

สารบัญ

| | หน้า |
|--|------|
| กิตติกรรมประกาศ | ก |
| บทคัดย่อภาษาไทย | ง |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ญ |
| สารบัญภาพ | ฎ |
| บทที่ 1 บทนำ | |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา | 7 |
| 1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา | 7 |
| 1.4 ขอบเขตของการศึกษา | 7 |
| 1.5 นิยามศัพท์ | 8 |
| บทที่ 2 ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| 2.1 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง | |
| 2.1.1 ทฤษฎีความพึงพอใจ | 9 |
| 2.1.2 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโล | 12 |
| 2.1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ | 14 |
| 2.1.4 ทฤษฎีความคาดหวัง | 15 |
| 2.2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | |
| 2.2.1 งานวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจเกี่ยวกับงานประกันสังคม | 16 |
| 2.2.2 งานวิจัยที่ศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้บริการงานประกันสังคม | 20 |
| บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย | |
| 3.1 ขอบเขตการศึกษา | 23 |

| | | |
|------------------------------------|---|----|
| 3.2 | ระเบียบวิธีการวิจัย | 23 |
| 3.2.1 | การเลือกกลุ่มประชากร | 23 |
| 3.2.2 | การสุ่มตัวอย่าง | 24 |
| 3.2.3 | การวิเคราะห์ข้อมูล | 24 |
| 3.2.4 | ค่าสถิติที่ใช้ | 24 |
| 3.2.5 | วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัย | 25 |
| 3.3 | แหล่งที่มาของข้อมูล | 26 |
| บทที่ 4 ผลการศึกษา | | |
| 4.1 | ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง | 28 |
| 4.2 | ข้อมูลเกี่ยวกับความรู้เกี่ยวกับงานประกันสังคม | 33 |
| 4.3 | ข้อมูลเกี่ยวกับงานการใช้สิทธิประกันสังคมในการใช้บริการสถานพยาบาล ประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ | 41 |
| 4.4 | ผลการศึกษาจากการใช้เทคนิคการทดสอบไคสแควร์ (Chi-square) | 51 |
| บทที่ 5 บทสรุปและข้อเสนอแนะ | | |
| 5.1 | สรุปผลการศึกษา | 63 |
| 5.2 | ข้อเสนอแนะ | 67 |
| 5.2 | ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป | 67 |
| | เอกสารอ้างอิง | 69 |

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

71

76

สารบัญตาราง

| ตาราง | หน้า |
|---|------|
| 1.1 จำนวนการใช้บริการของผู้ประกันตนในประเทศ ของแต่ละกรณี | 3 |
| 1.2 จำนวนสถานพยาบาลทั่วประเทศ ในโครงการประกันสังคม | 4 |
| 1.3 สถิติกองทุนประกันสังคม พ.ศ. 2546 – 2550 จังหวัดเชียงใหม่ | 5 |
| 4.1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามเพศ | 29 |
| 4.2 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามช่วงอายุ | 29 |
| 4.3 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา | 30 |
| 4.4 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามระดับสถานภาพ | 31 |
| 4.5 แสดงจำนวนร้อยละของ โดยจำแนกตามอาชีพ | 31 |
| 4.6 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามลักษณะงาน | 32 |
| 4.7 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามรายได้ | 33 |
| 4.8 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามแหล่งข้อมูลเกี่ยวกับประกันสังคม | 34 |
| 4.9 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกการรับทราบข้อมูลการหักเงิน ประกันสังคม | 34 |
| 4.10 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกการรับทราบจำนวนเงินประกัน ที่ถูกหักในแต่ละเดือน | 35 |
| 4.11 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกการรับรู้สิทธิในการเปลี่ยน สถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคม | 35 |
| 4.12 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามแหล่งในการรับรู้สิทธิใน การเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคม | 36 |
| 4.13 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามจำนวนผู้ประกันตนที่ เคยเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคม | 37 |
| 4.14 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกการปัจจัยที่มีผลต่อการเลือก หรือเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคมในสถานพยาบาลต่าง ๆ | 38 |
| 4.15 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามความรู้ความเข้าใจ ในเรื่อง การใช้สิทธิประโยชน์จากประกันสังคมทั้ง 7 กรณี | 39 |

| | | |
|------|---|----|
| 4.16 | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามจำนวนผู้ประกันตนที่เคยใช้สิทธิประโยชน์ ของประกันสังคม ทั้ง 6 กรณี | 40 |
| 4.17 | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้สิทธิประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราช นครเชียงใหม่ | 42 |
| 4.18 | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกจำนวนผู้มีส่วนร่วมหรือมีอิทธิพล ในการเลือกใช้สิทธิประกันสังคม ของโรงพยาบาลมหาราช นครเชียงใหม่ | 43 |
| 4.19 | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามระยะทางจากบ้าน/ที่พัก ของผู้ประกันตน ห่างจากโรงพยาบาลมหาราชนคร | 44 |
| 4.20 | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามระยะทางจากบ้าน/ที่พัก ของผู้ประกันตนห่างจากคลินิกในเครือข่ายของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ | 44 |
| 4.21 | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามจำนวนผู้ประกันตนที่เคยใช้ บริการจาก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย | 45 |
| 4.22 | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการจาก โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่และคลินิกในเครือข่าย | 45 |
| 4.23 | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามจำนวนคนที่เลือกใช้บริการตาม สถานที่ในการใช้สิทธิประกันสังคมที่ใช้เป็นส่วนใหญ่ | 46 |
| 4.24 | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามความคิดเรื่องความพึงพอใจ จำนวนคลินิกในเครือข่ายประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ | 46 |
| 4.25 | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามความพึงพอใจในการใช้บริการ สิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ หรือคลินิกในเครือข่าย | 47 |
| 4.26 | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามความพึงพอใจในการใช้บริการ สิทธิประกันสังคมของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ หรือคลินิกในเครือข่าย | 49 |
| 4.27 | แสดงจำนวนร้อยละของผู้ประกันตน โดยจำแนกตามความคิดที่จะเปลี่ยนการใช้ สิทธิประกันสังคมเป็นสถานพยาบาลแห่งใหม่ | 50 |
| 4.28 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มจำแนกเพศกับความพึงพอใจ | 52 |
| 4.29 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มจำแนกช่วงอายุกับความพึงพอใจ | 53 |
| 4.30 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มจำแนกตามระดับการศึกษากับความพึงพอใจ | 54 |
| 4.31 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มจำแนกตามสถานภาพกับความพึงพอใจ | 55 |
| 4.32 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มจำแนกตามอาชีพกับความพึงพอใจ | 56 |
| 4.33 | แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มจำแนกตามลักษณะงานกับความพึงพอใจ | 57 |

| | |
|---|----|
| 4.34 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มจำแนกตามรายได้กับความพึงพอใจ | 58 |
| 4.35 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มจำแนกตามการรับทราบเกี่ยวกับสิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคมกับความพึงพอใจ | 59 |
| 4.36 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มจำแนกตามการรับทราบเกี่ยวกับสิทธิในการเปลี่ยนสถานพยาบาลในการใช้สิทธิประกันสังคมกับความพึงพอใจ | 60 |
| 4.37 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มจำแนกตามจำนวนคลินิกในเครือข่ายประกันสังคมกับความพึงพอใจในการใช้บริการฯ | 61 |
| 4.38 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มจำแนกตามความคิดในการเปลี่ยนสถานพยาบาลเป็นแห่งใหม่กับความพึงพอใจในการใช้บริการฯ | 62 |