

## สารบัญ

บทที่	หน้า
<b>1 บทนำ</b> .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	4
ข้อกำหนดเบื้องต้น.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
<b>2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b> .....	8
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	8
แนวคิดเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.....	21
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ.....	25
บริบทโรงพยาบาลบุรีรัมย์.....	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	32
<b>3 วิธีดำเนินการวิจัย</b> .....	37
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	37
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	39
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	40
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	40

## สารบัญ ( ต่อ )

บทที่		หน้า
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	41
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	41
	การวิเคราะห์ข้อมูล .....	41
	ผลการวิเคราะห์ .....	44
5	สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	60
	ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	60
	วิธีดำเนินการวิจัย.....	60
	สรุปผลการวิจัย .....	61
	อภิปรายผล .....	62
	ข้อเสนอแนะ .....	65
	บรรณานุกรม .....	67
	ภาคผนวก .....	72
	ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ เครื่องมือวิจัย....	73
	ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ทดลองเครื่องมือในการวิจัย.....	77
	ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม.....	79
	ภาคผนวก ง แบบสอบถามเพื่อการวิจัย .....	81
	ภาคผนวก จ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม .....	87
	ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	90

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ .....	42
2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ .....	43
3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ .....	44
4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา .....	45
5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ .....	46
6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	47
7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการรักษาจาก แผนกผู้ป่วยนอก .....	48
8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสิทธิประโยชน์ ในการรักษาพยาบาล .....	49
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามระดับคุณภาพของ การบริการ โดยภาพรวมและรายด้าน .....	50
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามระดับคุณภาพของ การบริการ ในด้านความสะดวกในการใช้บริการ .....	51
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามระดับคุณภาพของ การบริการ ในด้านอัตรายศัลยกรรม .....	52
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามระดับคุณภาพของ การบริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ .....	53
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามระดับคุณภาพของ การบริการ ในด้านการให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา .....	54
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามระดับคุณภาพของ การบริการ ในด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ .....	55
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามระดับคุณภาพของ การบริการ ในด้านความพร้อมที่จะให้การักษาพยาบาล .....	56
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามระดับคุณภาพของ การบริการ ในด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ .....	57

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนตามระดับคุณภาพของ การบริการ ในด้านราคา.....	58
18 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก .....	59

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University

## สารบัญภาพประกอบ

### ภาพประกอบ

### หน้า

1 รูปแบบกำหนดคุณภาพของการบริการ .....	28
---------------------------------------	----

มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์  
Buriram Rajabhat University