

สำนักหอสมุดกลาง พระจอมเกล้าลาดกระบัง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการใน โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า
(30 บาท รักษาทุกโรค) ณ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขากิจบาล 3



น.ส.กษมา อินทียม

น.ส.ยุวรัตน์ แพลนอม

เลขหมู่.....
เลขทะเบียน 48295
วัน, เดือน, ปี 10 ต.ค. 2546

.b.....
.i.....

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต
ภาควิชาสถิติประยุกต์
คณะวิทยาศาสตร์
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
ปีการศึกษา 2545

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

The Satisfaction of the Patient under the 30 Baht Project at Kasemrad Sukapibarn 3 Hospital



A Special Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirement for the Degree of
Bachelor of Science
Department of Applied Statistics
Faculty of Science
King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang

Academic Year 2002

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ปัญหาพิเศษเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการใน โครงการ
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) ณ โรงพยาบาล
เกษมราษฎร์ สุขุมวิท 3

นักศึกษา นางสาวกษมา อินเทียม
นางสาวยุวรัตน์ แพนนอม
ภาควิชา สถิติประยุกต์
อาจารย์ที่ปรึกษา อ.วราพร เหลือสินทรัพย์

ภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
อนุมัติให้ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต

คณะกรรมการตรวจสอบ	ลายมือชื่อ
ประธานกรรมการ อ.วราพร เหลือสินทรัพย์	
กรรมการ ผศ.ณททัย ราตรี	
กรรมการ อ.ศลชาติ ต้นติวานิง	



ผศ.ชูใจ กุหารัตนไชย
หัวหน้าภาควิชา

ลิขสิทธิ์ของภาควิชาสถิติประยุกต์ คณะวิทยาศาสตร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

พึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ด้านยาและเวชภัณฑ์ พบว่าเพศ อายุ การศึกษา รายได้ และอาชีพของผู้ใช้บริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ด้านอำนวยความสะดวก ระดับการศึกษา และ อาชีพ ที่ต่างกันมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยตัวแปรระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ที่จบประถมศึกษาต่ำกว่ากลุ่มผู้ที่จบปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนรายได้ พบว่า ผู้ที่มีรายได้ได้ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000 บาทกับกลุ่มผู้มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Special Project Title	The Satisfaction of the Patient under the 30 Baht Project at Kasemrad Sukapibarn 3 Hospital
Name	Miss Kasama Inteam Miss Yuwarat Paethanom
Department	Applied Statistics
Academic Year	2002
Special Project Advisor	Mrs.Waraporn Lursinsup

ABSTRACT

The objective of this special project has been studied the satisfaction and the suggestion of the Patient under the 30 baht project at Kasemrad Sukapibarn 3 Hospital. The sample of 521 customers have been used to represent the populations size 16,030 in this area by utilizing Systematic Random Sampling and Quota. Data has been gathered by using questionnaires method. The information has been analysed by using Mann-Whitney and Kruskal-Wallis statistical method.

According to the conclusion reached in this research, 4 services have been investigated. Medical Service, it has been researched that the customer's education level and income affected significantly difference in satisfaction. It has been discovered that the customer's education level between uneducated, primary educated, secondary educated and higher educated customers had significantly difference in satisfaction. Furthermore, the variable of customer's income between 3,000 baht or less salary and 3,001-5,000 baht salary had significantly difference in satisfaction. Nursing Service, it has been found that the customer's education level between primary educated, secondary educated and higher educated customers had significantly difference in satisfaction. Pharmacy Service, it has been found that the gender, age, education level, income and career of the customer unaffected the satisfaction. Facilities, it has been studied that the customer's education level and income affected significantly difference in satisfaction. It has also been discovered that the customer's education level between primary educated and higher educated customers had significantly difference in satisfaction. At the same time, the variable of customer's income between 3,000 baht or less salary and 3,001-5,000 baht salary had significantly difference in satisfaction.

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
กิตติกรรมประกาศ	ง
สารบัญ	จ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 สมมติฐาน	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา	4
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	4
1.6 ขั้นตอนการดำเนินงาน	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ	7
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	9
2.3 โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขากีบาล	12
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	14
2.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	17
2.6 คุณภาพแบบสอบถาม	19
2.7 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ	20
2.8 แผนการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ	23
บทที่ 3 การศึกษาและการดำเนินงาน	
3.1 ประชากร	25
3.2 ลักษณะของแบบสอบถาม	25
3.3 การตรวจคุณภาพแบบสอบถาม	26
3.4 การกำหนดขนาดตัวอย่าง	26
3.5 แผนดำเนินงานในการเก็บข้อมูล	27

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้จัดทำปัญหาพิเศษขอขอบพระคุณบุคคลและหน่วยงาน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์จน
ปัญหาพิเศษสำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี ดังนี้

- อาจารย์วรพร เหลือสินทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษที่ได้ควบคุมและชี้แนะแนวทางการทำปัญหาพิเศษ

- นายแพทย์วุฒิ พัฒนกำจร ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขภิบาล 3 ที่ได้อนุญาตให้ดำเนินการเก็บข้อมูลในโรงพยาบาล และให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูล ตลอดจนอำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล

- คุณแพทย์ จีระแพทย์ ผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายงานบริการ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขภิบาล 3 ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ด้านข้อมูล อำนวยความสะดวกในการเก็บข้อมูล ตลอดจนคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการปัญหาพิเศษ

- เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ทุกท่านที่ประสานงานกับผู้ใช้บริการในการเก็บข้อมูล ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ได้ให้ความร่วมมือและอำนวยความสะดวกจนงานสำเร็จ

นางสาวกษมา อินเทียม

นางสาวยุวรัตน์ แพนนอม

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

	หน้า
3.6 สถิติที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	28
บทที่ 4 ผลการทดลอง	
4.1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ	29
4.2 ระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการ	34
4.3 การทดสอบสมมติฐาน	41
4.4 ความต้องการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	69
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย	
5.1 สรุปผล	70
บรรณานุกรม	75
ภาคผนวก ก	76
แบบสอบถาม	77
ภาคผนวก ข	81
การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น	82
ภาคผนวก ค	89
คู่มือการลงทะเบียน	90



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	29
4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	30
4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพสมรส	30
4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด	31
4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	31
4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ	32
4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนครั้งการมาใช้ บริการ	32
4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการประสบปัญหา ด้านค่ารักษาพยาบาลก่อนมีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	33
4.9 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในการบริการด้านการแพทย์	34
4.10 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในการบริการด้านการพยาบาล	36
4.11 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในการบริการด้านยาและเวชภัณฑ์	37
4.12 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการใน โครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในการบริการด้านอำนวยความสะดวก	39
4.13 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการแพทย์ ของผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศโดยใช้วิธี Mann-Whitney U	41
4.14 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการพยาบาล ของผู้ให้บริการ จำแนกตามเพศโดยใช้วิธี Mann-Whitney U	42
4.15 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ ของผู้ให้บริการจำแนกตามเพศโดยใช้วิธี Mann-Whitney U	43
4.16 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านอำนวยความสะดวก ของผู้ให้บริการจำแนกตามเพศโดยใช้วิธี Mann-Whitney U	44
4.17 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านแพทย์ ของผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis ⁴⁵	45

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง	หน้า
4.18 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการพยาบาล ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis	46
4.19 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis	47
4.20 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านอำนวยความสะดวก ของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis	48
4.21 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านแพทย์ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis	49
4.22 แสดงค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการแพทย์ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	50
4.23 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการ ด้านการแพทย์ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	50
4.24 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการพยาบาล ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis	52
4.25 ค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการพยาบาล ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	53
4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการ ด้านการพยาบาล ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	53
4.27 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis	54
4.28 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านอำนวยความสะดวก ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis	55
4.29 ค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านอำนวยความสะดวก ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	56
4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการ ด้านอำนวยความสะดวก ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา	56
4.31 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการแพทย์ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis	57

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตาราง	หน้า
4.32 ค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการแพทย์ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	58
4.33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการ ด้านการแพทย์ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	58
4.34 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านพยาบาล ของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้วิธี Kruskal-Wallis	60
4.35 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้วิธี Kruskal-Wallis	61
4.36 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านอำนวยการความสะดวก ของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้วิธี Kruskal-Wallis	62
4.37 ค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านอำนวยการความสะดวก ของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63
4.38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการ ด้านการแพทย์ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	63
4.39 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการแพทย์ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพใช้วิธี Kruskal-Wallis	65
4.40 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการพยาบาล ของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพใช้วิธี Kruskal-Wallis	66
4.41 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพใช้วิธี Kruskal-Wallis	67
4.42 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านอำนวยการความสะดวก ของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพใช้วิธี Kruskal-Wallis	68

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สภาพสังคมที่ดีนั้น จะมีคนเจ็บป่วยน้อยและหายเร็ว เพราะสังคมที่พัฒนาอย่างมีคุณภาพจะมีภัยที่คุกคามต่อสุขภาวน้อย และสุขภาพของทุกคนได้รับการดูแลรักษาอย่างทั่วถึงและเพียงพอ ในขณะที่สังคมที่พัฒนาอย่างขาดคุณภาพทำให้สุขภาพเสื่อม และเกิดโรคปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับสุขภาพจึงถือได้ว่าเป็นปัญหาสังคม ซึ่งเกิดขึ้นจากความแตกต่างและความไม่เท่าเทียมกันทางสังคม ในขณะที่โรค ความเจ็บป่วยและความทุกข์มีผลกระทบจุกตัวหนาแน่นอยู่ในหมู่คนจน คนทุกข์ยากและคนที่ถูกเอาเปรียบทางสังคม ดังนั้นเมื่อเกิดการเจ็บป่วยคนส่วนใหญ่จึงได้รับความเดือดร้อนในด้านค่าใช้จ่าย จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการสุขภาพที่จำเป็นได้

จากนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล นำโดย พันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี ได้แถลงนโยบายต่อรัฐสภา ในวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2544 ในเรื่องการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อสร้างโอกาสในการเข้าถึงบริการสาธารณสุข ที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน ลดรายจ่ายโดยรวมของประเทศและของประชาชนในการดูแลรักษาสุขภาพ โดยประชาชนมีส่วนร่วมจ่าย 30 บาทต่อครั้ง

หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หมายถึง สิทธิของประชาชนชาวไทยทุกคนที่จะได้รับการบริการสุขภาพที่มีมาตรฐานอย่างเสมอหน้า ด้วยเกียรติศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกัน โดยที่ภาระด้านค่าใช้จ่ายไม่เป็นอุปสรรคที่เขาจะได้รับสิทธินั้น ตามหลักของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 52 กำหนดว่า “บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการได้รับบริการสาธารณสุขที่ได้มาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด” แต่จากสภาพปัญหาในปัจจุบันที่ประชาชนส่วนใหญ่ยังได้รับความเดือดร้อนในด้านค่าใช้จ่าย จนเป็นเหตุให้ไม่สามารถเข้าถึงบริการสุขภาพที่จำเป็นได้ ในปัจจุบันมีประชาชนอย่างน้อยร้อยละ 30 ของประเทศ* ที่ยังต้องรับภาระค่าใช้จ่ายรักษาพยาบาลทั้งหมดเอง และครอบครัวไทยประมาณร้อยละ 60 เคยประสบปัญหาได้รับความเดือดร้อนทางการเงิน ในคราวที่เจ็บป่วยหนัก บางกรณีการรักษาพยาบาลได้ทำให้เกิดภาระหนี้สินเกินกว่าที่จะแบกรับได้ มีประชาชนไทยจำนวนถึง 20 ล้านคน ที่ไม่ได้อยู่ในการดูแลของระบบหลักประกันใด ๆ เลย ส่วนประชาชน

* <http://www.moph.go.th/ops>

อีก 23 ล้านคน ได้รับการดูแลด้วยระบบสงเคราะห์ ซึ่งไม่มีหลักประกันใด ๆ ที่จะประกันมาตรฐานและคุณภาพของบริการได้ ประชาชนส่วนใหญ่ที่ไม่ใช่ข้าราชการ ผู้มีบัตรประกันสังคม หรือผู้มีฐานะดีพอที่จะจ่ายค่ารักษาพยาบาล ได้รับการที่เลวลงถ้า รู้สึกด้อยศักดิ์ศรี เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีโอกาสดีกว่าเหล่านี้ ซึ่งมีจำนวนเพียงร้อยละ 20 ของประชาชนทั้งประเทศ และเนื่องจากประชาชนในฐานะผู้บริโภค ขาดข้อมูลและความเข้าใจเพียงพอที่จะซื้อบริการอย่างสมเหตุสมผล และขาดอำนาจต่อรอง ประชาชนจึงต้องแบกภาระซื้อบริการสุขภาพในระบบตลาดเสรีและกลไกตลาดที่บกพร่อง ทำให้มีความจำเป็นต้องมีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ซึ่งจะช่วยลดรายจ่ายที่ประชาชนทุกคนมีโอกาสเสี่ยงที่จะต้องประสบ และจะช่วยแก้ปัญหาความยากจนของประชาชนส่วนใหญ่ได้ในระดับหนึ่ง

เป้าหมายของการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จะเป็นการสร้างหลักประกันให้ประชาชนทุกคน จะต้องได้รับการคุ้มครองสิทธิในการได้รับบริการที่มีคุณภาพ จากหน่วยบริการระดับต้น หรือเครือข่ายหน่วยบริการระดับต้นที่ตนเองพึงพอใจ และใกล้บ้านหรือที่ทำงาน เพื่อเป็นสถานพยาบาลประจำบุคคล หรือประจำครอบครัว ซึ่งสถานพยาบาลทั้งของรัฐและเอกชนที่จะให้บริการ จะต้องเป็นสถานพยาบาลที่มีมาตรฐานและได้รับการรับรองคุณภาพด้านการบริการ โดยถือว่าการรับรองคุณภาพสถานพยาบาลเป็นเงื่อนไขที่จำเป็น เพื่อสร้างหลักประกันว่าประชาชนจะได้รับบริการที่มีคุณภาพ โดยจะให้ความสำคัญกับการให้บริการในหน่วยบริการระดับปฐมภูมิหรือระดับต้น (Primary Care) ซึ่งเป็นหน่วยบริการที่จัดบริการสุขภาพทั่วไปครอบคลุมทั้งในด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคและการฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ

หัวใจหลักของการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า คือ คุณภาพของการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ ย่อมหมายถึงผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจในการรับบริการที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานจากผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจในการเข้ารับบริการของผู้ใช้บริการใน โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการเข้ารับบริการด้านต่าง ๆ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1.2 วัตถุประสงค์

1. ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ ในโครงการประกันหลักสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค)
2. เพื่อศึกษาความต้องการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการด้านต่าง ๆ ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค)

1.3 สมมติฐาน

1. เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์แตกต่างกัน
2. เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาลแตกต่างกัน
3. เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ ต่างกัน
4. เพศที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวก ต่างกัน
5. ช่วงอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์แตกต่างกัน
6. ช่วงอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาลแตกต่างกัน
7. ช่วงอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์แตกต่างกัน
8. ช่วงอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน
9. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์แตกต่างกัน
10. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาลแตกต่างกัน
11. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์แตกต่างกัน
12. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

13. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์แตกต่างกัน
14. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาลแตกต่างกัน
15. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์แตกต่างกัน
16. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน
17. อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์แตกต่างกัน
18. อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านพยาบาลแตกต่างกัน
19. อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์แตกต่างกัน
20. อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) โดยศึกษาจากผู้ที่มาเข้ารับบริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขากิจบาล 3 ซึ่งสำรวจโดยใช้แบบสอบถามกับผู้ที่มาใช้บริการ

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางด้านบวกของบุคคล ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้
2. การบริการด้านต่าง ๆ หมายถึง การบริการด้านการรักษาโดยแพทย์ การบริการด้านการพยาบาล การบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ และการอำนวยความสะดวก
3. ผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ที่เข้ารับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) ณ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขากิจบาล 3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า หมายถึง นโยบายที่รัฐบาลต้องการให้คนไทยมีหลักประกัน หรือมีความมั่นใจว่าเมื่อเจ็บป่วย ไม่สบายก็สามารถไปหาหมอเพื่อขอคำแนะนำ รับประทานยาหรือแม้แต่ได้รับยาเพื่อเฝ้าระวังรักษาโรค โดยไม่ต้องกังวลในเรื่องค่ารักษาพยาบาล จนทำให้ขาดโอกาสรักษาตัว ทั้งนี้รัฐบาลจะเป็นผู้จ่ายค่ารักษาพยาบาลแทนให้ตามวิธีการที่ได้กำหนดนอกจากนี้ ยังมุ่งเน้นการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคที่จะให้แต่ละคนตามความจำเป็น

5. โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) หมายถึง โครงการที่รัฐบาลได้จัดทำขึ้นในระยะเร่งด่วนเพื่อสร้างหลักประกันให้แก่คนไทยที่ยังไม่มีสิทธิใด ๆ เลย สามารถเข้าใช้บริการสุขภาพได้ โดยไม่ต้องวิตกกังวลเรื่องเงินทอง และทุกคนที่เข้ารับบริการดูแลสุขภาพรวมทั้งการรักษาพยาบาล จะเสียค่าธรรมเนียม 30 บาทต่อครั้ง ไม่ว่าจะนอนหรือไม่นอนโรงพยาบาลก็ตาม โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายรักษาพยาบาลเพิ่มเติม

6. บัตรทอง หมายถึง บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่กระทรวงสาธารณสุขออกให้แก่ผู้มีสิทธิตามโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า

1.6 ขั้นตอนการดำเนินงาน

1. ค้นคว้าข้อมูล โดยค้นคว้าวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้องที่ห้องสมุดของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ และทางเว็บไซต์ของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อทราบถึงรายละเอียดของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า(30 บาท รักษาทุกโรค) และติดต่อไปยังโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขากิจบาล 3 เพื่อขอข้อมูลการให้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาล
2. สร้างแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ค้นคว้าได้มาสร้างแบบสอบถาม แล้วเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบเนื้อหาและความชัดเจนของภาษาที่ใช้ในการเขียนคำถาม
3. ทำการทดสอบแบบสอบถาม (pretest) จึงนำแบบสอบถามไปทดสอบกับประชาชนในเขตสุขากิจบาล 3 ที่มีบัตรทองและทำการรักษาที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขากิจบาล 3 ทั้งนี้ได้ขอความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่ในการเก็บแบบสอบถาม หลังจากนั้นนำผลการทดสอบมาใช้ในการปรับปรุงและแก้ไขแบบสอบถาม หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม และกำหนดขนาดตัวอย่าง
4. สุ่มตัวอย่างและเก็บรวบรวมข้อมูล
5. ทำการทดสอบข้อตกลงเบื้องต้นตามวิธีพารามตริกซ์ พบว่าไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น (ภาคผนวก ข.) จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีนอนพารามตริกซ์

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

6. วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ คือ การทดสอบของครัสคาล(Kruskal)และวาสลิส (Wallis) สำหรับใช้ทดสอบว่าประชากร k กลุ่มมีค่ามัธยฐานเท่ากันและการทดสอบของ Multiple Comparison และ การทดสอบของแมนท์วิทนี(Mann,Whitney) สำหรับใช้ทดสอบว่าประชากร 2 กลุ่มมีค่ามัธยฐานเท่ากัน
7. นำผลที่ได้จากการวิเคราะห์มาสรุปผล เขียนรายงาน และจัดรูปเล่ม

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจ และความต้องการของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค)
2. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง การให้บริการในด้านต่าง ๆ ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค)
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาในการให้บริการด้านสาธารณสุขในอนาคต



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 2

ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

มีผู้เสนอแนวคิดหลายรูปแบบเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ และได้ให้คำจำกัดความหรือความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ต่างกัน ดังนี้

คำว่า Satisfaction มีคำจำกัดความที่หลากหลาย แม้จะยอมรับกันว่า Satisfaction มีประโยชน์ต่อลูกค้า องค์กร อุตสาหกรรม และตลอดจนรัฐบาล แต่ยังไม่มียุทธศาสตร์ร่วมกันในความหมายของคำนี้

จากหนังสือ Satisfaction โดย Oliver (1997) อธิบายว่า ตามความหมายของนักนิรุกติศาสตร์ คำว่า Satisfaction มาจากภาษาละตินว่า Satis หมายถึง ความพอเพียง (Enough) และ Facere หมายถึง การกระทำ (To Do or Make)

ฉะนั้น สินค้าหรือบริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ต้องเป็นสินค้าหรือบริการที่สามารถทำให้เกิดความพอเพียง (Enough)

อีกความหมายหนึ่งของ Satisfaction คือ ความพึงพอใจในความหมายที่มีมากเกินไป (Excess) และคำว่า Satiety หมายถึง มากมายจนเกินความต้องการ (Too Much Enough) ซึ่งเป็นสิ่งไม่พึงปรารถนา

Oliver (1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีมุมมองแตกต่างกันแล้วแต่ว่าเน้นมุมมองของใคร ได้แก่

- The Consumer's Perspective (ลูกค้า)
- The Firm's Perspective (บริษัท)
- The Industry's Perspective (อุตสาหกรรม)
- The Social's Perspective (สังคม)

ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งมีผู้ศึกษาไว้จำนวนมาก เช่น

Vroom (1964) กล่าวว่า ทักษะและความพึงพอใจสามารถใช้แทนกันได้ ทักษะด้านบวกแสดงถึงสภาพความพึงพอใจ ทักษะด้านลบแสดงถึงสภาพความไม่พึงพอใจ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

Mc.Cosmic (1965, อ้างใน วีระ เจริญลิมประเสริฐ , 2539) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs)

Allpost (1935) ศึกษาองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ของทัศนคติ คือ

- องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลซึ่งมี 2 ลักษณะ คือ

ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ

ความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ ก้าว รั้งเกียจ

- องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้รับ เกิดเป็นความรู้ ความคิด

- องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ความพึงพอใจ จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดงหรืออธิบายเชิงเหตุผลเสมอไป

Walleatein (1971) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End — State of Ending) ที่ได้นับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goal) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

Drever (1964) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดร่วมกับการได้บรรลุผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมายใด ๆ หรือภาพสุดท้ายของความรู้สึกที่เกิดร่วมกับการบรรลุผลสำเร็จโดยแรงกระตุ้นของวัตถุประสงค์ของความรู้สึกนั้น

วิมลสิทธิ หรยางกูร (2526) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนที่เราสัมพันธ์กับโลกทัศน์ ที่เกี่ยวข้องกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดีใจ พอใจ ไม่พอใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

ชรีณี เดชจินดา (2526) กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกพอใจที่เกิดขึ้น เมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่งความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สุริยัน ปานเพ็ง (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประมาณค่า แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพที่ทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่แสดงออกด้านความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคลซึ่งเป็นปฏิกิริยาที่ตอบสนองต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น ความรู้สึกหรือความพึงพอใจมีได้ 2 แบบ คือ ความรู้สึกในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความพอใจ ความรู้สึกในทางลบหรือความไม่พึงพอใจ เป็นความไม่ชอบ ไม่พอใจ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

2.2.1 หลักการบริการที่ดี

ได้มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้ พาราเซอร์แมน ไชทอล แอนด์ แมรี่ (Parasurman Zeithal & Barry อ้างถึงใน รัชยา กุลวานิชไชยนันท์ 2535ม 14-15) ซึ่งกล่าวถึงหลักการบริการที่ดีต้องประกอบด้วย

1. ความเชื่อถือได้ (Reliability) ประกอบด้วย
 - 1.1 ความสม่ำเสมอ
 - 1.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
2. การตอบสนอง (Response) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ
 - 2.2 ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา
 - 2.3 ความต่อเนื่องในการติดต่อ
 - 2.4 ปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ประกอบด้วย
 - 3.1 ความสามารถในการบริการ
 - 3.2 ความสามารถในการสื่อสาร
 - 3.3 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ
4. การเข้าถึงบริการ (Access) ประกอบด้วย
 - 4.1 ผู้ใช้บริการเข้าใช้บริการหรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอน ไม่ควรมากมายซับซ้อนเกินไป
 - 4.2 ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

- 4.3 เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ
- 4.4 อยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน(Courtesy) ประกอบด้วย
 - 5.1 การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการ
 - 5.2 ให้การต้อนรับที่เหมาะสม
 - 5.3 ผู้ให้บริการมีบุคลิกที่ดี
6. การสื่อสาร (Communication) ประกอบด้วย
 - 6.1 มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตและลักษณะงานบริการ
 - 6.2 มีการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
7. ความซื่อสัตย์ (Credibility)
8. ความมั่นคง (Security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์
9. ความเข้าใจ (Understanding) ประกอบด้วย
 - 9.1 การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ
 - 9.2 การให้คำแนะนำและเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ
 - 9.3 การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ
10. การสร้างสิ่งจับต้องได้ (Tangibility) ประกอบด้วย
 - 10.1 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับบริการ
 - 10.2 การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ
 - 10.3 การจัดสถานที่ให้บริการสะอาดสวยงาม

เพนชานสกี และ โทมัส (Penchansky and Thomus 1981, 127-139) ได้ให้แนวคิดทั่วไปการเข้าถึงหรือการให้บริการ ในระบบบริการสุขภาพที่เหมาะสมระหว่างผู้ป่วยและระบบของการบริการสุขภาพแบ่งเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความเพียงพอระหว่างบริการที่อยู่ตามความต้องการของผู้ป่วย
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความสามารถที่จะไปแหล่งบริการได้สะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง เป็นต้น
3. ความสะดวกและ สิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้ป่วยยอมรับว่ามีความสะดวก และมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น มีที่นั่งพักสะดวกสบาย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. ความสามารถของผู้ป่วยในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการหรือมีการประกันสุขภาพ (Affordability)

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะผู้ให้บริการ

กุลธร ธนาพงศธร ให้ความเห็นในเรื่องหลักการให้บริการที่ดีไว้ว่า ควรมีหลักการดังนี้

1. ให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของคนส่วนใหญ่ หมายความว่า การให้บริการนั้นควรจะตอบสนองความต้องการของคนส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ อีกด้วย

2. ให้บริการโดยยึดหลักความสม่ำเสมอ หมายความว่า ในการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ว่าวัน ๆ หนึ่ง ๆ หุตุ ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. ให้บริการโดยยึดหลักความเสมอภาค หมายความว่า ในการให้บริการนั้นจะต้องให้แก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอและเท่าเทียมกัน โดยไม่ใช่สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. ให้บริการโดยยึดหลักความประหยัด โดยค่านึงว่าค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากกว่าผลที่ได้รับ

5. ให้บริการโดยยึดหลักความสะดวก โดยค่านึงว่าการบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนักทั้งยังไม่เป็นภาระยุ่งยากให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

สรุป การให้บริการเป็นงานที่จะต้องพร้อมที่จะบริการตลอดเวลา ที่ผู้ให้บริการต้องการและทำให้ดีที่สุดและต้องให้ผู้ใช้บริการพึงพอใจ ความรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ รู้สึกประทับใจ บริการต้องยึดหลักความสม่ำเสมอ

2.2.2 ลักษณะของงานบริการ

1. งานบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการบริโภคเกิดขึ้นพร้อมกัน คือ ไม่อาจไปกำหนดความต้องการแน่นอนได้ ขึ้นอยู่กับผู้ใช้บริการว่าต้องการเมื่อใด ต้องการอะไร

2. งานบริการเป็นงานที่ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ การมาใช้บริการหรือไม่ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขของผู้ใช้บริการ การกำหนดปริมาณงานล่วงหน้าจึงไม่อาจทำได้นอกจากการคาดคะเนความน่าจะเป็นเท่านั้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

3. งานบริการเป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มีการผลิตสิ่งที่ผู้ใช้บริการจะได้ คือความพึงพอใจได้ความรู้สึกคุณค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งสำคัญมาก

4. งานบริการเป็นงานที่ต้องการการตอบสนองในทันที ผู้ใช้บริการต้องการให้ลงมือปฏิบัติในทันที ดังนั้นผู้ให้บริการจะต้องพร้อมที่จะตอบสนองตลอดเวลา เมื่อนักวันเวลาใดก็จะต้องตรงตามกำหนดนัด

2.2.3 องค์ประกอบของงานบริการ

Cothberg ได้ให้ความเห็นว่างานบริการจะต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากร ต้องเลือกสรรแล้วว่าสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และคุณภาพ
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ต้องมีความรอบรู้ในงานบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องการสามารถสื่อความหมายเข้าใจได้เป็นอย่างดี

2.3 โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขากิจบาล 3

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขากิจบาล 3 ตั้งอยู่เลขที่ 58/19-21 ม.3 ถนนรามคำแหง (สุขากิจบาล 3) แขวงสะพานสูง เขตสะพานสูง กรุงเทพฯ มีพื้นที่ 6.5 ไร่ เป็นอาคารสูง 3 ชั้น มีพื้นที่ใช้งานประมาณ 8,000 ตารางเมตร เป็นโรงพยาบาลขนาด 100 เตียง โดยเน้นมาตรฐานในการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพ มีแผนกต่าง ๆ พร้อมด้วยเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ และคณะแพทย์ที่เชี่ยวชาญ

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขากิจบาล 3 เปิดบริการ 24 ชม. โดยมีแพทย์ต่าง ๆ ดังนี้ แผนกเวชระเบียน แผนกเวชบริรักษ์กัลกลาง แผนกผู้ป่วยนอก แผนกผู้ป่วยใน แผนกเอ็กซเรย์ แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน แผนกผู้ป่วยหนัก แผนกกายภาพบำบัด เป็นต้น

โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขากิจบาล 3 เริ่มให้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2544 และเป็นสถานพยาบาลภายในโซนที่ 14 ของเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งให้บริการประชาชนที่ใช้สิทธิของโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในพื้นที่เขตสะพานสูง ซึ่งมีประชาชนที่มีสิทธิในการใช้บริการทั้งสิ้น 60,015 ราย ซึ่งผู้มีสิทธิได้รับบริการ คือ ประชาชนที่มีชื่อในทะเบียนบ้าน ยกเว้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

1. ผู้มีสิทธิตามพระราชบัญญัติประกันสังคม เช่น ลูกจ้างเอกชนที่เข้ากองทุนประกันสังคม หรือ ลูกจ้างชั่วคราวรายเดือนของส่วนราชการ
2. ผู้มีสิทธิตามพระราชกฤษฎีกาเงินสวัสดิการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เช่นข้าราชการ (ข้าราชการการเมือง ข้าราชการพลเรือนสามัญ ข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่น) ลูกจ้างประจำของส่วนราชการ ฯลฯ
3. ผู้อยู่ในการคุ้มครองของหลักประกันสุขภาพอื่นใดที่รัฐจัดให้ ได้แก่ พนักงานรัฐวิสาหกิจ อาสาสมัคร แพทย์ พนักงนหรือเจ้าหน้าที่ในองค์กรอิสระที่ได้รับความคุ้มครองจาก พ.ร.บ. เป็นต้น

การบริการทางการแพทย์ ที่จะได้รับจากทางโรงพยาบาล โดยผู้มีสิทธิต้องร่วมจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ เป็นจำนวนเงิน 30 บาท ในแต่ละครั้ง ที่เข้ารับบริการ มีดังนี้

1. การตรวจ การวินิจฉัย การรักษา และการฟื้นฟู สมรรถภาพทางการแพทย์ จนถึงสิ้นสุดการรักษา ทั้งนี้รวมถึงการแพทย์ ทางเลือกที่ผ่านการรับรองของคณะกรรมการหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้า

2. การคลอดบุตร รวมกันไม่เกิน 2 ครั้ง นับตั้งแต่การใช้สิทธิในโครงการ

3. ค่าอาหาร และค่าห้องสามัญ

4. การถอนฟัน การอุดฟัน การขูดหินปูน การทำฟันปลอมฐานพลาสติก การรักษาโพรงประสาทฟันน้ำนม และการใส่ฟันเทียมในเด็กปากแหว่ง เพดานโหว่

5. ยาและเวชภัณฑ์ตามกรอบบัญชียาหลักแห่งชาติ

6. การจัดส่งต่อเพื่อการรักษาระหว่างหน่วยบริการ

นอกจากนี้ยังรวมถึง การบริการขั้นพื้นฐานทางการแพทย์ การสาธารณสุขและการอนามัย อันจำเป็นต่อสุขภาพและการดำรงชีวิต ซึ่งให้โดยตรงแก่บุคคล เพื่อการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมโรค การป้องกันโรค การตรวจ การวินิจฉัย การรักษาพยาบาล การป้องกันความพิการ และการฟื้นฟูสมรรถภาพ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุวิมล ปิจชามาตย์ (2544) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) และคุณภาพการบริการรักษาพยาบาล ของโรงพยาบาลโสธร จังหวัดยโสธร โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยในที่มาใช้บริการตรวจรักษา โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 218 ราย โดยใช้แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมของประชาชนผู้รับบริการ ร้อยละ 87.2 พึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาล และร้อยละ 12.8 ไม่พึงพอใจต่อการบริการ ในส่วนของปัจจัยที่ผู้ป่วยในส่วนใหญ่พึงพอใจ มี 3 ปัจจัยคือ การดูแลช่วยเหลือแนะนำโดยพยาบาล ความสะอาดของสถานที่ และเครื่องนอน การสอนให้ผู้ป่วยดูแลตนเอง และปัจจัยที่ผู้ป่วยนอกพึงพอใจ ได้แก่ งานบริการรักษา (พยาบาล) ความสะดวกในการติดต่อ ระบบบริการยา ส่วนปัจจัยที่ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ ได้แก่ ระยะเวลาที่แพทย์ตรวจน้อยไป ระยะเวลารอตรวจโรคนานเกินไป ด้านการแนะนำให้ข้อมูลจากการวิเคราะห์ตัวแปร พบว่า ทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ยกเว้นปัจจัยด้านอุปกรณ์เครื่องมือการแพทย์ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

สามัคคี เดชกล้า (2540) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณสุขที่สถานีอนามัยในเขตพื้นที่กิ่งอำเภอโพธิ์ศรีสุวรรณ จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณสุขที่สถานีอนามัย ในภาพรวมอยู่ระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการบริการแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านระบบบริการ และด้านสภาพแวดล้อมมีความพึงพอใจต่ำสุด

ตัวแปรภูมิหลังของผู้รับบริการ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางสังคมและสถานีอนามัยแห่งต่าง ๆ โดยพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีความพึงพอใจในบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษาขึ้นไป ผู้รับบริการที่มีตำแหน่งเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน มีความพึงพอใจในบริการมากกว่ากลุ่มประชาชนธรรมดา ผู้รับบริการจากสถานีอนามัยที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการที่แตกต่างกัน

สุรียัน ปานเพ็ง (2541) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการของสถานบริการสาธารณสุข ศึกษากรณี สถาบันมะเร็งแห่งชาติโดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาในด้านต่าง ๆ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่และการต้อนรับผู้ป่วยนอก มี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านการตรวจรักษาของแพทย์ และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านความสะดวก และด้านสถานที่ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปร พบว่า เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ ความเชื่อถือแพทย์ ความเชื่อถือชื่อเสียงของสถาบัน และความเป็นธรรมในการให้บริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอาชีพ จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ ค่าใช้จ่ายในการรับบริการ และการได้รับข้อมูลข่าวสาร ด้านบริการทางการแพทย์ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

กุลเรียง สายชุ่มอินทร์ (2535) ศึกษาความต้องการและปัญหาของประชาชนต่อบริการของโรงพยาบาลเอกชน ในอำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี โดยศึกษาความต้องการของประชาชนต่อบริการของโรงพยาบาลเอกชนในด้านต่าง ๆ คือ ด้านบริการผู้ป่วยนอก ด้านบริการผู้ป่วยใน ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบทบาทของโรงพยาบาลเอกชนในการรับใช้สังคม ด้านการรักษาพยาบาล นอกจากนี้ได้ศึกษาอุปสรรคในการมารับบริการจากโรงพยาบาลเอกชน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความต้องการบริการจากโรงพยาบาลเอกชนโดยเรียงตามลำดับความสำคัญ ดังนี้ การบริการผู้ป่วยนอก บทบาทของโรงพยาบาลเอกชนในการรับใช้สังคม ด้านเครื่องมืออุปกรณ์ทางการแพทย์ การบริการผู้ป่วยใน การรักษาพยาบาล สิ่งอำนวยความสะดวก

อิสระ ยาวะโนภาส (2541) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับบริการสาธารณสุข สถานีอนามัย อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ที่ระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.91) และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจแต่ละด้าน จากความพึงพอใจมากที่สุดไปน้อย พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.03) รองลงมาคือ ระยะเวลาการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.01) ด้านสถานที่ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.96) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.77) จากการทดสอบสมมติฐาน ตัวแปรทั่วไปของผู้มารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ การมีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการสาธารณสุขอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

โสภา คำเรือง (2544) ศึกษาเจตคติของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของบุคลากรโรงพยาบาลปิยะเวท โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้ป่วยนอกจำนวน 60 คน ผลการวิจัยพบว่า

1. เจตคติของผู้ป่วยนอก ที่มีต่อการให้บริการของแผนกเวชระเบียนอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบเจตคติของผู้ป่วยนอกที่มีระดับอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีเจตคติต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

2. เจตคติของผู้ป่วยนอก ที่มีต่อการให้บริการของแผนกตรวจโรคอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบเจตคติของผู้ป่วยนอกที่มีระดับอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีเจตคติต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3. เจตคติของผู้ป่วยนอก ที่มีต่อการให้บริการของแผนกการเงินอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบเจตคติของผู้ป่วยนอกที่มีระดับอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีเจตคติต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

4. เจตคติของผู้ป่วยนอก ที่มีต่อการให้บริการของห้องจ่ายยาอยู่ในระดับมากและ เมื่อเปรียบเทียบเจตคติของผู้ป่วยนอกที่มีระดับอายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีเจตคติต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ทนางศักดิ์ วิหุลม (2539) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างเจตคติของผู้ป่วยนอกที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ รวมถึงข้อบกพร่องต่าง ๆ และ แนวทางปรับปรุงแก้ไข โดยรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้ป่วยที่มารับบริการตรวจรักษาในโรงพยาบาลจำนวน 500 คน พบว่า

1. ผู้ป่วยนอกมีเจตคติต่อการให้บริการของบุคลากรโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติอยู่ในระดับปานกลาง

2. อายุของผู้ป่วยนอก มีผลทำให้เจตคติของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้ป่วยที่มีอายุน้อยมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการมากกว่าผู้ป่วยอายุมาก

3. ระดับการศึกษาของผู้ป่วย มีผลทำให้เจตคติของผู้ป่วยที่มีต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าจะมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการมากกว่าผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาสูง

4. การให้บริการของหน่วยเวชระเบียน เกี่ยวกับการให้คำแนะนำข้อมูลและขั้นตอนการทำประวัติผู้ป่วยยังไม่ชัดเจน ควรมีเจ้าหน้าที่ไว้คอยบริการตอบข้อสงสัยต่าง ๆ และยังขาด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

อุปกรณ์การเขียน เช่น ปากกา ทางด้านหน่วยตรวจโรค ระยะเวลาในการคอยตรวจนานเกินไป ควรให้แพทย์ตรวจตั้งแต่เวลา 8.30 น. และแพทย์ควรให้ความชัดเจนเกี่ยวกับอาการของโรค รวมถึง ความสว่าง และความสะอาดของห้องตรวจ หน่วยการเงิน ผู้ป่วยยังสับสนเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติ ควรติดป้ายบอกไว้อย่างชัดเจน รวมถึงห้องจ่ายยาควรอธิบายวิธีการใช้ยาให้ชัดเจนมากกว่านี้

2.5 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

2.5.1 ทฤษฎีเกี่ยวกับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถาม (Questionnaire)

แบบสอบถามเป็นชุดของคำถามเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจัดเรียงอย่างเป็นระเบียบ เรียบร้อย สร้างขึ้นเพื่อใช้รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรจำนวนมาก ได้แก่ ข้อมูลเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ความคิดเห็น ความรู้สึก ความเชื่อ และความสนใจต่าง ๆ โดยจะส่งแบบสอบถามให้ผู้ตอบอ่านและตอบเอง

การรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามสามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวนมากได้ เสียค่าใช้จ่าย แรงงาน และเวลาน้อยกว่าวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลอื่น ๆ แต่มีข้อจำกัดคือ ต้องใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านออกเขียนได้ แต่มักได้คำตอบสั้นมาน้อย

รูปแบบของคำถามที่ใช้ในแบบสอบถาม คือ คำถามปลายปิด (Close Question) ลักษณะเหมือนข้อสอบแบบเลือกตอบ มีข้อความซึ่งเป็นข้อคำถาม และมีคำตอบที่กำหนดไว้เรียบร้อยแล้วให้ผู้ตอบเลือกตอบข้อใดข้อหนึ่งที่ตรงตามที่เป็นจริงเกี่ยวกับผู้ตอบ มีรูปแบบดังนี้

1. แบบคำถามสองคำตอบ (Dichotomous Question or Check List) เป็น คำถามที่จะเลือกตอบอย่างใดอย่างหนึ่งในสองคำตอบ

2. แบบคำถามให้เลือกตอบ (Multiple Choice Question) แต่ละคำถามจะกำหนดคำตอบมาให้หลายคำตอบ แล้วให้เลือกหนึ่งคำตอบ แต่ละคำถามไม่จำเป็นต้องมีจำนวนคำตอบเท่ากัน แล้วแต่สถานการณ์ และวัตถุประสงค์ของการทำปัญหาพิเศษ

3. แบบประเมินค่า (Rating Scale) เป็นเครื่องมือที่ใช้วัดสิ่งที่เป็นนามธรรมด้วยการแปลงเป็นปริมาณในเชิงเปรียบเทียบ ใช้ประมาณค่าของสถานการณ์หรือคุณลักษณะต่าง ๆ ที่ไม่สามารถวัดออกมาเป็นตัวเลขโดยตรงได้ เช่น ความดี ความซื่อสัตย์ ค่านิยม ทักษะคิด ความเชื่อ ความคิดเห็น และการปฏิบัติต่าง ๆ เป็นต้น ลักษณะสำคัญของแบบประเมินค่าคือคำตอบซึ่งมีลักษณะเป็นการเปรียบเทียบกันปริมาณมากน้อย และจัดเรียงไว้ตามลำดับ คำตอบของทุกคำถามมี

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เนื้อหาเดียวกัน และมีคำตอบเท่ากันและเหมือนกันทุกข้อ ทำให้สะดวกในการสร้างการตอบ และการวิเคราะห์ ผู้ตอบจะต้องตอบด้วยการประเมิน (Evaluate) สถานการณ์ที่กำหนดให้และเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ซึ่งในปัญหาพิเศษนั้นจะใช้ใน ตอนที่ 2 มีคำตอบในลักษณะของการแสดงความพึงพอใจ โดยแบ่งเป็นระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่พึงพอใจ

มาตรวัดทัศนคติของลิเคิร์ต

ลิเคิร์ต (R.A Likert) เป็นผู้หนึ่งซึ่งสนใจการวัดทัศนคติ และได้สร้างมาตรวัดทัศนคติขึ้นที่มีชื่อว่า มาตรวัดรวม (Summative Scale or Summated Ratings) โดยอาศัยรูปแบบค่ารวมเป็นหลัก ซึ่งมีข้อตกลงเบื้องต้น 3 ประการ คือ

1. การตอบสนองต่อข้อความแต่ละข้อในมาตรวัดจะมีลักษณะคงที่ (Monotonic Trace Line) แต่ที่นี้ มิได้หมายความว่า ลักษณะคงที่ของการสนองตอบในทุก ๆ ข้อความจะต้องเป็นเส้นทับกัน

2. ผลรวมของลักษณะคงที่ของการสนองตอบต่อข้อความทั้งหมดของแต่ละคนจะมีลักษณะเป็นเส้นตรงหรือเกือบเป็นเส้นตรง (Line) เพราะถึงแม้ว่าลักษณะคงที่ในทุก ๆ ข้อความจะไม่เป็นเส้นทับกัน แต่เมื่อนำค่าคงที่นี้มารวมกันแล้วจะทำให้ส่วนที่เฉพาะจากเส้นตรงหักลบกันไป

3. ผลรวมของลักษณะคงที่ของการสนองตอบในข้อความหนึ่ง ๆ จะมีองค์ประกอบร่วมกันอยู่หนึ่งตัว นั่นคือ ผลรวมนี้แทนค่าลักษณะนิสัยที่วัดได้อย่างหนึ่งเพียงอย่างเดียว

จากข้อตกลงเบื้องต้นทั้ง 3 ประการนี้ ลิเคิร์ตนำมาใช้เป็นหลักในการวัดทัศนคติในเรื่องหนึ่ง ๆ ด้วยการตั้งข้อความถามบุคคลหลาย ๆ ข้อ แล้วนำผลการตอบทุกข้อรวมกันเป็นทัศนคติของบุคคลต่อเรื่องนั้น

การสร้างมาตรวัดทัศนคติของลิเคิร์ต มีขั้นตอนอยู่ 3 ประการ คือ

1. การสร้างข้อความ จะสร้างข้อความให้มีลักษณะเป็นบวกและลบพอ ๆ กัน จำนวนไม่น้อยกว่า 20 ข้อความ โดยอาศัยหลักการการสร้างข้อความวัดทัศนคติทั่วไป

2. การให้คะแนนข้อความ เมื่อได้ข้อความแล้วก็กำหนดหรือ ให้คะแนนคำตอบอาจจะเป็น 3 คำตอบ 5 คำตอบ หรือ 7 คำตอบก็ได้ แต่ในปัญหาพิเศษนี้จะใช้ 5 คำตอบ แสดงระดับความพึงพอใจดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่พึงพอใจ

การให้คะแนนข้อความนั้นจะยึดเนื้อความของข้อความเป็นหลัก ดังนี้

มากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
มาก	ให้ 4 คะแนน
ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
น้อย	ให้ 2 คะแนน
ไม่พึงพอใจ	ให้ 1 คะแนน

3. การคัดเลือกข้อความ ในที่นี้จะใช้การหาความคงที่ภายในเกณฑ์ (Criterion of Internal Consistency) ก่อนที่จะนำข้อคำถามไปใช้จริงต้องมีการวิเคราะห์ข้อคำถามก่อนว่า ข้อคำถามนั้นเชื่อถือได้หรือไม่ สามารถวัดทัศนคติที่ต้องการได้ดีเพียงใด ซึ่งการวิเคราะห์จะทำหลังจากได้นำข้อคำถามไปทดลองใช้ก่อน (Pre-test) และเมื่อทดลองใช้แล้วจะนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวิธีการหาความคงที่ภายในตามเกณฑ์

2.6 คุณภาพแบบสอบถาม

เนื่องจากข้อมูลที่สนใจจะมีความสมบูรณ์ครบถ้วน เชื่อถือได้มากน้อยเพียงใดขึ้นกับคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนั้นจึงจำเป็นต้องตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามก่อนนำไปใช้จริง โดยในแบบสอบถามนี้ใช้การตรวจสอบความเชื่อมั่น

2.6.1 การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

เป็นการตรวจสอบเพื่อให้ทราบว่า แบบสอบถามนั้นให้ผลการวัดที่สม่ำเสมอหรือคงที่ (Consistency or Stability) มากน้อยเพียงใด ผลการวัดเกิดจากความแปรปรวนของคะแนนจริงอยู่เท่าใดเมื่อเปรียบเทียบกับความแปรปรวนรวม ถ้าแบบสอบถามให้ผลการวัดที่คงที่ไม่ว่าจะวัดกี่ครั้งก็ตาม แบบสอบถามนั้นจะมีความเชื่อมั่นสูง การตรวจสอบความเชื่อมั่นใช้กับข้อคำถามที่ให้เป็นคะแนน หรือตัวเลขที่มีความหมายเชิงคณิตศาสตร์ ถ้าเป็นการถามเกี่ยวกับข้อเท็จจริง ข้อมูลส่วนตัว พฤติกรรม การปฏิบัติ หรือถามความเห็นบางลักษณะ ซึ่งไม่สามารถให้เป็นคะแนนได้ ก็ไม่ต้องตรวจสอบความเชื่อมั่น เพียงแต่พิจารณาผลการตอบของข้อคำถามแต่ละข้อ ผู้ตอบเข้าใจและให้คำตอบตรงที่ถามหรือไม่ ถ้าส่วนใหญ่ตอบได้ตรงคำถาม แสดงว่ามีความเชื่อมั่นแล้ว การวิเคราะห์ความเชื่อมั่นคำนวณโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของ Cronbach คือ

$$r_{tt} = \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s^2} \right]$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่นอนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เมื่อ r_{ii} คือ ความเชื่อมั่นหรือสัมประสิทธิ์แอลฟา

k คือ จำนวนข้อคำถาม

S_i^2 คือ ผลรวมความแปรปรวนของคะแนนในข้อนั้นจากทุกคน

S_x^2 คือ ความแปรปรวนรวมของคะแนนทั้งฉบับ

r_{ii} มีค่าตั้งแต่ 0 ถึง 1 ถ้า r_{ii} เข้าใกล้ 0 แสดงว่า แบบสอบถามนั้นมีความเชื่อมั่นต่ำ ถ้าค่า r_{ii} เข้าใกล้ 1 แสดงว่า แบบสอบถามนั้นมีความเชื่อมั่นสูง เมื่อนำแบบสอบถามไปวัดซ้ำมีโอกาสสูงที่จะได้ผลเหมือนเดิม

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจะมีค่ามากหรือน้อยขึ้นอยู่กับ ปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

- จำนวนข้อแบบสอบถามที่มีจำนวนข้อมากจะมีความเชื่อมั่นสูงกว่าแบบสอบถามที่มีจำนวนข้อน้อย เนื่องจากถ้ามีจำนวนข้อมากจะวัดพฤติกรรมได้มากกว่า และค่าของการเดาจะลดลง
- ความยากง่ายของคำถาม ถ้าคำถามยากหรือง่ายเกินไปจะทำให้ค่าความเชื่อมั่นต่ำเพราะคะแนนเกาะกลุ่ม ไม่กระจาย ทำให้ความแปรปรวนของคะแนนมีน้อย ค่าความเชื่อมั่นจะสูงถ้าความเชื่อมั่นของคะแนนมีมาก

2.7 สถิติที่ใช้ในการทดสอบ

2.7.1 การทดสอบของครัสคาล(Kruskal) วาสลิส(Wallis)สำหรับประชากร k กลุ่ม

ใช้ทดสอบว่าประชากร k กลุ่ม มีค่ามัธยฐานเท่ากันหรือไม่ โดยมีวิธีการที่สำคัญ คือ ค่าคาดหมายของข้อมูลตัวอย่างแต่ละกลุ่มควรมีค่าพอ ๆ กัน ข้อมูลที่นำมาทดสอบประกอบด้วย ข้อมูลจากตัวอย่างสุ่ม k ชุด แต่ละชุดอาจมีขนาดตัวอย่างแตกต่างกัน ข้อมูลที่จะใช้วิเคราะห์ต้องมีมาตราวัดอย่างน้อยเป็นแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) และมีการแจกแจงแบบต่อเนื่อง การทดสอบนี้ เมื่อเทียบกับการทดสอบแบบมัธยฐานสำหรับประชากร k กลุ่ม (The Extension of the Median Test) จะพบว่าอำนาจการทดสอบ (Power of the Test) มากกว่า เพราะใช้สาระของข้อมูล (Information) มากกว่าวิธีมัธยฐาน ซึ่งได้จัดข้อมูลใหม่เป็นจำนวนความถี่

การทดสอบนี้นิยมใช้แทนการทดสอบแบบเอฟ (F-test) ในสถิติที่ใช้พารามิเตอร์ ในกรณีที่ข้อกำหนดเบื้องต้นของการทดสอบแบบเอฟไม่เป็นจริง

สมมติฐานในการทดสอบ

H_0 : ค่ามัธยฐานของประชากร k กลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่ามัธยฐานของประชากรอย่างน้อย 1 คู่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

วิธีการ อาจสรุปขั้นตอนการทดสอบได้ดังนี้

1. จัดลำดับของข้อมูลทั้งหมดรวมกัน จากน้อยไปหามากโดยให้คะแนนต่ำสุดมีลำดับที่ 1 และคะแนนสูงที่สุดเป็นลำดับที่ n เมื่อ n เป็นจำนวนข้อมูลทั้งหมด
2. หาผลรวมของลำดับที่อยู่ในข้อมูลแต่ละชุดคือ $R_i, i = 1, 2, 3, \dots, k$
3. คำนวณค่าสถิติ

$$H = \left[\frac{12}{n(n+1)} \sum_{i=1}^k \frac{R_i^2}{n_i} \right] - 3(n+1)$$

เมื่อ k = จำนวนประชากรที่เป็นอิสระต่อกัน

R_i = ผลรวมของลำดับที่อยู่ในตัวอย่างที่ $i; i = 1, 2, \dots, k$

n_i = ขนาดตัวอย่างชุดที่ $i; i = 1, 2, \dots, k$

$$n = \sum_{i=1}^k n_i$$

ตามทฤษฎีจะพบว่า ถ้า H_0 เป็นจริง H จะมีการแจกแจงประมาณได้ด้วย χ^2 ที่ $df = k-1$ ถ้า n_i มีค่าใหญ่พอสมควร

4. การหาอาณาเขตวิกฤตและการสรุปผล สามารถแยกได้ตามขนาดตัวอย่างคือ

4.1 เมื่อ $n_i > 5$ การแจกแจงของค่าสถิติ H ประมาณได้ด้วย χ^2 ที่ $df = k-1$ เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญ $= \alpha$ หาอาณาเขตวิกฤต จากตาราง χ^2 ที่ $df = k-1$ จะปฏิเสธ H_0 เมื่อค่าของ H มากกว่าหรือเท่ากับ χ^2 จากตาราง

4.2 เมื่อ $k = 3$ และ $n_i \leq 5$ ในแต่ละ k ใช้ตารางที่ Kruskal สร้างไว้ โดยแสดงค่าวิกฤตของ H พร้อมทั้งความน่าจะเป็นที่จะเกิดค่า H นั้นๆ ตารางของ Kruskal สามารถจะทำการเปรียบเทียบค่า H หรือ p -value ก็ได้คือ จะปฏิเสธ H_0 เมื่อค่า H จากตัวอย่างมากกว่าหรือเท่ากับค่า H จากตารางที่ระดับนัยสำคัญ α

เมื่อใช้การเปรียบเทียบของครัสคาลและวอลลิสแล้ว พบว่าปฏิเสธ H_0 แสดงว่า มีทริทเมนต์อย่างน้อย 1 คู่ มีประสิทธิภาพต่างกัน โดยทั่วไปนักวิจัยมักอยากจะทราบต่อไปว่า ทริทเมนต์คู่ใดบ้างที่ต่างกัน เราสามารถทำการเปรียบเทียบทริทเมนต์เป็นคู่ๆ ได้ ด้วยวิธีการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยดังต่อไปนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ให้ \bar{R}_i = ค่าเฉลี่ยของลำดับที่จากทริทเมนต์ที่ i
 \bar{R}_j = ค่าเฉลี่ยของลำดับที่จากทริทเมนต์ที่ j
 ที่ระดับนัยสำคัญ α ค่าวิกฤต คือ

$$Z \sqrt{\frac{n(n+1)}{12} \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ n = ผลรวมของขนาดตัวอย่าง k กลุ่ม
 $= n_1 + n_2 + \dots + n_k$

Z = คะแนนมาตรฐานที่มีพื้นที่ปลายหางด้านขวา เท่ากับ $\frac{\alpha}{k(k-1)}$

หาค่า $|\bar{R}_i - \bar{R}_j|$ แล้วเทียบกับค่าวิกฤต

ถ้าค่า $|\bar{R}_i - \bar{R}_j|$ มีค่า \leq ค่าวิกฤต แสดงว่าคู่นี้ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ที่ระดับนัยสำคัญ α

การเปรียบเทียบเช่นนี้สามารถทำได้ทุกคู่ที่เป็นไปได้คือ ${}^k C_2$ คู่

ผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อน เมื่อสิ่งทดลองไม่แตกต่างกัน จะมีการขีดเส้นใต้ภายใต้ค่ามัธยฐานคู่นั้น ๆ ถ้าไม่มีการขีดเส้นใต้คู่ใด ๆ แสดงว่าสิ่งทดลองคู่นั้น ๆ แตกต่างกัน

2.7.2 วิธีการของ Mann, Whitney

การทดสอบของ Mann, Whitney มักเรียกชื่อการทดสอบของเขาทั้งสองว่า Mann-Whitney U Test ซึ่งกำหนดในตัวสถิติ U คือ การนับจำนวนค่าสังเกตในตัวอย่างชุดหนึ่ง ที่นำหน้า (exceeding) แต่ละค่าสังเกตในตัวอย่างอีกชุดหนึ่งในข้อมูลที่นำมารวมกัน และเรียงลำดับ การคำนวณหาค่า U สามารถทำได้ง่ายไม่จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์ และวิธีการนี้ยังเป็นพื้นฐานในการหาช่วงความเชื่อมั่นของผลต่างค่ามัธยฐานใน 2 ประชากรด้วย

$$U = \sum_{i=1}^n U_i$$

= ผลรวม (จำนวนค่า Y ที่น้อยกว่า หรือนำหน้า X_i ในข้อมูลรวมทั้งหมดที่

เรียงลำดับแล้ว)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ค่า U ที่ใหญ่เกินไปหรือน้อยเกินไป ทำให้น่าจะเชื่อว่า H_1 เป็นจริง ในขณะที่ U ที่มีค่าปานกลาง จะทำให้เชื่อว่า H_0 เป็นจริงซึ่งจะสอดคล้องกับค่า S ของ Wilcoxon อาจใช้สูตรได้ดังนี้

$$U = n_1 n_2 + \frac{n_2(n_2+1)}{2} - S_2$$

เมื่อ $S_2 =$ ผลรวมลำดับที่ของตัวแปร Y จากตัวอย่างขนาด n_2

Mann-Whitney ได้สร้างตารางค่าความน่าจะเป็นเมื่อ U มีค่าต่าง ๆ ที่ค่า n_1, n_2 ต่าง ๆ กัน แต่การใช้ตารางจำเป็นต้องเลือกใช้ค่า U ที่มีค่าน้อยที่สุด เพราะค่าความน่าจะเป็นที่คำนวณในตาราง เป็นความน่าจะเป็นที่ด้านซ้ายของโค้งการแจกแจง

การเลือกใช้ค่า U ที่น้อยที่สุด ให้ใช้ความสัมพันธ์

$$U' = n_1 n_2 - U \text{ แล้วเลือกค่า } U' \text{ หรือ } U \text{ ที่เล็กที่สุด ในกรณีตัวอย่างใหญ่}$$

สามารถประมาณการแจกแจงค่า U ด้วยการแจกแจงปกติมาตรฐานได้ค่า

$$Z = \frac{U - n_1 n_2 / 2}{\sqrt{n_1 n_2 (n_1 + n_2 + 1) / 2}}$$

2.8 แผนการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling)

การสุ่มตัวอย่างโดยวิธีนี้จะช่วยประหยัดเวลาในการสุ่มตัวอย่าง ควรใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบนี้กับประชากรที่มีขนาดเล็กและมีกรอบของการเลือกตัวอย่างที่สมบูรณ์ และหน่วยต่าง ๆ ของประชากรไม่อยู่กระจัดกระจายกันมาก การสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. สร้างกรอบของการเลือกตัวอย่าง
2. กำหนดหรือคำนวณหาขนาดตัวอย่างที่เหมาะสม
3. คำนวณหาช่วงของการเลือกหน่วยตัวอย่าง (Sampling Interval หรือ k) โดยที่

$$k = \frac{N}{n} \text{ (ใช้ค่าจำนวนเต็ม) เช่น มีประชากร 16,030 หน่วย ต้องการสุ่มตัวอย่างมา 521 หน่วย ดังนั้น}$$

$$\text{ช่วงการเลือกหน่วยตัวอย่าง } k = \frac{16,030}{521} = 30.7677 \text{ หรือ ประมาณ 31}$$

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4. สุ่มหมายเลขเริ่มต้น (Random Start) หรือ r โดยการสุ่มหมายเลข 1 ถึง k ขึ้นมา 1 หน่วย ด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย เช่น จากการสุ่มหมายเลข 1-8 ด้วยวิธีการจับสลากหมายเลข 4 ดังนั้น หน่วยของประชากร หมายเลข 4 จะเป็นหน่วยตัวอย่างเริ่มต้น ($r = 4$)

5. เลือกสมาชิกหมายเลขต่อไป โดยจะเลือกหมายเลขต่อ ๆ ไปตามลำดับ ดังนี้ $r+k$, $r+2(k)$, $r+3(k)$, ..., $r+(n-1)(k)$ จากตัวอย่างในขั้นตอนที่ 5 เราจะได้หน่วยตัวอย่างที่มีหมายเลขประจำตัวดังนี้ 4 , 12 , 20 , 28 , 36 , 44



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 3

การศึกษาและการดำเนินงาน

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) ณ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขากิจบาล 3 มีการดำเนินงาน โดยแบ่งเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้ดังนี้

3.1 ประชากร

ประชากรของการศึกษาในครั้งนี้ คือ บุคคลที่มีบัตรทองและทำการรักษาที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขากิจบาล 3 ใน โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) ซึ่งมีจำนวนรายชื่อที่เก็บเป็นแฟ้มประวัติทั้งหมด จำนวน 16,030 คน

3.2 ลักษณะของแบบสอบถาม

ส่วนประกอบที่สำคัญของแบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำปัญหาพิเศษ คือ

1. คำชี้แจงและคำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม
2. คำถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้บริการมีจำนวน 9 ข้อ ซึ่งเป็นรายละเอียด

ส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ จำนวนครั้งการมาใช้บริการ ปัญหาการเงินก่อนมีบัตรทอง ความรุนแรงของการเจ็บป่วย

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการด้านต่าง ๆ แบ่ง

ออกเป็น 4 ด้าน

1.ด้านการแพทย์มีจำนวนคำถาม	6	ข้อ
2.ด้านการพยาบาลมีจำนวนคำถาม	5	ข้อ
3.ด้านยาและเวชภัณฑ์มีจำนวนคำถาม	6	ข้อ
4.ด้านการอำนวยความสะดวกมีจำนวนคำถาม	6	ข้อ

ในคำถามแต่ละด้านที่ศึกษานั้นได้กำหนดระดับความพึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ มี 5 ระดับ

ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่พอใจ และให้คะแนนในการตอบ ดังนี้

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับความพึงพอใจ	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
ไม่พอใจ	1

และแบ่งระดับความพึงพอใจโดยรวม ออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่พอใจ โดยแบ่งช่วงระหว่างระดับ เท่ากับ 0.8

ระดับความพึงพอใจ	ช่วงคะแนน
ไม่พอใจ	1.00-1.80
น้อย	1.81-2.60
ปานกลาง	2.61-3.40
มาก	3.41-4.20
มากที่สุด	4.21-5.00

3.3 การตรวจคุณภาพแบบสอบถาม

หลังจากทดสอบแบบสอบถามจำนวน 30 ชุด พบว่ามีข้อคำถามบางข้อที่ผู้ใช้บริการมีความสับสนจึงทำการปรับปรุงแบบสอบถามและหาค่าความเชื่อมั่น ได้ค่าความเชื่อมั่น (Alpha Coefficient) เท่ากับ 0.8290

3.4 การกำหนดขนาดตัวอย่าง

จากสูตรความแปรปรวนของตัวประมาณค่าพบว่า ความแปรปรวนของตัวประมาณค่าแปรผกผันกับขนาดตัวอย่าง จึงใช้ความแปรปรวนดังกล่าวเป็นเกณฑ์วัดคุณภาพของตัวประมาณค่า หรืออีกนัยหนึ่งวัดคุณภาพของตัวประมาณค่าได้ด้วย ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า นั่นคือคุณภาพของตัวประมาณค่ามีความสัมพันธ์กับขนาดตัวอย่าง ดังนั้น การกำหนดขนาดตัวอย่างจึงคำนวณได้จาก

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

$$n_0 = \frac{Z_{\alpha/2}^2 S^2}{d^2} \quad (1)$$

หรือ

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0}{N}} \quad (2)$$

เมื่อ n_0 คือ ขนาดตัวอย่างที่ยังไม่พิจารณาการปรับประชากรจำนวนจำกัด (finite population correction : fpc)

Z คือ ค่าการแจกแจงปกติมาตรฐาน

S^2 คือ ความแปรปรวนของประชากร

d คือ ขอบเขตความผิดพลาดที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ หรือ ความคลาดเคลื่อนของการประมาณค่า

n, N คือ ขนาดตัวอย่างและขนาดประชากร ตามลำดับ

ถ้า $\frac{n_0}{N} \leq 0.05$ ให้ใช้ขนาดตัวอย่างสูตร (1)

ถ้า $\frac{n_0}{N} > 0.05$ ให้ใช้ขนาดตัวอย่างสูตร (2)

จากการคำนวณ เมื่อกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้น (d) เท่ากับ 0.75 และจากการทำ pre-test ได้ค่าความแปรปรวนจากขนาดตัวอย่างในการทำ pre-test (s^2) เท่ากับ 76.3092 และ เมื่อกำหนดค่าความน่าจะเป็นที่ยอมให้ความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้จากการกระทำซ้ำ ๆ กัน ในปัญหาพิเศษ (α) เท่ากับ 0.05 จะได้ค่า $Z_{.025} = 1.96$ ทำให้ได้ขนาดตัวอย่าง (n) เท่ากับ 521

3.5 แผนการดำเนินงานในการเก็บข้อมูล

ในการเก็บข้อมูลใช้วิธีการสุ่มแบบ Systematic Random Sampling ซึ่งมีขนาดตัวอย่างเท่ากับ 521 คน จากประชากร 16,030 คน โดยมีช่วงการสุ่มเท่ากับ 31 ดังนั้นจึงได้ทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากรายชื่อผู้ใช้บริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) จนครบจำนวนตัวอย่าง 521 รายชื่อ และจัดทำารเก็บรวบรวมข้อมูลโดย

1. ส่งจดหมายจำนวน 100 ชุด จากจำนวนรายชื่อ 521 รายชื่อ ปรากฏว่ามีผู้ตอบกลับ

มา 7 ชุด

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

2. เก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขาภิบาล 3 จากจำนวนตัวอย่าง 521 รายชื่อ เป็นเวลา 6 อาทิตย์ ปรากฏว่าได้ข้อมูลทั้งหมด 84 ชุด

จากการเก็บรวบรวมทั้ง 2 หัวข้อที่กล่าวมาข้างต้นรวมได้ 91 ชุด จาก 521 รายชื่อดังนั้นจึงเหลืออีก 430 ชุด เนื่องจากว่าระยะเวลาที่มีจำกัดในการทำปัญหาพิเศษ จึงทำการเก็บข้อมูลโดยสอบถามผู้ที่มาใช้บริการที่โรงพยาบาลเพื่อให้ได้ข้อมูลครบตามจำนวนที่ต้องการ คือ 521 ชุด

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากเก็บข้อมูลครบตามขนาดตัวอย่างที่ต้องการแล้ว นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง ทำการลงรหัส และบันทึกข้อมูลที่ได้ นำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows

การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) แสดงความถี่ของข้อมูลโดยนำเสนอในรูปตารางร้อยละในส่วนของคุณค่าที่เกี่ยวข้องกับลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการและระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย ไม่พอใจในด้านต่าง ๆ ของตัวแปรทั่วไป

2. สถิติเชิงวิเคราะห์ (Analytic Statistics)

2.1. ทดสอบระดับความพึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ ของเพศที่แตกต่างกันโดยใช้การทดสอบของแมนที่วิทนี (Mann, Whitney)

2.2. ทดสอบระดับของความพึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ ของช่วงอายุที่แตกต่างกันโดยใช้การทดสอบของครัสคาล (Kruskal) และ วาสลิส (Wallis)

2.3. ทดสอบระดับของความพึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ ของระดับรายได้เฉลี่ยที่แตกต่างกันโดยใช้การทดสอบของครัสคาล (Kruskal) และ วาสลิส (Wallis)

2.4. ทดสอบระดับของความพึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ ของระดับการศึกษาที่แตกต่างกันโดยใช้การทดสอบของครัสคาล (Kruskal) และ วาสลิส (Wallis)

2.5. ทดสอบระดับของความพึงพอใจในการบริการด้านต่าง ๆ ของอาชีพที่แตกต่างกันโดยใช้การทดสอบของครัสคาล (Kruskal) และ วาสลิส (Wallis)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งหมด 521 ชุด โดยได้นำข้อมูลบันทึกลงเครื่องคอมพิวเตอร์และทำการประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

4.1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บทรักษาทุกโรค) ณ โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขุมวิท 3 แสดงรายละเอียดเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ (ตารางที่ 4.1 – 4.6) และเกี่ยวกับการใช้บริการที่โรงพยาบาล เช่น จำนวนครั้งการมาใช้บริการ การประสบปัญหาด้านค่ารักษาพยาบาลก่อนมีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และความรุนแรงของการเจ็บป่วย (ตารางที่ 4.7 - 4.9)

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	154	29.6
หญิง	367	70.4
รวม	521	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ใช้บริการเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 70.4 และเพศชายร้อยละ 29.6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 15 ปี	27	5.2
15- 30 ปี	118	22.6
31-50 ปี	178	34.2
มากกว่า 50 ปี	198	38.0
รวม	521	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า อายุ ของผู้ใช้บริการ ส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยคิดเป็นร้อยละ 38.0 รองลงมาคือช่วงอายุ 31-50 ปี 15-30 ปี โดยคิดเป็นร้อยละ 34.2 และ 22.6 ตามลำดับ และต่ำกว่า 15 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือร้อยละ 5.2

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	119	22.8
สมรส	364	69.9
หย่า/ม่าย	38	7.3
รวม	521	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่สถานภาพสมรสแล้วมากที่สุดจำนวนร้อยละ 69.9 สถานภาพโสดร้อยละ 22.8 และสถานภาพ หย่า/ม่าย ร้อยละ 7.3

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	31	6.0
ประถมศึกษา	181	34.7
มัธยม/อนุปริญา	215	41.3
ปริญญาตรี/สูงกว่า	94	18.0
รวม	521	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ใช้บริการที่จบชั้นมัธยมศึกษา มีจำนวนสูงสุดถึงร้อยละ 41.3 รองลงมา คือระดับประถมศึกษา ระดับปริญญาตรี/สูงกว่า และไม่ได้เรียนหนังสือ เป็นจำนวนร้อยละ 34.7 18 และ 6 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000 บาท	251	48.2
3,001-5,000 บาท	74	14.2
5,001-10,000 บาท	82	15.7
10,001-15,000 บาท	52	10.0
15,001-20,000 บาท	26	5.0
มากกว่า 20,000 บาท	36	6.9
รวม	521	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า หรือเทียบเท่า 3,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 48.2 ในช่วงรายได้ 3,001- 5,000 บาท 5,001- 10,000 บาท มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 14.2 และ 15.7 ส่วนรายได้ 10,001 – 15,000 บาท 15,001-20,000 บาท และ มากกว่า 20,000 บาท มีจำนวนร้อยละ 10 5 และ 6.9 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	148	28.4
ค้าขาย	90	17.3
รับจ้าง	107	20.5
นักเรียน/นักศึกษา	57	10.9
อื่นๆ	119	22.9
รวม	521	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ได้ประกอบอาชีพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.4 ประกอบอาชีพอื่น ๆ (แม่บ้าน เกษตรกร) คิดเป็นร้อยละ 22.9 อาชีพรับจ้างร้อยละ 20.5 อาชีพค้าขาย ร้อยละ 17.3 และนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 10.9

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งการมาใช้บริการ

จำนวนครั้งการมาใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
2	110	21.1
3	64	12.3
4	35	6.7
มากกว่า 4	312	59.9
รวม	521	100.0

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มาใช้บริการ มากกว่า 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมา คือใช้บริการเป็นครั้งที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 21.1 ใช้บริการครั้งที่ 3 และ 4 จำนวน 12.3 และ 6.7 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการประสบปัญหาด้านคำรักษาพยาบาล ก่อนมีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

การประสบปัญหาด้านคำรักษาพยาบาลก่อนมีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	จำนวน	ร้อยละ
เคย	214	41.1
ไม่เคย	307	58.9
รวม	521	100.0

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ไม่เคยประสบปัญหาด้านการเงินมาก่อนหน้าที่จะมีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า คิดเป็นร้อยละ 58.9 และ ผู้ที่เคยประสบปัญหาด้านการเงินในการรักษาพยาบาลมาก่อนมีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวนร้อยละ 41.1



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2 ระดับความพึงพอใจในด้านการให้บริการ

การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

4.2.1 บริการด้านการแพทย์

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการแพทย์ มีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการบริการด้านการแพทย์

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ	
1.	ท่านพอใจกับการตรวจร่างกายอย่างละเอียดของแพทย์	6.9 (36)	44 (229)	37.8 (197)	8.1 (42)	3.3 (17)	100.0 (521)
2.	แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน	9.6 (50)	48 (250)	33 (172)	7.1 (37)	23 (12)	100.0 (521)
3.	แพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน	8.8 (46)	41.8 (218)	35.7 (186)	11.1 (58)	2.6 (13)	100.0 (521)
4.	แพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บของท่าน	8.8 (46)	44.5 (232)	28.2 (147)	16.1 (84)	2.4 (12)	100.0 (521)
5.	โรงพยาบาลแห่งนี้มีเครื่องมือที่ทันสมัย	8.6 (45)	45.1 (235)	39.5 (206)	5.4 (28)	1.4 (7)	100.0 (521)
6.	คำแนะนำของแพทย์มีความชัดเจนและเข้าใจ	9.2 (48)	54.1 (282)	28.2 (147)	6.5 (34)	2 (10)	100.0 (521)

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับมากในทุกข้อคำถาม คือ เกี่ยวกับพอใจกับการตรวจร่างกายอย่างละเอียดของแพทย์ แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน แพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน แพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บของท่าน โรงพยาบาลแห่งนี้มีเครื่องมือที่ทันสมัย และ คำแนะนำของแพทย์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 44 48 41.8 44.5 45.1 และ 54.1 ตามลำดับ

การบริการด้านการแพทย์ ได้ศึกษาโดยภาพรวมพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการแพทย์ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ระดับมากที่สุด ระดับน้อยและไม่พอใจซึ่งคิดเป็นร้อยละ 31.1 10.6 8.1 และ 1.6 ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.2 บริการด้านการพยาบาล

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการพยาบาล มีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าใน การบริการด้านพยาบาล

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ	
1.	พยาบาลซักถามการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ	18.4 (96)	58.5 (305)	19.4 (101)	2.7 (14)	1 (5)	100.0 (521)
2.	ท่านพอใจกับการช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน	17.7 (92)	58.7 (306)	19 (99)	3.3 (17)	1.3 (7)	100.0 (521)
3.	ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการอย่างชัดเจน	14.8 (77)	54 (282)	24.6 (128)	5.6 (29)	1 (5)	100.0 (521)
4.	พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลือท่านโดยเร็ว	13.2 (69)	54.5 (284)	24.8 (129)	6.1 (32)	1.4 (7)	100.0 (521)
5.	พยาบาลยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจที่จะพูดคุยกับท่าน	18.4 (96)	57 (297)	19.8 (103)	3.6 (19)	1.2 (6)	100.0 (521)

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากในทุกข้อคำถามเกี่ยวกับพยาบาลซักถามการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ ท่านพอใจกับการช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการอย่างชัดเจน พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลือท่านโดยเร็ว และ พยาบาลยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจที่จะพูดคุยกับท่าน ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 58.5 58.7 54.1 54.5 และ 57 ตามลำดับ

การบริการด้านพยาบาล ได้ศึกษาโดยภาพรวมพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการพยาบาลส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ระดับมากที่สุด ระดับน้อยและไม่พอใจซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20.7 17.5 3.8 และ 1.2 ตามลำดับ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.3 บริการด้านยาและเวชภัณฑ์

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านยาและเวชภัณฑ์ มีรายละเอียด ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าใน การบริการด้านยาและเวชภัณฑ์

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ	
1.	การบริการชำระเงิน/จ่ายยา มีความสะดวกรวดเร็ว	13.4 (70)	69.7 (363)	15.7 (82)	0.8 (4)	0.4 (2)	100.0 (521)
2.	ท่านได้รับคำแนะนำวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดจากเจ้าหน้าที่	11.1 (58)	68.7 (358)	17.3 (90)	2.5 (13)	0.4 (2)	100.0 (521)
3.	ท่านพึงพอใจกับคุณภาพยาที่ได้รับ	5.6 (29)	32.4 (169)	48.6 (253)	11.9 (62)	1.5 (8)	100.0 (521)
4.	ระยะเวลาที่รอรับและชำระเงิน	8.3 (43)	63.1 (329)	25.9 (135)	2.1 (11)	0.6 (3)	100.0 (521)
5.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนกับท่าน	11.9 (62)	67.9 (354)	18.4 (96)	1.3 (7)	0.5 (2)	100.0 (521)
6.	สถานที่นั่งรอรับยา/ชำระเงิน จัดได้เหมาะสมและเพียงพอ	8.6 (45)	59.1 (308)	25.7 (134)	5.2 (27)	1.4 (7)	100.0 (521)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในทุกข้อคำถามเกี่ยวกับการบริการชำระเงิน/จ่ายยา มีความสะดวกรวดเร็ว ท่านได้รับคำแนะนำวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดจากเจ้าหน้าที่ ระยะเวลาที่รอรับและชำระเงิน เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพอ่อนโยนกับท่าน และ สถานที่นั่งรอรับยา/ชำระเงิน จัดได้เหมาะสมและเพียงพอ ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 69.7 68.7 63.1 67.9 และ 59.1 ตามลำดับ ยกเว้น มีความพึงพอใจระดับปานกลาง ในข้อคำถามเกี่ยวกับ ความพึงพอใจกับคุณภาพยาที่ได้รับ คิดเป็นร้อยละ 48.6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ ได้ศึกษาโดยภาพรวมพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านยาและเวชภัณฑ์ส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 72.2 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ระดับมากที่สุด ระดับน้อยและไม่พอใจซึ่งคิดเป็นร้อยละ 17.7 9.2 0.6 และ 0.3 ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.2.3 บริการด้านอำนวยความสะดวก

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอำนวยความสะดวก มีรายละเอียด ดังตารางที่

4.12

ตารางที่ 4.12 ร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้าในการบริการด้านอำนวยความสะดวก

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ					รวม
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ	
1.	แผนกผู้ป่วยติดเตียงอยู่ที่ติดต่อสะดวก	11.9 (62)	67.9 (354)	17.7 (92)	1.9 (10)	0.6 (3)	100.0 (521)
2.	สถานที่มีความสะดวก	16.3 (85)	68.1 (355)	14.6 (76)	0.6 (3)	0.4 (2)	100.0 (521)
3.	ขณะรอรับบริการมีสถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสม	5 (26)	38 (198)	29.6 (154)	21.7 (113)	5.7 (30)	100.0 (521)
4.	บริการทำบัตร/คืนบัตร รวดเร็ว	10.2 (53)	63.5 (331)	20.7 (108)	3.5 (18)	2.1 (11)	100.0 (521)
5.	เจ้าหน้าที่ทำบัตรมีความสุภาพและให้ความสะดวกในการติดต่อขอบัตร	12.5 (65)	62.4 (325)	21.3 (111)	2.1 (11)	1.7 (9)	100.0 (521)
6.	ระยะเวลาที่รอเรียกตรวจรักษา	4 (21)	31.7 (165)	41.7 (217)	16.1 (84)	6.5 (34)	100.0 (521)

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจระดับมาก ในข้อคำถามเกี่ยวกับแผนกผู้ป่วยติดเตียงอยู่ที่ติดต่อสะดวก สถานที่มีความสะดวก ขณะรอรับบริการมีสถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสม บริการทำบัตร/คืนบัตร รวดเร็ว และ เจ้าหน้าที่ทำบัตรมีความสุภาพและให้ความสะดวกในการติดต่อขอบัตร คิดเป็นร้อยละ 67.9 68.1 38 63.5 และ 62.4 และ ในข้อคำถามเกี่ยวกับ ระยะเวลาที่รอเรียกตรวจรักษา มีความพึงพอใจระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 41.7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การบริการด้านอำนวยความสะดวก ได้ศึกษาโดยภาพรวมพบว่า ระดับความพึงพอใจ
ของผู้ใช้บริการในด้านอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่ อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมา
เป็นระดับปานกลาง ระดับมากที่สุด ระดับน้อยและไม่พอใจซึ่งคิดเป็นร้อยละ 27.4 8.8 2.9 และ 0.6
ตามลำดับ



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานในการศึกษานี้ กำหนดระดับนัยสำคัญ α เท่ากับ 0.05

สมมติฐานที่ 1

H_0 : เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ไม่ต่างกัน

H_1 : เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการแพทย์ ของผู้ให้บริการ
จำแนกตามเพศโดยใช้วิธี Mann-Whitney U

เพศ	ผลรวมลำดับที่	Mann-Whitney U	p-value
ชาย	41,260.5	27,192.5	0.495
หญิง	94,720.49		

จากตารางที่ 4.13 ได้ค่า Mann-Whitney U = 27,192.5 และ p-value = 0.495 เนื่องจาก
ค่า p-value > 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่าเพศต่างกันมีความพึงพอใจ
ในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2

H_0 : เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาลไม่ต่างกัน

H_1 : เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาลต่างกัน

ตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการพยาบาล ของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามเพศโดยใช้วิธี Mann-Whitney U

เพศ	ผลรวมลำดับที่	Mann-Whitney U	p-value
ชาย	38,405.0	26,470	0.246
หญิง	97,576.0		

จากตารางที่ 4.14 ได้ค่า Mann-Whitney U = 26,470 และ p-value = 0.246 เนื่องจากค่า p-value > 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาลไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3

H_0 : เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ไม่ต่างกัน

H_1 : เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศโดยใช้วิธี Mann-Whitney U

เพศ	ผลรวมลำดับที่	Mann-Whitney U	p-value
ชาย	38,922.5	26,987.5	0.413
หญิง	97,058.5		

จากตารางที่ 4.15 ได้ค่า Mann-Whitney U = 26,987.5 และ p-value = 0.413 เนื่องจากค่า p-value > 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่าเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4

H_0 : เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกไม่ต่างกัน

H_1 : เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านกาอำนวยความสะดวก ของผู้
ใช้บริการจำแนกตามเพศโดยใช้วิธี Mann-Whitney U

เพศ	ผลรวมลำดับที่	Mann-Whitne U	p-value
ชาย	39,083.0	27,148.0	0.476
หญิง	96,898.0		

จากตารางที่ 4.16 ได้ค่า Mann-Whitney U = 27,148.0 และ p-value = 0.476 เนื่องจาก
ค่า p-value > 0.05 ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจ
ในการเข้ารับบริการอำนวยความสะดวกไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 5

H_0 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ไม่ต่างกัน

H_1 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการแพทย์ของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

อายุ	ผลรวมลำดับที่	H	df	p-value
ต่ำกว่า 15 ปี	5,810.94	2.695	3	0.441
15-30 ปี	31,379.24			
31-50 ปี	46,762.38			
มากกว่า 50 ปี	52,028.46			

จากตารางที่ 4.17 ได้ค่า Kruskal-Wallis $H = 2.695$ และ $p\text{-value} = 0.441$ เนื่องจากค่า $p\text{-value} > 0.05$ ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่า อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6

H_0 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านพยาบาลไม่ต่างกัน

H_1 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านพยาบาลต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านพยาบาลของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุ โดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

อายุ	ผลรวมลำดับที่	H	df	p-value
ต่ำกว่า 15 ปี	5,940.54	4.666	3	0.198
15-30 ปี	29,065.76			
31-50 ปี	48,779.12			
มากกว่า 50 ปี	52,194.78			

จากตารางที่ 4.18 ได้ค่า Kruskal-Wallis $H = 4.666$ และ $p\text{-value} = 0.198$ เนื่องจาก ค่า $p\text{-value} > 0.05$ ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่า อายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านพยาบาลไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 7

H_0 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ไม่ต่างกัน

H_1 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ต่างกัน

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านยาและ เวชภัณฑ์ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

อายุ	ผลรวมลำดับที่	H	df	p-value
ต่ำกว่า 15 ปี	6,520.5	2.401	3	0.493
15-30 ปี	31,358.5			
31-50 ปี	48,389.3			
มากกว่า 50 ปี	49,711.86			

จากตารางที่ 4.19 ได้ค่า Kruskal-Wallis $H = 2.401$ และ $p\text{-value} = 0.493$ เนื่องจากค่า $p\text{-value} > 0.05$ ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่า อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 8

H_0 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกไม่ต่างกัน

H_1 : อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

อายุ	ผลรวมลำดับที่	H	Df	p-value
ต่ำกว่า 15 ปี	6,673.59	1.766	3	0.622
15-30 ปี	29,542.48			
31-50 ปี	48,371.5			
มากกว่า 50 ปี	51,392.88			

จากตารางที่ 4.20 ได้ค่า Kruskal-Wallis $H = 1.766$ และ $p\text{-value} = 0.622$ เนื่องจาก ค่า $p\text{-value} > 0.05$ ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่า อายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 9

H_0 : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ไม่ต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ต่างกัน

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการแพทย์ ของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

ระดับการศึกษา	ผลรวมลำดับที่	H	df	p-value
ไม่ได้เรียน	9,552.96	19.527	3	0.000
ประถมศึกษา	50,059.17			
มัธยม/อนุปริญญา	57,355.55			
ปริญญาตรี/สูงกว่า	19,013.38			

จากตารางที่ 4.21 ได้ค่า Kruskal-Wallis $H = 19.527$ และ $p\text{-value} = 0.000$
เนื่องจาก ค่า $p\text{-value} < 0.05$ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษา ที่ต่าง
กันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้น
จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison) ได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 4.23 และ 4.24

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการแพทย์ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ยลำดับที่
ไม่ได้เรียน	308.16
ประถมศึกษา	276.57
มัธยม/อนุปริญญา	266.77
ปริญญาตรี/สูงกว่า	202.27

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการแพทย์ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

คู่ที่เปรียบเทียบ	ค่าวิกฤต	ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่
ไม่ได้เรียนvsประถมศึกษา	77.10	31.59
ไม่ได้เรียนvsมัธยม/อนุปริญญา	76.20	41.39
ไม่ได้เรียนvsปริญญาตรี/สูงกว่า	82.16	105.89*
ประถมศึกษาvsมัธยม/อนุปริญญา	40.02	9.8
ประถมศึกษาvsปริญญาตรี/สูงกว่า	50.43	74.3*
มัธยม/อนุปริญญาvsปริญญาตรี/สูงกว่า	49.05	64.5*

จากตารางที่ 4.23 มีผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ระหว่างไม่ได้เรียนvsปริญญาตรี/สูงกว่า = 105.89 ซึ่งมีค่ามากกว่าค่าวิกฤต = 82.16 ดังนั้นสรุปได้ว่า กลุ่มผู้ที่ไม่ได้เรียนหนังสือ กับ ปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจด้านการแพทย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ระหว่าง ประถมศึกษาvsปริญญาตรี/สูงกว่า = 74.3 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤต = 50.43 ดังนั้นสรุปได้ว่า ผู้ที่จบประถมศึกษา กับ ผู้ที่จบปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจด้านการแพทย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ ระหว่าง มัธยม/อนุปริญญาvsปริญญาตรี/สูงกว่า = 64.5 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤต = 49.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า ผู้ที่จบมัธยมศึกษา/อนุปริญญา กับ ผู้ที่จบปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจด้านการแพทย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วน 3 คู่ที่เหลือ คือ กลุ่มผู้ที่ไม่ได้เรียน กับ กลุ่มผู้ที่จบประถมศึกษา

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

กลุ่มผู้ที่ไม่ได้เรียน กับ กลุ่มผู้ที่จบมัธยม/อนุปริญญา และกลุ่มผู้ที่จบประถมศึกษา กับ กลุ่ม ผู้ที่จบมัธยม/อนุปริญญา มีความพึงพอใจด้านการแพทย์ไม่แตกต่างกัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 10

H_0 : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านพยาบาลไม่ต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านพยาบาลต่างกัน

ตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการพยาบาล ของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

ระดับการศึกษา	ผลรวมลำดับที่	H	df	p-value
ไม่ได้เรียน	8,898.86	15.683	3	.001
ประถมศึกษา	50,178.63			
มัธยม/อนุปริญญา	57,521.1			
ปริญญาตรี/สูงกว่า	19,381.86			

จากตารางที่ 4.24 ได้ค่า Kruskal-Wallis $H = 15.683$ และ $p\text{-value} = 0.001$ เนื่องจาก ค่า $p\text{-value} < 0.05$ ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านพยาบาลต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison) ได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 4.26 และ 4.27

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการพยาบาล ของผู้-
ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ยลำดับที่
ไม่ได้เรียน	287.06
ประถมศึกษา	277.23
มัธยม/อนุปริญญา	267.54
ปริญญาตรี/สูงกว่า	206.19

ตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการพยาบาล
ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

คู่ที่เปรียบเทียบ	ค่าวิกฤต	ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่
ไม่ได้เรียนvsประถมศึกษา	77.10	9.83
ไม่ได้เรียนvsมัธยม/อนุปริญญา	76.20	19.52
ไม่ได้เรียนvsปริญญาตรี/สูงกว่า	82.16	80.87
ประถมศึกษาvsมัธยม/อนุปริญญา	40.02	9.69
ประถมศึกษาvsปริญญาตรี/สูงกว่า	50.43	71.04*
มัธยม/อนุปริญญาvsปริญญาตรี/สูงกว่า	49.05	61.35*

จากตารางที่ 4.26 ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ระหว่าง ประถมศึกษาvsปริญญาตรี/สูงกว่า เท่ากับ 71.04 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤต = 50.43 ดังนั้นสรุปได้ว่า กลุ่มผู้ที่จบประถมศึกษา กับ กลุ่มผู้ที่จบปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจด้านพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ระหว่าง มัธยม/อนุปริญญาvsปริญญาตรี/สูงกว่า = 61.35 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤต = 49.05 ดังนั้นสรุปได้ว่า กลุ่มผู้ที่จบมัธยมศึกษา/อนุปริญญา กับ กลุ่มผู้ที่จบปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจด้านพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และพบว่าผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ของ 4 คู่ที่เหลือนั้น คือ กลุ่มผู้ไม่ได้เรียน กับ กลุ่มผู้ที่จบประถมศึกษา กลุ่มผู้ไม่ได้เรียน กับ กลุ่มผู้ที่จบมัธยม/อนุปริญญา กลุ่มผู้ไม่ได้เรียน กับ กลุ่มผู้ที่จบปริญญาตรี/สูงกว่า และกลุ่มผู้ที่จบประถมศึกษา กับ กลุ่มผู้ที่จบมัธยม/อนุปริญญา มีความพึงพอใจด้านพยาบาลไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 11

H_0 : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ไม่ต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ต่างกัน

ตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการยาและเวชภัณฑ์ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

ระดับการศึกษา	ผลรวมลำดับที่	H	df	p-value
ไม่ได้เรียน	8,976.36	7.767	3	0.051
ประถมศึกษา	49,937.9			
มัธยม/อนุปริญญา	55,637.7			
ปริญญาตรี/สูงกว่า	21,430.12			

จากตารางที่ 4.27 ได้ค่า Kruskal-Wallis $H = 7.767$ และ $p\text{-value} = 0.051$ เนื่องจาก ค่า $p\text{-value} > 0.05$ ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 12

H_0 : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกไม่ต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านอำนวยความสะดวก ของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษาโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

ระดับการศึกษา	ผลรวมลำดับที่	H	df	p-value
ไม่ได้เรียน	8,827.87	14.138	3	0.003
ประถมศึกษา	52,131.62			
มัธยม/อนุปริญญา	54,384.25			
ปริญญาตรี/สูงกว่า	20,636.76			

จากตารางที่ 4.28 ได้ค่า Kruskal-Wallis $H = 14.138$ และ $p\text{-value} = 0.003$ เนื่องจากค่า $p\text{-value} < 0.05$ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้น จึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison) ได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 4.30 และ 4.31

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านอำนวยความสะดวกของผู้ใช้ บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ยลำดับที่
ไม่ได้เรียน	284.77
ประถมศึกษา	288.02
มัธยม/อนุปริญญา	252.95
ปริญญาตรี/สูงกว่า	219.54

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านอำนวยความสะดวกของผู้ใช้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

คู่ที่เปรียบเทียบ	ค่าวิกฤต	ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่
ไม่ได้เรียนvsประถมศึกษา	77.10	3.25
ไม่ได้เรียนvsมัธยม/อนุปริญญา	76.20	31.82
ไม่ได้เรียนvsปริญญาตรี/สูงกว่า	82.16	65.23
ประถมศึกษาvsมัธยม/อนุปริญญา	40.02	35.07
ประถมศึกษาvsปริญญาตรี/สูงกว่า	50.43	68.48*
มัธยม/อนุปริญญาvsปริญญาตรี/สูงกว่า	49.05	33.41

จากตารางที่ 4.30 ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ ระหว่าง ประถมศึกษาvsปริญญาตรี/สูงกว่า = 68.48 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤต = 50.43 ดังนั้นสรุปได้ว่า ผู้ที่จบประถมศึกษา กับ ผู้ที่จบปริญญาตรีหรือสูงกว่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ของ 5 คู่ที่เหลือ พบว่ามีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 13

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ไม่ต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ต่างกัน

ตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการแพทย์ ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ผลรวมลำดับที่	H	df	p-value
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000 บาท	72,172.54	17.668	5	0.003
3,001-5,000 บาท	17,700.8			
5,001-10,000 บาท	17,964.56			
10,001-15,000 บาท	13,049.4			
15,001-20,000 บาท	6,830.46			
มากกว่า 20,000 บาท	8,262.36			

จากตารางที่ 4.31 ได้ค่า Kruskal-Wallis $H = 17.668$ และ $p\text{-value} = 0.003$ เนื่องจาก ค่า $p\text{-value} < 0.05$ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Mutiple Comparison) ได้ผลลัพธ์ดังตารางที่ 4.33 และ 4.34

ตารางที่ 4.32 ค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการแพทย์ ของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ยลำดับที่
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000บาท	287.54
3,001-5,000 บาท	239.20
5,001-10,000 บาท	219.08
10,001-15,000 บาท	250.95
15,001-20,000 บาท	262.71
มากกว่า 20,000 บาท	229.51

ตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการแพทย์
ของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คู่ที่เปรียบเทียบ	ค่าวิกฤต	ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000บาทvs3,001-5,000 บาท	58.35	48.34
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000บาทvs5,001-10,000 บาท	56.11	68.46*
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000บาทvs10,001-15,000 บาท	67.21	36.59
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000บาทvs15,001-20,000 บาท	90.88	24.83
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000บาทvsมากกว่า 20,000 บาท	78.611	58.03
3,001-5,000 บาทvs5,001-10,000 บาท	70.72	20.12
3,001-5,000 บาทvs10,001-15,000 บาท	79.82	11.75
3,001-5,000 บาทvs15,001-20,000 บาท	100.56	23.51
3,001-5,000 บาทvsมากกว่า 20,000 บาท	89.63	9.69
5,001-10,000 บาทvs10,001-15,000 บาท	78.19	31.87
5,001-10,000 บาทvs15,001-20,000 บาท	99.27	43.63
5,001-10,000 บาทvsมากกว่า 20,000บาท	88.19	10.4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.33 (ต่อ)

คู่ที่เปรียบเทียบ	ค่าวิกฤต	ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่
10,001-15,000 บาท vs 15,001-20,000 บาท	105.98	11.76
10,001-15,000 บาท vs มากกว่า 20,000 บาท	95.64	21.44
15,001-20,000 บาท vs มากกว่า 20,000 บาท	113.52	33.20

จากตารางที่ 4.33 พบว่าผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000 บาท vs 5,001-10,000 บาท = 68.46 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤต = 56.11 สรุปได้ว่า ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,001 บาท กับ ผู้ที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านการแพทย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ของคู่ที่เหลือ พบว่ามีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ไม่แตกต่างกัน



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 14

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านพยาบาลไม่ต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านพยาบาลต่างกัน

ตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านพยาบาล ของผู้ใช้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ผลรวมลำดับที่	H	df	p-value
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000 บาท	66,876.44	2.545	5	0.770
3,001-5,000 บาท	20,172.4			
5,001-10,000 บาท	19,855.48			
10,001-15,000 บาท	13,601.64			
15,001-20,000 บาท	6,626.88			
มากกว่า 20,000 บาท	8,848.44			

จากตารางที่ 4.34 ได้ค่า Kruskal-Wallis $H = 2.545$ และ $p\text{-value} = 0.770$ เนื่องจาก ค่า $p\text{-value} > 0.05$ ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกัน มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านพยาบาลไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 15

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ไม่ต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ต่างกัน

ตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ผลรวมลำดับที่	H	df	p-value
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000 บาท	67,988.37	3.279	5	0.657
3,001-5,000 บาท	18,786.38			
5,001-10,000 บาท	20,516.40			
10,001-15,000 บาท	12,256.40			
15,001-20,000 บาท	7,002.58			
มากกว่า 20,000 บาท	9,430.92			

จากตารางที่ 4.35 ได้ค่า Kruskal-Wallis $H = 3.279$ และ $p\text{-value} = 0.657$

เนื่องจาก ค่า $p\text{-value} > 0.05$ ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 16

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกไม่ต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกต่างกัน

ตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านอำนวยความสะดวก ของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ผลรวมลำดับที่	H	df	p-value
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000 บาท	69,953.7	16.511	5	0.006
3,001-5,000 บาท	19,145.28			
5,001-10,000 บาท	17,871.08			
10,001-15,000 บาท	15,174.12			
15,001-20,000 บาท	5,741.06			
มากกว่า 20,000 บาท	8,097.12			

จากตารางที่ 4.36 ได้ค่า Kruskal-Wallis $H = 16.511$ และ $p\text{-value} = 0.006$ เนื่องจาก ค่า $p\text{-value} < 0.05$ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ดังนั้นจึงทำการเปรียบเทียบรายคู่ (Multiple Comparison) ได้ผลลัพธ์ ดังตารางที่ 4.38 และ 4.39

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการด้านอำนวยความสะดวก ของผู้
ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ค่าเฉลี่ยลำดับที่
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000บาท	278.70
3,001-5,000 บาท	258.72
5,001-10,000 บาท	217.94
10,001-15,000 บาท	291.81
15,001-20,000 บาท	220.81
มากกว่า 20,000 บาท	224.92

ตารางที่ 4.38 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยลำดับที่ของระดับความพึงพอใจในการบริการด้าน
อำนวยความสะดวก ของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

คู่ที่เปรียบเทียบ	ค่าวิกฤต	ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000บาทvs3,001-5,000 บาท	58.35	19.98
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000บาทvs5,001-10,000 บาท	56.11	60.76*
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000บาทvs10,001-15,000 บาท	67.21	13.11
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000บาทvs15,001-20,000 บาท	90.88	57.89
ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000บาทvsมากกว่า 20,000 บาท	78.61	53.78
3,001-5,000 บาทvs5,001-10,000 บาท	70.73	40.78
3,001-5,000 บาทvs10,001-15,000 บาท	79.82	33.09
3,001-5,000 บาทvs15,001-20,000 บาท	100.56	37.91
3,001-5,000 บาทvsมากกว่า 20,000 บาท	89.63	33.8
5,001-10,000 บาทvs10,001-15,000 บาท	78.19	73.87
5,001-10,000 บาทvs15,001-20,000 บาท	99.28	2.87
5,001-10,000 บาทvsมากกว่า 20,000 บาท	88.19	6.98

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

คู่ที่เปรียบเทียบ	ค่าวิกฤต	ผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่
10,001-15,000 บาท vs 15,001-20,000 บาท	105.95	71
10,001-15,000 บาท vs มากกว่า 20,000 บาท	95.64	66.89
15,001-20,000 บาท vs มากกว่า 20,000 บาท	113.52	4.11

จากตารางที่ 4.38 มีผลต่างค่าเฉลี่ยลำดับที่ระหว่าง ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000 บาท vs 5,001-10,000 บาท = 60.76 มีค่ามากกว่าค่าวิกฤต = 56.11 สรุปได้ว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000 บาทกับกลุ่มผู้มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจด้านอำนาจความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 17

H_0 : อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ไม่ต่างกัน

H_1 : อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ต่างกัน

ตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการแพทย์ ของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามอาชีพโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

อาชีพ	ผลรวมลำดับที่	H	df	p-value
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	42,033.48	6.362	4	0.174
ค้าขาย	281.50			
รับจ้าง	22,355.1			
นักเรียน/นักศึกษา	132,160.2			
อื่นๆ	30,867.41			

จากตารางที่ 4.39 ได้ค่า Kruskal-Wallis $H = 6.362$ และ $p\text{-value} = 0.174$
เนื่องจาก ค่า $p\text{-value} > 0.05$ ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่า อาชีพต่างกัน
มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 18

H_0 : อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาลไม่ต่างกัน

H_1 : อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาลต่างกัน

ตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านการพยาบาล ของผู้ใช้บริการ
จำแนกตามอาชีพโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

อาชีพ	ผลรวมลำดับที่	H	df	p-value
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	39,117.88	6.078	4	0.193
ค้าขาย	2,3791.5			
รับจ้าง	27,893.83			
นักเรียน/นักศึกษา	12,414.6			
อื่นๆ	32,763.08			

จากตารางที่ 4.40 ได้ค่า Kruskal-Wallis $H = 6.078$ และ $p\text{-value} = 0.193$ เนื่องจากค่า $p\text{-value} > 0.05$ ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่า อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาลไม่ต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 19

H_0 : อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ไม่ต่างกัน

H_1 : อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ต่างกัน

ตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

อาชีพ	ผลรวมลำดับที่	H	df	p-value
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	39,492.32	2.958	4	0.565
ค้าขาย	22,472.1			
รับจ้าง	28,305.78			
นักเรียน/นักศึกษา	13,449.72			
อื่นๆ	32,260.9			

จากตารางที่ 4.41 ได้ค่า Kruskal-Wallis $H = 2.958$ และ $p\text{-value} = 0.565$ เนื่องจาก ค่า $p\text{-value} > 0.05$ ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่า อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ไม่ต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

สมมติฐานที่ 20

H_0 : อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกไม่ต่างกัน

H_1 : อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกต่างกัน

ตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการบริการด้านอำนวยความสะดวก ของผู้ใช้บริการจำแนกตามอาชีพโดยใช้วิธี Kruskal-Wallis

อาชีพ	ผลรวมลำดับที่	H	df	p-value
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	40,547.56	5.517	4	0.238
ค้าขาย	23,395.5			
รับจ้าง	29,430.35			
นักเรียน/นักศึกษา	13,055.28			
อื่นๆ	29,552.46			

จากตารางที่ 4.42 ได้ค่า Kruskal-Wallis $H = 5.517$ และ $p\text{-value} = 0.238$

เนื่องจาก ค่า $p\text{-value} > 0.05$ ดังนั้นจึงไม่สามารถปฏิเสธสมมติฐาน H_0 สรุปได้ว่า อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกไม่ต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

4.4 ความต้องการเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ

จากการสัมภาษณ์ของผู้ใช้บริการ พบว่า

1. การบริการด้านการแพทย์ ผู้ใช้บริการมีความต้องการจะเลือกแพทย์ที่รักษาด้วยตนเอง ซึ่งการบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) ไม่สามารถระบุแพทย์รักษาได้

2. การบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ ผู้ใช้บริการมีความคิดเห็นว่าได้รับยาที่มีคุณภาพต่ำกว่าที่เคยได้รับยาจากที่ไม่ใช่ในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค)

3. การบริการด้านอำนวยความสะดวก ผู้ใช้บริการบางส่วนต้องการที่นั่งสำหรับนั่งรอพบแพทย์มากขึ้น และมีความคิดเห็นว่ามีเจ้าหน้าที่บางส่วนที่ให้บริการไม่ดีเท่าที่ควร และผู้บริการต้องการให้ขยายเวลาในการรักษา และรับผู้ป่วยให้มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะในแผนกทันตกรรม



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่มีต่อการ - บริการในด้านการแพทย์ ด้านการพยาบาล ด้านยาและเวชภัณฑ์ และด้านอำนวยความสะดวกใน โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) ของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สุขากิจบาล 3 ในการศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยสุ่มตัวอย่างแบบ Systematic Random Sampling ซึ่งมีขนาดตัวอย่างเท่ากับ 521 คน จากประชากร 16,030 คน และจัดเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการด้านต่าง ๆ ในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) โดยแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1. การบริการด้านการแพทย์
2. การบริการด้านการพยาบาล
3. การบริการด้านยาและเวชภัณฑ์
4. การบริการด้านอำนวยความสะดวก

และทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows วิธีทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ สถิติร้อยละ การทดสอบของแมนท์วินีเยและการทดสอบของ คริสกาลและวอลติส

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลักษณะโดยทั่วไปของผู้ใช้บริการ

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด พบว่า

1. ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 70.4 และ ร้อยละ 29.6 เป็นเพศชาย
2. พิจารณาตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38 รองลงมาเป็นช่วงอายุ 31-50 ปี 15-30 ปี และต่ำกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.2 22.6 และ 5.2 ตามลำดับ
3. จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 69.9 สถานภาพ โสดร้อยละ 22.8 และสถานภาพ หย่า/ม่าย คิดเป็นร้อยละ 7.3
4. จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามจบการศึกษาสูงสุด คือ มัธยม/อนุปริญญา มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 41.3 รองลงมาเป็นผู้จบประถมศึกษา 34.7 ปริญญาตรี/สูงกว่า และไม่ได้เรียน คิดเป็นร้อยละ 18 และ 6 ตามลำดับ
5. พิจารณาจากรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000 บาท มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.2 ส่วนรายได้ 3,001-5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท มีจำนวนใกล้เคียงกัน คือคิดเป็นร้อยละ 14.2 และ 15.7 ตามลำดับ ส่วนผู้ที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10 ส่วนรายได้ 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 5 และ 6.9 ตามลำดับ
6. พิจารณาผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ร้อยละ 28.4 รองลงมาคือ อาชีพอื่น ๆ (แม่บ้าน เกษตรกร) คิดเป็นร้อยละ 22.9 และอาชีพ รับจ้าง ค้าขาย นักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 20.5 17.3 และ 10.9 ตามลำดับ
7. พิจารณาจากจำนวนครั้งของผู้ใช้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้บริการมาแล้วมากกว่า 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 59.9 รองลงมา คือ มาใช้บริการ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.1 และมาใช้บริการ 3 ครั้ง และ 4 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 12.3 และ 6.7 ตามลำดับ
8. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไม่เคยประสบปัญหาด้านค่ารักษาพยาบาลก่อนที่จะมีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า คิดเป็นร้อยละ 58.9 และร้อยละ 41.1 เป็นผู้ที่ประสบปัญหาด้านค่ารักษาพยาบาลก่อนที่จะมีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า
9. พิจารณาตามความรุนแรงของการเจ็บป่วย ส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถามนั้น เจ็บป่วยเล็กน้อยสามารถทำงานได้ทุกอย่าง คิดเป็นร้อยละ 61.6 รองลงมา พอกทำงานได้บ้างแต่ต้องแล้วแต่ประเภทของงานที่ทำ ร้อยละ 31.3 และมีเพียงร้อยละ 7.1 ที่เจ็บป่วยรุนแรงไม่สามารถทำงานได้เลย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านต่าง ๆ

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยภาพรวมในด้านต่าง ๆ พบว่า

1. ด้านการแพทย์ ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 48.6 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ระดับมากที่สุด ระดับน้อยและไม่พอใจซึ่งคิดเป็นร้อยละ 31.1 10.6 8.1 และ 1.6 ตามลำดับ
2. ด้านการพยาบาล ผู้ใช้บริการในด้านการพยาบาลส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 56.6 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ระดับมากที่สุด ระดับน้อยและไม่พอใจซึ่งคิดเป็นร้อยละ 20.7 17.5 3.8 และ 1.2 ตามลำดับ
3. ด้านยาและเวชภัณฑ์ ผู้ใช้บริการในด้านการยาและเวชภัณฑ์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 72.2 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ระดับมากที่สุด ระดับน้อยและไม่พอใจซึ่งคิดเป็นร้อยละ 17.7 9.2 0.6 และ 0.3ตามลำดับ
4. ด้านอำนวยความสะดวก ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านอำนวยความสะดวกส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 60.3 รองลงมาเป็นระดับปานกลาง ระดับมากที่สุด ระดับน้อยและไม่พอใจซึ่งคิดเป็นร้อยละ 27.4 8.8 2.9 และ 0.6ตามลำดับ

การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในด้านการแพทย์ พบว่า

- 1.1 เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ไม่ต่างกัน
- 1.2 อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ไม่ต่างกัน
- 1.3 ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า

- ผู้ที่ไม่ได้ศึกษากับผู้ที่จบการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
- ผู้ที่จบการศึกษาประถมศึกษากับผู้จบการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
- ผู้ที่จบการศึกษามัธยมศึกษา/อนุปริญญากับผู้จบการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แพทย์ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า

- ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000 บาทกับผู้มีรายได้เฉลี่ย 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

1.5 อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการแพทย์ไม่ต่างกัน

2. ความพึงพอใจในด้านการพยาบาล พบว่า

2.1 เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาลไม่ต่างกัน

2.2 อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาลไม่ต่างกัน

2.3 ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาลต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายคู่พบว่า

- ผู้ที่จบการศึกษาประถมศึกษากับผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

- ผู้ที่จบการศึกษามัธยมศึกษา/อนุปริญญากับผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีสูงกว่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

2.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาลไม่ต่างกัน

2.5 อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านการพยาบาลไม่ต่างกัน

3. ด้านยาและเวชภัณฑ์ พบว่า

3.1 เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ไม่ต่างกัน

3.2 อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ไม่ต่างกัน

3.3 ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เวชภัณฑ์ไม่ต่างกัน

3.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยา และ เวชภัณฑ์ไม่ต่างกัน

3.5 อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านยาและเวชภัณฑ์ไม่
ต่างกัน

4. ด้านอำนวยความสะดวก พบว่า

4.1 เพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวก
ไม่ต่างกัน

4.2 อายุต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวก
ไม่ต่างกัน

4.3 ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกต่างกัน เมื่อทำการเปรียบเทียบรายกลุ่มพบว่า

- ผู้ที่จบการศึกษาประถมศึกษา กับ ผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี/สูงกว่า มีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

4.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้าน
อำนวยความสะดวกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบรายกลุ่มพบว่า

- ผู้มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000 บาทกับผู้มีรายได้-
เฉลี่ย 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจทั้งในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญ

4.5 อาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการด้านอำนวยความสะดวก
ไม่แตกต่างกัน

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

บรรณานุกรม

กระทรวงสาธารณสุข. 2545. สิทธิประโยชน์ตามโครงการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.

สำนักงานประกันสุขภาพ สำนักงานปลัดกระทรวง, กรุงเทพฯ

นงนุช ภัทรารศ . 2538. สถิติการศึกษา พิมพ์ครั้งที่ 1 สุวีริยาสาส์น, กรุงเทพฯ

ประคอง กรรณสูตร. 2525. สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ สำนักพิมพ์เจริญผล, กรุงเทพฯ

เพ็ญแข แสงแก้ว . 2540. การวิจัยทางสังคมศาสตร์ สำนักพิมพ์พันธ์พิบูลย์, กรุงเทพฯ

มยุรี กมลบุตร และคณะ. 2544. การความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการทางการแพทย์ใน-
หอผู้ป่วยประกันสังคมโรงพยาบาลสมุทรสาคร. จังหวัดสมุทรสาคร. ภาคนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม). คณะพัฒนาสังคม. มหาวิทยาลัย
รามคำแหง, กรุงเทพฯ

มยุรี ศรีชัย . 2538. เทคนิคการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง พิมพ์ครั้งที่ 1 ห้างหุ้นส่วนจำกัดวี เจ. พรินติ้ง,
กรุงเทพฯ

สรชัย พิศาลบุตร. 2544. วิธีวิจัยเชิงปฏิบัติ พิมพ์ครั้งที่ 2 บริษัทวิทยพัฒนา จำกัด, กรุงเทพฯ

สันทนา เจียมเจตจรูญ. 2530. การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในโรงพยาบาลสมิติเวช-
ศรีนครินทร์. จังหวัดกรุงเทพฯ. ภาคนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต(พัฒนาสังคม). คณะพัฒนาสังคม. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ

สามัคคี เดชกล้า . 2540. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขที่สถานีอนามัย พื้นที่กิ่ง-
อำเภอโพธิ์ศรีสุวรรณ จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต
(พัฒนาสังคม) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ

สุชาดา กิระนันท์ . 2538. ทฤษฎีและวิธีการสำรวจตัวอย่าง ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย,
กรุงเทพฯ

สุจิตรา สุคนธมดี. 2542. เอกสารประกอบการเรียนวิชาโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ. ภาควิชาสถิติประยุกต์
คณะวิทยาศาสตร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง. กรุงเทพฯ

สุวิมล ปัจฉามาตย์. 2544. การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วน-
หน้า (30 บาทรักษาทุกโรค) และคุณภาพการบริการรักษาพยาบาล : ศึกษากรณีโรงพยาบาลโสธร
จังหวัดยโสธร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ

อุมาพร จันทสร. 2542 .สถิติไม่ใช้พารามิเตอร์. คณะวิทยาศาสตร์. สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
เจ้าคุณทหารลาดกระบัง, กรุงเทพฯ

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

เลขที่แบบสอบถาม.....

รหัสประจำตัวผู้ป่วย.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

หัวข้อเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการ

ในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค)

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (30 บาท รักษาทุกโรค) กรณีศึกษาโรงพยาบาลเกษม-ราษฎร์ สุขากิจบาล 3 เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการทางด้านสาธารณสุข ซึ่งทำให้ผู้ให้บริการได้รับการบริการที่มีความสะดวกสบาย และมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น โดยแบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของรายวิชาปัญหาพิเศษ หลักสูตรปริญญาตรี วิทยาศาสตร์บัณฑิต ภาควิชาสถิติประยุกต์ สาขาสถิติประยุกต์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คณะผู้วิจัยจึงใคร่ขอความกรุณาจากท่าน ตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ ตามความคิดเห็นของท่าน คำตอบของท่านจะนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น

คณะผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

นักศึกษาสติประยุกต์ ระดับชั้นปีที่ 4
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ข้อแนะนำ

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ให้บริการ

ส่วนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการผู้ป่วย

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า(30บาทรักษาทุกโรค)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ใช้บริการ / ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงในช่อง () หน้าข้อความตามความเป็นจริง

1.เพศ

() ชาย () หญิง

 A1

2.อายุ

() ต่ำกว่า 15 ปี () 15-30 ปี
() 31-50 ปี () 50ปีขึ้นไป A2

3.สถานภาพสมรส

() โสด () สมรส () หย่า/หม้าย

 A3

4.ระดับการศึกษาสูงสุด

() ไม่ได้เรียน () ประถมศึกษา
() มัธยม/อนุปริญา () ปริญญาตรี/สูงกว่า A4

5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

() ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3,000 บาท () 3,001-5,000บาท
() 5,001-10,000 บาท () 10,001-15,000บาท
() 15,001-20,000 บาท () มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป A5

6.การประกอบอาชีพ

() ไม่ได้ประกอบอาชีพ
() ค้าขาย () รับจ้าง
() นักเรียน/นักศึกษา () อื่น ๆ (ระบุ)..... A6

7.จำนวนครั้งการมาใช้บริการ

() ครั้งที่ 2 () ครั้งที่ 3
() ครั้งที่ 4 () มากกว่า 4 ครั้ง A7

8.ท่านเคยประสบปัญหาการเงินในการรักษาพยาบาลก่อนที่จะมีบัตรทองหรือไม่

() เคย () ไม่เคย

 A8

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ภายในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด ในขณะที่ท่านมารับบริการ(กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
การบริการด้านการรักษาโดยแพทย์						
1.	ท่านพอใจกับการตรวจร่างกายอย่างละเอียดของแพทย์					<input type="checkbox"/> D1
2.	แพทย์สนใจคำบอกเล่าเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน					<input type="checkbox"/> D2
3.	แพทย์ได้บอกถึงปัญหาการเจ็บป่วยของท่าน					<input type="checkbox"/> D3
4.	แพทย์แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน					<input type="checkbox"/> D4
5.	โรงพยาบาลแห่งนี้มีเครื่องมือที่ทันสมัย					<input type="checkbox"/> D5
6.	คำแนะนำของแพทย์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					<input type="checkbox"/> D6
การบริการด้านการพยาบาล						
1.	พยาบาลซักถามการเจ็บป่วยของท่านด้วยความสุภาพ					<input type="checkbox"/> N1
2.	ท่านพอใจกับการช่วยเหลือของพยาบาลที่ปฏิบัติต่อท่าน					<input type="checkbox"/> N2
3.	ท่านได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนในการรับบริการอย่างชัดเจน					<input type="checkbox"/> N3
4.	พยาบาลให้การดูแลช่วยเหลือท่านโดยเร็ว					<input type="checkbox"/> N4
5.	พยาบาลยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจที่จะพูดคุยกับท่าน					<input type="checkbox"/> N5

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า

ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ลำดับที่	การบริการที่ได้รับ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ไม่พอใจ
	การบริการด้านยาและเวชภัณฑ์					
1.	การบริการชำระเงิน/จ่ายยา มีความสะดวก รวดเร็ว					<input type="checkbox"/> M1
2.	ท่านได้รับคำแนะนำวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดจากเจ้าหน้าที่					<input type="checkbox"/> M2
3.	ท่านพึงพอใจกับคุณภาพยาที่ได้รับ					<input type="checkbox"/> M3
4.	ระยะเวลาที่รอรับและชำระเงิน					<input type="checkbox"/> M4
5.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนกับท่าน					<input type="checkbox"/> M5
6.	สถานที่นั่งรอรับยา/ชำระเงิน จัดได้เหมาะสม และเพียงพอ					<input type="checkbox"/> M6
	การจัดระบบบริการอำนวยความสะดวก					
1.	แผนกผู้ช่วยติดตั้งอยู่ในที่ติดต่อสะดวก					<input type="checkbox"/> C1
2.	สถานที่มีความสะอาด					<input type="checkbox"/> C2
3.	ขณะรอรับบริการมีสถานที่จัดไว้เพียงพอและเหมาะสม					<input type="checkbox"/> C3
4.	บริการทำบัตร/คืนบัตร รวดเร็ว					<input type="checkbox"/> C4
5.	เจ้าหน้าที่ทำบัตรมีความสุภาพและให้ความสะดวกในการติดต่อขอบัตร					<input type="checkbox"/> C5
6.	ระยะเวลาที่รอเรียกตรวจรักษา					<input type="checkbox"/> C6

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

การทดสอบเกี่ยวกับข้อตกลงเบื้องต้น

1. ประชากรมีการแจกแจงแบบปกติ
2. ประชากรมีความแปรปรวนเท่ากัน
3. ค่าความคลาดเคลื่อนเป็นค่าสุ่มและเป็นอิสระกัน

ตารางที่ 1 ในกรณีเกี่ยวกับเพศ ได้ผลลัพธ์การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น

ด้าน	รายละเอียด	ประชากร แจกแจงแบบปกติ	ประชากรมี ความแปรปรวนเท่ากัน	ความคลาด- เคลื่อนเป็นสุ่ม
1. การแพทย์	1.ชาย	X	✓	✓
	2.หญิง	X		✓
2. การพยาบาล	1.ชาย	X	✓	✓
	2.หญิง	X		✓
3. ยาและเวชภัณฑ์	1.ชาย	X	✓	✓
	2.หญิง	X		✓
4. อำนาจความ สะดวก	1.ชาย	X	✓	✓
	2.หญิง	X		✓

หมายเหตุ X ไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น
✓ เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 2 ในกรณีเกี่ยวกับช่วงอายุ ได้ผลลัพธ์การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น

ด้าน	รายละเอียด	ประชากร แจกแจงแบบปกติ	ประชากรมี ความแปรปรวนเท่ากัน	ความคลาด เคลื่อนเป็นสุ่ม
1. การแพทย์	1.ต่ำกว่า15 ปี	✓	✓	✓
	2.15-30 ปี	✗		✗
	3.31-50 ปี	✗		✓
	4.มากกว่า50 ปี	✗		✓
2. พยาบาล	1.ต่ำกว่า15 ปี	✗	✓	✓
	2.15-30 ปี	✗		✓
	3.31-50 ปี	✗		✓
	4.มากกว่า50 ปี	✗		✓
3. ยาและเวชภัณฑ์	1.ต่ำกว่า15 ปี	✗	✗	✓
	2.15-30 ปี	✗		✓
	3.31-50 ปี	✗		✓
	4.มากกว่า50 ปี	✗		✓
4. อำนาจความ สะดวก	1.ต่ำกว่า15 ปี	✗	✗	✓
	2.15-30 ปี	✗		✓
	3. 31-50 ปี	✗		✓
	4.มากกว่า50 ปี	✗		✗

หมายเหตุ ✗ ไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

✓ เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 3 ในกรณีเกี่ยวกับระดับการศึกษา ได้ผลลัพธ์การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น

ด้าน	รายละเอียด	ประชากร แจกแจงแบบปกติ	ประชากรมี ความแปรปรวนเท่ากัน	ความคลาด เคลื่อนเป็นสุ่ม
1. การแพทย์	1. ไม่ได้เรียน	×	✓	✓
	2. ประถมศึกษา	×		✓
	3. มัธยมศึกษา	×		✓
	4. ปริญญาตรี	✓		×
2. การพยาบาล	1. ไม่ได้เรียน	×	✓	✓
	2. ประถมศึกษา	×		✓
	3. มัธยมศึกษา	×		✓
	4. ปริญญาตรี	×		✓
3. ยาและเวชภัณฑ์	1. ไม่ได้เรียน	×	✓	✓
	2. ประถมศึกษา	×		×
	3. มัธยมศึกษา	×		✓
	4. ปริญญาตรี	×		✓
4. อำนาจความ สะดวก	1. ไม่ได้เรียน	×	✓	✓
	2. ประถมศึกษา	×		✓
	3. มัธยมศึกษา	×		✓
	4. ปริญญาตรี	×		✓

หมายเหตุ × ไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

✓ เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4 ในกรณีเกี่ยวกับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ได้ผลลัพธ์การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น

ด้าน	รายละเอียด	ประชากร แจกแจงแบบปกติ	ประชากรมี ความแปรปรวนเท่ากัน	ความคลาด เคลื่อนเป็นกลุ่ม
1. การแพทย์	1.ต่ำกว่า3000	✗	✗	✓
	2.3001-5000	✓		✓
	3.5001-10000	✓		✓
	4.10001-15000	✗		✓
	5.15001-20000	✓		✓
	6.มากกว่า20000	✓		✓
2. การพยาบาล	1.ต่ำกว่า3000	✗	✗	✓
	2.3001-5000	✗		✓
	3.5001-10000	✗		✓
	4.10001-15000	✗		✓
	5.15001-20000	✓		✓
	6.มากกว่า20000	✓		✓

หมายเหตุ

- ✗ ไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น
 ✓ เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 4(ต่อ)

ด้าน	รายละเอียด	ประชากร แจกแจงแบบปกติ	ประชากรมี ความแปรปรวนเท่ากัน	ความคลาด เคลื่อนเป็นสุ่ม
4. ขาและเวชภัณฑ์	1.ต่ำกว่า3000	✗	✓	✓
	2.3001-5000	✗		✓
	3.5001-10000	✗		✓
	4.10001-15000	✗		✓
	5.15001-20000	✗		✓
	6.มากกว่า20000	✗		✓
5. อำนาจความ สะดวก	1.ต่ำกว่า3000	✗	✗	✓
	2.3001-5000	✗		✓
	3.5001-10000	✗		✓
	4.10001-15000	✗		✓
	5.15001-20000	✓		✗
	6.มากกว่า20000	✓		✓

หมายเหตุ

- ✗ ไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น
 ✓ เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
 ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5 ในกรณีเกี่ยวกับอาชีพ ได้ผลลัพธ์การทดสอบข้อตกลงเบื้องต้น

ด้าน	รายละเอียด	ประชากร แจกแจงแบบปกติ	ประชากรมี ความแปรปรวนเท่ากัน	ความคลาด เคลื่อนเป็นสุ่ม
1. การแพทย์	1. ไม่มีอาชีพ	×	✓	✓
	2. ค้าขาย	×		✓
	3. รับจ้าง	×		✓
	4. นักเรียน	×		✓
	5. อื่น ๆ	×		✓
2. การพยาบาล	1. ไม่มีอาชีพ	×	✓	✓
	2. ค้าขาย	×		✓
	3. รับจ้าง	×		✓
	4. นักเรียน	×		✓
	5. อื่น ๆ	×		✓

หมายเหตุ

- ✗ ไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น
 ✓ เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ตารางที่ 5(ต่อ)

ด้าน	รายละเอียด	ประชากร แจกแจงแบบปกติ	ประชากรมี ความแปรปรวนเท่ากัน	ความคลาด เคลื่อนเป็นสุ่ม
4. ยาและเวชภัณฑ์	1. ไม่มีอาชีพ	×	✓	✓
	2. ค้าขาย	×		✓
	3. รับจ้าง	×		✓
	4. นักเรียน	×		✓
	5. อื่น ๆ	×		✓
5. อำนวยความ สะดวก	1. ไม่มีอาชีพ	×	×	✓
	2. ค้าขาย	×		✓
	3. รับจ้าง	×		✓
	4. นักเรียน	×		✓
	5. อื่น ๆ	×		✓

หมายเหตุ

× ไม่เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

✓ เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้น

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้



ภาคผนวก ค
คู่มือการดงรหัส

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

คู่มือการลงทะเบียนสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

ชื่อตัวแปร	ความหมายตัวแปร	รหัสตัวแปร	สดมภ์
NO	หมายเลขแบบสอบถาม	1-521	1

ส่วนที่1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตรวจแบบสอบถาม

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร	สดมภ์
1	SEX	เพศ	0 = ชาย 1 = หญิง	2
2	AGE	อายุ	0 = ต่ำกว่า 15 ปี 1 = 15-30 ปี 2 = 31-50 ปี 3 = 50 ปีขึ้นไป	3
3	STATUS	สถานภาพสมรส	0 = โสด 1 = สมรส 2 = หย่า/ม่าย	4

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร	สดมภ์
4	EDU	ระดับการศึกษา	0 = ไม่ได้เรียน 1 = ประถมศึกษา 2 = มัธยมศึกษา / อนุปริญญา 3 = ปริญญาตรี / สูงกว่า	5
5	SAL	รายได้	0 = ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 3000 บาท 1 = 3001-5000 บาท 2 = 5001-10000 บาท 3 = 10001-15000 บาท 4 = 15001-20000 บาท 5 = มากกว่า 20000 บาท	6
6	CAR	อาชีพ	0 = ไม่ได้ประกอบอาชีพ 1 = ค้าขาย 2 = รับจ้าง 3 = นักเรียน/นักศึกษา 4 = อื่นๆ	7

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร	สดมภ์
7	USE	จำนวนครั้งที่มาใช้ บริการ	0 = 2 ครั้ง 1 = 3 ครั้ง 2 = 4 ครั้ง 3 = มากกว่า 4 ครั้ง	8
8	PROB	ก่อนหน้าที่จะมีบัตร ทองเคยมีปัญหา เรื่องการรักษา พยาบาลหรือไม่	0 = เคย 1 = ไม่เคย	9
1	D1	ท่านพอใจกับการ ตรวจร่างกายอย่าง ละเอียดของแพทย์	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	10

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายตัวแปร	รหัสตัวแปร	สดมภ์
2	D2	แพทย์สนใจคำบอก เล่าเกี่ยวกับการเจ็บ ป่วยของท่าน	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	11
3	D3	แพทย์ได้บอกถึง ปัญหาการเจ็บป่วย ของท่าน	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	12
4	D4	แพทย์แนะนำวิธีการ ปฏิบัติตัวเกี่ยวกับ การเจ็บป่วยของ ท่าน	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	13
5	D5	โรงพยาบาลแห่งนี้ มีเครื่องมือที่ทันสมัย	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	14

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร	สคมภ์
6	D6	คำแนะนำของแพทย์ มีความชัดเจนและ เข้าใจง่าย	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	15
1	N1	พยาบาลซักถามการ เจ็บป่วยของท่าน ด้วยความสุภาพ	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	16
2	N2	ท่านพอใจกับการ ช่วยเหลือของพยาบาล ที่ปฏิบัติต่อท่าน	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	17
3	N3	ท่านได้รับคำแนะนำ เกี่ยวกับขั้นตอนใน การรับบริการอย่าง ชัดเจน	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	18

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร	สดมภ์
4	N4	พยายามให้การช่วยเหลือโดยรวดเร็ว	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	19
5	N5	พยายามยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจที่จะพูดคุย	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	20
1	M1	การบริการชำระเงิน/จ่ายยามีความสะดวกรวดเร็ว	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	21
2	M2	ท่านได้รับคำแนะนำวิธีการใช้ยาแต่ละชนิดจากเจ้าหน้าที่	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	22

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้าไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร	สดมภ์
3	M3	ท่านพึงพอใจกับ คุณภาพยาที่ได้รับ	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	23
4	M4	ระยะเวลาที่รอรับ และชำระเงิน	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	24
5	M5	เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพอ่อนโยนกับ ท่าน	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	25
6	M6	สถานที่นั่งรอรับยา/ ชำระเงิน จัดได้ เหมาะสมและ เพียงพอ	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	26

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร	สดมภ์
1	C1	แผนกผู้ป่วยติดตั้ง อยู่ในที่ติดต่อกัน สะดวก	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	27
2	C2	สถานที่มีความ สะอาด	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	28
3	C3	ขณะรอรับบริการ มีสถานที่จัดไว้ เพียงพอและเหมาะสม	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	29
4	C4	บริการทำบัตร/ คืนบัตร รวดเร็ว	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	30

เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้

ข้อ	ชื่อตัวแปร	ความหมายตัวแปร	รหัสค่าตัวแปร	สดมภ์
5	C5	เจ้าหน้าที่ทำบัตรมี ความสุภาพและให้ ความสะดวกในการ ติดต่อขอบัตร	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	31
6	C6	ระยะเวลาที่รอเรียก ตรวจรักษา	1 = ไม่พอใจ 2 = น้อย 3 = ปานกลาง 4 = มาก 5 = มากที่สุด	32



เอกสารนี้เป็นเอกสารที่สงวนไว้สำหรับการใช้งานเพื่อการศึกษาเท่านั้น ไม่อนุญาตให้นำไปใช้ประโยชน์ด้านการค้า
ไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้น อีกทั้งห้ามมิให้ตัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงถึงเจ้าของเอกสารทุกครั้งที่มีการนำไปใช้