

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ฐ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	5
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
สมมติฐานการวิจัย.....	7
ขอบเขตการวิจัย.....	8
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	8
ข้อจำกัดในการวิจัย.....	9
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	12
ความหมายของบริการ คุณภาพบริการและความพึงพอใจ.....	12
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบริการ คุณภาพบริการและความพึงพอใจ.....	23
การประเมินเกี่ยวกับบริการ คุณภาพบริการและความพึงพอใจ.....	34
ข้อมูลเบื้องต้น โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.....	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	70
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	82
ประชากรและตัวอย่าง.....	82
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	84
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	87
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	88

สารบัญ(ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	90
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	144
สรุปการวิจัย.....	145
อภิปรายผล.....	156
ข้อเสนอแนะ.....	167
บรรณานุกรม.....	170
ภาคผนวก.....	179
ก ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ(แบบสอบถาม).....	180
ข แบบสอบถาม.....	182
ค การทดสอบการแจกแจงของข้อมูล.....	195
ง ภาพแสดงขั้นตอนการให้บริการห้องเจาะเลือดและห้องปฏิบัติการ.....	198
กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า	
ประวัติผู้วิจัย.....	202

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่ 2.1	สถิติการรักษาพยาบาลผู้ป่วย โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ระหว่างปี งบประมาณ 2546-2549.....	61
ตารางที่ 2.2	สถิติการตรวจทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ระหว่างปีงบประมาณ 2546-2549.....	69
ตารางที่ 4.1	จำนวนและร้อยละ ลักษณะสังคมประชากรของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ ห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.....	92
ตารางที่ 4.2	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของ ผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (n = 227).....	96
ตารางที่ 4.3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของ ผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (n = 227).....	98
ตารางที่ 4.4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ (n = 227).....	99
ตารางที่ 4.5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของ ผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ (n = 227).....	100
ตารางที่ 4.6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของ ผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ (n = 227).....	101
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อภาพรวมคุณภาพบริการ ห้องเจาะเลือดด้านต่างๆ (n = 227).....	102
ตารางที่ 4.8	จำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นของผู้ป่วยนอกเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของ คุณภาพบริการห้องเจาะเลือด.....	103

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นของผู้ป่วยนอกเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะการให้บริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.....	106
ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อภาพรวมคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามลักษณะสังคมประชากร (n = 227).....	109
ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามช่วงอายุ (n = 227).....	114
ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด (n = 227).....	115
ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการห้องเจาะเลือด กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามภูมิลำเนา (n = 227).....	116
ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละ ลักษณะสังคมประชากรของแพทย์ที่รับบริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.....	118
ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละ ลักษณะสังคมประชากรของพยาบาลที่รับบริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.....	120
ตารางที่ 4.16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของแพทย์ต่อคุณภาพบริการห้องปฏิบัติการ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ (n = 33).....	122
ตารางที่ 4.17 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของแพทย์ต่อคุณภาพบริการห้องปฏิบัติการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (n = 33).....	123

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

ตารางที่ 4.18	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของ แพทย์ต่อคุณภาพบริการห้องปฏิบัติการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (n = 33).....	124
ตารางที่ 4.19	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของ แพทย์ต่อคุณภาพบริการห้องปฏิบัติการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ (n = 33).....	125
ตารางที่ 4.20	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของ แพทย์ต่อคุณภาพบริการห้องปฏิบัติการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจผู้รับ บริการ (n = 33).....	126
ตารางที่ 4.21	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ของพยาบาลต่อคุณภาพบริการห้องปฏิบัติการ ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ (n = 83).....	127
ตารางที่ 4.22	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของ พยาบาลต่อคุณภาพบริการห้องปฏิบัติการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (n = 83).....	128
ตารางที่ 4.23	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจ ของพยาบาลต่อคุณภาพบริการห้องปฏิบัติการ ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ (n = 83).....	129
ตารางที่ 4.24	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของ พยาบาลต่อคุณภาพบริการห้องปฏิบัติการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ ผู้รับบริการ (n = 83).....	130
ตารางที่ 4.25	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของ พยาบาลต่อคุณภาพบริการห้องปฏิบัติการ ด้านความเข้าใจเห็นอกเห็นใจ ผู้รับบริการ (n = 83)	131
ตารางที่ 4.26	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของแพทย์และพยาบาลต่อภาพรวมคุณภาพ บริการห้องปฏิบัติการด้านต่างๆ (n = 83).....	132

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.27 จำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นของแพทย์เกี่ยวกับลักษณะสำคัญของคุณภาพ บริการห้องปฏิบัติการ.....	133
ตารางที่ 4.28 จำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นของแพทย์เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและ ข้อเสนอแนะการให้บริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.....	135
ตารางที่ 4.29 จำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นของพยาบาลเกี่ยวกับลักษณะสำคัญของ คุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ.....	138
ตารางที่ 4.30 จำนวนและร้อยละ ความคิดเห็นของพยาบาลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและ ข้อเสนอแนะการให้บริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.....	141
ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของแพทย์และพยาบาลต่อภาพรวม คุณภาพบริการทางห้องปฏิบัติการ กองพยาธิวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.....	143

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
ภาพที่ 2.1 การเกิดความพึงพอใจของบุคคล.....	21
ภาพที่ 2.2 ทฤษฎีสามเหลี่ยมบริการ.....	24
ภาพที่ 2.3 การจัดองค์กรกองพยาบาลวิทยา โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า.....	63
ภาพที่ 2.4 ขั้นตอนการให้บริการห้องเจาะเลือด.....	67
ภาพที่ 2.5 ขั้นตอนการให้บริการทางห้องปฏิบัติการ.....	68