

บทที่ 4

ผลการวิจัย และวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า (โครงการ 30 บาท) ในโรงพยาบาลสันทราย จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิจัยโดยแบ่งขั้นตอนต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์

ตอนที่ 3 ปัญหาอุปสรรคในการรับบริการทางการแพทย์

ตอนที่ 4 วัดสอบสมมติฐานและทิศทางความพึงพอใจ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ในส่วนของคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ครอบครัวต่อเดือน และการรับบริการ (ตาราง 1 - ตาราง 2)

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ป่วยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	195	49.0
หญิง	203	51.0
อายุ		
น้อยกว่า 15 ปี	8	2.0
15 - 30 ปี	81	20.4
31 - 45 ปี	124	31.2
46 - 60 ปี	107	26.9
61 ปีขึ้นไป	78	19.6

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ไม่ได้เรียน	24	6.0
ประถมศึกษา	157	39.4
มัธยมศึกษา	93	23.4
อาชีวศึกษา	38	9.5
อนุปริญญา	21	5.3
ปริญญาตรี	57	14.3
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.0
อาชีพ		
รับจ้าง	151	37.9
เกษตรกร	90	22.6
นักเรียน นักศึกษา	40	10.1
รับราชการ	18	4.5
รัฐวิสาหกิจ	2	0.5
ข้าราชการบำนาญ	3	0.8
ไม่ได้ทำงาน	67	16.8
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	27	6.8
รายได้ครอบครัวต่อเดือน		
น้อยกว่า 4,000 บาท	98	24.6
4,001 – 6,000 บาท	120	30.2
6,001 – 8,000 บาท	73	18.3
8,001 – 10,000 บาท	61	15.3
มากกว่า 10,000 บาท	46	11.6
รวม	398	100.0

จากตารางพบว่ากลุ่มตัวอย่างมากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.0 ในขณะที่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 31.2 มีอายุ 31 – 45 ปี ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 46 – 60 ปี อายุ 15 – 30 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไปมีจำนวนพอ ๆ กัน คิด

เป็นร้อยละ 26.9 20.4 และ 19.6 และกลุ่มตัวอย่างที่อายุน้อยกว่า 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.0 ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างพบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 39.4 เรียนจบระดับประถมศึกษา รองลงมาเรียนจบระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 23.4 เรียนจบปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 14.3 ในขณะที่ ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนน้อยที่เหลือ จบระดับชั้นอาชีวศึกษา ไม่ได้เรียนหนังสือ จบระดับชั้นอนุปริญญา และจบสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ ในการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 37.9 รองลงมาประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 22.6 ในขณะที่ผู้ที่ไม่ได้ทำงานและนักเรียนนักศึกษา มีจำนวนใกล้เคียงกัน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และ 10.1 ขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 6.8 กลุ่มตัวอย่างที่เหลือเพียงเล็กน้อยประกอบอาชีพ รับราชการ ข้าราชการบำนาญและ พนักงานรัฐวิสาหกิจ รายได้ของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ 4,001 – 6,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 30.2 รองลงมาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีรายได้ น้อยกว่า 4,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 24.6 มีรายได้ 6,001 – 8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.3 มีรายได้ 8,001 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 15.3 และ มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.6

ตาราง 2 แสดงประเภทของผู้ป่วยที่มารับบริการที่โรงพยาบาลสันทราย

ประเภทผู้ป่วย	จำนวน	ร้อยละ
ผู้ป่วยนอก (ไป-กลับ)	290	72.9
ผู้ป่วยใน (นอนรักษาตัวที่โรงพยาบาล)	108	27.1
รวม	398	100.0

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เกือบสองในสาม เป็นผู้ป่วยนอก (ไป – กลับ) คิดเป็นร้อยละ 72.9 ในขณะที่กลุ่มตัวอย่างที่เหลือเป็นผู้ป่วยใน (นอนรักษาตัวที่โรงพยาบาล) คิดเป็นร้อยละ 27.1

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ในส่วนของความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการทางการแพทย์ ประกอบด้วย ความพึงพอใจด้านความเสมอภาค ด้านประสิทธิภาพ และด้านทางเลือกในการรับบริการ (ตาราง 3 – ตาราง 5)

โดยใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ระดับความสำคัญ
4.21 - 5.00	มากที่สุด
3.41 - 4.20	มาก
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	น้อย
1.00 - 1.80	น้อยที่สุด

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้านความเสมอภาคของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการโรงพยาบาลสันทราย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
ด้านความเสมอภาค			
แพทย์ได้มีการนัดและติดตามผลการรักษาของท่าน	3.75	0.74	มาก
ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ที่ไม่ได้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	3.73	0.74	มาก
เจ้าหน้าที่ทักทาย ด้วยคำพูดที่สุภาพและเป็นกันเอง	3.72	0.71	มาก
เจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำขั้นตอนในการรักษาด้วยความเต็มใจ	3.71	0.70	มาก
เจ้าหน้าที่สนใจ และรับฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับปัญหาของท่าน / อาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความตั้งใจ	3.67	0.71	มาก
การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านแสดงบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	3.61	0.97	มาก
วิธีการปฏิบัติตัวของแพทย์ขณะตรวจรักษา	3.59	0.72	มาก
เจ้าหน้าที่ปฎิบัติและให้กำลังใจแก่ท่าน	3.53	0.73	มาก

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านความเสมอภาคในการให้บริการในสี่ประเด็นแรกเรียงตามลำดับดังนี้ ประเด็นแรกคือ แพทย์ได้มีการนัดและติดตามผลการรักษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงคือ ประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ที่ไม่ได้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นเจ้าหน้าที่ทักทาย ด้วยคำพูดที่สุภาพและเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และประเด็นเจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำขั้นตอนในการรักษาด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้านประสิทธิภาพของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการ โรงพยาบาลสันทราย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	การแปลผล
ด้านประสิทธิภาพ			
เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านได้อธิบายอาการและปัญหาความเจ็บป่วย	3.69	0.69	มาก
เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการคิดตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	3.57	0.75	มาก
เจ้าหน้าที่ดูแลอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือหรือมีอาการเปลี่ยนแปลง	3.55	0.72	มาก
ความพึงพอใจในผลการรักษาอาการเจ็บป่วย	3.54	0.70	มาก
อุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ	3.53	0.88	มาก
เจ้าหน้าที่ห้องตรวจให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลา	3.49	0.73	มาก
การทราบผลตรวจอย่างชัดเจน			
เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษาพยาบาลได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.48	0.74	มาก
ท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	3.48	0.95	มาก

ตาราง 4 (ต่อ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปล ผล
เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการ รักษาพยาบาลอย่างชัดเจน	3.42	0.82	มาก
ระยะเวลาในการรอเพื่อรับบริการตั้งแต่รับบัตร จนกระทั่งได้รับการเรียกตรวจรักษา	3.32	0.73	ปานกลาง
ระยะเวลารอคอยเมื่อรับบริการ เช่นการจัดคิวเพื่อรับ บริการ ขั้นตอนการรับบริการมีความเหมาะสม	3.27	0.83	ปานกลาง

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านประสิทธิภาพในห้าประเด็นแรกเรียงตามลำดับดังนี้ ประเด็นเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านได้อธิบายอาการและปัญหาความเจ็บป่วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือหรือมีอาการเปลี่ยนแปลง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ประเด็นความพึงพอใจในผลการรักษาอาการเจ็บป่วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และประเด็นอุปกรณ์ที่ใช้ในทาง การแพทย์มีคุณภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจด้านทางเลือกในการรับ
บริการของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการโรงพยาบาลสันทราย

ประเด็นความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	การแปล ผล
ด้านทางเลือกในการรับบริการ			
เจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัว ขณะรับการรักษาหรือเมื่อกลับไปอยู่บ้านอย่าง ชัดเจนและเข้าใจดี	3.57	0.74	มาก
เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับยาที่ได้รับ วิธี รับประทานยา ผลข้างเคียงจากการใช้ยาได้ อย่างชัดเจนและมีความเข้าใจดี	3.56	0.76	มาก
เจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วยของ ท่านอย่างชัดเจน	3.49	0.76	มาก
เจ้าหน้าที่ให้โอกาสในการเลือกแพทย์ที่ทำการตรวจ รักษา	3.33	0.84	ปานกลาง

จากตารางพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในด้านการเลือกในการรับบริการใน
สองประเด็นแรกเรียงตามลำดับดังนี้ ประเด็นเจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะรับ
การรักษาหรือเมื่อกลับไปอยู่บ้านอย่างชัดเจนและเข้าใจดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 กลุ่มตัวอย่างมี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และประเด็นเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับยาที่ได้รับ วิธีรับประทาน
ยา ผลข้างเคียงจากการใช้ยาได้ อย่างชัดเจนและมีความเข้าใจดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 กลุ่มตัวอย่าง
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางการแพทย์

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางการแพทย์ ประกอบด้วย ปัญหาการรับบริการจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ปัญหาการรับบริการจากแพทย์ และปัญหาในขั้นตอนการให้บริการ (ตาราง 6)

ตาราง 6 แสดงจำนวนและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางการแพทย์

ปัญหาและอุปสรรค	ใช่		ไม่ใช่		ไม่แน่ใจ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมักจะให้บริการกับญาติและคนที่รู้จักก่อนบุคคลทั่วไป	58	14.6	185	46.5	155	38.9	398	100.0
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมักจะให้บริการกับญาติและคนที่รู้จักดีกว่าบุคคลทั่วไป	64	16.1	195	49.0	139	34.9	398	100.0
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมักจะ "ไม่ให้ความใส่ใจดูแลและสอบถามถึงอาการของผู้ป่วยอย่างละเอียด	60	15.1	259	65.1	79	19.8	398	100.0
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลไม่ได้ให้คำแนะนำเท่าที่ควร	42	10.6	289	72.6	67	16.8	398	100.0
ไม่ได้รับความสะดวกในขั้นตอนการรับบริการ	66	16.6	272	68.3	60	15.1	398	100.0
เจ้าหน้าที่ไม่รับฟังคำบอกเล่าและความคิดเห็นเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของท่าน	34	8.5	309	77.6	55	13.8	398	100.0
เจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจรักษา	36	9.0	297	74.6	65	16.3	398	100.0
การให้บริการมีความล่าช้า	125	31.4	189	47.5	84	21.1	398	100.0

ตาราง 6 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรค	ใช่		ไม่ใช่		ไม่แน่ใจ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าหน้าที่ไม่เปิดโอกาสให้ ถามเกี่ยวกับข้อสงสัยใน อาการและปัญหาความ เจ็บป่วย	35	8.8	294	73.9	69	17.3	398	100.0
แพทย์ไม่อธิบายถึงสาเหตุ ของการเกิดเจ็บป่วยแก่เมื่อ ต้องการทราบ	34	8.5	303	76.1	61	15.3	398	100.0
แพทย์ไม่ได้ให้คำแนะนำวิธี ในการปฏิบัติตัวในการ รักษาอาการเจ็บป่วย	30	7.5	317	79.6	51	12.8	398	100.0
แพทย์ไม่ได้ให้คำแนะนำใน การรักษาอาการเจ็บป่วยด้วย วิธีการอื่นนอกเหนือจากการ ใช้ยา	50	12.6	280	70.4	68	17.1	398	100.0

จากตารางกลุ่มตัวอย่างเกินกว่าร้อยละ 50 มีความเห็นว่าในประเด็นต่อไปนี้ไม่ใช่
ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางด้านการแพทย์ ได้แก่ แพทย์ได้ให้คำแนะนำวิธีในการ
ปฏิบัติตัวในการรักษาอาการเจ็บป่วย (ร้อยละ 79.6) เจ้าหน้าที่รับฟังคำบอกเล่าและความคิดเห็น
เกี่ยวกับอาการเจ็บป่วย (ร้อยละ 77.6) แพทย์อธิบายถึงสาเหตุของการเกิดเจ็บป่วยเมื่อต้องการทราบ
(ร้อยละ 76.1) เจ้าหน้าที่ใส่ใจในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการตรวจรักษา (ร้อยละ 74.6)
เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ถามเกี่ยวกับข้อสงสัยในอาการและปัญหาความเจ็บป่วย (ร้อยละ 73.9)
เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลได้ให้คำแนะนำเท่าที่ควร (ร้อยละ 72.6) แพทย์ได้ให้คำแนะนำในการรักษา
อาการเจ็บป่วยด้วยวิธีการอื่นนอกเหนือจากการใช้ยา (ร้อยละ 70.4) ความสะดวกในขั้นตอนการรับ
บริการ (ร้อยละ 68.3) เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมักจะให้ความใส่ใจดูแลและสอบถามถึงอาการของ
ผู้ป่วยอย่างละเอียด (ร้อยละ 65.1)

มีเพียงหนึ่งประเด็นคำถามที่กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 3 ใน 10 คนที่คิดว่ายังคงเป็นปัญหาและอุปสรรคคือประเด็นเรื่องการให้บริการมีความล่าช้า

เป็นที่น่าสังเกตว่า มีกลุ่มตัวอย่างที่ให้คำตอบว่าๆ “ไม่แน่ใจ” ว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในสัดส่วนที่ค่อนข้างสูง (มากกว่าร้อยละ 35) ใน 2 ประเด็นคำถามคือ ประเด็นที่หนึ่ง เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมักจะให้บริการกับญาติและคนที่รู้จักก่อนบุคคลทั่วไป (ร้อยละ 38.9) และประเด็นที่สอง เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลมักจะให้บริการกับญาติและคนที่รู้จักดีกว่าบุคคลทั่วไป (ร้อยละ 34.9)

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ผู้รับบริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยการบริการภายใต้โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าด้านการให้บริการของโรงพยาบาลต่างกัน การทดสอบสมมติฐานครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้สถิติ t-test และ ANOVA ในการทดสอบ ผลการปรากฏดังนี้ (ตาราง 7 – ตาราง 26)

ตาราง 7 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ด้านความ
เสมอภาค จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	t	df	Sig
ด้านความเสมอภาค			
ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ที่ไม่ได้ใช้ บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	3.563	396	.000*
การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านแสดงบัตรประกัน สุขภาพถ้วนหน้า	0.665	396	.506
เจ้าหน้าที่ทักทาย ด้วยคำพูดที่สุภาพและเป็นกันเอง	-0.441	396	.660
เจ้าหน้าที่สนใจ และรับฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับ ปัญหาของท่าน / อาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความ ตั้งใจ	0.373	396	.709
เจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำขั้นตอนในการ รักษาด้วยความเต็มใจ	0.119	396	.905
เจ้าหน้าที่ปลอบโยนและให้กำลังใจแก่ท่าน	0.702	396	.483
วิธีการปฏิบัติตัวของแพทย์ขณะตรวจรักษา	0.507	396	.612
แพทย์ได้มีการนัดและติดตามผลการรักษาของท่าน	0.666	396	.948

จากตาราง พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจต่อบริการทาง
การแพทย์ด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 เพียง
ประเด็นเดียวคือ ความเสมอภาคในการได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันระหว่างผู้ใช้และผู้
ที่ไม่ได้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตาราง 8 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ด้านความ
ประสิทธิภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	t	df	Sig
ด้านประสิทธิภาพ			
เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านได้อธิบายอาการ และปัญหาความเจ็บป่วย	-.107	396	.915
เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมใน การคิดตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	.573	396	.567
เจ้าหน้าที่ดูแลอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านมีปัญหา ต้องการความช่วยเหลือหรือมีอาการเปลี่ยนแปลง	.444	396	.657
เจ้าหน้าที่ห้องตรวจให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลา การทราบผลตรวจอย่างชัดเจน	1.864	396	.063
ระยะเวลาในการรอเพื่อรับบริการตั้งแต่รับบัตร จนกระทั่งได้รับการเรียกตรวจรักษา	1.480	396	.140
ท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกัน สุขภาพถ้วนหน้า	2.585	396	.010*
เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรค และการรักษาพยาบาลได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	1.077	396	.282
ระยะเวลาการรอคอยเมื่อรับบริการ เช่นการจัดคิวเพื่อรับ บริการ ขั้นตอนการรับบริการมีความเหมาะสม	.252	396	.801
เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการ รักษาพยาบาลอย่างชัดเจน	1.492	396	.137
อุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ	3.323	396	.001*
ความพึงพอใจในผลการรักษาอาการเจ็บป่วย	1.304	396	.193

จากตาราง พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจต่อบริการทาง
การแพทย์ด้านประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 เพียง
สองประเด็น คือ ท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และอุปกรณ์ที่ใช้
ในทางการแพทย์มีคุณภาพ

ตาราง 9 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ด้าน
ทางเลือกในการรับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	t	df	Sig
ด้านทางเลือกในการรับบริการ			
เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับยาที่ได้รับ วิธี รับประทานยา ผลข้างเคียงจากการใช้ยาได้ อย่างชัดเจนและมีความเข้าใจดี	0.827	396	.409
เจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัว ขณะรับการรักษาหรือเมื่อกลับไปอยู่บ้านอย่าง ชัดเจนและเข้าใจดี	0.581	396	.562
เจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วยของ ท่านอย่างชัดเจน	1.181	396	.238
เจ้าหน้าที่ให้โอกาสในการเลือกแพทย์ที่ทำการตรวจ รักษา	1.113	396	.266

จากตาราง พบว่า เพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจต่อบริการทาง
การแพทย์ด้านทางเลือกในการรับบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความ
เชื่อมั่น 0.05 ในทุกประเด็น

ในการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ได้ทดสอบในด้านความเสมอภาค ด้านประสิทธิภาพ ด้านทางเลือกในการรับบริการ ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ โดยจำแนกอายุของกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้ อายุต่ำกว่า 15 ปี อายุ 15-30 ปี อายุ 31-45 ปี อายุ 46-60 ปี และอายุ 61 ปีขึ้นไป (ตาราง 10 – ตาราง 12)

ตาราง 10 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ด้านความเสมอภาค จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	F	Sig
ด้านความเสมอภาค		
ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ที่ไม่ได้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	2.918	.021*
การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านแสดงบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	0.951	.434
เจ้าหน้าที่ทักทาย ด้วยคำพูดที่สุภาพและเป็นกันเอง	0.617	.651
เจ้าหน้าที่สนใจ และรับฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับปัญหาของท่าน / อาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความตั้งใจ	1.473	.210
เจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำขั้นตอนในการรักษาด้วยความเต็มใจ	1.509	.199
เจ้าหน้าที่ปลอบโยนและให้กำลังใจแก่ท่าน	2.353	.053
วิธีการปฏิบัติตัวของแพทย์ขณะตรวจรักษา	1.811	.126
แพทย์ได้มีการนัดและติดตามผลการรักษาของท่าน	1.611	.171

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 เพียงประเด็นเดียวคือ ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ที่ไม่ได้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ตาราง 11 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ด้าน
ประสิทธิภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	F	Sig
ด้านประสิทธิภาพ		
เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านได้อธิบายอาการ และปัญหาความเจ็บป่วย	0.716	.581
เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมใน การคิด ตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	1.000	.407
เจ้าหน้าที่ดูแลอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านมีปัญหา ต้องการความช่วยเหลือหรือมีอาการเปลี่ยนแปลง	1.359	.248
เจ้าหน้าที่ห้องตรวจให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลา การทราบผลตรวจอย่างชัดเจน	2.605	.036*
ระยะเวลาในการรอเพื่อรับบริการตั้งแต่รับบัตร จนกระทั่งได้รับการเรียกตรวจรักษา	1.205	.308
ท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกัน สุขภาพถ้วนหน้า	0.520	.721
เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรค และการรักษาพยาบาลได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	0.892	.469
ระยะเวลารอคอยเมื่อรับบริการ เช่นการจัดคิวเพื่อรับ บริการ ขั้นตอนการรับบริการมีความเหมาะสม	1.813	.125
เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการ รักษาพยาบาลอย่างชัดเจน	0.711	.585
อุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ	2.481	.043*
ความพึงพอใจในผลการรักษาอาการเจ็บป่วย	0.664	.617

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ด้านประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ในประเด็นเจ้าหน้าที่ห้องตรวจให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาการทราบผลตรวจอย่างชัดเจน และประเด็นอุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ

ตาราง 12 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ด้าน
ทางเลือกในการรับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	F	Sig
ด้านทางเลือกในการรับบริการ		
เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับยาที่ได้รับ วิธี รับประทานยา ผลข้างเคียงจากการใช้ยาได้ อย่างชัดเจนและมีความเข้าใจดี	0.601	.662
เจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัว ขณะรับการรักษารึหรือเมื่อกลับไปอยู่บ้านอย่าง ชัดเจนและเข้าใจดี	1.861	.117
เจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วยของ ท่านอย่างชัดเจน	0.374	.827
เจ้าหน้าที่ให้โอกาสในการเลือกแพทย์ที่ทำการตรวจ รักษา	0.815	.516

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการ
บริการทางการแพทย์ด้านทางเลือกในการรับบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความ
เชื่อมั่น 0.05

ในการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ได้ทดสอบในด้านความเสมอภาค ด้านประสิทธิภาพ ด้านทางเลือกในการรับบริการ ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา โดยจำแนกการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 7 กลุ่มดังนี้ ไม่ได้รับการศึกษา ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา ระดับอาชีวศึกษา ระดับอนุปริญญา ระดับปริญญาตรี ระดับสูงกว่าปริญญาตรี (ตาราง 13 – ตาราง 15)

ตาราง 13 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ด้านความเสมอภาค จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	F	Sig
ด้านความเสมอภาค		
ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ที่ไม่ได้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	1.769	.104
การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านแสดงบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	0.772	.592
เจ้าหน้าที่ทักทาย ด้วยคำพูดที่สุภาพและเป็นกันเอง	0.430	.859
เจ้าหน้าที่สนใจ และรับฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับปัญหาของท่าน / อาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความตั้งใจ	0.949	.460
เจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำขั้นตอนในการรักษาด้วยความเต็มใจ	0.451	.844
เจ้าหน้าที่ปลอบโยนและให้กำลังใจแก่ท่าน	2.801	.011*
วิธีการปฏิบัติตัวของแพทย์ขณะตรวจรักษา	2.500	.022*
แพทย์ได้มีการนัดและติดตามผลการรักษาของท่าน	0.626	.709

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่าง มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ในประเด็นเจ้าหน้าที่ปลอบโยนและให้กำลังใจแก่ท่าน และประเด็นแพทย์ได้มีการนัดและติดตามผลการรักษาของท่าน

ตาราง 14 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ด้าน
ประสิทธิภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	F	Sig
ด้านประสิทธิภาพ		
เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านได้อธิบายอาการ และปัญหาความเจ็บป่วย	2.021	.062
เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมใน การคิด ตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	2.778	.012*
เจ้าหน้าที่ดูแลอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านมีปัญหา ต้องการความช่วยเหลือหรือมีอาการเปลี่ยนแปลง	3.657	.002*
เจ้าหน้าที่ห้องตรวจให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลา การทราบผลตรวจอย่างชัดเจน	1.804	0.97
ระยะเวลาในการรอเพื่อรับบริการตั้งแต่รับบัตร จนกระทั่งได้รับการเรียกตรวจรักษา	1.118	.351
ท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกัน สุขภาพถ้วนหน้า	3.563	.002*
เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรค และการรักษาพยาบาลได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	1.719	.115
ระยะเวลารอคอยเมื่อรับบริการ เช่นการจัดคิวเพื่อรับ บริการ ขั้นตอนการรับบริการมีความเหมาะสม	2.930	.008*
เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการ รักษาพยาบาลอย่างชัดเจน	4.817	.000*
อุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ	4.231	.000*
ความพึงพอใจในผลการรักษาอาการเจ็บป่วย	0.748	.612

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ด้านประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ในประเด็นเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล ประเด็นเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือหรือมีอาการเปลี่ยนแปลง ประเด็นท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า

ประเด็นระยะเวลารอคอยเมื่อรับบริการ เช่น การจัดคิวเพื่อรับบริการ ขั้นตอนการรับบริการมีความเหมาะสม ประเด็นเจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษาพยาบาลอย่างชัดเจน และประเด็นอุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ

ตาราง 15 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ด้าน
ทางเลือกในการรับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านการศึกษา

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	F	Sig.
ด้านทางเลือกในการรับบริการ		
เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับยาที่ได้รับ วิธี รับประทานยา ผลข้างเคียงจากการใช้ยาได้ อย่างชัดเจนและมีความเข้าใจดี	2.108	.051
เจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัว ขณะรับการรักษาหรือเมื่อกลับไปอยู่บ้านอย่าง ชัดเจนและเข้าใจดี	2.305	.034*
เจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วยของ ท่านอย่างชัดเจน	2.208	.042*
เจ้าหน้าที่ให้โอกาสในการเลือกแพทย์ที่ทำการตรวจ รักษา	4.011	.001*

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ด้านทางเลือกในการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ในประเด็น เจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะรับการรักษาหรือเมื่อกลับไปอยู่บ้านอย่างชัดเจนและเข้าใจดี ประเด็นเจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วยของท่านอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่ให้โอกาสในการเลือกแพทย์ที่ทำการตรวจรักษา

ในการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ได้ทดสอบในด้านความเสมอภาค ด้านประสิทธิภาพ ด้านทางเลือกในการรับบริการ ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ โดยจำแนกอาชีพของกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 6 กลุ่มดังนี้ อาชีพรับจ้าง อาชีพเกษตรกรรม อาชีพนักเรียน-นักศึกษา อาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ อาชีพธุรกิจส่วนตัว และไม่ได้ทำงาน (ตาราง 16 – ตาราง 18)

ตาราง 16 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ด้านความเสมอภาค จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	F	Sig
ด้านความเสมอภาค		
ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ที่ไม่ได้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	5.060	.000*
การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านแสดงบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	1.733	.126
เจ้าหน้าที่ทักทาย ด้วยคำพูดที่สุภาพและเป็นกันเอง 3	1.087	.367
เจ้าหน้าที่สนใจ และรับฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับปัญหาของท่าน / อาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความตั้งใจ	1.123	.348
เจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำขั้นตอนในการรักษาด้วยความเต็มใจ	1.195	.311
เจ้าหน้าที่ปลอบ โยนและให้กำลังใจแก่ท่าน	2.184	.055
วิธีการปฏิบัติตัวของแพทย์ขณะตรวจรักษา	0.930	.460
แพทย์ได้มีการนัดและติดตามผลการรักษาของท่าน	3.173	.018*

จากตารางพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์ด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ในประเด็นเจ้าหน้าที่ปลอบโยนและให้กำลังใจแก่ท่านเพียงเรื่องเดียว

ตาราง 17 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ด้าน
ประสิทธิภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	F	Sig
ด้านประสิทธิภาพ		
เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านได้อธิบายอาการ และปัญหาความเจ็บป่วย	3.745	.003*
เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมใน การคิด ตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	3.471	.004*
เจ้าหน้าที่ดูแลอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านมีปัญหา ต้องการความช่วยเหลือหรือมีอาการเปลี่ยนแปลง	3.191	.008*
เจ้าหน้าที่ห้องตรวจให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาการทราบผลตรวจอย่าง ชัดเจน	1.525	.181
ระยะเวลาในการรอเพื่อรับบริการตั้งแต่รับบัตรจนกระทั่งได้รับการเรียก ตรวจรักษา	3.301	.006*
ท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	5.842	.000*
เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรค และการรักษาพยาบาลได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	2.478	.032*
ระยะเวลาการรอคอยเมื่อรับบริการ เช่นการจัดคิวเพื่อรับบริการ ขั้นตอนการ รับบริการมีความเหมาะสม	2.218	.052
เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษาพยาบาลอย่าง ชัดเจน	2.026	.074
อุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ	4.036	.001*
ความพึงพอใจในผลการรักษาอาการเจ็บป่วย	1.346	.244

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อ
บริการทางการแพทย์ด้านประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น
0.05 ในประเด็นเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือหรือมีอาการ
เปลี่ยนแปลง ประเด็นท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประเด็น
ระยะเวลาการรอคอยเมื่อรับบริการ เช่นการจัดคิวเพื่อรับบริการ ขั้นตอนการรับบริการมีความเหมาะสม

ประเด็นเจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษาพยาบาลอย่างชัดเจน ประเด็นอุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ และ ประเด็นความพึงพอใจในผลการรักษาอาการเจ็บป่วย

ตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ด้าน
ทางเลือกในการรับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพ

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	F	S.g
ด้านทางเลือกในการรับบริการ		
เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับยาที่ได้รับ วิธี รับประทานยา ผลข้างเคียงจากการใช้ยาได้ อย่างชัดเจนและมีความเข้าใจดี	2.572	.026*
เจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัว ขณะรับการรักษาหรือเมื่อกลับไปอยู่บ้านอย่าง ชัดเจนและเข้าใจดี	2.432	.034*
เจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วยของ ท่านอย่างชัดเจน	2.556	.027*
เจ้าหน้าที่ให้โอกาสในการเลือกแพทย์ที่ทำการตรวจ รักษา	4.591	.000*

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ด้านทางเลือกในการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้โอกาสในการเลือกแพทย์ที่ทำการตรวจรักษาเพียงประเด็นเดียว

ในการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ได้ทดสอบในด้านความเสมอภาค ด้านประสิทธิภาพ ด้านทางเลือกในการรับบริการ ตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ โดยจำแนกรายได้ของกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้ น้อยกว่า 4,000 บาท รายได้ 4,001-6,000 บาท รายได้ 6,001-8,000 บาท รายได้ 8,001-10,000 บาท และรายได้มากกว่า 10,000 บาท (ตาราง 19 – ตาราง 21)

ตาราง 19 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ด้านความเสมอภาค จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	F	Sig
ด้านความเสมอภาค		
ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ที่ไม่ได้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	1.191	.314
การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านแสดงบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	2.532	.040*
เจ้าหน้าที่ทักทาย ด้วยคำพูดที่สุภาพและเป็นกันเอง 3	1.223	.300
เจ้าหน้าที่สนใจ และรับฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับปัญหาของท่าน / อาการเจ็บป่วยของท่านด้วยความตั้งใจ	0.849	.495
เจ้าหน้าที่อธิบายและแนะนำขั้นตอนในการรักษาด้วยความเต็มใจ	1.396	.235
เจ้าหน้าที่ปลอบโยนและให้กำลังใจแก่ท่าน	4.700	.001*
วิธีการปฏิบัติตัวของแพทย์ขณะตรวจรักษา	2.447	.046*
แพทย์ได้มีการนัดและติดตามผลการรักษาของท่าน	3.724	.005*

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ด้านความเสมอภาคแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ในประเด็นการต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านแสดงบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประเด็นเจ้าหน้าที่ปลอบโยนและให้กำลังใจแก่ท่าน ประเด็นวิธีการปฏิบัติตัวของแพทย์ขณะตรวจรักษา และประเด็นแพทย์ได้มีการนัดและติดตามผลการรักษาของท่าน

ตาราง 20 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ด้าน
ประสิทธิภาพ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	F	Sig.
ด้านประสิทธิภาพ		
เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านได้อธิบายอาการ และปัญหาความเจ็บป่วย	1.925	.105
เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมใน การคิดตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	2.027	.090
เจ้าหน้าที่ดูแลอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านมีปัญหา ต้องการความช่วยเหลือหรือมีการเปลี่ยนแปลง	1.029	.392
เจ้าหน้าที่ห้องตรวจให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลา การทราบผลตรวจอย่างชัดเจน	.445	.776
ระยะเวลาในการรอเพื่อรับบริการตั้งแต่รับบัตร จนกระทั่งได้รับการเรียกตรวจรักษา	.094	.461
ท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกัน สุขภาพถ้วนหน้า	5.455	.000*
เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรค และการรักษาพยาบาลได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	1.064	.374
ระยะเวลาการคอยเมื่อรับบริการ เช่นการจัดคิวเพื่อรับ บริการ ขั้นตอนการรับบริการมีความเหมาะสม	2.538	.040*
เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการ รักษาพยาบาลอย่างชัดเจน	2.574	.037*
อุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ	3.480	.003*
ความพึงพอใจในผลการรักษาอาการเจ็บป่วย	0.880	.476

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อ
บริการทางการแพทย์ด้านประสิทธิภาพแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น
0.05 ในประเด็นท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประเด็น
ระยะเวลาการคอยเมื่อรับบริการ เช่นการจัดคิวเพื่อรับบริการ ขั้นตอนการรับบริการมีความเหมาะสม

ประเด็นเจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษาพยาบาลอย่างชัดเจน และ ประเด็นอุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ

ตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในการใช้บริการทางการแพทย์ด้าน ทางเลือกในการรับบริการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	F	Sig
ด้านทางเลือกในการรับบริการ		
เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับยาที่ได้รับ วิธี รับประทานยา ผลข้างเคียงจากการใช้ยาได้ อย่างชัดเจนและมีความเข้าใจดี	3.271	.012*
เจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัว ขณะรับการรักษาหรือเมื่อกลับไปอยู่บ้านอย่าง ชัดเจนและเข้าใจดี	1.053	.330
เจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วยของ ท่านอย่างชัดเจน	3.336	.011*
เจ้าหน้าที่ให้โอกาสในการเลือกแพทย์ที่ทำการตรวจ รักษา	1.934	.104

จากตาราง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ด้านทางเลือกในการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ในประเด็นเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับยาที่ได้รับ วิธีรับประทานยา ผลข้างเคียงจากการใช้ยาได้อย่างชัดเจนและมีความเข้าใจดี ประเด็นเจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วยของท่านอย่างชัดเจน และประเด็นเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วยของท่านอย่างชัดเจน

ตาราง 22 ตารางไขว้แสดงทิศทางการพึงพอใจจำแนกตามเพศ

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	เพศ			
	ชาย		หญิง	
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ด้านความเสมอภาค				
ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ที่ไม่ได้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	3.87	มาก	3.61	มาก
ด้านประสิทธิภาพ				
ท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	3.61	มาก	3.36	ปานกลาง
อุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ	3.67	มาก	3.38	ปานกลาง

จากตารางพบว่า ในความพึงพอใจที่แตกต่างกันของเพศชายและเพศหญิงในประเด็นได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ประเด็นท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และประเด็นอุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ พบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง

จากตารางพบว่า ในความพึงพอใจที่แตกต่างกันของกลุ่มตัวอย่างแต่ละช่วงอายุ ในประเด็นที่ได้รับการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ที่ไม่ได้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ประเด็นเจ้าหน้าที่ห้องตรวจให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาการทราบผลตรวจอย่างชัดเจน และประเด็นอุปกรณ์ที่ใช้ทางการแพทย์มีคุณภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อายุต่ำกว่า 15 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าทุกกลุ่มอายุ



ตาราง 24 ตารางไขว้แสดงทิศทางความพึงพอใจจำแนกตามการศึกษา

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	ระดับการศึกษา									
	ไม่ได้รับ		ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อาชีวศึกษา		ปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
ด้านความเสมอภาค										
เจ้าหน้าที่ป้อนนโยบายและให้	3.67	มาก	3.44	มาก	3.77	มาก	3.39	ปานกลาง	3.44	มาก
กำลังใจแก่ท่าน										
วิธีการปฏิบัติตัวของแพทย์	3.63	มาก	3.52	มาก	3.82	มาก	3.42	มาก	3.51	มาก
ขณะตรวจรักษา										
ด้านประสิทธิภาพ										
เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่าน	3.50	มาก	3.62	มาก	3.73	มาก	3.34	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง
มีส่วนร่วมใน										
การคิดตัดสินใจเกี่ยวกับ										
การรักษาพยาบาล										

ตาราง 24 (ต่อ)

	ระดับการศึกษา													
	ไม่ได้รับ		ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อาชีวศึกษา		อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี	
ปัจจัยการบริหารทางแพทย์	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ระยะเวลาในการรอเพื่อรับบริการตั้งแต่รับบัตรจนกระทั่งได้รับการเรียกตรวจรักษา	3.04	ปานกลาง	3.36	ปานกลาง	3.33	ปานกลาง	3.26	ปานกลาง	3.57	มาก	3.30	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง
ท่านได้รพที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	2.92	ปานกลาง	3.47	มาก	3.42	มาก	3.32	ปานกลาง	3.90	มาก	3.74	มาก	4.00	มาก
เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษาพยาบาลได้	3.13	ปานกลาง	3.49	มาก	3.56	มาก	3.34	ปานกลาง	3.71	มาก	3.46	มาก	3.50	มาก

สว.รพ.สต. ๑๖๖

ผู้วิจัย : ศาสตราจารย์ ดร. อรุณรัตน์ งามวงศ์

ตาราง 24 (ต่อ)

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	ไม่ได้รับ	ระดับการศึกษา						สูงกว่าปริญญาตรี
		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อาชีวศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย	
ปัจจัยการบริการทางแพทย์	ค่าเฉลี่ย	การ	การ	การ	การ	การ	การ	การ
	แปล	แปล	แปล	แปล	แปล	แปล	แปล	แปล
	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล
ระยะเวลาการคอยเมื่อรับ	2.63	ปาน	ปาน	ปาน	ปาน	ปาน	ปาน	ปาน
บริการ เช่น การจัดคิวเพื่อ		กลาง	กลาง	กลาง	กลาง	กลาง	กลาง	กลาง
รับบริการ ขั้นตอนการรับ								
บริการมีความเหมาะสม								
เจ้าหน้าที่อธิบายและให้	2.63	ปาน	มาก	ปาน	ปาน	มาก	มาก	ปาน
ความรู้เกี่ยวกับโรคและการ		กลาง		กลาง		กลาง		กลาง
รักษาพยาบาลอย่างชัดเจน								
อุปกรณ์ที่ใช้ในทาง	2.92	ปาน	มาก	มาก	ปาน	มาก	มาก	มาก
การแพทย์มีคุณภาพ		กลาง		กลาง				

ตาราง 24 (ต่อ)

	ระดับการศึกษา											
	ไม่ได้รับค่าเฉลี่ย	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อาชีวศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี					
ปัจจัยการบริการทางแพทย์	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	การแปลผล	การแปลผล	การแปลผล	การแปลผล	การแปลผล					
ความพึงพอใจในผลการรักษา	3.33	ปานกลาง	3.50	มาก	3.60	มาก	3.67	มาก	3.38	มาก		
อาการเจ็บป่วย												
ด้านทางเลือกในการรับบริการ												
เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับ	3.42	มาก	3.61	มาก	3.71	มาก	3.32	ปานกลาง	3.76	มาก	3.38	ปานกลาง
การปฏิบัติตัว												
ขณะรับการรักษาหรือเมื่อ												
กลับไปอยู่บ้านอย่างชัดเจน												
และเข้าใจดี												

ตาราง 24 (ต่อ)

ปัจจัยการบริการทางแพทย์	ระดับการศึกษา							
	ที่ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อาชีวศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	ค่าเฉลี่ย	การ	ค่าเฉลี่ย	การ	ค่าเฉลี่ย	การ	ค่าเฉลี่ย	
	การ	การ	การ	การ	การ	การ	การ	
	แปล	แปล	แปล	แปล	แปล	แปล	แปล	
	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลสาเหตุ	3.21	ปาน	3.53	มาก	3.29	ปาน	3.38	
การเจ็บป่วยของ		กลาง			กลาง		กลาง	
ท่านอย่างชัดเจน								
เจ้าหน้าที่ให้โอกาสในการ	2.92	ปาน	3.39	ปาน	3.48	มาก	3.13	
เลือกแพทย์ทำการตรวจ		กลาง		กลาง		กลาง	กลาง	
รักษา								

จากตารางพบว่า ในความพึงพอใจที่แตกต่างกันของแต่ละระดับการศึกษาใน ประเด็นเจ้าหน้าที่พยาบาลและให้กำลังใจแก่ท่าน และประเด็นวิธีการปฏิบัติตัวของแพทย์ขณะ ตรวจรักษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับอาชีวศึกษาและสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจที่ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างในระดับการศึกษาอื่น ๆ

ในประเด็นเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจ เกี่ยวกับการ รักษาพยาบาล พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาในระดับอาชีวศึกษา ระดับปริญญาตรี และสูงกว่า ปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจที่ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างในระดับการศึกษาอื่น ๆ

ประเด็นเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือหรือมี อาการเปลี่ยนแปลง พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เรียน และระดับอาชีวศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างในระดับการศึกษาอื่น ๆ

ประเด็นเจ้าหน้าที่หึ่งตรวจให้คำแนะนำเกี่ยวกับระยะเวลาการทราบผลตรวจ อย่างชัดเจน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เรียน กลุ่มที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา และระดับ ปริญญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างในระดับการศึกษาอื่น ๆ

ประเด็นระยะเวลาในการรอเพื่อรับบริการตั้งแต่รับบัตรจนกระทั่งได้รับการเรียก ตรวจรักษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่ม ตัวอย่างในระดับการศึกษาอื่น ๆ

ประเด็นท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และ ประเด็นเจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษาพยาบาลได้ชัดเจน เข้าใจง่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เรียน และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำ กว่ากลุ่มตัวอย่างในระดับการศึกษาอื่น ๆ

ประเด็นระยะเวลารอคอยเมื่อรับบริการ เช่น การจัดคิวเพื่อรับบริการ ขั้นตอนการ รับบริการมีความเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เรียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่ม ตัวอย่างในระดับการศึกษาอื่น ๆ

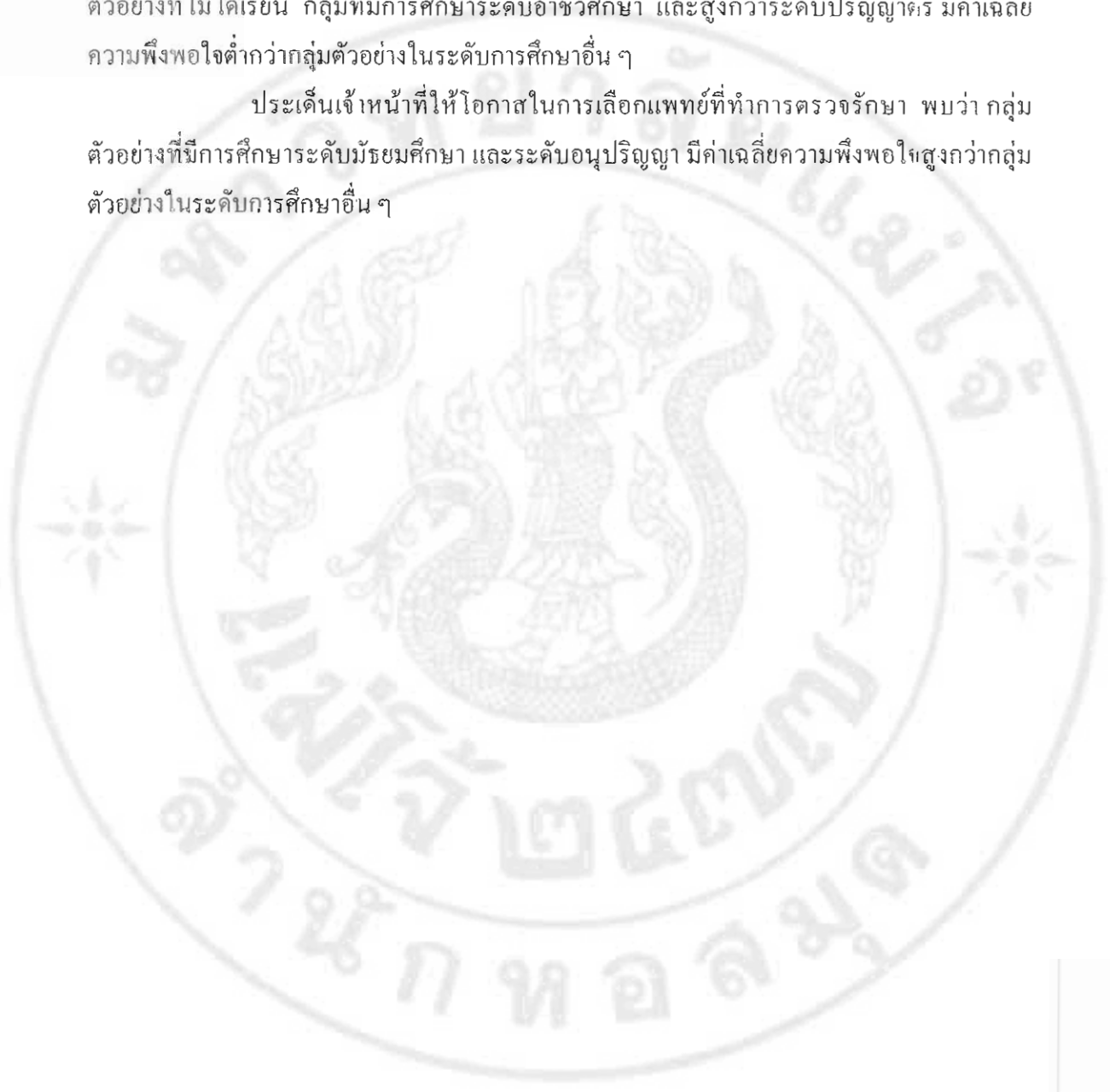
ประเด็นเจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษาพยาบาลอย่าง ชัดเจน และประเด็นอุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เรียน และ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างในระดับการศึกษา อื่น ๆ

ประเด็นความพึงพอใจในผลการรักษาอาการเจ็บป่วย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้ เรียน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างในระดับการศึกษาอื่น ๆ

ประเด็นเจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะรับการรักษาหรือเมื่อกลับไปอยู่บ้านอย่างชัดเจนและเข้าใจดี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับอนุปริญา และระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างในระดับการศึกษาอื่น ๆ

ประเด็นเจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วยของท่านอย่างชัดเจน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้เรียน กลุ่มที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา และสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่ากลุ่มตัวอย่างในระดับการศึกษาอื่น ๆ

ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้โอกาสในการเลือกแพทย์ที่ทำการตรวจรักษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และระดับอนุปริญา มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างในระดับการศึกษาอื่น ๆ



ตาราง 25 ตารางไขว้แสดงทิศทางความพึงพอใจจำแนกตามอาชีพ

	อาชีพ									
	รับจ้าง		เกษตรกรรวม		นักเรียน-นักศึกษา		ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ		ไม่ได้ทำงาน	
	ค่าเฉลี่ย	การแปล	ค่าเฉลี่ย	การแปล	ค่าเฉลี่ย	การแปล	ค่าเฉลี่ย	การแปล	ค่าเฉลี่ย	การแปล
ปัจจัยการบริการทางแพทย์										
ด้านความเสมอภาค										
ผู้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ที่ไม่ได้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	3.67	มาก	3.99	มาก	3.68	มาก	3.48	มาก	3.54	มาก
แพทย์ได้มีการนัดและติดตามผลการรักษาของท่าน	3.70	มาก	3.89	มาก	3.58	มาก	3.45	มาก	3.84	มาก
ด้านประสิทธิภาพ										
เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านได้อธิบายอาการและปัญหาความเจ็บป่วย	3.69	มาก	3.80	มาก	3.60	มาก	3.17	ปานกลาง	3.70	มาก
เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล	3.55	มาก	3.72	มาก	3.50	มาก	3.04	ปานกลาง	3.55	มาก

	อาชีพ									
	รับจ้าง		เกษตรกรกรรม		นักเรียน-นักศึกษา		ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ		ไม่ได้ทำงาน	
	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล	ค่าเฉลี่ย	การแปรผล
ปัจจัยการบริการทางแพทย์										
เจ้าหน้าที่ดูแลอย่างรวดเร็วเมื่อท่านมีปัญหา	3.57	มาก	3.69	มาก	3.38	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง
ต้องการความช่วยเหลือหรือมีอาการเปลี่ยนแปลง										
ระยะเวลาในการรอเพื่อรับบริการตั้งแต่รับบัตรจนกระทั่งได้รับการเรียกตรวจรักษา	3.34	ปานกลาง	3.50	มาก	3.10	ปานกลาง	3.00	ปานกลาง	3.22	ปานกลาง
ท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	3.49	มาก	3.74	มาก	3.23	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง	3.10	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษาพยาบาลได้ชัดเจน เข้าใจง่าย	3.54	มาก	3.61	มาก	3.45	มาก	3.26	ปานกลาง	3.25	ปานกลาง

	อาชีพ									
	รับจ้าง		เกษตรกรรวม		นักเรียน-นักศึกษา		ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ		ไม่ได้ทำงาน	
	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
ปัจจัยการบริการทางแพทย์										
อุปกรณ์ที่ใช้ในการแพทย์มีคุณภาพ	3.48	มาก	3.74	มาก	3.35	ปานกลาง	3.39	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง
ด้านทางเลือกในการรับบริการ										
เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับยาที่ได้รับวิธีรับระงายา ผลข้างเคียงจากการใช้ยาได้อย่างชัดเจนและมีความเข้าใจดี	3.64	มาก	3.61	มาก	3.38	ปานกลาง	3.17	ปานกลาง	3.49	มาก
เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะรับการรักษาหรือเมื่อกลับไปอยู่บ้านอย่างชัดเจนและเข้าใจดี	3.63	มาก	3.63	มาก	3.45	มาก	3.22	ปานกลาง	3.45	มาก

จากการพบว่า ในความพึงพอใจที่แตกต่างกันของแต่ละกลุ่มอาชีพ ในประเด็น
ได้รับบริการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันกับผู้ที่ไม่ได้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า และประเด็น
แพทย์ได้มีการนัดและติดตามผลการรักษาของท่าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม และ
ทำธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าอาชีพอื่น ๆ

ประเด็นเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านได้อธิบายอาการและปัญหาความเจ็บป่วย
และประเด็นเจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการคิด ตัดสินใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล
พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่า
อาชีพอื่น ๆ

ประเด็นเจ้าหน้าที่ดูแลอย่างรวดเร็ว เมื่อท่านมีปัญหาต้องการความช่วยเหลือหรือมี
อาการเปลี่ยนแปลง และประเด็นท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า
พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเป็นนักเรียนนักศึกษา ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ
และผู้ที่ไม่ได้ทำงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าอาชีพอื่น ๆ

ประเด็นระยะเวลาในการรอเพื่อรับบริการตั้งแต่รับบัตรจนกระทั่งได้รับการเรียก
ตรวจรักษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม และอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยความพึง
พอใจสูงกว่าอาชีพอื่น ๆ

ประเด็นเจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษาพยาบาลได้
ชัดเจน เข้าใจง่าย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ที่ไม่ได้
ทำงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าอาชีพอื่น ๆ

ประเด็นอุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพ
รับจ้าง และอาชีพเกษตรกรกรรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมากกว่าอาชีพอื่น ๆ

ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับยาที่ได้รับ วิธีรับประทานยา ผลข้างเคียงจาก
การใช้ยาได้อย่างชัดเจนและมีความเข้าใจดี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา อาชีพ
ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าอาชีพอื่น ๆ

ประเด็นเจ้าหน้าที่ได้ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติตัวขณะรับการรักษาหรือเมื่อ
กลับไปอยู่บ้านอย่างชัดเจนและเข้าใจดี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงาน
รัฐวิสาหกิจ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าอาชีพอื่น ๆ

ประเด็นเจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วยของท่านอย่างชัดเจน พบว่า กลุ่ม
ตัวอย่างที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ และผู้ที่ไม่ได้ทำงาน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ต่ำกว่าอาชีพอื่น ๆ

ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้โอกาสในการเลือกแพทย์ที่ทำการตรวจรักษา พบว่า กลุ่ม
ตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้างและอาชีพเกษตรกรกรรม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าอาชีพอื่น ๆ

ตาราง 26 ตารางไขว้แสดงทิศทางความพึงพอใจจำแนกตามรายได้

	รายได้											
	ต่ำกว่า 4,000			4,001-6,000			6,001-8,000			8,001-10,000		
	บาท	การ	บาท	การ	บาท	การ	บาท	การ	บาท	การ	บาท	การ
ปัจจัยการบริการทางแพทย์	ค่าเฉลี่ย	การ	ค่าเฉลี่ย	การ	ค่าเฉลี่ย	การ	ค่าเฉลี่ย	การ	ค่าเฉลี่ย	การ	ค่าเฉลี่ย	การ
	แปร	แปร	แปร	แปร	แปร	แปร	แปร	แปร	แปร	แปร	แปร	แปร
	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล
ด้านความเสมอภาค												
การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านแสดงบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า	3.79	มาก	3.55	มาก	3.53	มาก	3.64	มาก	3.50	มาก	3.50	มาก
	3.77	มาก	3.50	มาก	3.40	ปาน	3.54	มาก	3.28	ปาน	3.28	ปาน
เจ้าหน้าที่ปล่อยโชนและให้กำลังใจแก่ท่าน	3.72	มาก	3.60	มาก	3.38	ปาน	3.62	ปาน	3.59	มาก	3.59	มาก
	3.88	มาก	3.76	มาก	3.48	ปาน	3.87	ปาน	3.70	มาก	3.70	มาก
วิธีการปฏิบัติงานของแพทย์ขณะตรวจรักษา												
แพทย์ได้มีการนัดและติดตามผลการรักษาของท่าน	3.72	มาก	3.60	มาก	3.38	ปาน	3.62	ปาน	3.59	มาก	3.59	มาก
	3.88	มาก	3.76	มาก	3.48	ปาน	3.87	ปาน	3.70	มาก	3.70	มาก

ตาราง 26 (ต่อ)

	รายได้									
	ต่ำกว่า 4,000		4,001-6,000		6,001-8,000		8,001-10,000		มากกว่า 10,000	
	บาท	การ	บาท	การ	บาท	การ	บาท	การ	บาท	การ
ปัจจัยการบริการทางแพทย์		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย		ค่าเฉลี่ย
		แปล		แปล		แปล		แปล		แปล
		ผล		ผล		ผล		ผล		ผล
ด้านประสิทธิภาพ										
ท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า ระยะเวลาการคอยเมื่อรับบริการ เช่นการจัดคิวเพื่อรับบริการ ขั้นตอนการรับบริการมีความเหมาะสม เจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษาพยาบาลอย่างชัดเจน อุปกรณ์ที่ใช้ในการแพทย์มีคุณภาพ	3.16	ปานกลาง	3.54	มาก	3.42	มาก	3.84	มาก	3.61	มาก
	3.12	ปานกลาง	3.38	ปานกลาง	3.30	ปานกลาง	3.41	มาก	3.07	ปานกลาง
	3.22	ปานกลาง	3.48	มาก	3.45	มาก	3.62	มาก	3.37	ปานกลาง
	3.33	ปานกลาง	3.50	มาก	3.51	มาก	3.84	มาก	3.63	มาก
		กลาง								

ตาราง 26 (ต่อ)

	รายได้									
	ต่ำกว่า 4,000		4,001-6,000		6,001-8,000		8,001-10,000		มากกว่า 10,000	
	บาท	การ	บาท	การ	บาท	การ	บาท	การ	บาท	การ
ปัจจัยการบริการทางแพทย์	ค่าเฉลี่ย	การ	ค่าเฉลี่ย	การ	ค่าเฉลี่ย	การ	ค่าเฉลี่ย	การ	ค่าเฉลี่ย	การ
	แปล	แปล	แปล	แปล	แปล	แปล	แปล	แปล	แปล	แปล
	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล	ผล
ด้านทางเลือกในการรับบริการ										
เจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับยาที่ได้รับวิธี										
รับประทานยา ผลซึ่งเคียงจากการใช้ยาได้										
อย่างชัดเจนและมีความเข้าใจดี										
เจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วยของ										
ทำอย่างชัดเจน										
	3.50	มาก	3.74	มาก	3.36	ปาน	3.56	มาก	3.57	มาก
						กลาง				
	3.41	มาก	3.69	มาก	3.40	ปาน	3.44	มาก	3.33	ปาน
						กลาง				กลาง

จากตารางพบว่า ในความพึงพอใจที่แตกต่างกันของแต่ละระดับรายได้ในประเด็น การต้อนรับของเจ้าหน้าที่เมื่อท่านแสดงบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 4,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าระดับรายได้อื่น ๆ

ประเด็นเจ้าหน้าที่ปลอบโยนและให้กำลังใจแก่ท่าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 6,001-8,000 บาท และผู้มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าระดับรายได้อื่น ๆ

ประเด็นวิธีการปฏิบัติตัวของแพทย์ขณะตรวจรักษา และประเด็นแพทย์ได้มีการ นัดและติดตามผลการรักษาของท่าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 6,001-8,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าระดับรายได้อื่น ๆ

ประเด็นท่านได้รับยาที่มีคุณภาพจากการใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 4,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าระดับรายได้อื่น ๆ

ประเด็นระยะเวลารอคอยเมื่อรับบริการ เช่น การจัดคิวเพื่อรับบริการ ขั้นตอนการรับบริการมีความเหมาะสม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 8,001-10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงกว่าระดับรายได้อื่น ๆ

ประเด็นเจ้าหน้าที่อธิบายและให้ความรู้เกี่ยวกับโรคและการรักษาพยาบาลอย่าง ชัดเจน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 4,000 บาท และมีรายได้ มากกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าระดับรายได้อื่น ๆ

ประเด็นอุปกรณ์ที่ใช้ในทางการแพทย์มีคุณภาพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 4,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าระดับรายได้อื่น ๆ

ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้ความรู้เกี่ยวกับยาที่ได้รับ วิธีรับประทานยา ผลข้างเคียงจากการใช้ยาได้อย่างชัดเจนและมีความเข้าใจดี พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 6,001-8,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าระดับรายได้อื่น ๆ

ประเด็นเจ้าหน้าที่ได้ให้ข้อมูลสาเหตุการเจ็บป่วยของท่านอย่างชัดเจน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 6,001-8,000 บาท และผู้มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำกว่าระดับรายได้อื่น ๆ