

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญ	ช
สารบัญตาราง	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
1.3 สมมติฐานของการศึกษา	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
1.5 ขอบเขตการศึกษา	6
1.6 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	6
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ความหมายและทฤษฎีความพึงพอใจ	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์	9
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการนํานโยบายไปปฏิบัติ	15
2.4 แนวคิดและหลักการการดำเนินงานตามโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค.	24
2.5 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	37
2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา	46
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	48
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	49
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	50

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	52
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และเอกสาร	53
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลจากประชาชนผู้เข้ารับบริการ	66
4.3 การทดสอบสมมติฐาน	85
4.4 ข้อค้นพบที่น่าสนใจจากการศึกษา	88
บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	91
5.1 สรุปผลการศึกษา	92
5.2 อภิปรายผล	98
5.3 ข้อเสนอแนะ	102
บรรณานุกรม	105
ภาคผนวก	110
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์สำหรับบุคลากรในโรงพยาบาล	112
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับผู้เข้ารับบริการ	118
ประวัติผู้เขียน	123

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ลักษณะส่วนบุคคลของผู้เข้ารับบริการตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค	67
4.2	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรค ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	68
4.3	จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับบริการตาม โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุก โรค ที่มีความพึงพอใจในความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	70
4.4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคในด้าน การประสานงานบริการ	71
4.5	จำนวน ร้อยละ ของผู้เข้ารับบริการตาม โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุก โรคที่มีความพึงพอใจในด้านการประสานงานบริการ	73
4.6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคในด้าน อรรถาธิบายความสนใจ	74
4.7	จำนวน และร้อยละของผู้เข้ารับบริการตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุก โรคที่มีความพึงพอใจ ในด้านอรรถาธิบายความสนใจ	75
4.8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุก โรคในด้านข้อมูลที่ได้รับ	76
4.9	จำนวน และร้อยละของผู้เข้ารับบริการตาม โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุก โรค ที่มีความพึงพอใจในด้านข้อมูลที่ได้รับ	78
4.10	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุก โรคในด้าน คุณภาพการบริการ	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.11	จำนวน และร้อยละของผู้เข้ารับบริการตาม โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคที่มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพการบริการ	83
4.12	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจใน การบริการตามโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคในด้าน ค่าใช้จ่าย	84
4.13	จำนวน และร้อยละของผู้เข้ารับบริการตาม โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า 30 บาทรักษาทุกโรคที่มีความพึงพอใจในด้านค่าใช้จ่าย	85
4.14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าสถิติจำแนกตามความพึงพอใจ ของประชาชนที่เข้ารับบริการตามโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรคจาก โรงพยาบาลช้างเผือก จังหวัดเชียงใหม่	87

สารบัญภาพ

ภาพที่

2.1 ทฤษฎีแห่งความต้องการและความพึงพอใจ

หน้า

12



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved