

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
สมมติฐานของการศึกษา	3
ขอบเขตของการศึกษา	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
ความพึงพอใจของผู้ป่วย	6
การบริการในหอผู้ป่วย	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	23
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	24
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	24
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	25
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	25
การเก็บรวบรวมข้อมูล	26
การวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 4 ผลการศึกษาและอภิปรายผลการศึกษา	28
ผลการศึกษา	28
อภิปรายผลการศึกษา	48

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	59
สรุปผลการศึกษา	60
ข้อจำกัดในการศึกษาครั้งนี้	61
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้	62
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	63
เอกสารอ้างอิง	64
ภาคผนวก	69
ภาคผนวก ก ข้อมูลทั่วไปโรงพยาบาลตราด	70
ภาคผนวก ข แบบสัมภาษณ์	72
ภาคผนวก ค บัตรคำตอบของระดับความคิดเห็น	78
ภาคผนวก ง การวินิจฉัยโรคหลัก	79
ประวัติผู้เขียน	83

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	29
2 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วย จำแนกตามปัจจัยด้านการรับบริการ	33
3 คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม ในภาพรวมและรายด้าน	34
4 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วย และคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจ จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการรายข้อ	35
5 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วย และคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจ จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อมรายข้อ	38
6 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วย และคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจ จำแนกตาม ระดับความพึงพอใจต่อสวัสดิการและความสะดวกที่ได้รับรายข้อ	40
7 ความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในหอผู้ป่วย อายุรกรรมของผู้ป่วยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน	42
8 ความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการบริการในหอผู้ป่วย อายุรกรรมของผู้ป่วยที่มีปัจจัยด้านการรับบริการต่างกัน	46