

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	IX
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	2
ความสำคัญของการศึกษา.....	2
กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	3
คำถามในการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์.....	5
2 วรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับโรงพยาบาล.....	7
มาตรฐานระบบการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล เอชเอ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการบริการและคุณภาพการบริการ.....	21
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท (role theory) กับการให้บริการของบุคคล	25
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
3 วิธีการวิจัย.....	38
ข้อมูลและแหล่งข้อมูล.....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	38
ขนาดกลุ่มตัวอย่าง.....	39
วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 (ต่อ).....	38
เครื่องมือการวิจัย.....	39
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
การทดสอบเครื่องมือ.....	40
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
เกณฑ์การให้คะแนนและการจำแนกกลุ่ม.....	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	77
สรุปผลการวิจัย.....	77
อภิปรายผลการวิจัย.....	87
ข้อเสนอแนะการวิจัย.....	91
บรรณานุกรม.....	92
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	95
ภาคผนวก ข คำอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	99
ประวัติผู้วิจัย.....	100

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ.....	45
2	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ.....	46
3	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา.....	47
4	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ.....	48
5	แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	49
6	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา.....	50
7	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ด้านความน่าเชื่อถือ.....	51
8	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ด้านการตอบสนอง.....	52
9	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ด้านความไว้วางใจ.....	53
10	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ด้านการเอาใจใส่.....	54
11	ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ.....	55
12	เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา จำแนกตามเพศ.....	56
13	การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอายุ.....	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
14	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอายุ.....	58
15	การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ด้านการ ไว้วางใจ จำแนกตามอายุ.....	59
16	การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้าน การเอาใจใส่ จำแนกตามอายุ.....	60
17	การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้าน รูปลักษณ์ทางกายภาพ จำแนกตามอายุ.....	61
18	การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
19	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
20	การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้าน ความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	64
21	การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้าน การเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	65
22	การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอาชีพ.....	66
23	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอาชีพ.....	67
24	การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้าน การตอบสนอง จำแนกตามอาชีพ.....	68
25	การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้าน ความไว้วางใจ จำแนกตามอาชีพ.....	69
26	การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา โดยรวม จำแนกตามอาชีพ.....	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
27	การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	71
28	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	72
29	การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้าน การตอบสนอง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	73
30	การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้าน รูปลักษณ์ทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	74
31	การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา โดยรวม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	75
32	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	76

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวความคิดในการวิจัย.....	3