

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ค
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ช
สารบัญ	ญ
สารบัญแผนภูมิ	ฉ
สารบัญตาราง	ฐ
บทที่ 1 บทนำ	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
บทที่ 2 แนวคิดหลักการและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
แนวคิดเกี่ยวกับความมึนคิดเห็น	6
แนวคิดเกี่ยวกับลักษณะที่สำคัญของการบริการ	6
ความหมายของระบบประกันสังคม	10
หลักการเกี่ยวกับการประกันสังคม	10
วิวัฒนาการการประกันสังคมในประเทศไทย	14
สาระสำคัญพระราชบัญญัติประกันสังคมของไทยในปัจจุบัน	14
การประกันสังคมในจังหวัดลำพูน	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	35
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	40
วิธีการศึกษา	40
แหล่งข้อมูล	40
วิธีการรวบรวมข้อมูล	41
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	42
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้	42

	หน้า
ระยะเวลาการศึกษา	44
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	45
ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
ส่วนที่ 2. ความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ในด้านต่างๆ	52
ส่วนที่ 3. ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางการแพทย์	58
สรุปความคิดเห็นแยกตาม โรงพยาบาลและรวมทุกโรงพยาบาล	64
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายและข้อเสนอแนะ	69
สรุปผลการศึกษา	69
อภิปรายผลการศึกษา	72
ข้อเสนอแนะ	76
บรรณานุกรม	79
ภาคผนวก	81
แบบสอบถาม	82
ประวัติผู้เขียน	91

สารบัญแผนภูมิ

	หน้า
แผนภูมิที่ 1. โมเดลคุณภาพการให้บริการ	9
แผนภูมิที่ 2. การบริการทางการแพทย์ ของกองทุนประกันสังคม	32
แผนภูมิที่ 3. การขอรับประโยชน์ทดแทนจากกองทุนประกันสังคม กรณีเงินค่ารักษาพยาบาล กรณีฉุกเฉิน คลอดบุตรและทุพพลภาพ	33

สารบัญตาราง

	หน้า
ส่วนที่ 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	
ตารางที่ 1. แสดงจำนวนและร้อยละของสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	47
ตารางที่ 2. แสดงจำนวนและร้อยละของ โรงพยาบาลที่ถูกจ้างบริษัทใน นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือเลือกตามบัตรรับรองสิทธิของ ประกันสังคมจังหวัดลำพูน	48
ตารางที่ 3. แสดงจำนวนและร้อยละของการมีประกันสุขภาพ นอกเหนือ จากการประกันสังคมของลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรม จังหวัดลำพูน	49
ตารางที่ 4. แสดงจำนวนและร้อยละของการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกัน สังคม ในปี พ.ศ. 2543 ของลูกจ้างในนิคมอุตสาหกรรม ภาคเหนือจังหวัดลำพูน	49
ตารางที่ 5. แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้บริการทางการแพทย์ของ ลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน	50
ตารางที่ 6. แสดงจำนวนและร้อยละของลักษณะการให้บริการทางการแพทย์ ของลูกจ้าง บริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน	50
ตารางที่ 7. แสดงจำนวนและร้อยละของการใช้สิทธิประโยชน์ของลูกจ้างบริษัท ใน นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน	51
ส่วนที่ 2. ความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ในด้านต่างๆ	
ตารางที่ 8. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านการ รักษาพยาบาลของแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	52
ตารางที่ 9. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้าน คุณภาพเวชภัณฑ์ตาม โครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	53
ตารางที่ 10. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้าน ค่าใช้จ่ายที่เสียไปตาม โครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	54

ตารางที่ 11. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้าน ความมีคุณภาพของผู้ให้บริการ ตาม โครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	55
ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ในการรับบริการ ตามโครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน.	56
ส่วนที่ 3. แสดงปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางการแพทย์	
ตารางที่ 13. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ ความคิดเห็นของปัญหาและอุปสรรคในด้านการรักษาพยาบาล ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	58
ตารางที่ 14. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ของปัญหาและอุปสรรคในด้านคุณภาพเวชภัณฑ์ ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	58
ตารางที่ 15. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็น ของปัญหาและอุปสรรคในด้านค่าใช้จ่าย ตามโครงการ ประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	59
ตารางที่ 16. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ปัญหาและอุปสรรคในด้านความมีคุณภาพของผู้ให้บริการ ตามโครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	60
ตารางที่ 17. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ปัญหาและอุปสรรคในด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามโครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	62
ตารางที่ 18. แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ ปัญหาและอุปสรรคในด้านอื่นๆ ตามโครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน	63
ตารางที่ 19. แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและร้อยละของความคิดเห็นต่อบริการ ทางการแพทย์แยกโดยรวมและจำแนกตามโรงพยาบาล	64
ตารางที่ 20. แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและร้อยละของปัญหาและอุปสรรค ในการรับบริการแยก โดยรวมและจำแนกตามโรงพยาบาล	67