

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	๖
ABSTRACT.....	๗
กิตติกรรมประกาศ.....	๗
สารบัญ	๗
สารบัญตาราง	๗
สารบัญภาพ.....	๗
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	7
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย.....	8
ขอบเขตของการศึกษาวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
สมมติฐานการวิจัย.....	10
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง การรับรู้ ความพึงพอใจ.....	11
ระบบบริหารจัดการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลภายใต้	
ความดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการของสถานพยาบาล.....	18
กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	32
รูปแบบการวิจัย.....	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	32
เครื่องมือในการวิจัย.....	34
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	37

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ.....	40
ตอนที่ 2 ความคาดหวังของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่.....	43
ตอนที่ 3 การรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาล ชุมชนตำบลคอนแก้ว อำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่.....	44
ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของ ประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบล คอนแก้วอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่.....	46
ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบคะแนนความคาดหวังและการรับรู้ของ ประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบล คอนแก้วตามคุณลักษณะของประชากร.....	53
ตอนที่ 6 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้ว.....	61
ตอนที่ 7 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบล.....	63
5 สรุปอภิปรายผล และ ข้อเสนอแนะ.....	69
สรุปผลการวิจัย.....	69
อภิปรายผลการวิจัย.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	83
บรรณานุกรม.....	86
ประวัติผู้วิจัย.....	89
ภาคผนวก.....	90

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก ก ราชานามผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย.....	91
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	92
ภาคผนวก ค ใบรับรองจริยธรรมการวิจัย.....	105
ภาคผนวก ง หนังสือแสดงเจตนายินยอมเข้าร่วมการวิจัย.....	106
ภาคผนวก จ หนังสือขอความอนุเคราะห์ใช้เครื่องมือในการวิจัย.....	109
ภาคผนวก ฉ หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ.....	110
ภาคผนวก ช หนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลในการวิจัย.....	111

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่มาใช้บริการ.....	40
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของความคาดหวัง ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนดอนแก้ว.....	43
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้ ของประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนดอนแก้ว.....	45
4.4 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้และผลต่างของ ค่าเฉลี่ยประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบล ดอนแก้วอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ รายด้าน.....	46
4.5 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้และผลต่างของ ค่าเฉลี่ยประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบล ดอนแก้วอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ด้านความเป็นรูปธรรม รายชื่อ.....	48
4.6 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้และผลต่างของ ค่าเฉลี่ยประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบล ดอนแก้วอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความน่าเชื่อถือ รายชื่อ.....	49
4.7 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้และผลต่างของ ค่าเฉลี่ยประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบล ดอนแก้วอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ด้านตอบสนองต่อความ ต้องการรายชื่อ.....	50
4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้และผลต่างของ ค่าเฉลี่ยประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบล ดอนแก้วอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ด้านบริการสร้างความมั่นใจ รายชื่อ.....	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

หน้า

4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้และผลต่างของ ค่าเฉลี่ยประชาชนต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบล ดอนแก้วอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ด้านบริการที่รู้จักและเข้าใจ ผู้บริการรายข้อ.....	52
4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชน ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้วอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเพศ.....	54
4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชน ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้วอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ.....	54
4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชน ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้วอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	55
4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชน ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้วอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามการศึกษา.....	56
4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชน ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้วอำเภอแม่ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ.....	57
4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชน ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้วอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ย.....	58
4.16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชน ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลดอนแก้วอำเภอแม่ริม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามการเคยรับบริการ.....	59

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชน ต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชนตำบลคอนแก้วอำเภอแมริม จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามเหตุผลใจในการมารับบริการ.....	60
4.18 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการ โรงพยาบาลชุมชน ตำบลคอนแก้ว.....	61
4.19 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อคุณภาพบริการ.....	63
4.20 จำนวนและร้อยละของบริการด้านความเป็นรูปธรรม.....	64
4.21 จำนวนและร้อยละของบริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ.....	65
4.22 จำนวนและร้อยละของบริการด้านบริการที่ตอบสนองต่อความต้องการ.....	66
4.23 จำนวนและร้อยละของบริการด้านบริการที่สร้างความมั่นใจ.....	67
4.24 จำนวนและร้อยละของบริการด้านบริการที่รู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ.....	68

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 กระบวนการเรียนรู้.....	14
2.2 ช่องว่างที่ 1 (Gap 1): ระหว่างผู้บริโภครัก กับนักการตลาด.....	24
2.3 ความสัมพันธ์ของช่องว่างที่ 1 ระหว่างผู้บริโภครัก และนักการตลาด.....	25
2.4 ความสัมพันธ์ของช่องว่างที่ 2 ของนักการตลาด และนักการตลาด.....	25
2.5 ช่องว่างที่ 3 ผลของการแปรการรับรู้ให้เป็นข้อกำหนดคุณภาพบริการ.....	26
2.6 ความสัมพันธ์ของช่องว่างที่ 4 ระหว่างการสื่อสารภายนอกกับผู้บริโภครัก และการส่งมอบบริการ.....	26
2.7 ความสัมพันธ์ของช่องว่างที่ 5 ระหว่างการบริการที่คาดหวังกับ การบริการที่รับรู้.....	27
2.8 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....	31