

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ชา
สารบัญตาราง	ญ
ภาคผนวก	ฌ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	7
สมมติฐานการวิจัย	7
ขอบเขตการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	9
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
1. ระบบบริการสุขภาพภายใต้ระบบประกันสุขภาพถ้วนหน้า	10
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	22
2.1 ความหมายของความพึงพอใจ	22
2.2 ลักษณะของความพึงพอใจ	27
2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	28
2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	30
2.5 การวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	31
3. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	32

3.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์	32
3.2 ทฤษฎีความคาดหวังของวรูม	35
3.3 ทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ชเบิร์ก	37
3.4 ทฤษฎีของสัมพันธภาพ	39
4. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	40
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	44
6. กรอบแนวคิดในการวิจัย	48
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	49
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	49
1.1 ประชากร	49
1.2 กลุ่มตัวอย่าง	49
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
2.1 ลักษณะเครื่องมือ	51
2.2 การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ	51
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล	53
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	53
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย	54
6. ระยะเวลาในการทำวิจัย	55
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	56
1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	56
2. ลำดับขั้นตอนในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	58
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	73
1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย	73
2. สมมติฐานการวิจัย	73
3. วิธีดำเนินการวิจัย	73

หัวข้อ	หน้า
4. การวิเคราะห์ข้อมูล	74
5. สรุปผลการวิจัย	75
6. อภิปรายผลการวิจัย	77
7. ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	82
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก	85
ภาคผนวก ข	90
ประวัติผู้วิจัย	92



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกรายละเอียด	50
2	จำนวนและร้อยละของข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	58
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวมและแยกรายด้าน	59
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านระบบบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ	60
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านกระบวนการบริการ จำแนกเป็นรายชื่อ	61
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านผู้ให้บริการ จำแนกเป็นรายชื่อ	63
7	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนต่อการให้ บริการ ด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย จำแนกตามเพศ	64
8	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านระบบการให้บริการ ของ ประชาชนระหว่างเพศชายและเพศหญิง ต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาล ของสถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย	64
9	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านกระบวนการให้บริการ ของ ประชาชนระหว่างเพศชายและเพศหญิง ต่อการให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานีอนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย	65

ตารางที่	หน้า
10	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านผู้ให้บริการ ของประชาชน ระหว่างเพศชายและเพศหญิง ต่อการ ให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานือนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธาดาก จังหวัดหนองคาย 65
11	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนต่อการ ให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานือนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธาดาก จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ 66
12	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe 67
13	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ด้านระบบบริการ ของประชาชนต่อ การ ให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานือนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธาดาก จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ 67
14	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนต่อการ ให้ บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานือนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธาดาก จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ 68
15	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธี Scheffe 69
16	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการ ของประชาชนต่อ การ ให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานือนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธาดาก จังหวัดหนองคาย จำแนกตามกลุ่มอาชีพ 69
17	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนต่อ การ ให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานือนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธาดาก จังหวัดหนองคาย ในด้านระบบบริการ 70
18	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนต่อการ ให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานือนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธาดาก จังหวัดหนองคาย ในด้านกระบวนการให้บริการ 71
19	ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนต่อการ ให้บริการด้านรักษาพยาบาลของ สถานือนามัย โพนทอง กิ่งอำเภอ โพนธาดาก จังหวัดหนองคาย ในด้านผู้ให้บริการ 72

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	โครงสร้างการบริหารงานสาธารณสุขในราชการส่วนภูมิภาค	17
2	ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์	35
3	ทฤษฎีความคาดหวังกับการสร้างความพึงพอใจ	36
4	กรอบแนวคิดในการวิจัย	48



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1	คำอำนวยการแนะนำรายชื่อของแบบสอบถาม 90
2	คำความเชื่อมั่นของแบบสอบเพื่อการวิจัย ราค้านและรวมทั้งฉบับ 91



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY