

## สารบัญ

	หน้า	
กิตติกรรมประกาศ.....	ค	
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง	
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ	
สารบัญตาราง.....	ณ	
<b>บทที่ 1 บทนำ</b>		
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1	
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	5	
ขอบเขตของการศึกษา.....	5	
คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา.....	6	
ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	6	
<b>บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง</b>		
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	7	
แนวคิดเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.....	9	
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	24	
การดำเนินงานด้านการให้บริการสุขภาพโรงพยาบาลแม่ฟ้าหลวง.....	34	
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	36	
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา</b>		
ลักษณะของประชากร.....	41	
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	42	
การหาคุณภาพเครื่องมือ.....	44	
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	44	
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	45	
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>		46

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปอภิปรายผลของการศึกษา และข้อเสนอแนะ.....	83
สรุปอภิปรายผลของการศึกษา.....	83
ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้.....	93
ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป.....	94
เอกสารอ้างอิง.....	95
ภาคผนวก.....	100
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์สำหรับผู้รับบริการ.....	101
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่.....	108
ภาคผนวก ค สูตรการคำนวณกลุ่มตัวอย่าง.....	115
ภาคผนวก ง รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	116
ประวัติผู้เขียน.....	117

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการแสดงจำนวนคนและร้อยละ.....	47
2 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจำแนกตามหลักประกันสุขภาพ และจำนวนครั้งที่มารับบริการ .....	50
3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการจำแนกตามสาเหตุของ กลุ่มโรคที่มารับบริการ.....	51
4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำแนกตามความคิดเห็นทั่วไปต่อโครงการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า .....	53
5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำแนกตามรายชื่อของความคิดเห็น ต่อผลกระทบในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า .....	54
6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายชื่อของความคิดเห็นต่อคุณภาพ การให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ .....	56
7 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำแนกเป็นรายชื่อของความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านความความน่าเชื่อถือของการบริการ .....	57
8 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการ จำแนกตามรายชื่อของความคิดเห็น ต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านการตอบสนองในการให้บริการ.....	58
9 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการจำแนกตามรายชื่อของความคิดเห็น ต่อคุณภาพบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านการสร้างเชื่อมั่น แก่ผู้รับบริการ .....	59
10 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ผู้รับบริการ จำแนกตามรายชื่อของความคิดเห็นต่อคุณภาพ บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ด้านความเห็นอกเห็นใจ.....	60
11 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้บริการ แสดงจำนวนและร้อยละของ.....	66
12 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามรายชื่อของความคิดเห็นทั่วไป ต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า .....	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
13 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามรายชื่อของความคิดเห็นต่อผลกระทบ ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า .....	69
14 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามรายชื่อด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	71
15 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามรายชื่อด้านความน่าเชื่อถือของการ บริการของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า .....	72
16 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามรายชื่อด้านการตอบสนองในการให้ บริการของความคิดเห็นต่อการให้บริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า	73
17 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามรายชื่อด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า .....	74
18 จำนวนและร้อยละของผู้ให้บริการ จำแนกตามรายชื่อด้านความเห็นอกเห็นใจ ของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.....	75