

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการ
หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4
อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์

อัจฉรา คำประกอบ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ปีการศึกษา 2549

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อนุมัติวิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัด
นครสวรรค์ เสนอโดย นาวาอากาศตรีหญิง อัจฉรา คำประกอบ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป



.....รองอธิการบดีฝ่ายวิจัยและบัณฑิตศึกษา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สำราญ พงษ์ไธมาส)

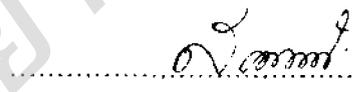
วันที่ 6 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2550

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



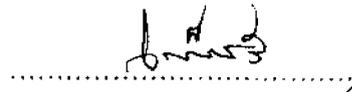
.....ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวรีย์ ศิริโกศาภิรมย์)



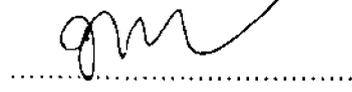
.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสินี ศิริโกศาภิรมย์)



.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ชรี หมั่นเจริญสุข)



.....กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ

(ดร. เพ็ญภา ศรีเงินดี)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาลินี ศิริโกคาภิรมย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ชรี หมั่นเจริญสุข
ชื่อนักศึกษา	นาวาอากาศตรีหญิง อัจฉรา คำประกอบ
สาขา	การจัดการทั่วไป
ปีการศึกษา	2549

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา กลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการ จำนวนครั้งในการมารับบริการ ลักษณะการเจ็บป่วย และลักษณะในการเดินทางมารับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้รับบริการตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 รวมทั้งหมดจำนวน 291 คน เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผ่านการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน และมีค่าความเชื่อมั่น 0.97 ได้แบบสอบถามคืนมาทุกฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และทดสอบรายคู่ตามวิธีการของฟิชเชอร์ (LSD) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า อยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจของแต่ละด้านจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถาถัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ และด้านคุณภาพการบริการ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากดี จังหวัดนครสวรรค์ ตามตัวแปร พบว่า แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จำแนกตามเพศ และระดับการศึกษา (ระดับ .05) อายุ (ระดับ .01) จำนวนครั้งในการมารับบริการ และลักษณะการเจ็บป่วย (ระดับ .001) ตามลำดับ เมื่อจำแนกออกตามกลุ่มของผู้มีสิทธิในโครงการ และลักษณะในการเดินทางมารับบริการ พบว่า ไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ระดับ .05)

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

Thesis Title	The Satisfaction of Patients toward Health Insurance Project of Wing 4 Hospital, Takhli District, Nakhon Sawan Province
Thesis Advisors	Asst. Prof. Dr. Sutasinee Siripokapirom Asst. Prof. Patcharee Muencharoensuk
Name	Achara Kampragob
Concentration	General Management
Academic Year	2006

ABSTRACT

The research aimed to 1) study the satisfaction of patients toward the health insurance project of Wing 4 hospital, Takhli District, Nakhon Sawan Province, 2) compare the satisfaction of patients toward the health insurance project of Wing 4 hospital, Takhli District, Nakhon Sawan Province, classified by sex, age, educational level, right persons of the project, numbers of times using services, symptom of sickness, and to hospital.

The 291 sample group was patients using the service of health insurance project, Takhli District, Nakhon Sawan Province. The instrument used with 0.97 reliability and approved by 5 experts was a questionnaire designed by the researcher with a response rate of 100 %. The data was analyzed by a ready-made computer program to calculate percentage, mean (\bar{X}), standard deviation (S.D.), t-test, one-way ANOVA, F-test, and Fisher's Least-Significant Difference (LSD).

The findings were as follows:

1. The satisfaction of patients toward the health insurance project of Wing 4 hospital, Takhli District, Nakhon Sawan Province overall was at a high level which could be ranged in descending order of satisfaction: convenience, coordination, courtesy, interest of service providers, medical information, and service quality.

2. the comparison of the satisfaction of the service users toward the project, it showed statistically significant difference at a level of .05 when classified by sex, and educational level, at a level of .01 when classified by age, and at a level of .001 when classified by numbers of times using services and symptom of sickness. It showed no significant difference at a level of .05 when classified by right persons of the project and to hospital.

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี โดยมุ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตาคลี จังหวัดนครสวรรค์ วิทยานิพนธ์นี้สำเร็จได้ด้วยดีภายใต้ความอนุเคราะห์จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุชาลีนี้ศิริโกศาภิรมย์ ประธานกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ชรี หมั่นเจริญสุข กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำและให้ข้อคิดต่าง ๆ ในการวิจัยอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ชวีษฐ์ ยิ้มพงษ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วนิดา เพิ่มศิริ นาวาอากาศเอก (พิเศษ) ชูพันธ์ ชาญสมร พันเอก (พิเศษ) หญิง จันทนา อรรถไธตร์ และ นาวาอากาศเอก (พิเศษ) ชูชาติ บุญชัย ที่กรุณาตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ขอขอบคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุวีย์ ศิริโกศาภิรมย์ ประธานควบคุมการสอบวิทยานิพนธ์ คณาจารย์ทุกท่านที่อบรมสั่งสอนให้คำปรึกษา ให้ข้อเสนอแนะในการทำวิทยานิพนธ์จนสำเร็จ สมบูรณ์ ตลอดจนทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จึงใคร่ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

อัจฉรา คำประกอบ

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	4
ความสำคัญของการวิจัย.....	5
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	7
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
สมมติฐานการวิจัย.....	10
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
โครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.....	12
แนวคิดและปรัชญาโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.....	12
วิวัฒนาการของการประกันสุขภาพในประเทศไทย.....	12
เหตุผลที่คนไทยต้องมีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.....	15
ความสำคัญของการมีหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.....	16
การดำเนินงานตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า.....	18
ความหมาย แนวคิด ความสำคัญ และลักษณะของการบริการที่ดี.....	29
ความหมายของการบริการ.....	29
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการบริการ.....	31
ความสำคัญของการบริการ.....	36
ลักษณะของการบริการที่ดี.....	37
ความหมาย แนวคิด ความสำคัญ และองค์ประกอบของความพึงพอใจ.....	39
ความหมายของความพึงพอใจ.....	39
แนวคิดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรักษาพยาบาล.....	41
ความสำคัญของความพึงพอใจ.....	56
องค์ประกอบของความพึงพอใจ.....	56
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ.....	60
แนวทางการสร้างความพึงพอใจ.....	63
การวัด และการประเมินความพึงพอใจ.....	64

	หน้า
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	67
งานวิจัยในประเทศ.....	67
งานวิจัยต่างประเทศ.....	70
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	73
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	73
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	74
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	75
การหาคุณภาพของเครื่องมือ.....	76
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	76
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	77
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	82
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	83
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	119
ความมุ่งหมายในการวิจัย.....	119
สมมติฐานการวิจัย.....	119
วิธีดำเนินการวิจัย.....	120
สรุปผลการวิจัย.....	121
อภิปรายผล.....	124
ข้อเสนอแนะ.....	135
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	135
บรรณานุกรม.....	137

	หน้า
ภาคผนวก.....	146
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย.....	147
ภาคผนวก ข รายนามผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจแบบสอบถาม.....	154
ภาคผนวก ค หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ในการทำวิทยานิพนธ์.....	156
ภาคผนวก ง หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจ แบบสอบถาม.....	158
ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์.....	164

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	74
ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลทั่วไป.....	83
ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านความสะดวกที่รับจากการบริการ....	85
ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านการประสานงานของการบริการ.....	87
ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านอรรถยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ...	88
ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ.....	89
ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ด้านคุณภาพการบริการ.....	90
ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ ในรายด้าน และภาพรวมทั้ง 5 ด้าน.....	91
ตาราง 9 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามเพศ.....	92
ตาราง 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามอายุ.....	93
ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านอรรถยาศัย ความสนใจ ของผู้ให้บริการเมื่อจำแนกตามอายุ.....	94

ตาราง 12	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามอายุ.....	95
ตาราง 13	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน เมื่อจำแนกตามอายุ.....	96
ตาราง 14	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	97
ตาราง 15	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านการประสานงานของการบริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา.....	99
ตาราง 16	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านอรรถาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา.....	99
ตาราง 17	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา.....	100
ตาราง 18	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านคุณภาพการบริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา.....	101
ตาราง 19	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา.....	102

ตาราง 28	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากดี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านคุณภาพการบริการ เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการ.....	110
ตาราง 29	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากดี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งในการมารับบริการ.....	111
ตาราง 30	การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากดี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย.....	111
ตาราง 31	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากดี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย.....	113
ตาราง 32	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากดี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านการประสานงานของการบริการ เมื่อจำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย.....	113
ตาราง 33	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากดี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านอรรถยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย.....	114
ตาราง 34	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากดี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ เมื่อจำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย.....	115
ตาราง 35	การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากดี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในด้านคุณภาพการบริการ เมื่อจำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย.....	116

	หน้า
ตาราง 36 การทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการ หลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ เป็นรายคู่ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน เมื่อจำแนกตาม ลักษณะการเจ็บป่วย.....	116
ตาราง 37 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการหลักประกัน สุขภาพถ้วนหน้า โรงพยาบาลกองบิน 4 อำเภอตากาลี จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามลักษณะในการเดินทางมารับบริการ.....	117

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
ภาพ 2 การไหลเวียนของการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลกองบิน 4.....	29
ภาพ 3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ.....	58

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี