

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ .....	ฅ
สารบัญตาราง .....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ค
<b>บทที่</b>	
1    บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
สมมติฐานของการวิจัย .....	4
ขอบเขตของการวิจัย .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	7
2    เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	9
ความรู้เกี่ยวกับโรงพยาบาล .....	9
ความหมายของโรงพยาบาล.....	9
ประเภทของโรงพยาบาล .....	10
การให้บริการของโรงพยาบาล.....	11
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง .....	22
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ .....	22
แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ.....	28
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	41
ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหารจัดการ .....	48

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
2 (ต่อ)	ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	50
	ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	55
	งานวิจัยในประเทศ .....	55
	งานวิจัยต่างประเทศ .....	60
3	วิธีการดำเนินการวิจัย.....	63
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	63
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	65
	การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	67
	การวิเคราะห์ข้อมูล .....	67
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
	ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการ ประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” .....	70
	ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” .....	73
	ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” .....	75
	ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการ ประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” .....	80
	ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตาม โครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ .....	85
	ตอนที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตาม โครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ .....	116

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 (ต่อ)	
ตอนที่ 7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามพฤติกรรมการใช้บริการ.....	141
ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นที่มีต่อการ บริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัด พัฒนาเครือข่าย” กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย”.....	150
5	
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	152
สรุปผลการวิจัย.....	152
อภิปรายผล .....	156
ข้อเสนอแนะ.....	159
บรรณานุกรม .....	160
ภาคผนวก .....	168
ประวัติย่อผู้วิจัย .....	176

## สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	สถานบริการปฐมภูมิที่เข้าร่วมโครงการระยะที่ 1 .....	64
2	ค่าความถี่ และร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิการรักษา .....	71
3	ค่าความถี่ และร้อยละพฤติกรรมการใช้บริการของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ประกอบด้วย สาเหตุที่เลือกใช้บริการ ประเภทของการใช้บริการวันเวลาที่ใช้บริการ ช่วงเวลาที่ใช้บริการและความถี่ในการใช้บริการ .....	73
4	ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ .....	74
5	ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร .....	76
6	ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ .....	77
7	ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ .....	78
8	ความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” ภาพรวม .....	79
9	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนา เครือข่าย” ด้านบุคลากร .....	80
10	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนา เครือข่าย” ด้านอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม .....	81
11	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนา เครือข่าย” ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ .....	82
12	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนา เครือข่าย” ด้านวัสดุอุปกรณ์ .....	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนา เครือข่าย” ภาพรวม .....	84
14 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามเพศ .....	85
15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามอายุ .....	86
16 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการวางแผน การให้บริการ กับ อายุ.....	87
17 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจัดองค์การ การให้บริการ กับ อายุ.....	88
18 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจูงใจให้มาใช้บริการ ด้านมาตรฐานและ คุณภาพการบริการ กับ อายุ .....	89
19 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการควบคุมคุณภาพ การบริการกับ อายุ .....	90
20 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามสถานภาพสมรส .....	91

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ“บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการวางแผนการให้บริการกับ สถานภาพสมรส .....	92
22 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจัดองค์การการให้บริการกับ สถานภาพสมรส .....	93
23 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ“บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจูงใจ/การนำมาใช้บริการ กับ สถานภาพสมรส.....	94
24 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ“บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการควบคุมคุณภาพการบริการกับ สถานภาพสมรส.....	95
25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามระดับการศึกษา.....	96
26 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการวางแผนเพื่อให้บริการกับ ระดับการศึกษา.....	97
27 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหารกับ ระดับการศึกษา.....	98

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ กับ ระดับการศึกษา..... 99
29	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการควบคุมคุณภาพการบริการกับ ระดับการศึกษา..... 100
30	การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามอาชีพ ..... 101
31	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ กับอาชีพ ..... 102
32	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร กับอาชีพ ..... 103
33	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ กับอาชีพ ..... 104
34	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ กับอาชีพ ..... 105

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
35	การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 106
36	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 107
37	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจัดองค์การเพื่อให้บริการ กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 108
38	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจูงใจ/การนำมาเพื่อมาใช้บริการ กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 109
39	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน..... 110
40	การเปรียบเทียบความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามสิทธิการรักษา..... 111
41	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการวางแผนเพื่อให้บริการ กับสิทธิการรักษา..... 112



สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
42 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจัดองค์การเพื่อการบริหาร กับสิทธิการรักษา.....	113
43 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการจูงใจ/การนำเพื่อมาใช้บริการ กับสิทธิการรักษา.....	114
44 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านการควบคุมคุณภาพการบริการ กับสิทธิการรักษา.....	115
45 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามเพศ.....	116
46 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามอายุ.....	117
47 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านบุคลากร กับอายุ.....	118
48 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมกับอายุ.....	119
49 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านมาตรฐาน และคุณภาพการบริการ กับอายุ.....	120

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
50	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามสถานภาพสมรส .....	121
51	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านบุคลากร กับสถานภาพสมรส.....	122
52	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมกับสถานภาพสมรส .....	123
53	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ กับสถานภาพสมรส .....	124
54	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามระดับการศึกษา.....	125
55	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านบุคลากร กับระดับการศึกษา .....	126
56	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมกับระดับการศึกษา .....	127
57	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ กับระดับการศึกษา.....	128

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
58	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามอาชีพ .....	129
59	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่าง ด้านบุคลากร กับอาชีพ .....	130
60	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมกับอาชีพ.....	131
61	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่าง ด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ กับอาชีพ .....	132
62	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	133
63	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่าง ด้านบุคลากร กับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....	134
64	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน .....	135
65	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านมาตรฐานและคุณภาพการบริการ กับ อาชีพ .....	136

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
66 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามสิทธิการรักษา.....	137
67 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านบุคลากรกับสิทธิการรักษา .....	138
68 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมกับสิทธิการรักษา .....	139
69 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านมาตรฐาน และคุณภาพการบริการกับสิทธิการรักษา.....	140
70 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการ .....	141
71 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านบุคลากร กับสาเหตุที่เลือกใช้บริการ .....	143
72 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านอาคารสถานที่ และสิ่งแวดล้อมกับสาเหตุที่เลือกใช้บริการ .....	144
73 การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ ไร้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” เป็นรายคู่ ด้วยวิธี Fisher’s LSD procedure ระหว่างด้านมาตรฐาน และคุณภาพการบริการกับสาเหตุที่เลือกใช้บริการ .....	145

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
74	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ “รู้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามประเภทของการใช้บริการ .....	146
75	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ “รู้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามวันเวลาที่ใช้บริการ .....	147
76	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ “รู้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้บริการ .....	148
77	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ “รู้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการ .....	149
78	ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณความคิดเห็นที่มีต่อการบริหารจัดการ ตามโครงการ “บริการประทับใจ “รู้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการ “บริการประทับใจ “รู้ความแออัดพัฒนาเครือข่าย” .....	151

## สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย .....	4
2 แสดงโครงสร้างความสัมพันธ์กระบวนการจัดการ .....	39