

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1.1	จำนวนผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร	5
2.1	การตรวจรักษาของแพทย์โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร	36
4.1	จำนวน และร้อยละ ของผู้ป่วยนอก จำแนกตามเพศ	54
4.2	จำนวน และร้อยละ ของผู้ป่วยนอก จำแนกตามอายุ	55
4.3	จำนวน และร้อยละ ของผู้ป่วยนอก จำแนกตามระดับการศึกษา	55
4.4	จำนวน และร้อยละ ของผู้ป่วยนอก จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	56
4.5	จำนวน และร้อยละ ของผู้ป่วยนอก จำแนกตามอาชีพ.....	56
4.6	จำนวน และร้อยละ ของผู้ป่วยนอก จำแนกตามรายได้.....	57
4.7	จำนวน และร้อยละ ของผู้ป่วยนอก จำแนกตามคลินิกที่มารับบริการ	58
4.8	จำนวน และร้อยละ ของผู้ป่วยนอก จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ ในรอบ 1 เดือน.....	59
4.9	จำนวน และร้อยละ ของผู้ป่วยนอก จำแนกตามเหตุที่มารับบริการ	59
4.10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ป่วยนอกจำแนกตาม ปัญหาอุปสรรคด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่	61
4.11	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ป่วยนอกจำแนกตาม ปัญหาอุปสรรคด้านการรักษาของแพทย์.....	63
4.12	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ป่วยนอกจำแนกตาม ปัญหาอุปสรรคด้านการอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ.....	65
4.13	สรุปภาพรวมของปัญหาอุปสรรคของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ.....	66
4.14	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ป่วยนอกจำแนกตาม ความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรม	68
4.15	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ป่วยนอกจำแนกตาม ความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ.....	70
4.16	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ป่วยนอกจำแนกตาม ความคาดหวังด้านการตอบสนองในการให้บริการ	72
4.17	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ป่วยนอกจำแนกตาม ความคาดหวังด้านความเชื่อมั่นใจให้แก่ผู้ให้บริการ	74

4.18	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ป่วยนอกจำแนกตามความคาดหวังด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ	76
4.19	สรุปภาพรวมของความคาดหวังของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ	77
4.20	จำนวนร้อยละ ของผู้ป่วยนอก จำแนกตามข้อเสนอแนะด้านลักษณะการให้บริการของโรงพยาบาล	78
4.21	จำนวนร้อยละ ของผู้ป่วยนอก จำแนกตามข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเจ้าหน้าที่	79
4.22	จำนวนร้อยละ ของผู้ป่วยนอก จำแนกตามข้อเสนอแนะด้านอาคาร สถานที่ และสิ่งแวดล้อม.....	80
4.23	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ.....	81
4.24	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ.....	81
4.25	จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอายุกับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ	82
4.26	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ	82
4.27	จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างระดับการศึกษากับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ	83
4.28	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพกับความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ	84
4.29	จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างสถานภาพกับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ	84
4.30	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ.....	85
4.31	จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างอาชีพกับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ	85
4.32	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างรายได้กับความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ	86

4.33	จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างรายได้กับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ	87
4.34	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างคลินิกที่มารับบริการกับความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ	87
4.35	จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างคลินิกที่มารับบริการกับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ	88
4.36	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างจำนวนครั้งที่มารับบริการกับความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ....	89
4.37	จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างจำนวนครั้งที่มารับบริการในรอบ 1 เดือนกับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ	89
4.38	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเหตุที่มารับบริการกับความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ	90
4.39	จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างเหตุที่มารับบริการกับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ	90
4.40	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัญหาอุปสรรคด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่กับความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ	91
4.41	จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างปัญหาอุปสรรคด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่กับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ	92
4.42	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัญหาอุปสรรคด้านการรักษาของแพทย์กับความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ	92
4.43	จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างปัญหาอุปสรรคด้านการรักษาของแพทย์กับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ	93
4.44	การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแปรปรวน เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัญหาอุปสรรคด้านการอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ กับความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการ.....	94
4.45	จำนวน ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระหว่างปัญหาอุปสรรคด้านการอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ กับความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ	94

4.46	สรุปภาพรวมความแตกต่างระหว่างตัวแปรกับความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อ คุณภาพบริการ	97
------	--	----

