

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อ.....   | (3)  |
| Abstract.....   | (5)  |
| กิตติกรรมประกาศ... ..   | (7)  |
| สารบัญ.....   | (8)  |
| สารบัญตาราง.....  | (10) |
| สารบัญภาพ.....  | (12) |
| บทที่   |      |
| 1.บทนำ.....   | 1    |
| ความสำคัญและความเป็นมา.....   | 1    |
| วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....   | 8    |
| คำถามการวิจัย.....  | 8    |
| สมมติฐานการวิจัย.....   | 9    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....   | 9    |
| นิยามศัพท์.....   | 10   |
| ขอบเขตการวิจัย.....   | 10   |
| ความสำคัญของการวิจัย.....   | 11   |
| 2.เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....   | 12   |
| ภาวะสูงอายุและสถานการณ์สุขภาพอนามัยของผู้สูงอายุ.....                               | 12   |
| การจัดบริการสาธารณสุขในโรงพยาบาลชุมชนและการจัดบริการสุขภาพ<br>สำหรับผู้สูงอายุ..... | 14   |
| แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคต่อการเข้าถึงบริการสุขภาพของ<br>ผู้สูงอายุ.....       | 17   |
| แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการ<br>สุขภาพ.....          | 19   |

## สารบัญ (ต่อ)

|                                       | หน้า |
|---------------------------------------|------|
| 3.วิธีดำเนินการวิจัย.....             | 36   |
| ลักษณะประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....    | 36   |
| เครื่องมือในการเก็บข้อมูล.....        | 40   |
| การตรวจคุณภาพของเครื่องมือ.....       | 40   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....              | 41   |
| การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง.....  | 43   |
| การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้..... | 43   |
| 4.ผลการวิจัยและการอภิปรายผล.....      | 45   |
| ผลการวิจัย.....                       | 45   |
| การอภิปรายผล.....                     | 59   |
| 5.สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....     | 75   |
| สรุปผลการวิจัย.....                   | 75   |
| ข้อจำกัดในการวิจัย.....               | 77   |
| ข้อเสนอแนะ.....                       | 77   |
| บรรณานุกรม.....                       | 80   |
| ภาคผนวก.....                          | 97   |
| ภาคผนวก ก.....                        | 98   |
| ภาคผนวก ข.....                        | 99   |
| ภาคผนวก ค.....                        | 100  |
| ภาคผนวก ง.....                        | 108  |
| ภาคผนวก จ.....                        | 109  |
| ประวัติผู้เขียน.....                  | 110  |

## สารบัญภาพประกอบ

| ภาพ   | หน้า |
|---|------|
| 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลชุมชน ของผู้สูงอายุ.....                      | 10   |
| 2 การจัดบริการสาธารณสุขในประเทศไทย.....   | 15   |
| 3 A model for the determinants of patient expectation of service.....   | 21   |
| 4 แสดงกระบวนการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....  | 37   |
| 5 วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจในการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลชุมชน ของผู้สูงอายุ..... | 39   |