

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และลำดับขั้นตอนนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
F	แทน	ค่าคำนวณจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Fisher's F ratio)
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนแต่ละตัวยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
t	แทน	ค่าคำนวณจากการทดสอบที (t - test)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของข้อมูล ความคิดเห็นที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของประกันสังคม ผู้ประกันตนในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี แบ่งเป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านประชากรศาสตร์

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ของผู้ประกันตน ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) แล้วนำเสนอในรูปแบบตารางและแปลผล โดยการบรรยาย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ประกันตน ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละด้านเพศของผู้ประกันตน ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	203	50.8
หญิง	197	49.2
รวม	400	100

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวนร้อยละ 50.8 และเป็นเพศหญิงจำนวน ร้อยละ 49.2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละด้านอายุของผู้ประกันตน ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	68	17.0
21-30 ปี	250	62.5
31-40 ปี	82	20.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-30 ปี มากที่สุด จำนวน 250 คน คิดเป็น ร้อยละ 62.5 รองลงมา มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และมีอายุไม่เกิน 20 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละด้านระดับการศึกษาของผู้ประกันตนในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	34	8.5
มัธยมศึกษา	219	54.6
อาชีวะ/อนุปริญญา	87	21.9
ปริญญาตรี	26	6.5
สูงกว่าปริญญาตรี	34	8.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ระดับมัธยมศึกษา 219 คนคิดเป็นร้อยละ 54.6 ระดับอาชีวะ/อนุปริญญา 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.9 ระดับปริญญาตรี 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 และระดับสูงกว่าปริญญาตรี 34 คนคิดเป็นร้อยละ 8.5

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละด้านรายได้ของผู้ประกันตนในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	64	16
5,001-10,000 บาท	258	64.4
10,001-15,000 บาท	29	7.3
15,001-20,000 บาท	10	2.5
21,001-25,000 บาท	31	7.8
25,001 บาทขึ้นไป	8	2.0
รวม	400	100

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 รองลงมาคือมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16 รายได้

21,001-25,000 บาท จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 รายได้ 10,001-15,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.3 รายได้ 15,001-20,000 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5 และรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.0

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละด้านสถานที่ใช้บริการประกันสังคมของผู้ประกันตนในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี

สถานที่ใช้บริการประกันสังคม	จำนวน	ร้อยละ
โรงพยาบาลรัฐบาลและคลินิก		
ในเครือข่าย	114	28.5
โรงพยาบาลเอกชนและคลินิก		
ในเครือข่าย	286	71.5
รวม	400	100

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ไปใช้บริการที่โรงพยาบาลเอกชนและคลินิกในเครือข่ายจำนวน 286 คน คิดเป็นร้อยละ 71.5 และไปใช้บริการที่โรงพยาบาลรัฐบาลและคลินิกในเครือข่าย 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นทางการแพทย์ของผู้ประกันตน ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี มีผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นลำดับดังนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นทางการแพทย์ของผู้ประกันตน ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี

การบริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน	N = 400		ระดับ	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1.ด้านเวชระเบียน	3.35	0.49	ปานกลาง	3
2.ด้านอาคารสถานที่	3.39	0.60	ปานกลาง	1
3.ด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล	3.35	0.72	ปานกลาง	4
4.ด้านการจ่ายยา	3.37	0.72	ปานกลาง	2
5.ด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา	3.15	0.80	ปานกลาง	5
รวม	3.32	0.55	ปานกลาง	

จากตารางที่ 6 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ด้าน โดยเรียงจากคะแนนมากไปหาน้อย คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการจ่ายยา ด้านเวชระเบียน ด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล และด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ด้านเวชระเบียน

ด้านเวชระเบียน	N = 400		ระดับ	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1.เจ้าหน้าที่ห้องบัตรมีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.40	0.78	ปานกลาง	3
2.เจ้าหน้าที่ห้องบัตรให้คำแนะนำและให้ข้อมูลในการติดต่อ	3.41	0.85	ปานกลาง	2
3.ห้องบัตรผู้ป่วยประกันสังคมแยกออกจากห้องบัตรผู้ป่วยทั่วไป	3.19	0.94	ปานกลาง	5
4.มีการพัฒนาระบบการค้นหาบัตรผู้ป่วยด้วยความรวดเร็ว	3.49	0.72	ปานกลาง	1
5.การบริการของเจ้าหน้าที่เวชระเบียนนอกเวลาราชการ เช่น เสาร์-อาทิตย์ และเวลาพักเที่ยง	3.28	0.64	ปานกลาง	4
รวม	3.35	0.49	ปานกลาง	

จากตารางที่ 7 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ด้านเวชระเบียน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายชื่อ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยดังนี้ผู้ประกันตนมีความคิดเห็นในเรื่องการพัฒนาระบบการค้นหาบัตรผู้ป่วยด้วยความรวดเร็วอยู่ในลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.49 เจ้าหน้าที่ห้องบัตรให้คำแนะนำและให้ข้อมูลในการติดต่ออยู่ในลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.41 เจ้าหน้าที่ห้องบัตรมีมารยาท ยิ้มแย้ม แจ่มใส และกระตือรือร้นในการให้บริการ อยู่ในลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.40 การบริการของเจ้าหน้าที่เวชระเบียนนอกเวลาราชการ เช่น เสาร์ – อาทิตย์ และเวลาพักเที่ยง

อยู่ในลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 3.28 และผู้ประกันตนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการแยกห้องบัตรผู้ป่วยประกันสังคมแยกออกจากห้องบัตรผู้ป่วยทั่วไปอยู่ในลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 3.19

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ด้านอาคารสถานที่

ด้านอาคารสถานที่	N = 400		ระดับ	ลำดับ ที่
	\bar{X}	SD		
1. จัดทำป้ายบอกทางแต่ละแผนก	3.46	0.80	ปานกลาง	2
2. มีที่นั่งพักรอตรวจ ณ จุดให้บริการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ	3.27	0.72	ปานกลาง	5
3. ห้องตรวจสะอาด เรียบร้อยและมีอุปกรณ์ภายในห้องตรวจครบถ้วน	3.49	0.79	ปานกลาง	1
4. มีห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพอ	3.35	0.76	ปานกลาง	4
5. มีการจัดเตรียมยานพาหนะและสถานที่บริการผู้ป่วยฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสมและทันที่	3.41	0.78	ปานกลาง	3
รวม	3.39	0.60	ปานกลาง	

จากตารางที่ 8 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนกับการให้บริการทางการแพทย์ ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ด้านอาคารสถานที่ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายชื่อจะมีความคิดเห็นในเรื่องห้องตรวจสะอาด เรียบร้อยและมีอุปกรณ์ภายในห้องตรวจอยู่ในลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.49 จัดทำป้ายบอกทางแต่ละแผนกอยู่ในลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.46 มีการจัดเตรียมยานพาหนะและสถานที่บริการผู้ป่วยฉุกเฉินได้อย่างเหมาะสมและทันที่อยู่ในลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.41 มีห้องน้ำสะอาดและมีจำนวนเพียงพออยู่ในลำดับที่ 4 ค่าเฉลี่ย 3.35 และมีที่นั่งพักรอตรวจ ณ จุดให้บริการต่าง ๆ อย่างเพียงพออยู่ในลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 3.27

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ด้านบริการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล

ด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล	N = 400		ระดับ	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการรพบแพทย์	3.38	0.85	ปานกลาง	4
2. แพทย์และพยาบาลเพิ่มเวลาให้คำแนะนำในการรักษาพยาบาลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน	3.16	1.10	ปานกลาง	8
3. แพทย์สอบถามอาการอย่างละเอียด	3.48	1.05	ปานกลาง	2
4. เครื่องมือที่นำมาใช้มีความทันสมัยในการตรวจรักษา หรือการวินิจฉัยโรคที่แน่นอน	3.45	0.91	ปานกลาง	3
5. มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรคให้บริการผู้ประกันตน	3.48	0.83	ปานกลาง	1
6. แพทย์ให้การตรวจรักษาด้วยความเสมอภาคเช่นเดียวกับผู้ป่วยทั่วไป	3.33	0.83	ปานกลาง	5
7. แพทย์และพยาบาลเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ	3.29	0.89	ปานกลาง	6
8. แพทย์และพยาบาลให้ความรู้และคำแนะนำในการปฏิบัติตัวของผู้ป่วยในการดูแลสุขภาพและการป้องกันโรค	3.27	0.90	ปานกลาง	7
รวม	3.35	0.72	ปานกลาง	

จากตารางที่ 9 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ด้านบริการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายข้อพบว่าผู้ประกันตนมีความคิดเห็นในเรื่องการมีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรคให้บริการผู้ประกันตนอยู่ในลำดับที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.48 รองลงมาคือแพทย์สอบถามอาการอย่างละเอียดอยู่ในลำดับที่ 2

มีค่าเฉลี่ย 3.48 เครื่องมือที่นำมาใช้มีความทันสมัยในการตรวจรักษา หรือการวินิจฉัยโรคที่แน่นอน อยู่ในลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.45 ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการรอพบแพทย์ อยู่ในลำดับที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 3.38 แพทย์ให้การตรวจรักษาด้วยความเสมอภาคเช่นเดียวกับผู้ป่วยทั่วไป อยู่ในลำดับที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 3.33 แพทย์และพยาบาลเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการอยู่ในลำดับที่ 6 มีค่าเฉลี่ย 3.29 แพทย์และพยาบาลให้ความรู้และคำแนะนำในการปฏิบัติตัวของผู้ป่วยในการดูแลสุขภาพและการป้องกันโรคอยู่ในลำดับที่ 7 มีค่าเฉลี่ย 3.27 และ แพทย์และพยาบาลเพิ่มเวลาให้คำแนะนำในการรักษาพยาบาลเกี่ยวกับความเจ็บป่วยของท่าน อยู่ในลำดับที่ 8 มีค่าเฉลี่ย 3.16

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ด้านการจ่ายยา

ด้านการจ่ายยา	N = 400		ระดับ	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1. ความรวดเร็วในการรอรับยา	3.36	0.78	ปานกลาง	3
2. เกสซ์กรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	3.38	0.76	ปานกลาง	1
3. คุณภาพของยาได้มาตรฐาน	3.37	0.98	ปานกลาง	2
รวม	3.37	0.72	ปานกลาง	

จากตารางที่ 10 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนกับการให้บริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ด้านการจ่ายยา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายชื่อจะมีความคิดเห็นในเรื่องเกสซ์กรให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาในลำดับที่ 1 โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38 คุณภาพของยาได้มาตรฐานอยู่ในลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.37 และ ความรวดเร็วในการรอรับยาอยู่ในลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.36

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรีด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา

ด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา	N = 400		ระดับ	ลำดับที่
	\bar{X}	SD		
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการและสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตน	2.94	1.04	ปานกลาง	3
2. มีการจัดบริการให้คำปรึกษาช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน	3.13	0.88	ปานกลาง	1
3. มีการจัดสื่อที่เหมาะสมให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้มารับบริการตามสภาพปัญหาของท้องถิ่น	2.98	1.0	ปานกลาง	2
รวม	3.15	0.80	ปานกลาง	

จากตารางที่ 11 แสดงให้เห็นว่า ระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนกับการให้บริการทางการแพทย์ ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาตามรายชื่อจะมีความคิดเห็นในเรื่องการจัดบริการให้คำปรึกษาช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย 3.13 รองลงมาคือการจัดสื่อที่เหมาะสมให้ความรู้ด้านสุขภาพแก่ผู้มารับบริการตามสภาพปัญหาของท้องถิ่นอยู่ในลำดับที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 2.98 และการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ และสิทธิประโยชน์ของผู้ประกันตนอยู่ในลำดับที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 2.94

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อ (1)

“ผู้ประกันตนเพศหญิงมีความคิดเห็นในการบริการทางการแพทย์แตกต่างกันกับ ผู้ประกันตนเพศชาย”

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นทางด้านการบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามเพศ

การบริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน	ชาย		หญิง		<i>t</i>	<i>p</i>
	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>		
1. ด้านเวชระเบียน	3.35	.57	3.34	.39	.20	.83
2. ด้านอาคารสถานที่	3.44	.57	3.34	.62	1.75	.08
3. ด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล	3.21	.74	3.50	.68	-4.10*	.00
4. ด้านการจ่ายยา	3.31	.77	3.42	.65	-1.56	.11
5. ด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา	3.06	.90	3.25	.66	-2.49*	.01
รวม	3.27	0.64	3.37	0.44	-1.76	0.79

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 12 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) คือ ด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล และด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาซึ่งโดยผู้ประกันตนเพศหญิงมีระดับความคิดเห็นมากกว่าผู้ประกันตนเพศชาย

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามอายุ

การบริการทางการแพทย์แก่ ผู้ประกันตน (N = 400)	ไม่เกิน 20 ปี		21-30 ปี		31-40 ปี	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1. ด้านเวชระเบียน	3.60	.68	3.28	.46	3.36	.31
2. บริการด้านอาคารสถานที่	3.62	.69	3.45	.51	3.01	.59
3. ด้านตรวจรักษาของแพทย์และ พยาบาล	3.75	.68	3.31	.73	3.14	.60
4. ด้านการจ่ายยา	3.81	.67	3.34	.75	3.08	.44
5. ด้านข้อมูลข่าวสารและให้ คำปรึกษา	3.77	.80	3.09	.81	2.83	.36
รวม	3.71	.68	3.29	.52	3.09	.29

จากตารางที่ 13 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามอายุ โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ อายุ ไม่เกิน 20 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อายุระหว่าง 21-30 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 และ อายุระหว่าง 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09

สมมติฐานข้อ (2)

“ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในการบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน”

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามอายุ

การบริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน		<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านเวชระเบียน	ระหว่างกลุ่ม	2	5.51	2.75	11.86*	.00
	ภายในกลุ่ม	397	92.26	.23		
	รวม	399	97.77			
2. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	2	16.25	8.12	25.23*	.00
	ภายในกลุ่ม	397	127.86	.32		
	รวม	399	144.11			
3. ด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	2	14.96	7.48	15.15*	.00
	ภายในกลุ่ม	397	196.05	.49		
	รวม	399	211.02			
4. ด้านการจ่ายยา	ระหว่างกลุ่ม	2	20.20	10.10	21.30*	.00
	ภายในกลุ่ม	397	188.23	.474		
	รวม	399	208.43			
5. ด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	35.86	17.93	32.40*	.00
	ภายในกลุ่ม	397	219.66	.55		
	รวม	399	255.52			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2	15.10	7.55	27.82*	.00
	ภายในกลุ่ม	397	107.74	.271		
	รวม	399	122.84			

* $p < .05$

จากตารางที่ 14 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามอายุทั้งโดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน จึงทดสอบเป็นรายคู่ดังตารางที่ 16-20

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ด้านเวชระเบียน เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ		ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี
	\bar{x}	3.60	3.28	3.36
ไม่เกิน 20 ปี	3.60	-	.32*	.24*
21-30 ปี	3.28		-	-.08
31-40 ปี	3.36			-

* $p < .05$

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการทางการแพทย์ด้านเวชระเบียน มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ด้านอาคารสถานที่ เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ

อายุ		ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี
	\bar{x}	3.62	3.45	3.01
ไม่เกิน 20 ปี	3.62	-	.17*	.61*
21-30 ปี	3.45		-	.44
31-40 ปี	3.01			-

* $p < .05$

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ด้านอาคาร สถานที่ มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ด้านบริการตรวจรักษา ของแพทย์และพยาบาลรายกลุ่ม จำแนกตามอายุ

อายุ		ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี
	\bar{x}	3.75	3.31	3.14
ไม่เกิน 20 ปี	3.75	-	.44*	.61*
21-30 ปี	3.31		-	.17
31-40 ปี	3.14			

* $p < .05$

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ด้านบริการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ด้านการจ่ายยาเป็นราย
คู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี
ไม่เกิน 20 ปี	3.81	-	.47*	.73*
21-30 ปี	3.34		-	.26
31-40 ปี	3.08			-

* $p < .05$

จากตารางที่ 18 พบว่าผู้ประกันตนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการทางการแพทย์
ด้านการจ่ายยา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ด้านข้อมูลข่าวสาร
และให้คำปรึกษาเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	ไม่เกิน 20 ปี	21-30 ปี	31-40 ปี
ไม่เกิน 20 ปี	3.71	-	.80*	.93*
21-30 ปี	2.91		-	.13
31-40 ปี	2.78			-

* $p < .05$

จากตารางที่ 19 พบว่าผู้ประกันตนที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี มีความคิดเห็นที่มีต่อบริการทางการแพทย์
ด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา มากกว่าผู้ประกันตนที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยความพึงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริการทางการแพทย์แก่ ผู้ประกันตน (N = 400)	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา		มัธยมศึกษา		อาชีวะ/ อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่า ปริญญาตรี	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1. ด้านเวชระเบียน	2.97	.20	3.53	.47	3.04	.40	3.26	.50	3.45	.41
2. ด้านอาคารสถานที่	3.18	.70	3.49	.63	3.47	.34	2.90	.75	3.17	.36
3. ด้านตรวจรักษาของแพทย์และ พยาบาล	4.47	.31	3.43	.63	3.18	.54	2.71	.74	2.68	.48
4. ด้านการจ่ายยา	4.26	.83	3.41	.63	3.29	.50	2.83	.93	2.81	.47
5. ด้านข้อมูลข่าวสารและให้ คำปรึกษา	3.97	1.17	2.99	.89	2.87	.89	2.60	.73	2.92	.60
รวม	3.77	.56	3.37	.54	3.17	.44	2.86	.69	3.00	.37

จากตารางที่ 20 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของผู้ประกันตนกับการให้บริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามวุฒิการศึกษาโดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้วุฒิการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.77 วุฒิการศึกษามัธยมศึกษา มีค่าเฉลี่ย 3.37 วุฒิการศึกษาอาชีวะ/อนุปริญญา มีค่าเฉลี่ย 3.17 วุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 2.86 และผู้ประกันตนที่มีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ย 3.00

สมมติฐานข้อ (3)

“ผู้ประกันตนที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน”

ตารางที่ 21 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนกับการให้บริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

การบริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน		df	SS	MS	F	p
1. ด้านเวชระเบียน	ระหว่างกลุ่ม	4	20.55	5.13	26.28*	.00
	ภายในกลุ่ม	395	77.21	.19		
	รวม	399	97.77			
2. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	4	12.14	3.03	9.08*	.00
	ภายในกลุ่ม	395	131.96	.33		
	รวม	399	144.11			
3. ด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	4	72.32	18.08	51.49*	.00
	ภายในกลุ่ม	395	138.70	.35		
	รวม	399	211.02			
4. ด้านการจ่ายยา	ระหว่างกลุ่ม	4	37.58	9.39	11.85*	.00
	ภายในกลุ่ม	395	312.92	.79		
	รวม	399	350.50			
5. ด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	4	37.58	9.39	11.85*	.00
	ภายในกลุ่ม	395	312.92	.79		
	รวม	399	350.50			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	18.00	4.50	16.18*	.00
	ภายในกลุ่ม	395	109.83	.278		
	รวม	399	127.83			

* $p < .05$

จากตารางที่ 21 พบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาทั้งโดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้านจึงเปรียบเทียบเป็นรายคู่ดังตารางที่ 23-27

ตารางที่ 22 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ด้านเวชระเบียน เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	อาชีวะ/อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{x}	2.97	3.53	3.04	3.26	3.45
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	2.97	-	-.56*	-.07	-.29*	-.48*
มัธยมศึกษา	3.53		-	.49*	.27*	.08
อาชีวะ/อนุปริญญา	3.04			-	-.22*	-.41*
ปริญญาตรี	3.26				-	-.19
สูงกว่าปริญญาตรี	3.45					-

* $p < .05$

จากตารางที่ 22 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัศึกษามีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านเวชระเบียนน้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ผู้ประกันที่มีระดับการศึกษามัศึกษามีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านเวชระเบียนมากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา อาชีวะ/อนุปริญญา และปริญญาตรี ส่วนผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา อาชีวะ/อนุปริญญา มีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านเวชระเบียนน้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 23 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ด้านอาคารสถานที่ เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	อาชีวะ/อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{x}	3.18	3.49	3.47	2.90	3.17
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.18	-	-.31*	-.29*	.28	.01
มัธยมศึกษา	3.49		-	.02	.59*	.32*
อาชีวะ/อนุปริญญา	3.47			-	.57*	.31*
ปริญญาตรี	2.90				-	-.27
สูงกว่าปริญญาตรี	3.17					

* $p < .05$

จากตารางที่ 23 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัศึกษามีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ด้านอาคารสถานที่ น้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาและอาชีวะ/อนุปริญญา ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัศึกษามีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ด้านอาคารสถานที่มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาอาชีวะ/อนุปภูญามีความคิดเห็นในการให้บริการทางการแพทย์ด้านอาคารสถานที่มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ด้านบริการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	อาชีวะ/อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	\bar{x}	4.47	3.43	3.18	2.71	2.68
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	4.47	-	1.04*	1.29*	1.76*	1.79*
มัธยมศึกษา	3.43		-	.25*	.72*	.75*
อาชีวะ/อนุปริญญา	3.18			-	.47*	.50*
ปริญญาตรี	2.71				-	.03
สูงกว่าปริญญาตรี	2.68					-

* $p < .05$

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัศึกษามีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านบริการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาลมากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่มัธยมศึกษาขึ้นไป ส่วนผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัศึกษามีความคิดเห็นด้านบริการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาลมากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา อาชีวะ/อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาอาชีวะ/อนุปริญญา มีความคิดเห็นด้านบริการตรวจรักษาของแพทย์ และพยาบาลมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ด้านการจ่ายยา เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	อาชีวะ/อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	\bar{x}	4.26	3.41	3.29	2.83	2.81
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	4.26	-	.85*	.97*	1.43*	1.45*
มัธยมศึกษา	3.41		-	.12	.58*	.6*
อาชีวะ/อนุปริญญา	3.29			-	.46 *	.48*
ปริญญาตรี	2.83				-	.02
สูงกว่าปริญญาตรี	2.81					-

* $p < .05$

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัศึกษามีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านการจ่ายยามากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาขึ้นไป ส่วนผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษามัศึกษามีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์มากกว่าผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ผู้ที่มีระดับการศึกษาอาชีวะ/อนุปริญญา มีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านการจ่ายยามากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา เป็นรายกลุ่ม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	มัธยมศึกษา	อาชีวะ/อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{x}	3.97	2.99	2.87	2.60	2.92
ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	3.97	-	.98*	1.1*	1.37*	1.05*
มัธยมศึกษา	2.99		-	.12	.39*	.07
อาชีวะ/อนุปริญญา	2.87			-	.27	.05
ปริญญาตรี	2.60				-	-32
สูงกว่าปริญญาตรี	2.92					-

* $p < .05$

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัศึกษามีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านบริการข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษามากกว่าผู้ประกันตนที่มีวุฒิมัธยมศึกษาตั้งแต่ มัธยมศึกษาขึ้นไป และผู้ประกันตนที่มีวุฒิมัศึกษามีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านบริการข้อมูลข่าวสารมากกว่าผู้ที่มีวุฒิมัธยมศึกษาในระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตน ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามรายได้

การบริการทางการแพทย์แก่ ผู้ประกันตน (N = 400)	ต่ำกว่า 5,000 บาท		5,001-10,000 บาท		10,001- 15,000 บาท		15,001- 20,000 บาท		21,001-25,000 บาท		25,001ขึ้นไป	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1. ด้านเวชระเบียน	3.54	.21	3.37	.52	2.91	.54	3.68	.25	3.10	.18	3.32	.74
2. ด้านอาคารสถานที่	3.36	.88	3.43	.50	3.48	.55	3.38	.48	3.03	.62	3.45	.41
3. ด้านตรวจรักษาของแพทย์ โรงพยาบาล	3.10	.57	3.55	.71	3.34	.59	3.22	.36	2.44	.35	2.81	.69
4. ด้านการจ่ายยา	3.05	.29	3.56	.72	3.52	.58	3.43	.49	2.40	.44	2.79	.64
5. ด้านข้อมูลข่าวสารและให้ ปรึกษา	2.78	.26	3.10	1.09	3.45	.50	2.90	.31	2.43	.47	2.87	.71
รวม	3.17	.32	3.40	.59	3.34	.45	3.32	.35	2.68	.41	3.05	.52

จากตารางที่ 27 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของผู้ประกันตนกับการให้บริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามรายได้ดังนี้ ต่ำกว่า 5,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.17 รายได้ 5,001-10,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.40 รายได้ 10,001-15,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.34 รายได้ 15,001-20,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 3.32 รายได้ 21,001-25,000 บาท มีค่าเฉลี่ย 2.68 และรายได้ตั้งแต่ 25,001ขึ้นไปมีค่าเฉลี่ย 3.05

สมมติฐานข้อ (4)

“ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการบริการทางการแพทย์แตกต่างกัน”

ตารางที่ 28 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามรายได้

การบริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน		<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านเวชระเบียน	ระหว่างกลุ่ม	5	11.22	2.24	10.21*	.00
	ภายในกลุ่ม	394	86.54	.22		
	รวม	399	97.77			
2. ด้านอาคารสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	5	4.65	.931	2.63*	.00
	ภายในกลุ่ม	394	139.46	.354		
	รวม	399	144.11			
3. ด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล	ระหว่างกลุ่ม	5	42.05	8.41	19.60*	.00
	ภายในกลุ่ม	394	168.97	.42		
	รวม	399	211.02			
4. ด้านการจ่ายยา	ระหว่างกลุ่ม	5	48.20	9.64	23.70*	.00
	ภายในกลุ่ม	394	160.22	.40		
	รวม	399	208.43			
5. ด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา	ระหว่างกลุ่ม	5	22.22	4.44	5.33*	.00
	ภายในกลุ่ม	394	328.28	.83		
	รวม	399	350.50			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	16.25	3.25	11.48*	.00
	ภายในกลุ่ม	394	111.57	.283		
	รวม	399	127.83			

* $p < .05$

จากตารางที่ 28 จากการวิเคราะห์พบว่า เมื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามรายได้ทั้งโดยรวมและรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทุกด้าน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ดังตารางที่ 29-ตารางที่ 33

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ด้านเวชระเบียนเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้

รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป	
\bar{x}	3.55	3.38	2.91	3.68	3.10	3.33	
ต่ำกว่า 5,000	3.55	-	0.17*	0.64*	-0.13	0.45*	0.22
5,001-10,000	3.38	-	0.47*	-0.30 *	0.27*	0.05	
10,001-15,000	2.91	-	-	-0.77*	- 0.19	0.41*	
15,001-20,000	3.68	-	-	-	0.58*	0.35	
20,001-25,000	3.10	-	-	-	-	0.22	
25,001 ขึ้นไป	3.33	-	-	-	-	-	

* $p < .05$

จากตารางที่ 29 พบว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคิดเห็นทางการแพทย์ด้านเวชระเบียนมากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 5,001-15,000 บาท รายได้ 10,001-15,000 บาท และ รายได้ 20,001-25,001 บาทขึ้นไป ผู้ประกันตนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านเวชระเบียนมากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท และรายได้ 20,001-25,000 บาท แต่น้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ผู้มีรายได้ 10,001-15,000 บาทมีความคิดเห็นทางการแพทย์ด้านเวชระเบียนน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท และ 25,001 บาทขึ้นไป ส่วนผู้ประกันตนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านเวชระเบียนมากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี
ด้านอาคารสถานที่ที่เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้

รายได้		ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป
	\bar{x}	3.37	3.44	3.48	3.38	3.04	3.45
ต่ำกว่า 5,000	3.37	-	-.06	-.11	-.01	.33*	-.08
5,001-10,000	3.44		-	-.04	.05	.39*	.04
10,001-15,000	3.48			-	.10	.44*	.03
15,001-20,000	3.38				-	.34	.07
20,001-25,000	3.04					-	.41
25,001ขึ้นไป	3.45						

* $p < .05$

จากตารางที่ 30 พบว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 21,001 – 25,000 บาทมีความคิดเห็นที่มีต่อบริการทางการแพทย์ด้านการบริการ ด้านอาคารสถานที่ น้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท รายได้ 5,001-10,000 และ 10,001-15,000 บาท

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ด้านรักษาของแพทย์และพยาบาลเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้

รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป	
\bar{x}	3.10	3.55	3.34	3.23	2.45	2.81	
ต่ำกว่า 5,000	3.10	-	-0.45*	-0.24	-0.12	0.66*	0.29
5,001-10,000	3.55	-	0.21	0.32	1.10*	0.74*	
10,001-15,000	3.34	-	-	0.12	0.89*	0.53*	
15,001-20,000	3.23	-	-	-	0.78*	0.41	
20,001-25,000	2.45	-	-	-	-	-0.36	
25,001 บาทขึ้นไป	2.81	-	-	-	-	-	

* $p < .05$

จากตารางที่ 31 พบว่ากลุ่มผู้ประกันตนที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาลน้อยกว่าผู้ที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000-20,000 บาท ส่วนผู้ประกันตนที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไปมีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านแพทย์และพยาบาลน้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 5,001-15,000 บาท และ ผู้ประกันตนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านแพทย์และพยาบาลมากกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ด้านการจ่ายยาเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้

รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000	25,001 บาทขึ้นไป	
\bar{x}	3.05	3.56	3.53	3.43	2.41	2.79	
ต่ำกว่า 5,000	3.05	-	-0.51*	-0.48*	-0.38	0.64*	0.26
5,001-10,000	3.56	-	0.03	0.13	1.15*	0.77*	
10,001-15,000	3.53	-	-	0.09	1.12*	0.74*	
15,001-20,000	3.43	-	-	-	1.02*	0.64*	
20,001-25,000	2.41	-	-	-	-	-0.38	
25,001 ขึ้นไป	2.79	-	-	-	-	-	

* $p < .05$

จากตารางที่ 32 พบว่ากลุ่มผู้ประกันตนที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านการจ่ายยาน้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 5,001-20,000 บาท และผู้ประกันตนที่มีรายได้ 20,001-25,000 มีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านการจ่ายยาน้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000-20,000 บาท ส่วนผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทมีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านการจ่ายยาน้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 5,001-15,000 บาท

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกันตนที่มีต่อบริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี ด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้

รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป	
\bar{x}	2.79	3.11	3.46	2.90	2.43	2.87	
ต่ำกว่า 5,000	2.79	-	-0.32*	-0.67*	-0.11	0.36	-0.08
5,001-10,000	3.11	-	-0.35	0.21	0.68*	0.23	
10,001-15,000	3.46		-	0.56	1.03*	0.58	
15,001-20,000	2.90			-	0.47*	0.03	
20,001-25,000	2.43				-	-0.44	
25,001 ขึ้นไป	2.87					-	

* $p < .05$

จากตารางที่ 33 พบว่ากลุ่มผู้ประกันตนที่มีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท มีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาน้อยกว่ากลุ่มผู้ประกันตนที่มีรายได้ 5,001-20,000 บาท และผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความคิดเห็นทางการด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาน้อยกว่าผู้ประกันตนที่มีรายได้ 5,001-15,000 บาท

สมมติฐานข้อ (5)

“ผู้ประกันตนที่ใช้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลรัฐบาลและคลินิกในเครือข่ายมีความคิดเห็นแตกต่างกันกับผู้ที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกในเครือข่าย”

ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบความคิดเห็นทางด้านการบริการทางการแพทย์ของผู้ประกันตนในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี เป็นรายคู่ จำแนกสถานพยาบาลที่ใช้บริการ

การบริการทางการแพทย์แก่ผู้ประกันตน	รพ.รัฐบาลและคลินิกในเครือข่าย		รพ.เอกชนและคลินิกในเครือข่าย		<i>t</i>	<i>p</i>
	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>		
1. บริการด้านเวชระเบียน	3.53	.56	3.28	.44	4.63*	.00
2. บริการด้านอาคารสถานที่	3.41	.74	3.38	.53	.40	.68
3. บริการตรวจรักษาของแพทย์และพยาบาล	3.33	.72	3.38	.70	-.35	.72
4. บริการด้านการจ่ายยา	3.38	.70	3.36	.72	.16	.87
5. บริการด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษา	3.28	.72	3.39	.64	2.07*	.03
รวม	3.39	.64	3.30	.51	1.44	.15

* $p < 0.5$

จากตารางที่ 34 แสดงให้เห็นว่า ความคิดเห็นของผู้ประกันตนกับการให้บริการทางการแพทย์ในเขต อ.เมือง จ.ชลบุรี จำแนกตามสถานพยาบาล โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญแต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านเวชระเบียน และด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ คือ ผู้ประกันตนที่ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลและคลินิกในเครือข่ายมีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านเวชระเบียนมากกว่าโรงพยาบาลเอกชนและคลินิกในเครือข่าย ส่วนผู้ประกันตนที่ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน และคลินิกในเครือข่าย มีความคิดเห็นต่อบริการทางการแพทย์ด้านข้อมูลข่าวสารและให้คำปรึกษามากกว่าโรงพยาบาลรัฐบาลและคลินิกในเครือข่าย