

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อ
บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติ
ประกันสังคม ผลการวิจัยนำเสนอด้วยตารางประกอบคำบรรยายตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย และ
ตอบปัญหาของการวิจัย โดยแบ่งดังนี้

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับ
การศึกษา ระดับรายได้
2. ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน
 - 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนจำแนกตามเพศ
 - 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนจำแนกตามระดับการศึกษา
 - 2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนจำแนกตามระดับรายได้
3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อ
บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติ
ประกันสังคม
 - 3.1 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนจำแนกตามเพศ
 - 3.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนจำแนกตามระดับรายได้
4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของ โรง
พยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

1. ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ชาย	189	47.25
หญิง	211	52.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ พบว่า จำนวนผู้ประกันตนในจังหวัดมหาสารคามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เป็นเพศชาย จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 และเพศหญิง มีจำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75

เมื่อพิจารณาจากภาพรวมแล้วพบว่า มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
น้อยกว่า 30 ปี	216	54.25
มากกว่า 30 ปี	184	46.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ พบว่า จำนวนผู้ประกันตนในจังหวัดมหาสารคามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 400 คน มีอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 54.25 และมีอายุมากกว่า 30 ปี จำนวน 184 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75

เมื่อพิจารณาจากภาพรวมแล้ว พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีจำนวนมากกว่าผู้ประกันตนอายุมากกว่า 30 ปี

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
โสด	139	34.75
สมรส	213	57.75
ม่าย หย่าร้าง	30	7.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ พบว่า จำนวนผู้ประกันตนในจังหวัดมหาสารคามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 400 คน สถานภาพโสดมีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 สถานภาพสมรสมีจำนวน 213 คน คิดเป็นร้อยละ 57.75 และ สถานภาพม่าย หย่าร้าง มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.50

เมื่อพิจารณาจากภาพรวมแล้วพบว่า สถานภาพสมรสมีจำนวนมากที่สุดรองลงมา คือ สถานภาพโสด และสถานภาพม่าย หย่าร้าง น้อยที่สุด

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ระดับประถมศึกษา	119	29.75
ระดับมัธยมศึกษา/ปวช.	174	43.50
ระดับอนุปริญญา/ปวส.	42	10.50
ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	65	16.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ พบว่า จำนวนผู้ประกันตนในจังหวัดมหาสารคามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 400 คน มีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษาจำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ

29.75 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีจำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 43.5 ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 และระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.25

เมื่อพิจารณาแล้วพบว่าผู้ประกันตนมีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา มากที่สุด รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ระดับปริญญาตรี ตามลำดับ และระดับอนุปริญญา/ปวส. มีจำนวนน้อยที่สุด

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
ต่ำกว่าเดือนละ 3,000 บาท	102	25.50
ตั้งแต่เดือนละ 3,001-6,000 บาท	253	63.25
ตั้งแต่เดือนละ 6,001-9,000 บาท	37	9.25
ตั้งแต่เดือนละ 9,001 ขึ้นไป	8	2.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ พบว่า จำนวนผู้ประกันตนในจังหวัดมหาสารคามที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 400 คน ระดับรายได้ต่ำกว่าเดือนละ 3,000 บาท/เดือน จำนวน 102 คน คิดเป็น ร้อยละ 25.5 มีระดับรายได้ตั้งแต่เดือนละ 3,001-6,000 บาท/เดือน จำนวน 253 คน คิดเป็นร้อยละ 63.25 มีระดับรายได้ตั้งแต่เดือนละ 6,001-9,000 บาท/เดือน จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25 และมีระดับรายได้ตั้งแต่เดือนละ 9,001 บาท/เดือน ขึ้นไป มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ผู้ประกันส่วนตนมากแล้วมีรายได้อยู่ที่ระดับตั้งแต่ เดือนละ 3,001-6,000 บาท/เดือน รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าเดือนละ 3,000 บาท/เดือน เดือนละ 6,001 - 9,000 บาท/เดือน ตามลำดับ และผู้มีรายได้ตั้งแต่เดือนละ 9,001 บาท/เดือนขึ้นไปมีจำนวนน้อยที่สุด

2. ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน
จำแนกตามเพศ

ลักษณะความพึงพอใจ ของผู้ประกันตนที่ใช้ บริการของโรงพยาบาล มหาสารคาม	เพศ	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย (mean)	ส่วนเบี่ยง	
				เบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
1. เกี่ยวกับอัตรายาคัย ของเจ้าหน้าที่	ชาย	189	3.074	0.419	ปานกลาง
	หญิง	211	3.062	0.894	ปานกลาง
2. เกี่ยวกับการบริการ ที่รวดเร็วทันเวลา	ชาย	189	2.933	0.650	ปานกลาง
	หญิง	211	3.090	0.832	ปานกลาง
3. เกี่ยวกับความเพียงพอ	ชาย	189	3.185	0.607	ปานกลาง
	หญิง	211	3.186	0.623	ปานกลาง
4. เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก	ชาย	189	3.185	0.599	ปานกลาง
	หญิง	211	3.186	0.640	ปานกลาง
5. เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่ เสียไป	ชาย	189	3.170	0.566	ปานกลาง
	หญิง	211	3.333	0.415	ปานกลาง
6. เกี่ยวกับการมีคุณภาพ	ชาย	189	2.570	0.566	น้อย
	หญิง	211	2.934	0.415	ปานกลาง
รวม	ชาย	189	3.170	0.599	ปานกลาง
	หญิง	211	3.333	0.640	ปานกลาง

จากตารางที่ 6 สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ ที่ใช้บริการ
ทางการแพทย์ในโรงพยาบาลมหาสารคามจำแนกตามเพศ ได้ดังต่อไปนี้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า เพศชาย มีระดับความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.170) และเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.333) เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง เหมือนกัน

1. เกี่ยวกับอรรถาศัยของของเจ้าหน้าที่ จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ เพศชายมีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.074 คะแนน) ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.062 คะแนน) เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง เท่ากัน

2. เกี่ยวกับการบริการที่รวดเร็วทันเวลา จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการที่รวดเร็วทันเวลา เพศชายมีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.993 คะแนน) ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.090 คะแนน) เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง เท่ากัน

3. เกี่ยวกับความเพียงพอ จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเพียงพอ เพศชายมีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.185 คะแนน) ส่วนเพศหญิงมีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.186 คะแนน) เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง เท่ากัน

4. เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก เพศชาย มีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.185 คะแนน) ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.186 คะแนน) เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง เท่ากัน

5. เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป เพศชาย มีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.170 คะแนน) ส่วนเพศหญิง มีความพึงพอใจระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.333 คะแนน) เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง เท่ากัน

6. เกี่ยวกับการมีคุณภาพ จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีคุณภาพ เพศชายมีความพึงพอใจระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.570 คะแนน) ส่วนเพศหญิงมีความพึงใจ

ระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.934 คะแนน) เมื่อพิจารณาแล้วพบว่า ทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง เท่ากัน

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน จำแนกตามระดับการศึกษา

ลักษณะความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่ใช้บริการของโรงพยาบาล		จำนวน	ค่าเฉลี่ย (mean)	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา	(คน)	(mean)	(S.D.)	ระดับความพึงพอใจ
1. เกี่ยวกับอัตราค่าของเจ้าหน้าที่	ประถมศึกษา	119	3.092	0.7823	ปานกลาง
	มัธยมศึกษา/ปวช.	174	3.033	0.6628	ปานกลาง
	อนุปริญญา/ปวส.	42	3.133	0.5049	ปานกลาง
	ปริญญาตรีขึ้นไป	65	3.073	0.8105	ปานกลาง
	รวม	400	3.068	0.7101	ปานกลาง
2. เกี่ยวกับการบริการที่รวดเร็วทันเวลา	ประถมศึกษา	119	3.231	0.8485	ปานกลาง
	มัธยมศึกษา/ปวช.	174	2.742	0.6803	ปานกลาง
	อนุปริญญา/ปวส.	42	3.333	0.1908	ปานกลาง
	ปริญญาตรีขึ้นไป	65	3.147	0.7593	ปานกลาง
	รวม	400	3.016	0.7548	ปานกลาง
3. เกี่ยวกับความเพียงพอ	ประถมศึกษา	119	3.221	0.6393	ปานกลาง
	มัธยมศึกษา/ปวช.	174	3.104	0.5235	ปานกลาง
	อนุปริญญา/ปวส.	42	3.433	0.3183	มาก
	ปริญญาตรีขึ้นไป	65	3.178	0.8610	ปานกลาง
	รวม	400	3.188	0.6154	ปานกลาง
4. เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก	ประถมศึกษา	119	3.221	0.6393	ปานกลาง
	มัธยมศึกษา/ปวช.	174	3.104	0.5235	ปานกลาง
	อนุปริญญา/ปวส.	42	3.433	0.3183	มาก
	ปริญญาตรีขึ้นไป	65	3.178	0.8610	ปานกลาง
	รวม	400	3.186	0.6154	ปานกลาง

ลักษณะความพึงพอใจ ของผู้ประกันตนที่ใช้ บริการของโรงพยาบาล มหาสารคาม	ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย (mean)	ส่วน	ระดับความ พึงพอใจ
				เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	
5. เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เสีย ไปในการใช้บริการ	ประถมศึกษา	119	3.517	0.6696	มาก
	มัธยมศึกษา/ปวช.	174	3.265	0.5972	ปานกลาง
	อนุปริญญา/ปวส.	42	2.900	0.4783	ปานกลาง
	ปริญญาตรีขึ้นไป	65	2.984	0.4695	ปานกลาง
	รวม	400	3.256	0.6260	ปานกลาง
6. เกี่ยวกับการมีคุณภาพ	ประถมศึกษา	119	3.517	0.4012	มาก
	มัธยมศึกษา/ปวช.	174	3.265	0.6322	ปานกลาง
	อนุปริญญา/ปวส.	42	2.900	0.4320	ปานกลาง
	ปริญญาตรีขึ้นไป	65	2.984	0.3583	ปานกลาง
	รวม	400	3.256	0.5246	ปานกลาง
รวม	ประถมศึกษา	119	3.517	0.6696	มาก
	มัธยมศึกษา/ปวช.	174	3.265	0.5972	ปานกลาง
	อนุปริญญา/ปวส.	42	2.900	0.4783	ปานกลาง
	ปริญญาตรีขึ้นไป	65	2.984	0.4695	ปานกลาง
	รวม	400	3.256	0.6260	ปานกลาง

จากตารางที่ 7 สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ ที่ใช้
บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลมหาสารคาม โดยจำแนกตามระดับการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มี
ความพึงพอใจในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.517 คะแนน) ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจ
ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.265 คะแนน) ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจใน
ระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.900 คะแนน) และ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจใน
ระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.984 คะแนน)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม อยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.256 คะแนน)

1. เกี่ยวกับอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาใน ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.092 คะแนน) ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.033 คะแนน) ระดับ ปวส./อนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.133 คะแนน) ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.073 คะแนน)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.068 คะแนน)

2. เกี่ยวกับการบริการที่รวดเร็วทันเวลา จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการที่รวดเร็วทันเวลา ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาใน ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.231 คะแนน) ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.742 คะแนน) ระดับ ปวส./อนุปริญญา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.333 คะแนน) และระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.147 คะแนน)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนอยู่ในระดับ ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.016 คะแนน)

3. เกี่ยวกับความเพียงพอ จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับความเพียงพอ ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.221 คะแนน) ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.104 คะแนน) ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.433 คะแนน) และ ระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.178 คะแนน)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.188 คะแนน)

4. เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความพึงพอใจที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.221 คะแนน) ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.104 คะแนน) ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.433 คะแนน) และระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.178 คะแนน)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.186 คะแนน)

5. เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการใช้บริการ จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เสียไปในการใช้บริการนั้น ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.517 คะแนน) ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.265 คะแนน) ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.900 คะแนน) และระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.984 คะแนน)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.256 คะแนน)

6. เกี่ยวกับการมีคุณภาพ จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจเกี่ยวกับการมีคุณภาพ ผู้ประกันตนที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.517 คะแนน) ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.256 คะแนน) ระดับอนุปริญญา/ปวส. มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.900 คะแนน) และระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.984 คะแนน)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.256 คะแนน)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ของผู้ประกันตน จำแนกตาม
ระดับรายได้

ลักษณะความพึงพอใจ ของผู้ประกันตนที่ใช้บริการของ โรงพยาบาลมหาสารคาม	ระดับรายได้ (บาท/เดือน)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย (mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ
1. เกี่ยวกับอัตราค่าของ เจ้าหน้าที่	ต่ำกว่า 3,000.-บาท	119	3.188	0.876	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 3,001-6,000	174	3.064	0.623	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 6,001-9,000	42	2.902	0.738	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 9,001 ขึ้นไป	65	2.400	0.000	น้อย
	รวม	400	3.068	0.710	ปานกลาง
2. เกี่ยวกับการบริการที่ รวดเร็วทันเวลา	ต่ำกว่า 3,000.- บาท	119	3.221	1.023	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 3,001-6,000	174	2.900	0.645	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 6,001-9,000	42	3.200	0.454	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 9,001 ขึ้นไป	65	3.200	0.000	ปานกลาง
	รวม	400	3.016	0.754	ปานกลาง
3. เกี่ยวกับความเพียงพอ	ต่ำกว่า 3,000.- บาท	119	3.372	0.583	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 3,001-6,000	174	3.196	0.552	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 6,001-9,000	42	2.686	0.847	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 9,001 ขึ้นไป	65	2.800	0.000	ปานกลาง
	รวม	400	3.186	0.615	ปานกลาง
4. เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก	ต่ำกว่า 3,000.- บาท	119	3.372	0.583	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 3,001-6,000	174	3.196	0.552	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 6,001-9,000	42	2.686	0.847	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 9,001 ขึ้นไป	65	2.800	0.000	ปานกลาง
	รวม	400	3.186	0.615	ปานกลาง

ลักษณะความพึงพอใจ ของผู้ประกันตนที่ใช้บริการของ โรงพยาบาลมหาสารคาม	ระดับรายได้ (บาท/เดือน)	จำนวน (คน)	ค่าเฉลี่ย (mean)	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความ พึงพอใจ
5. เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป	ต่ำกว่า 3,000.- บาท	119	3.533	0.715	มาก
	ตั้งแต่ 3,001-6,000	174	3.205	0.574	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 6,001-9,000	42	2.940	0.466	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 9,001 ขึ้นไป	65	2.800	0.000	ปานกลาง
	รวม	400	3.256	0.626	ปานกลาง
6. เกี่ยวกับการมีคุณภาพ	ต่ำกว่า 3,000.- บาท	119	2.892	0.268	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 3,001-6,000	174	2.655	0.575	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 6,001-9,000	42	3.129	0.514	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 9,001 ขึ้นไป	65	2.800	0.000	ปานกลาง
	รวม	400	2.762	0.524	ปานกลาง
รวม	ต่ำกว่า 3,000.- บาท	119	3.533	0.715	มาก
	ตั้งแต่ 3,001-6,000	174	3.205	0.574	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 6,001-9,000	42	2.940	0.466	ปานกลาง
	ตั้งแต่ 9,001 ขึ้นไป	65	2.800	0.000	ปานกลาง
	รวม	400	3.256	0.626	ปานกลาง

จากตารางที่ 8 สามารถอธิบายความพึงพอใจของผู้ประกันตนในด้านต่าง ๆ ที่ใช้
บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลมหาสารคาม โดยจำแนกตาม ระดับรายได้ ดังต่อไปนี้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับรายได้ต่ำกว่า 3,000.-บาท/
เดือน มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.533 คะแนน) ผู้มีรายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน
มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.205 คะแนน) ผู้มีรายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน มี
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.940 คะแนน) และ ผู้มีรายได้ 9,001.-บาท ขึ้นไป มี
ความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.800 คะแนน)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีรายได้แตกต่างกัน ต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.256 คะแนน)

1. เกี่ยวกับอัตราค่าของของเจ้าหน้าที่ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000.-บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.188 คะแนน) ผู้มีรายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.064 คะแนน) ผู้มีรายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.902 คะแนน) และ ผู้มีรายได้ 9,001 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 2.400 คะแนน)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.068 คะแนน)

2. เกี่ยวกับการบริการที่รวดเร็วทันเวลา พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000.-บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.221 คะแนน) ผู้มีรายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.900 คะแนน) ผู้มีรายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.200 คะแนน) และผู้มีรายได้ 9,001.-บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.200 คะแนน)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.016 คะแนน)

3. เกี่ยวกับความเพียงพอ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000.-บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.372 คะแนน) ผู้มีรายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.196 คะแนน) ผู้มีรายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.686 คะแนน) และ ผู้มีรายได้ 9,001.-บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.800 คะแนน)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.186 คะแนน)

4. เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000.- บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.372 คะแนน) ผู้มีรายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.196 คะแนน) ผู้มีรายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.686 คะแนน) และ ผู้มีรายได้ 9,001.- บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.800 คะแนน)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้ว พบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.186 คะแนน)

5. เกี่ยวกับค่าใช้จ่ายที่เสียไป พบว่า ผู้ประกันตนที่มี รายได้ต่ำกว่า 3,000.-บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.533 คะแนน) ผู้มีรายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.205 คะแนน) ผู้มีรายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.940 คะแนน) และ ผู้มีรายได้ 9,001.-บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.800 คะแนน)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.256 คะแนน)

6. เกี่ยวกับการมีคุณภาพ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000.- บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.892 คะแนน) ผู้มีรายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.655 คะแนน) ผู้มีรายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.129 คะแนน) และผู้มีรายได้ 9,001.-บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.800 คะแนน)

เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่า ผู้ประกันตนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.762 คะแนน)

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม

เป็นการวิเคราะห์ความเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่ผู้ประกันตนมีต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคามในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม โดยทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง จำแนกตาม เพศ และระดับรายได้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำเสนอด้วยตารางประกอบคำบรรยาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังต่อไปนี้

3.1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 9 แสดงการเปรียบเทียบความ ตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน
จำแนกตาม เพศ

เพศ	\bar{x}	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
ชาย	3.17	0.599			
หญิง	3.33	0.64	-2.623	398	0.000**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 9 ผลวิเคราะห์ พบว่า ผู้ประกันตนที่เป็นเพศชายมีระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.17 และผู้ประกันตนที่เป็นเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย 3.333 ซึ่งจากผลการวิเคราะห์ ทั้ง 2 กลุ่ม ต่อการใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลมหาสารคาม คือ เพศชาย และเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั่นคือ ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่ใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ทั้ง 6 ด้านของเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ว่า เพศ

ชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม แตกต่างกัน นั่นเอง

3.2 เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน จำแนกตามระดับรายได้

ตารางที่ 10 แสดงค่าความแปรปรวนของระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน ระหว่างกลุ่มและภายในกลุ่ม

ความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig
ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม	13.835	3	4.612	12.81	0.000**
ความแปรปรวนภายในกลุ่ม	142.528	396	0.360	3	
ความแปรปรวนรวม	156.363	399			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับรายได้ 4 กลุ่ม คือ ผู้มีรายได้ต่ำกว่า 3,000.- บาท/เดือน ผู้มีรายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน ผู้มีรายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน และ ผู้มีรายได้ ตั้งแต่ 9,001.-บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการทางการแพทย์ในโรงพยาบาลมหาสารคาม แตกต่างกัน โดยมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อย่างไรก็ตาม การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มรายได้ 4 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one way ANOVA) พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 นั้น เป็นการบอกเพียงว่า มีอย่างน้อย 1 คู่ มีความแตกต่างกัน เมื่อจะศึกษาเปรียบเทียบทุกคู่ว่ามีคู่ใดแตกต่างกันบ้าง ผู้วิจัยได้ใช้การทดสอบเปรียบเทียบพหุ (post hoc test) โดยใช้วิธีการของ LSD ผลที่ได้แสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจของผู้ประกันตน
จำแนกตามระดับรายได้

กลุ่มรายได้ (บาท/เดือน)	Mean Difference	Std. Error	Sig.	
ต่ำกว่า 3,000	3,001-6,000	0.327	0.707	0.000**
	6,001-9,000	0.528	0.115	0.000**
	9,001 ขึ้นไป	0.733	0.22	0.001**
3,001-6,000	6,001-9,000	0.265	0.106	0.001**
	9,001 ขึ้นไป	0.495	0.215	0.001**
6,001-9,000	9,001 ขึ้นไป	0.14	0.234	0.001**

** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม โดยจำแนกตามกลุ่มระดับรายได้ ทั้ง 4 กลุ่มมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ

กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000.- บาท/เดือน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท/เดือน มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน (รายละเอียดค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ แต่ละกลุ่มแสดงในตารางที่ 8)

กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000.- บาท/เดือน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000.- บาท/เดือน มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน

กลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 3,000.- บาท/เดือน มีความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ 9,001 บาท/เดือน ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มที่มี

รายได้ต่ำกว่า 3,000.- บาท/เดือน มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 9,001 บาท/เดือน ขึ้นไป

กลุ่มที่มีรายได้ 3,001-6,000 บาท/เดือน มีค่าระดับความพึงพอใจต่อการบริการทางการแพทย์แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือนอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มที่มีรายได้ 3,001-6,000 บาท /เดือน มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 6,001-9,000 บาท /เดือน

กลุ่ม 3,001-6,000 บาท/เดือน มีค่าระดับความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 9,001 บาท/เดือน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มที่มีรายได้ 3,001-6,000 บาท /เดือน มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 9,001 ขึ้นไป

กลุ่มที่มีรายได้ 6,001-9,000 บาท/เดือน มีค่าระดับความพึงพอใจแตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้ 9,001 ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มที่มีรายได้ 6,001-9,000 บาท /เดือน มีค่าระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 9,001 ขึ้นไป

4. ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของ

โรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม

จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันต่อการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 กับผู้ประกันตนที่ใช้บริการในโรงพยาบาลจังหวัดมหาสารคาม ในการตอบแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ได้ให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะดังนี้

1. พยาบาลหรือเจ้าหน้าที่ต้อนรับใช้วาจา กริยา ท่าทาง ไม่ค่อยสุภาพต่อผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษา
2. กระบวนการและขั้นตอนต่างๆ ตั้งแต่ทำบัตร ถึง เข้ารับการตรวจและวินิจฉัยจากแพทย์ ช้ามาก ใช้เวลาประมาณครึ่งวัน
3. ต้องการให้เปลี่ยนระบบการทำงานใหม่ทั้งระบบด้านการบริการและด้านคุณภาพ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
4. โรงพยาบาลอยู่ห่างจากบ้านพักอาศัยมาก ต้องเสียค่าใช้จ่ายในการเดินทางสูง และยุ่งยาก
5. การสนทนาระหว่างแพทย์กับผู้ป่วยรวดเร็วเกินไปทำให้การวินิจฉัยผิดพลาดได้

6. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลยังไม่เข้าใจระบบประกันสังคมที่ดีพอ ทำให้ผู้ประกันตน
เข้ารับการรักษาเกิดความสับสน
7. ห้องตรวจผู้ป่วยฉุกเฉิน ผู้ป่วยต้องเสียเวลาในการรอแพทย์นาน เนื่องจากแพทย์ไม่มีการผลัดเปลี่ยนกันเข้าเวรเพื่อตรวจรักษาผู้ป่วยตามเวลา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY