

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ฉ
สารบัญตาราง	ญ
สารบัญภาพ	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.4 ขอบเขตของเนื้อหา	4
บทที่ 2 ทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 ทฤษฎี และแนวคิด	5
2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา	17
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	18
3.1 ข้อมูลที่ใช้ศึกษา	18
3.2 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และวิธีสุ่มตัวอย่าง	18
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	19
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	20
3.5 ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา	21
บทที่ 4 บริบทโรงพยาบาลหางดง อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่	22
4.1 บริบทอำเภอหางดง	22
4.2 ประวัติโรงพยาบาลหางดง	22
4.3 การดำเนินงานตามนโยบายประกันสุขภาพถ้วนหน้าของโรงพยาบาล หางดง	23

บทที่ 5	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
ส่วนที่ 1	ข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการ	31
ส่วนที่ 2	ข้อมูลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ	35
ส่วนที่ 3	ข้อมูลความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลของผู้มารับบริการ	38
ส่วนที่ 4	ข้อมูลความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล ในกรณีที่โรงพยาบาลทางคง มีการพัฒนาระบบการบริการในประเด็นที่ผู้มารับบริการไม่พึงพอใจ	39
ส่วนที่ 5	ข้อมูลความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ กับความเต็มใจจ่ายค่ารักษา พยาบาลของผู้มารับบริการ	42
บทที่ 6	สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	63
6.1	สรุปผลการศึกษา	63
6.2	อภิปรายผล	67
6.3	ข้อเสนอแนะ	69
บรรณานุกรม		71
ภาคผนวก		73
ภาคผนวก ก	โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค)	74
ภาคผนวก ข	แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา	79
ประวัติผู้เขียน		84

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	แสดงจำนวนประชากรที่มีบัตรทองจำแนกตามรายตำบล ณ วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2546	25
2	แสดงจำนวนผู้ป่วยในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าในเขตอำเภอหางดง ที่มารับบริการแบบผู้ป่วยนอกที่โรงพยาบาลหางดง จำแนกเป็นรายตำบล	26
3	แสดงจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการ และจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ ที่โรงพยาบาลหางดง แยกผู้ป่วยนอก ตั้งแต่ปี 2544 ถึงเดือนมีนาคม 2546	27
4	แสดงจำนวนวันที่ผู้ป่วยนอน โรงพยาบาลและจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการ ที่โรงพยาบาลหางดง แยกผู้ป่วยใน ตั้งแต่ปี 2544 ถึงเดือนมีนาคม 2546	27
5	แสดงจำนวนผู้ป่วยในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ในเขตอำเภอหางดง ที่มารับบริการที่แผนกผู้ป่วยนอก และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2544 ถึงเดือนพฤษภาคม 2546	28
6	แสดงจำนวนผู้ป่วยในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) ในเขตอำเภอหางดง ที่มาใช้บริการแผนกผู้ป่วยใน จำนวนวันที่ผู้ป่วยนอน โรงพยาบาล และค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล ตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2544 ถึงเดือนพฤษภาคม 2546	29
7	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามเพศ	31
8	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามอายุ	31
9	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามอาชีพ	32
10	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา	32
11	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	33
12	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว	33
13	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่มีรายได้	34
14	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนทั้งหมดของครอบครัว	34

15	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามการมีโรคประจำตัว	35
16	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามความพึงพอใจในสุขภาพ	35
17	แสดงจำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จำแนกตามความพึงพอใจในการได้รับบริการจากโรงพยาบาลหางดง	36
18	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลสำหรับการให้บริการรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลหางดง	38
19	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับสิ่งที่ควรปรับปรุง	39
20	แสดงจำนวนและร้อยละของผู้มารับบริการ จำแนกตามความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล ในกรณีที่โรงพยาบาลหางดงมีการพัฒนาระบบการบริการจนเป็นที่พึงพอใจ	41
21	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล กับเพศของผู้มารับบริการ	42
22	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลกับอายุของผู้มารับบริการ	43
23	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลกับอาชีพของผู้มารับบริการ	44
24	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลกับระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ	46
25	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลกับรายได้ต่อเดือนของผู้มารับบริการ	47
26	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลกับจำนวนสมาชิกในครอบครัวของผู้มารับบริการ	49
27	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาลกับความพึงพอใจในสุขภาพของผู้มารับบริการ	51
28	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านการเข้าถึงบริการเกี่ยวกับความสะดวกในการเดินทางมารับบริการที่โรงพยาบาลหางดง	52
29	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านความสะดวกสบายทางกายภาพเกี่ยวกับความสะดวกสบายโดยทั่วไปของโรงพยาบาลหางดง	53

30	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านความสะดวกสบายทางกายภาพเกี่ยวกับความสะอาดโรงพยาบาลทางดง	55
31	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านการบริการเกี่ยวกับความใส่ใจและความเต็มใจให้บริการของเจ้าหน้าที่	56
32	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านการบริการเกี่ยวกับกรिया วาจา และมารยาทของเจ้าหน้าที่ที่แสดงออก	58
33	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านการบริการเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการ	59
34	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความเต็มใจจ่ายค่ารักษาพยาบาล กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการในด้านการรักษาพยาบาลเกี่ยวกับความสามารถในการรักษาพยาบาล	61

สารบัญภาพ

รูป		หน้า
1	แสดงผลกระทบบภายนอกเชิงบวกของการรักษาพยาบาล	7
2	แสดงส่วนเกินผู้บริโภค	8



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved