

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญ	(5)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญแผนภูมิ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
สมมติฐานการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	9
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ	10
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่มีคุณภาพ	12
แนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล	16
การบริหารงานของโรงพยาบาล	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	49

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	52
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูล	56
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
สัญลักษณ์ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล	62
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาล	66
สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร	
ตอนที่ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ	66
โรงพยาบาลด้านต่าง ๆ	
ตอนที่ 2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของ	78
โรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร	
ตามสถานภาพของผู้ใช้บริการ	
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	127
สรุปผลการวิจัย	129
อภิปรายผล	135
ข้อเสนอแนะ	139

สารบัญ

	หน้า
บรรณานุกรม	140
ภาคผนวก	144
ภาคผนวก ก	รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ
	หนังสือขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
ภาคผนวก ข	แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ
	ของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงสาธารณสุข ในเขต
	กรุงเทพมหานคร
	ประวัติผู้วิจัย
	161

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนผู้เข้ามาใช้บริการใน 3 โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข	52
2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาล 3 แห่ง	53
3 สถานภาพของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล จำแนกตามประเภทการให้บริการ เพศ อายุ	62
4 สถานภาพของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ	64
5 สถานภาพของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล จำแนกตามรายได้ และ การใช้บัตรสิทธิประโยชน์	65
6 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล	66
7 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านบุคลากรที่ให้ข้อมูลเบื้องต้น/คำแนะนำการรักษา	68
8 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านบุคลากรที่ให้การรักษาพยาบาล	69
9 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ	70
10 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านยาและเวชภัณฑ์	71
11 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการจัดสถานที่และห้องบริการต่าง ๆ	72
12 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล การจัดสภาพแวดล้อมในโรงพยาบาล	74

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
13	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการรับผู้ป่วย	75
14	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการดูแล/ปฏิบัติต่อผู้ป่วย	76
15	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล ด้านการประเมินผลและการติดตามหลังการรักษา	77
16	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านบุคลากรผู้ให้บริการจำแนกตาม ประเภทการให้บริการ	78
17	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ ยา และ เวชภัณฑ์ จำแนกตามประเภทการให้บริการ	79
18	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม จำแนกตามประเภทการให้บริการ	80
19	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร ในด้านระบบการให้บริการ จำแนกตามประเภทการให้บริการ	81
20	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามประเภทการให้บริการ	82

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
21	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการชายและหญิง	83
22	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ	85
23	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการที่มีอายุต่างกัน	90
24	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้ใช้บริการ	93
25	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร ในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการที่ มีระดับการศึกษาต่างกัน	98
26	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการที่อาชีพต่างกัน	101
27	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน	106
28	ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้	109
29	การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัด กระทรวงสาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกัน	114

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
30 ระดับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามสิทธิประโยชน์การเข้ารับบริการของ ผู้ใช้บริการ	117
31 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวง สาธารณสุข ในเขตกรุงเทพมหานคร ของผู้ใช้บริการที่มีสิทธิประโยชน์ของ การเข้ารับบริการต่างกัน	122
32 การสรุปจากข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการเข้ารับบริการจากโรงพยาบาล	125

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
2 สามเหลี่ยมแห่งการบริการ	12
3 ระบบการดูแลผู้ป่วยที่มีคุณภาพ	17
4 โครงสร้างองค์กรด้านหน่วยงานในภาพรวมของโรงพยาบาล	26
5 โครงสร้างองค์กรแสดงหน่วยงานในสำนักผู้อำนวยการ โรงพยาบาล	29
6 โครงสร้างองค์กรแสดงหน่วยงานในส่วนบริการรักษาพยาบาล	37
7 โครงสร้างองค์กรแสดงหน่วยงานในส่วนบริการส่งเสริมสุขภาพของ โรงพยาบาล	39
8 โครงสร้างองค์กรแสดงหน่วยงานในส่วนสนับสนุนบริการ โรงพยาบาล	41
9 โครงสร้างองค์กรหน่วยงานในส่วนพัฒนาโรงพยาบาล	48