

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อเสนอผลการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยจึงขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (F-test)
LSD	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างรายคู่
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสอง (sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง (mean squares)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degrees of freedom)
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
p > .05	แทน	ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลผลข้อมูลที่ได้ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป วิเคราะห์โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะ 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ซึ่งใช้สถิติทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่ามีความมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ แสดงดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 291)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	200	68.70
หญิง	91	31.30
2. อายุ		
15-20 ปี	15	5.20
21-30 ปี	116	39.90
31-40 ปี	50	17.20
41-50 ปี	30	10.30

ตาราง 2 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n = 291)	ร้อยละ
51-60 ปี	36	12.40
มากกว่า 60 ปี	44	15.00
3. ระดับการศึกษา		
ไม่มีวุฒิการศึกษา	32	11.00
ประถมศึกษา	48	16.50
มัธยมศึกษา / ปวช.	128	44.00
อนุปริญญา / ปวส.	38	13.00
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	45	15.50
4. กลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการ		
ผู้มีรายได้น้อย	42	14.40
ผู้นำชุมชน	20	6.90
ผู้ที่อายุเกิน 60 ปี	35	12.00
นักเรียนระดับมัธยมศึกษา / ปวช.	34	11.70
ทหารกองประจำการ	100	34.40
ประชาชนทั่วไป	60	20.60
5. จำนวนครั้งในการมารับบริการ		
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	107	36.80
เดือนละ 1-2 ครั้ง	140	48.10
อื่น ๆ	44	15.10
6. ลักษณะการเจ็บป่วย		
โรคทั่วไป	123	42.30
โรคประจำตัว	92	31.60
อุบัติเหตุ	27	9.30
ตรวจสุขภาพ	49	16.80
7. ลักษณะในการเดินทางมารับบริการ		
มารับบริการด้วยตนเอง	146	50.20
มีคนพามาบริการทุกครั้ง	145	49.80

จากตาราง 2 พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ที่ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 291 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 68.70 มีอายุ 20-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.90 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษา / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 44.00 กลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการส่วนใหญ่เป็นทหารกองประจำการ คิดเป็นร้อยละ 34.40 จำนวนครั้งในการมารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการเดือนละ 1-2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 48.10 ลักษณะการเจ็บป่วยส่วนใหญ่เป็นโรคทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 42.30 และมีลักษณะในการเดินทางมารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 50.20

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยศึกษาตามแนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรักษาพยาบาล ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ 2) ด้านการประสานงานของการบริการ 3) ด้านอรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ 4) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และ 5) ด้านคุณภาพการบริการ ซึ่งผลการศึกษาแสดงได้ดังตาราง 3-7

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ

ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้บริการเป็นไปด้วยความสะดวก และรวดเร็ว	3.86	0.860	มาก
2. การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอนที่เหมาะสม	4.02	0.865	มาก
3. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม	3.80	1.120	มาก
4. ขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก	3.94	0.826	มาก
5. การจัดเก็บแฟ้มประวัติของผู้ป่วยเป็นระบบง่ายต่อการค้นหา	3.97	0.928	มาก

ตาราง 3 (ต่อ)

ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
6. ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ ตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงรับยากลับบ้าน	3.97	0.888	มาก
7. ระยะเวลารอคอยตั้งแต่มาถึงโรงพยาบาล จนได้พบแพทย์	3.90	0.836	มาก
8. เวลาที่แพทย์ใช้ในการตรวจโรคมีความเหมาะสม	3.95	0.841	มาก
9. เวลาในการรอรับยามีความเหมาะสม	3.86	0.819	มาก
10. ระยะเวลาทั้งหมดในการรับบริการ ตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงรับยากลับบ้าน	3.84	0.851	มาก
11. สถานที่ให้บริการสะอาด และเป็นระเบียบ	3.99	0.828	มาก
12. มีป้ายที่บอกให้ทราบจุดให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และมองเห็นได้ง่าย	4.04	0.860	มาก
13. มีที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ	3.96	0.819	มาก
14. มีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอในการให้บริการ	4.01	0.869	มาก
15. ความเพียงพอของที่จอดรถ	4.02	0.883	มาก
16. ความสะดวกสบายโดยทั่วไปในการมารับบริการ	4.00	0.867	มาก
ภาพรวม	3.95	0.728	มาก

จากตาราง 3 พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.728) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีป้ายที่บอกให้ทราบจุดให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน และมองเห็นได้ง่าย ($\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.860) ความเพียงพอของที่จอดรถ ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.883) การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอนที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.02$, S.D. = 0.865) และมีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.869) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม ($\bar{X} = 3.80$, S.D. = 1.120)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการประสานงานของการบริการ

ด้านการประสานงานของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ทำให้ได้รับบริการที่รวดเร็ว	3.98	0.896	มาก
2. ได้รับบริการครบตามความต้องการ	4.03	0.930	มาก
3. แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง	4.07	0.907	มาก
4. แพทย์นัดให้ผู้ป่วยมาตรวจซ้ำอีกถ้าอาการไม่ดีขึ้น	4.09	0.930	มาก
5. มีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานทุกจุดบริการ	3.98	0.950	มาก
ภาพรวม	4.03	0.851	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการประสานงานของการบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.851) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แพทย์นัดให้ผู้ป่วยมาตรวจซ้ำอีกถ้าอาการไม่ดีขึ้น ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.930) แพทย์ได้มีการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.907) และได้รับบริการครบตามความต้องการ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.930) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ มีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือในการติดต่อประสานงานทุกจุดบริการ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.950) และการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ทำให้ได้รับบริการที่รวดเร็ว ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.896)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ

ด้านอรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร	4.03	0.945	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจ และเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกัน	4.09	0.877	มาก
3. แพทย์ให้ความสนใจในการตรวจรักษาอาการของผู้ป่วยเป็นอย่างดี	4.08	0.899	มาก
4. แพทย์ให้เวลากับผู้ป่วย โดยไม่รีบร้อนในการตรวจรักษาโรค	4.02	0.890	มาก
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานอยู่เสมอ	3.95	0.899	มาก
6. เจ้าหน้าที่มีใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ	3.88	0.964	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.86	0.968	มาก
8. กิริยามารยาทของแพทย์ในการให้บริการ	3.93	0.893	มาก
9. กิริยามารยาทของพยาบาลในการให้บริการ	3.82	0.884	มาก
10. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการให้บริการ	3.81	0.873	มาก
ภาพรวม	3.95	0.758	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.758) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจ และเอาใจใส่ผู้ป่วยอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.09$, S.D. = 0.877) แพทย์ให้ความสนใจในการตรวจรักษาอาการของผู้ป่วยเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.899) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ และเป็นมิตร ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.945) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.873)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. แพทย์อธิบายเกี่ยวกับสาเหตุของความเจ็บป่วยอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	3.77	0.921	มาก
2. แพทย์อธิบายเกี่ยวกับวิธีการรักษาโรค และแนะนำการดูแลตนเองอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	3.86	0.816	มาก
3. แพทย์ตอบคำถามเกี่ยวกับความเจ็บป่วยตรงตามที่ผู้ป่วยต้องการทราบ	3.85	0.794	มาก
4. แพทย์หรือพยาบาลได้พูดคุยให้กำลังใจผู้ป่วยเป็นอย่างดี	3.91	0.758	มาก
5. แพทย์หรือพยาบาลเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามข้อสงสัย	3.97	0.830	มาก
6. เมื่อผู้ป่วยมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล จะได้รับข้อมูลจากแพทย์หรือพยาบาลทุกครั้ง	3.93	0.944	มาก
7. ผู้ป่วยและญาติได้รับประโยชน์จากคำอธิบายก่อนการรักษาของแพทย์เป็นอย่างมาก	3.91	0.858	มาก
8. เมื่อจะให้การรักษาใด ๆ แพทย์จะบอกเหตุผลให้ผู้ป่วยทราบก่อนทุกครั้ง	3.95	0.808	มาก
ภาพรวม	3.89	0.729	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.89$, S.D. = 0.729) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ แพทย์หรือพยาบาลเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยซักถามข้อสงสัย ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = 0.830) เมื่อจะให้การรักษาใด ๆ แพทย์จะบอกเหตุผลให้ผู้ป่วยทราบก่อนทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.808) เมื่อผู้ป่วยมีข้อสงสัยเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล จะได้รับข้อมูล

จากแพทย์หรือพยาบาลทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.93$, S.D. = 0.944) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ แพทย์อธิบายเกี่ยวกับสาเหตุของความเจ็บป่วยอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.921)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพการบริการ

ด้านคุณภาพการบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผู้ป่วยมีความเชื่อมั่นในความรู้ ความสามารถของแพทย์ในการตรวจรักษา	3.73	1.142	มาก
2. ผู้ป่วยมีความเชื่อมั่นในยาที่ได้รับจากโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค ว่าเป็นยาที่มีคุณภาพ	3.61	1.152	มาก
3. ระบบการให้บริการมีความเสมอภาคและเป็นธรรม	3.90	0.891	มาก
4. หลังจากได้รับการตรวจรักษาโรค อาการเจ็บป่วยหายหรือทุเลาลง	3.92	0.881	มาก
5. ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัยจากการตรวจรักษาโรค	3.96	0.882	มาก
6. มีจำนวนแพทย์ที่เพียงพอในการตรวจรักษาโรค	3.58	1.190	มาก
7. ปริมาณยารักษาโรคที่ได้รับเพียงพอกับความต้องการ	3.48	1.337	ปานกลาง
8. มีการป้องกันความผิดพลาดในการให้บริการ	3.96	0.899	มาก
9. ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย	3.92	0.917	มาก
10. เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ใช้ในการตรวจรักษาโรคมีความสะอาด	3.87	1.039	มาก
11. ชื่อเสียงในการให้บริการรักษาโรคของโรงพยาบาลเป็นที่ยอมรับ	3.72	0.937	มาก
12. มีความพึงพอใจต่อผลการรักษาที่ได้รับ	3.78	0.842	มาก
13. คุณภาพในการให้บริการโดยรวม	3.83	0.857	มาก
ภาพรวม	3.79	0.819	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพการบริการ มีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.819) เมื่อพิจารณาแต่ละรายข้อเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการป้องกันความผิดพลาดในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.899) ผู้ป่วยได้รับความปลอดภัยจากการตรวจรักษาโรค ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.882) ใช้เครื่องมือ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.917) หลังจากได้รับการตรวจรักษาโรค อาการเจ็บป่วยหายหรือทุเลาลง ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.881) และระบบการให้บริการมีความเสมอภาคและเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.891) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ปริมาณยารักษาโรคที่ได้รับเพียงพอกับความต้องการ ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 1.337)

จากที่กล่าวมา สามารถสรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรักษาพยาบาลทั้ง 5 ด้าน แสดงได้ดังตาราง 8

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในรายด้าน และภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

ลักษณะความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	3.95	0.728	มาก
2. ด้านการประสานงานของการบริการ	4.03	0.851	มาก
3. ด้านอัยยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ	3.95	0.758	มาก
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.89	0.729	มาก
5. ด้านคุณภาพการบริการ	3.79	0.819	มาก
ภาพรวม	3.92	0.699	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.699) เมื่อพิจารณาในรายด้านเรียงลำดับค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการประสานงานของการบริการ ($\bar{X} = 4.03$, S.D. = 0.851) ด้านอัยยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.95$,

S.D.= 0.758) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ (\bar{X} = 3.95, S.D.= 0.728) และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ (\bar{X} = 3.89, S.D.= 0.729) ส่วนที่มีค่าเฉลี่ยเป็นอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านคุณภาพการบริการ (\bar{X} = 3.79, S.D.= 0.819)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยจำแนกตามข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการ จำนวนครั้งในการมารับบริการ ลักษณะการเจ็บป่วย และลักษณะในการเดินทางมารับบริการ ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

1. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ ปรากฏผลดังตาราง 9

ตาราง 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ

ลักษณะความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เพศ				t	p
	ชาย (n = 200)		หญิง (n = 91)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	3.63	0.941	3.67	1.209	14.711	0.000***
2. ด้านการประสานงานของการบริการ	3.60	1.103	3.74	1.296	6.771	0.010**
3. ด้านอัตรายาคัย ความสนใจของผู้ให้บริการ	3.81	0.777	4.12	0.812	0.585	0.445
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.69	0.844	3.93	0.797	0.345	0.558
5. ด้านคุณภาพการบริการ	3.55	0.864	3.73	0.921	1.877	0.712
ภาพรวม	3.65	0.765	3.85	0.846	4.157	0.042*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

P > .05 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 10 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
5. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.979	5	1.596	2.076	0.068
	ภายในกลุ่ม	219.012	285	0.768		
	รวม	226.990	290			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	10.243	5	2.049	3.374	0.006**
	ภายในกลุ่ม	173.049	285	0.607		
	รวม	183.292	290			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

P > .05 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้าน ทัศนคติ ความสนใจของผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนด้านอื่น ๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สำหรับด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบดังแสดงในตาราง 11-13

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านทัศนคติ ความสนใจของผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	15-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		4.57	3.67	4.01	3.75	4.03	4.23
15-20 ปี	4.57	-	0.881***	0.555*	0.820***	0.539*	0.280
21-30 ปี	3.67		-	-0.326*	-0.061	-0.342*	-0.600***

ตาราง 11 (ต่อ)

อายุ	\bar{X}	15-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		4.57	3.67	4.01	3.75	4.03	4.23
31-40 ปี	4.01			-	0.266	-0.016	-0.275
41-50 ปี	3.75				-	-0.281	-0.539**
51-60 ปี	4.03					-	-0.259
มากกว่า 60 ปี	4.23						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 11 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านอัยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามอายุ พบว่ากลุ่มที่มีอายุ 15-20 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุ 21-30 ปี , 31-40 ปี , 41-50 ปี และ 51-60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001, .05, .001 และ .05 ตามลำดับ กลุ่มอายุ 21-30 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุ 31-40 ปี , 51-60 ปี และมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .05 และ .001 ตามลำดับ กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 12 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	15-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		4.48	3.59	3.86	3.51	3.85	3.97
15-20 ปี	4.48	-	0.890***	0.620**	0.963***	0.624*	0.503*
21-30 ปี	3.59		-	-0.270*	0.073	-0.266	-0.387**
31-40 ปี	3.86			-	0.343	0.004	-0.117

ตาราง 12 (ต่อ)

อายุ	\bar{X}	15-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		4.48	3.59	3.86	3.51	3.85	3.97
41-50 ปี	3.51				-	- 0.338	- 0.460*
51-60 ปี	3.85					-	- 0.121
มากกว่า 60 ปี	3.97						-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 12 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยจำแนกตามอายุ พบว่ากลุ่มที่มีอายุ 15-20 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุ 21-30 ปี , 31-40 ปี , 41-50 ปี , 51-60 ปี และมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001, .01, .001, .05 และ .05 ตามลำดับ กลุ่มอายุ 21-30 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุ 31-40 ปี และอายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ กลุ่มอายุ 41-50 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน เมื่อจำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	15-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		4.39	3.61	3.74	3.50	3.81	3.81
15-20 ปี	4.39	-	0.779***	0.653**	0.888***	0.578*	0.578*
21-30 ปี	3.61		-	- 0.127	0.109	- 0.202	- 0.202
31-40 ปี	3.74			-	0.236	- 0.075	- 0.075

ตาราง 13 (ต่อ)

อายุ	\bar{X}	15-20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี	มากกว่า 60 ปี
		4.39	3.61	3.74	3.50	3.81	3.81
41-50 ปี	3.50				-	- 0.311	- 0.311
51-60 ปี	3.81					-	0.000
มากกว่า 60 ปี	3.81						-

- * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
- *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 13 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน โดยจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มที่มีอายุ 15-20 ปี มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มอายุ 21-30 ปี , 31-40 ปี , 41-50 ปี ,51-60 ปี และมากกว่า 60 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001, .01, .001, .05 และ .05 ตามลำดับ

3. การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระดับการศึกษา ปรากฏผลดังตาราง 14

ตาราง 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.316	4	0.837	0.786	0.535
	ภายในกลุ่ม	304.451	286	1.065		
	รวม	307.797	290			
2. ด้านการประสานงานของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	17.209	4	4.302	3.263	0.012*
	ภายในกลุ่ม	377.072	286	1.318		
	รวม	394.282	290			

ตาราง 14 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
3. ด้านอรรถยาศัย ความสนใจของ ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.697	4	1.674	2.644	0.034*
	ภายในกลุ่ม	181.114	286	0.633		
	รวม	187.811	290			
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	20.628	4	2.657	3.959	0.004**
	ภายในกลุ่ม	191.930	286	0.671		
	รวม	202.557	290			
5. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.258	4	3.064	4.082	0.003**
	ภายในกลุ่ม	214.732	286	0.751		
	รวม	226.990	290			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	7.981	4	1.995	3.255	0.012*
	ภายในกลุ่ม	175.311	286	0.613		
	รวม	183.292	290			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

P > .05 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาล
กองบิน 4 อำเภอตากสิน จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อ
โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .05 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจใน
ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการประสานงานของการบริการ และด้านอรรถยาศัย ความสนใจ
ของผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สำหรับด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย
วิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบ
ดังแสดงในตาราง 15-19

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านภาระงานของการบริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ไม่มีวุฒิการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
		3.75	3.29	3.88	3.41	3.45
ไม่มีวุฒิการศึกษา	3.75	-	0.458	- 0.130	0.340	0.301
ประถมศึกษา	3.29		-	- 0.588**	- 0.119	- 0.157
มัธยมศึกษา / ปวช.	3.88			-	0.469*	0.431*
อนุปริญญา / ปวส.	3.41				-	- 0.038
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.45					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 15 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านภาระงานของการบริการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษานุปริญญา / ปวส. และปริญญาตรีหรือสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านอรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ไม่มีวุฒิการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
		4.22	3.82	4.01	3.74	3.76
ไม่มีวุฒิการศึกษา	4.22	-	0.398*	0.211	0.482*	0.457*
ประถมศึกษา	3.82		-	- 0.187	0.084	0.059

ตาราง 16 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ไม่มีวุฒิ การศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
		4.22	3.82	4.01	3.74	3.76
มัธยมศึกษา / ปวช.	4.01			-	0.271	0.246
อนุปริญญา / ปวส.	3.74				-	- 0.025
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.76					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 16 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านอรรถยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มที่ไม่มีวุฒิการศึกษา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษา ประถมศึกษา อนุปริญญา / ปวส. และปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ไม่มีวุฒิ การศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี หรือสูงกว่า
		4.03	3.49	3.90	3.54	3.65
ไม่มีวุฒิการศึกษา	4.03	-	0.542**	0.133	0.489*	0.379*
ประถมศึกษา	3.49		-	- 0.409**	- 0.053	- 0.163
มัธยมศึกษา / ปวช.	3.90			-	0.356*	0.246
อนุปริญญา / ปวส.	3.54				-	- 0.110
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.65					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 17 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มที่ไม่มีวุฒิการศึกษา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษาประถมศึกษา อนุปริญญา / ปวส. และปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .05 และ .05 ตามลำดับ กลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านคุณภาพการบริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ไม่มีวุฒิการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
		3.79	3.40	3.78	3.28	3.45
ไม่มีวุฒิการศึกษา	3.79	-	0.390*	0.002	0.505*	0.331
ประถมศึกษา	3.40		-	- 0.388**	0.115	- 0.059
มัธยมศึกษา / ปวช.	3.78			-	0.503**	0.330*
อนุปริญญา / ปวส.	3.28				-	- 0.173
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.45					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 18 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านคุณภาพการบริการ โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มที่ไม่มีวุฒิการศึกษา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษาประถมศึกษา และอนุปริญญา / ปวส. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับ

ระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. และปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ไม่มีวุฒิ	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี
		การศึกษา		/ ปวช.	/ ปวส.	หรือสูงกว่า
		3.87	3.49	3.86	3.53	3.57
ไม่มีวุฒิการศึกษา	3.87	-	0.373*	0.001	0.333	0.295
ประถมศึกษา	3.49		-	- 0.367**	- 0.040	- 0.078
มัธยมศึกษา / ปวช.	3.86			-	0.327*	0.289*
อนุปริญญา / ปวส.	3.53				-	- 0.038
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.57					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 19 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่ากลุ่มที่ไม่มีวุฒิการศึกษา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษาประถมศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา / ปวช. มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับระดับการศึกษาอนุปริญญา / ปวส. และปริญญาตรีหรือสูงกว่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามกลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการ ปรากฏผลดังตาราง 20

ตาราง 20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามกลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.512	5	0.302	0.281	0.923
	ภายในกลุ่ม	306.285	285	1.075		
	รวม	307.797	290			
2. ด้านการประสานงานของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.172	5	2.034	1.510	0.187
	ภายในกลุ่ม	384.109	285	1.348		
	รวม	394.281	290			
3. ด้านอรรถยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	24.459	5	4.892	8.535	0.000***
	ภายในกลุ่ม	163.362	285	0.573		
	รวม	187.811	290			
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.444	5	2.289	3.413	0.005**
	ภายในกลุ่ม	191.113	285	0.671		
	รวม	202.557	290			
5. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.287	5	0.657	0.838	0.524
	ภายในกลุ่ม	223.703	285	0.785		
	รวม	226.990	290			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.814	5	0.963	1.538	0.178
	ภายในกลุ่ม	178.477	285	0.626		
	รวม	183.292	290			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

P > .05 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีกลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านอรรถาถัย ความสนใจของผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .01 ตามลำดับ ส่วนด้านอื่น ๆ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

สำหรับด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบดังแสดงในตาราง 21-22

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านอรรถาถัย ความสนใจของผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามกลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการ

กลุ่มของผู้มีสิทธิ ในโครงการ	ผู้มี รายได้ \bar{X} น้อย	ผู้นำ ชุมชน	ผู้ที่อายุ เกิน 60 ปี	นักเรียน ระดับ มัธยมศึกษา / ปวช.	ทหารกอง ประจำการ	ประชาชน ทั่วไป
	4.25	4.00	4.27	4.16	3.56	3.96
ผู้มีรายได้น้อย	4.25	- 0.255	- 0.011	0.090	0.699***	0.295
ผู้นำชุมชน	4.00	-	- 0.266	- 0.165	0.445*	0.040
ผู้ที่อายุเกิน 60 ปี	4.27		-	0.101	0.711***	0.306
นักเรียนระดับมัธยมศึกษา / ปวช.	4.16			-	0.610***	0.205
ทหารกองประจำการ	3.56				-	- 0.405***
ประชาชนทั่วไป	3.96					-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 21 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านอรรถาถัย ความสนใจของผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามกลุ่มของ

ผู้มีสิทธิในโครงการ พบว่า กลุ่มที่เป็นผู้มีรายได้น้อย ผู้นำชุมชน ผู้ที่อายุเกิน 60 ปี และนักเรียนระดับมัธยมศึกษา / ปวช. มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการที่เป็นทหารกองประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001, .05, .001 และ .001 ตามลำดับ กลุ่มที่เป็นทหารกองประจำการ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่เป็นประชาชนทั่วไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามกลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการ

กลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการ	ผู้มีรายได้น้อย \bar{X}	ผู้นำชุมชน	ผู้ที่อายุเกิน 60 ปี	นักเรียนระดับมัธยมศึกษา / ปวช.	ทหารกองประจำการ	ประชาชนทั่วไป
	3.85	3.91	3.95	4.08	3.52	3.75
ผู้มีรายได้น้อย	3.85	-	-0.058	-0.096	-0.230	0.334*
ผู้นำชุมชน	3.91	-	-0.038	-0.172	0.393	0.158
ผู้ที่อายุเกิน 60 ปี	3.95	-	-	-0.135	0.430**	0.196
นักเรียนระดับมัธยมศึกษา / ปวช.	4.08	-	-	-	0.565**	0.330
ทหารกองประจำการ	3.52	-	-	-	-	-0.234
ประชาชนทั่วไป	3.75	-	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 22 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยจำแนกตามกลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการ พบว่า กลุ่มที่เป็นผู้มีรายได้น้อย ผู้ที่อายุเกิน 60 ปี และนักเรียนระดับมัธยมศึกษา / ปวช. มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการที่เป็นทหารกองประจำการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05, .01 และ .01 ตามลำดับ

5. การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการ ปรากฏผลดังตาราง 23

ตาราง 23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการ

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.729	2	4.865	4.700	0.010**
	ภายในกลุ่ม	298.068	288	1.035		
	รวม	307.797	290			
2. ด้านการประสานงานของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	19.038	2	9.519	7.306	0.001***
	ภายในกลุ่ม	375.244	288	1.303		
	รวม	394.281	290			
3. ด้านอรรถยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	23.871	2	11.936	20.968	0.000***
	ภายในกลุ่ม	163.940	288	0.569		
	รวม	187.811	290			
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	18.364	2	9.182	14.356	0.000***
	ภายในกลุ่ม	184.194	288	0.640		
	รวม	202.557	290			
5. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.933	2	5.967	7.990	0.000***
	ภายในกลุ่ม	215.057	288	0.747		
	รวม	226.990	290			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	15.790	2	13.575	1.538	0.000***
	ภายในกลุ่ม	167.502	288	0.582		
	รวม	183.292	290			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

P > .05 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 23 พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในรายด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในรายด้านการประสานงานของการบริการ ในรายด้านอัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ในรายด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และในรายด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สำหรับด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบดังแสดงในตาราง 24-29

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการ

จำนวนครั้งในการมารับบริการ	\bar{X}	สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	เดือนละ 1-2 ครั้ง	อื่น ๆ
		3.86	3.46	3.70
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	3.86	-	0.397**	0.155
เดือนละ 1-2 ครั้ง	3.46		-	-0.241
อื่น ๆ	3.70			-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 24 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ โดยจำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการ พบว่า กลุ่มที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการเดือนละ 1-2 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 25 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านการประสานงานของการบริการ เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการ

จำนวนครั้งในการมารับบริการ	\bar{X}	สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	เดือนละ 1-2 ครั้ง	อื่น ๆ
		3.98	3.44	3.47
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	3.98	-	0.537***	0.508*
เดือนละ 1-2 ครั้ง	3.44		-	- 0.030
อื่น ๆ	3.47			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 25 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านการประสานงานของการบริการ โดยจำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการ พบว่า กลุ่มที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการเดือนละ 1-2 ครั้ง และอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .05 ตามลำดับ

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านอรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการ

จำนวนครั้งในการมารับบริการ	\bar{X}	สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	เดือนละ 1-2 ครั้ง	อื่น ๆ
		4.27	3.64	4.00
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	4.27	-	0.624***	0.267*
เดือนละ 1-2 ครั้ง	3.64		-	0.356**

ตาราง 26 (ต่อ)

จำนวนครั้งในการมารับบริการ	\bar{X}	สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	เดือนละ 1-2 ครั้ง	อื่น ๆ
		4.27	3.64	4.00
อื่น ๆ	4.00			-

- * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
- *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 26 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากสิน จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านอัตราความสนใจของผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการ พบว่า กลุ่มที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการเดือนละ 1-2 ครั้ง และอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .05 ตามลำดับ กลุ่มที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการเดือนละ 1-2 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากสิน จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการ

จำนวนครั้งในการมารับบริการ	\bar{X}	สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	เดือนละ 1-2 ครั้ง	อื่น ๆ
		4.08	3.53	3.71
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	4.08	-	0.549***	0.368*
เดือนละ 1-2 ครั้ง	3.53		-	0.181
อื่น ๆ	3.71			-

- * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
- *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 27 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยจำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการ พบว่า กลุ่มที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการเดือนละ 1-2 ครั้ง และอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .05 ตามลำดับ

ตาราง 28 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านคุณภาพการบริการ เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการ

จำนวนครั้งในการมารับบริการ	\bar{X}	สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	เดือนละ 1-2 ครั้ง	อื่น ๆ
		3.86	3.41	3.59
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	3.86	-	0.443***	0.269
เดือนละ 1-2 ครั้ง	3.41		-	- 0.175
อื่น ๆ	3.59			-

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 28 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านคุณภาพการบริการ โดยจำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการ พบว่า กลุ่มที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการเดือนละ 1-2 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการ

จำนวนครั้งในการมารับบริการ	\bar{X}	สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	เดือนละ 1-2 ครั้ง	อื่น ๆ
		4.01	3.50	3.69
สัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง	4.01	-	0.510***	0.313*
เดือนละ 1-2 ครั้ง	3.50		-	-0.197
อื่น ๆ	3.69			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 29 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน โดยจำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการพบว่า กลุ่มที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการสัปดาห์ละ 1-2 ครั้ง มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการเดือนละ 1-2 ครั้ง และอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .05 ตามลำดับ

6. การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย ปรากฏผลดังตาราง 30

ตาราง 30 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.460	3	3.153	3.033	0.030*
	ภายในกลุ่ม	298.338	287	1.040		
	รวม	307.797	290			

ตาราง (30) ต่อ

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
2. ด้านการประสานงานของ การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	16.545	3	5.515	4.190	0.006**
	ภายในกลุ่ม	377.736	287	1.316		
	รวม	394.281	290			
3. ด้านอรรถยาศัย ความสนใจ ของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.173	3	2.724	4.352	0.005**
	ภายในกลุ่ม	179.638	287	0.626		
	รวม	187.811	290			
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	14.060	3	4.687	7.136	0.000***
	ภายในกลุ่ม	188.497	287	0.657		
	รวม	202.557	290			
5. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	14.417	3	4.806	6.488	0.000***
	ภายในกลุ่ม	212.573	287	0.741		
	รวม	226.990	290			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	10.577	3	3.526	5.858	0.001***
	ภายในกลุ่ม	172.715	287	0.602		
	รวม	183.292	290			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

P > .05 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 30 พบว่า ผู้รับบริการในโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ ที่มีลักษณะการเจ็บป่วยแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้านของความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในรายด้านความสะอาดที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในรายด้านการประสานงานของการบริการ และในรายด้านอรรถยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ในรายด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และในรายด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สำหรับด้านที่มีนัยสำคัญทางสถิติได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบดังแสดงในตาราง 31-36

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย

ลักษณะการเจ็บป่วย	\bar{X}	โรคทั่วไป	โรคประจำตัว	อุบัติเหตุ	ตรวจสุขภาพ
		3.77	3.69	3.16	3.50
โรคทั่วไป	3.77	-	0.073	0.607**	0.270
โรคประจำตัว	3.69		-	0.533*	0.197
อุบัติเหตุ	3.16			-	- 0.337
ตรวจสุขภาพ	3.50				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 31 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ โดยจำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย พบว่า กลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยเป็นโรคทั่วไป และโรคประจำตัว มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยอุบัติเหตุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 ตามลำดับ

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านการประสานงานของการบริการ เมื่อจำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย

ลักษณะการเจ็บป่วย	\bar{X}	โรคทั่วไป	โรคประจำตัว	อุบัติเหตุ	ตรวจสุขภาพ
		3.87	3.64	3.38	3.23
โรคทั่วไป	3.87	-	0.226	0.487*	0.641***

ตาราง 32 (ต่อ)

ลักษณะการเจ็บป่วย	\bar{X}	โรคทั่วไป	โรคประจำตัว	อุบัติเหตุ	ตรวจสุขภาพ
		3.87	3.64	3.38	3.23
โรคประจำตัว	3.64	-	0.261	0.415*	
อุบัติเหตุ	3.38	-	-	0.153	
ตรวจสุขภาพ	3.23	-	-	-	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 32 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านการประสานงานของการบริการ โดยจำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย พบว่า กลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยเป็นโรคทั่วไป มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยอุบัติเหตุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยเป็นโรคทั่วไป และโรคประจำตัว มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยตรวจสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .05 ตามลำดับ

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านอรรถยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย

ลักษณะการเจ็บป่วย	\bar{X}	โรคทั่วไป	โรคประจำตัว	อุบัติเหตุ	ตรวจสุขภาพ
		3.95	4.09	3.87	3.59
โรคทั่วไป	3.95	-	- 0.133	0.084	0.367**
โรคประจำตัว	4.09	-	-	0.217	0.500***
อุบัติเหตุ	3.87	-	-	-	0.283
ตรวจสุขภาพ	3.59	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 33 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านอรรถยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ โดยจำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย พบว่า กลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยเป็นโรคทั่วไป และโรคประจำตัว มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยตรวจสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 ตามลำดับ

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย

ลักษณะการเจ็บป่วย	\bar{X}	โรคทั่วไป	โรคประจำตัว	อุบัติเหตุ	ตรวจสุขภาพ
		3.97	3.77	3.48	3.39
โรคทั่วไป	3.97	-	0.196	0.489**	0.575***
โรคประจำตัว	3.77		-	0.292	0.379**
อุบัติเหตุ	3.48			-	0.087
ตรวจสุขภาพ	3.39				-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 34 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ โดยจำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย พบว่า กลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยเป็นโรคทั่วไป มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยอุบัติเหตุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยเป็นโรคทั่วไป และโรคประจำตัว มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยตรวจสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .01 ตามลำดับ

ตาราง 35 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านคุณภาพการบริการ เมื่อจำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย

ลักษณะการเจ็บป่วย	\bar{X}	โรคทั่วไป	โรคประจำตัว	อุบัติเหตุ	ตรวจสุขภาพ
		3.82	3.60	3.32	3.23
โรคทั่วไป	3.82	-	0.212	0.499**	0.581***
โรคประจำตัว	3.60		-	0.287	0.369*
อุบัติเหตุ	3.32			-	0.082
ตรวจสุขภาพ	3.23				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 35 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านคุณภาพการบริการ โดยจำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย พบว่ากลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยเป็นโรคทั่วไป มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยอุบัติเหตุ และตรวจสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 ตามลำดับ กลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยเป็นโรคประจำตัว มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยตรวจสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน เมื่อจำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย

ลักษณะการเจ็บป่วย	\bar{X}	โรคทั่วไป	โรคประจำตัว	อุบัติเหตุ	ตรวจสุขภาพ
		3.87	3.76	3.44	3.39
โรคทั่วไป	3.87	-	0.115	0.433**	0.487***
โรคประจำตัว	3.76		-	0.318	0.372**

ตาราง 36 (ต่อ)

ลักษณะการเจ็บป่วย	\bar{X}	โรคทั่วไป	โรคประจำตัว	อุบัติเหตุ	ตรวจสุขภาพ
		3.87	3.76	3.44	3.39
อุบัติเหตุ	3.44		-	0.054	
ตรวจสุขภาพ	3.39			-	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

จากตาราง 36 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน โดยจำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย พบว่ากลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยเป็นโรคทั่วไป มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยอุบัติเหตุ และตรวจสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 ตามลำดับ กลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยเป็นโรคประจำตัว มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกับกลุ่มที่มีลักษณะการเจ็บป่วยตรวจสุขภาพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามลักษณะในการเดินทางมารับบริการ ปรากฏผลดังตาราง 37

ตาราง 37 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามลักษณะในการเดินทางมารับบริการ

ลักษณะความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ลักษณะในการเดินทางมารับบริการ				t	p
	มารับบริการ		มีคนพามา			
	ด้วยตนเอง	รับบริการทุกครั้ง	ด้วยตนเอง	รับบริการทุกครั้ง		
	(n = 146)	(n = 145)	(n = 146)	(n = 145)		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	3.79	1.041	3.49	1.001	0.211	0.646
2. ด้านการประสานงานของการบริการ	3.71	1.139	3.57	1.193	0.924	0.337
3. ด้านอัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ	3.98	0.807	3.87	0.802	0.923	0.337

ตาราง 37 (ต่อ)

ลักษณะความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ลักษณะในการเดินทางมารับบริการ				t	p
	มารับบริการ		มีคนพามา			
	ด้วยตนเอง		รับบริการทุกครั้ง			
	(n = 146)		(n = 145)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.84	0.892	3.68	0.769	6.026	0.015*
5. ด้านคุณภาพการบริการ	3.75	0.871	3.46	0.878	0.218	0.641
ภาพรวม	3.81	0.814	3.62	0.765	1.886	0.171

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

P > .05 ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 37 พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ระหว่างการมารับบริการด้วยตนเอง และมีคนพามาบริการทุกครั้ง โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน