

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติต่อการบริการ	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร	20
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	27
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
กรอบแนวคิดการวิจัย	42
สมมติฐานการวิจัย	43
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46
การตรวจสอบคุณภาพและเครื่องมือ	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
การวิเคราะห์ข้อมูล	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	55
ผลการวิจัย	55
ข้อวิจารณ์	67
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	83
สรุปผลการวิจัย	83
ข้อเสนอแนะ	87
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	90
ภาคผนวก	97
ภาคผนวก ก ราชานามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา	98
ภาคผนวก ข ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของข้อคำถามรายข้อ	
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้านและทั้งฉบับ	100
ภาคผนวก ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	106

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	46
2	จำนวนร้อยละของพนักงานโรงพยาบาล ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ อายุ ระดับการศึกษาและระยะเวลาการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล	56
3	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปรทัศนคติต่อการบริการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล	58
4	ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อการบริการ สภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร กับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานโรงพยาบาลเปาโล เมโมเรียล	60
5	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบ Stepwise ทัศนคติต่อการบริการ สภาพแวดล้อมในการทำงานและวัฒนธรรมองค์กร เป็นตัวแปรพยากรณ์ความพึงพอใจในการทำงาน	65
ตารางผนวกที่		
1	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อ (Item Total Correlation) ของแบบสอบถามทัศนคติต่อการบริการ	101
2	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อ (Item Total Correlation) ของแบบวัดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน	102

สารบัญตาราง

ตารางผนวกที่		หน้า
3	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อ (Item Total Correlation) ของแบบวัดการ รับรู้วัฒนธรรมองค์กร	103
4	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์รายข้อ (Item Total Correlation) ของแบบวัดความ พึงพอใจในการทำงาน	104
5	ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน และทั้งฉบับของแบบวัด	105

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แบบจำลองความพึงพอใจในงาน	34