

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	i
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
บัญชีตาราง	ช
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	6
ขอบเขตของการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	11
2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย	12
ส่วนที่ 1 ลักษณะของโรงพยาบาลและความพึงพอใจ	12
ส่วนที่ 2 ปัจจัยทางสังคมประชากร และปัจจัยการเข้าถึงการบริการ ...	20
รูปภาพที่ 1 กรอบแนวความคิด.....	30
สมมุติฐานในการวิจัย	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย	33
ประชากร และลักษณะของตัวอย่าง	33
ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง	34
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	36
วิธีการรวบรวมข้อมูล	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47

	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51
ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	52
ระดับความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาล	66
ความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยเวชระเบียน	105
ความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยตรวจโรค	106
ความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยห้องยา	109
ความพึงพอใจต่อบริการรวมของทั้ง 3 หน่วยงาน	110
5 สรุปอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	111
บรรณานุกรม	122
ภาคผนวก ก.	130
ภาคผนวก ข.	138
ประวัติผู้เขียน	155

บัญชีตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนผู้ป่วยที่รับบริการจากโรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช พ.ศ. 2525-2532	4
2 จำนวนผู้ป่วยใหม่ที่รับบริการจากโรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช พ.ศ. 2530-2532	5
3 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามแผนตรวจโรค	51
4 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ	52
5 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามช่วงอายุ	53
6 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามสถานภาพสมรส	54
7 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามระดับการศึกษา	55
8 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามอาชีพ	56
9 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามรายได้	57
10 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย	58
11 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามสถานที่ตั้งของบ้านพัก	59
12 จำนวนผู้ป่วยนอก จำแนกตามประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น	60
13 จำนวนผู้ป่วยนอกที่ใช้บริการในหน่วยเวชระเบียน จำแนกตาม เวลาที่ใช้รอคอย	61
14 จำนวนผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในหน่วยตรวจโรค จำแนกตาม เวลาที่ใช้รอคอย	62
15 จำนวนผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการในหน่วยห้องยา จำแนกตาม เวลาที่ใช้รอคอย	63
16 จำนวนผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช จำแนกตามการใช้เวลาทั้งหมดในโรงพยาบาล	64
17 จำนวนผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลมหाराชนครศรีธรรมราช จำแนกตามการใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาล	65

ตารางที่	หน้า
18 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการความสะอาดที่ได้รับ ในหน่วยเวชระเบียน	66
19 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านอัยศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยเวชระเบียน	67
20 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านข้อมูลที่ได้รับ ในหน่วยเวชระเบียน	68
21 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านคุณภาพของการบริการ ในหน่วยเวชระเบียน	69
22 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการ ในหน่วยเวชระเบียน	70
23 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการความสะอาดที่ได้รับ ในหน่วยตรวจโรค	71
24 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการประสานงาน ในหน่วยตรวจโรค	72
25 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านอัยศาสตร์ความสนใจ ของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยตรวจโรค.....	73
26 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านข้อมูลที่ได้รับ ในหน่วยตรวจโรค	74
27 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านคุณภาพ ในหน่วยตรวจโรค	75
28 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการ ในหน่วยตรวจโรค	76
29 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อความสะอาด ในหน่วยห้องยา	77
30 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่ออัยศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ ในหน่วยห้องยา	78
31 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อข้อมูลที่ได้รับ ในหน่วยห้องยา	79
32 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพ ในหน่วยห้องยา	80
33 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อค่าใช้จ่าย ในหน่วยห้องยา	81
34 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการ ในหน่วยห้องยา	82

ตารางที่	หน้า
35	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามช่วงอายุ โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) 83
36	คู่ช่วงอายุของผู้ป่วยนอกมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการ ด้านการแพทย์แตกต่างกันที่หน่วยตรวจโรค ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé Method) 84
37	คู่ช่วงอายุของผู้ป่วยนอกมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการ ด้านการแพทย์แตกต่างกันที่หน่วยห้องยา ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé Method) 85
38	คู่ช่วงอายุของผู้ป่วยนอกมีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการ ด้านการแพทย์แตกต่างกันรวมทั้ง 3 หน่วยงาน ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé Method) 86
39	ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามเพศ 87
40	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) 88
41	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัว โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) 89
42	คู่ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวของผู้ป่วยนอก มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกัน ที่หน่วยตรวจโรค ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé Method) 90
43	คู่ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของครอบครัวของผู้ป่วยนอก มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกัน ที่หน่วยห้องยา ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé Method) 91

ตารางที่	หน้า
44 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามถิ่นที่อยู่อาศัย	92
45 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามสถานที่ตั้งของบ้านพัก	93
46 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการด้านการแพทย์ ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามประสบการณ์ที่เคยใช้บริการที่อื่น	94
47 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามสถานที่เคยใช้บริการที่ต่างกัน โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)	95
48 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามการใช้เวลารอคอยที่แตกต่างกัน โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)	96
49 คู่การใช้เวลารอคอยของผู้ป่วยนอกมีผลทำให้ความพึงพอใจ ต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกันที่ หน่วยเวชระเบียน ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé Method)	97
50 คู่การใช้เวลารอคอยของผู้ป่วยนอกมีผลทำให้ความพึงพอใจ ต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกันที่หน่วยตรวจโรค ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé Method)	98
51 คู่การใช้เวลารอคอยของผู้ป่วยนอกมีผลทำให้ความพึงพอใจ ต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกันที่หน่วยห้องยา ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé Method)	99
52 คู่การใช้เวลารอคอยของผู้ป่วยนอกมีผลทำให้ความพึงพอใจ ต่อบริการด้านการแพทย์แตกต่างกัน รวมทั้ง 3 หน่วยงาน ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé Method)	100

ตารางที่	หน้า
53	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามการใช้เวลาทั้งหมดในโรงพยาบาลที่ต่างกัน โดยการ วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) 101
54	เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ใน 3 หน่วยงาน จำแนกตามการใช้เวลาเดินทางที่แตกต่างกัน โดยการวิเคราะห์ ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) 102
55	คู่การใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลของผู้ป่วยนอก มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ แตกต่างกัน ที่หน่วยตรวจโรค ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé method) 103
56	คู่การใช้เวลาเดินทางจากบ้านถึงโรงพยาบาลของผู้ป่วยนอก มีผลทำให้ความพึงพอใจต่อบริการด้านการแพทย์ แตกต่างกัน ที่หน่วยห้องยา ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé method) 104