

สารบัญ

หัวเรื่อง	หน้า
บทคัดย่อ	ก
ABSTRACT	จ
กิตติกรรมประกาศ	ช
สารบัญ	ฅ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 คำถามการศึกษา	5
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.4 สมมติฐานในการศึกษา	6
1.5 ขอบเขตการศึกษา	6
1.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา	7
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	9
1.8 ประโยชน์ที่ได้รับ	10
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรม	11
2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการ	11
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการสาธารณสุข	20
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	24
2.4 การให้บริการด้านสาธารณสุข	29
2.5 บริบทโรงพยาบาลท่าคันโท	36
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	51
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	51
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	53
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	54

หัวเรื่อง	หน้า
3.4 การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	55
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	57
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
4.2 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	74
สรุป	77
อภิปรายผล	78
ข้อเสนอแนะ	84
บรรณานุกรม	86
ภาคผนวก	91
ภาคผนวก ก รายนามผู้เชี่ยวชาญ	92
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	94
ภาคผนวก ค การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	101
ประวัติผู้ศึกษา	109

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	อัตรากำลังเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลท่าคันโท	35
2.2	ข้อมูลการใช้บริการของประชาชนของโรงพยาบาลท่าคันโท ระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2558 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558	41
3.1	จำนวนผู้มาใช้บริการของประชาชนของโรงพยาบาลท่าคันโท ระหว่างเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 ถึง เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558	46
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
4.2	ระดับความต้องการและระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้าน	57
4.3	ระดับความต้องการและระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านการให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	58
4.4	ระดับความต้องการและระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านคุณภาพบริการ โดยรวมและรายข้อ	59
4.5	ระดับความต้องการและระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านเจ้าหน้าที่หรือผู้ให้บริการ โดยรวมและรายข้อ	60
4.6	ระดับความต้องการและระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมและรายข้อ	61
4.7	การเปรียบเทียบระดับความต้องการ และระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน	62
4.8	การเปรียบเทียบระดับความต้องการ และระดับการตอบสนองของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามสิทธิการรักษา	63

ตารางที่	หน้า
4.9	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของโรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ 64
ค.1	ผลการประเมินความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์การศึกษา ของแบบสอบถาม ความคาดหวังและการตอบสนองความคาดหวังของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ 89
ค.2	ผลการวิเคราะห์ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น (\bar{x}) ของแบบสอบถาม ระดับความต้องการและระดับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลท่าคันโท อำเภอท่าคันโท จังหวัดกาฬสินธุ์ 90

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการศึกษา	7
2.1	โครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาลท่าคันโท	34