

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	ก
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญตารางแผนภูมิ.....	ฎ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5
ขอบเขตของการศึกษา.....	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
คุณภาพบริการ.....	7
ความคาดหวัง.....	13
ศูนย์สุขภาพชุมชน.....	14
มาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชน.....	17
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	30
ลักษณะของประชากร.....	30
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	30
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	31
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	32
การวิเคราะห์.....	32
ข้อมูล.....

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	34
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลของการศึกษา และข้อเสนอแนะ	59
สรุปอภิปรายผลของการศึกษา	60
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้	67
ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	68
บรรณานุกรม	69
ภาคผนวก	75
ภาคผนวก ก การพิทักษ์สิทธิ	76
ภาคผนวก ข การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	82
ภาคผนวก ค รายงานผู้ทรงคุณวุฒิ	83
ประวัติผู้เขียน	84

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1.	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศอายุและระดับการศึกษา	35
2.	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษาและรายได้	36
3.	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการประกอบอาชีพ	37
4.	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา และระยะเวลาเดินทางมาใช้บริการ	38
5.	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามวิธีการเดินทางมารับบริการ	40
6.	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการ ตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงตามมาตรฐานเชิงโครงสร้าง	41
7.	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ตามมาตรฐานเชิงโครงสร้างโดยรวม	43
8.	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการ	44
9.	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการ ตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ตามมาตรฐานเชิงกระบวนการโดยรวม	49
10.	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ตามมาตรฐานเชิงผลลัพธ์	50
11.	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริง ตามมาตรฐานเชิงผลลัพธ์โดยรวม	52
12.	จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับบริการตามความคาดหวังและบริการที่ได้รับจริงตามมาตรฐานศูนย์สุขภาพชุมชนโดยรวมทั้งด้านโครงสร้าง กระบวนการ และผลลัพธ์	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนระดับคุณภาพบริการตามความคาดหวังกับคะแนนระดับบริการที่ได้รับจริงตามมาตรฐานรายด้านและโดยรวมและทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยโดยใช้ค่าที่ไม่อิสระ	54
14	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในศูนย์สุขภาพชุมชนข้ามวง	55
15	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในชุมชน	56
16	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความไม่ชอบ ผิดหวัง คับข้องใจ ในบริการของศูนย์สุขภาพชุมชนข้ามวง	57
17	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการเลือกสถานบริการและสาเหตุที่เลือก	58

สารบัญแผนภูมิ

ตาราง	หน้า
1 องค์ประกอบคุณภาพบริการในระบบสุขภาพ	8
2 โครงสร้างการปฏิบัติงานบริการสุขภาพของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขศูนย์สุขภาพชุมชนข้ามง	26



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 Copyright © by Chiang Mai University
 All rights reserved