

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ข้อมูลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา .....	7
ความเป็นมาและการบริหารงานของโรงพยาบาลอำเภออุทัย	
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	13
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค.....	25
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	26
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	28
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	30

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 43
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 43
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 44
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 46
	การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล..... 46
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 48
	ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย.... 49
	ตอนที่ 2 พฤติกรรมการรับบริการของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย.. 51
	ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย..... 56
	ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... 62
	ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จำแนกตามพฤติกรรมการรับบริการ..... 69
	ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล อำเภออุทัย..... 80
5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ..... 82
	สรุปผลการวิจัย..... 82
	อภิปรายผล..... 83
	ข้อเสนอแนะ..... 84
	บรรณานุกรม..... 87
	ภาคผนวก..... 92
	ประวัติย่อผู้วิจัย..... 97

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	สรุปรายงานการให้บริการประจำปี พ.ศ. 2548 ของโรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	14
2	จำนวนและร้อยละ ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาล อำเภออุทัย.....	49
3	จำนวนและร้อยละของประเภทการรับบริการ.....	51
4	จำนวนและร้อยละของความถี่ในการรับบริการ/เดือน.....	52
5	จำนวนและร้อยละ ของระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ.....	53
6	จำนวนและร้อยละ ของค่าใช้จ่ายในการรับบริการ.....	54
7	จำนวนและร้อยละ ของสาเหตุที่มารับบริการ.....	55
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านการรักษาพยาบาล.....	56
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้.....	57
10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านอาคาร/สถานที่.....	58
11	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	59
12	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านคุณภาพการให้บริการ.....	60
13	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย โดยรวมทุกด้าน.....	61
14	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ โรงพยาบาลอำเภออุทัย จำแนกตามเพศ.....	62
15	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ โรงพยาบาลอำเภออุทัย จำแนกตามอายุ.....	63

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตาราง		หน้า
16	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านการรักษาพยาบาล จำแนกตามอายุ.....	64
17	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ โรงพยาบาลอำเภออุทัย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	65
18	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ โรงพยาบาลอำเภออุทัย จำแนกตามอาชีพ.....	66
19	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ โรงพยาบาลอำเภออุทัย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	67
20	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ โรงพยาบาลอำเภออุทัย จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	68
21	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ โรงพยาบาลอำเภออุทัย จำแนกตามประเภทการรับบริการ.....	70
22	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านการรักษาพยาบาล จำแนกตามประเภทการรับบริการ.....	71
23	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ จำแนกตามประเภทการรับบริการ.....	72
24	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านอาคาร/สถานที่ จำแนกตามประเภทการรับบริการ.....	73
25	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเภทการรับบริการ.....	74
26	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ โรงพยาบาลอำเภออุทัย จำแนกตามความถี่ในการรับบริการ/เดือน.....	75

**สารบัญตาราง (ต่อ)**

ตาราง		หน้า
27	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ โรงพยาบาลอำเภออุทัย จำแนกตามระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ.....	76
28	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ.....	77
29	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย จำแนกตามการใช้จ่ายในการรับบริการ.....	78
30	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ โรงพยาบาลอำเภออุทัย จำแนกตามสาเหตุที่มารับบริการ.....	79
31	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการที่โรงพยาบาลอำเภออุทัย.....	80

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	3
2 แผนที่อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา.....	8
3 ผังโครงสร้างการบริหารงาน โรงพยาบาลอำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา....	15