

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์โดยเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

เมื่อ	N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
	n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างย่อย
	$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
	SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
	df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
	SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนแต่ละตัวคูณด้วยกำลังสอง
	MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
	F	แทน	ค่าสถิติแจกแจง F
	t	แทน	ค่าคำนวณจากการทดสอบที (t test)
	p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
	*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้คือความถี่ ร้อยละ แล้วนำเสนอในรูปตารางและแปลผลโดยการบรรยาย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ แล้วนำเสนอในรูปตาราง และทำการแปลผลโดยการบรรยาย

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ โดยจำแนกตามเพศ ใช้การทดสอบค่าที่ แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และแปลผลโดยการบรรยาย และจำแนก อายุ อาชีพ รายได้ และรวมถึงระดับการศึกษา สถิติที่ใช้ ค่าความแปรปรวนทางเดียว เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธี LSD

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละด้านเพศของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	163	35.7
เพศหญิง	294	64.3
รวม	457	100

จากตารางที่ 1 ผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยแยกคิดเป็นจำนวนและสัดส่วนร้อยละดังนี้ เพศชาย จำนวน 163 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 35.7 และเพศหญิง จำนวน 294 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 64.3

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละด้านอายุของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	55	12.0
21 - 30 ปี	211	46.2
31 - 40 ปี	81	17.7
41 - 50 ปี	89	19.5
มากกว่า 51 ปี	21	4.6
รวม	457	100

จากตารางที่ 2 ผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ อายุระหว่าง 21-30 ปี มีจำนวนสูงสุด และอายุมากกว่า 51 ปี มีจำนวนต่ำสุด โดยแยกคิดเป็นจำนวนและสัดส่วนร้อยละดังนี้ อายุ 21-30 ปี มีจำนวน 211 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 46.2 อายุระหว่าง 31-40 ปี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 17.7 อายุระหว่าง 41-50 ปี มีจำนวน 89 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละและอายุมากกว่า 51 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 4.6

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละด้านระดับการศึกษาของผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ

ระดับการศึกษา	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง <i>N</i> = 457	(ค่าร้อยละ) %
ประถมศึกษา	35	7.7
มัธยมศึกษา	136	29.8
ปวช.-ปวส. อาชีว	128	28.0
ปริญญาตรี	122	26.7
สูงกว่าปริญญาตรี	36	7.9
รวม	457	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ มีสัดส่วนสูงสุด คือมัธยมศึกษา และสัดส่วนต่ำสุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี โดยแยกคิดเป็นจำนวนและสัดส่วนร้อยละดังนี้ ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีจำนวน 35 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.7 ระดับศึกษามัธยมศึกษา มีจำนวน 136 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 29.8 ระดับการศึกษา ปวช.-ปวส. อาชีว มีจำนวน 128 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 28.0 ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีจำนวน 122 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 26.7 และระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 36 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.9

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละด้านรายได้ของผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ

รายได้	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง <i>N</i> = 457	(ค่าร้อยละ) %
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	61	13.3
5,001 - 10,000 บาท	252	55.1
10,001 - 15,000 บาท	87	19.0
15,001 - 20,000 บาท	35	7.7
20,001 - 25,001 บาท	13	2.8
มากกว่า 25,001 บาท	9	2.0
รวม	457	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีสัดส่วนสูงสุด และสัดส่วนต่ำสุด คือ มากกว่า 25,001 บาท โดยแยกคิดเป็นจำนวนสัดส่วนร้อยละ ดังนี้ รายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท มีจำนวน 61 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 13.3 รายได้ 5,001-10,000 บาท มีจำนวน 252 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 55.1 รายได้ 10,001-15,000 บาท มีจำนวน 87 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 19.0 รายได้ 15,001-20,000 บาท มีจำนวน 35 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 7.7 รายได้ 20,001-25,001 บาท มีจำนวน 13 คน คิดเป็นสัดส่วน 2.8 และรายได้มากกว่า 25,001 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 2.0

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการ  
เลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจของ  
ผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน  
จังหวัดสมุทรปราการ

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.77	.58	มาก	1
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.66	.62	มาก	4
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.65	.61	มาก	5
ด้านอุปกรณ์การรักษาพยาบาล	3.71	.60	มาก	2
ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล	3.70	.64	มาก	3
รวม	3.70	.53	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการใน  
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการโดยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อ  
พิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังต่อไปนี้ ทางด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นลำดับที่ 1 ทางด้าน  
อุปกรณ์การรักษาพยาบาลเป็นลำดับที่ 2 ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาลเป็นลำดับที่ 3 ด้าน  
สถานที่ให้บริการเป็นลำดับที่ 4 ด้านขั้นตอนการให้บริการเป็นลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.77,  
3.71, 3.70, 3.66, 3.55 ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการใน  
แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ปัจจัยด้าน  
เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	$SD$	ระดับปฏิบัติการ	อันดับ
1. พยาบาลเอาใจใส่ต่ออาการเจ็บป่วยของท่าน	3.93	.82	มาก	1
2. พยาบาลให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม เป็นกันเองกับท่าน	3.82	.77	มาก	2
3. แพทย์สนใจฟังคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการ เจ็บป่วยของท่านเป็นอย่างดี	3.8	.72	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพร้อมที่จะให้ คำแนะนำหรืออธิบายแก่ผู้มาใช้บริการ	3.73	.77	มาก	7
5. คำอธิบายของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกี่ยวกับ การใช้และการรับประทานยามีความชัดเจน พอที่จะปฏิบัติได้	3.78	.79	มาก	4
6. ท่านทราบชื่อแพทย์ที่ให้การรักษาท่าน	3.71	.76	มาก	9
7. แพทย์ผู้ตรวจได้แจ้งขั้นตอนการรักษา ให้ท่านทราบทุกครั้ง	3.73	.79	มาก	8
8. แพทย์ได้แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวระหว่าง การเจ็บป่วยให้ท่านทราบ	3.75	.76	มาก	5
9. แพทย์อธิบายเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น ให้ท่านและญาติฟังอย่างละเอียด	3.75	.77	มาก	6
10. พยาบาลให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยต่างๆ ให้ท่านและญาติฟังอย่างละเอียด	3.70	.77	มาก	10
รวม	3.77	.58	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการ  
บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้  
ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากจำแนกรายข้อดังนี้ พยาบาลเอาใจใส่ต่ออาการเจ็บป่วยของท่าน  
เป็นลำดับที่ 1 พยาบาลให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มเป็นกันเองกับท่าน เป็นลำดับที่ 2 แพทย์สนใจ

พึงคำบอกเล่าเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยของท่านเป็นอย่างดีเป็นลำดับที่ 3 คำอธิบายของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเกี่ยวกับการใช้และการรับประทานยามีความชัดเจนพอที่จะปฏิบัติได้เป็นลำดับที่ 4 แพทย์ได้แนะนำวิธีการปฏิบัติตัวระหว่างการเจ็บป่วยให้ท่านทราบเป็นลำดับที่ 5 แพทย์อธิบายเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็นให้ท่านและญาติฟังอย่างละเอียด เป็นลำดับที่ 6 เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลพร้อมที่จะให้คำแนะนำหรืออธิบายแก่ผู้มาใช้บริการเป็นลำดับที่ 7 แพทย์ผู้ตรวจได้แจ้งขั้นตอนการรักษาให้ท่านทราบทุกครั้งเป็นลำดับที่ 8 ท่านทราบชื่อแพทย์ที่ให้การรักษาท่านเป็นลำดับที่ 9 พยาบาลให้คำแนะนำหรือตอบข้อสงสัยต่างๆ เป็นอย่างดี เป็นลำดับที่ 10 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.93, 3.82, 3.80, 3.78, 3.75, 3.75, 3.73, 3.73, 3.71, 3.70 ตามลำดับ

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านสถานที่ให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับปฏิบัติการ	อันดับ
1. บริเวณโรงพยาบาลมีความสะอาดเรียบร้อย	3.74	.79	มาก	1
2. ห้องน้ำอยู่ในสภาพสะอาด	3.59	.80	มาก	7
3. มีผู้บริการน้ำดื่มที่สะอาดถูกสุขลักษณะ	3.59	.87	มาก	8
4. เก้าอี้นั่งพักสำหรับผู้ป่วยและญาติเพียงพอ	3.63	.80	มาก	6
5. แสงสว่างในโรงพยาบาลมีความเหมาะสม อากาศถ่ายเทดี	3.68	.75	มาก	3
6. สถานที่จอดรถมีเพียงพอและเป็นระเบียบ	3.68	.81	มาก	4
7. โรงพยาบาลมีสื่อและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการ ให้ความรู้แก่ท่าน เช่น เสียงตามสาย วิทยุทัศน์	3.70	.85	มาก	2
8. โรงพยาบาลมีป้ายหรือเครื่องหมายบอก ห้องต่างๆ ให้บริการแก่ผู้ป่วยได้อ่านง่าย ชัดเจน	3.66	.80	มาก	5
รวม	3.66	.62	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ มีระดับความพึงพอใจปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก จำแนกรายข้อดังนี้ บริเวณโรงพยาบาลมีความสะอาดเรียบร้อย

เป็นลำดับที่ 1 โรงพยาบาลมีสื่อและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้ความรู้แก่ท่าน เช่น เสียงตามสาย วีดิทัศน์ เป็นลำดับที่ 2 แสงสว่างในโรงพยาบาลมีความเหมาะสมอากาศถ่ายเทดี เป็นลำดับที่ 3 สถานที่จอดรถมีเพียงพอและเป็นระเบียบเป็นลำดับที่ 4 โรงพยาบาลมีป้ายหรือเครื่องหมายบอกห้องต่างๆ ให้บริการแก่ผู้ป่วยได้อ่านง่าย ชัดเจนเป็นลำดับที่ 5 เก้าอี้นั่งพักสำหรับผู้ป่วยและญาติเพียงพอเป็นลำดับที่ 6 ห้องน้ำอยู่ในสภาพสะอาดเป็นลำดับที่ 7 และมีตู้บริการน้ำดื่มที่สะอาดถูกสุขลักษณะ เป็นลำดับที่ 8 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.74, 3.70, 3.68, 3.68, 3.66, 3.63, 3.60, 3.60 ซึ่งได้เรียงตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	ระดับปฏิบัติการ	อันดับ
1. ห้องทำบัตร ห้องตรวจเลือด ห้องเอกซเรย์ ห้องยา ห้องจ่ายเงิน อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน เพื่อความสะดวกในการรับบริการ	3.70	.83	มาก	1
2. ระยะเวลาในการตรวจรักษาโรคเพียงพอที่ ผู้ป่วยจะได้ปรึกษากับแพทย์ผู้ให้การรักษา	3.64	.80	มาก	5
3. ระยะเวลาในการรอรับบริการในแต่ละจุด มีความเหมาะสม	3.66	.77	มาก	3
4. การจัดการขั้นตอนของบริการต่าง ๆ มีความสะดวกคล่องตัว	3.56	.83	มาก	6
5. การจัดคิวผู้ป่วยเข้ารับการรักษา เป็นไปตามลำดับ	3.68	.75	มาก	2
6. การบริการกรณีผู้ป่วยฉุกเฉินเป็น ไปอย่างรวดเร็ว	3.65	.73	มาก	4
รวม	3.65	.61	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ มีระดับความพึงพอใจ ปัจจัยด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก จำแนกรายชื่อดังนี้ ห้องทำบัตร ห้องตรวจเลือด ห้องเอกซเรย์

ห้องยา ห้องจ่ายเงิน อยู่ในบริเวณใกล้เคียงกัน เพื่อความสะดวกในการรับบริการเป็นลำดับที่ 1 การจัดคิวผู้ป่วยเข้ารับการรักษาเป็นไปตามลำดับ เป็นลำดับที่ 2 ระยะเวลาในการรอรับบริการในแต่ละจุดมีความเหมาะสม เป็นลำดับที่ 3 การบริการกรณีผู้ป่วยฉุกเฉินเป็นไปอย่างรวดเร็ว เป็นลำดับที่ 4 ระยะเวลาในการตรวจรักษาโรคเพียงพอที่ผู้ป่วยจะได้ปรึกษากับแพทย์ผู้ให้การรักษา เป็นลำดับที่ 5 การจัดการขั้นตอนของบริการต่างๆ มีความสะดวกคล่องตัว เป็นลำดับที่ 6 มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.70, 3.68, 3.66, 3.65, 3.64, 3.56 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ปัจจัยด้านอุปกรณ์การรักษาและยา

ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา	$\bar{X}$	SD	ระดับปฏิบัติการ	อันดับ
1. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การรักษาพยาบาลที่สะอาด	3.71	.74	มาก	4
2. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัยและเพียงพอ	3.72	.74	มาก	3
3. ท่านคิดว่าท่านได้รับยาที่มีคุณภาพดี	3.68	.79	มาก	8
4. ยารักษาโรคได้รับครบถ้วนตามที่แพทย์สั่งตามชนิดของโรคที่ป่วย	3.69	.78	มาก	5
5. ความพร้อมของอุปกรณ์รักษาพยาบาลของโรงพยาบาลสามารถช่วยรักษาพยาบาลได้รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ในกรณีของผู้ป่วยฉุกเฉิน	3.68	.77	มาก	7
6. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความสามารถใช้อุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลได้เป็นอย่างดี	3.69	.79	มาก	6
7. มีป้ายฉลากยา แก้อาการและวิธีการรับประทานหน้าซองยา	3.77	.78	มาก	1
8. อุปกรณ์เครื่องมือใช้ในการบริการมีการเตรียมความพร้อม สามารถใช้ได้ทันที	3.74	.73	มาก	2
รวม	3.71	.60	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ มีระดับความพึงพอใจ ปัจจัยด้านอุปกรณ์การรักษาและยา โดยรวมอยู่ใน ระดับมาก จำแนกรายชื่อดังนี้ มีป้ายฉลากยา แก้อาการและวิธีการรับประทานหน้าซองยา เป็นลำดับที่ 1 อุปกรณ์เครื่องมือใช้ในการบริการมีการเตรียมความพร้อมสามารถใช้ได้ทันที เป็นลำดับที่ 2 โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การรักษาที่ทันสมัยและเพียงพอ เป็นลำดับที่ 3 โรงพยาบาลมีอุปกรณ์การรักษาพยาบาลที่สะอาด เป็นลำดับที่ 4 ยารักษาโรคได้รับครบถ้วนตามที่แพทย์สั่งตามชนิดของโรคที่ป่วย เป็นลำดับที่ 5 เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความสามารถใช้อุปกรณ์ในการรักษาพยาบาลได้เป็นอย่างดี เป็นลำดับที่ 6 ความพร้อมของอุปกรณ์การรักษาพยาบาลของโรงพยาบาลสามารถช่วยรักษาพยาบาลได้รวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ ส่วนในกรณีของผู้ป่วยฉุกเฉิน เป็นลำดับที่ 7 ท่านคิดว่าท่านได้รับยาที่มีคุณภาพดี เป็นลำดับที่ 8 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ,3.74, 3.72, 3.71, 3.69, 3.69, 3.68, 3.68 ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ปัจจัยด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล

ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล	$\bar{X}$	SD	ระดับปฏิบัติการ	อันดับ
1. แพทย์ของโรงพยาบาลช่วยดูแลการเจ็บป่วยของท่านได้เป็นอย่างดี	3.78	.78	มาก	1
2. แพทย์ได้ตรวจร่างกายท่านอย่างละเอียด	3.68	.75	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบในหน้าที่	3.70	.78	มาก	3
4. พยาบาลมีความชำนาญในการพยาบาลเป็นอย่างดี	3.68	.81	มาก	5
5. พยาบาลสามารถประเมินสภาพผู้ป่วยจำแนกประเภทและความรุนแรงของอาการเจ็บป่วยเบื้องต้นได้เป็นอย่างดี	3.65	.79	มาก	7
6. แพทย์มีความชำนาญในการรักษาพยาบาลเป็นอย่างดี	3.73	.81	มาก	2
7. พยาบาลมีความชำนาญในการรักษาพยาบาลเป็นอย่างดี	3.67	.80	มาก	6
รวม	3.70	.64	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ปัจจัยด้าน ความสามารถในการรักษาพยาบาลโดยรวม มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในระดับมาก ลำดับแรกคือ แพทย์ของโรงพยาบาลช่วยดูแลการเจ็บป่วยของท่านได้เป็นอย่างดี และแพทย์มีความชำนาญในการรักษาพยาบาลเป็นอย่างดีลำดับ 2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบในหน้าที่ เป็นลำดับที่สาม แพทย์ได้ตรวจร่างกายท่าน อย่างละเอียด เป็นลำดับที่ 4 พยาบาลมีความชำนาญในการพยาบาลเป็นอย่างดี เป็นลำดับที่ 5 พยาบาลมีความชำนาญในการรักษาพยาบาลเป็นอย่างดี เป็นลำดับที่ 6 และพยาบาลสามารถประเมินสภาพผู้ป่วยจำแนกประเภทและความรุนแรงของอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น ได้เป็นอย่างดีเป็นลำดับที่ 7 ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78, 3.73, 3.70, 3.68, 3.68, 3.67, 3.65 ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 1 ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการที่มีความแตกต่างกัน

สมมติฐาน

$H_0$  : ความพึงพอใจ ผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ความพึงพอใจ ผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความพึงพอใจ ผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ

ด้านที่	ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง		<i>t</i>	<i>p</i>
		$n_1 = 163$		$n_2 = 294$			
		$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>		
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.70	.55	3.81	.59	-1.82	.069
2	ด้านสถานที่ให้บริการ	3.63	.59	3.67	.64	-0.61	.541
3	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.62	.58	3.66	.63	-0.70	.479
4	ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา	3.67	.62	3.74	.58	-1.08	.277
5	ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล	3.65	.64	3.72	.63	-1.21	.225
	รวม	3.66	.51	3.73	.54	1.29	0.197

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐาน

HO : ความพึงพอใจ ผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน

H1 : ความพึงพอใจ ผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี		21 – 30 ปี		31 – 40 ปี		41 – 50 ปี		มากกว่า 51 ปี	
	n = 55		n = 211		n = 81		n = 89		n = 21	
	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.85	.57	3.69	.52	3.79	.68	3.89	.62	3.76	.50
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.71	.57	3.57	.55	3.76	.80	3.74	.65	3.70	.38
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.73	.55	3.53	.58	3.75	.68	3.72	.65	3.88	.47
ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา	3.75	.56	3.61	.55	3.79	.67	3.84	.64	3.82	.53
ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล	3.81	.59	3.57	.58	3.70	.72	3.89	.65	3.85	.61
รวม	3.77	.51	3.60	.47	3.76	.62	3.82	.58	3.79	.42

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ ดังนี้อายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี, อายุระหว่าง 21-30 ปี, อายุระหว่าง 31-40 ปี, อายุระหว่าง 41-50 ปี และมีอายุระหว่าง มากกว่า 51 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77, 3.60, 3.76, 3.82, 3.79 ตามลำดับ

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	4	2.92	.73	2.17	.071
ภายในกลุ่ม	452	151.92	.36		
รวม	456	154.84			
2. ด้านสถานที่ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	4	3.35	.83	2.14	.075
ภายในกลุ่ม	452	176.79	.39		
รวม	456	180.14			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	4	5.60	1.40	3.78*	.005
ภายในกลุ่ม	452	167.33	.37		
รวม	456	172.94			
4. ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา					
ระหว่างกลุ่ม	4	4.32	1.08	3.04*	.017
ภายในกลุ่ม	452	160.61	.35		
รวม	456	164.93			
5. ด้านความสามารถในการรักษา					
ระหว่างกลุ่ม	4	8.03	2.00	5.06*	.001
ภายในกลุ่ม	452	179.31	.39		
รวม	456	187.34			
รวม					
ระหว่างกลุ่ม	4	4.10	1.02	3.66*	.006
ภายในกลุ่ม	452	126.55	.28		
รวม	456	130.66			

\*  $p < .05$

ตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ ซึ่งมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้น ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสถานที่ให้บริการ

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวม จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

ตัวแปร	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 51 ปี
		3.77	3.60	3.76	3.82	3.79
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.77		.17*	.01	-.05	-.01
2. 21-30 ปี	3.60			-.15*	-.22*	-.18
3. 31-40 ปี	3.76				.06	-.03
4. 41-50 ปี	3.82					.03
5. มากกว่า 51 ปี	3.79					

\* $p < .05$

จากตารางที่ 14 ผู้ประกันตนมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวม จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี และผู้ประกันตนที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามอายุ  
เป็นรายคู่

ตัวแปร	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 20 3.73	21-30 ปี 3.53	31-40 ปี 3.75	41-50 ปี 3.72	มากกว่า 51 ปี 3.88
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.73		.19*	-.02	.01	-.15
2. 21-30 ปี	3.53			-.21*	-.18*	-.35*
3. 31-40 ปี	3.75				.02	-.13
4. 41-50 ปี	3.72					-.16
5. มากกว่า 51 ปี	3.88					

\* $p < .05$

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ประกันตน ที่มีอายุ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีความพึงพอใจ  
ในด้านขั้นตอนการให้บริการ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี และผู้ประกันตนที่มีอายุอยู่ที่  
31-40 ปี, 41-50 ปี และมากกว่า 51 ปี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา  
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

ตัวแปร	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 20	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 51 ปี
		3.75	3.61	3.79	3.84	3.82
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.75		.13	-.03	.08	-.06
2. 21-30 ปี	3.61			-.17*	-.22*	-.20
3. 31-40 ปี	3.79				-.04	-.02
4. 41-50 ปี	3.84					.02
5. มากกว่า 51 ปี	3.82					

\* $p < .05$

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีความพึงพอใจ  
ในด้านอุปกรณ์การรักษาและยา มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล  
จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่

ตัวแปร	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ เท่ากับ 20	21-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	มากกว่า 51 ปี
		3.81	3.57	3.70	3.89	3.85
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	3.81		.24*	.11	-.08	-.03
2. 21-30 ปี	3.57			-.13	-.32*	-.27
3. 31-40 ปี	3.70				-.19*	-.14
4. 41-50 ปี	3.89					.04
5. มากกว่า 51 ปี	3.85					

\* $p < .05$

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีความพึงพอใจ  
ในด้านความสามารถในการรักษาพยาบาลมากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี และ ผู้ประกันตนที่  
มีอายุ 41-50 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี, 31-40 ปี

สมมติฐานที่ 3 ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกใช้  
บริการแตกต่างกัน

สมมติฐาน

$H_0$  : ความพึงพอใจ ผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ความพึงพอใจ ผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		ปวช.-ปวส อาชีวะ		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี	
	n = 35		n = 136		n = 128		n = 122		n = 36	
	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.67	.72	3.85	.53	3.66	.54	3.76	.60	3.97	.59
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.48	.78	3.73	.57	3.53	.59	3.68	.64	3.93	.61
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.58	.72	3.69	.57	3.54	.54	3.63	.67	4.02	.56
ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา	3.62	.58	3.72	.62	3.62	.56	3.73	.59	4.02	.57
ด้านความสามารถในการ รักษาพยาบาล	3.50	.74	3.75	.62	3.62	.56	3.73	.68	3.85	.63
รวม	3.58	.61	3.76	.51	3.60	.48	3.71	.56	3.96	.51

จากตารางที่ 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ ระดับการศึกษาประถมศึกษา, มัธยมศึกษา, ปวช.-ปวส. อาชีวะ, ปริญญาตรี และสูงกว่า ปริญญาตรี มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58, 3.76, 3.60, 3.71, 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	4	4.29	1.07	3.22*	.013
ภายในกลุ่ม	452	150.54	.33		
รวม	456	154.84			
2. ด้านสถานที่ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	4	6.71	1.67	4.37*	.002
ภายในกลุ่ม	452	173.43	.38		
รวม	456	180.14			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	4	7.00	1.75	4.76*	.001
ภายในกลุ่ม	452	165.94	.36		
รวม	456	172.94			
4. ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา					
ระหว่างกลุ่ม	4	4.804	1.20	3.39*	.010
ภายในกลุ่ม	452	160.13	.35		
รวม	456	164.93			
5. ด้านความสามารถในการรักษา					
ระหว่างกลุ่ม	4	3.58	.89	2.20	.068
ภายในกลุ่ม	452	183.76	.40		
รวม	456	187.34			
รวม					
ระหว่างกลุ่ม	4	4.71	1.17	4.23*	.002
ภายในกลุ่ม	452	125.94	.27		
รวม	456	130.66			

\* $p < .05$

จากตารางที่ 19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ตัวแปร	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.-ปวส. อาชีวะ	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.58	3.76	3.60	3.71	3.96
1. ประถมศึกษา	3.58		-0.18	-0.02	-0.13	-0.38*
2. มัธยมศึกษา	3.76			.15*	.04	-.20
3. ปวช.-ปวส. อาชีวะ	3.60				-0.11	-0.36*
4. ปริญญาตรี	3.71					-.24*
5. สูงกว่าปริญญาตรี	3.96					

\* $p < .05$

จากตารางที่ 20 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา, ปวช.-ปวส. อาชีวะ, ปริญญาตรี และผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวช.-ปวส. อาชีวะ

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับ  
การศึกษา เป็นรายคู่

ตัวแปร	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.-ปวส. อาชีวะ	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.67	3.85	3.66	3.76	3.97
1. ประถมศึกษา	3.67		-0.18	-0.00*	-0.09	-0.30*
2. มัธยมศึกษา	3.85			.19*	.09	-.11
3. ปวช.-ปวส. อาชีวะ	3.66				-0.09	-.31*
4. ปริญญาตรี	3.76					-.21
5. สูงกว่าปริญญาตรี	3.97					

\* $p < .05$

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ประกันตน ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจ  
ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวช.-ปวส. อาชีวะ และ  
ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับ  
การศึกษา ปวช.-ปวส. อาชีวะ และ ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความ  
พึงพอใจมากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวช.-ปวส. อาชีวะ

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้านสถานที่ให้บริการจำแนกตามระดับ  
การศึกษาเป็นรายคู่

ตัวแปร	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.-ปวส. อาชีวะ	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.48	3.73	3.53	3.68	3.93
1. ประถมศึกษา	3.48		-.25*	-.05	-.20	-.45
2. มัธยมศึกษา	3.73			.20*	.04	-.19
3. ปวช.-ปวส. อาชีวะ	3.53				-.15*	-.40*
4. ปริญญาตรี	3.68					-.24*
5. สูงกว่าปริญญาตรี	3.93					

\* $p < .05$

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจ  
ในด้านสถานที่ให้บริการมากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และ ผู้ประกันตนที่มี  
ระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มี ระดับการศึกษา ปวช.-ปวส.  
อาชีวะ และผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี, สูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่า  
ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวช.-ปวส. อาชีวะ และผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า  
ปริญญาตรีมีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มี ระดับการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้านขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามระดับ  
การศึกษาเป็นรายคู่

ตัวแปร	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.-ปวส. อาชีวะ	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.58	3.69	3.54	3.63	4.02
1. ประถมศึกษา	3.58		-.10	-.03	-.05	-.44*
2. มัธยมศึกษา	3.69			.14*	.05	-.33*
3. ปวช.-ปวส. อาชีวะ	3.54				-.09	-.48*
4. ปริญญาตรี	3.63					-.38*
5. สูงกว่าปริญญาตรี	4.02					

\* $p < .05$

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มากกว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปวช.-ปวส. อาชีวะ และผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา, ปวช.-ปวส. อาชีวะ, ปริญญาตรี

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อการบริการในแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้าน อุปกรณ์การรักษาและยา  
จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่

ตัวแปร	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	ปวช.-ปวส. อาชีวะ	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
		3.62	3.72	3.62	3.73	4.02
1. ประถมศึกษา	3.62		-10	.00	-.11	-.39
2. มัธยมศึกษา	3.72			.10	-.01	-.29*
3. ปวช.-ปวส. อาชีวะ	3.62				-.11	-.39*
4. ปริญญาตรี	3.73					-.28*
5. สูงกว่าปริญญาตรี	4.02					

\* $p < .05$

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์การรักษาและยามากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา ปวช.-ปวส., ปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน

สมมติฐาน

HO : ความพึงพอใจ ผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

H1 : ความพึงพอใจ ผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก  
โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

ตารางที่ 25 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท		5,001-10,000 บาท		10,001-15,000 บาท		15,001-20,000 บาท		20,001-25,000 บาท		มากกว่า 25,000 บาท	
	n = 61		n = 252		n = 87		n = 35		n = 13		n = 9	
	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>	$\bar{X}$	<i>SD</i>
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.78	.66	3.73	.55	3.85	.57	3.84	.68	3.80	.62	3.73	.41
ด้านสถานที่ให้บริการ	3.53	.59	3.65	.63	3.70	.62	3.69	.63	3.80	.71	3.90	.45
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	3.66	.63	3.57	.60	3.80	.58	3.66	.70	4.02	.58	3.81	.47
ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา	3.67	.63	3.69	.57	3.82	.60	3.62	.74	3.91	.58	3.87	.35
ด้านความสามารถในการรักษาพยาบาล	3.68	.71	3.66	.60	3.80	.64	3.79	.73	3.68	.85	3.5	.24
รวม	3.67	.58	3.67	.52	3.80	.54	3.73	.58	3.84	.51	3.77	.28

ตารางที่ 25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือนดังนี้ รายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท, 5,001-10,000 บาท, 10,001-15,000 บาท, 15,001-20,000 บาท, 20,001-25,000 บาท และมากกว่า 25,000 บาท ซึ่งที่ได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67, 3.67, 3.80, 3.73, 3.84, 3.77 ตามลำดับ

ตารางที่ 26 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ประกันตนที่มีผลต่อการ  
เลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.26	.254	.745	.590
ภายในกลุ่ม	451	153.57	.341		
รวม	456	154.84			
2. ด้านสถานที่ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	5	2.03	.40	1.03	.399
ภายในกลุ่ม	451	178.11	.39		
รวม	456	180.14			
3. ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	5	5.65	1.13	3.04*	.010
ภายในกลุ่ม	451	167.29	.37		
รวม	456	172.94			
4. ด้านอุปกรณ์การรักษาและยา					
ระหว่างกลุ่ม	5	2.30	.461	1.28	.271
ภายในกลุ่ม	451	162.62	.361		
รวม	456	172.94			
5. ด้านความสามารถในการรักษา					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.77	.35	.86	.507
ภายในกลุ่ม	451	185.57	.41		
รวม	456	187.34			
รวม					
ระหว่างกลุ่ม	5	1.44	.28	1.00	.412
ภายในกลุ่ม	451	129.22	.28		
รวม	456	130.66			

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 26 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ยกเว้นด้านขั้นตอนการให้บริการ

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความพึงพอใจผู้ประกันตนที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน จังหวัดสมุทรปราการ ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่

ตัวแปร	$\bar{X}$	ต่ำกว่าหรือ	5,001-	10,001-	15,001-	20,001-	มากกว่า
		เท่ากับ	10,000	15,000	20,000	25,000	25,000
		5,000 บาท	บาท	บาท	บาท	บาท	บาท
		3.67	3.67	3.80	3.73	3.84	3.77
1. ต่ำกว่าหรือเท่ากับ							
5,000 บาท	3.67		.09	-.13	-.00	-.36	-.15
2. 5,001-10,000 บาท	3.67			-.23*	-.09	-.45*	-.24
3. 10,001-15,000 บาท	3.80				.13	-.22	-.01
4. 15,001-20,000 บาท	3.73					-.35	-.14
5. 20,001-25,000 บาท	3.84						.21
6. มากกว่า 25,000 บาท	3.77						

\*  $p < .05$

จากตารางที่ 27 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท, 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจในด้านอุปกรณ์การรักษาและยา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001-10,000 บาท

ตารางที่ 28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ความแตกต่างระหว่าง ความพึงพอใจผู้ประกันตนที่มี  
 ผลต่อการเลือกใช้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเอกชน  
 จังหวัดสมุทรปราการ ด้านประชากรศาสตร์ คือ เพศ, อายุ, ระดับการศึกษา,  
 รายได้ต่อเดือน

สมมติฐาน	สมมติฐานการศึกษา	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1.	ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจใน การเลือกใช้บริการแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
2.	ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ ในการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3.	ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความ พึงพอใจในการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4.	ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจ 2 5,001-10,000 บาท	ยอมรับสมมติฐาน