	0.02*
	ภายในกลุ่ม	396	88.82	0.22		
	รวม	398	90.67			
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2	1.26	0.63	2.14	0.12
	ภายในกลุ่ม	396	116.07	0.29		
	รวม	398	117.32			
ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	1.22	0.61	2.24	0.11
	ภายในกลุ่ม	396	108.07	0.27		
	รวม	398	109.29			
ด้านการให้ความเชื่อมั่น แก่ผู้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.37	1.19	4.82	0.01*
	ภายในกลุ่ม	396	97.42	0.25		
	รวม	398	99.79			
ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	0.86	0.43	1.52	0.22
	ภายในกลุ่ม	396	111.29	0.28		
	รวม	398	112.15			
ด้านการไว้ข้อผิดพลาด ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	1.50	0.75	3.21	0.04*
	ภายในกลุ่ม	396	92.44	0.23		
	รวม	398	93.94			
ด้านผลลัพธ์ที่ดีต่อคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	2	1.27	0.64	2.42	0.09
	ภายในกลุ่ม	396	104.23	0.26		
	รวม	398	105.50			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.33	0.67	3.78	0.02*
	ภายในกลุ่ม	396	69.73	0.18		
	รวม	398	71.06			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีที่อยู่อาศัยแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน และโดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบรายคู่ ดังตาราง 21 - 23

ตารางที่ 21 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามที่อยู่อาศัย

คุณภาพบริการ	ที่อยู่อาศัย	$\bar{X}$	ที่อยู่อาศัย		
			อำเภอเมือง	อำเภออื่น	ต่างจังหวัด
			3.35	3.48	3.50
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	อำเภอเมือง	3.35	-	-0.13*	-0.15
	อำเภออื่น	3.48		-	-0.02
	ต่างจังหวัด	3.50			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ของผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามที่อยู่อาศัย พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีที่อยู่อาศัยในอำเภออื่น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่อยู่อาศัยในอำเภอเมือง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 22 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ จำแนกตามที่อยู่อาศัย

คุณภาพบริการ	ที่อยู่อาศัย	$\bar{X}$	ที่อยู่อาศัย		
			อำเภอเมือง	อำเภออื่น	ต่างจังหวัด
			3.36	3.50	3.60
ด้านการให้ความ เชื่อมั่นแก่ผู้บริการ	อำเภอเมือง	3.36	-	-0.14*	-0.23
	อำเภออื่น	3.50		-	-0.10
	ต่างจังหวัด	3.60			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 22 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ของผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามที่อยู่อาศัย พบว่าด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ แตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีที่อยู่อาศัยในอำเภออื่น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่อยู่อาศัยในอำเภอเมือง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 23 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน จำแนกตามที่อยู่อาศัย

คุณภาพบริการ	ที่อยู่อาศัย	$\bar{X}$	ที่อยู่อาศัย		
			อำเภอเมือง	อำเภออื่น	ต่างจังหวัด
			3.42	3.55	3.52
ด้านการ ไร้ข้อผิดพลาดใน การทำงาน	อำเภอเมือง	3.42	-	-0.13*	-0.10
	อำเภออื่น	3.55		-	0.03
	ต่างจังหวัด	3.52			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 23 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ของผู้ที่มาใช้บริการจาก ฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามที่อยู่อาศัย พบว่า ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน แตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีที่อยู่อาศัยใน อำเภออื่น มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่อยู่อาศัยในอำเภอเมือง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 24 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.55	0.52	2.26	0.08
	ภายในกลุ่ม	395	89.12	0.23		
	รวม	398	90.67			
ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	3	1.69	0.56	1.92	0.13
	ภายในกลุ่ม	395	115.63	0.29		
	รวม	398	117.32			
ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.33	0.78	2.86	0.06
	ภายในกลุ่ม	395	106.96	0.27		
	รวม	398	109.29			
ด้านการให้ความเชื่อมั่น แก่ผู้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.98	0.66	2.66	0.07
	ภายในกลุ่ม	395	97.81	0.25		
	รวม	398	99.79			
ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.36	0.79	2.83	0.06
	ภายในกลุ่ม	395	109.79	0.28		
	รวม	398	112.15			
ด้านการไร้ข้อผิดพลาด ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	3.34	1.11	4.85	0.00*
	ภายในกลุ่ม	395	90.59	0.23		
	รวม	398	93.93			
ด้านผลลัพธ์ที่ดี ต่อคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	3	1.50	0.50	1.89	0.13
	ภายในกลุ่ม	395	104.00	0.26		
	รวม	398	105.50			



ตารางที่ 24 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.84	0.61	3.48	0.02*
	ภายในกลุ่ม	395	69.23	0.18		
	รวม	398	71.07			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ที่มีมารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน และโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบรายคู่ ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพบริการ	รายได้ต่อเดือน (บาท)	$\bar{X}$	รายได้ต่อเดือน (บาท)			
			ต่ำกว่า 5,000	5,001-10,000	10,001-20,000	สูงกว่า 20,001
			3.58	3.43	3.36	3.48
ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน	ต่ำกว่า 5,000	3.58	-	0.15	0.22*	-0.10
	5,001-10,000	3.43		-	-0.07	0.06
	10,001-20,000	3.36			-	-0.12
	สูงกว่า 20,001	3.48				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 25 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ของผู้ที่มีมารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ด้านการไร้ข้อผิดพลาดในการทำงาน แตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 26 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม  
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนก  
ตามสิทธิการรักษา

คุณภาพบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.73	0.93	4.22	0.00*
	ภายในกลุ่ม	394	86.94	0.22		
	รวม	398	90.67			
ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	4	2.00	0.50	1.71	0.15
	ภายในกลุ่ม	394	115.32	0.29		
	รวม	398	117.32			
ด้านการตอบสนอง ความต้องการของรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	5.00	1.25	4.71	0.00*
	ภายในกลุ่ม	394	104.29	0.27		
	รวม	398	109.29			
ด้านการให้ความเชื่อมั่น แก่ผู้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.15	0.53	2.16	0.07
	ภายในกลุ่ม	394	97.64	0.24		
	รวม	398	99.79			
ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ ความต้องการของรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.39	0.84	2.26	0.07
	ภายในกลุ่ม	394	108.76	0.27		
	รวม	398	112.15			
ด้านการไร้ข้อผิดพลาด ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	2.62	0.65	2.30	0.07
	ภายในกลุ่ม	394	91.31	0.23		
	รวม	398	93.93			
ด้านผลลัพธ์ที่ดี ต่อคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	4	0.89	0.22	0.83	0.50
	ภายในกลุ่ม	394	104.62	0.26		
	รวม	398	105.51			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	2.18	0.54	2.05	0.06
	ภายในกลุ่ม	394	68.88	0.17		
	รวม	398	71.06			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีสิทธิการรักษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่าง จึงเปรียบเทียบรายคู่ ดังตารางที่ 27-29

ตารางที่ 27 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ จำแนกตามสิทธิการรักษา

คุณภาพบริการ	สิทธิการรักษา	— X	สิทธิการรักษา				ชำระเงินเอง
			เบิกได้	บัตร ประกันสังคม	บัตรทอง (ฟรี)	บัตรทอง (จ่าย 30 บาท)	
		3.38	3.38	3.45	3.37	3.68	3.29
ด้านความเป็น รูปธรรมของ บริการ	เบิกได้	3.38	-	-0.07	0.01	0.30*	0.09
	บัตรประกันสังคม	3.45		-	0.08	0.23	0.16
	บัตรทอง (ฟรี)	3.37			-	0.31	0.08
	บัตรทอง (จ่าย 30 บาท)	3.68				-	0.39
	ชำระเงินเอง	3.29					-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 27 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ของผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามสิทธิการรักษา พบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีสิทธิใช้บัตรทอง (จ่าย 30 บาท) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่มีสิทธิเบิกได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 28 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามสิทธิการรักษา

คุณภาพบริการ	สิทธิการรักษา	— X	สิทธิการรักษา				
			เบิก ได้	บัตร ประกัน สังคม	บัตรทอง (ฟรี)	บัตรทอง (จ่าย 30 บาท)	ชำระเงินเอง
			3.32	3.42	3.46	3.74	3.39
ด้านการ ตอบสนอง	เบิกได้	3.32	-	-0.10	-0.14	-0.42*	-0.06
ความ ต้องการ ของผู้รับบริการ	บัตรประกันสังคม	3.42		-	-0.04	-0.32	0.03
	บัตรทอง (ฟรี)	3.46			-	-0.28	0.07
	บัตรทอง (จ่าย 30 บาท)	3.74				-	0.35
	ชำระเงินเอง	3.39					-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ของผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามสิทธิการรักษา พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีสิทธิใช้บัตรทอง (จ่าย 30 บาท) มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่มีสิทธิเบิกได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 29 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรม  
ผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน จำแนก  
ตามระดับการศึกษา

คุณภาพบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.42	0.36	1.57	0.18
	ภายในกลุ่ม	394	89.25	0.23		
	รวม	398	90.67			
ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	4	5.62	1.40	4.95	0.00*
	ภายในกลุ่ม	394	111.70	0.28		
	รวม	398	117.32			
ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	6.60	1.65	6.31	0.00*
	ภายในกลุ่ม	394	102.69	0.26		
	รวม	398	109.29			
ด้านการให้ความเชื่อมั่น แก่ผู้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	4.36	1.09	4.50	0.00*
	ภายในกลุ่ม	394	95.43	0.24		
	รวม	398	99.79			
ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.11	0.78	2.35	0.06
	ภายในกลุ่ม	394	109.04	0.28		
	รวม	398	112.15			
ด้านการไร้ข้อผิดพลาด ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	4	3.29	0.82	1.58	0.18
	ภายในกลุ่ม	394	90.64	0.23		
	รวม	398	93.93			
ด้านผลลัพธ์ที่ดี ต่อคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	4	2.98	0.75	1.86	0.15
	ภายในกลุ่ม	394	102.53	0.26		
	รวม	398	105.51			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	4	3.35	0.84	4.86	0.00*
	ภายในกลุ่ม	394	67.72	0.17		
	รวม	398	71.07			

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ที่มีารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการและโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบรายคู่ ดังตารางที่ 30-33

ตารางที่ 30 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพบริการ	ระดับการศึกษา	X	ระดับการศึกษา				
			ประถมศึกษ	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
			3.43	3.56	3.30	3.40	3.82
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้	ประถมศึกษา	3.43	-	-0.13	0.13	0.03	-0.39
	มัธยมศึกษา / ปวช.	3.56		-	0.26	0.16	-0.26
	อนุปริญญา / ปวส.	3.30			-	-0.10	-0.52*
	ปริญญาตรี	3.40				-	-0.42
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.82					-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ของผู้ที่มีารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 31 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพบริการ	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา				
			ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
			3.44	3.50	3.36	3.34	3.97
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	ประถมศึกษา	3.44	-	-0.06	0.08	0.10	-0.53*
	มัธยมศึกษา / ปวช.	3.50		-	0.14	0.16	-0.47*
	อนุปริญญา / ปวส.	3.36			-	0.02	-0.61*
	ปริญญาตรี	3.34				-	-0.63*
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.97					-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ของผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกัน จำนวน 4 คู่ ได้แก่

คู่ที่ 1 ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 2 ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา / ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 3 ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คู่ที่ 4 ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 32 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพบริการ	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ระดับการศึกษา				
			ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
			3.39	3.51	3.31	3.40	3.80
ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ	ประถมศึกษา	3.39	-	-0.12	0.08	-0.01	-0.41
	มัธยมศึกษา / ปวช.	3.51		-	0.20	0.11	-0.29
	อนุปริญญา / ปวส.	3.31			-	-0.09	-0.49*
	ปริญญาตรี	3.40				-	-0.40
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.80					-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 32 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ของผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้บริการ แตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 33 แสดงการเปรียบเทียบคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของ  
ฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมและ  
รายด้าน จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	2.72	0.54	1.43	0.22
	ภายในกลุ่ม	393	87.95	0.22		
	รวม	398	90.67			
ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	5	3.49	0.70	1.41	0.23
	ภายในกลุ่ม	393	113.83	0.29		
	รวม	398	117.32			
ด้านการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	5.86	1.17	4.44	0.00*
	ภายในกลุ่ม	393	103.44	0.26		
	รวม	398	109.30			
ด้านการให้ความเชื่อมั่น แก่ผู้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	3.09	0.62	1.51	0.20
	ภายในกลุ่ม	393	96.71	0.25		
	รวม	398	99.79			
ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ ความต้องการของผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5	7.33	1.47	5.49	0.00*
	ภายในกลุ่ม	393	104.82	0.27		
	รวม	398	112.15			
ด้านการไร้ข้อผิดพลาด ในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	5	4.45	0.89	1.91	0.11
	ภายในกลุ่ม	393	89.48	0.23		
	รวม	398	93.93			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



ตารางที่ 33 (ต่อ)

คุณภาพบริการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig
ด้านผลลัพธ์ที่ดี ต่อคุณภาพชีวิต	ระหว่างกลุ่ม	5	3.55	0.71	1.74	0.15
	ภายในกลุ่ม	393	101.96	0.26		
	รวม	398	105.51			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	3.82	0.76	4.45	0.00*
	ภายในกลุ่ม	393	67.25	0.17		
	รวม	398	71.07			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 33 พบว่า ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ และโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านที่เหลือไม่แตกต่างกัน เมื่อพบความแตกต่างจึงเปรียบเทียบรายคู่ ดังตารางที่ 34-35

ตารางที่ 34 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ จำนวนตามอาชีพ

คุณภาพบริการ	สถิติการรักษา	สถิติการรักษา					
		เกณฑ์กร	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	นักเรียน/นักศึกษา	พระภิกษุ
	$\bar{X}$	3.62	3.34	3.55	3.30	3.44	4.00
ด้านการตอบสนองความต้องการของ	เกณฑ์กร	-	0.28	0.07	0.32*	0.18	-0.38
ผู้รับบริการ	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3.34	-	-0.21	0.04	-0.10	-0.66
	รับจ้าง	3.55	-	-	0.25	0.11	-0.45
	ธุรกิจส่วนตัว	3.30	-	-	-	-0.14	-0.70
	นักเรียน/นักศึกษา	3.44	-	-	-	-	-0.56
	พระภิกษุ	4.00	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายคู่ของผู้ที่มีมารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวนตามอาชีพ พบว่า

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว ตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 35 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายตัว คุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพบริการ	ลักษณะการรักษា	ลักษณะการรักษา					
		เภสัชกร	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	ธุรกิจส่วนตัว	นักเรียน/นักศึกษา	พระภิกษุ
		3.42	3.31	3.52	3.17	3.48	4.00
	$\bar{X}$						
ด้านการเข้าใจ	เภสัชกร	3.42	0.11	0.10	0.25	-0.06	0.58
รู้จักรับรู้ความ	รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3.31	-	-0.21	0.14	-0.17	-0.69
ต้องการของ	รับจ้าง	3.52	-	-	0.35*	0.04	-0.48
ผู้รับบริการ	ธุรกิจส่วนตัว	3.17	-	-	-	-0.31	-0.83
	นักเรียน/นักศึกษา	3.48	-	-	-	-	-0.52
	พระภิกษุ	4.00	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นเป็นรายตัวของผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามอาชีพ พบว่า

ด้านการเข้าใจ รู้จักรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ แตกต่างกัน จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ที่มีอาชีพรับจ้าง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการสูงกว่า ผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 วิเคราะห์เนื้อหา สำหรับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โดยการหาความหมาย สรุปประเด็น แจกแจงความถี่ แล้วนำเสนอแบบพรรณนาความ ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 36

ตารางที่ 36 แสดงผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการในการให้บริการผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ลำดับที่	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1	ควรให้บริการที่รวดเร็วตรงตามเวลาที่กำหนด ไม่ให้รอนาน	41	20.50
2	เก้าอี้นั่งรอไม่เพียงพอ	33	16.50
3	สถานที่จ่ายยาคับแคบ แออัด ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มารับยา อากาศไม่ค่อยถ่ายเท	28	14.00
4	ให้บริการได้ดีมาก และควรพัฒนาต่อไปเรื่อยๆ	24	12.00
5	เจ้าหน้าที่ควรดูแลเอาใจใส่มากกว่านี้	20	10.00
6	ควรมีบัตรคิว และให้บริการเรียงตามลำดับ	13	6.50
7	ควรบริการให้เป็นระบบมากกว่านี้	12	6.00
8	ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรเพื่อตอบข้อซักถามและให้คำปรึกษา มากกว่านี้	9	4.50
9	ให้เจ้าหน้าที่พูดจาให้สุภาพ หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสมากกว่านี้	6	3.00
10	มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ให้ผู้ใช้บริการเกิดความเข้าใจ มากขึ้น	5	2.50
11	รายละเอียดเกี่ยวกับยาไม่ค่อยชัดเจน	4	2.00
12	ควรเพิ่มสถานที่จ่ายยาเพิ่มอีก	3	1.50
	รวม	200	100.00

จากตาราง 36 พบว่า ผู้ที่มารับบริการจากฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก โรงพยาบาล ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพบริการในการให้บริการ ผู้ป่วยของฝ่ายเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก เรียงลำดับตามความถี่ 3 อันดับแรกคือ ส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่ามี (ร้อยละ 20.50) แก้วน้ำร้อนไม่เพียงพอ (ร้อยละ 16.50) และสถานที่จ่ายยา คับแคบ แออัด ไม่เพียงพอกับจำนวนผู้มารับยา อากาศไม่ถ่ายเท (ร้อยละ 14.00)



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY