

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	II
สารบัญ.....	III
สารบัญตาราง.....	V
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
ความสำคัญของการศึกษา.....	3
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	3
คำถามในการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์.....	5
2 วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับบริการทางการแพทย์ มีแพทย์ที่ชำนาญ การตรวจรักษา ของแพทย์และพยาบาล.....	7
แนวคิด ทฤษฎี ความพึงพอใจในการบริการ.....	8
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	13
ประชากร และวิธีการเลือกตัวอย่าง.....	13
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	14
การเก็บรวบรวมและการจัดทำข้อมูล.....	16
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	17
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	19

## สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	19
5	
สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	48
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	48
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การเก็บรวบรวมและการจัดทำข้อมูล.....	49
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
อภิปรายผล.....	53
ข้อเสนอแนะ.....	57
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป.....	57
บรรณานุกรม.....	58
ภาคผนวก.....	60
ภาคผนวก ก.....	61
ภาคผนวก ข.....	67
ประวัติผู้วิจัย.....	70

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนและร้อยละด้านเพศของผู้ประกันตน โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ.....	20
2 จำนวนและร้อยละด้านอายุของผู้ประกันตน โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ.....	20
3 จำนวนและร้อยละด้านระดับการศึกษาของผู้ประกันตน โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ.....	21
4 จำนวนและร้อยละด้านรายได้ต่อเดือนของผู้ประกันตน โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ.....	22
5 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งหมด 5 ด้าน.....	23
6 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	24
7 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้านสถานที่ให้บริการ.....	25
8 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ.....	26
9 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา.....	27

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล.....	28
11	เปรียบเทียบความพึงพอใจ ผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ.....	30
12	ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ.39.....	31
13	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ.....	32
14	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวม จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	33
15	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ ด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นรายคู่.....	34
16	การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ ด้านอุปกรณ์การรักษาและยาเป็นรายคู่.....	35
17	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ ด้านความ สามารถในการรักษาพยาบาลเป็นรายคู่.....	36

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม ระดับการศึกษา.....	37
19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ประกันตนที่มีผลต่อ การเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	38
20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการใน แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวม จำแนกตาม ระดับการศึกษาเป็นรายคู่.....	39
21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับ การศึกษา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายคู่.....	40
22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับ การศึกษา ด้านสถานที่ให้บริการ เป็นรายคู่.....	41
23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับ การศึกษา ด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นรายคู่.....	42
24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับ การศึกษา ด้านอุปกรณ์การรักษาและยาเป็นรายคู่.....	43
25 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้ บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม รายได้ต่อเดือน.....	44

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
26	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	45
27	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นรายคู่.....	46
28	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ความแตกต่างระหว่าง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มี ผลต่อการเลือกใช้บริการ ในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา , รายได้ต่อเดือน.....	47

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดความพึงพอใจที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการของผู้ประกันตน.....	4