

## สารบัญ

บทที่		หน้า
	บทคัดย่อภาษาไทย .....	จ
	บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ก
	กิตติกรรมประกาศ .....	ข
	สารบัญ .....	ช
	สารบัญตาราง .....	ฅ
	สารบัญภาพ .....	ฉ
1	บทนำ .....	1
	ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
	จุดมุ่งหมายของการวิจัย .....	4
	ขอบเขตของการวิจัย .....	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
	ประโยชน์ที่ได้รับ .....	7
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
	สภาพทั่วไป ของโรงพยาบาลสตาลี อำเภวดาเกี จังหวัดนครสวรรค์.....	9
	แนวคิดเกี่ยวกับการดูแลรักษาผู้ป่วยเบาหวาน.....	12
	การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.....	18
	แนวคิดทางการตลาด การกำหนดกลยุทธ์ส่วนประสมทางการตลาด.....	19
	แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	22
	แนวคิดและทฤษฎีความคาดหวังต่อบริการ.....	26
	คุณภาพบริการ.....	30
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	45
	งานวิจัยในประเทศ.....	45
	งานวิจัยต่างประเทศ.....	51

## สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
กรอบความคิดในการวิจัย.....	52
สมมุติฐานในการวิจัย.....	55
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	56
ขั้นตอนการวิจัย.....	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	60
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	60
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	62
การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้.....	62
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการบริการคลินิกเบาหวาน.....	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นผู้บริหาร.....	75
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลหลังดำเนินการ.....	84
ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวัง.....	93
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	94
จุดมุ่งหมายของการวิจัย.....	94
ประชากร.....	94
เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย.....	94
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	94
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	95
สรุปผลการวิจัย.....	96
อภิปรายผล.....	99
ข้อเสนอแนะ.....	105
ข้อเสนอแนะทั่วไป.....	105
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	105

## สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
รายการอ้างอิง.....	106
ภาคผนวก.....	109
ภาคผนวก ก หนังสือขอความร่วมมือ.....	110
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	117
ประวัติผู้วิจัย.....	129

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....	64
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความ คาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการก่อนการพัฒนา.....	67
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความ คาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการก่อน การพัฒนา.....	68
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความ คาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจก่อน การพัฒนา.....	69
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความ คาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการด้านการตอบสนองการให้บริการก่อน การพัฒนา.....	71
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความ คาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการก่อน การพัฒนา.....	72
4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความ คาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจก่อน การพัฒนา.....	73
4.8 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง.....	84
4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความ คาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการหลังการพัฒนา.....	87
4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตาม ความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการหลัง การพัฒนา.....	88

### สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตาม ความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจหลัง การพัฒนา.....	89
4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตาม ความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการด้านการตอบสนองการให้บริการหลัง การพัฒนา.....	90
4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตาม ความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการด้านการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้รับบริการ หลังการพัฒนา.....	91
4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตาม ความคาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการด้านความเห็นอกเห็นใจหลัง การพัฒนา.....	92
4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที (t-test) และระดับคุณภาพบริการตามความ คาดหวังที่มีต่อกระบวนการบริการคลินิกเบาหวานเปรียบเทียบก่อน-หลังการพัฒนา	93

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 รูปวางจรรยาบริการ .....	25
2.2 รูปแบบคุณภาพบริการของพาราสุรามาน ไชท์ทามส์ และเบอร์รี่.....	33
2.3 การรับรู้คุณภาพบริการ.....	36
2.4 แสดงกรอบความคิดในการวิจัย.....	54
3.1 ขั้นตอนการพัฒนากระบวนการบริการ.....	59
4.1 ขั้นตอนการรับบริการคลินิกเบาหวานแบบเดิม.....	79
4.2 ขั้นตอนการรับบริการคลินิกเบาหวานแบบใหม่.....	83