

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	3
นิยามศัพท์	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
แนวคิดและทฤษฎี	4
ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	16
ขอบเขตการศึกษา	16
วิธีการศึกษา	17
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	17
การวิเคราะห์ข้อมูล	18
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	19
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	19
บทที่ 4 ผลการศึกษา	20
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	21

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพ บริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่	29
ส่วนที่ 3 ปัญหาที่พบของผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช	42
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช ต่อคุณภาพ บริการ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้ ต่อเดือน ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม และอายุของบุตรหลานที่นำมาใช้บริการ	51
ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช	117
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ	118
สรุปผลการศึกษา	118
อภิปรายผล	146
ข้อค้นพบ	149
ข้อเสนอแนะ	161
บรรณานุกรม	165
ภาคผนวก	167
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	168
ภาคผนวก ข จดหมายยินยอมบริษัท	180
ประวัติผู้เขียน	181

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	21
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	21
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ สมรส	22
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	22
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพของ ผู้ปกครอง	23
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	23
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลาที่มา ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	24
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้ บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	24
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้ บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	25
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุของบุตร หลานที่นำมาใช้บริการ ผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	26
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามโรงพยาบาลที่ ท่านเคยใช้บริการรักษาก่อนจะมาใช้บริการที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	27
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสาเหตุที่เปลี่ยน มาใช้บริการรักษาที่โรงพยาบาลเชียงใหม่ ราม	28
13 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความสะดวก	29
14 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการติดต่อสื่อสาร	30
15 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบ แบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความสามารถ	32

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความสุภาพ	34
17 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ	35
18 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความไว้วางใจ	36
19 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพบริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	37
20 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความปลอดภัย	38
21 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพบริการด้านลักษณะภายนอก	39
22 แสดงจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีต่อคุณภาพบริการด้านความเข้าใจผู้รับบริการ	40
23 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อองค์ประกอบ คุณภาพการบริการ	41
24 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความ สะดวก	42
25 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการ ติดต่อสื่อสาร	43
26 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ความสามารถ	44
27 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความ สุภาพ	45
28 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความ น่าเชื่อถือ	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความ ไว้วางใจ	47
30 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านการ ตอบสนองอย่างรวดเร็ว	47
31 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความ ปลอดภัย	48
32 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้าน ลักษณะภายนอก	49
33 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัญหาด้านความ เข้าใจผู้รับบริการ	50
34 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านความสะอาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	51
35 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	53
36 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านความสามารถ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	55
37 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านความสุภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	57
38 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	59
39 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านความไว้วางใจ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	61
40 แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	63
41 แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
42	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	67
43	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านความเข้าใจผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	68
44	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ องค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	70
45	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านความสะดวก จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วย นอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	72
46	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ ผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	74
47	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านความสามารถ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วย นอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	76
48	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ บริการด้านความสุภาพ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนก กุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	78
49	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วย นอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	80
50	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านความไว้วางใจ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ ผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	82
51	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามระยะเวลาที่มา ใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
52	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านความปลอดภัย จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ ผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	86
53	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้บริการ ผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	88
54	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านความเข้าใจผู้รับบริการ จำแนกตามระยะเวลาที่มาใช้ บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวช โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	90
55	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ องค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	92
56	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านความสะดวก จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมารับ บริการ	94
57	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมา รับบริการ	96
58	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านความสามารถ จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมารับ บริการ	99
60	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านความสุภาพ จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมารับ บริการ	102
61	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมารับ บริการ	104

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
62	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านความไว้วางใจ จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมารับ บริการ	106
63	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามอายุของบุตร หลานที่นำมารับบริการ	108
64	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านความปลอดภัย จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมารับ บริการ	110
65	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมารับ บริการ	112
66	แสดง ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ คุณภาพบริการด้านความเข้าใจผู้รับบริการ จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่ นำมารับบริการ	114
67	แสดงค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ องค์ประกอบคุณภาพบริการ จำแนกตามอายุของบุตรหลานที่นำมารับบริการ	116
68	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจปัจจัยย่อยขององค์ประกอบคุณภาพการบริการ ของผู้ตอบแบบสอบถาม 10 ลำดับสุดท้าย	152
69	แสดงจำนวนปัญหาปัจจัยย่อยขององค์ประกอบคุณภาพการบริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม 10 ลำดับแรก	153
70	แสดงสรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน	154
71	แสดงสรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตาม ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	156
72	แสดงสรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ จำแนกตาม ระยะเวลาที่มาใช้บริการผู้ป่วยนอกแผนกกุมารเวชโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	158