บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน โดยใช้แบบสอบถามจำนวน 398 ชุด เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประกันตนโครงการประกันสังคมที่เลือกเข้ารับการบริการจากโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตาราง แบ่งออกเป็น 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\overline{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน ประกอบด้วย เพศ อายุ ภูมิลำเนา สถานที่ทำงาน ลักษณะงาน อายุการทำงาน ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ และประเภทความเจ็บป่วย

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	398	**100**
1. เพศ		
ชาย	119	29.9
หญิง	279	70.1
2. อายุ		
ต่ำกว่า 25 ปี	101	25.4
25 - 28 ปี	97	24.4
29 - 35 ปี	98	24.6
36 ปีขึ้นไป	102	25.6
3. ภูมิลำเนา		
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา	305	76.6
จังหวัดอื่น	93	23.4
4. สถานที่ทำงาน		
บริษัทหรือโรงงาน	246	61.8
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	21	5.3
โรงแรม	4	1.0
โรงพยาบาล	53	13.3
หน่วยงานราชการ	28	7.0
อื่น ๆ	46	11.6
5. ลักษณะงาน		
งานที่ใช้แรงงาน(ภาคสนาม)	36	9.0
งานในสำนักงาน	128	32.2

ตาราง 1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	398	**100**
งานติดต่อภายนอกสำนักงาน	19	4.8
งานผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม	205	51.5
อื่น ๆ	10	2.5
6. อายุการทำงาน		
ต่ำกว่า 1 ปี	81	20.4
1 – 4 ปี	134	33.7
5 – 7 ปี	77	19.3
8 ปีขึ้นไป	106	26.6
7. ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ		
ไม่เกิน 1 ปี	97	24.4
1 - 5 ปี	189	47.5
6 – 10 ปี	72	18.1
10 ปีขึ้นไป	40	10.0
8. จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ		
1 - 2 ครั้ง	166	41.7
3 - 5 ครั้ง	142	35.7
6 ครั้งขึ้นไป	90	22.6
9. ประเภทความเจ็บป่วย		
อุบัติเหตุ	34	8.5
อายุรกรรม	203	51.0
สูติ-นรีเวช	50	12.6
ตา หู คอ จมูก	61	15.3
ศัลยกรรมกระดูก	24	6.0
ศัลยกรรม	16	4.0
อื่น ๆ	10	2.6

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ประกันตนที่ตอบแบบสอบถาม มีทั้งหมด 398 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 279 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 มีอายุ 36 ปีขึ้นไป จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.6 สถานที่ทำงานเป็นบริษัทหรือโรงงาน จำนวน 246 คน คิดเป็นร้อยละ 61.8 มีลักษณะงานที่ทำเป็นงานผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 มีอายุการทำงาน 1 – 4 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.7 ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ 1 – 5 ปี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 จำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ 1 – 2 ครั้ง จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และประเภทความเจ็บป่วย คือ อายุรกรรม จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 51.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม

ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม ประกอบด้วย ด้านเวชระเบียน ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล ด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม ด้านเวชระเบียน

ด้านเวชระเบียน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรมีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.49	1.08	มาก
2. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.47	1.05	มาก
3. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรให้คำแนะนำและให้ข้อมูลข่าวสารในการติดต่อ	3.48	1.12	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการและเสาร์ – อาทิตย์	3.36	1.01	ปานกลาง
5. จัดเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนเวลาพักเที่ยง	3.35	.95	ปานกลาง
6. มีการทำระบบดัชนีเพื่อค้นหาเวชระเบียนได้รวดเร็ว	3.46	.94	มาก
7. สามารถค้นหาเวชระเบียนได้จากเลขบัตรประจำตัวประชาชน	3.58	.99	มาก
8. มีการบันทึกข้อมูลการวินิจฉัยโรคและการสั่งการรักษา	3.54	.94	มาก
9. มีการบันทึกสิ่งตรวจพบจากการตรวจวินิจฉัยโรค	3.59	.92	มาก
10. การบันทึกข้อมูลในเวชระเบียน สามารถทำให้แพทย์ผู้อื่นทำการรักษาต่อได้	3.59	.94	มาก
ภาพรวม	**3.49**	**.82**	**มาก**

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม ด้านเวชระเบียนโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.49, S.D. = .82) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม ด้านเวชระเบียนในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อ 4 เจ้าหน้าที่ให้บริการนอกเวลาราชการและเสาร์ – อาทิตย์ และข้อ 5 จัดเจ้าหน้าที่สับเปลี่ยนเวลาพักเที่ยง มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล

ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ระหว่างรอพบแพทย์	3.28	1.10	ปานกลาง
2. พยาบาลสอบถามอาการเบื้องต้นก่อนเข้าพบแพทย์	3.54	.96	มาก
3. แพทย์สอบถามอาการอย่างละเอียด	3.53	.99	มาก
4. เครื่องมือที่ทันสมัยมาใช้ในการตรวจรักษาหรือการวินิจฉัยโรค	3.59	.96	มาก
5. แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรคมาให้บริการผู้ประกันตน	3.56	.99	มาก
6. แพทย์ให้การตรวจรักษาด้วยความเสมอภาคเช่นเดียวกับผู้ป่วยทั่วไป	3.53	.98	มาก
7. แพทย์และพยาบาลเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.45	1.08	มาก
8. แพทย์และพยาบาลให้ความรู้และคำแนะนำในการปฏิบัติตัวของผู้ป่วย	3.56	.99	มาก
9. แพทย์ผู้ให้การรักษามีการบันทึกข้อมูลการรักษาลงในบันทึกประวัติข้อมูลการตรวจวินิจฉัยทุกครั้ง	3.69	.95	มาก
10. แพทย์ตรวจรักษานอกเวลาราชการ เสาร์ – อาทิตย์เพียงพอ	3.37	1.02	ปานกลาง
ภาพรวม	**3.51**	**.87**	**มาก**

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาลโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.51, S.D. = .87) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาลอยู่ในระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อ 1 ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ระหว่างรอพบแพทย์ และข้อ 10 แพทย์ตรวจรักษานอกเวลาราชการ เสาร์ – อาทิตย์เพียงพอ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม ด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์

ด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เวลารอรับยามีความเหมาะสม	3.30	1.09	ปานกลาง
2. เภสัชกรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาชัดเจน	3.69	.95	มาก
3. จัดยาที่ได้มาตรฐานตามบัญชียาหลักแห่งชาติ	3.61	.93	มาก
4. ป้ายบอกขั้นตอนการรับยาชัดเจน	3.73	.97	มาก
5. การแยกเก็บยา เช่น ยาฆ่าเชื้อ ยาอันตราย ต่าง ๆ และยาสำหรับใช้ภายนอกแยกออกจาก ยากินและยาฉีด	3.71	.92	มาก
6. ในการจ่ายยาแก่ผู้ป่วยมีการเขียนฉลากที่สมบูรณ์ ชัดเจน ครบถ้วน (ชื่อยา ชื่อผู้ป่วย วิธีการ และขนาดการใช้ยา วันที่)	3.78	.94	มาก
7. มีจำนวนเภสัชกรที่พอเหมาะกับขนาดของโรงพยาบาล	3.56	.94	มาก
8. มีระบบการจัดลำดับก่อน-หลังในการรับยา	3.67	.96	มาก
9. มีการแยกจุดให้บริการรับยาสำหรับผู้ป่วยนอกและผู้ป่วยใน	3.48	1.00	มาก
10. มีการจัดเภสัชกรให้บริการนอกเวลาราชการ เสาร์-อาทิตย์	3.13	1.19	ปานกลาง
ภาพรวม	3.62	.81	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม ด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.62, S.D. = .81) และเมื่อวิเคราะห์ในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม ด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ อยู่ใน

ระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อ 1 เวลารอรับยามีความเหมาะสม และข้อ 10 มีการจัดเภสัชกรให้บริการนอกเวลา ราชการ เสาร์-อาทิตย์ มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. สถานที่จอดรถเพียงพอ	3.13	1.19	ปานกลาง
2. จัดทำป้ายบอกทางแต่ละแผนก	3.48	1.04	มาก
3. มีที่นั่งพักรอตรวจ ณ จุดให้บริการต่าง ๆ	3.44	1.07	มาก
4. ห้องตรวจสะอาด เรียบร้อย และมีอุปกรณ์ภายในห้องตรวจครบถ้วน	3.56	.99	มาก
5. ห้องน้ำสะอาด และมีจำนวนเพียงพอ	3.14	1.17	ปานกลาง
6. จุดทิ้งขยะตามจุดต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลเพียงพอ	3.27	1.08	ปานกลาง
7. ห้องพักผู้ป่วยสะอาด มีอุปกรณ์ที่จำเป็นเพียงพอ	3.31	1.06	ปานกลาง
8. เตียงนอนและตู้ข้างเตียงมีจำนวนเพียงพอ	3.26	1.08	ปานกลาง
9. อุปกรณ์ของใช้ต่างๆ มีเพียงพอ เช่น เสื้อผ้า, เครื่องนอน, พัดลม,โทรทัศน์ ฯลฯ	3.33	1.05	ปานกลาง
10. การจัดระบบความปลอดภัยในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ไม่ให้ติดเชื้อโรคจากสภาพแวดล้อม เช่น การแยกผู้ป่วย	3.39	1.02	ปานกลาง
ภาพรวม	**3.33**	**.91**	**ปานกลาง**

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.33, S.D. = .91) และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกข้อ ยกเว้นข้อ 2 จัดทำป้ายบอกทางแต่ละแผนก ข้อ 3 มีที่นั่งพักรอตรวจ ณ จุดให้บริการต่าง ๆ และข้อ 4 ห้องตรวจสะอาดเรียบร้อย และมีอุปกรณ์ภายในห้องตรวจครบถ้วน มีความพึงพอใจในระดับมาก

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม โดยภาพรวม

ภาพรวม	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเวชระเบียน	3.49	.82	มาก
2. ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล	3.51	.87	มาก
3. ด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์	3.62	.81	มาก
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.33	.91	ปานกลาง
ภาพรวม	**3.49**	**.78**	**มาก**

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.49, S.D. = .78) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมในระดับมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตน

โดยมีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมไม่แตกต่างกัน

H1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ประกันตนแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมแตกต่างกัน

ตาราง 7 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig. (2-tailed)
	ชาย (n = 119)		หญิง (n = 279)			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านเวชระเบียน	3.64	.76	3.43	.84	2.360	.019*
2. ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล	3.63	.84	3.46	.88	1.816	.070
3. ด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์	3.68	.80	3.60	.81	.924	.356
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.43	.88	3.29	.92	1.442	.150
รวม	**3.60**	**.74**	**3.44**	**.80**	**1.781**	**.076**

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในภาพรวมผู้ประกันตนเพศชายและเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน

ต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน คือ ด้านเวชระเบียน

ตาราง 8 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม จำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเวชระเบียน	ระหว่างกลุ่ม	6.539	3	2.180	3.251	.022*
	ภายในกลุ่ม	264.170	394	.670		
	รวม	270.710	397			
2. ด้านการตรวจรักษา	ระหว่างกลุ่ม	7.917	3	2.639	3.531	.015*
ของแพทย์และพยาบาล	ภายในกลุ่ม	294.486	394	.747		
	รวม	302.403	397			
3. ด้านการจ่ายยา	ระหว่างกลุ่ม	3.097	3	1.032	1.573	.195
และเวชภัณฑ์	ภายในกลุ่ม	258.562	394	.656		
	รวม	261.659	397			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	8.481	3	2.827	3.414	.018*
และสิ่งอำนวยความสะดวก	ภายในกลุ่ม	326.248	394	.828		
	รวม	334.730	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.513	3	1.838	3.012	.030*
	ภายในกลุ่ม	240.383	394	.610		
	รวม	245.896	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในภาพรวมผู้ประกันตนที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน คือ ด้านบริการด้านเวชระเบียน ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จึง

นำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผล ดังตาราง 9 - 11

ตาราง 9 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านเวชระเบียน จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 28 ปี	29 - 35 ปี	36 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี			.3613*	
25 - 28 ปี				
29 - 35 ปี				
36 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนด้านเวชระเบียนมากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 29 – 35 ปี (.3613)

ตาราง 10 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 28 ปี	29 - 35 ปี	36 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี			.3724*	.3053*
25 - 28 ปี				
29 - 35 ปี				
36 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล มากกว่า (.3724) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 29 – 35 ปี (.3053) และอายุ 36 ปีขึ้นไป

ตาราง 11 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามอายุเป็นรายคู่

อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	25 - 28 ปี	29 - 35 ปี	36 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 25 ปี		.2894*	.3973*	
25 - 28 ปี				
29 - 35 ปี				
36 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีระดับความพึงพอใจของด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า (.2894) (.3973) ผู้ประกันตนที่มีอายุ 25 – 28 ปี และอายุ 29 – 35 ปี

ตาราง 12 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม จำแนกตามภูมิลำเนา

ระดับความพึงพอใจ	ภูมิลำเนา				t	Sig. (2-tailed)
	จังหวัดพระนครศรีอยุธยา (n = 305)		จังหวัดอื่น (n = 93)			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านเวชระเบียน	3.41	.84	3.76	.68	-3.651	.000*
2. ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล	3.43	.87	3.78	.82	-3.456	.001*
3. ด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์	3.54	.81	3.88	.75	-3.570	.000*
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.21	.94	3.72	.70	-4.803	.000*
รวม	**3.40**	**.79**	**3.79**	**.67**	**-4.248**	**.000***

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในภาพรวมผู้ประกันตนที่มีภูมิลำเนาแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. น้อยกว่าค่า α = .05 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านเวชระเบียน ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล ด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ และด้านอาคารสถานที่และ สิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 13 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม จำแนกตามสถานที่ทำงาน

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเวชระเบียน	ระหว่างกลุ่ม	17.615	5	3.523	5.457	.000*
	ภายในกลุ่ม	253.095	392	.646		
	รวม	270.710	397			
2. ด้านการตรวจรักษา	ระหว่างกลุ่ม	12.275	5	2.455	3.317	.006*
ของแพทย์และพยาบาล	ภายในกลุ่ม	290.128	392	.740		
	รวม	302.403	397			
3. ด้านการจ่ายยา	ระหว่างกลุ่ม	5.273	5	1.055	1.612	.156
และเวชภัณฑ์	ภายในกลุ่ม	256.386	392	.654		
	รวม	261.659	397			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	15.598	5	3.120	3.832	.002*
และสิ่งอำนวยความสะดวก	ภายในกลุ่ม	319.132	392	.814		
	รวม	334.730	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	11.605	5	2.321	3.883	.002*
	ภายในกลุ่ม	234.291	392	.598		
	รวม	245.896	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในภาพรวมผู้ประกันตนที่มีสถานที่ทำงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน คือ ด้านเวชระเบียน ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผล ดังตาราง 14 – 16

ตาราง 14 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านเวชระเบียน จำแนกตามสถานที่ทำงาน เป็นรายคู่

สถานที่ทำงาน	บริษัทหรือโรงงาน	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	โรงแรม	โรงพยาบาล	หน่วยงานราชการ	อื่น ๆ
บริษัทหรือโรงงาน				.5180*		
ห้างหุ้นส่วนจำกัด	.3844*			.9024*	.5821*	.5441*
โรงแรม				.8453*		
โรงพยาบาล						
หน่วยงานราชการ						
อื่น ๆ				.3583*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานที่ทำงานบริษัทหรือโรงงาน โรงแรม และอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจด้านเวชระเบียน มากกว่า (.5180) (.8453) (.3583) ผู้ประกันตนที่มีสถานที่ทำงานโรงพยาบาล และส่วนผู้ประกันตนที่มีสถานที่ทำงานห้างหุ้นส่วนจำกัด มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมากกว่า (.3844) (.9024) (.5821) (.5441) ผู้ประกันตนที่มีสถานที่ทำงานบริษัทหรือโรงงาน โรงพยาบาล หน่วยงานราชการ และอื่น ๆ

ตาราง 15 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล จำแนกตามสถานที่ทำงานเป็นรายคู่

สถานที่ทำงาน	บริษัทหรือโรงงาน	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	โรงแรม	โรงพยาบาล	หน่วยงานราชการ	อื่น ๆ
บริษัทหรือโรงงาน				.4019*		
ห้างหุ้นส่วนจำกัด				.7646*	.5619*	.5585*
โรงแรม						
โรงพยาบาล						
หน่วยงานราชการ						
อื่น ๆ						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานที่ทำงานบริษัทหรือโรงงาน มีระดับความพึงพอใจด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล มากกว่า (.4019) ที่มีสถานที่ทำงานโรงพยาบาล และส่วนที่มีสถานที่ทำงานห้างหุ้นส่วนจำกัด มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนมากกว่า (.7646) (.5619) (.5585) ผู้ประกันตนที่มีสถานที่ทำงานโรงพยาบาล หน่วยงานราชการ และอื่น ๆ

ตาราง 16 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสถานที่ทำงานเป็นรายคู่

สถานที่ทำงาน	บริษัทหรือโรงงาน	ห้างหุ้นส่วนจำกัด	โรงแรม	โรงพยาบาล	หน่วยงานราชการ	อื่น ๆ
บริษัทหรือโรงงาน				.4637*		
ห้างหุ้นส่วนจำกัด				.7529*	.5738*	.4813*
โรงแรม				1.0184*		
โรงพยาบาล						
หน่วยงานราชการ						
อื่น ๆ						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 16 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานที่ทำงานบริษัทหรือโรงงาน และโรงแรม มีระดับความพึงพอใจด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่า (.4637) (1.0184) ที่มีสถานที่ทำงานโรงพยาบาล และส่วนผู้ประกันตนที่มีสถานที่ทำงานห้างหุ้นส่วนจำกัด มีระดับความพึงพอใจมากกว่า (.7529) (.5738) (.4813) ผู้ประกันตนที่มีสถานที่ทำงานโรงพยาบาล หน่วยงานราชการและอื่น ๆ

ตาราง 17 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม จำแนกตามลักษณะงาน

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเวชระเบียน	ระหว่างกลุ่ม	12.113	4	3.028	4.602	.001*
	ภายในกลุ่ม	258.597	393	.658		
	รวม	270.710	397			
2. ด้านการตรวจรักษา	ระหว่างกลุ่ม	8.243	4	2.061	2.753	.028*
ของแพทย์และพยาบาล	ภายในกลุ่ม	294.160	393	.748		
	รวม	302.403	397			
3. ด้านการจ่ายยา	ระหว่างกลุ่ม	4.910	4	1.228	1.879	.113
และเวชภัณฑ์	ภายในกลุ่ม	256.749	393	.653		
	รวม	261.659	397			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	17.374	4	4.344	5.379	.000*
และสิ่งอำนวยความสะดวก	ภายในกลุ่ม	317.356	393	.808		
	รวม	334.730	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	9.726	4	2.431	4.046	.003*
	ภายในกลุ่ม	236.170	393	.601		
	รวม	245.896	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในภาพรวมผู้ประกันตนที่มีลักษณะงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 3 ด้าน คือ ด้านเวชระเบียน ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 18 – 20

ตาราง 18 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านเวชระเบียน จำแนกตามลักษณะงานเป็นรายคู่

ลักษณะงาน	งานที่ใช้แรงงาน (ภาคสนาม)	งานในสำนักงาน	งานติดต่อภายนอกสำนักงาน	งานผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม	อื่น ๆ
งานที่ใช้แรงงาน (ภาคสนาม)		.3493*			
งานในสำนักงาน					
งานติดต่อภายนอกสำนักงาน					
งานผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม		.3447*			
อื่น ๆ		.6937*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ประกันตนที่มีลักษณะงานที่ใช้แรงงาน (ภาคสนาม) งานผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม และอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนด้านเวชระเบียน มากกว่า (.3493) (.3447) (.6937) ผู้ประกันตนที่มีลักษณะงานในสำนักงาน

ตาราง 19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล จำแนกตามลักษณะงานเป็นรายคู่

ลักษณะงาน	งานที่ใช้แรงงาน (ภาคสนาม)	งานในสำนักงาน	งานติดต่อภายนอกสำนักงาน	งานผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม	อื่น ๆ
งานที่ใช้แรงงาน (ภาคสนาม)					
งานในสำนักงาน					
งานติดต่อภายนอกสำนักงาน					
งานผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม		.2301*			
อื่น ๆ		.7555*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ประกันตนที่มีลักษณะงานผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม และอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล มากกว่า (.2301) (.7555) ผู้ประกันตนที่มีลักษณะงานในสำนักงาน

ตาราง 20 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามลักษณะงานเป็นรายคู่

ลักษณะงาน	งานที่ใช้แรงงาน (ภาคสนาม)	งานในสำนักงาน	งานติดต่อภายนอกสำนักงาน	งานผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม	อื่น ๆ
งานที่ใช้แรงงาน (ภาคสนาม)					
งานในสำนักงาน					
งานติดต่อภายนอกสำนักงาน		.5122*			
งานผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม		.4033*			
อื่น ๆ		.8438*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ประกันตนที่มีลักษณะงานติดต่อภายนอกสำนักงาน งานผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม และอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก มากกว่า (.5122) (.4033) (.8438) ผู้ประกันตนที่มีลักษณะงานในสำนักงาน

ตาราง 21 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม จำแนกตามอายุการทำงาน

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเวชระเบียน	ระหว่างกลุ่ม	5.320	3	1.773	2.633	.050*
	ภายในกลุ่ม	265.390	394	.674		
	รวม	270.710	397			
2. ด้านการตรวจรักษา	ระหว่างกลุ่ม	8.124	3	2.708	3.626	.013*
ของแพทย์และพยาบาล	ภายในกลุ่ม	294.278	394	.747		
	รวม	302.403	397			
3. ด้านการจ่ายยา	ระหว่างกลุ่ม	3.014	3	1.005	1.531	.206
และเวชภัณฑ์	ภายในกลุ่ม	258.644	394	.656		
	รวม	261.659	397			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	5.303	3	1.768	2.114	.098
และสิ่งอำนวยความสะดวก	ภายในกลุ่ม	329.426	394	.836		
	รวม	334.730	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.882	3	1.627	2.660	.048*
	ภายในกลุ่ม	241.014	394	.612		
	รวม	245.896	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในภาพรวมผู้ประกันตนที่มีอายุการทำงานแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha =$ .05 มี 2 ด้าน คือ ด้านเวชระเบียน และด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 22 – 23

ตาราง 22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านเวชระเบียน จำแนกตามอายุการทำงานเป็นรายคู่

อายุการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 4 ปี	5 – 7 ปี	8 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี				.3112*
1 – 4 ปี				.2109*
5 – 7 ปี				
8 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี และ 1 – 4 ปี มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนด้านเวชระเบียน มากกว่า (.3112) (.2109) ผู้ประกันตนที่มีอายุการทำงาน 8 ปีขึ้นไป

ตาราง 23 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล จำแนกตามอายุการทำงานเป็นรายคู่

อายุการทำงาน	ต่ำกว่า 1 ปี	1 – 4 ปี	5 – 7 ปี	8 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 1 ปี				.4077*
1 – 4 ปี				.2446*
5 – 7 ปี				
8 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 1 ปี และ 1 – 4 ปี มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล มากกว่า (.4077) (.2446) ผู้ประกันตนที่มีอายุการทำงาน 8 ปีขึ้นไป

ตาราง 24 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเวชระเบียน	ระหว่างกลุ่ม	4.496	3	1.499	2.218	.086
	ภายในกลุ่ม	266.214	394	.676		
	รวม	270.710	397			
2. ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	6.115	3	2.038	2.711	.045*
	ภายในกลุ่ม	296.288	394	.752		
	รวม	302.403	397			
3. ด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์	ระหว่างกลุ่ม	2.872	3	.957	1.457	.226
	ภายในกลุ่ม	258.787	394	.657		
	รวม	261.659	397			
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.722	3	1.241	1.477	.220
	ภายในกลุ่ม	331.008	394	.840		
	รวม	334.730	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.903	3	1.301	2.118	.097
	ภายในกลุ่ม	241.993	394	.614		
	รวม	245.896	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในภาพรวมผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = .05$ มี 1 ด้าน คือ ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 25

ตาราง 25 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล จำแนกตามระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการเป็นรายคู่

ระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ	ไม่เกิน 1 ปี	1 - 5 ปี	6 – 10 ปี	10 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 1 ปี			.3220*	
1 - 5 ปี			.2708*	
6 – 10 ปี				
10 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่าผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการไม่เกิน 1 ปี และ 1 - 5 ปี มีระดับความพึงพอใจของ ผู้ประกันตนด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล มากกว่า (.3220) (.2708) ผู้ประกันตนที่มีระยะเวลาที่เข้าร่วมโครงการ 6 – 10 ปี

ตาราง 26 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเวชระเบียน	ระหว่างกลุ่ม	1.382	2	.691	1.014	.364
	ภายในกลุ่ม	269.327	395	.682		
	รวม	270.710	397			
2. ด้านการตรวจรักษาของ	ระหว่างกลุ่ม	1.585	2	.792	1.041	.354
แพทย์และพยาบาล	ภายในกลุ่ม	300.818	395	.762		
	รวม	302.403	397			
3. ด้านการจ่ายยา	ระหว่างกลุ่ม	.115	2	.057	.086	.917
และเวชภัณฑ์	ภายในกลุ่ม	261.544	395	.662		
	รวม	261.659	397			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	.262	2	.131	.154	.857
และสิ่งอำนวยความสะดวก	ภายในกลุ่ม	334.468	395	.847		
	รวม	334.730	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.555	2	.277	.447	.640
	ภายในกลุ่ม	245.341	395	.621		
	รวม	245.896	397			

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในภาพรวมผู้ประกันตนที่มีจำนวนครั้งที่เข้าใช้บริการแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = .05$ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้าน เวชระเบียน ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล ด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ และด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ตาราง 27 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคม จำแนกตามประเภทความเจ็บป่วย

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านเวชระเบียน	ระหว่างกลุ่ม	10.091	6	1.682	2.523	.021*
	ภายในกลุ่ม	260.619	391	.667		
	รวม	270.710	397			
2. ด้านการตรวจรักษาของ	ระหว่างกลุ่ม	8.564	6	1.427	1.899	.080
แพทย์และพยาบาล	ภายในกลุ่ม	293.839	391	.752		
	รวม	302.403	397			
3. ด้านการจ่ายยา	ระหว่างกลุ่ม	4.968	6	.828	1.261	.274
และเวชภัณฑ์	ภายในกลุ่ม	256.691	391	.656		
	รวม	261.659	397			
4. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	10.220	6	1.703	2.052	.058
และสิ่งอำนวยความสะดวก	ภายในกลุ่ม	324.510	391	.830		
	รวม	334.730	397			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.371	6	1.229	2.014	.063
	ภายในกลุ่ม	238.524	391	.610		
	รวม	245.896	397			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในภาพรวมผู้ประกันตนที่มีประเภทความเจ็บป่วยแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha =$ .05 มี 1 ด้าน คือ ด้านเวชระเบียน จึงนำมาทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ โดยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้แสดงผลดังตาราง 28

ตาราง 28 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยาตามโครงการประกันสังคมด้านเวชระเบียน จำแนกตามประเภทความเจ็บป่วยเป็นรายคู่

ประเภทความเจ็บป่วย	อุบัติเหตุ	อายุรกรรม	สูติ-นรีเวช	ตา หู คอ จมูก	ศัลยกรรมกระดูก	ศัลยกรรม	อื่น ๆ
อุบัติเหตุ			.4982*				
อายุรกรรม							
สูติ-นรีเวช							
ตา หู คอ จมูก							
ศัลยกรรมกระดูก			.5558*				
ศัลยกรรม							
อื่น ๆ			.7200*				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD พบว่า ผู้ประกันตนที่มีความเจ็บป่วยประเภทอุบัติเหตุ ศัลยกรรมกระดูก และอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนด้านเวชระเบียน มากกว่า (.4982) (.5558) (.7200) ผู้ประกันตนที่มีความเจ็บป่วยประเภทสูติ-นรีเวช

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 29 ข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนที่มีต่อการให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา

การให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา	จำนวน
1. ด้านเวชระเบียน	
1.1 คำแนะนำเชิงบวก	
1.1.1 การค้นหาด้านเวชระเบียนดี	16
1.1.2 กระตือรือร้นในการให้บริการดีมาก	12
1.1.3 รวดเร็วดี	4
1.2 คำแนะนำเชิงลบ	
1.2.1 การให้บริการพูดจาไม่ค่อยดี ควรจะยิ้มแย้มให้มากกว่านี้	11
1.2.2 การบริการล่าช้า	10
1.2.3 ค้นบัตรใช้เวลานาน คนไข้รอนาน	6
1.2.4 ควรจัดหาจำนวนพยาบาลเพิ่ม เพราะไม่เพียงพอ	4
1.2.5 ควรบริการให้อย่างเต็มใจและมีความรับผิดชอบมากกว่านี้	3
1.2.6 จัดเก็บเวชระเบียนไม่เรียบร้อย ลักษณะการเก็บไม่ดีพอ และสถานที่ไม่พอเพียง ในการเก็บเวชระเบียนไม่สะดวกในการค้นหา ทำให้การทำงานล่าช้า เวชระเบียนมีการสูญหาย ไม่ครบถ้วน	3
1.2.7 เจ้าหน้าที่เวชระเบียนควรมาล่วงเวลาก่อนเวลาทำงานเพื่อจะได้แนะนำผู้ป่วยให้ไปพบแพทย์ห้องไหน ควรสอบถามให้แน่นอนก่อนให้บริการแต่ละเรื่อง	2 2
1.2.8 ควรใช้ระบบสารสนเทศในการให้บริการ	
1.2.9 ไม่มีการเรียงตามคิว ถ้าเป็นเจ้าหน้าที่จะได้รับการบริการก่อน	

ตาราง 29 (ต่อ)

การให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา	จำนวน
2. ด้านการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล	
2.1 คำแนะนำเชิงบวก	
2.1.1 แพทย์สอบถามรายละเอียด ตรวจรักษาคนไข้ดี ให้คำแนะนำที่เข้าใจดีและพูดจาไพเราะเป็นกันเอง	33
2.1.2 ตรวจดีและการให้บริการดีมาก อุปกรณ์มีความพร้อมดี รวดเร็วทันใจดี	2
2.1.3 งานทันตกรรมในช่วงเวลาเย็น บริการดีมาก ทั้งแพทย์ผู้ช่วยแพทย์	1
2.1.4 ดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยดี แต่อยากให้รับฟังความคิดเห็นของผู้ป่วยบ้างในเรื่องความสะดวกในบางกรณี	1
2.2 คำแนะนำเชิงลบ	13
2.2.1 แพทย์ควรจะตรวจให้ละเอียดถี่ถ้วน	9
2.2.2 พยาบาลไม่ค่อยดูแลคนป่วยมากนัก ควรจะมีการเอาใจใส่ผู้ให้บริการดีกว่านี้	8
2.2.3 ปรับปรุงเรื่องคิวรอรักษาพยาบาลช้าเป็นบางเวลา	7
2.2.4 แพทย์และพยาบาลประกันสังคมไม่ยิ้มแย้ม ควรยิ้มแย้มและพูดจากับผู้ป่วยด้วยน้ำเสียงที่ดี	7
2.2.5 อยากได้แพทย์และพยาบาลให้พอเหมาะกับความต้องการของคนไข้ และควรเพิ่มแพทย์เฉพาะทางของประกันสังคม	6
2.2.6 ควรมีแพทย์เฉพาะทางในวันเสาร์ อาทิตย์ให้เพียงพอต่อการมารับบริการและแพทย์ลงมาตรวจคนไข้ล่าช้า	2
2.2.7 แพทย์ควรแนะนำผู้ป่วยอย่างชัดเจนครบถ้วนทั้งด้านการรักษาและการป้องกันโรค	1
2.2.8 ให้พยาบาลแจ้งผู้ป่วยทุกครั้งเกี่ยวกับชนิดของยาที่ให้กับผู้ป่วย	

ตาราง 29 (ต่อ)

การให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา	จำนวน
3. ด้านการจ่ายยาและเวชภัณฑ์	
3.1 คำแนะนำเชิงบวก	
3.1.1 การจัดระเบียบการจ่ายยาดี มีระเบียบ	21
3.1.2 การบริการดีและรวดเร็วสะดวกสบายแก่ผู้ใช้บริการ	10
3.1.3 แนะนำการใช้ยาอย่างถูกวิธีอธิบายเกี่ยวกับการใช้ยาได้ดี ติดตามการใช้ยาของผู้ป่วย	4
3.1.4 บุคลากรทุกคนยิ้มแย้มพูดจาไพเราะดี	3
3.2 คำแนะนำเชิงลบ	20
3.2.1 จ่ายยาช้าเพราะผู้ป่วยจะมาเสียเวลาตรวจรับยา	4
3.2.2 ควรมีเวชภัณฑ์และเภสัชกรที่เพียงพอ	3
3.2.3 ควรเขียนใบฉลากยาให้ชัดเจน	1
3.2.4 ควรมีเจ้าหน้าที่หรือป้ายอธิบายการจ่ายยาและรอรับยา	1
3.2.5 ผู้ประกันตนยังมีความรู้สึกว่ายังจ่ายยาไม่ดี	1
3.2.6 พนักงานเรียกชื่อเร็วเกินไป และไม่ชัดเจน	1
3.2.7 ด้านอาคารที่มีความสะดวกสบาย	
4. ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	
4.1 คำแนะนำเชิงบวก	
4.1.1 ดีมาก เพราะมีพนักงานทำความสะอาดตลอดเวลา	24
4.2 คำแนะนำเชิงลบ	
4.2.1 ควรเพิ่มที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร ร้านค้า และห้องพักผู้ป่วยให้เพียงพอต่อการมาใช้บริการ	22
4.2.2 ควรจะรักษาความสะอาดมากกว่านี้ และเน้นการรักษาความสะอาดห้องน้ำ	12 6
4.2.3 ควรเสริมที่นั่งสำหรับคนป่วยนั่งพัก วางเป็นจุด ๆ ให้มีมากกว่านี้	4
4.2.4 ควรจะมีระเบียบการจัดการที่ดีกว่านี้ สำหรับการให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อยและรวดเร็วสะดวกต่อการให้บริการ	4 1
4.2.5 ควรจะมีการถ่ายเทของอากาศ	

ตาราง 29 (ต่อ)

การให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา	จำนวน
4.2.6 ควรทำป้ายหรือบอกทิศทางตามห้อง และตึกให้ชัดเจนมากขึ้น	1
4.2.7 จำนวนเวรเปลและรถเข็นมีน้อย	1
4.2.8 จุดบริการน้ำดื่มมีน้อยมาก	1
4.2.9 ด้านอาคารและสถานที่ในการให้บริการบางห้องก็คับแคบเกินไป	1
5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	
5.1 คำแนะนำเชิงบวก	
5.1.1 การบริการเป็นกันเองทำให้ผู้เข้าใจบริการดี ความพอใจในการบริการที่ดีแก่โรงพยาบาลศูนย์	8
5.2 คำแนะนำเชิงลบ	
5.1.1 ขอให้เจ้าหน้าที่พูดจาให้อ่อนน้อมกว่านี้	8
5.1.2 ขอให้ทางโรงพยาบาลช่วยกวดขันทางเวรเปลให้มีความกระตือรือร้นในการรับส่งคนไข้ให้มากกว่านี้	3
5.1.3 ควรเปิดคลินิกสาขาย่อยตามสถานที่อื่น ๆ บ้าง เพราะคนมีจำนวนมากเกินไป ทำให้ช้าต่อการบริการ	3
5.1.5 ขอให้จัดการทุกขั้นตอนด้วยความรวดเร็วยิ่งขึ้น	2
5.1.6 ควรจะจ่ายยาที่มีคุณภาพ ให้แก่ผู้ที่ทำประกันสังคม	2
5.1.7 ควรจะสนใจคนไข้ให้มากกว่านี้	2
5.1.8 เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลต้องจัดคิวในการทำงานให้รวดเร็ว คนป่วยจะได้ไม่ต้องรอนาน	2
5.1.9 เนื่องจากโรงพยาบาลมีขนาดเล็ก และคนไข้มีจำนวนมาก ทำให้เกิดความแออัด	2
5.1.10 ในกรณีที่มีผู้ป่วยฉุกเฉิน ควรจะมีการพยาบาลเบื้องต้นและควรได้รับการดูแลดีกว่านี้ และสถานพยาบาลควรดูแลผู้ป่วยและให้บริการดีขึ้น	2
5.1.11 ควรติดตั้งแอร์เพิ่มขึ้น	1
5.1.12 โรงพยาบาลควรทำห้องพิเศษเพิ่มขึ้น	1
5.1.13 ช่วยกำจัดยุง	1

ตาราง 29 (ต่อ)

การให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา	จำนวน
5.1.14 ถังขยะ ถังน้ำดื่ม ป้ายบอกขั้นตอนการตรวจ รับยา ชำระเงิน มีน้อย	1
	1
5.1.13 ควรพิจารณาอาการป่วยของผู้ป่วยที่มารอตรวจด้วย เพราะบางอาการ	1
ก็หนัก เบาต่างกัน	
5.1.14 ห้องตรวจประกันสังคมควรให้บริการตลอดวัน 8.30 - 16.30 น.	1
	1
สามารถรับผู้ป่วยประกันสังคมได้ทุกรายตลอดวัน	
5.1.15 อยากให้ทางโรงพยาบาลรักษาความสะอาดถูกหลักอนามัย ให้มากที่สุด	
5.1.16 อยากให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทุกคนในเรื่องการให้บริการ	