

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	ค
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภาพ	ญ
สารบัญตารางภาคผนวก	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	3
ขอบเขตการวิจัย	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	7
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ	22
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	25
แนวคิดในการดูแลสุขภาพ	36
บริบทของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ตบนชั้นแนล	43
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	45
กรอบแนวคิดการวิจัย	52

หัวเรื่อง	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
การเก็บรวบรวมข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	59
สัญลักษณ์แทนตัวแปรและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
วัตถุประสงค์การวิจัย	76
สมมติฐานการวิจัย	76
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	77
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	77
การวิเคราะห์ข้อมูล	77
สรุปผลการวิจัย	78
อภิปรายผล	79
ข้อเสนอแนะ	81
บรรณานุกรม	83
ภาคผนวก	90
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	91
ภาคผนวก ข การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม	99
ประวัติผู้วิจัย	103

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนบุคลากรของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม 44
2	ผลการวิเคราะห์ค่าความถี่และร้อยละข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม 61
3	แสดงค่าต่ำสุด ค่าสูงสุด ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานข้อมูลรายได้ส่วนบุคคลของผู้รับบริการโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม 62
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในภาพรวมขอแต่ละด้าน 63
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ 64
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ 65
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านการตอบสนองในการให้บริการ 66
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ 67
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความพึงพอใจด้านการเข้าถึงความรู้สึกของผู้รับบริการ 68
10	แสดงการกำหนดตัวแปร Interval Scale /Nominal Scale /Ratio Scale เป็นตัวแปรหุ่น (Dummy) และรหัสตัวแปร 69
11	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (Multiple Correlation Coefficients) ระหว่างตัวแปรทั้งหมดในรูปของเมตริกซ์สหสัมพันธ์ (Correlation Matrix) 70
12	แสดงลำดับตัวแปรพยากรณ์ของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณตามลำดับความสำคัญของตัวแปร Stepwise Multiple Linear Regression 72

- 13 จำนวนความถี่ของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการ
ของโรงพยาบาลมหาสารคามอินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม 74



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1 ความเกี่ยวพันขององค์กรร่วม	38
2 การดูแลสุขภาพแบบองค์กรร่วม	40
3 ภาวะความต่อเนื่องของการมีสุขภาพดีมาจนกระทั่งถึงแก่ความตาย	42
4 กรอบแนวคิดการวิจัย	52



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

สารบัญตารางภาคผนวก

ตารางภาคผนวกที่	หน้า
1 การหาผลรวมและค่า IOC ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ โรงพยาบาลมหาสารคามอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม	100
2 การหาผลรวมและค่า IOC ของความพึงพอใจของผู้รับบริการโรงพยาบาล มหาสารคามอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดมหาสารคาม	102



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY