

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	ซ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
2 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ประวัติความเป็นมาโรงพยาบาลอ่างทอง.....	8
วิชาชีพกายภาพบำบัดและบทบาทหน้าที่ของงานกายภาพบำบัด.....	10
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	16
แนวความคิดเกี่ยวกับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล.....	16
แนวความคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	24
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	28
แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	32
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	39
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	41

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย..... 45
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 45
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 46
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 49
	การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล..... 49
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 50
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ป่วย..... 51
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อ
	การบริการทางกายภาพบำบัดของ โรงพยาบาลอ่างทอง..... 54
	ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยที่มีต่อ
	การบริการทางกายภาพบำบัดของ โรงพยาบาลอ่างทอง..... 61
	ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการ
	ทางกายภาพบำบัดของ โรงพยาบาลอ่างทอง..... 74
5	สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ..... 77
	สรุปผลการวิจัย..... 77
	อภิปรายผลการวิจัย..... 79
	ข้อเสนอแนะ..... 81
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก.....	90
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	96

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	ค่าความถี่ และร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคลของญาติผู้ป่วย.....	52
2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อ คุณภาพต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง คุณภาพด้านการรักษา ฟันฟู.....	55
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อ คุณภาพต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง คุณภาพด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ.....	56
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อ คุณภาพต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง คุณภาพอาคารสถานที่.....	57
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อ คุณภาพต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง คุณภาพด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	58
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อ คุณภาพต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง คุณภาพด้านเวลาการให้บริการ.....	59
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อ คุณภาพต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง คุณภาพด้านการนัดหมาย.....	60
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อ คุณภาพต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง โดยภาพรวม.....	61
9	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ป่วยที่มีต่อ การบริการทางกายภาพบำบัด ของ โรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตาม เพศ.....	63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ป่วยที่มีต่อ การบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตาม อายุ.....	64
11 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของญาติผู้ป่วยที่มีต่อการบริการ ทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD Procedure ระหว่างคุณภาพด้านอาคารสถานที่กับอายุ.....	65
12 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ป่วยที่มีต่อ การบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตาม ระดับการศึกษา....	66
13 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ป่วยที่มีต่อ การบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตาม อาชีพ.....	67
14 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ป่วยที่มีต่อ การบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตาม รายได้/เดือน.....	68
15 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ป่วยที่มีต่อ การบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตาม สถานภาพ.....	69
16 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ป่วยที่มีต่อ การบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตาม ความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย.....	70
17 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของญาติผู้ป่วยที่มีต่อการบริการ ทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD Procedure ระหว่างคุณภาพด้านการรักษา ฟื้นฟูกับความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย.....	71
18 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของญาติผู้ป่วยที่มีต่อ การบริการทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง จำแนกตาม ประเภทของผู้ป่วยในความดูแล.....	72
19 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของญาติผู้ป่วยที่มีต่อการบริการ ทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD Procedure ระหว่างคุณภาพด้านการรักษา ฟื้นฟูกับ ประเภทของผู้ป่วยในความดูแล....	73

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 การเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของญาติผู้ป่วยที่มีต่อการบริการ ทางกายภาพบำบัด ของโรงพยาบาลอ่างทอง เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD Procedure ระหว่างคุณภาพด้านอาคารสถานที่ กับ ประเภทของผู้ป่วยในความดูแล....	74
21 จำนวนและร้อยละจำแนกตามข้อเสนอแนะ.....	75

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
2 แผนภูมิการบังคับบัญชา งานกายภาพบำบัดโรงพยาบาลอ่างทอง.....	15