

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย..... | จ |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... | ฉ |
| กิตติกรรมประกาศ..... | ช |
| สารบัญ..... | ฅ |
| สารบัญตาราง..... | ฉ |
| สารบัญภาพประกอบ..... | ค |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ..... | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... | 1 |
| วัตถุประสงค์การวิจัย..... | 2 |
| กรอบแนวคิดการวิจัย..... | 3 |
| สมมติฐานการวิจัย..... | 3 |
| ขอบเขตการวิจัย..... | 4 |
| ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย..... | 5 |
| นิยามศัพท์เฉพาะ..... | 5 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 7 |
| ประวัติความเป็นมาและลักษณะการบริหารงานกระทรวงสาธารณสุข..... | 7 |
| ประวัติความเป็นมาและลักษณะการบริหารงานสถานีอนามัย..... | 8 |
| แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง..... | 17 |
| แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... | 17 |
| แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค..... | 20 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ..... | 21 |
| แนวคิดหน่วยบริการปฐมภูมิ..... | 25 |
| ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... | 29 |
| ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... | 31 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--|------|
| 3 | 39 |
| วิธีดำเนินการวิจัย..... | 39 |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... | 39 |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... | 40 |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล..... | 42 |
| การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล..... | 42 |
| 4 | 44 |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... | 44 |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยในอำเภอ | |
| บางไทรและอำเภอมหาราช..... | 45 |
| ตอนที่ 2 พฤติกรรมของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและ | |
| อำเภอมหาราช..... | 47 |
| ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอ | |
| บางไทรและอำเภอมหาราช..... | 52 |
| ตอนที่ 4 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ | |
| ที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตาม | |
| ปัจจัยส่วนบุคคล..... | 68 |
| ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ | |
| ที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตาม | |
| พฤติกรรมของผู้มารับบริการ..... | 75 |
| ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับ | |
| บริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช กับ | |
| พฤติกรรมของผู้มารับบริการ..... | 94 |
| ตอนที่ 7 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัย | |
| ในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช..... | 124 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|--------------------------------------|---------|
| 5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ..... | 126 |
| สรุปผลการวิจัย..... | 126 |
| อภิปรายผล..... | 127 |
| ข้อเสนอแนะ..... | 129 |
| บรรณานุกรม..... | 132 |
| ภาคผนวก..... | 136 |
| ประวัติย่อผู้วิจัย..... | 144 |

สารบัญตาราง

| ตาราง | | หน้า |
|-------|--|------|
| 1 | สถิติการให้บริการรักษาพยาบาลของสถานีนอนามัยในพื้นที่ อำเภอบางไทร พ.ศ. 2549 | 12 |
| 2 | สถิติการให้บริการรักษาพยาบาลของสถานีนอนามัยในพื้นที่ อำเภอมหาราช พ.ศ. 2549 | 13 |
| 3 | สถิติการจำนวนผู้ป่วยด้วยโรคต่าง ๆ ของจังหวัดพระนครศรีอยุธยา..... | 14 |
| 4 | จำนวนและร้อยละ ของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการที่สถานีนอนามัย ในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช..... | 45 |
| 5 | จำนวนและร้อยละของประเภทการมารับบริการ..... | 47 |
| 6 | จำนวนและร้อยละของประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาล..... | 48 |
| 7 | จำนวนและร้อยละ ของเวลาที่มารับบริการ..... | 49 |
| 8 | จำนวนและร้อยละ ของระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการ..... | 50 |
| 9 | จำนวนและร้อยละ ของสาเหตุที่เลือกใช้บริการ..... | 51 |
| 10 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านการวางแผน และขั้นตอนการให้บริการ..... | 52 |
| 11 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้..... | 53 |
| 12 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านอาคารสถานที่..... | 54 |
| 13 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... | 55 |
| 14 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่สถานีนอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช คุณภาพการให้บริการ..... | 56 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า | |
|-------|---|----|
| 15 | ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช โดยรวมทุกด้าน..... | 57 |
| 16 | การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานี อนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามเพศ..... | 58 |
| 17 | การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานี อนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามอายุ..... | 59 |
| 18 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านการวางแผนและขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามอายุ..... | 60 |
| 19 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจ ของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านเครื่องมือ / เครื่องใช้ จำแนกตามอายุ..... | 61 |
| 20 | การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานี อนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามการศึกษา..... | 62 |
| 21 | การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานี อนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามอาชีพ..... | 63 |
| 22 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านการวางแผนและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ..... | 64 |
| 23 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านเครื่องมือ / เครื่องใช้ จำแนกตามอาชีพ..... | 65 |
| 24 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามอาชีพ..... | 66 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|--|------|
| 25 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ..... | 67 |
| 26 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ..... | 68 |
| 27 | การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามสถานภาพสมรส..... | 69 |
| 28 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านการวางแผนและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส..... | 70 |
| 29 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านเครื่องมือ / เครื่องใช้ จำแนกตามสถานภาพสมรส..... | 71 |
| 30 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส..... | 72 |
| 31 | การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัว ต่อเดือน..... | 73 |
| 32 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านการวางแผนและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือน..... | 74 |
| 33 | การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามประเภทการรับบริการ..... | 76 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 34 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัย ในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามประเภทสิทธิ ในการรักษาพยาบาล..... | 77 |
| 35 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านการวางแผนและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามประเภทสิทธิ ในการรักษาพยาบาล..... | 78 |
| 36 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านเครื่องมือ / เครื่องใช้ จำแนกตามประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาล..... | 79 |
| 37 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาล..... | 80 |
| 38 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาล..... | 81 |
| 39 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาล..... | 82 |
| 40 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัย ในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามเวลาที่มารับบริการ..... | 83 |
| 41 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านเครื่องมือ / เครื่องใช้ จำแนกตามเวลาที่มารับบริการ..... | 84 |
| 42 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัย ในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามระยะเวลาในการเดินทาง มารับบริการ..... | 85 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|-------|--|
| 43 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านการวางแผนและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลา ในการเดินทางมารับบริการ..... 86 |
| 44 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านเครื่องมือ / เครื่องใช้ จำแนกตามระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการ.... 87 |
| 45 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านอาคารสถานที่ จำแนกตามระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการ..... 88 |
| 46 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการ... 89 |
| 47 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านคุณภาพการให้บริการ จำแนกตามระยะเวลาในการเดินทางมารับบริการ... 90 |
| 48 | การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัย ในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการ..... 91 |
| 49 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านการวางแผนและขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามสาเหตุ ที่เลือกใช้บริการ..... 92 |
| 50 | การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD. ของระดับความพึงพอใจของ ผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามสาเหตุที่เลือกใช้บริการ..... 93 |
| 51 | ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับประเภทการรับบริการ..... 94 |
| 52 | ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาล..... 95 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | หน้า |
|--|------|
| 53 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับเวลาที่มีรับบริการ..... | 96 |
| 54 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับระยะเวลาในการเดินทาง..... | 97 |
| 55 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับสาเหตุที่เลือกใช้บริการ..... | 98 |
| 56 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประเภทการรับบริการ..... | 99 |
| 57 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาล..... | 100 |
| 58 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับเวลาที่มีรับบริการ..... | 101 |
| 59 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับระยะเวลาในการเดินทาง..... | 102 |
| 60 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับสาเหตุที่เลือกใช้บริการ..... | 103 |
| 61 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับประเภทการรับบริการ..... | 104 |
| 62 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาล..... | 105 |
| 63 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับเวลาที่มีรับบริการ..... | 106 |
| 64 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับระยะเวลาในการเดินทาง..... | 107 |
| 65 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับสาเหตุที่เลือกใช้บริการ..... | 108 |
| 66 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับประเภทการรับบริการ..... | 109 |
| 67 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาล..... | 110 |
| 68 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับเวลาที่มีรับบริการ..... | 111 |
| 69 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับระยะเวลาในการเดินทาง..... | 112 |
| 70 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับสาเหตุที่เลือกใช้บริการ..... | 113 |
| 71 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับประเภทการรับบริการ..... | 114 |
| 72 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับประเภทสิทธิในการรักษาพยาบาล..... | 115 |
| 73 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับเวลาที่มีรับบริการ..... | 116 |
| 74 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับระยะเวลาในการเดินทาง..... | 117 |
| 75 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับสาเหตุที่เลือกใช้บริการ..... | 118 |
| 76 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนกับประเภทการรับ บริการ..... | 119 |
| 77 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนกับประเภทสิทธิในการ รักษาพยาบาล..... | 120 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตาราง | | หน้า |
|-------|---|------|
| 78 | ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนกับเวลาที่มารับบริการ.... | 121 |
| 79 | ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนกับระยะเวลาในการเดินทาง..... | 122 |
| 80 | ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยของครอบครัวต่อเดือนกับสาเหตุที่เลือกใช้บริการ..... | 123 |
| 81 | ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยในอำเภอบางไทรและอำเภอมหาราช..... | 124 |

สารบัญภาพประกอบ

| ภาพประกอบ | หน้า |
|---|------|
| 1 กรอบแนวคิดการวิจัย..... | 3 |
| 2 แผนที่จังหวัดพระนครศรีอยุธยา..... | 141 |
| 3 แผนที่อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา..... | 142 |
| 4 แผนที่อำเภอมหาราช จังหวัดพระนครศรีอยุธยา..... | 143 |