

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	4
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บริการสุขภาพพระคัมภีร์มณี	6
ความหมายและทฤษฎีความพึงพอใจ	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
กรอบแนวคิด	26
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษา	27
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
สถานที่เก็บรวบรวมข้อมูล	27
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	28
การตรวจสอบเครื่องมือ	29
การเก็บรวบรวมข้อมูล	29
การวิเคราะห์ข้อมูล	30
ระยะเวลาในการดำเนินการศึกษา	30

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	31
ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ	32
ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ	35
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้บริการ	48
ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	52
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	55
ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	67
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลของการศึกษา และข้อเสนอแนะ	70
สรุปผลการศึกษา	70
อภิปรายผลของการศึกษา	74
ข้อจำกัดในการศึกษา	84
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้	84
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	85
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	90
ภาคผนวก ข ข้อมูลจำนวนผู้รับบริการอำเภอฝาง ปี 2545	91
ภาคผนวก ค สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง	92
ภาคผนวก ง ตัวอย่างแบบสอบถาม	93
ภาคผนวก จ ตัวอย่างแบบสัมภาษณ์	98
ประวัติผู้เขียน	103

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวน และร้อยละของผู้ให้บริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	32
2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ จำแนกรายด้านและรายรวม	35
3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ด้านความสำเร็จในการทำงาน	36
4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ด้านการยอมรับนับถือ	37
5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ด้านความรับผิดชอบ	38
6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ด้านความมีโอกาสดำเนินงาน	39
7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	40
8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ด้านนโยบายและการบริหาร	41
9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ด้านการให้คำแนะนำ (นิเทศงาน)	42
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	43
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	44
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ด้านสวัสดิการและเงินเดือน	45
13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ด้านสถานภาพ	46
14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ด้านความมั่นคง	47

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 จำนวน และร้อยละของผู้รับบริการจำแนกตามข้อมูลทั่วไป	52
16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกรายด้าน	55
17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสำเร็จในการให้บริการ	56
18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการยอมรับจากผู้ให้บริการ	57
19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความรับผิดชอบของศูนย์สุขภาพชุมชน	58
20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อลักษณะงานบริการ	59
21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อนโยบายและการบริหารการบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ	60
22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้คำแนะนำ	61
23 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	62
24 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลของผู้ให้บริการ	63
25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสวัสดิการ (ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ)	64
26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสถานภาพและความเท่าเทียมของการบริการ	65
27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความมั่นคงและความปลอดภัยในการบริการ	66