

# สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ .....	ก
ABSTRACT .....	ค
กิตติกรรมประกาศ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ช
สารบัญแผนภูมิ .....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง .....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย .....	3
สมมติฐานการวิจัย .....	4
ขอบเขตการวิจัย .....	4
คำนิยามศัพท์เฉพาะ .....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	7
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	8
1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ .....	8
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้า .....	14
3. ความหมายและลักษณะของการบริการ .....	17
4. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ .....	18
5. แนวคิดเกี่ยวกับการบริหาร .....	21
6. โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย .....	29
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	37
8. กรอบแนวคิดการวิจัย .....	42

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....	43
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	43
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	45
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	47
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	48
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	50
บทที่ 5 สรุปผลอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ .....	75
สรุปผลการวิจัย .....	76
อภิปรายผล .....	78
ข้อเสนอแนะ .....	82
บรรณานุกรม .....	86
ภาคผนวก .....	90
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	91
ภาคผนวก ข ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม .....	96
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย .....	98
หนังสือขอความอนุเคราะห์ .....	101
ประวัติผู้วิจัย .....	107

## ตารางที่

## หน้า

11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกประเภท งานบริการเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD โดยรวม .....	60
12	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกประเภท งานบริการเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ .....	62
13	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกประเภท งานบริการเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ .....	63
14	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกประเภท งานบริการเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ด้านการตอบสนองในการให้บริการ .....	64
15	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกประเภท งานบริการเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ .....	65
16	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย จำแนกประเภท งานบริการเป็นรายคู่ ด้วยวิธี LSD ด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ .....	66
17	การวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย .....	67
18	การวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพนพิสัย อำเภอโพนพิสัย จังหวัดหนองคาย ในงานบริการ ตรวจโรคทั่วไป .....	68

ตารางที่	หน้า
19 การวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย ในงานบริการ ทันตกรรม .....	70
20 การวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย ในงานบริการอุบัติเหตุ และฉุกเฉิน .....	71
21 การวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย ในงานบริการคลินิก พิเศษ .....	72
22 การวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย ในงานบริการศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาล .....	73
23 การวิเคราะห์ความถี่ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลโพธิพิสัย อำเภอโพธิพิสัย จังหวัดหนองคาย ในงานบริการแพทย์ แผนไทย .....	74

## สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
1 ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ .....	10
2 โครงสร้างระบบงาน โรงพยาบาลชุมชน .....	28
3 โครงสร้างระบบงาน โรงพยาบาลโพธิพิสัย .....	35
4 กรอบแนวคิดงานวิจัย .....	42



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY