

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ฅ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพประกอบ.....	ท
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ข้อมูลอำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรี.....	8
การบริหารงานของโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี.....	12
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรให้บริการ.....	22
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	23
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	25
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 40
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 40
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 41
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 43
	การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล..... 43
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 44
	ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี.... 45
	ตอนที่ 2 พฤติกรรมการรับบริการของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี..... 47
	ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี..... 51
	ตอนที่ 4 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... 56
	ตอนที่ 5 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี จำแนกตามพฤติกรรมการรับบริการ..... 76
	ตอนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี..... 91
5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ..... 93
	สรุปผลการวิจัย..... 93
	อภิปรายผล..... 94
	ข้อเสนอแนะ..... 97
	บรรณานุกรม..... 99
	ภาคผนวก..... 105
	ประวัติย่อผู้วิจัย..... 111

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี.....	45
2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของประเภทการรับบริการ.....	47
3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ.....	48
4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของวิธีชำระค่าบริการ.....	49
5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของเหตุผลที่มารับบริการ.....	50
6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านการรักษาพยาบาล.....	51
7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้.....	52
8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านอาคารสถานที่.....	53
9	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	54
10	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมทุกด้าน.....	55
11	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ.....	57
12	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ.....	58
13	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอายุ.....	59
14	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
15	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาพยาบาล จำแนกตามระดับการศึกษา.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
16 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	62
17 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	63
18 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	64
19 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	65
20 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาพยาบาล จำแนกตามอาชีพ.....	66
21 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามอาชีพ.....	67
22 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ.....	68
23 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ.....	69
24 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	70
25 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาพยาบาล จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	71
26 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	72
27 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	73
28 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 75
30	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามประเภทการรับบริการ..... 77
31	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาพยาบาล จำแนกตามประเภทการรับบริการ..... 78
32	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามประเภทการรับบริการ..... 79
33	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามประเภทการรับบริการ..... 80
34	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ..... 81
35	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ..... 82
36	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ..... 83
37	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาการเป็นผู้รับบริการ..... 84
38	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามวิธีชำระค่าบริการ..... 85
39	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านการรักษาพยาบาล จำแนกตามวิธีชำระค่าบริการ..... 86
40	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านเครื่องมือเครื่องใช้ จำแนกตามวิธีชำระค่าบริการ..... 87
41	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามวิธีชำระค่าบริการ..... 88

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
42	การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามวิธีชำระค่าบริการ.....	89
43	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเหตุผลที่มารับบริการ.....	90
44	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี.....	91

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
2 ผังโครงสร้างการบริหารงาน โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี.....	12