

	สารบัญแผนภูมิ	หน้า
แผนภูมิที่ 2.1	การแสดงระบบบริการสุขภาพแบบบูรณาการ	16
แผนภูมิที่ 2.2	กระบวนการหลักของหน่วยบริการปฐมภูมิ (ศูนย์สุขภาพชุมชน) 11 กิจกรรม/ขั้นตอน	19
แผนภูมิที่ 2.3	กรอบคำจำกัดความของคุณภาพในบริการทางการแพทย์	39
แผนภูมิที่ 2.4	แสดงรูปแบบคุณภาพบริการ (Service quality model)	94
แผนภูมิที่ 2.5	แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย	96
แผนภูมิที่ 4.1	ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรมในหน่วยบริการปฐมภูมิ	121
แผนภูมิที่ 4.2	ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรมในชุมชน	123
แผนภูมิที่ 4.3	ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรมต่อเนื่อง	124
แผนภูมิที่ 4.4	แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านผลลัพธ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ ในภาพรวม	193
แผนภูมิที่ 4.5	แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความเป็นรูปธรรมของหน่วยบริการปฐมภูมิในภาพรวม	197
แผนภูมิที่ 4.6	แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของหน่วยบริการปฐมภูมิในภาพรวม	201
แผนภูมิที่ 4.7	แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในการตอบสนองของผู้ให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิในภาพรวม	206
แผนภูมิที่ 4.8	แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิในภาพรวม	210
แผนภูมิที่ 4.9	แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความมีอรรถประโยชน์ของผู้ให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิในภาพรวม	215
แผนภูมิที่ 4.10	แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิในภาพรวม	219
แผนภูมิที่ 4.11	แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตผู้ป่วยของหน่วยบริการปฐมภูมิในภาพรวม	223

สารบัญแผนภูมิ	หน้า
แผนภูมิที่ 4.12 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านการเข้าถึงบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิในภาพรวม	227
แผนภูมิที่ 4.13 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยบริการปฐมภูมิในภาพรวม	231
แผนภูมิที่ 4.14 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านการเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิในภาพรวม	235
แผนภูมิที่ 4.15 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านผลลัพธ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 2	239
แผนภูมิที่ 4.16 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความเป็นรูปธรรมของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 2	244
แผนภูมิที่ 4.17 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความเชื่อมั่นไว้ใจได้ของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 2	249
แผนภูมิที่ 4.18 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านการตอบสนองของผู้ให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 2	253
แผนภูมิที่ 4.19 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 2	257
แผนภูมิที่ 4.20 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความมีอรรถาธิบายไม่ตรีของผู้ให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 2	262
แผนภูมิที่ 4.21 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความน่าเชื่อถือของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 2	266
แผนภูมิที่ 4.22 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความมั่นคงปลอดภัยของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 2	270
แผนภูมิที่ 4.23 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านการเข้าถึงบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 2	274
แผนภูมิที่ 4.24 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 2	278

สารบัญแผนภูมิ	หน้า
แผนภูมิที่ 4.25 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 2	282
แผนภูมิที่ 4.26 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านผลลัพธ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 3	287
แผนภูมิที่ 4.27 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความเป็นรูปธรรมของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 3	291
แผนภูมิที่ 4.28 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 3	295
แผนภูมิที่ 4.29 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 3	299
แผนภูมิที่ 4.30 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 3	303
แผนภูมิที่ 4.31 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความมีอรรถาธิบายไม่ตรีของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 3	308
แผนภูมิที่ 4.32 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 3	312
แผนภูมิที่ 4.33 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความมั่นคงปลอดภัยของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 3	316
แผนภูมิที่ 4.34 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านการเข้าถึงบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 3	320
แผนภูมิที่ 4.35 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านการติดต่อสื่อสารของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 3	324
แผนภูมิที่ 4.36 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 3	328
แผนภูมิที่ 4.37 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านผลลัพธ์และคุณภาพการให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 4	332

สารบัญแผนภูมิ	หน้า
แผนภูมิที่ 4.38 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความเป็นรูปธรรมของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 4	336
แผนภูมิที่ 4.39 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความเชื่อมั่นวางใจได้ของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 4	340
แผนภูมิที่ 4.40 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในการตอบสนองต่อผู้รับบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 4	344
แผนภูมิที่ 4.41 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านสมรรถนะของผู้ให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 4	349
แผนภูมิที่ 4.42 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความมีอรรถศาสตร์ของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 4	353
แผนภูมิที่ 4.43 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความน่าเชื่อถือของผู้ให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 4	357
แผนภูมิที่ 4.44 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในด้านความมั่นคงปลอดภัยของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 4	361
แผนภูมิที่ 4.45 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในการเข้าถึงบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 4	365
แผนภูมิที่ 4.46 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในการติดต่อสื่อสารของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 4	369
แผนภูมิที่ 4.47 แสดงการวิเคราะห์ปัจจัยนำเข้าและกระบวนการที่ทำให้เกิดความแตกต่าง ในการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิแบบที่ 4	373