

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของลูกจ้างบริษัท ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ ต่อการให้บริการทางการแพทย์ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ผู้ศึกษาได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 - ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ตารางที่ 1-7)

ส่วนที่ 2 - ข้อมูลความคิดเห็นของลูกจ้างเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลของแพทย์ในโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ (ตารางที่ 8)

- ข้อมูลความคิดเห็นของลูกจ้างเกี่ยวกับคุณภาพเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ (ตารางที่ 9)

- ข้อมูลความคิดเห็นของลูกจ้างเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ (ตารางที่ 10)

- ข้อมูลความคิดเห็นของลูกจ้างเกี่ยวกับความมีคุณภาพของผู้ให้บริการในโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ (ตารางที่ 11)

ความคิดเห็นของลูกจ้างเกี่ยวกับความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ (ตารางที่ 12)

ส่วนที่ 3 - ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับรักษาพยาบาลของแพทย์ในโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ (ตารางที่ 13)

- ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับคุณภาพเวชภัณฑ์ในโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ (ตารางที่ 14)

- ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ (ตารางที่ 15)

- ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความมีคุณภาพของผู้ให้บริการในโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ (ตารางที่ 16)

- ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกในโรงพยาบาลที่เลือกใช้บริการ (ตารางที่ 17)

- ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคด้านอื่นๆ (ตารางที่ 18)

- ข้อมูลสรุปค่าเฉลี่ยและร้อยละของความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์แยกโดยรวมและจำแนกตามโรงพยาบาล (ตารางที่ 19)

- ข้อมูลสรุปค่าเฉลี่ยและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการแยกโดยรวมและจำแนกตามโรงพยาบาล (ตารางที่ 20)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (N=400)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	131	32.75
หญิง	269	67.25
อายุ		
15 – 19 ปี	25	6.25
20 – 24 ปี	160	40.00
25 – 29 ปี	154	38.50
30 – 34 ปี	54	13.50
35 ปีขึ้นไป	7	1.75
สถานภาพสมรส		
โสด	168	42.00
สมรส	190	47.50
หย่า	22	5.50
ม่าย	20	5.00
จำนวนบุตร		
ไม่มี	214	53.50
1 คน	121	30.25
2 คน	52	13.00
มากกว่า 2 คน	13	3.25

ตารางที่ 1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (N=400)	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	38	9.50
มัธยมศึกษา	245	61.25
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	101	25.25
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	16	4.00
ระยะเวลาทำงานในบริษัทปัจจุบัน		
น้อยกว่า 1 ปี	75	18.75
1-3 ปี	169	42.25
4-6 ปี	85	21.25
มากกว่า 6 ปี	71	17.75
จำนวนพนักงานในบริษัท		
น้อยกว่า 100 คน	15	3.50
101-300 คน	70	17.50
301-500 คน	63	15.75
มากกว่า 500 คน	252	63.00
ระดับรายได้		
3,500-5,000 บาท	56	14.00
5,001-7,500 บาท	199	49.75
7,501-9,000 บาท	92	23.00
มากกว่า 9,000 บาท	53	13.00

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 67.25 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 32.75 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20-24 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ 25-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.50 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.50 รองลงมามีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 42.00 และส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีบุตร คิดเป็นร้อยละ 53.50 สำหรับการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61.25 รองลงมาคือ ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 25.25 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ทำงานในบริษัทปัจจุบันเป็นระยะเวลา 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.25 รองลงมาคือ 4-6 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.25 และบริษัทส่วนใหญ่มีจำนวน

พนักงานมากกว่า 500 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมา มีจำนวน 101-300 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 และส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ระหว่าง 5,001-7,500 บาท คิดเป็นร้อยละ 49.75 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 7,500-9,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.00

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของโรงพยาบาลที่ถูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ เลือกตามบัตรรับรองสิทธิของประกันสังคม จังหวัดลำพูน

โรงพยาบาล	จำนวน (N=400)	ร้อยละ
โรงพยาบาลลำพูน	104	26.00
โรงพยาบาลหริภุญชัย	296	74.00

จากตารางที่ 2 พบว่าส่วนใหญ่ถูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน เลือกโรงพยาบาลหริภุญชัย ตามบัตรรับรองสิทธิของประกันสังคมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมาคือโรงพยาบาลลำพูน คิดเป็นร้อยละ 26.00

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของการมีประกันสุขภาพ นอกเหนือจากการประกันสังคมของ
ลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

การประกันสุขภาพ	จำนวน (N=400)	ร้อยละ
มีประกันสุขภาพนอกเหนือจากประกันสังคม		
มี	209	52.25
ไม่มี	191	47.75
ประเภทของประกันสุขภาพ		
ทำประกันด้วยตนเอง	53	13.25
เป็นสวัสดิการของบริษัท	107	26.75
มีทั้งสองประเภท	49	12.25
กรณีเจ็บป่วย จะใช้บริการใดเป็นอันดับแรก		
ประกันสุขภาพ	143	35.75
ประกันสังคม	257	64.25

จากตาราง ที่ 3 พบว่าส่วนใหญ่ลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมฯ มีการประกันสุขภาพ
นอกเหนือจากประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 52.25 และส่วนใหญ่เป็นการประกันสุขภาพที่เป็นสวัสดิ
การของบริษัท คิดเป็นร้อยละ 26.75 รองลงมาได้ทำประกันด้วยตนเองร้อยละ 13.25 โดยกรณีเจ็บ
ป่วยส่วนใหญ่จะใช้บริการประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 64.25

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของการจ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม ในปี พ.ศ. 2543
ของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

การจ่ายเงินสมทบ	จำนวน (N=400)	ร้อยละ
100-199 บาท	198	49.50
120-299 บาท	173	43.25
300-399 บาท	24	6.00
400-450 บาท	5	1.25

จากตารางที่ 4 พบว่าลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนส่วนใหญ่
จ่ายเงินสมทบเข้ากองทุนประกันสังคม ในปี พ.ศ. 2543 จำนวน 100-199 บาทคิดเป็นร้อยละ 49.50
รองลงมาคือ 120-299 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.25

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของการใช้บริการทางการแพทย์ ของลูกจ้างบริษัท
ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

การให้บริการทางการแพทย์	จำนวน (N=400)	ร้อยละ
1-3 ครั้ง / เดือน	191	47.75
4-6 ครั้ง / เดือน	121	30.25
7-9 ครั้ง / เดือน	45	11.25
10-12 ครั้ง / เดือน	43	10.75

จากตารางที่ 5 พบว่าลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนส่วนใหญ่
ใช้บริการทางการแพทย์ 1-3 ครั้ง/เดือน คิดเป็นร้อยละ 47.75 รองลงมาคือ 4-6 ครั้ง/เดือน คิดเป็น
ร้อยละ 30.25

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของลักษณะการให้บริการทางการแพทย์ ของลูกจ้างบริษัท
ในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

ลักษณะในการให้บริการทางแพทย์	จำนวน (N=400)	ร้อยละ
คนไข้ใน	54	13.50
คนไข้นอก	252	63.00
ทั้งสองลักษณะ	94	23.50

จากตารางที่ 6 พบว่าลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนส่วนใหญ่
ใช้บริการทางการแพทย์โดยเป็นคนไข้นอก คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมาคือใช้บริการทั้งสอง
ลักษณะคือ เป็นทั้งคนไข้ในและนอก คิดเป็นร้อยละ 23.50 และเป็นคนไข้ใน คิดเป็นร้อยละ 13.50
ตามลำดับ

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของการใช้สิทธิประโยชน์ ของลูกจ้างบริษัทใน
นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน

การประกันสุขภาพ	จำนวน (N=400)	ร้อยละ
กรณีเจ็บป่วย	340	85.00
กรณีคลอดบุตร	14	3.50
กรณีอุบัติเหตุ	46	11.50

จากตารางที่ 7 พบว่าลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนส่วนใหญ่ใช้สิทธิประโยชน์ในกรณีเจ็บป่วยมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.00 รองลงมาใช้ในกรณีอุบัติเหตุ คิดเป็นร้อยละ 11.50 และใช้กรณีคลอดบุตร คิดเป็นร้อยละ 3.50 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ในด้านต่าง ๆ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านการรักษาพยาบาลของแพทย์ ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ด้านการรักษาพยาบาลของแพทย์	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. มีจำนวนแพทย์เพียงพอไม่ต้องรอนาน	3.72	.87	เห็นด้วยมาก
2. มีแพทย์ผู้ชำนาญหลากหลายสาขาไว้บริการ	3.73	.82	เห็นด้วยมาก
3. มีความรวดเร็วในการตรวจรักษา	3.60	1.04	เห็นด้วยมาก
4. แพทย์มีการให้คำแนะนำ ระหว่างการตรวจแต่ละครั้งด้วยอักษาสัย โมตรีที่ดี	3.63	.85	เห็นด้วยมาก
5. มีความชัดเจนและครบถ้วนในการให้ข้อมูลแก่ ผู้ป่วยของแพทย์ผู้ตรวจ	3.49	.94	เห็นด้วยมาก
6. มีการรักษาตรงตามสาเหตุและแก้ไขอาการป่วยได้	3.54	.88	เห็นด้วยมาก
7. แพทย์ผู้รักษามีความรู้ความชำนาญ	3.70	.83	เห็นด้วยมาก
8. แพทย์มีการปฏิบัติต่อคนไข้ทุกคนด้วยความเสมอภาค	3.36	1.05	เห็นด้วยน้อย
9. อื่น ๆ	0.00	0.00	ไม่มีความเห็น
รวม	3.60	.68	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 8 พบว่าลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อการบริการทางการแพทย์ในด้านการรักษาพยาบาลของแพทย์ ($\bar{X} = 3.60$) โดยมีความเห็นด้วยมากในเรื่องมีแพทย์ผู้ชำนาญหลากหลายสาขาไว้บริการ ($\bar{X} = 3.73$) รองลงมาคือ มีจำนวนแพทย์เพียงพอไม่ต้องรอนาน ($\bar{X} = 3.72$) และแพทย์ผู้รักษามีความรู้ความชำนาญ ($\bar{X} = 3.70$) ตามลำดับ มีเพียงด้านเดียวที่มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยน้อยในเรื่องการปฏิบัติต่อคนไข้ทุกคนด้วยความเสมอภาค ($\bar{X} = 3.36$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านการคุณภาพเวชภัณฑ์
ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ด้านคุณภาพเวชภัณฑ์	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. อุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในโรงพยาบาลมี ความสะอาดและทันสมัย	3.75	.80	เห็นด้วยมาก
2. จำนวนหรือปริมาณเครื่องมือเครื่องใช้มีความ พอเพียง	3.67	.84	เห็นด้วยมาก
3. ยาหรือเวชภัณฑ์มีคุณภาพเมื่อเทียบกับยาที่ คนใช้โดยทั่วไปได้รับ	3.62	.88	เห็นด้วยมาก
4. ลักษณะฉลาก คำอธิบายการใช้ยาที่ระบุโดย โรงพยาบาลมีความชัดเจน	3.84	.87	เห็นด้วยมาก
5. ภาชนะบรรจุยาหรือเวชภัณฑ์มีความสะอาด สะดวกใช้	3.81	.88	เห็นด้วยมาก ไม่มีความเห็น
9. อื่น ๆ	0.00	0.00	
รวม	3.74	.74	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 9 พบว่าถูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนโดยรวมมีความเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อการบริการทางการแพทย์ในด้านคุณภาพเวชภัณฑ์ ($\bar{X} = 3.74$) โดยมีความคิดเห็นด้วยมากในเรื่องลักษณะฉลาก คำอธิบายการใช้ยาที่ระบุโดยโรงพยาบาลมีความชัดเจน ($\bar{X} = 3.84$) รองลงมาคือภาชนะบรรจุยาหรือเวชภัณฑ์มีความสะอาดสะดวกใช้ ($\bar{X} = 3.81$) และอุปกรณ์เครื่องใช้ต่าง ๆ ในโรงพยาบาลมีความสะอาดและทันสมัย ($\bar{X} = 3.75$) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องไป
ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ด้านค่าใช้จ่าย	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ท่านคิดว่าเงินสมทบที่ถูกหักจากเงินเดือนทุกเดือนมีความเหมาะสม หรือมีความมั่นใจยามเจ็บป่วย ท่านจะไม่เดือดร้อนด้านค่าใช้จ่าย	3.88	.98	เห็นด้วยมาก
2. การใช้สิทธิประกันสังคม ช่วยสร้างหลักประกัน เรื่องค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาแต่ละครั้ง	4.01	.96	เห็นด้วยมาก
3. ค่าใช้จ่ายในการรักษา ค่ายาและเวชภัณฑ์ แต่ละครั้งมีความเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ	3.40	.97	เห็นด้วยน้อย
4. ค่ารักษาพยาบาลที่สำนักงานประกันสังคม กำหนดให้สิทธิแก่ผู้ประกันสังคมเพียงพอต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลที่เลือก โดยไม่ต้องจ่ายเงินเพิ่ม	3.74	.92	เห็นด้วยมาก
5. สำนักงานประกันสังคมมาจ่ายเงินให้โรงพยาบาลที่ท่านเลือกปีละ 1,000 เป็นจำนวนที่มากเกินไป	3.49	1.11	เห็นด้วยมาก
6. อื่น ๆ	0.00	0.00	ไม่มีความเห็น
รวม	3.73	.80	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 10 พบว่าลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน โดยรวมมีความเห็นด้วยมากในด้านค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องไป ($\bar{X} = 3.73$) โดยมีความเห็นด้วยมากในเรื่องการใช้สิทธิประกันสังคม ช่วยสร้างหลักประกัน เรื่องค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาแต่ละครั้ง ($\bar{X} = 4.01$) รองลงมาคือเรื่องเงินสมทบที่ถูกหักจากเงินเดือนทุกเดือน มีความเหมาะสมหรือมีความมั่นใจยามเจ็บป่วย ($\bar{X} = 3.88$) และค่ารักษาพยาบาลที่สำนักงานประกันสังคมกำหนดให้สิทธิแก่ผู้ประกันสังคมเพียงพอต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลที่เลือก โดยไม่ต้องจ่ายเงินเพิ่ม ($\bar{X} = 3.74$) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านความมีคุณภาพ
ของผู้ให้บริการ ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ส่วนต่าง ๆ มีกิริยา มารยาทดี ใน ระหว่างการให้บริการ	3.45	.85	เห็นด้วยมาก
2. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความรู้ความ ชำนาญอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่	3.50	.79	เห็นด้วยมาก
3. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดและน่าเชื่อถือ	3.67	.73	เห็นด้วยมาก
4. เจ้าหน้าที่แผนกยาเต็มใจที่จะแนะนำวิธีการ ใช้ยาแก่ท่านเป็นอย่างดีทุกครั้ง และไม่ใช้เวลา รอนานเกินไป	3.52	.84	เห็นด้วยมาก
5. เจ้าหน้าที่การเงินมีอัตราค่าที่ดี กรณีต้องเสีย ค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมและไม่ใช้เวลารอนานเกิน ควร	3.43	.83	เห็นด้วยมาก
6. ในระหว่างการตรวจรักษาหรือนอนพักรักษา ตัว ได้รับการเอาใจใส่จากพยาบาลเหมือนคน ไข้ โดยทั่วไปของโรงพยาบาล	3.30	.90	เห็นด้วยน้อย
7. จำนวนพยาบาล เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ มีความ เหมาะสมกับปริมาณคนไข้ที่มาใช้บริการ	3.29	.85	เห็นด้วยน้อย
8. เจ้าหน้าที่ส่วนต่าง ๆ มีอัตราค่าไม่ตรีและ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.32	.86	เห็นด้วยน้อย
9. อื่น ๆ	0.00	0.00	ไม่มีความเห็น
รวม	3.44	.65	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 11 พบว่าลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนโดยรวม
มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วยมากต่อการบริการทางการแพทย์ในด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ
($\bar{X} = 3.44$) โดยมีความเห็นด้วยมาก ในส่วนที่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย
สะอาด และน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 3.67$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่แผนกยาเต็มใจที่จะแนะนำวิธีการใช้ยา
แก่ท่านเป็นอย่างดีทุกครั้ง และไม่ใช้เวลารอนานเกินไป ($\bar{X} = 3.52$) และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล

มีความรู้ความชำนาญอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่ ($\bar{X} = 3.50$) ส่วนในเรื่องที่เห็นด้วยน้อยคือ เจ้าหน้าที่ส่วนต่าง ๆ มีอัธยาศัยไมตรีและความกระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.32$) รองลงมา คือการได้รับการเอาใจใส่จากพยาบาลเหมือนคนไข้ โดยทั่วไปในระหว่างการตรวจรักษาหรือนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.30$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ ตามโครงการประกันสังคมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. โรงพยาบาลตั้งอยู่ไม่ไกลจากที่พักของท่านมากเกินไป	3.65	.89	เห็นด้วยมาก
2. สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลอยู่ในเขตที่สามารถหาขนพาหนะในการเดินทางได้ง่าย	3.78	.81	เห็นด้วยมาก
3. วันเวลาเปิดทำการของโรงพยาบาลมีความเหมาะสมและสะดวกในการเข้ารับบริการ	3.67	.86	เห็นด้วยมาก
4. โรงพยาบาลมีระบบการโทรแจ้งเหตุและมีรถบริการทั้งกรณีปกติและกรณีฉุกเฉิน	3.67	.83	เห็นด้วยมาก
5. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในการจอดรถ	2.79	1.09	เห็นด้วยน้อย
6. โรงพยาบาลมีที่จอดรถเพียงพอ อยู่ในร่มหรือมีหลังคากันแดด	3.14	.99	เห็นด้วยน้อย
7. โรงพยาบาลมีสถานที่ไว้บริการและที่นั่งรอไว้บริการผู้ป่วยอย่างเพียงพอ สะดวกสบาย ไม่แออัดจนเกินไป	3.59	.87	เห็นด้วยมาก
8. มีการแยกสถานบริการสำหรับผู้ป่วยทั่วไปและผู้ป่วยประกันสังคม	3.36	.96	เห็นด้วยน้อย
9. บริเวณที่พักระหว่างรอรับบริการมีการระบายอากาศที่ดี ไม่มีกลิ่นรบกวน	3.52	.89	เห็นด้วยมาก
10. การจัดพื้นที่รอบ ๆ โรงพยาบาลและในโรงพยาบาลมีการออกแบบที่ดี ร่มรื่น น่าอยู่	3.54	.84	เห็นด้วยมาก
11. โรงพยาบาลจัดห้องทะเบียนรับบัตรห้องตรวจโรคและห้องจ่ายยา ใกล้กันทำให้ติดต่อได้สะดวก	3.53	.89	เห็นด้วยมาก

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
12. มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอไว้บริการ	3.27	.90	เห็นด้วยน้อย
13. โรงพยาบาลมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ไว้บริการญาติผู้ป่วย ระหว่างนั่งรอ	3.51	.88	เห็นด้วยมาก
14. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่สะดวกทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	3.51	.91	เห็นด้วยมาก
15. ในโรงพยาบาลมีร้านจำหน่ายอาหาร และของใช้จำเป็นสำหรับผู้ป่วยและญาติ	3.40	.90	เห็นด้วยน้อย
16. โรงพยาบาลมีป้ายแนะนำการเข้าใช้บริการอย่างชัดเจน	3.41	.92	เห็นด้วยมาก
17. โรงพยาบาลมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้บริการทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ	3.74	.90	เห็นด้วยมาก
18. มีจำนวนเตียงคนไข้เพียงพอ	3.24	1.34	เห็นด้วยน้อย
19. ภาพห้องพักมีความกว้างขวาง สะอาด การระบายอากาศดี ไม่มีเสียงหรือกลิ่นรบกวน	3.29	1.33	เห็นด้วยน้อย
20. สภาพสิ่งของเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องพักอยู่ในสภาพดี และสะอาด	3.30	1.31	เห็นด้วยน้อย
21. บริการอาหารของโรงพยาบาลมีความสะอาดและรสชาติดี	3.13	1.41	เห็นด้วยน้อย
22. อื่น ๆ	0.00	0.00	ไม่มีความเห็น
รวม	3.43	.72	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 12 พบว่าลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนมีความคิดเห็นโดยรวมด้านความสะอาดและสิ่งอำนวยความสะดวกในการรับบริการในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=3.43$) โดยมีความเห็นด้วยมากในเรื่องสถานที่ตั้งของโรงพยาบาลอยู่ในเขตที่สามารถหาขนพาหนะในการเดินทางได้ง่าย ($\bar{X}=3.78$) รองลงมาคือ โรงพยาบาลมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้บริการทำให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วในการบริการ ($\bar{X}=3.74$) โรงพยาบาลมีระบบการโทร

แจ้งเหตุและมีรถบริการ ทั้งกรณีปกติและกรณีฉุกเฉิน ($\bar{X} = 3.67$) และโรงพยาบาลตั้งอยู่ไม่ไกลจากที่พักของท่านมากเกินไป ($\bar{X} = 3.65$)

ลูกจ้างส่วนใหญ่มีความเห็นด้วยน้อยในเรื่องมีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในการจอดรถ ($\bar{X} = 2.79$) รองลงมามีความเห็นด้วยน้อยในเรื่องมีการแยกสถานบริการสำหรับผู้ป่วยทั่วไปและผู้ป่วยประกันสังคม ($\bar{X} = 3.36$) ในโรงพยาบาลมีร้านจำหน่ายอาหาร และของใช้จำเป็นสำหรับผู้ป่วย และญาติ ($\bar{X} = 3.40$) และโรงพยาบาลมีป้ายแนะนำการเข้าใช้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.41$)

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการทางการแพทย์

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของปัญหาและอุปสรรคในด้านการรักษาพยาบาลของแพทย์ ตามโครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ด้านการรักษาพยาบาลของแพทย์	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ไม่มีการจัดลำดับที่ชัดเจนในการรับการตรวจ มีการลัดคิวหรือแซงคิวให้คนที่คุ้นเคย	3.27	.99	มีปัญหาน้อย
2. แพทย์ผู้ตรวจพุดจาไม่สุภาพ ไม่มีวาม กระตือรือร้นหรือเป็นกันเองในการตรวจ รักษา	3.31	.91	มีปัญหาน้อย
3. แพทย์ไม่ชี้แจงหรือชี้แจงอาการป่วยของท่าน ไม่ชัดเจน ทำให้ท่านไม่ทราบวิธีปฏิบัติตนที่ ถูกต้อง	3.48	1.02	มีปัญหามาก
4. ไม่มีแพทย์เฉพาะทางประจำอยู่ ต้องรอแพทย์ จากโรงพยาบาลอื่น ทำให้เสียเวลารอคอย นาน	3.31	1.00	มีปัญหาน้อย
5. แพทย์ผู้ตรวจปฏิบัติต่อผู้ประกันสังคมไม่ดีเท่า คนไข้อื่น ๆ	3.34	1.01	มีปัญหาน้อย
รวม	3.34	.80	มีปัญหาน้อย

จากตารางที่ 13 พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ ของลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีความเห็นว่ามีปัญหาน้อยในด้านการรักษาพยาบาลของแพทย์ ($\bar{X} = 3.34$) โดยมีความเห็นว่ามีปัญหาน้อยในเรื่องไม่มีการจัดลำดับที่ชัดเจนในการรับการ

ตรวจ มีการลัดคิวหรือแข่งคิวให้คนที่คุ้นเคย ($\bar{X} = 3.27$) แพทย์ผู้ตรวจพบจาไม่สุภาพ ไม่มีความกระตือรือร้นหรือเป็นกันเองในการตรวจรักษาและไม่มีแพทย์เฉพาะทางประจำอยู่ ต้องรอแพทย์จากโรงพยาบาลอื่นทำให้เสียเวลารอคอยนาน ($\bar{X} = 3.31$) ถูกจ้างมีความเห็นว่ามีปัญหามากในเรื่องเด็ยวคือแพทย์ไม่ชี้แจงหรือชี้แจงอาการป่วยไม่ชัดเจน ทำให้ไม่ทราบวิธีปฏิบัติตนที่ถูกต้อง ($\bar{X} = 3.48$)

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของปัญหาและอุปสรรคในด้านคุณภาพเวชภัณฑ์ ตามโครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ด้านคุณภาพเวชภัณฑ์	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. บรรจุภัณฑ์ฝักขาด ตัวหนังสือเลอะเลือน อ่านยาก	2.72	1.04	มีปัญหาเล็กน้อย
2. คุณภาพเวชภัณฑ์ใช้วัสดุคุณภาพต่ำ ไม่ สะดวกในการใช้	2.86	.94	มีปัญหาเล็กน้อย
3. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือไม่เพียงพอ ต้องขอใช้บริการจากที่อื่น	2.94	1.03	มีปัญหาเล็กน้อย
4. อุปกรณ์ไม่สะอาด มีคราบเลอะเทอะหรือ มีกลิ่นสกปรก	2.80	1.04	มีปัญหาเล็กน้อย
รวม	2.83	.84	มีปัญหาเล็กน้อย

จากตารางที่ 14 ปัญหาและอุปสรรคในด้านคุณภาพเวชภัณฑ์ถูกจ้างมีความเห็นโดยรวมว่ามีปัญหาเล็กน้อย ($\bar{X} = 2.83$) โดยมีความเห็นว่ามีปัญหาเล็กน้อยในเรื่องอุปกรณ์ไม่สะอาด มีคราบเลอะเทอะหรือมีกลิ่นสกปรก ($\bar{X} = 2.80$) รองลงมาคือเรื่องคุณภาพเวชภัณฑ์ใช้วัสดุคุณภาพต่ำ ไม่สะดวกในการใช้ ($\bar{X} = 2.86$) และโรงพยาบาลมีอุปกรณ์หรือเครื่องมือไม่เพียงพอ ต้องขอใช้บริการจากที่อื่น ($\bar{X} = 2.94$) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของปัญหาและอุปสรรค
ในด้านค่าใช้จ่าย ตามโครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ด้านค่าใช้จ่าย	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ค่าใช้จ่ายแพงเกินความเป็นจริง เมื่อเทียบกับ คุณภาพการรักษาที่ได้รับ	3.45	1.03	มีปัญหามาก
2. ไม่ทราบหลักเกณฑ์การได้รับสิทธิประโยชน์ ของแต่ละประเภทโรคหรือการรักษาทำให้ไม่ สามารถประเมินค่าใช้จ่ายล่วงหน้าได้	3.54	.93	มีปัญหามาก
3. ต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติมและไม่ได้รับ ความสะดวกในการชำระ	3.29	.95	มีปัญหาน้อย
4. สำนักงานประกันสังคมปฏิเสธค่าใช้จ่ายบาง รายการและถูกโรงพยาบาลเรียกเก็บย้อนหลัง	3.09	1.09	มีปัญหาน้อย
5. เสียค่าเดินทางไปใช้บริการที่โรงพยาบาลสูง ไม่คุ้มกับการเจ็บป่วย เล็ก ๆ น้อย	3.11	1.08	มีปัญหาน้อย
6. การใช้สิทธิการรักษาพยาบาลของโครงการ ประกันสังคมทำให้ท่านเสียสิทธิการได้รับ ค่า รักษาพยาบาลจากบริษัท	3.18	1.17	มีปัญหาน้อย
รวม	3.28	.81	มีปัญหาน้อย

จากตารางที่ 15 พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ ของลูกจ้างบริษัทใน
นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีความเห็นว่ามีปัญหาน้อยในด้านค่าใช้จ่าย ($\bar{X} = 3.28$)
โดยมีความเห็นว่ามีปัญหาน้อยในเรื่อง สำนักงานประกันสังคมปฏิเสธค่าใช้จ่ายบางรายการและถูก
โรงพยาบาลเรียกเก็บย้อนหลัง ($\bar{X} = 3.09$) รองลงมาคือ เสียค่าเดินทางไปใช้บริการที่โรงพยาบาลสูง
ไม่คุ้มกับการเจ็บป่วย เล็ก ๆ น้อย ($\bar{X} = 3.11$) และเรื่องต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลเพิ่มเติมและไม่ได้
รับความสะดวกในการชำระ ($\bar{X} = 3.29$)

ลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีความเห็นว่ามีปัญหามากใน
เรื่องไม่ทราบหลักเกณฑ์การได้รับสิทธิประโยชน์ของแต่ละประเภทโรคหรือการรักษาทำให้ไม่
สามารถประเมินค่าใช้จ่ายล่วงหน้าได้ ($\bar{X} = 3.54$) รองลงมาคือค่าใช้จ่ายแพงเกินความเป็นจริง เมื่อ
เทียบกับคุณภาพการรักษาที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.45$)

ตารางที่ 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของปัญหาและอุปสรรค
ในด้านความมีคุณภาพของผู้ให้บริการ ตามโครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอ
เมือง จังหวัดลำพูน

ด้านความมีคุณภาพของผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. เจ้าหน้าที่ห้องบัตรหรือทะเบียนพุดจาไม่ สุภาพ ถ่าช้าและไม่กระตือรือร้นในการให้ บริการ	3.25	1.01	มีปัญหาน้อย
2. เจ้าหน้าที่ห้องตรวจ พุดจาไม่ค่อยสุภาพ ขาด ความเป็นกันเองและไม่ค่อยแนะนำผู้ป่วย	3.34	1.00	มีปัญหาน้อย
3. เจ้าหน้าที่พยาบาลเลือกปฏิบัติต่อผู้ป่วย ประกันสังคมแตกต่างจากคนไข้ทั่วไป	3.40	1.07	มีปัญหาน้อย
4. ไม่เข้าใจคำอธิบายของเจ้าหน้าที่พยาบาล เนื่องจากใช้ศัพท์ที่เข้าใจยาก หรือแสดงความ รำคาญเมื่อถูกถาม	3.41	1.07	มีปัญหามาก
5. เจ้าหน้าที่จ่ายยา หรือเภสัชกรอธิบายวิธีการใช้ ยาและเวชภัณฑ์ไม่ชัดเจนทำให้ไม่เข้าใจวิธี ใช้	3.24	1.01	มีปัญหาน้อย
6. เจ้าหน้าที่การเงินไม่ชี้แจงรายละเอียดค่าใช้จ่าย จ่ายเพราะเห็นว่าเป็นบริการประกันสังคม จึง ทำให้ไม่ทราบค่าบริการในด้านต่าง ๆ	3.50	1.08	มีปัญหามาก
รวม	3.36	.85	มีปัญหาน้อย

จากตารางที่ 16 พบว่าลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีความ
เห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคน้อยในด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ ($\bar{X}=3.36$) โดยมีความเห็นว่ามี
ปัญหาน้อยในเรื่องเจ้าหน้าที่จ่ายยา หรือเภสัชกรอธิบายวิธีการใช้ยาและเวชภัณฑ์ไม่ชัดเจนทำให้ไม่
เข้าใจวิธีใช้ ($\bar{X}=3.24$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ห้องบัตรหรือทะเบียนพุดจาไม่สุภาพ ถ่าช้า และไม่
กระตือรือร้นในการให้บริการ ($\bar{X}=3.25$)

ขณะเดียวกันลูกจ้าง มีความเห็นว่ามีปัญหาและอุปสรรคมากในเรื่องเจ้าหน้าที่การเงิน ไม่ชี้
แจงรายละเอียดค่าใช้จ่ายเพราะเห็นว่าเป็นบริการประกันสังคม จึงทำให้ไม่ทราบค่าบริการในด้าน
ต่าง ๆ ($\bar{X}=3.50$) รองลงมาคือไม่เข้าใจคำอธิบายของเจ้าหน้าที่พยาบาล เนื่องจากใช้ศัพท์ที่เข้าใจ
ยาก หรือแสดงความรำคาญเมื่อถูกถาม ($\bar{X}=3.41$)

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นต่อปัญหาและอุปสรรค
 ในด้านความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามโครงการประกันสังคม ในเขต
 อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ด้านความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวก	\bar{X}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ที่จอดรถคับแคบ มีความยากลำบากในการ นำรถเข้าออก	3.17	1.08	มีปัญหาน้อย
2. สถานที่นั่งรอคับแคบ แออัด ไม่มีที่นั่งเพียงพอ	3.08	1.01	มีปัญหาน้อย
3. มีขั้นตอนการรับบริการยุ่งยากต้องเสียเวลา รอนาน	3.12	.97	มีปัญหาน้อย
4. บริเวณที่พัก อากาศร้อน ระบบระบายอากาศ ไม่ดีเท่าที่ควร	3.08	1.06	มีปัญหาน้อย
5. ห้องพักคับแคบ สกปรก ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างเพียงพอ	3.04	1.02	มีปัญหาน้อย
6. ไม่มีรถบริการกรณีฉุกเฉิน	2.39	1.14	มีปัญหาน้อยที่ สุด
รวม	2.98	.85	มีปัญหาน้อย

จากตารางที่ 17 พบว่าลูกจ้างบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูนมีความคิดเห็นโดยรวม ว่าปัญหาและอุปสรรคในด้านความสะดวก และสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงพยาบาลมีปัญหาน้อย ($\bar{X}=2.98$) โดยมีปัญหาน้อยที่สุดในเรื่องไม่มีรถบริการกรณีฉุกเฉิน ($\bar{X}=2.39$) รองลงมาคือห้องพักคับแคบ สกปรก ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ ($\bar{X}=3.04$) สถานที่นั่งรอคับแคบ แออัด ไม่มีบริเวณที่นั่งเพียงพอ บริเวณที่พัก อากาศร้อน ระบบระบายอากาศไม่ดีเท่าที่ควร ($\bar{X}=3.08$)

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของปัญหาและอุปสรรค
ในด้านอื่น ๆ ตามโครงการประกันสังคม ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

ด้านอื่น ๆ	\bar{x}	S.D	ระดับความคิดเห็น
1. ไม่ทราบขั้นตอนหรือการใช้สิทธิประโยชน์ เมื่อรับการรักษาในโรงพยาบาล	3.46	1.11	มีปัญหามาก
2. ไม่ทราบจำนวนเงินที่จะได้รับจากกองทุน ประกันสังคม ทำให้เกิดความกังวลเรื่อง ค่าใช้จ่าย	3.68	1.07	มีปัญหามาก
3. ลืมใช้บัตรรับรองสิทธิ ทำให้ไม่ได้รับความ สะดวกในการรักษา	3.42	1.07	มีปัญหามาก
4. ได้รับเงินช่วยเหลือหรือเงินชดเชยจาก ประกันสังคมล่าช้า	3.78	1.14	มีปัญหามาก
รวม	3.59	.90	มีปัญหามาก

จากตารางที่ 18 พบว่าปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ ของลูกจ้างบริษัทใน
นิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน มีความปัญหาและอุปสรรคมากในด้านอื่น ๆ ($\bar{x} = 3.59$)
โดยมีปัญหาและอุปสรรคมากในเรื่องได้รับเงินช่วยเหลือหรือเงินชดเชยจากประกันล่าช้า ($\bar{x} =$
3.78) รองลงมาคือเรื่องไม่ทราบจำนวนเงินที่จะได้รับจากกองทุนประกันสังคม ทำให้เกิดความ
กังวลเรื่องค่าใช้จ่าย ($\bar{x} = 3.68$) และไม่ทราบขั้นตอนหรือการใช้สิทธิประโยชน์ เมื่อรับการรักษาใน
โรงพยาบาล ($\bar{x} = 3.46$)

เพื่อให้ผลการศึกษา มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้นจึงได้สรุปผลค่าเฉลี่ยและร้อยละของความคิด
เห็นต่อบริการทางการแพทย์ในด้านต่างๆ แยกตามโรงพยาบาลและรวมทุกโรงพยาบาลรวมทั้งได้
แสดงสรุปค่าเฉลี่ยและร้อยละของปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการแยกตามโรงพยาบาลและ
รวมทุกโรงพยาบาลดังแสดงในตารางที่ 19 และตารางที่ 20 ตามลำดับดังนี้

ตารางที่ 19. แสดงค่าเฉลี่ยและร้อยละความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์โดยรวมและอำนาจตามโรงพยาบาล

ความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์	โรงพยาบาลลำพูน		โรงพยาบาลหริภุญชัยฯ		คำร้อยละความคิดเห็นต่อการบริการทางการแพทย์โดยรวมทั้งสองโรงพยาบาล					
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	ไม่เห็นด้วยมาก	ค่าเฉลี่ย ระดับความเห็น
1. มีจำนวนแพทย์เพียงพอไม่ต้อรอนาน	3.62	เห็นด้วยมาก	3.76	เห็นด้วยมาก	1.5%	6.8%	25.3%	50.9%	15.5%	3.60 เห็นด้วยมาก
2. มีแพทย์ผู้ชำนาญหลายสาขาไว้บริการ	3.73	เห็นด้วยมาก	3.74	เห็นด้วยมาก	1.0%	6.5%	23.8%	55.4%	13.3%	3.73 เห็นด้วยมาก
3. มีความรวดเร็วในการตรวจรักษา	3.30	เห็นด้วยน้อย	3.70	เห็นด้วยมาก	4.0%	9.3%	26.3%	43.6%	16.8%	3.60 เห็นด้วยมาก
4. แพทย์มีการให้คำแนะนำระหว่างการตรวจแต่ละครั้งด้วยวิธีที่ชัดเจนและไม่เคร่งครัด	3.52	เห็นด้วยมาก	3.68	เห็นด้วยมาก	2.5%	4.8%	28.8%	54.4%	9.5%	3.63 เห็นด้วยมาก
5. มีความชัดเจนและครบถ้วนในการให้ข้อมูลแก่ ผู้ป่วยของแพทย์ผู้ตรวจ	3.63	เห็นด้วยมาก	3.46	เห็นด้วยมาก	3.5%	8.5%	31.1%	47.9%	9.0%	3.49 เห็นด้วยมาก
6. มีการรักษามาตรฐานตามสาเหตุและแก้ไขอาการป่วยได้	3.75	เห็นด้วยมาก	3.46	เห็นด้วยมาก	2.5%	8.3%	31.8%	47.6%	9.8%	3.54 เห็นด้วยมาก
7. แพทย์ผู้รักษามีความรู้ความชำนาญ	3.76	เห็นด้วยมาก	3.68	เห็นด้วยมาก	1.3%	4.0%	31.5%	50.1%	13.6%	3.70 เห็นด้วยมาก
8. แพทย์มีการปฏิบัติตนที่ใช้ทุกด้านด้วยความเสมอภาค	3.52	เห็นด้วยมาก	3.35	เห็นด้วยมาก	4.8%	12.9%	30.9%	43.3%	9.1%	3.36 เห็นด้วยมาก
ความเห็นต่อคุณภาพการบริการ										
1. อุปกรณ์เครื่องมือใช้ต่าง ๆ ในโรงพยาบาลมีความสะอาดและทันสมัย	3.37	เห็นด้วยน้อย	3.90	เห็นด้วยมาก	1.5%	2.8%	26.3%	56.9%	12.5%	3.75 เห็นด้วยมาก
2. จำนวนหรือปริมาณเครื่องมือเครื่องใช้มีความพอเพียง	3.29	เห็นด้วยน้อย	3.81	เห็นด้วยมาก	1.8%	4.8%	28.3%	54.4%	10.8%	3.67 เห็นด้วยมาก
3. ยารหรือเวชภัณฑ์มีคุณภาพเมื่อเทียบกับยาที่คนไข้ได้ซื้อ	3.27	เห็นด้วยน้อย	3.76	เห็นด้วยมาก	2.3%	5.5%	29.8%	51.4%	11.0%	3.62 เห็นด้วยมาก
4. ลักษณะและราคา ค่าอับบริการ ใช้ที่ระบุ โดยโรงพยาบาลมีความชัดเจน	3.49	เห็นด้วยมาก	3.97	เห็นด้วยมาก	1.8%	4.0%	21.8%	52.3%	20.0%	3.84 เห็นด้วยมาก
5. ภาวะบรรเทาหรือบรรเทาที่มีความสะอาด สะดวกใช้	3.51	เห็นด้วยมาก	3.92	เห็นด้วยมาก	2.0%	4.3%	18.5%	61.3%	14.9%	3.81 เห็นด้วยมาก
ความเห็นต่อค่าใช้จ่าย										
1. ทัศนคติว่าเงินสมทบที่ถูกหักจากเงินเดือนมีความเหมาะสม หรือมีความมัน โดยตามเจ็บป่วย ท่านจะไม่เดือดร้อนด้านค่าใช้จ่าย	3.84	เห็นด้วยมาก	3.91	เห็นด้วยมาก	3.3%	4.8%	15.3%	52.6%	24.1%	3.88 เห็นด้วยมาก
2. การให้สิทธิประกันสังคม ช่วยสร้างหลักประกัน เรื่องค่าใช้จ่ายในการเข้ารับการรักษาแต่ละครั้ง	3.92	เห็นด้วยมาก	3.78	เห็นด้วยมาก	3.6%	3.6%	14.5%	63.3%	35.2%	4.01 เห็นด้วยมาก
3. ค่าใช้จ่ายในการรักษา ค่ายาระยะเวชภัณฑ์ แต่ละครั้งมีความเหมาะสมกับคุณภาพที่ได้รับ	3.51	เห็นด้วยมาก	3.52	เห็นด้วยมาก	3.8%	7.1%	33.1%	46.2%	10.6%	3.40 เห็นด้วยน้อย
4. ค่ารักษาพยาบาลที่ประกันสังคมกำหนดให้สิทธิแก่ผู้ประกันเพียงต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลที่เลือก โดยไม่ต้องจ่ายเพิ่มเติม	3.62	เห็นด้วยมาก	3.80	เห็นด้วยมาก	2.0%	4.8%	27.2%	48.9%	17.6%	3.74 เห็นด้วยมาก
5. สำนักงานประกันสังคมเหมาะสมเงินให้โรงพยาบาลที่ท่านเลือกปีละ 1,000 เป็นจำนวนที่มากเกินไป	3.48	เห็นด้วยมาก	3.53	เห็นด้วยมาก	6.0%	8.3%	28.6%	42.1%	15.0%	3.49 เห็นด้วยมาก

ความคิดเห็นต่อการบริการทางการแพทย์	โรงพยาบาลลาพูน		โรงพยาบาลหริภุญชัยฯ		คำร้อยละความคิดเห็นต่อการบริการทางการแพทย์โดยรวมที่ส่งโรงพยาบาล					
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น	ไม่เห็นด้วย	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยมากที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น
ด้านคุณภาพของผู้ให้บริการ	3.43	เห็นด้วยมาก	3.47	เห็นด้วยมาก					3.44	เห็นด้วยมาก
1. เจ้าหน้าที่ส่วนต่าง ๆ มีกิริยามารยาทดีในระหว่างการให้บริการ	3.57	เห็นด้วยมาก	3.42	เห็นด้วยมาก	4.8%	8.0%	36.6%	47.1%	3.45	เห็นด้วยมาก
2. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความรู้ความชำนาญอย่างเพียงพอในการปฏิบัติหน้าที่	3.50	เห็นด้วยมาก	4.00	เห็นด้วยมาก	2.5%	4.8%	38.1%	49.4%	3.50	เห็นด้วยมาก
3. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดและน่าเชื่อถือ	3.67	เห็นด้วยมาก	3.34	เห็นด้วยน้อย	1.2%	6.5%	48.4%	43.9%	3.67	เห็นด้วยมาก
4. เจ้าหน้าที่แผนกเพิ่มเติมใจที่จะแนะนำวิธีการใช้ยาแก่ท่านเป็นอย่างดีทุกครั้งและไม่ใช้เวลารอนานเกินไป	3.55	เห็นด้วยมาก	3.52	เห็นด้วยมาก	2.0%	5.8%	38.6%	44.6%	3.52	เห็นด้วยมาก
5. เจ้าหน้าที่การเงินมีธรรมาจริยธรรมที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมและไม่ใช้เวลารอนานเกินไป	3.32	เห็นด้วยน้อย	3.47	เห็นด้วยมาก	1.8%	7.0%	44.4%	39.6%	3.43	เห็นด้วยมาก
6. ในระหว่างการตรวจรักษาหรือเภสัชกรที่รักยาคิดว่าได้รับการเอาใจใส่จากพยาบาลเหมือนคนไข้โดยทั่วไปของโรงพยาบาล	3.25	เห็นด้วยน้อย	3.32	เห็นด้วยน้อย	4.3%	8.4%	45.8%	37.2%	3.30	เห็นด้วยน้อย
7. จำนวนพยาบาล เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ มีความเหมาะสมกับปริมาณคนไข้ที่มารับบริการ	3.24	เห็นด้วยน้อย	3.32	เห็นด้วยน้อย	3.0%	8.4%	48.4%	37.2%	3.29	เห็นด้วยน้อย
8. เจ้าหน้าที่ส่วนต่าง ๆ มีอัธยาศัยไมตรีกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.34	เห็นด้วยน้อย	3.34	เห็นด้วยน้อย	3.5%	8.5%	42.7%	42.0%	3.32	เห็นด้วยน้อย
ภาพรวมที่พึงพอใจและโอกาสในการปรับปรุงบริการ	3.02	เห็นด้วยน้อย	3.60	เห็นด้วยมาก					3.43	เห็นด้วยมาก
1. โรงพยาบาลตั้งอยู่ในโลกาที่ห่างไกลเกินไป	3.23	เห็นด้วยน้อย	3.80	เห็นด้วยมาก	1.2%	5.2%	37.4%	38.7%	3.65	เห็นด้วยมาก
2. สถานที่ตั้งของโรงพยาบาลอยู่ในเขตที่สามารถหาขนานทานหาทานะในการเดินทางได้ง่าย	3.21	เห็นด้วยน้อย	3.98	เห็นด้วยมาก	1.0%	4.3%	25.6%	54.7%	3.78	เห็นด้วยมาก
3. วันเวลาเปิดทำการของโรงพยาบาลมีความเหมาะสมและสะดวกในการเข้ารับบริการ	3.19	เห็นด้วยน้อย	3.82	เห็นด้วยมาก	1.7%	5.3%	35.9%	52.9%	3.67	เห็นด้วยมาก
4. โรงพยาบาลมีระบบการโทรแจ้งเหตุและมีรถบริการส่งถึงที่พักและกรณีฉุกเฉิน	3.20	เห็นด้วยน้อย	3.83	เห็นด้วยมาก	1.0%	6.0%	29.8%	51.4%	3.67	เห็นด้วยมาก
5. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือในการจอดรถ	2.50	เห็นด้วยน้อยที่สุด	2.91	เห็นด้วยน้อย	11.4%	30.4%	30.4%	24.3%	2.79	เห็นด้วยน้อย
6. โรงพยาบาลมีห้องตรวจเพียงพอ อยู่ในร่มหรือมีหลังคาที่กันแดด	2.72	เห็นด้วยน้อย	3.31	เห็นด้วยน้อย	5.5%	16.1%	43.0%	28.9%	3.14	เห็นด้วยน้อย
7. โรงพยาบาลมีสถานที่ให้บริการและที่นั่งรอให้บริการผู้ป่วยอย่างเพียงพอ สะดวกสบายไม่แออัดจนเกินไป	2.99	เห็นด้วยน้อย	3.80	เห็นด้วยมาก	1.8%	9.1%	27.1%	53.7%	3.59	เห็นด้วยมาก
8. มีการแยกสถานบริการสำหรับผู้ป่วยทั่วไปและผู้ป่วยประกันสังคม	3.40	เห็นด้วยน้อย	3.36	เห็นด้วยน้อย	6.8%	7.8%	30.6%	51.3%	3.36	เห็นด้วยน้อย
9. บริเวณที่พักรอรับบริการมีการระบายอากาศที่ดี ไม่มีกลิ่นรบกวน	2.99	เห็นด้วยน้อย	3.71	เห็นด้วยมาก	2.0%	11.0%	26.8%	52.4%	3.52	เห็นด้วยมาก

ความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์	โรงพยาบาลสุโขทัย		โรงพยาบาลราชบุรี		โรงพยาบาลราชบุรี		โรงพยาบาลราชบุรี		โรงพยาบาลราชบุรี		โรงพยาบาลราชบุรี	
	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเห็น	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย
10. การจัดพื้นที่รอพบแพทย์ โรงพยาบาลและใน โรงพยาบาลออกนอกเขตที่จัด รันรีน นานอยู่	3.03	เห็นด้วยน้อย	3.73	เห็นด้วยมาก			53.0%	29.4%	7.0%	3.54	เห็นด้วยมาก	
11. โรงพยาบาลจัดห้องตรวจ ห้องตรวจ ห้องและห้องจ่ายยาใกล้ กันทำให้คิดค่าได้สะดวก	3.13	เห็นด้วยน้อย	3.69	เห็นด้วยมาก			49.8%	30.3%	8.8%	3.53	เห็นด้วยมาก	
12. มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอให้บริการ	2.73	เห็นด้วยน้อย	3.47	เห็นด้วยมาก			39.7%	37.2%	5.1%	3.28	เห็นด้วยน้อย	
13. โรงพยาบาลมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก อื่น ๆ เช่น น้ำดื่ม หนังสือ พิมพ์ให้บริการญาติ ผู้ป่วย ระหว่างนั่งรอ	2.97	เห็นด้วยน้อย	3.70	เห็นด้วยมาก			53.1%	28.6%	6.5%	3.51	เห็นด้วยมาก	
14. โรงพยาบาลมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่สะดวกทันสมัย เพียงพอต่อ การให้บริการ	3.01	เห็นด้วยน้อย	3.70	เห็นด้วยมาก			51.1%	28.3%	8.0%	3.51	เห็นด้วยมาก	
15. ในโรงพยาบาลมีร้านอาหาร และของใช้จำเป็นสำหรับผู้ป่วย และญาติ	2.86	เห็นด้วยน้อย	3.59	เห็นด้วยมาก			43.9%	32.1%	7.3%	3.40	เห็นด้วยน้อย	
16. โรงพยาบาลมีป้ายแนะนำการเข้าใช้บริการอย่างชัดเจน	3.05	เห็นด้วยน้อย	3.55	เห็นด้วยมาก			43.9%	34.1%	7.5%	3.41	เห็นด้วยมาก	
17. โรงพยาบาลมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้บริการทำให้ได้รับความ สะดวก รวดเร็วในการบริการ	3.30	เห็นด้วยน้อย	3.89	เห็นด้วยมาก			54.1%	21.8%	15.3%	3.74	เห็นด้วยมาก	
18. มีจำนวนเตียงคนไข้เพียงพอ	2.94	เห็นด้วยน้อย	3.49	เห็นด้วยมาก			50.6%	20.6%	8.0%	3.24	เห็นด้วยน้อย	
19. ภาพห้องพักรักษาตัวผู้ป่วยของ สะอาดการระบายอากาศดี ไม่มีเสียงหรือ กลิ่นรบกวน	3.15	เห็นด้วยน้อย	3.47	เห็นด้วยมาก			49.4%	22.8%	9.3%	3.29	เห็นด้วยน้อย	
20. สภาพสิ่งของเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ในห้องพักรักษาตัวในสภาพดี และ	3.11	เห็นด้วยน้อย	3.50	เห็นด้วยมาก			54.2%	20.3%	7.6%	3.30	เห็นด้วยน้อย	
21. บริการอาหารของโรงพยาบาลมีความสะอาด และรสชาติดี	2.76	เห็นด้วยน้อย	3.40	เห็นด้วยน้อย			41.9%	21.3%	10.5%	3.13	เห็นด้วยน้อย	

ชื่อยุทธศาสตร์	โครงการย่อย		โครงการย่อยที่ ๑		โครงการย่อยที่ ๒		ค่าร้อยละตามเกณฑ์ของปัญหาและอุปสรรคโดยรวมทั้งหมดของโรงเรียน						
	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา	ปัญหาข้อที่ ๑	ปัญหาข้อที่ ๒	ปัญหาข้อที่ ๓	ปัญหาข้อที่ ๔	ปัญหาข้อที่ ๕	ค่าเฉลี่ย	ระดับปัญหา
17. เข้าใจเนื้อหาสาระ ขุดเข้าไปทุกทางเพื่อความเข้าใจของ ผู้เกี่ยวข้องและผู้เกี่ยวข้อง	3.16	มีปัญหาน้อย	3.42	มีปัญหาน้อย			8.1%	36.8%	42.1%	6.8%		3.34	มีปัญหาน้อย
18. เข้าใจเนื้อหาสาระของปัญหาข้อที่ ๑ และ ๒ ซึ่งมีความแตกต่างจากคนใช้ทั่วไป	3.23	มีปัญหาน้อย	3.46	มีปัญหาน้อย			7.8%	36.8%	36.1%	12.5%		3.40	มีปัญหาน้อย
19. ไม่เข้าใจเนื้อหาของงานที่มอบหมายจากผู้บริหาร หรือผลงานที่มอบหมายจากผู้บริหาร	3.17	มีปัญหาน้อย	3.50	มีปัญหาน้อย			8.9%	31.8%	42.9%	10.6%		3.41	มีปัญหาน้อย
20. เข้าใจเนื้อหาสาระของงานที่มอบหมายจากผู้บริหาร แต่ยังไม่ชัดเจนหรือยังไม่เข้าใจ	3.03	มีปัญหาน้อย	3.31	มีปัญหาน้อย			9.5%	40.9%	36.6%	5.9%		3.24	มีปัญหาน้อย
21. เข้าใจเนื้อหาสาระของงานที่มอบหมายจากผู้บริหาร แต่ยังไม่ชัดเจนหรือยังไม่เข้าใจ	3.25	มีปัญหาน้อย	3.58	มีปัญหาน้อย			8.9%	34.3%	35.1%	16.8%		3.50	มีปัญหาน้อย
22. กิจกรรมที่มอบหมาย มีความยากง่ายในการดำเนินงาน	3.66	มีปัญหาน้อย	3.02	มีปัญหาน้อย			11.1%	47.6%	22.2%	11.3%		3.17	มีปัญหาน้อย
23. สถานที่ตั้งของโรงเรียน ไม่เหมาะสม	3.54	มีปัญหาน้อย	2.93	มีปัญหาน้อย			12.0%	48.1%	26.3%	5.3%		3.06	มีปัญหาน้อย
24. มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ยุ่งยากหรือซับซ้อนเกินไป	3.50	มีปัญหาน้อย	2.99	มีปัญหาน้อย			14.5%	47.9%	26.0%	5.3%		3.12	มีปัญหาน้อย
25. บริการที่มอบหมาย ระบบระเบียบของงานไม่ชัดเจน	3.50	มีปัญหาน้อย	2.95	มีปัญหาน้อย			15.1%	48.4%	21.7%	8.1%		3.08	มีปัญหาน้อย
26. กิจกรรมที่มอบหมาย ไม่มีความชัดเจนหรือขาดข้อมูล	3.52	มีปัญหาน้อย	2.88	มีปัญหาน้อย			15.6%	47.9%	23.4%	5.8%		3.04	มีปัญหาน้อย
27. ไม่มีการติดตามประเมินผล	2.63	มีปัญหาน้อย	2.31	มีปัญหาน้อย			25.2%	33.3%	12.0%	2.8%		2.39	มีปัญหาน้อย
28. ไม่ทราบถึงความต้องการของโรงเรียน	3.37	มีปัญหาน้อย	2.69	มีปัญหาน้อย			8.5%	35.6%	34.3%	15.8%		3.46	มีปัญหาน้อย
29. ไม่ทราบถึงความต้องการของโรงเรียน	3.61	มีปัญหาน้อย	3.73	มีปัญหาน้อย			8.9%	21.4%	46.6%	19.6%		3.68	มีปัญหาน้อย
30. ไม่มีการติดตามประเมินผล	3.33	มีปัญหาน้อย	3.45	มีปัญหาน้อย			15.0%	29.9%	38.1%	13.3%		3.42	มีปัญหาน้อย
31. ไม่มีการติดตามประเมินผล	3.76	มีปัญหาน้อย	3.80	มีปัญหาน้อย			5.3%	22.7%	39.3%	27.7%		3.78	มีปัญหาน้อย