บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลบางปลาม้า มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางปลาม้า 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลบางปลาม้า 3) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลบางปลาม้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างจากผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางปลาม้า จำนวน 294 คน และได้วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐาน การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยด้วยสถิติ t-test, F-test และLSD ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางปลาม้า

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลบางปลาม้า

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลบางปลาม้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางปลาม้า

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ดังนี้

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	การเปรียบเทียบตัวแปร 2 กลุ่ม
F	แทน	การเปรียบเทียบตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป
*	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางปลาม้า

การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพ สิทธิในการรักษาพยาบาล ผลการวิเคราะห์โดยการหาจำนวนและร้อยละ รายละเอียดดังตาราง 2 ต่อไปนี้

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางปลาม้า

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ	จำนวน 294 คน	ร้อยละ 100.00
เพศ		
ชาย	87	29.60
หญิง	207	70.40
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	40	13.61
31 - 40 ปี	67	22.79
41 - 50 ปี	96	32.65
51 ปีขึ้นไป	91	30.95
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	22	7.48
มัธยมศึกษาตอนต้น	16	5.44
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	23	7.82
อนุปริญญา/ปวส.	33	11.23
ปริญญาตรี	162	55.10
สูงกว่าปริญญาตรี	38	12.93

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ	จำนวน 294 คน	ร้อยละ 100.00
อาชีพ		
เกษตรกรรม	5	1.70
ธุรกิจส่วนตัว	24	8.20
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	194	66.00
รับจ้าง	41	13.90
อื่น ๆ (นักเรียน, นักศึกษา, แม่บ้าน)	30	10.20
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	78	26.53
10,000 – 20,000 บาท	93	31.63
20,001 บาทขึ้นไป	123	41.84
สถานภาพ		
โสด	75	25.50
สมรส	190	64.60
หม้าย/หย่าร้าง	29	9.90
สิทธิในการรักษาพยาบาล		
ชำระเงินเอง	26	8.85
เบิกได้ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	245	83.33
ประกันสังคม/พรบ.	23	7.82

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์พบว่าผู้มารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 207 คน คิดเป็นร้อยละ 70.4 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ32.7 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 55.1 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 66 รายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อย 41.8 สถานภาพ สมรส จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 64.6 และสิทธิในการรักษาพยาบาล เบิกได้ จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 83.3

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการโรงพยาบาลบางปลาม้า

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ ผลการวิเคราะห์สรุปดังนี้

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านบริการ

ด้านบริการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. การบริการของพนักงานต้อนรับ	4.20	0.66	มากที่สุด
2. การบริการของพนักงานนวด	4.25	0.61	มากที่สุด
3. คุณภาพของสมุนไพรที่ใช้	4.11	0.68	มาก
4. ความสะอาดของผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ เครื่องมือ	4.20	0.58	มากที่สุด
5. มีบริการหลายรูปแบบ	4.04	0.69	มาก
รวม	4.16	0.64	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ปัจจัยด้านบริการ มีผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.16, S.D. = 0.64)และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า การบริการของพนักงานต้อนรับ การบริการของพนักงานนวด และความสะอาดของผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ เครื่องมือ มีผลต่อระดับการตัดสินใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนคุณภาพของสมุนไพรที่ใช้และมีบริการหลายรูปแบบ มีผลต่อระดับการตัดสินใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านราคา

ด้านราคา	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ราคาค่าบริการคุ้มค่ากับระยะเวลา	4.01	0.67	มาก
2. ราคาค่าบริการเมื่อเทียบกับสถานบริการเพื่อสุขภาพอื่น ๆ	3.88	0.74	มาก
3. มีส่วนลด จากการสมัครเป็นสมาชิก	3.29	1.05	ปานกลาง
รวม	3.73	0.82	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ปัจจัยด้านราคา มีผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.73, S.D. = 0.82) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ราคาค่าบริการคุ้มค่ากับระยะเวลา และราคาค่าบริการเมื่อเทียบกับสถานบริการเพื่อสุขภาพอื่น ๆ มีผลต่อระดับการตัดสินใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนมีส่วนลดจากการสมัครเป็นสมาชิก มีผลต่อระดับการตัดสินใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย

ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	4.05	0.71	มาก
2. ความสะดวกในการติดต่อ สอบถามข้อมูล	4.19	0.69	มาก
3. อยู่ใกล้แหล่งชุมชน/สถานที่ราชการ	3.95	0.72	มาก
รวม	4.06	0.71	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ปัจจัยด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มีผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.06, S.D. = 0.71) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า มีผลต่อระดับการตัดสินใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ($\overline{X}$ =4.05 -4.19)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ	3.27	0.89	ปานกลาง
2. การประชาสัมพันธ์	3.46	0.87	มาก
3. การบริการแบบเหมาจ่าย	3.40	0.99	มาก
4. สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้	4.18	0.95	มาก
รวม	3.58	0.93	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มีผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.58, S.D. = 0.93) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า มีผลต่อระดับการตัดสินใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้นการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ มีผลต่อระดับการตัดสินใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับปานกลาง

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านพนักงาน/บุคลากร

ด้านพนักงาน/บุคลากร	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ทักษะการนวดของพนักงานนวด	4.17	0.67	มาก
2. พนักงานนวดมีมาตรฐานที่น่าเชื่อถือ	4.12	0.67	มาก
3. มีการฝึกอบรมพนักงานอยู่เป็นประจำ	3.97	0.72	มาก
4. บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ	4.08	0.68	มาก
รวม	4.09	0.69	มาก

จากตาราง 7 แสดงว่า ปัจจัยด้านพนักงาน/บุคลากร มีผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.09, S.D. = 0.69) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า มีผลต่อระดับการตัดสินใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ ($\overline{X}$ =3.97 - 4.17)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ได้รับบริการทันทีเมื่อถึงเวลานัด	4.27	0.66	มากที่สุด
2. การจัดเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ	4.03	0.69	มาก
3. จำนวนพนักงานเพียงพอ	3.94	0.75	มาก
4. การให้บริการ ณ จุดบริการเดียว	4.06	0.69	มาก
รวม	4.08	0.70	มาก

จากตาราง 8 แสดงว่า ปัจจัยด้านกระบวนการ มีผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, S.D. = 0.70) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า มีผลต่อระดับการตัดสินใจอยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อ ยกเว้น ได้รับบริการทันทีเมื่อถึงเวลานัด มีระดับการตัดสินใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ

ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ทำเลที่ตั้งมองเห็นง่าย	3.82	0.85	มาก
2. สถานที่จอดรถสะดวก	3.66	0.93	มาก
3. ความปลอดภัยของผู้รับบริการและทรัพย์สิน	4.11	0.76	มาก
4. ความสะอาดของสถานบริการ	4.29	0.62	มากที่สุด
5. บรรยากาศ/การตกแต่งสถานที่ให้บริการ	4.29	0.63	มากที่สุด
รวม	4.03	0.76	มาก

จากตาราง 9 แสดงว่า ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ มีผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการ โดยรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.03, S.D. = 0.76) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่า ทำเลที่ตั้งมองเห็นง่าย สถานที่จอดรถสะดวก และความปลอดภัยของผู้มารับบริการและทรัพย์สิน มีผลต่อระดับการตัดสินใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก ส่วนความสะอาดของสถานบริการ และบรรยากาศ/การตกแต่งสถานที่ให้บริการ มีผลต่อระดับการตัดสินใจของผู้มารับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย โดยรวมทุกด้าน

โดยรวมทุกด้าน	$\overline{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ด้านบริการ	4.16	0.64	มาก
2. ด้านราคา	3.73	0.82	มาก
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.06	0.71	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.58	0.93	มาก
5. ด้านพนักงาน/บุคลากร	4.09	0.69	มาก
6. ด้านกระบวนการ	4.08	0.70	มาก
7. ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ	4.03	0.76	มาก
รวม	3.96	0.75	มาก

จากตาราง 10 แสดงว่า ปัจจัยทุกด้านมีผลต่อระดับการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทยของผู้มารับบริการ โดยรวมอยู่ในระดับ มาก ($\overline{X}$ = 3.96, S.D. = 0.75) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้าน พบว่า มีผลต่อระดับการตัดสินใจของผู้มารับบริการในระดับมาก ทุกด้าน ($\overline{X}$ = 3.58 –4.16)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ของผู้มารับบริการ โรงพยาบาลบางปลาม้า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ

การวิเคราะห์ เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ของผู้มารับบริการในด้านบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงานบุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการซึ่งได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส สิทธิในการรักษาพยาบาล รายละเอียดแสดงในตาราง 11- 45 โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางปลาม้า ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางปลาม้า แตกต่างกัน

ตาราง 11 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย จำแนกตามเพศ

ระดับการตัดสินใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 87)		หญิง (n = 207)			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. ด้านบริการ	4.54	0.54	4.39	0.54	2.065	.040*
2. ด้านราคา	4.17	0.75	3.92	0.64	2.708	.008*
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	4.30	0.63	4.23	0.58	.966	.335
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.94	0.81	3.91	0.69	.264	.792
5. ด้านพนักงาน/บุคลากร	4.40	0.58	4.23	0.61	2.634	.009*
6. ด้านกระบวนการ	4.40	0.53	4.28	0.57	1.555	.121
7. ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ	4.39	4.54	4.32	4.39	.889	.375
โดยรวม	4.79	0.44	4.67	0.54	2.034	.043*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า α = 0.05 มี 4 ด้าน แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีระดับการตัดสินใจ ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ ไม่แตกต่างกันส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า α = 0.05 มี 3 ด้าน แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีระดับการตัดสินใจ ด้านบริการ ด้านราคา และด้านพนักงาน/บุคลากร แตกต่างกัน

ตาราง 12 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย จำแนกตามอายุ

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.991	3	1.997	7.028	.000*
	ภายในกลุ่ม	82.407	290	.284		
	รวม	88.398	293			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	6.420	3	2.140	4.681	.003*
	ภายในกลุ่ม	132.577	290	.457		
	รวม	138.997	293			
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	3.939	3	1.313	3.792	.011*
	ภายในกลุ่ม	100.415	290	.346		
	รวม	104.354	293			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	8.774	3	2.925	5.747	.001*
	ภายในกลุ่ม	147.580	290	.509		
	รวม	156.354	293	.509		
5. ด้านพนักงาน/บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	7.663	3	2.554	7.179	.000*
	ภายในกลุ่ม	103.180	290	.356		
	รวม	110.844	293			
6. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	6.045	3	2.015	6.621	.000*
	ภายในกลุ่ม	88.258	290	.304		
	รวม	94.303	293			
7. ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.073	3	1.358	4.009	.008*
	ภายในกลุ่ม	98.229	290	.339		
	รวม	102.303	293			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ทั้ง 7 ด้าน แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับการตัดสินใจ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD (Least – significant different) ได้ผลดังตาราง 13-19

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปี ขึ้นไป
ไม่เกิน 30 ปี				.2013*
31-40 ปี			.1674*	.3875*
41-50 ปี				.2201*
51 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 13 แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี 41-50 ปี มีระดับการตัดสินใจด้านบริการมากกว่า (.2013, .2201) ผู้มารับบริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไปผู้มารับบริการที่มีอายุ 31–40 ปี มีระดับการตัดสินใจด้านบริการ มากกว่า (.1674, .3875) ผู้มารับบริการที่มีอายุ 41–50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป

ตาราง 14 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านราคา จำแนกตามอายุ

อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 30 ปี			.3083*	.3568*
31-40 ปี			.2624*	.3109*
41-50 ปี				
51 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 14 แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี 31-40 ปี มีระดับการตัดสินใจด้านราคา มากกว่า (.3083, .3568, .2624, .3109) ผู้มารับบริการที่มีอายุ 41-50 ปี และ 51 ขึ้นไป

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามอายุ

อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 30 ปี				.3315*
31-40 ปี				.2424*
41-50 ปี				
51 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 15 แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี และ 31-40 ปี มีระดับการตัดสินใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มากกว่า (.3315, .2424) ผู้มารับบริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

ตาราง 16 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอายุ

อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 30 ปี				.5038*
31-40 ปี				.3478*
41-50 ปี				.2476*
51 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 16 แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีระดับการตัดสินใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า (.5038, .3478, .2476) ผู้มารับบริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

ตาราง 17 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านพนักงาน/บุคลากร จำแนกตามอายุ

อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 30 ปี				.3054*
31-40 ปี			.2066*	.4308*
41-50 ปี				.2242*
51 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 17 แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีอายุ ไม่เกิน 30 ปี 41-50 ปี มีระดับการตัดสินใจด้านพนักงาน/บุคลากร มากกว่า (.3054, .2242) ผู้มารับบริการที่มีอายุ 51ปีขึ้นไป ส่วนผู้มารับบริการที่มีอายุ 31 – 40 ปี มีระดับการตัดสินใจด้านบริการ มากกว่า (.2066, .4308) ผู้มารับบริการที่มีอายุ 41– 50 ปี และ 51 ปี ขึ้นไป

ตาราง 18 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านกระบวนการ จำแนกตามอายุ

อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 30 ปี				.3164*
31-40 ปี				.3672*
41-50 ปี				.2039*
51 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 18 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี 31-40 ปี และ 41-50 ปี มีระดับการตัดสินใจ ด้านกระบวนการ มากกว่า (.3164, .3672, .2039) ผู้มารับบริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

ตาราง 19 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ จำแนกตามอายุ

อายุ	ไม่เกิน 30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 30 ปี				.2195*
31-40 ปี				.3154*
40-51 ปี				
51 ปีขึ้นไป				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 19 แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีอายุไม่เกิน 30 ปี 31-40 ปี มีระดับการตัดสินใจด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ มากกว่า (.2195, .3154) ผู้มารับบริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป

ตาราง 20 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.781	5	.756	2.574	.027*
	ภายในกลุ่ม	84.617	288	.294		
	รวม	88.398	293			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	2.816	5	.563	1.191	.314
	ภายในกลุ่ม	136.181	288	.473		
	รวม	138.997	293			
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	4.678	5	.936	2.703	.021*
	ภายในกลุ่ม	99.676	288	.524		
	รวม	104.354	293			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	5.307	5	1.061	2.024	.075
	ภายในกลุ่ม	151.046	288	.524		
	รวม	156.354	293			
5. ด้านพนักงาน/บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	8.802	5	1.760	4.969	.000*
	ภายในกลุ่ม	102.041	288	.354		
	รวม	110.844	293			
6. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	4.833	5	.967	3.112	.009*
	ภายในกลุ่ม	89.469	288	.311		
	รวม	94.303	293			
7. ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.736	5	.747	2.183	.056
	ภายในกลุ่ม	98.566	288	.342		
	รวม	102.303	293			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.150	5	.630	2.462	.033*
	ภายในกลุ่ม	73.694	288	.256		
	รวม	76.844	293			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับการตัดสินใจ ด้านราคา ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ มี 4 ด้าน แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีระดับการตัดสินใจด้านบริการ ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านพนักงาน/บุคลากรและด้านกระบวนการ แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ได้ผลดังตาราง 21-24

ตาราง 21 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถม-ศึกษา	มัธยมตอน-ต้น	มัธยมตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญา-ตรี	สูงกว่าปริญญา-ตรี
ประถมศึกษา				.5303*	.3406*	.3516*
มัธยมศึกษาตอนต้น						
มัธยมศึกษาตอนปลาย						
อนุปริญญา						
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 21 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาประถมศึกษา มีระดับการตัดสินใจด้านบริการมากกว่า (.5303, .3406, .3516) ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาอนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 22 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถม-ศึกษา	มัธยมตอน-ต้น	มัธยมตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา-ตรี	สูงกว่าปริญญา-ตรี
ประถมศึกษา				.4393*		
มัธยมศึกษาตอนต้น						
มัธยมศึกษาตอนปลาย						
อนุปริญญา					.3512*	.3197*
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาประถมศึกษา มีระดับการตัดสินใจด้านช่องทางการจัดจำหน่าย มากกว่า (.4393) ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ส่วนผู้มารับบริการที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีระดับการตัดสินใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่า (.3512, .3197) ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 23 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านพนักงาน/บุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมตอนต้น	มัธยมตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา				.7424*	.2699*	
มัธยมศึกษาตอนต้น				.5265*		
มัธยมศึกษาตอนปลาย				.4558*		
อนุปริญญา					.4725*	.4936*
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาประถมศึกษา มีระดับการตัดสินใจด้านพนักงาน/บุคลากร มากกว่า (.7424, .2699) ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี ส่วนผู้มารับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีระดับการตัดสินใจด้านพนักงาน/บุคลากร มากกว่า (.5265, .4558) ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และผู้มารับบริการที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. มีระดับการตัดสินใจด้านพนักงาน/บุคลากร มากกว่า (.4725, .4936) ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

ตาราง 24 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านกระบวนการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถม-ศึกษา	มัธยมตอน-ต้น	มัธยมตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.	ปริญญา-ตรี	สูงกว่าปริญญา-ตรี
ประถมศึกษา		.3693*	.4644*	.5606*	.3731*	
มัธยมศึกษาตอนต้น						
มัธยมศึกษาตอนปลาย						
อนุปริญญา						
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี						

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีการศึกษาประถมศึกษา มีระดับการตัดสินใจด้านกระบวนการ มากกว่า (.3693, .4644, .5606, .3731) ผู้มารับบริการที่มีการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. และปริญญาตรี

ตาราง 25 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย จำแนกตามอาชีพ

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.039	4	.260	.860	.489
	ภายในกลุ่ม	87.359	289	.302		
	รวม	88.398	293			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	5.678	4	1.420	3.077	.017*
	ภายในกลุ่ม	133.319	289	.461		
	รวม	138.997	293			
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	2.142	4	.535	1.514	.198
	ภายในกลุ่ม	102.212	289	.354		
	รวม	104.354	293			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	6.414	4	1.604	3.091	.016*
	ภายในกลุ่ม	149.939	289	.519		
	รวม	156.354	293			
5. ด้านพนักงาน/บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3.534	4	.883	2.379	.052
	ภายในกลุ่ม	107.310	289	.371		
	รวม	110.844	293			
6. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.461	4	.365	1.137	.339
	ภายในกลุ่ม	92.841	289	.321		
	รวม	94.303	293			
7. ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.124	4	.281	.803	.524
	ภายในกลุ่ม	101.178	289	.350		
	รวม	102.303	293			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.500	4	.375	1.438	.221
	ภายในกลุ่ม	75.344	289	.261		
	รวม	76.844	293			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า α = 0.05 มี 5 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจ ด้านบริการ ด้านช่องทางการจำหน่ายด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านที่มีค่า Sig. น้อยกว่าค่า α = 0.05 มี 2 ด้าน แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจ ด้านราคา และด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกัน ดังนั้น จึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ได้ผลดังตาราง 26-27

ตาราง 26 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านราคา จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	**เกษตรกรรม**	**ธุรกิจส่วนตัว**	**รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ**	**รับจ้าง**	**อื่น ๆ (นักเรียน, นักศึกษา ,แม่บ้าน**
เกษตรกรรม					
ธุรกิจส่วนตัว			.3647*	.5945*	.4784*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ				.2297*	
รับจ้าง					
อื่น ๆ(นักเรียน, นักศึกษา,แม่บ้าน)					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีระดับการตัดสินใจด้านราคามากกว่า (.3647, .5945, .4784) ผู้มารับบริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ รับจ้างและอื่น ๆ (นักเรียน, นักศึกษา, แม่บ้าน) ส่วนผู้มารับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการตัดสินใจ ด้านราคา มากกว่า (.2297) ผู้มารับบริการที่มีอาชีพรับจ้าง

ตาราง 27 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	เกษตรกรรม	ธุรกิจส่วนตัว	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง	อื่น ๆ (นักเรียน, นักศึกษา ,แม่บ้าน
เกษตรกรรม					
ธุรกิจส่วนตัว					.4806*
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ				.4185*	
รับจ้าง					.4045*
อื่นๆ (นักเรียน, นักศึกษา แม่บ้าน)					

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพ รับจ้าง มีระดับการตัดสินใจด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่า(.4806, .4045)ผู้มารับบริการที่มีอาชีพอื่น ๆ (นักเรียน , นักศึกษา, แม่บ้าน) ส่วนผู้มารับบริการที่มีอาชีพ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการตัดสินใจด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า (.4185) ผู้มารับบริการที่มีอาชีพ รับจ้าง

ตาราง 28 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.844	2	.922	3.099	.047*
	ภายในกลุ่ม	86.554	291	.297		
	รวม	88.398	293			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	7.031	2	3.515	7.752	.001*
	ภายในกลุ่ม	131.966	291	.453		
	รวม	138.997	293			
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	2.468	2	1.234	3.524	.031*
	ภายในกลุ่ม	101.886	291	.350		
	รวม	104.354	293			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3.337	2	1.669	3.173	.043*
	ภายในกลุ่ม	153.016	291	.526		
	รวม	156.354	293			
5. ด้านพนักงาน/บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2.988	2	1.494	4.031	.019*
	ภายในกลุ่ม	107.855	291	.371		
	รวม	110.844	293			
6. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	3.585	2	1.793	5.750	.004*
	ภายในกลุ่ม	90.718	291	.312		
	รวม	94.303	293			
7. ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.127	2	1.563	4.587	.011*
	ภายในกลุ่ม	99.176	291	.341		
	รวม	102.303	293			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ ทั้ง 7 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการ ที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านบริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านพนักงาน/บุคลากร ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพแตกต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD ได้ผลดังตาราง 29-35

ตาราง 29 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านบริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	**ต่ำกว่า 10,000 บาท**	**10,001 –20,000 บาท**	**20,001 บาทขึ้นไป**
ต่ำกว่า 10,000 บาท		.1774*	
10,001 - 20,000 บาท			.1652*
20,001 บาทขึ้นไป			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 29 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการตัดสินใจด้านบริการมากกว่า (.1774) ผู้มารับบริการที่มีรายได้ 10,001 – 20,000 บาท ส่วนผู้มารับบริการที่มีรายได้ 10,001–20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจ ด้านบริการมากกว่า (.1652) ผู้มารับบริการที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป

ตาราง 30 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านราคา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	**ต่ำกว่า 10,000 บาท**	**10,001 – 20,000 บาท**	**20,001 บาทขึ้นไป**
ต่ำกว่า 10,000 บาท			.3070*
10,001 - 20,000 บาท			.3186*
20,001 บาทขึ้นไป			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 30 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจด้านราคา มากกว่า (.3070, .3186) ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 31 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	**ต่ำกว่า 10,000 บาท**	**10,001 –20,000 บาท**	**20,001 บาทขึ้นไป**
ต่ำกว่า 10,000 บาท			.1991*
10,001 - 20,000 บาท			.1723*
20,001 บาทขึ้นไป			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 31 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจ ด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่า (.1991, .1723) ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 32 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	**ต่ำกว่า 10,000 บาท**	**10,001 –20,000 บาท**	**20,001 บาทขึ้นไป**
ต่ำกว่า 10,000 บาท			.2586*
10,001 - 20,000 บาท			
20,001 บาทขึ้นไป			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 32 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีระดับการตัดสินใจ ด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า (.2586) ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 33 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านพนักงาน/บุคลากร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	**ต่ำกว่า 10,000 บาท**	**10,001 –20,000 บาท**	**20,001 บาทขึ้นไป**
ต่ำกว่า 10,000 บาท			
10,001 - 20,000 บาท			.2370*
20,001 บาทขึ้นไป			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 33 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจ ด้านพนักงาน/บุคลากร มากกว่า (.2370) ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 34 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านกระบวนการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	**ต่ำกว่า 10,000 บาท**	**10,001 –20,000 บาท**	**20,001 บาทขึ้นไป**
ต่ำกว่า 10,000 บาท			.1651*
10,001 - 20,000 บาท			.2536*
21,001 บาทขึ้นไป			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 34 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจด้านกระบวนการ มากกว่า (.1651, 2536) ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 35 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	**ต่ำกว่า 10,000 บาท**	**10,001 –20,000 บาท**	**20,001 บาทขึ้นไป**
ต่ำกว่า 10,000 บาท			.1813*
10,001 - 20,000 บาท			.2268*
20,001 บาทขึ้นไป			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 35 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และ 10,001 – 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ มากกว่า (.1813, 2268) ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 บาทขึ้นไป

ตาราง 36 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ แพทย์แผนไทย จำแนกตามสถานภาพ

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.705	2	.353	1.170	.312
	ภายในกลุ่ม	87.693	291	.301		
	รวม	88.398	293			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	7.708	2	3.854	8.542	.000*
	ภายในกลุ่ม	131.289	291	.451		
	รวม	138.997	293			
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	6.052	2	3.026	8.958	.000*
	ภายในกลุ่ม	98.302	291	.338		
	รวม	104.354	293			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	4.260	2	2.130	4.075	.018*
	ภายในกลุ่ม	152.094	291	.523		
	รวม	156.354	293			
5. ด้านพนักงาน/บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.130	2	.565	1.499	.225
	ภายในกลุ่ม	109.713	291	.377		
	รวม	110.844	293			
6. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	3.464	2	1.732	5.549	.004*
	ภายในกลุ่ม	90.839	291	.312		
	รวม	94.303	293			
7. ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.348	2	.174	.496	.609
	ภายในกลุ่ม	101.955	291	.350		
	รวม	102.303	293			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.204	2	1.602	6.331	.002*
	ภายในกลุ่ม	73.639	291	.253		
	รวม	76.844	293			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า $\alpha = 0.05$ มี 3 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจด้านบริการ ด้านพนักงานบุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า $\alpha = 0.05$ มี 4 ด้าน แสดงว่าผู้มารับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจ ด้านราคา ด้านช่องทางการจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านกระบวนการแตกต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ได้ผลดังตาราง 37-40

ตาราง 37 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านราคา จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด		.3694*	.3834*
สมรส			
หม้าย/หย่าร้าง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 37 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพโสด มีระดับการตัดสินใจด้านราคามากกว่า (.3694, .3834) ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพ สมรส และหม้าย/หย่าร้าง

ตาราง 38 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด		.3287*	.3314*
สมรส			
หม้าย/หย่าร้าง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 38 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพ โสด มีระดับการตัดสินใจด้านช่องทางการจำหน่ายมากกว่า (.3287, .3314) ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพ สมรส และหม้าย/หย่าร้าง

ตาราง 39 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด		.2771*	
สมรส			
หม้าย/หย่าร้าง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 39 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพ โสด มีระดับการตัดสินใจด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า (.2771) ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพสมรส

ตาราง 40 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านกระบวนการ จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด		.2217*	.3360*
สมรส			
หม้าย/หย่าร้าง			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 40 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพ โสด มีระดับการตัดสินใจด้านกระบวนการ มากกว่า (.2217, .3360) ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพสมรส และหม้าย/หย่าร้าง

ตาราง 41 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย จำแนกตามสิทธิในการรักษาพยาบาล

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.268	2	.134	.443	.643
	ภายในกลุ่ม	88.130	291	.303		
	รวม	88.398	293			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	5.673	2	2.836	6.191	.002*
	ภายในกลุ่ม	133.324	291	.458		
	รวม	138.997	293			
3. ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย	ระหว่างกลุ่ม	2.859	2	1.429	4.098	.018*
	ภายในกลุ่ม	101.495	291	.349		
	รวม	104.354	293			
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	ระหว่างกลุ่ม	13.777	2	6.888	14.059	.000*
	ภายในกลุ่ม	142.577	291	.490		
	รวม	156.354	293			
5. ด้านพนักงาน/บุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	4.564	2	2.282	6.249	.002*
	ภายในกลุ่ม	106.279	291	.365		
	รวม	110.844	293			
6. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	.873	2	.436	1.359	.258
	ภายในกลุ่ม	93.430	291	.321		
	รวม	94.303	293			
7. ด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.183	2	.591	1.702	.184
	ภายในกลุ่ม	101.120	291	.347		
	รวม	102.303	293			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.958	2	.979	3.805	.023*
	ภายในกลุ่ม	74.885	291	.257		
	รวม	76.844	293			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One-Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า α = 0.05 มี 3 ด้าน แสดงว่า ผู้มารับบริการ ที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านบริการ ด้านกระบวนการ และด้านสิ่งแวดล้อมกายภาพ ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่า α = 0.05 มี 4 ด้านแสดงว่าผู้มารับบริการที่มีสิทธิ ในการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านราคา ด้านช่องทางการจัดจำหน่าย ด้านการส่งเสริมการตลาด และด้านพนักงาน/บุคลากร แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD ได้ผลดังตาราง 42-45

ตาราง 42 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านราคา จำแนกตามสิทธิในการรักษาพยาบาล

สิทธิในการรักษาพยาบาล	**ชำระเงินเอง**	**เบิกได้ข้าราชการ/รัฐวิสหากิจ**	**ประกันสังคม/พรบ.**
ชำระเงินเอง			.5551*
เบิกได้ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ			.5109*
ประกันสังคม/พรบ.			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 42 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาล ชำระเงินเองและเบิกได้ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการตัดสินใจด้านราคา มากกว่า (.5551, .5109) ผู้มารับบริการที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาล ประกันสังคม/พรบ.

ตาราง 43 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านช่องทางการจำหน่าย จำแนกตามสิทธิในการรักษาพยาบาล

สิทธิในการรักษาพยาบาล	**ชำระเงินเอง**	**เบิกได้ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ**	**ประกันสังคม/พรบ.**
ชำระเงินเอง			
เบิกได้ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ			.3020*
ประกันสังคม/พรบ.			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 43 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาล เบิกได้ ข้าราชการ/รัฐวิสหากิจ มีระดับการตัดสินใจด้านช่องทางการจัดจำหน่ายมากกว่า (.3020) ผู้มารับบริการที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาล สิทธิประกันสังคม/พรบ.

ตาราง 44 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านการส่งเสริมการตลาด จำแนกตาม สิทธิในการรักษาพยาบาล

สิทธิในการรักษาพยาบาล	ชำระเงินเอง	เบิกได้ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	ประกันสังคม/พรบ.
ชำระเงินเอง		.4819*	
เบิกได้ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ			.6725*
ประกันสังคม/พรบ.			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 44 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาล ชำระเงินเอง มีระดับการตัดสินใจด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า (.4819) ผู้มารับบริการที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาล เบิกได้ ข้าราชการ/รัฐวิสหากิจ ส่วนผู้มารับบริการที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาล เบิกได้ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับการตัดสินใจด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่า (.6725) ผู้มารับบริการที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาลประกันสังคม/พรบ.

ตาราง 45 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการแพทย์แผนไทย ด้านพนักงาน/บุคลากร จำแนกตาม สิทธิในการรักษาพยาบาล

สิทธิในการรักษาพยาบาล	**ชำระเงินเอง**	**เบิกได้ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ**	**ประกันสังคม/พรบ.**
ชำระเงินเอง			.3996*
เบิกได้ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ			.4651*
ประกันสังคม/พรบ.			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 45 แสดงว่า ผู้มารับบริการที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาล ชำระเงินเอง และสิทธิเบิกได้ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจมีระดับการตัดสินใจด้านพนักงาน/บุคลากรมากกว่า (.3996, .4651) ผู้มารับบริการที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาล ประกันสังคม/พรบ.

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางปลาม้า

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางปลาม้า ได้ผลดังนี้

ตาราง 46 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางปลาม้า โดยเรียงลำดับความถี่จากมากไปหาน้อย

ลำดับ	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการ	ความถี่
1.	ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีมาตรฐานการบริการที่เท่าเทียมกัน	21
2.	ควรจัดผู้ให้บริการให้เพียงพอกับปริมาณผู้รับบริการ	18
3.	ควรมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เหมาะสม สะอาด และสวยงาม	16
4.	ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น	16
5.	สมุนไพรที่ใช้ร่วมกันในการรักษา ควรคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้รับบริการ	13
6.	รูปแบบการให้บริการควรหลากหลาย และคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้รับบริการแต่ละราย	11
7.	ควรมีการให้คำแนะนำหลังการรับบริการ เพื่อผู้รับบริการจะได้ปฏิบัติตนถูกต้อง	9
8.	ค่ารักษาพยาบาลควรมีอัตราที่เหมาะสม กับระยะเวลาให้บริการ รวมถึงสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาล	8

จากตาราง 46 แสดงว่าความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้มารับบริการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบางปลาม้า คือ ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ให้มีมาตรฐานการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ควรจัดผู้ให้บริการให้เพียงพอกับปริมาณผู้รับบริการ ควรมีการปรับปรุงอาคารสถานที่ให้เหมาะสม สะอาด และสวยงาม ควรมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านสื่อต่าง ๆ ให้มากขึ้น สมุนไพรที่ใช้ร่วมกันในการรักษาควรคำนึงถึงความปลอดภัยรูปแบบการให้บริการควรหลากหลาย และคำนึงถึงความเหมาะสมของผู้รับบริการแต่ละรายควรมีการให้คำแนะนำหลังการให้บริการและค่ารักษาพยาบาล ควรมีอัตราที่เหมาะสมกับระยะเวลาให้บริการ รวมถึงสิทธิในการเบิกค่ารักษาพยาบาล