

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญแผนภูมิ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย	7
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเรื่องการปรับเปลี่ยนระบบบริการสุขภาพ และข้อเสนอการพัฒนาระบบ	
บริการสุขภาพระดับต้นของไทย เพื่อเสนอในร่าง พ.ร.บ.สุขภาพแห่งชาติ	8
การตอบสนองของชุมชนในแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ การคาดหวัง	
และความพึงพอใจ	20
แนวคิดทางด้านการตลาดของระบบบริการของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียว	25
แนวคิดของเวชปฏิบัติครอบครัวและการบริการปฐมภูมิ	28
บริบทของศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียว โรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช	32
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
กรอบแนวคิดในการวิจัย	40
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	41
ประชากร	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	43
การเก็บรวบรวมข้อมูล	45
การวิเคราะห์ข้อมูล	46

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	4
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	69
สรุปผลการวิจัย	69
อภิปรายผล	73
ข้อเสนอแนะ	80
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	86
ภาคผนวก ข รายนามอาสาสมัครสาธารณสุขตำบลหัวเดียด	87
ภาคผนวก ค แผนที่สังเขป ตำบลหัวเดียด	88
ภาคผนวก ง แบบสอบถาม	89
ประวัติผู้เขียน	106

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับและไม่เคยรับบริการ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส วุฒิกการศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน	48
2	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับ และไม่เคยรับบริการ จำแนกตามสิทธิบัตรในการรักษาพยาบาล โรคประจำตัว สมาชิกในครอบครัวที่มีโรคประจำตัว ภาวะพิการหรือทุพพลภาพ สถานพยาบาลที่ใช้บริการเป็นประจำ	51
3	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับ และไม่เคยรับบริการ จำแนกตามการใช้บริการ และการรับรู้ต่อหน้าที่ ศูนย์แพทย์ชุมชนหัวเดียด	53
4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับ และไม่เคยรับบริการ จำแนกตามการรับรู้ต่อลักษณะการให้บริการแบบเวชปฏิบัติครอบครัว	55
5	ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการคาดหวัง จำแนกตามขั้นตอนในการตรวจรักษา	58
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการคาดหวัง จำแนกตามระยะเวลาในการรับบริการ	59
7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการคาดหวัง จำแนกตามลักษณะเครื่องมือ เครื่องใช้ ยา ค่าใช้จ่าย และสถานที่	60
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการคาดหวัง จำแนกตามลักษณะการให้บริการแบบเวชปฏิบัติครอบครัว	61
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการคาดหวัง จำแนกตามบุคลากร และความเสมอภาคในการเข้าถึงบริการ	62
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ จำแนกตามขั้นตอนการมาตรวจ	63
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ จำแนกตามการใช้สิทธิบัตร เครื่องมือ เครื่องใช้ ยาและเวชภัณฑ์ และผลการผลิต	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ จำแนกตามกิจกรรมของเวชปฏิบัติครอบครัว	65
13	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการจำแนกตามความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่าย เปรียบเทียบการให้บริการกับโรงพยาบาลสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช และการกลับมาใช้บริการอีก	66
14	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับบริการของศูนย์แพทย์จำแนกตามเงื่อนไขที่มาใช้บริการ	67

ญ

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	กระบวนการรับรู้	21
2	ส่วนผสมการตลาดบริการ	27
3	แนวคิดต่อสัดส่วนน้ำหนักงานเปรียบเทียบระหว่างเวชปฏิบัติครอบครัว/ บริการปฐมภูมิ กับบริการเฉพาะทาง/บริการที่โรงพยาบาล	30