

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	จ
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ฉ
กิตติกรรมประกาศ.....	ช
สารบัญ.....	๗
สารบัญตาราง.....	ญ
สารบัญภาพประกอบ.....	ท
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	4
สมมติฐานการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความเป็นมาของโครงการประกันสังคม.....	7
การบริหารจัดการ โครงการประกันสังคม.....	19
มาตรฐานของสถานพยาบาลที่ให้บริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน.....	28
การให้บริการต่อผู้ประกันตนของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา.....	36
ความรู้เกี่ยวกับหลักกฎหมายประกันสังคม.....	43
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	52
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	52
แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	54
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	58
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	60

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	64
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	64
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	65
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	66
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	66
การใช้สถิติวิเคราะห์ข้อมูล.....	67
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน.....	69
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคม	72
ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ในการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของ ผู้ประกันตน	80
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการ ของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา.....	102
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	107
สรุปผลการวิจัย	107
อภิปรายผลการวิจัย	108
ข้อเสนอแนะ	110
บรรณานุกรม.....	112
ภาคผนวก	115
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	126

สารบัญญัตราง

ตาราง		หน้า
1	จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน	70
2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการ ประกันสังคมด้านเวชระเบียน.....	73
3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคม ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล.....	75
4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคม ด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์.....	77
5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคม ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	78
6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคม	80
7	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้ บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคม จำแนกตามเพศ.....	81
8	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้ บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคม จำแนกตามอายุ.....	82
9	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคมด้าน เวชระเบียน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	83
10	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคมด้านการ ตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล จำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	84

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
11	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคม ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามอายุเป็นรายคู่.....	85
12	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้ บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคม จำแนกตามภูมิภาค.....	86
13	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้ บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคม จำแนกตามสถานที่ทำงาน.....	87
14	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคมด้านเวชระเบียน จำแนกตามสถานที่ทำงานเป็นรายคู่.....	88
15	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคมด้านการตรวจ รักษาของแพทย์และพยาบาล จำแนกตามสถานที่ทำงานเป็นรายคู่.....	89
16	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคมด้าน อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสถานที่ทำงาน เป็นรายคู่.....	90
17	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้ บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคม จำแนกตามลักษณะงาน.....	91
18	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตาม โครงการประกันสังคมด้าน เวชระเบียน จำแนกตามลักษณะงานเป็นรายคู่.....	92

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า	
19	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้าน การตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล จำแนกตามลักษณะงาน เป็นรายคู่.....	93
20	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านอาคาร สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามลักษณะงานเป็นรายคู่.....	94
21	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้ บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม จำแนกตามอายุการทำงาน.....	95
22	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้าน เวชระเบียน จำแนกตามอายุการทำงานเป็นรายคู่.....	96
23	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านการ ตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาลจำแนกตามอายุการทำงานเป็นรายคู่.....	97
24	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้ บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ.....	98
25	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้าน การตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล จำแนกตามระยะเวลาที่ เข้าร่วมโครงการเป็นรายคู่.....	99

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
26	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ.....	100
27	การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม จำแนกตามประเภทความเจ็บป่วย.....	101
28	การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้าน เวชระเบียน จำแนกตามประเภทความเจ็บป่วยเป็นรายคู่.....	102
29	ข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาล พระนครศรีอยุธยา.....	103

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	4
2 โครงสร้างของสำนักงานบริการสัมพันธ์และการตลาด.....	40
3 ลำดับขั้นตอนของแสดงความต้องการของ Maslow.....	59