

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1	
บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
1.3 สมมติฐานการศึกษา	4
1.4 ขอบเขตการศึกษาและวิธีดำเนินการวิจัย	5
1.5 กรอบแนวคิด	6
1.6 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	7
บทที่ 2	
แนวคิด ทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 ความหมาย ทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.2 ทฤษฎีความคาดหวัง	11
2.3 การจัดสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล	12
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
บทที่ 3	
ระเบียบวิธีวิจัย	19
3.1 ข้อมูล	19
3.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	19
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	20
3.4 เกณฑ์ในการแปลผลจากค่าคะแนน	21
3.5 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	22
3.6 การหาความเชื่อมั่น	22

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3.7 วิธีการรวบรวมข้อมูล	22
3.8 การวิเคราะห์ข้อมูล	23
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	24
ตอนที่ 1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม	25
ในโรงพยาบาลในสภาพปัจจุบัน	
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลที่สำคัญสำหรับการศึกษาแบ่งออกเป็น 5 ส่วน	29
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่าง	29
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	36
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้รับบริการ	36
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ	36
กับความคาดหวัง	
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง	46
ลักษณะประชากรที่มีผลต่อความพึงพอใจและความ	
คาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม	
ในโรงพยาบาล	
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	63
5.1 สรุปผลการวิจัย	63
5.2 การอภิปรายผล	69
5.3 ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	80
ภาคผนวก	86
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	87
ประวัติผู้เขียน	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม เพศ อายุ สถานภาพ	30
2. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มการศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย	32
3. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มรายได้ การรับบริการตรวจรักษา	34
4. จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มจำแนกตามกลุ่มสาเหตุ (21 กลุ่มโรค)	35
5. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความสัมพันธ์และค่า t ของผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างที่แสดงความพึงพอใจและความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาลจำแนกตามตัวแปร 6 ด้าน โดยจำแนกเป็นรายข้อและผลรวมในแต่ละด้าน	37
6. แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ทั้ง 6 ด้าน แยกตามประเภทของผู้ตอบแบบสอบถาม	47
7. แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ทั้ง 6 ด้าน แยกตามอายุ	49
8. แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ทั้ง 6 ด้าน แยกตามเพศ	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
9. แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ทั้ง 6 ด้าน แยกตามสถานภาพ	53
10. แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ทั้ง 6 ด้าน แยกตามระดับการศึกษา	55
11. แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ทั้ง 6 ด้าน แยกตามกลุ่มอาชีพ	57
12. แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ทั้ง 6 ด้าน แยกตามตำบลที่พักอาศัย	59
13. แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความคาดหวังต่อสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม ทั้ง 6 ด้าน แยกตามรายได้	61
14. แสดงระดับความพึงพอใจและระดับความคาดหวังจำแนกรายข้อเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย	76