

## สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	<b>1</b>
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	2
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	2
1.4 นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	<b>4</b>
2.1 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้อง	4
2.2 สรุปสาระสำคัญจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
<b>บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา</b>	<b>9</b>
3.1 ขอบเขตการศึกษา	9
3.2 วิธีการศึกษา	9
<b>บทที่ 4 ผลการศึกษา</b>	<b>11</b>
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล	12
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของโรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	16
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อบริการที่ได้รับแผนกโสม เฮลท์ แคร์ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม	23
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร์ โรงพยาบาลเชียงใหม่ราม จำแนกตามระดับการศึกษา รายได้	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบและข้อเสนอแนะ	50
สรุปผลการศึกษา	50
อภิปรายผล	56
ข้อค้นพบ	57
ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม	63
ภาคผนวก	64
ภาคผนวก ก	64
ภาคผนวก ข	74
ประวัติผู้เขียน	80

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	12
2 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ	12
3 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	13
4 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ	13
5 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	14
6 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามบุคคลที่ร่วมอาศัยในครอบครัว	15
7 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระยะเวลาการใช้บริการ	16
8 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเหตุผลของการใช้บริการ	17
9 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามวิธีการรับรู้ข่าวสาร โรงพยาบาล	18
10 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการ การดูแลต่อเนืองที่บ้าน	19
11 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อลดค่าใช้จ่าย	19
12 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อประหยัดเวลาการเดินทาง	20
13 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อความรวดเร็วในการฟื้นฟูสภาพ	20
14 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนก ตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้ใช้บริการ	21
15 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ ด้านความจำเป็นในการใช้บริการสำหรับผู้เจ็บป่วยเรื้อรัง	22
16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร่ ด้าน การส่งเสริมสุขภาพ	23
17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร่ ด้านการป้องกันโรค	25

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
18	ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร์ ด้านการรักษาโรค (Curative)	27
19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร์ ด้านการฟื้นฟู	29
20	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร์ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	31
21	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร์ ด้านการป้องกันโรค จำแนกตามระดับการศึกษา	34
22	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร์ ด้าน การรักษาโรคจำแนกตามระดับการศึกษา	36
23	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร์ ด้านการฟื้นฟู จำแนกตามระดับการศึกษา	38
24	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร์ ด้านการส่งเสริมสุขภาพ จำแนกตามรายได้	40
25	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร์ ด้านการป้องกันโรค จำแนกตามรายได้	43
26	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร์ ด้านการรักษาโรค จำแนกตามรายได้	45
27	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจากแผนก โสม เฮลท์ แคร์ ด้านการฟื้นฟู จำแนกตามรายได้	47