

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อ
สิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมใน
โรงพยาบาล

ชื่อผู้เขียน นายทวิวัฒน์ ต่ายใหญ่เที่ยง

ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการมนุษย์กับสิ่งแวดล้อม

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์สงคราม เขาวนศิลป์ ประธานกรรมการ

อาจารย์ ดร.สมชาย เตียวกุล กรรมการ

อาจารย์ ดร.จวีร์รัตน์ ไทมัด กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับ
บริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งรายและศึกษาหา
ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับความคาดหวัง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือผู้รับบริการที่มาตรวจรักษาที่โรงพยาบาล
พญาเม็งราย ที่มีอายุตั้งแต่ 14 ปีขึ้นไป จำนวน 200 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบ
สอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่า สถิติพื้นฐานสัมพันธ์ประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
การทดสอบทีและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งรายอยู่ในระดับปานกลางแต่มีความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งรายอยู่ในระดับสูง

ความพึงพอใจและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย มีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกทุกๆ กรณีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ลักษณะประชากรของผู้รับบริการในด้าน เพศ การศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลพญาเม็งราย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 อย่างไรก็ตาม ลักษณะประชากรของผู้รับบริการในด้านผู้ตอบแบบสอบถาม อายุ สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

ลักษณะประชากรของผู้รับบริการ ในด้านผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลไม่แตกต่างกัน

Independent Study Title	Clients' Satisfaction and Expectation Relating to Facility and Environment in the Hospital
Author	Mr. Thaveewat Taiyaitiang
M.A.	Man and Environment Management
Examining Committee	Assoc. Prof. Songkram Chowsilpa Lecturer Dr. Somchai Teaukul Lecturer Dr. Jureerat Thomas

Abstract

The objectives of this research were to investigate the Phayamengrai Hospital clients' satisfaction and expectation regarding facilities and environment in the hospital; and the relationship between the satisfaction and expectation. Two hundred clients, from 14 years old or over, were accidentally selected to response to the Satisfaction and Expectation Questionnaires (SEQ). The analysis was done by using descriptive statistics, Pearson 's Product Moment Correlation Coefficient, t – test, and One way Analysis of Variance (ANOVA).

The results of the research were as follows:

Most of the clients' satisfaction, related to facilities and environment in the hospital, were at medium level, while the expectation of were high. The correlation between the satisfaction and the expectation. It was positive and significant at .01 level.

Clients with different sex, education, occupation, domicile and income, except age and status, showed significantly differences of the satisfaction at .01 level. However, clients with different sex, age, status, education, occupation, domicile and income showed non - significantly differences of the expectation to facilities and environment in the hospital.