

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญ	(4)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	5
สมมติฐานในการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
นิยามศัพท์เฉพาะ	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
แนวคิดเกี่ยวกับสุขภาพ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	18
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	23
แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพ	28
บริบทของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ในอำเภอท่ามะกา	37
การดำเนินงานด้านบริการสุขภาพตามมาตรฐานหน่วยบริการปฐมภูมิ	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	55

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	61
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	63
การเก็บรวบรวมข้อมูล	65
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	66
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	67
ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ	70
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี	72
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยบริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี	79
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัญหาของการบริการและแนวทาง พัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์ และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี	113
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	115
สรุปผลการวิจัย	115
อภิปรายผล	121
ข้อเสนอแนะ	128
บรรณานุกรม	131

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	135
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	138
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ	146
ประวัติผู้วิจัย	150

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	หลักเกณฑ์ในการกำหนดขนาดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	37
2.2	การจัดสรรอัตรากำลังคนในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	37
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี	58
4.1	จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ และระดับการศึกษา	70
4.2	จำนวนและร้อยละผู้ใช้บริการของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตาม อาชีพปัจจุบัน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ในการใช้บริการ	71
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวม	73
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน	74
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา	75
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	76
4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	77
4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	78
4.9	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ตามตัวแปรเพศ	80

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุขในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ตามตัวแปรอายุ	81
4.11	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม ตามตัวแปรอายุ	82
4.12	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันตามตัวแปรอายุ	83
4.13	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาตามตัวแปรอายุ	84
4.14	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอตามตัวแปรอายุ	85
4.15	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามตัวแปรอายุ	86
4.16	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าตามตัวแปรอายุ	87
4.17	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ตามตัวแปรระดับการศึกษา	88
4.18	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจในภาพรวม ตามตัวแปรระดับการศึกษา	89
4.19	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ตามตัวแปรระดับการศึกษา	90
4.20	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอตามตัวแปรระดับการศึกษา	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.21	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามตัวแปรระดับการศึกษา	91
4.22	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าตามตัวแปรระดับการศึกษา	92
4.23	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ตามตัวแปรอาชีพปัจจุบัน	93
4.24	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจโดยภาพรวม ตามตัวแปรอาชีพปัจจุบัน	94
4.25	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันตามตัวแปรอาชีพปัจจุบัน	95
4.26	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลาตามตัวแปรอาชีพปัจจุบัน	96
4.27	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างเพียงพอตามตัวแปรอาชีพปัจจุบัน	96
4.28	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามตัวแปรอาชีพปัจจุบัน	97
4.29	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าตามตัวแปรอาชีพปัจจุบัน	98
4.30	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ตามตัวแปรรายได้ต่อเดือน	99
4.31	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ โดยภาพรวม ตามตัวแปรรายได้ต่อเดือน	101
4.32	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันตามตัวแปรรายได้ต่อเดือน	102

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า	
4.33	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ตามตัวแปรรายได้ต่อเดือน	103
4.34	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามตัวแปรรายได้ต่อเดือน	104
4.35	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามตัวแปรรายได้ต่อเดือน	105
4.36	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามตัวแปรรายได้ต่อเดือน	106
4.37	เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยบริการด้านการแพทย์และสาธารณสุข ในอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ตามตัวแปรประสบการณ์ในการใช้บริการ	107
4.38	เปรียบเทียบความพึงพอใจ โดยภาพรวม ตามตัวแปรประสบการณ์ในการใช้บริการ	109
4.39	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ตามตัวแปรประสบการณ์ในการใช้บริการ	109
4.40	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา ตามตัวแปรประสบการณ์ในการใช้บริการ	110
4.41	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ตามตัวแปรประสบการณ์ในการใช้บริการ	111
4.42	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามตัวแปรประสบการณ์ในการใช้บริการ	111
4.43	เปรียบเทียบรายคู่ความพึงพอใจ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ตามตัวแปรประสบการณ์ในการใช้บริการ	112

สารบัญภาพ

แผนภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดและตัวแปรในการวิจัย	7

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี