

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของงานวิจัย.....	3
สมมุติฐานการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
โรงพยาบาลเอกชน.....	10
การบริหารสาธารณสุข.....	12
การบริหารด้านการรักษาพยาบาล.....	14
การบริการพยาบาล.....	15
ขั้นตอนการให้บริการต่อผู้รับบริการของโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก.....	16
เอกสารการอบรมพฤติกรรมกรรมการบริการของโรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก.....	18
เทคนิคการครองใจลูกค้าด้วยการให้บริการที่เป็นเลิศ.....	21
ความคาดหวังของผู้รับบริการ.....	22
มาตรฐานการบริการ.....	23
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ.....	25

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวัดความพึงพอใจต่อบริการ.....	25
แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	26
แนวคิดการสร้าง ความพึงพอใจให้กับลูกค้า.....	26
แนวคิดของคุณภาพสำหรับการบริการ(service quality).....	30
สรุปการศึกษาทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
งานวิจัยภายในประเทศ.....	33
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	35
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	36
ขั้นตอนการวิจัย.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
เครื่องมือการวิจัย.....	37
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือในการวิจัย.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
ตอนที่ 2 เปรียบเทียบผลการศึกษาระบบบริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก เปรียบเทียบผล การศึกษาทั้ง 2 กลุ่ม โดยทดสอบสมมุติฐาน t-test ได้ผล การเปรียบเทียบทั้ง 2 กลุ่ม.....	56
ตอนที่ 3 นำเสนอแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลรัตนเวช (เด็ก) พิษณุโลก.....	60
การประเมินแนวทางและการปรับปรุงแนวทางการพัฒนา พฤติกรรมบริการ.....	71

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5	
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	77
สรุป.....	78
อภิปรายผล.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	82
บรรณานุกรม.....	84
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ รวบรวมข้อมูล.....	87
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC).....	93
ภาคผนวก ค หนังสือแต่งตั้งผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิง เนื้อหา.....	98
ประวัติผู้วิจัย.....	101

สารบัญญัตราสาร

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประเภท ของผู้รับบริการ.....	42
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ.....	42
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	43
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ.....	43
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน..	44
6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ จำแนกเป็นฝ่าย.....	44
7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จำแนกเป็นฝ่าย.....	45
8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จากพฤติกรรมของฝ่ายประชาสัมพันธ์.....	46
9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จากพฤติกรรมของฝ่ายการเงิน.....	47
10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จากพฤติกรรมของฝ่ายเภสัชกรรม.....	48
11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จากพฤติกรรมของฝ่ายการพยาบาล.....	49
12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จากพฤติกรรมของฝ่ายกุมารแพทย์.....	50
13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จากพฤติกรรมของฝ่ายสนับสนุนบริการ.....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จากพฤติกรรมของฝ่าย ประชาสัมพันธ์.....	53
15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จากพฤติกรรมของฝ่ายการเงิน.....	54
16 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จากพฤติกรรมของฝ่ายเภสัชกรรม.....	55
17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จากพฤติกรรมของฝ่ายการพยาบาล.....	56
18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จากพฤติกรรมของฝ่ายกุมารแพทย์.....	57
19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เบิกค่ารักษาพยาบาลได้ และเบิกค่ารักษาพยาบาลไม่ได้ จากพฤติกรรมของฝ่ายสนับสนุน บริการ.....	59
20 ร่างแนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายประชาสัมพันธ์.....	62
21 ร่างแนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงิน.....	64
22 ร่างแนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเภสัชกรรม.....	65
23 ร่างแนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพยาบาล.....	66
24 ร่างแนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายกุมารแพทย์.....	67
25 ร่างแนวทางพัฒนาพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนบริการ....	69

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	35