

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
หน้าอำนวยการ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อ	ง
Abstract	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฎ
สารบัญแผนภูมิ.....	ฏ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ปัญหาที่ต้องการทราบ.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
ข้อตกลงเบื้องต้น	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
1. สถานื่อนามัยและการให้บริการ.....	11
1.1 ประวัติและความเป็นมาของสถานื่อนามัย	11
1.2 ลักษณะของสถานื่อนามัย.....	12
1.3 การให้บริการที่สถานื่อนามัย.....	13
2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ.....	19
2.1 ความหมายของความพึงพอใจ.....	19

หัวเรื่อง	หน้า
2.2 ทฤษฎีความพึงพอใจต่อบริการ.....	21
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	22
2.4 การวัดความพึงพอใจ.....	24
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้.....	25
3.1 ความหมายของการรับรู้.....	25
3.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้.....	26
4. แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการ.....	27
4.1 ความหมายของการจัดบริการ.....	27
4.2 แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการ.....	27
4.3 งานบริการผู้ป่วยนอก.....	30
5. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	31
5.1 ความหมายของคุณภาพบริการ.....	31
5.2 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ.....	32
5.3 ตัวกำหนดคุณภาพบริการ.....	33
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัย.....	34
งานวิจัยภายในประเทศ.....	34
งานวิจัยต่างประเทศ.....	41
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	53
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	53
1.1 ประชากร.....	53
1.2 กลุ่มตัวอย่าง.....	53
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
2.1 ลักษณะของเครื่องมือ.....	56
2.2 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	57

หัวข้อเรื่อง	หน้า
3. การหาคุณภาพเครื่องมือ	58
3.1 การหาความเที่ยงตรง	58
3.2 การหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความยากง่ายรายข้อ	59
3.3 การหาค่าความเชื่อมั่น	59
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล	60
5. การวิเคราะห์ข้อมูล	60
5.1 เกณฑ์การให้คะแนน	60
5.2 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา	61
5.3 สถิติวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐานการวิจัย	61
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63
1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยการจัดบริการตามการรับรู้และปัจจัย คุณภาพบริการตามการรับรู้ ของผู้รับบริการที่สถานีนอนามัย	64
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีนอนามัย	70
3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีนอนามัย จำแนกตาม ลักษณะส่วนบุคคล	74
4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีนอนามัย	79
5. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับบริการที่สถานีนอนามัย	86
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	88
1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	88
2. ระเบียบวิธีวิจัย	88
3. สรุปผลการวิจัย	89
4. อภิปรายผล	92
5. ข้อเสนอแนะ	103

หัวเรื่อง	หน้า
บรรณานุกรม.....	105
ภาคผนวก	
ผนวก ก แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย	113
ผนวก ข คำอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่น	120
ประวัติผู้วิจัย.....	122



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกรายสถานีอนามัย.....	55
2	จำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกจำนวนตามหมู่บ้าน	56
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	65
4	ร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามระดับการจัดบริการตามการรับรู้.....	66
5	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการจัดบริการตามการรับรู้.....	67
6	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับคุณภาพบริการตามการรับรู้.....	68
7	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามคุณภาพบริการตามการรับรู้.....	68
8	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัย.....	72
9	ร้อยละของเพศจำแนกตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	74
10	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างเพศชายกับเพศหญิง.....	75
11	ร้อยละของถิ่นที่อยู่อาศัยจำแนกตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	75
12	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างถิ่นที่อยู่อาศัยที่หมู่บ้านที่ตั้ง สถานีอนามัยกับที่อาศัยอยู่หมู่บ้านอื่น.....	76
13	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนก ตามอายุของผู้รับบริการ	76
14	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตาม การศึกษาของผู้รับบริการ.....	77
15	ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทีละคู่.....	77
16	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตาม อาชีพของผู้รับบริการ	78
17	การวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตาม รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ.....	78
18	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา โดยแสดงในรูปตารางเมตริก สัมพันธ์(Correlation Matrix)	80

ตารางที่	หน้า
19	ตัวแปรที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง 81
20	ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง 83
21	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ(Beta)ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด..... 84
22	จำนวนผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการรับบริการที่ สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด 86



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	แนวทางการแบ่งงานของสถานีอนามัย	18
2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	52



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University