

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>	
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์	2
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา	2
นิยามศัพท์	3
<b>บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง</b>	
แนวคิดและทฤษฎี	4
ข้อมูลเกี่ยวกับแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์	
จังหวัดเชียงใหม่	6
วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
<b>บทที่ 3 ระเบียบและวิธีการศึกษา</b>	
ขอบเขตการศึกษา	9
การเก็บรวบรวมข้อมูล	10
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	10
การวิเคราะห์ข้อมูล	11
ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	11
สถานที่ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล	12

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล</b>	
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	14
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	21
ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของแผนก ผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ	30
<b>บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล ข้อค้นพบ และข้อเสนอแนะ</b>	
สรุปผลการศึกษา	87
อภิปรายผลการศึกษา	105
ข้อค้นพบ	108
ข้อเสนอแนะ	109
<b>บรรณานุกรม</b>	113
<b>ภาคผนวก</b>	115
แบบสอบถาม	116
<b>ประวัติผู้เขียน</b>	124

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการกระจายจำนวนตัวอย่างในการเก็บข้อมูล	10
2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	14
3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	14
4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	15
5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	15
6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	16
7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	16
8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสิทธิในการรักษาพยาบาล	17
9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสื่อที่ทำให้รู้จักและรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	17
10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเหตุผลที่ผู้รับบริการเลือกใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	18
11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ	19
12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับความรู้สึกพึงพอใจในการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่	19
13 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการแนะนำให้ญาติเพื่อนหรือคนรู้จักให้มาใช้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์	20
14 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการ	21
15 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านราคา	22

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านการจัดจำหน่าย	23
17 แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านส่งเสริมการจำหน่ายบริการ	24
18 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (แพทย์)	25
19 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (พยาบาล)	26
20 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านบุคลากรที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือห้องแล็บ เป็นต้น)	27
21 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านคุณภาพหรือประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ	28
22 แสดงจำนวน ร้อยละและค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยด้านขั้นตอนหรือกระบวนการให้บริการ	29
23 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการจำแนกตามเพศ	30
24 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามเพศ	31
25 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัด จำหน่ายจำแนกตามเพศ	32

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านส่งเสริม การจำหน่ายบริการ จำแนกตามเพศ	34
27 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ (แพทย์) จำแนกตามเพศ	35
28 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ (พยาบาล) จำแนกตามเพศ	36
29 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ (เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือ ห้องแล็บ เป็นต้น) จำแนกตามเพศ	37
30 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านลักษณะทาง กายภาพจำแนกตามเพศ	39
31 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนหรือ กระบวนการให้บริการ จำแนกตามเพศ	40
32 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ จำแนกตามอายุ	42

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
33 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนกตามอายุ	44
34 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัด จำหน่ายจำแนกตามอายุ	46
35 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านส่งเสริม การจำหน่ายบริการ จำแนกตามอายุ	49
36 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ(แพทย์) จำแนกตามอายุ	53
37 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ(พยาบาล) จำแนกตามอายุ	55
38 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ(เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสซ์กร ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือ ห้องแล็บ เป็นต้น) จำแนกตามอายุ	57
39 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพหรือ ประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ จำแนกตามอายุ	59
40 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอน หรือกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ	62



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านผลิตภัณฑ์ และบริการ	64
42 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านราคา จำแนก ตามอาชีพ	67
43 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านการจัด จำหน่าย จำแนกตามอาชีพ	70
44 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านส่งเสริมการ จำหน่ายบริการ จำแนกตามอาชีพ	72
45 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ(แพทย์) จำแนกตามอาชีพ	75
46 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ(พยาบาล) จำแนกตามอาชีพ	77
47 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านบุคลากร ที่ให้บริการ(เจ้าหน้าที่อื่นๆ เช่น เกสเซอร์ ห้องบัตร การเงิน ห้องปฏิบัติการหรือ ห้องแล็บ เป็นต้น) จำแนกตามอาชีพ	79

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
48 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพหรือ ประโยชน์ที่ได้รับบริการทางกายภาพ จำแนกตามอาชีพ	82
49 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านขั้นตอนหรือ กระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ	85
50 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาด จำแนกตามเพศ	90
51 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาด จำแนกตามอายุ	92
52 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการบริการของแผนกผู้ป่วย นอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ ด้านปัจจัยส่วน ประสมทางการตลาด จำแนกตามอาชีพ	96
53 แสดงปัจจัยย่อยที่มีระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้ บริการของแผนกผู้ป่วยนอกระบบฟาสต์แทรค โรงพยาบาลนครพิงค์ จังหวัดเชียงใหม่ จากระดับคะแนนต่ำสุดเปรียบเทียบผลการศึกษากับปัจจัยที่ มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้บริการคลินิกเอกชนของผู้ใช้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ของวณิ จักรแก้ว (2546) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจใช้ บริการโรงพยาบาลของผู้ใช้บริการในจังหวัดร้อยเอ็ด ของวัชรกร กุชโร (2546)	102