

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมุติฐานในการวิจัย.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	10
ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	10
ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	12
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	19
องค์ประกอบของความพึงพอใจที่มีต่อผู้รับบริการ.....	22
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	25
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	27
ความหมายของคุณภาพการบริการ.....	27
การเข้าถึงการบริการ.....	29
หลักการให้บริการ.....	32
คุณสมบัติของผู้ทำงานบริการ.....	34
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบทบาท.....	37
ความหมายของบทบาท.....	37
ลักษณะของบทบาท.....	39
ประเภทของบทบาท.....	40
แนวคิดเกี่ยวกับบทบาท.....	41

สารบัญ

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
แนวคิดเกี่ยวกับระบบบริการสาธารณสุขและโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.).....	43
ระบบการสาธารณสุข.....	43
บทบาทและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข	45
ความเป็นมาของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	49
การบริหารจัดการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	50
มาตรฐานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ	52
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
3 วิธีดำเนินการวิจัย	58
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	58
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	62
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	64
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	64
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	65
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	91
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	91
วิธีดำเนินการวิจัย	91
สรุปผลการวิจัย	92
อภิปรายผลการวิจัย	93
ข้อเสนอแนะ	97

สารบัญ

บทที่	หน้า
บรรณานุกรม.....	98
ภาคผนวก.....	106
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	107
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย.....	109
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	115
ภาคผนวก ง ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม.....	124
ภาคผนวก จ ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	129
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	131

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยผู้มารับบริการของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด.....	60
2 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามเพศ.....	65
3 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอายุ.....	66
4 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
5 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	67
6 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามอาชีพ.....	67
7 จำนวนและร้อยละ จำแนกตามสิทธิในการรักษา.....	68
8 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อบทบาทหน้าที่เป็นจริงและบทบาทความคาดหวังของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยพิจารณาเป็นภาพรวมและรายด้าน....	69
9 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อบทบาทหน้าที่เป็นจริงและบทบาทความคาดหวังของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยพิจารณาด้านการรักษายาบาล.....	70
10 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อบทบาทหน้าที่เป็นจริงและบทบาทความคาดหวังของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยพิจารณาด้านส่งเสริมสุขภาพ.....	72
11 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อบทบาทหน้าที่เป็นจริงและบทบาทความคาดหวังของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยพิจารณาด้านการควบคุมป้องกันโรค.....	74
12 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อบทบาทหน้าที่เป็นจริงและบทบาทความคาดหวังของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยพิจารณาด้านการฟื้นฟู.....	75

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
13	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยพิจารณาภาพรวมและรายด้าน.....	76
14	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยพิจารณาด้านการให้บริการ.....	77
15	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยพิจารณาด้านคุณภาพบริการ.....	78
16	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยพิจารณาด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ.....	79
17	ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด โดยพิจารณาด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	80
18	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ.....	81
19	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ ในภาพรวมและรายด้าน.....	82
20	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามการศึกษา ในภาพรวมและรายด้าน.....	83

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
21 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามการศึกษาเป็นรายคู่ ในภาพรวม.....	85
22 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามการศึกษาเป็นรายคู่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....	86
23 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามการศึกษาเป็นรายคู่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....	87
24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามสถานภาพสมรส ในภาพรวมและรายด้าน	88
25 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ ในภาพรวมและรายด้าน.....	89
26 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด จำแนกตามสิทธิในการรักษา ในภาพรวมและรายด้าน	90
27 ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (IOC) และค่าความเชื่อมั่นรายข้อ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อบทบาทความคาดหวังและบทบาทหน้าที่เป็นจริงของการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด.....	125
28 ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ (IOC) และค่าความเชื่อมั่นรายข้อ ข้อคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีระดับความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด.....	127

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
29	ค่าอำนาจจำแนกรายชื่อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามบทบาทการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในโรงพยาบาลหนองเสม็ด ตำบลหนองเสม็ด อำเภอเมือง จังหวัดตราด.....
	130