

## สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก.....	ฎ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการศึกษา.....	5
วัตถุประสงค์การศึกษา.....	5
สมมติฐานการศึกษา.....	6
ขอบเขตการศึกษา.....	6
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	10
<b>บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>11</b>
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	11
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	20
องค์ประกอบพื้นฐานของงานสาธารณสุขมูลฐาน.....	25
ข้อมูลเกี่ยวกับโครงการจัดตั้งศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี.....	28
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลชัยวารี.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33

หัวเรื่อง	หน้า
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....</b>	<b>39</b>
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44
การจัดกระทำกับข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>49</b>
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
<b>บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>71</b>
สรุปผลการศึกษา.....	71
อภิปรายผลการศึกษา.....	72
ข้อเสนอแนะจากการศึกษา.....	77
<b>บรรณานุกรม.....</b>	<b>80</b>
<b>ภาคผนวก</b>	
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา.....	83
ภาคผนวก ข ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....	90
ภาคผนวก ค คำอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	93
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	96
<b>ประวัติผู้ศึกษา .....</b>	<b>102</b>

## สารบัญตาราง

ตารางที่

หน้า

1. จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด..... 31
2. ประเภทของการประกอบอาชีพและรายได้ของประชากรในเขตเทศบาลตำบล  
ชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด..... 32
3. จำนวนประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลชัยวารี ซึ่งเป็นผู้เคยรับบริการ  
ด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม  
2552 – 30 กันยายน 2553..... 40
4. สัดส่วนจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพ  
เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด..... 41
5. ตารางสรุปสูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว..... 48
6. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ..... 51
7. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ..... 51
8. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา..... 51
9. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ..... 52
10. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ  
ด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัด  
ร้อยเอ็ด โดยรวมและรายด้าน..... 53
11. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ  
ด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัด  
ร้อยเอ็ด ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ ..... 54
12. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ  
ด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัด  
ร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการให้บริการ ..... 55
13. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการ  
ด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัด  
ร้อยเอ็ด ด้านความเพียงพอของการให้บริการ ..... 56

## ตารางที่

## หน้า

14. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านความสะดวกรวดเร็วของการ ให้บริการ.....58
15. ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านสถานที่ให้บริการ.....59
16. แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพเป็นรายด้าน..... 61
17. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพแตกต่างกันเป็นรายด้าน.....63
18. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพ ด้านความเสมอภาคเท่าเทียมในการให้บริการ เพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD)..... 64
19. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพ ด้านกระบวนการให้บริการ เพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD)..... 65
20. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพ ด้านความเพียงพอของการ ให้บริการ เพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD)..... 65
21. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการ ให้บริการ เพื่อหาความแตกต่างเป็นรายคู่ (LSD)..... 66

ตารางที่

หน้า

22. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ  
 จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพ ด้านสถานที่ให้บริการ เพื่อหาความแตกต่าง  
 เป็นรายคู่ (LSD)..... 67
23. ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของ  
 ศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด..... 68



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่

หน้า

1. กรอบแนวคิดในการศึกษา.....7



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่

หน้า

1. ผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม.....91
2. ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....94



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY