

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความสมบูรณ์แข็งแรงและการกินคืออยู่ดีของประชาชน นับเป็นปัจจัยสำคัญในการพัฒนาประเทศ เครื่องชี้วัดความสมบูรณ์แข็งแรงของประชาชนคือสุขภาพ เมื่อบุคคลเกิดปัญหาสุขภาพย่อมกระทบต่อร่างกาย จิตใจ การปรับตัวทางสังคม รวมทั้งปัญหาอีกหลายประการตามมา กระทรวงสาธารณสุขซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบเรื่องสุขภาพของประชาชนพยายามที่จะแก้ไขปัญหาสุขภาพมาโดยตลอด ทั้งการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และการแก้ปัญหาแบบยั่งยืน แนวคิดในการแก้ไขปัญหสุขภาพแบบยั่งยืนคือ การปฏิรูประบบสุขภาพ จุดมุ่งหมายในการปฏิรูประบบสุขภาพคือ การสร้างสุขภาพ การลดค่าใช้จ่ายเพื่อสุขภาพ การลดอัตราการป่วยและการตายของโรคที่สามารถป้องกันได้ รวมทั้งการแก้ไขปัญหาระบบบริการสุขภาพ และการให้หลักประกันสุขภาพ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 52 กำหนดว่า "บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในรับบริการบริการทางสาธารณสุขที่ได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาล จากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ทั้งนี้ตามกฎหมายบัญญัติ การบริการทางสาธารณสุขของรัฐต้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ โดยจะดองส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและเอกชนมีส่วนร่วมด้วยเท่าที่จะกระทำได้ การป้องกันและขจัดโรคติดต่ออันตราย รัฐต้องจัดให้แก่ประชาชนโดยไม่คิดมูลค่าและทันต่อเหตุการณ์ ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ" และในมาตรา 82 ระบุว่า "รัฐต้องจัดและส่งเสริมการสาธารณสุขให้ประชาชนได้รับบริการที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพอย่างทั่วถึง" (สุกสิทธ์ พรรณารุโณทัย, 2543, หน้า 12) ความในรัฐธรรมนูญดังกล่าวนี้แสดงให้เห็นว่ารัฐต้องถือเป็นบทบาทหน้าที่ที่สำคัญในการดูแลสุขภาพของประชาชน ซึ่งรัฐบาลแต่ละยุคสมัยมีแนวทางในรูปแบบและโครงการต่างๆ กัน โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าเป็นอีกโครงการหนึ่งที่ รัฐดำเนินการเพื่อสุขภาพของประชาชน

ตามกฎหมายบัญญัติไว้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งคนทั่วไป มักเรียกว่า "โครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค" เป็นโครงการหนึ่งในการปฏิรูประบบสุขภาพ ที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหใน ส่วนระบบบริการ และการให้หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่ผ่าน

มาระบบบริการสุขภาพของไทยเน้นการตั้งรับหรือการซ่อมสุขภาพ จากข้อมูลทะเบียนราษฎร์ และจากรายงานการสำรวจของเจ้าหน้าที่ พบว่ามีโรงพยาบาลเป็นศูนย์กลางในการรักษาพยาบาล ทั้งระบบของภาครัฐและเอกชนต่างมีระบบการทำงานแบบแยกส่วน ประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการต้องวิ่งหาบริการด้วยตนเอง ขาดหน่วยงานที่รับผิดชอบประสานงาน เป็นระบบที่มีความสับสน ไม่มีการเชื่อมโยงการทำงานรับผิดชอบร่วมกัน ประชาชนต้องแบกรับปัญหาเหล่านี้ การทำงานในระบบบริการยังคงมีปัญหาเรื่องคุณภาพและมาตรฐานที่แตกต่างกันทั้งในเรื่องวิชาการและจริยธรรม มีการเลือกปฏิบัติ เกิดความไม่เป็นธรรมในการเข้าถึงบริการ ในขณะเดียวกันผู้ให้บริการก็ต้องทำงานหนักขึ้น ซึ่งระบบบริการเหล่านี้ อาจเป็นระบบบริการที่เป็นทุกข์ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ นอกจากนี้ปัญหาเรื่องระบบบริการ ยังมีคนไทยอีกเกือบ 20 ล้านคนขาดหลักประกันสุขภาพ เมื่อมีปัญหาต้องพึ่งพาระบบบริการ สิ่งแรกที่ต้องคิดคือเรื่องค่าใช้จ่าย บางรายประสบความเดือดร้อนทางการเงินในคราวที่เจ็บป่วยหนัก ทำให้เกิดหนี้สินเกินกว่าจะแบกรับได้ (สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข, 2544, หน้า 1)

โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มุ่งแก้ไขปัญหาระบบบริการสุขภาพ เน้นการกระจายทรัพยากรไปสู่ประชาชนให้มากที่สุด เพื่อให้ประชาชนทุกคนได้เข้าถึงบริการ และมุ่งเน้นการพัฒนาบริการสุขภาพให้มีคุณภาพมาตรฐานเป็นที่ยอมรับ สร้างความเชื่อมั่น และเน้นความรวดเร็วในการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ มุ่งให้มีการสร้างเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคควบคู่ไปกับการรักษาพยาบาล มุ่งให้ความสำคัญกับการจัดระบบบริการระดับต้นให้เป็นสถานพยาบาลประจำครอบครัว ประชาชนสามารถเข้าพบแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ได้ง่ายเมื่อมีปัญหาสุขภาพ สร้างความอบอุ่นใจ และมีสายสัมพันธ์คุณญาติมิตร ประเด็นสำคัญเหล่านี้นำไปสู่การปรับปรุงระบบบริการของสถานพยาบาลทุกแห่ง โดยมีโรงพยาบาลซึ่งเป็นหน่วยคู่สัญญาของหน่วยบริการระดับปฐมภูมิ (contracting unit for primary care: CUP) มีประชาชนมาใช้เป็นจำนวนมาก โรงพยาบาลซึ่งให้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จะต้องมีเครื่องมือหรือตัวชี้วัดที่จะตรวจสอบระบบบริการของตน เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานครครั้งนี้ นอกจากจะได้ศึกษาความพึงพอใจและปัญหาอุปสรรคในการรับบริการของประชาชนผู้ใช้สิทธิใน โครงการแล้วผลการศึกษายังเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่เป็นเครื่องวัดระบบบริการของสถานพยาบาลที่ให้บริการด้านสุขภาพ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนา แก้ไขระบบบริการของโรงพยาบาลให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ อันส่งผลให้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าสัมฤทธิ์ผลตามจุดมุ่งหมาย และท้ายสุดประชาชนจะได้รับประโยชน์สูงสุด ซึ่งโรงพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2544

เขตสัมพันธวงศ์ มีประชากรทั้งสิ้น 32,056 คน ข้อมูลจากทะเบียนราษฎร์ และจากรายงานการสำรวจของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขและผู้นำชุมชน สำรวจ ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2548 พบว่า มีผู้ขึ้นทะเบียนสิทธิบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 22,875 ราย คิดเป็นร้อยละ 71.36 บัตรประกันสังคมจำนวน 5,027 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.68 บัตรข้าราชการและรัฐวิสาหกิจ จำนวน 3,521 ราย คิดเป็น ร้อยละ 10.99 บัตรสวัสดิการด้านสุขภาพประเภทอื่นๆ จำนวน 633 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.97 และจากรายงานการประเมินนโยบายเศรษฐกิจรากหญ้าและประกันสังคม ประจำปี 2546 ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติพบว่า มีสถานบริการที่เข้าร่วมโครงการจำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย ศูนย์บริการสาธารณสุข 1 สะพานมอญ ศูนย์สาธารณสุข 13 ไมตรีวานิช และศูนย์สาธารณสุข 23 สีพระยา เป็นหน่วยบริการรับส่งต่อระดับปฐมภูมิ โดยมี โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน เป็นหน่วยบริการระดับทุติยภูมิ จากการสำรวจข้อมูลของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า คริวเรือนยากจน และคริวเรือนที่มีรายได้สูง จะมีการเจ็บป่วยที่ใกล้เคียงกันคือ 4.2 - 4.4 ครั้ง/คน /ปี และการใช้บริการที่สถานีนอนามัย คลินิก โรงพยาบาลรัฐ และโรงพยาบาลเอกชน มีระดับการให้บริการที่ใกล้เคียงกันคือ 2.3 - 2.6 ครั้ง/คน/ปี และจากผลสำรวจข้อมูลของแหล่งเดียวกัน ในปี พ.ศ. 2548 พบว่า อาชีพของคริวเรือนที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรและค้าขาย สูงถึงร้อยละ 40.3 และ 31.3 ตามลำดับ จากรายงานการประเมินนโยบายเศรษฐกิจรากหญ้าและประกันสังคม ประจำปี 2548 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ 2548 ที่ทำการศึกษาโดยรวมของคริวเรือนที่เข้าร่วมโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในการรักษาพยาบาลในอดีต พบว่า ร้อยละ 8 มีความจำเป็นจะต้องกู้ยืมเงินเพื่อมาใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

จากสถิติผู้เข้ามาใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ ในสถานพยาบาลซึ่งเป็นหน่วยคู่สัญญาของบริการปฐมภูมิ เดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2547 พบว่า ผู้มีบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า และผู้ใช้บริการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีจำนวนทั้งสิ้น 19,208 ราย ในจำนวนดังกล่าวมีผู้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลกลาง จำนวน 9,812 ราย คิดเป็นร้อยละ 51.08 รองลงมาคือ โรงพยาบาลตากสิน จำนวน 8,041 ราย คิดเป็นร้อยละ 41.86 และโรงพยาบาลเอกชน จำนวน 1,355 ราย คิดเป็นร้อยละ 7.06 แต่เมื่อดูอัตราจำนวนผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่มีรายได้ต่างกันจะแตกต่างกันมาก พบว่า คริวเรือนที่มีฐานะยากจน (รายได้/คน/เดือนต่ำกว่า 2,500 บาท) จะมีอัตราผู้ใช้บริการสูงสุดคือ ร้อยละ 7 ส่วนที่มีรายได้คริวเรือนสูงกว่า 15,000 บาท /คน/เดือน จะมีอัตราผู้ใช้บริการ

คำสุดเพียง ร้อยละ 19 (สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร 2547, หน้า 31-32)

ผู้วิจัยเลือกเขตสัมพันธวงศ์ เป็นพื้นที่สำหรับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เนื่องจากยังไม่มีการวิจัยเรื่องนี้ในพื้นที่นี้มาก่อนและผู้วิจัยเป็นเจ้าหน้าที่สำนักงานเขตสัมพันธวงศ์ มีหน้าที่ในการส่งเสริมพัฒนาให้สถานบริการทางการแพทย์ ให้บริการประชาชนอย่างมีมาตรฐาน และให้บริการมีประสิทธิภาพ มีความคาดหวังว่า ผลการวิจัยจะเป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อให้ระบบการให้บริการของโรงพยาบาล บรรลุเป้าหมายของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ที่เน้นการกระจายทรัพยากร เพื่อให้ประชาชนได้เข้าถึงบริการได้มากที่สุด ซึ่งจะส่งผลสู่การสร้างเสริมสุขภาพของประชาชนในเขตพื้นที่สัมพันธวงศ์ให้ดีขึ้น

เหตุผลที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้คือ ผู้วิจัยต้องการทราบระดับความพึงพอใจในการรับบริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อจะได้นำผลการศึกษาไปเป็นแนวทางในการพัฒนาเครือข่ายระบบบริการสุขภาพของเขต ให้มีประสิทธิภาพเกิดความเป็นธรรมและเป็นข้อมูลประกอบในการพัฒนาพื้นที่สถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ ให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการใช้บริการของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคในการใช้บริการ และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับปานกลาง

2. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีขอบเขตดังนี้

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรที่ศึกษาคือ ผู้ป่วยผู้มีบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ใน 4 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลกลาง ศูนย์สาธารณสุข 1 ศูนย์สาธารณสุข 13 และศูนย์สาธารณสุข 23 โดยใช้สถิติของผู้มาใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ย้อนหลัง 3 เดือน ตั้งแต่เดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2548 แยกเป็นโรงพยาบาลกลาง จำนวน 13,578 คน ศูนย์สาธารณสุข 1 จำนวน 1,713 คน ศูนย์สาธารณสุข 13 จำนวน 1,356 คน และศูนย์สาธารณสุข 23 จำนวน 1,081 คน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 17,728 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาได้จากผู้ป่วยที่มาใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร 4 แห่ง จำนวนประชากรทั้งสิ้น 17,728 คน มาเป็นฐานหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางของ Krejcie และ Morgan (1970, pp. 608 อ้างถึงใน สะไกร กั้นกางกุล, 2545, หน้า 84) ได้กลุ่มตัวอย่างที่จะใช้ศึกษาครั้งนี้ จำนวน 370 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

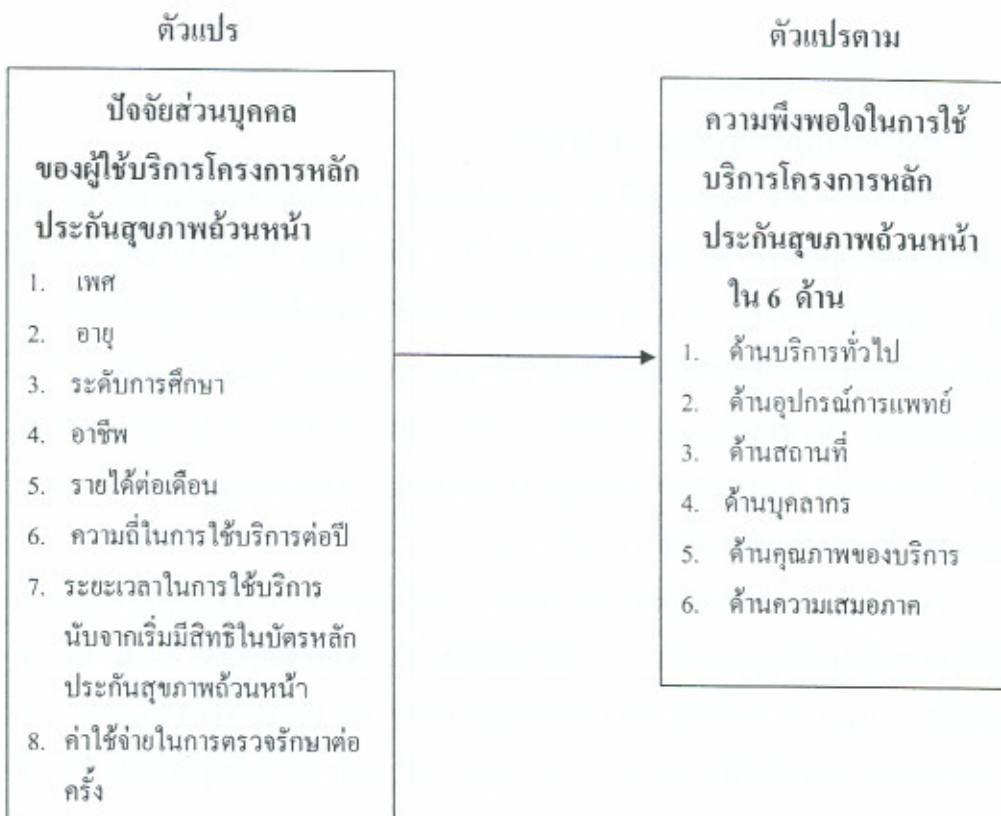
การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (quantitative research) โดยมีขอบเขตเนื้อหาจากการวิเคราะห์ข้อมูลเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ศึกษาทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพ แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า นำมากำหนดขอบเขตเนื้อหาในการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ในด้านบริการทั่วไป ด้านอุปกรณ์การแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพของบริการ และด้านความเสมอภาค

3. ขอบเขตด้านเวลา

เริ่มตั้งแต่เดือน มกราคม ถึง ธันวาคม พ.ศ. 2549

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่องโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร มีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังแสดงในภาพที่ 1.1 ต่อไปนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร มีนิยามศัพท์ในการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกิดจากประสบการณ์ เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งร่างกายและจิตใจ และความคาดหวังของผู้ใช้บัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โดยแบ่งความพึงพอใจ 6 ด้านคือ (1) ด้านบริการทั่วไป (2) ด้านอุปกรณ์การแพทย์ (3) ด้านสถานที่ (4) ด้านบุคลากร (5) ด้านคุณภาพของบริการ (6) ด้านความเสมอภาค

และแบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย และพึงพอใจน้อยที่สุด

2. ความพึงพอใจด้านบริการทั่วไป หมายถึง ความพึงพอใจต่อระบบบริการ สาธารณสุขที่จัดให้บริการแก่ประชาชนได้แก่ การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การตรวจรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสภาพ

3. ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์การแพทย์ หมายถึง ความพึงพอใจต่อวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ ทุกชนิดที่เกี่ยวข้องในการตรวจรักษาโรค

4. ความพึงพอใจด้านสถานที่ หมายถึง ความพึงพอใจต่อสถานที่ ทั้งสิ่งแวดล้อม ภายใน ได้แก่ ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีป้ายบอกตำแหน่งสถานที่ต่างๆ มีที่พักรอรับบริการ มีที่จอดรถที่สะดวกและพอเพียงต่อการ ใช้บริการและสิ่งแวดล้อมภายนอก ได้แก่ อาคารสถานพยาบาลมีความทันสมัย บริเวณโดยรอบ อาคารมีความสะอาด มีการปลูกต้นไม้ร่มรื่น

5. ความพึงพอใจด้านบุคลากร หมายถึง ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานใน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ศูนย์สาธารณสุข และโรงพยาบาล ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข เจ้าหน้าที่งานสาธารณสุข พยาบาล วิชาชีพ พยาบาลเทคนิค ลูกจ้างประจำ

6. ความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการ หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ หน่วยงานหรือสถานพยาบาล เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ซึ่งจะต้องปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ ให้ตรง ตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจและประทับใจ

7. ความพึงพอใจด้านความเสมอภาค หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ เน้นความเท่าเทียมกัน ประโยชน์และบริการที่จัดให้นั้นจะต้องให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างเสมอภาค เท่า เทียมกัน ไม่มีการเลือกปฏิบัติ หรือให้สิทธิพิเศษแก่ผู้ใด หรือกลุ่มใด ในลักษณะที่แตกต่างกันไป จากผู้อื่น หรือกลุ่มอื่น

8. ผู้ใช้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หมายถึง ผู้ที่มีบัตรหลักประกัน สุขภาพแล้วนำไปใช้สิทธิขอรับการรักษาทั่วไปในโรงพยาบาลที่ขึ้นทะเบียนไว้

9. สถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร หมายถึง สถานที่ให้บริการ สาธารณสุขของรัฐ ที่ทำหน้าที่ให้บริการด้านสุขภาพอนามัย ทั้งด้านการรักษาพยาบาล การ ส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและการฟื้นฟูสภาพเพื่อแก้ไขความพิการให้บริการอยู่ในระดับเขต และขึ้นตรงต่อสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย โรงพยาบาลกลาง ศูนย์สาธารณสุข 1 สะพานมอญ ศูนย์สาธารณสุข 13 โมตรีวานิช และศูนย์สาธารณสุข 23 สีพระยา

10. โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หมายถึง โครงการที่รัฐบาลให้สิทธิแก่ประชาชนไทยทุกคนที่จะได้รับบริการด้านสุขภาพที่มีมาตรฐานอย่างเสมอหน้า ด้วยเกียรติและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกัน

11. ผู้ให้บริการโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หมายถึง บุคลากรผู้รับผิดชอบ ในกิจกรรมการให้บริการแก่ผู้มีบัตรหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งประกอบด้วย แพทย์ พยาบาล พยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการด้านสุขภาพในโรงพยาบาล

12. บัตรหลักประกันสุขภาพ หมายถึง บัตรประกันสุขภาพของประชาชนที่มีสิทธิตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด และขึ้นทะเบียนไว้ในสถานบริการทางการแพทย์ที่ใกล้บ้านที่ต้องเสียค่าธรรมเนียม 30 บาท ในการใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการมักเรียกกันว่าบัตรทอง

13. การประกันสุขภาพ หมายถึง สวัสดิการทางด้านการรักษาพยาบาลซึ่งรัฐบาลจัดให้กับประชาชนทุกคนให้ได้รับบริการที่มีมาตรฐานอย่างเสมอหน้า ด้วยเกียรติ และศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาจะเป็นแนวทางในการวางแผนบริหารจัดการ และพัฒนาเครือข่ายระบบบริการสุขภาพ ทั้งภาครัฐและเอกชน สำหรับคณะกรรมการกำหนดนโยบายและแผนพัฒนาสุขภาพของพื้นที่เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร ซึ่งคณะกรรมการดังกล่าวประกอบด้วยผู้แทนหน่วยงานรัฐ ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนวิชาชีพ ผู้ทรงวุฒิ และผู้แทนภาคประชาชนซึ่งมีหน้าที่กำหนดนโยบายและแผนพัฒนาสุขภาพของพื้นที่ ให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนด้านสุขภาพของประเทศ ขณะเดียวกันก็ต้องพัฒนาแผนงานให้สนองความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วย

2. ผู้บริหารและบุคลากรสาธารณสุข ที่ปฏิบัติงานในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า สามารถนำผลการวิจัยไปใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ กำหนดแนวปฏิบัติ และการดำเนินโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในด้านบริการทั่วไป ด้านอุปกรณ์การแพทย์ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านคุณภาพของบริการ ด้านความเสมอภาคของผู้ใช้บริการของสถานพยาบาลเขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพมหานคร

3. ผลการศึกษานี้ อาจเป็นช่องทางในการศึกษาวิจัย และพัฒนางานโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของเขตอื่น ๆ ต่อไป