

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	I
กิตติกรรมประกาศ.....	III
สารบัญ.....	IV
สารบัญตาราง.....	VI
สารบัญภาพ.....	X
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	2
กรอบทฤษฎีหรือกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
คำถามในการวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	6
นิยามศัพท์.....	6
2 บรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจต่อบริการ.....	10
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	13
แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ.....	16
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	20
3 วิธีการวิจัย.....	25
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	25
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	26
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	28
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	32
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	78
สรุปผลการวิจัย.....	78
อภิปรายผลการวิจัย.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	85
บรรณานุกรม.....	86
ภาคผนวก ก. แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	93
ภาคผนวก ข. คำอธิบายจำแนกของแบบสอบถามเป็นรายชื่อ.....	98
ประวัติผู้วิจัย.....	99

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ	34
ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง.....	36
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของ ศูนย์บริการ สาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ด้านสถานที่.....	37
ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ด้านบุคลากร.....	38
ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ด้านวัสดุอุปกรณ์.....	39
ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ด้านขั้นตอนการบริการ.....	40
ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง	41
ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ด้านความสะดวกที่ ได้รับบริการ.....	42
ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ด้านการประสานการ บริการ.....	43
ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ด้านอัยยาศัยและการ ให้เกียรติ.....	44
ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ด้านข้อมูลที่ได้รับจาก บริการ.....	45

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการบริการจำแนกตามลักษณะบุคคล.....	46
ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของ ศูนย์บริการ สาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ.....	47
ตารางที่ 14 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ.....	48
ตารางที่ 15 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ ด้านสถานที่ด้วยวิธี LSD.....	49
ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	50
ตารางที่ 17 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	51
ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ.....	52
ตารางที่ 19 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ.....	53
ตารางที่ 20 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ ด้านสถานที่ ด้วยวิธีLSD.....	54
ตารางที่ 21 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ ด้านบุคลากร ด้วยวิธี LSD	55
ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามรายได้.....	56
ตารางที่ 23 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามรายได้.....	57

ตาราง	หน้า
ตารางที่ 24 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุชนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตาม สถานภาพ.....	58
ตารางที่ 25 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขสุชนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตาม สถานภาพ.....	59
ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการจำแนกตามลักษณะบุคคล จำแนกตามเพศ.....	60
ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุชนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ.....	61
ตารางที่ 28 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขสุชนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ.....	62
ตารางที่ 29 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขสุชนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	63
ตารางที่ 30 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขสุชนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับ การศึกษา.....	64
ตารางที่ 31 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุชนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ.....	65
ตารางที่ 32 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขสุชนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ.....	66
ตารางที่ 33 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุชนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามรายได้.....	67
ตารางที่ 34 การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขสุชนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามรายได้.....	68

ตารางที่ 35	ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการบริการของ ศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามรายได้ การบริการกับความพึงพอใจต่อการบริการ.....	69
ตารางที่ 36	การวิเคราะห์การแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการ ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตาม สถานภาพ.....	70
ตารางที่ 37	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดการบริการด้านสถานที่กับ ความพึงพอใจต่อการบริการ.....	71
ตารางที่ 38	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดการบริการด้านบุคลากร กับความพึงพอใจต่อการบริการ.....	72
ตารางที่ 39	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดการบริการด้านวัสดุ อุปกรณ์กับความพึงพอใจต่อการบริการ.....	73
ตารางที่ 40	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดการบริการด้านขั้นตอน.....	74
ตารางที่ 41	ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดการบริการ โดยรวมกับ ความพึงพอใจต่อการบริการ โดยรวม.....	75
ตารางที่ 42	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	76

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ภาพประกอบที่ 2 แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อบริการ.....	10
ภาพประกอบที่ 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้.....	13