

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	4
1.5 นิยามศัพท์	4
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิดและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ทฤษฎีและแนวคิด	6
2.2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	15
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	16
3.3 การรวบรวมข้อมูล	17
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	17
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	19
4.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก	20
4.1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม	20
4.1.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	29
4.2 ปัญหาที่พบในการบริการของโรงพยาบาล	41

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 บทสรุป	44
5.1 สรุปผลการศึกษา	44
5.2 อภิปรายผล	46
5.3 ข้อจำกัดในการศึกษา	49
5.3 ข้อเสนอแนะ	49
เอกสารอ้างอิง	50
ภาคผนวก	53
ประวัติผู้เขียน	59

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 สถิติการให้บริการ ของ โรงพยาบาลภาครัฐ ในจังหวัดนครปฐม	2
2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของแผนกผู้ป่วยนอก	20
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของห้องบัตร	21
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของห้องตรวจโรค	22
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของห้องเอกซเรย์	24
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของห้องปฏิบัติการและชันสูตรผู้ป่วยนอก	25
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของห้องยา	26
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของห้องการเงิน	27
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ในโรงพยาบาล	28
10 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามเพศ	29
11 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตาม เพศ	30
12 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุ	31
13 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนก ตามอายุ	32
14 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	33
15 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามระดับการศึกษา	34

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
16	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพ	35
17	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามอาชีพ	36
18	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้	37
19	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามรายได้	38
20	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามสิทธิที่ใช้ในการรักษา	39
21	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการแผนกผู้ป่วยนอก จำแนกตามสิทธิที่ใช้ในการรักษา	40
22	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามปัญหาที่พบในการรับบริการ แผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล	41
23	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามปัญหาอื่น ๆ และข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงการบริการ ด้านห้องตรวจโรค	42
24	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัญหาอื่น ๆ และ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการด้านสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ของ โรงพยาบาล	43