

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	
ความสำคัญและที่มาของการวิจัย	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
คำถามเพื่อการประเมิน	3
กรอบแนวคิด	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตของการศึกษา	5
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา (นิยามศัพท์)	5
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมิน	7
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	13
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	15
คลินิกชุมชนอบอุ่น	19
คลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	34
กรอบการประเมินคลินิกชุมชนอบอุ่น	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา	
ผลการศึกษา	43
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	66
อภิปรายผล	69
ข้อเสนอแนะของการศึกษา	72
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ	77
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับผู้บริหาร	78
ภาคผนวก ค แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ	81
ภาคผนวก ง แบบสอบถามสัมภาษณ์สำหรับผู้รับบริการ	88
ภาคผนวก จ การคำนวณดัชนีความตรงตามเนื้อหา	96
ประวัติผู้เขียน	100

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	จำนวนผู้มีสิทธิในการรักษาพยาบาลในเขตเทศบาลเมืองลำพูน (ข้อมูล ณ 24 วันที่ 31 สิงหาคม 2552)	25
2.2	จำนวนผู้รับบริการแยกตามสิทธิในการรักษาพยาบาลคลินิกชุมชนอบอุ่น เทศบาลเมืองลำพูน ประจำปีงบประมาณ 2551	25
2.3	สัดส่วนของบุคลากรกับผู้รับบริการคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมือง ลำพูน ประจำปีงบประมาณ 2551	26
2.4	รายได้ของผู้ให้บริการคลินิกชุมชนอบอุ่นตามตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ	27
2.5	ผลการดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน ด้านการส่งเสริม สุขภาพ และการควบคุมป้องกันโรคตามข้อมูลชีวิตเมืองไทยสุขภาพดี (Healthy Thailand) กระทรวงสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ 2551	28
4.1	ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหาร	43
4.2	ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ	44
4.3	ข้อมูลทั่วไปของผู้รับบริการ	47
4.4	ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า คลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	50
4.5	ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อปัจจัยนำเข้า ของคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	52
4.6.1	ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับกระบวนการ การดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	53
4.6.2	ตารางแสดงร้อยละความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับกระบวนการ การดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	54
4.6.2.1	ตารางแสดงร้อยละความคิดเห็นของผู้ให้บริการเกี่ยวกับกระบวนการ การดำเนินงานคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	55
4.6.3	ตารางแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการที่ได้รับจาก คลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	57

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.7.1 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการปฏิบัติงาน ในคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	58
4.7.1.1 ตารางแสดงความพึงพอใจของผู้ให้บริการต่อการปฏิบัติงาน ในคลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	59
4.7.2 ตารางแสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานใน คลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	60
4.7.2.1 ตารางแสดงความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงานใน คลินิกชุมชนอบอุ่นเทศบาลเมืองลำพูน	62