

ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม
ในโรงพยาบาล

ทวิวัฒน์ ต่ายใหญ่เที่ยง

การค้นคว้าแบบอิสระนี้เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัยเพื่อเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม

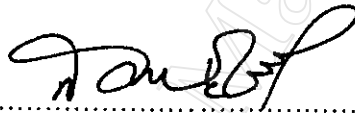
บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
กันยายน 2543

ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการ
ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม
ในโรงพยาบาล

ทวิวัฒน์ ต่ายใหญ่เที่ยง

การค้นคว้าแบบอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ



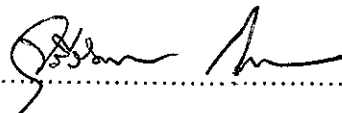
ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์ สงคราม เขาวนศิลป์



กรรมการ

ดร.สมชาย เตียวกุล



กรรมการ

ดร.จวีร์รัตน์ โหม้ส

26 กันยายน 2543

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าแบบอิสระฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์ สงคราม เชาวน์ศิลป์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ดร.สมชาย เดียวกุล และ ดร.จวีร์รัตน์ โทมัส กรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ ที่ได้กรุณาช่วยเหลือให้คำแนะนำ คำปรึกษาและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ จนการศึกษาค้นคว้าแบบอิสระเสร็จสมบูรณ์ด้วยความเรียบร้อย ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ สาขาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อมภาคพิเศษ (พะเยา) ที่ได้ให้ความกรุณาอบรมสั่งสอน อันเป็นประโยชน์แก่ผู้ศึกษามาโดยตลอด

ขอกราบขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิ คุณสุภาพ เนตรสุวรรณ หัวหน้ากลุ่มงานพยาบาลโรงพยาบาลพญาเม็งราย คุณรุ่งนภา กล่อมแก้ว หัวหน้าพยาบาลงานบริการผู้ป่วยนอกที่ช่วยกรุณาให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแบบสอบถามในการวิจัย พร้อมทั้งเอกสารวิชาการที่ใช้ในการออกแบบสอบถามและอ้างอิงด้านวิชาการ

ขอกราบขอบพระคุณนายแพทย์ศักดิ์ชัย มรรคอนันตโชติ ผู้อำนวยการโรงพยาบาลพญาเม็งราย ที่อนุญาตให้เก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ และผู้ที่กรุณาช่วยแจกและเก็บแบบสอบถามของผู้รับบริการในแต่ละจุดบริการของโรงพยาบาลพญาเม็งรายตลอดจนผู้รับบริการในโรงพยาบาลพญาเม็งรายทุกท่าน ที่ได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.รัตนา โพธิ์สุวรรณที่ช่วยเป็นพี่เลี้ยงและที่ปรึกษาในงานวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างสูง

การศึกษาครั้งนี้ไม่อาจสำเร็จลุล่วงไปได้ถ้าขาดกำลังใจที่ดีมาโดยตลอดจาก คุณราตรี ต่ายใหญ่เที่ยงและลูกชายวัย 2 เดือนที่น่ารัก

ท้ายที่สุดนี้ ผู้ศึกษาขอกราบระลึกถึงพระคุณของคุณพ่อ คุณแม่ พี่สาว ที่ได้ให้กำลังใจ คำแนะนำที่ดี ช่วยเหลือและสนับสนุนทุนในการศึกษาครั้งนี้

ทวีวัธน ต่ายใหญ่เที่ยง