

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพ	(15)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
ความหมายของการประกันสุขภาพ	9
พื้นฐานความคิดของการประกันสุขภาพ	10
แนวคิดในการจัดระบบการประกันสุขภาพ	12
โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	14
ความหมายของความพึงพอใจ	22
ความสำคัญของความพึงพอใจ	23

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ	24
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ	26
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow	26
ทฤษฎี อี.อาร์.จี. ของ Alderfer	28
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะและการสร้างความพึงพอใจใน บริการสาธารณสุข	29
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
งานวิจัยในประเทศ	32
งานวิจัยในประเทศเกี่ยวกับความพึงพอใจ	32
งานวิจัยในประเทศเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการด้านสุขภาพ	35
งานวิจัยต่างประเทศ	37
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	41
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	44
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
การวิเคราะห์ข้อมูล	50
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	51
สูตรสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขต สัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายด้าน รายข้อ และในภาพรวม	59

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร	66
ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร	94
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	99
สรุปผลการวิจัย	99
อภิปรายผล	104
ข้อเสนอแนะ	110
ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนางานบริการสุขภาพ	110
ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยต่อไป	111
บรรณานุกรม	113
ภาคผนวก	121
ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย	123
ภาคผนวก ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ใช้พื้นที่เพื่อการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูล	131
ภาคผนวก ค แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร	141
ภาคผนวก ง ประวัติผู้วิจัย	153

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนคนไข้ผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ โรงพยาบาลกลาง ศูนย์สาธารณสุข 1 ศูนย์สาธารณสุข 13 และ ศูนย์สาธารณสุข 23 ระหว่างเดือน ตุลาคม- ธันวาคม 2548	42
3.2	กลุ่มตัวอย่างจากประชากรผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้าในสถานพยาบาล 4 แห่งของเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร	44
4.1	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการหลักประกันสุขภาพ ของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ที่ตอบแบบสอบถาม	56
4.2	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านบริการทั่วไป	59
4.3	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอุปกรณ์การแพทย์	60
4.4	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านสถานที่	61
4.5	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านบุคลากร	62
4.6	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านคุณภาพของบริการ	63
4.7	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง ด้านความเสมอภาค	64
4.8	ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง รายด้านและภาพรวม	65
4.9	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวม และรายด้านจำแนกตามเพศ	66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.10	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุ	67
4.11	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านสถานที่ เป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มอายุแตกต่างกัน	69
4.12	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	71
4.13	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านบริการทั่วไป เป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน	73
4.14	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านอุปกรณ์ การแพทย์ เป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน	74
4.15	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านสถานที่ เป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน	75
4.16	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านบุคลากร เป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน	77
4.17	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านคุณภาพ ของบริการ เป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน	78
4.18	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านความเสมอภาค เป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มระดับการศึกษาแตกต่างกัน	79
4.19	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามอาชีพ	80
4.20	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	83
4.21	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านบริการทั่วไป เป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน	85

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.22	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านอุปกรณ์การแพทย์ เป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน	86
4.23	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านสถานที่ เป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน	87
4.24	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างด้านความเสมอภาค เป็นรายคู่ระหว่างกลุ่มรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน	88
4.25	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามความถี่ในการใช้บริการต่อปี	89
4.26	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการนับจากเริ่มมีสิทธิในบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	91
4.27	ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่าง โดยภาพรวม และรายด้าน จำแนกตามค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษาต่อครั้ง	93
4.28	จำนวนและร้อยละของปัญหา อุปสรรคในการใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร	95
4.29	จำนวนและร้อยละของข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ	96

สารบัญญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	6
3.1 ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือการวิจัย	49

