

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
นิยามศัพท์	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	3
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	4
ทฤษฎีและแนวคิด	4
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	11
ขอบเขตการศึกษา	11
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	12
ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีสุ่มตัวอย่าง	12
เครื่องมือที่ใช้รวบรวมข้อมูล	12
การวิเคราะห์ข้อมูล	13
ระยะเวลาที่ศึกษา	14

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	15
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	16
ส่วนที่ 2 ข้อมูลการใช้บริการของผู้รับบริการ	21
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยที่มีต่อองค์ประกอบของการให้บริการ แผนกผู้ป่วยนอก	31
ส่วนที่ 4 ข้อมูลความพึงพอใจในการใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศและรายได้	50
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	99
สรุปผลการศึกษา	99
อภิปรายผล	114
ข้อค้นพบ	116
ข้อเสนอแนะ	117
บรรณานุกรม	121
ภาคผนวก	123
ภาคผนวก ก หนังสือตอบรับการให้ข้อมูลเพื่อประกอบการค้นคว้า	124
ภาคผนวก ข แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	125
ประวัติผู้เขียน	134

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	16
2	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	16
3	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ	17
4	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	17
5	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	18
6	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	19
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานที่พัก	20
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระยะเวลา ที่เริ่มมาใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมหาชัย จนถึงปัจจุบัน	21
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	21
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามแผนกที่ใช้บริการ	22
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามผู้รับผิดชอบการรักษาพยาบาล	23
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการเป็นสมาชิกของโรงพยาบาล	23
13	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ใช้บริการ	24
14	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการไม่ใช้และใช้บริการ โรงพยาบาลอื่นๆ ด้วย	25
15	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม โรงพยาบาลอื่นๆ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามใช้บริการด้วย	26
16	แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม ต่อเหตุผลที่ใช้บริการรักษาโรงพยาบาลอื่นๆ ด้วย	28
17	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามต่อที่มาของการได้รับข่าวสาร ของโรงพยาบาลมหาชัย	29

ตารางที่	หน้า
18 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความสนใจโปรแกรมการตรวจสุขภาพ/รักษาราคาส่วนลดพิเศษ	30
19 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามความสนใจในโปรแกรมการตรวจสุขภาพโปรแกรมต่างๆ	30
20 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของบริการต่างๆ	31
21 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของค่าบริการประเภทต่างๆ	33
22 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานที่หรือช่องทางให้บริการ	34
23 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทการส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	36
24 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรแพทย์	37
25 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรพยาบาล	38
26 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเภสัชกร	39
27 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผล	40
28 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเจ้าหน้าที่การเงินนอก	41
29 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย	42
30 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากรเจ้าหน้าที่บริการทั่วไป	43
31 แสดงค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดต่อบุคลากรจำแนกตามประเภทของบุคลากรที่ให้บริการ	44

ตารางที่	หน้า
32 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ	45
33 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภทของขั้นตอนหรือวิธีการให้บริการ	46
34 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ต่อบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามองค์ประกอบของบริการ	47
35 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ ประเภทของบริการต่างๆ ของแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ	50
36 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อราคา ค่าบริการต่างๆ ของแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ	51
37 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่ หรือช่องทางให้บริการ ของแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ	52
38 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ การส่งเสริมการจำหน่ายบริการของแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ	53
39 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ บุคลากรแพทย์ที่ให้บริการผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ	54
40 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ บุคลากรพยาบาลที่ให้บริการผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ	55
41 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากร เภสัชกรที่ให้บริการผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ	56
42 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากร เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะ และวิเคราะห์ผลที่ให้บริการผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ	57
43 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากร เจ้าหน้าที่การเงินนอกที่ให้บริการผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ	58
44 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากร เจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย จำแนกตามเพศ	59

45	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากร เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป จำแนกตามเพศ	60
46	สรุปแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากร ประเภทต่างๆ ที่ให้บริการผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ	61
47	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพหรือ ประโยชน์ที่ได้รับทางกายภาพ จำแนกตามเพศ	62
48	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอนหรือ วิธีการให้บริการ จำแนกตามเพศ	63
49	สรุปแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ องค์ประกอบของการให้บริการ จำแนกตามเพศ	64
50	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบริการต่างๆ ของแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามรายได้	65
51	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อราคาค่าบริการ แผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามรายได้	68
52	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อสถานที่หรือ ช่องทางให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามรายได้	70
53	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการส่งเสริม การจำหน่ายบริการ จำแนกตามรายได้	73
54	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากร แพทย์ จำแนกตามรายได้	75
55	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากร เภสัชกร จำแนกตามรายได้	77
56	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากร เภสัชกร จำแนกตามรายได้	79
57	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากร เจ้าหน้าที่เอกซเรย์ ตรวจเลือด/ปัสสาวะและวิเคราะห์ผล จำแนกตามรายได้	81
58	แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากร เจ้าหน้าที่การเงินนอก จำแนกตามรายได้	83

ตารางที่	หน้า
59 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากร เจ้าหน้าที่ทำบัตรผู้ป่วย จำแนกตามรายได้	85
60 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อบุคลากร เจ้าหน้าที่บริการทั่วไป จำแนกตามรายได้	87
61 สรุปแสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ บุคลากรที่ให้บริการ จำแนกตามรายได้	89
62 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อคุณภาพ หรือประโยชน์ที่ได้รับจากบริการทางกายภาพ จำแนกตามรายได้	91
63 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อขั้นตอน หรือวิธีการให้บริการ จำแนกตามรายได้	93
64 แสดงค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อ บริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามองค์ประกอบของการบริการกับระดับรายได้	96
65 แสดงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำแนกตามองค์ประกอบ ของการให้บริการและตามเพศและรายได้	110