

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมุติฐานในการวิจัย.....	8
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
ความหมายของความพึงพอใจ.....	10
ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ.....	12
ความหมายของการบริการ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	14
การจัดบริการในโรงพยาบาล.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	23
ความหมายของคุณภาพ.....	23
การนำเครื่องมือวัดคุณภาพบริการมาใช้ประเมินคุณภาพบริการ.....	25
แนวความคิดเกี่ยวกับบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก.....	25
แนวคิดด้านความสะดวกที่ได้รับ.....	26
แนวคิดด้านการประสานงานของการบริการ.....	26
แนวคิดด้านอรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ.....	28
แนวคิดด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	32
แนวคิดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการบริการ.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
ข้อมูลโรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรีและโรงพยาบาลสิริเวช.....	38
โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี.....	38
โรงพยาบาลสิริเวช.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
งานวิจัยต่างประเทศ.....	47
งานวิจัยในประเทศ.....	49
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	110
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	110
วิธีดำเนินการวิจัย.....	110
สรุปผลการวิจัย.....	112
อภิปรายผล.....	113
ข้อเสนอแนะ.....	116

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	118
ภาคผนวก.....	125
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	126
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย.....	128
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	136
ภาคผนวก ง ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม.....	144
ภาคผนวก จ ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	149
ประวัติของผู้วิจัย.....	152

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย โรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดจันทบุรี....	56
2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา รายได้ครอบครัวต่อเดือน ลักษณะการเจ็บป่วย การรับรู้ ความรุนแรงของการเจ็บป่วย.....	63
3 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมทุกด้าน.....	65
4 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านความสะดวก ที่ได้รับ.....	66
5 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านการประสานงาน ของการบริการ.....	67
6 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านอรรถาศัยความสนใจ ของผู้ให้บริการ.....	68
7 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาล เอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ.....	69
8 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านคุณภาพ การบริการ.....	70
9 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านค่าใช้จ่าย ในการบริการ.....	71
10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	73
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านความสะดวก ที่ได้รับของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	75
13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านการประสานงาน ของการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม อายุ.....	76
14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านอรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	77
15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม อายุ.....	78
16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านคุณภาพ การบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ....	79
17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่าย ในการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม อายุ.....	80
18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	81
19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านความสะดวก ที่ได้รับของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม อาชีพ.....	82
20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านการประสานงาน ของการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม อาชีพ.....	83
21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านอรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	85
23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	86
24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	87
25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	88
26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	89
27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านอรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	90
28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	91
29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	92
30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ ครอบครัวต่อเดือน.....	94
32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านความสะดวก ที่ได้รับของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ ครอบครัวต่อเดือน.....	95
33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านการประสานงาน ของการบริการ ของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม รายได้ครอบครัวต่อเดือน.....	96
34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านอรรถศาสตร์ ความสนใจของผู้ให้บริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ครอบครัวต่อเดือน.....	97
35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม รายได้ครอบครัวต่อเดือน.....	98
36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านคุณภาพ การบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ ครอบครัวต่อเดือน.....	99
37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่าย ในการบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ครอบครัว ต่อเดือน.....	100
38 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะ การเจ็บป่วย.....	101
39 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านความสะดวก ที่ได้รับในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย.....	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านอรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม ลักษณะการเจ็บป่วย.....	103
41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย..	104
42 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านคุณภาพ การบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย...	105
43 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่าย ในการบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย.	106
44 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการรับรู้ ความรุนแรงของการเจ็บป่วย.....	107
45 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านการประสานงาน ของการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย.....	108
46 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย.....	109
47 ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี.....	145
48 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการ ใช้ บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี.....	150

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
สมมุติฐานในการวิจัย.....	8
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
ความหมายของความพึงพอใจ.....	10
ทฤษฎีความพึงพอใจ.....	11
แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการ.....	12
ความหมายของการบริการ.....	12
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	14
การจัดบริการในโรงพยาบาล.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	23
ความหมายของคุณภาพ.....	23
การนำเครื่องมือวัดคุณภาพบริการมาใช้ประเมินคุณภาพบริการ.....	25
แนวความคิดเกี่ยวกับบริการของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก.....	25
แนวคิดด้านความสะดวกที่ได้รับ.....	26
แนวคิดด้านการประสานงานของการบริการ.....	26
แนวคิดด้านอรรถาศัยและความสนใจของผู้ให้บริการ.....	28
แนวคิดด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ.....	29
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	32
แนวคิดเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในการบริการ.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
ข้อมูลโรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรีและโรงพยาบาลสิริเวช.....	38
โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี.....	38
โรงพยาบาลสิริเวช.....	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
งานวิจัยต่างประเทศ.....	47
งานวิจัยในประเทศ.....	49
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	54
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	58
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	58
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	59
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	110
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	110
วิธีดำเนินการวิจัย.....	110
สรุปผลการวิจัย.....	112
อภิปรายผล.....	113
ข้อเสนอแนะ.....	116

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม.....	118
ภาคผนวก.....	125
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	126
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย.....	128
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	136
ภาคผนวก ง ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม.....	144
ภาคผนวก จ ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	149
ประวัติของผู้วิจัย.....	152

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย โรงพยาบาลเอกชน ในจังหวัดจันทบุรี....	56
2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา รายได้ครอบครัวต่อเดือน ลักษณะการเจ็บป่วย การรับรู้ ความรุนแรงของการเจ็บป่วย.....	63
3 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมทุกด้าน.....	65
4 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านความสะดวก ที่ได้รับ.....	66
5 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านการประสานงาน ของการบริการ.....	67
6 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านอรรถาศัยความสนใจ ของผู้ให้บริการ.....	68
7 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาล เอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ.....	69
8 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านคุณภาพ การบริการ.....	70
9 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านค่าใช้จ่าย ในการบริการ.....	71
10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ.....	73
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ.....	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	75
13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านการประสานงานของการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	76
14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านอรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	77
15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	78
16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ....	79
17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ.....	80
18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	81
19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	82
20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านการประสานงานของการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	83
21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านอรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	85
23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	86
24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	87
25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	88
26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	89
27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านอรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	90
28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	91
29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	92
30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ ครอบครัวต่อเดือน.....	94
32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านความสะดวก ที่ได้รับของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ ครอบครัวต่อเดือน.....	95
33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านการประสานงาน ของการบริการ ของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม รายได้ครอบครัวต่อเดือน.....	96
34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านอรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ครอบครัวต่อเดือน.....	97
35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการของผู้รับบริการ ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม รายได้ครอบครัวต่อเดือน.....	98
36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านคุณภาพ การบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ ครอบครัวต่อเดือน.....	99
37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่าย ในการบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ครอบครัว ต่อเดือน.....	100
38 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะ การเจ็บป่วย.....	101
39 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านความสะดวก ที่ได้รับในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย.....	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านอรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม ลักษณะการเจ็บป่วย.....	103
41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย..	104
42 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านคุณภาพ การบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย...	105
43 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่าย ในการบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย.	106
44 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการรับรู้ ความรุนแรงของการเจ็บป่วย.....	107
45 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านการประสานงาน ของการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย.....	108
46 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย.....	109
47 ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่อง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี.....	145
48 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการ ใช้ บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี.....	150