

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	II
สารบัญ.....	III
สารบัญตาราง.....	V
สารบัญภาพ.....	VIII
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	4
กรอบทฤษฎีหรือกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
คำถามในการวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์.....	7
2 วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	9
องค์กร โรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์.....	9
ทฤษฎีทางการบริการ.....	20
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	28
3 วิธีการวิจัย.....	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	31
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	31
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 38
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 38
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 39
5	สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 66
	สรุปผลการวิจัย..... 69
	อภิปรายผลการวิจัย..... 74
	ข้อเสนอแนะ..... 81
	บรรณานุกรม..... 83
	ภาคผนวก..... 86
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย..... 87
	ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม..... 96
	ประวัติผู้วิจัย..... 98

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 การวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability).....	33
ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	40
ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	40
ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	41
ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา.....	41
ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	42
ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....	42
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน.....	43
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสะดวก.....	44
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการติดต่อสื่อสาร.....	45
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสามารถ.....	46
ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความสุภาพ.....	47
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความน่าเชื่อถือ.....	48

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความเชื่อถือได้.....	49
ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว.....	50
ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความปลอดภัย.....	51
ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความลักษณะภายนอก.....	52
ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน ด้านความเข้าใจผู้รับบริการ.....	53
ตารางที่ 19 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามเพศ.....	54
ตารางที่ 20 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	56
ตารางที่ 21 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD ของความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	58

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 22 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	59
ตารางที่ 23 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61
ตารางที่ 24 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	62
ตารางที่ 25 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธี LSD ของความคิดเห็น ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับ ปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	64
ตารางที่ 26 การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับปัจจัยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลตากลิ จังหวัดนครสวรรค์ ในมุมมองของผู้ปฏิบัติงาน จำแนกตามรายได้.....	64

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4
ภาพประกอบที่ 2 โครงสร้างองค์กรโรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์.....	12
ภาพประกอบที่ 3 โครงสร้างองค์กรคุณภาพโรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์.....	13
ภาพประกอบที่ 4 Balanced Scorecard ระดับโรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์.....	14
ภาพประกอบที่ 5 Balanced Scorecard ระดับโรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์.....	15
ภาพประกอบที่ 6 Balanced Scorecard ระดับโรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์.....	16
ภาพประกอบที่ 7 Balanced Scorecard ระดับโรงพยาบาลตากลี จังหวัดนครสวรรค์.....	17
ภาพประกอบที่ 8 การแสดงผลิตภัณฑ์และการบริการ.....	22
ภาพประกอบที่ 9 โมเดลคุณภาพการบริการ (Service Quality Model).....	25