

สารบัญ

| | หน้า |
|--|-----------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | (1) |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | (3) |
| กิตติกรรมประกาศ | (5) |
| สารบัญ | (6) |
| สารบัญตาราง | (8) |
| สารบัญภาพ | (9) |
| บทที่ | |
| 1. บทนำ | 1 |
| ความสำคัญและความจำเป็นของการศึกษา | 1 |
| ประเด็นปัญหาวิจัย | 3 |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย | 4 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 4 |
| ขอบเขตของการวิจัย | 4 |
| นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ | 5 |
| 2. แนวคิดทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง | 6 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ | 6 |
| กรอบแนวคิดระบบและยุทธศาสตร์การพัฒนา | 12 |
| แนวคิดเกี่ยวกับการประกันสุขภาพ | 18 |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 19 |
| 3. สภาพการดำเนินการประกันสังคมโรงพยาบาลสงขลา | 24 |
| จำนวนผู้ใช้สิทธิเลือกประกันตน | 24 |
| โครงสร้างเจ้าหน้าที่ | 28 |
| การกำหนดนโยบายและแผนที่เกี่ยวข้องกับงานประกันสังคมรพ.สงขลา | 29 |
| งบประมาณของโรงพยาบาลสงขลาในการให้บริการ | 32 |
| กระบวนการและแนวโน้มของตลาดกลุ่มเป้าหมาย | 33 |

| บทที่ | หน้า |
|--|-------------|
| จุดเด่นของการบริการ | 34 |
| กระบวนการประชาสัมพันธ์การบริการเชิงรุก | 35 |
| 4. การสร้างยุทธศาสตร์ | 40 |
| ยุทธศาสตร์ 1 ยุทธศาสตร์การจัดการบริการเชิงรุก | 40 |
| ยุทธศาสตร์ 2 ยุทธศาสตร์ความประทับใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย | 42 |
| ยุทธศาสตร์ 3 ยุทธศาสตร์การรักษาความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้า ประกันสังคมที่มีอยู่เดิมและสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ | 44 |
| 5. การทดสอบยุทธศาสตร์ | 48 |
| สถานที่ทดสอบยุทธศาสตร์ | 48 |
| วิธีการทดสอบยุทธศาสตร์การจัดการบริการเชิงรุก | 48 |
| ขั้นตอนการวิจัย | 50 |
| วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล | 51 |
| วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล | 52 |
| 6. ผลการทดสอบยุทธศาสตร์ | 53 |
| ข้อมูลพื้นฐานผู้ประกันตน | 53 |
| ผลการทดสอบยุทธศาสตร์ที่ 1 | 57 |
| ผลการทดสอบยุทธศาสตร์ที่ 2 | 65 |
| ผลการทดสอบยุทธศาสตร์ที่ 3 | 77 |
| 7. สรุปอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ | 84 |
| อภิปรายผล | 84 |
| ข้อเสนอแนะ | 89 |
| บรรณานุกรม | 92 |
| ภาคผนวก | 96 |
| พระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง | 97 |
| แบบสอบถาม | 105 |
| ประวัติผู้เขียน | 111 |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 1. แสดงขั้นตอนการส่งเสริมการตลาด | 37 |
| 2. แสดงยุทธศาสตร์การจัดการบริการเชิงรุก | 41 |
| 3. แสดงยุทธศาสตร์การสร้างความประทับใจให้แก่กลุ่มลูกค้าเป้าหมาย | 42 |
| 4. แสดงยุทธศาสตร์การรักษาความสัมพันธ์กับกลุ่มลูกค้าที่มีอยู่เดิมและการสร้างกลุ่มลูกค้าใหม่ | 45 |
| 5. แสดงข้อมูลทั่วไป | 53 |
| 6. แสดงการรับทราบข้อมูลงานประกันสังคมโรงพยาบาล | 57 |
| 7. แสดงความคิดเห็นของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ประกันสังคม | 65 |
| 8. แสดงความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อเจ้าหน้าที่ในเรื่องของความรู้ความสามารถ | 66 |
| 9. แสดงความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อสถานที่สำหรับให้บริการด้านประกันสังคม | 67 |
| 10. แสดงความคิดเห็นในขั้นตอนการให้บริการของงานประกันสังคม | 68 |
| 11. ความพึงพอใจของกลุ่มลูกค้าประกันสังคมที่มีต่อการให้บริการงานประกันสังคม โรงพยาบาลสงขลา | 69 |
| 12. รูปแบบการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการผู้ประกันตนของโรงพยาบาลสงขลา | 74 |
| 13. แสดงการได้รับประโยชน์จากการประกันตน | 75 |
| 14. แสดงสาเหตุของการตัดสินใจเลือก ไม่เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา | 77 |
| 15. แสดงเหตุผลเกี่ยวกับความสนใจและไม่สนใจในรูปแบบการให้บริการผู้ประกันตนของโรงพยาบาลสงขลา | 79 |
| 16. แสดงกลยุทธ์การรักษาลูกค้าประกันสังคมเดิมและสร้างลูกค้าประกันสังคมใหม่ | 80 |

สารบัญภาพ

| ภาพที่ | หน้า |
|---|------|
| 1. โครงสร้างทางความคิดที่แสดงคุณสมบัติของหนึ่งหน่วยระบบ | 13 |
| 2. แสดงกรอบแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีระบบกับการวิจัย | 14 |
| 3. รูปแบบทฤษฎีระบบ เพื่อพิจารณายุทธศาสตร์การพัฒนา | 16 |
| 4. เจริญระบบของยุทธศาสตร์การพัฒนา | 17 |
| 5. กราฟแสดงปริมาณจำนวนโรงงานอุตสาหกรรมที่อยู่ในเขตพื้นที่เป้าหมายของโรงพยาบาลสงขลา | 24 |
| 6. แผนที่แสดงพื้นที่กลุ่มเป้าหมายเครือข่ายโรงพยาบาลสงขลา | 25 |
| 7. แสดงข้อมูลจำนวนผู้ประกันตนระหว่างปี พ.ศ. 2541 – 2545 | 26 |
| 8. แสดงอัตราส่วนแบ่งการตลาดระหว่างปี พ.ศ. 2541 – 2545 | 27 |
| 9. แสดงพื้นที่หน่วยบริการสิทธิบัตรนอกเครือข่าย | 30 |
| 10. แสดงพื้นที่ให้บริการตรวจสอบสิทธิบัตร | 30 |
| 11. อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจพื้นที่ที่ใช้ทดลองยุทธศาสตร์ | 31 |
| 12. แสดงการให้บริการผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน | 31 |
| 13. กราฟแสดงประมาณการรายรับ | 32 |
| 14. กราฟแสดงประมาณการรายจ่าย | 32 |
| 15. กราฟแสดงงบประมาณส่งเสริมการขาย | 33 |
| 16. แสดงกรอบแนวคิดความสัมพันธ์ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ | 46 |
| 17. กราฟแสดงข้อมูลจำนวนผู้เลือกประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา จำแนกตามปี พ.ศ. 2541-2547(ม.ค.) | 61 |
| 18. กราฟแสดงข้อมูลจำนวนผู้ประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา จำแนกรายเดือน พ.ศ. 2546 | 62 |
| 19. กราฟแสดงข้อมูลจำนวนผู้ประกันตนกับโรงพยาบาลสงขลา ในปี พ.ศ. 2547 | 63 |
| 20. กราฟแสดงรายได้ของโรงพยาบาลสงขลา จากการดำเนินงานประกันตน | 64 |
| 21. สรุปความเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ | 87 |