

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
ABSTRACT.....	ค
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญแผนภาพ.....	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
คำถามการศึกษา.....	4
วัตถุประสงค์การศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดการศึกษา.....	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์การศึกษา.....	8
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	22
บริบทงานคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด อุบลราชธานี	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	27
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33

หัวข้อเรื่อง	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	35
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	59
สรุปผลการศึกษา.....	59
อภิปรายผลการศึกษา.....	60
ข้อเสนอแนะ.....	64
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	69
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการศึกษา.....	70
ภาคผนวก ข คำดัชนีความสอดคล้อง (IOC).....	77
ภาคผนวก ค การวิเคราะห์หาคุณภาพเครื่องมือ.....	80
ภาคผนวก ง หนังสือขอความอนุเคราะห์.....	83
ประวัติผู้ศึกษา.....	89

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ.....	41
2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ในภาพรวม	43
3	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ด้านสถานที่ในการให้บริการ.....	44
4	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	46
5	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ในการให้บริการ.....	48
6	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามเพศ.....	49
7	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอายุ.....	51
8	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามระดับการศึกษา.....	53

ตารางที่	หน้า
9	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ คลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี จำแนกตามอาชีพ..... 55
10	แสดงข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการคลินิกทันตกรรม โรงพยาบาลเชียงใหม่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุบลราชธานี..... 57



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่		หน้า
1	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญกับคำดัชนีความ สอดคล้อง (IOC)	78
2	ผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	81



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY