

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการวิจัย มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการกอนทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก 2) ศึกษาปัจจัยในการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการกอนทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึกและ 3) เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการกอนทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำแนกตามปัจจัยพื้นฐาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มาใช้บริการกอนทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำนวน 314 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test, F-test และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยค่า LSD. (Least-Significant Different) ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ปัจจัยในการตัดสินใจมาใช้บริการกอนทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการกอนทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้วิจัยใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

| | | |
|-----------|-----|-------------------------------------|
| \bar{X} | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็น |
| S.D. | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน |
| t | แทน | ค่าสถิติทดสอบ t-test |
| F | แทน | ค่าสถิติทดสอบ F-test |
| * | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 |

ตอนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถานภาพสมรส และสิทธิในการรักษาพยาบาล สามารถนำเสนอดังปรากฏในตาราง 2

ตาราง 2 ค่าความถี่และร้อยละของปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการกองทันตกรรม
โรงพยาบาลทหารผ่านศึก

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|--------|
| | 314 | 100.00 |
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 147 | 46.82 |
| หญิง | 167 | 53.18 |
| 2. อายุ | | |
| ต่ำกว่า 20 ปี | 42 | 13.43 |
| 20 – 30 ปี | 36 | 11.51 |
| 31 – 40 ปี | 68 | 21.78 |
| 41 – 50 ปี | 121 | 38.54 |
| 51 ปีขึ้นไป | 47 | 14.74 |
| 3. ระดับการศึกษา | | |
| ประถมศึกษา | 18 | 5.74 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 34 | 10.82 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. | 39 | 12.44 |
| อนุปริญญา | 97 | 30.91 |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | 126 | 40.09 |
| 4. อาชีพ | | |
| นักเรียน นักศึกษา | 33 | 10.38 |
| เกษตรกรกรรม | 37 | 11.81 |
| ธุรกิจส่วนตัว | 49 | 15.62 |
| รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 82 | 26.13 |
| รับจ้าง | 113 | 36.06 |

ตาราง 2 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนบุคคล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------|------------|--------|
| | 314 | 100.00 |
| 5. รายได้ต่อเดือน | | |
| ต่ำกว่า 5,000 บาท | 70 | 22.16 |
| 5,000 – 10,000 บาท | 93 | 29.62 |
| 10,001 – 20,000 บาท | 104 | 33.14 |
| 20,001 บาทขึ้นไป | 47 | 15.08 |
| 6. สถานภาพสมรส | | |
| โสด | 77 | 24.39 |
| สมรส | 195 | 62.14 |
| หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ | 42 | 13.47 |
| 7. สิทธิในการรักษาพยาบาล | | |
| ชำระเงินเอง | 98 | 31.19 |
| เบิกได้ | 216 | 68.81 |

จากตาราง 2 พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 167 คน คิดเป็นร้อยละ 53.18 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 38.54 ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 40.09 อาชีพรับจ้าง จำนวน 113 คน คิดเป็นร้อยละ 36.06 รายได้ต่อเดือน 10,001 – 20,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 33.14 สถานภาพสมรส คือ สมรสจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 62.14 สิทธิในการรักษาพยาบาลคือเบิกได้ จำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 68.81

ตอนที่ 2 ปัจจัยในการตัดสินใจมาใช้บริการกองทุนคุ้มครองของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยในการตัดสินใจมาใช้บริการกองทุนคุ้มครองของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านค่าบริการ ปัจจัยด้านสถานที่ ปัจจัยด้านพนักงาน/บุคลากร ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ดังปรากฏในตาราง 2-7

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทุนคุ้มครองด้านการบริการ

| ด้านการบริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับการตัดสินใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. การบริการของทันตแพทย์ | 3.27 | .897 | ปานกลาง |
| 2. ทันตแพทย์ให้คำแนะนำ ให้ความรู้หลังการรักษา | 3.46 | .783 | มาก |
| 3. มีความสะดวกรวดเร็วทุกขั้นตอนในการให้บริการ | 3.64 | .730 | มาก |
| 4. เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัยสามารถให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว | 3.43 | .848 | มาก |
| 5. ความเหมาะสมของระยะเวลาในการเปิดให้บริการ | 3.14 | .849 | ปานกลาง |
| 6. การให้บริการที่ครบวงจร | 3.30 | .860 | ปานกลาง |
| 7. มีบริการโทรติดต่อแจ้งวัน เวลาคัดหมายในการมาใช้บริการ | 3.25 | .909 | ปานกลาง |
| 8. การบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง | 3.18 | .896 | ปานกลาง |
| โดยรวม | 3.33 | .396 | ปานกลาง |

จากตาราง 3 พบว่า ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจด้านการบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33$, S.D. = .396) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายการ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 3 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น มีความสะดวกรวดเร็วทุกขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = .730) ทันตแพทย์ให้คำแนะนำ ให้ความรู้หลังการรักษา ($\bar{X} = 3.46$, S.D. = .783) เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัยสามารถให้บริการได้สะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.43$, S.D. = .848) และมีการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง 5 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น การให้บริการที่ครบวงจร ($\bar{X} = 3.30$, S.D. = .860) การบริการของทันตแพทย์ ($\bar{X} = 3.27$, S.D. = .897) มีบริการโทรติดต่อแจ้งวัน เวลาคัดหมายในการมาใช้บริการ ($\bar{X} = 3.25$, S.D. = .909) การบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 3.18$, S.D. = .896) และความเหมาะสมของระยะเวลาในการเปิดให้บริการ ($\bar{X} = 3.14$, S.D. = .849)

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทุนธรรม
ด้านค่าบริการ

| ด้านค่าบริการ | \bar{X} | S.D. | ระดับ การตัดสินใจ |
|--|-----------|------|----------------------|
| 1. ราคาค่าบริการมีความเหมาะสม | 3.90 | .844 | มาก |
| 2. ราคาค่าบริการถูกกว่าเมื่อเทียบกับสถานบริการ ทันตกรรมอื่น ๆ | 4.27 | .750 | มากที่สุด |
| 3. สามารถแบ่งจ่ายเป็นงวด ๆ (กรณีฟันปลอม) | 4.17 | .810 | มาก |
| 4. มีการชำระค่าบริการผ่านบัตรเครดิต | 4.52 | .655 | มากที่สุด |
| 5. มีการลดราคาค่าบริการ เช่น กรณีถอนฟันหลายซี่ กรณีในวันสำคัญ ต่าง ๆ | 4.42 | .666 | มากที่สุด |
| 6. ค่าธรรมเนียมในการให้บริการ เช่น ค่าทำบล็อกฟัน เพื่อฟอกฟันขาว มีมาตรฐาน | 4.22 | .709 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 4.25 | .398 | มากที่สุด |

จากตาราง 4 พบว่า ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจด้านค่าบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = .398) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายการ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด 4 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น มีการชำระค่าบริการผ่านบัตรเครดิต ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = .655) มีการลดราคาค่าบริการ เช่น กรณีถอนฟันหลายซี่ กรณีในวันสำคัญต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.42$, S.D. = .666) ราคาค่าบริการถูกกว่าเมื่อเทียบกับสถานบริการทันตกรรมอื่น ๆ ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = .750) และมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 2 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น สามารถแบ่งจ่ายเป็นงวด ๆ (กรณีฟันปลอม) ($\bar{X} = 4.17$, S.D. = .810) และราคาค่าบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = .844)

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทัณฑ์กรม
ด้านสถานที่

| ด้านสถานที่ | \bar{X} | S.D. | ระดับ การตัดสินใจ |
|---|-----------|------|----------------------|
| 1. ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ | 4.27 | .736 | มากที่สุด |
| 2. ความสะดวกในการติดต่อ สอบถามข้อมูล | 4.59 | .581 | มากที่สุด |
| 3. ที่นั่งรอเพียงพอ | 4.57 | .666 | มากที่สุด |
| 4. ระหว่างรอรับบริการมีสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ | 3.66 | .752 | มาก |
| 5. มีเครื่องชั่งน้ำหนักและเครื่องวัดความสูง | 3.79 | .824 | มาก |
| 6. พื้นที่ของห้องมีความเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ | 4.15 | .775 | มาก |
| 7. ตั้งอยู่ในเส้นทางที่มีรถสาธารณะผ่าน | 3.61 | .867 | มาก |
| โดยรวม | 4.08 | .387 | มาก |

จากตาราง 5 พบว่า ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจด้านสถานที่โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = .387) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายการ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด 3 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น ความสะดวกในการติดต่อ สอบถามข้อมูล ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = .581) ที่นั่งรอเพียงพอ ($\bar{X} = 4.57$, S.D. = .666) ความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = .736) และมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 4 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น พื้นที่ของห้องมีความเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .775) มีเครื่องชั่งน้ำหนักและเครื่องวัดความสูง ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = .824) และระหว่างรอรับบริการมีสื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ ($\bar{X} = 3.66$, S.D. = .752)

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม
ด้านพนักงาน/บุคลากร

| ด้านพนักงาน/บุคลากร | \bar{X} | S.D. | ระดับ การตัดสินใจ |
|---|-----------|------|----------------------|
| 1. ทักษะการให้บริการของทันตแพทย์ | 3.67 | .807 | มาก |
| 2. บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ | 3.48 | .828 | มาก |
| 3. พนักงานที่ให้บริการมีมิตรไมตรีหน้าตายิ้มแย้ม แจ่มใสที่จะให้บริการ | 3.97 | .864 | มาก |
| 4. พนักงานมีความตรงต่อเวลา | 4.48 | .684 | มากที่สุด |
| 5. พนักงานอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ ด้วยความกระตือรือร้น | 4.40 | .681 | มากที่สุด |
| 6. พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจ ตอบสนองความต้องการได้ดี | 3.85 | .727 | มาก |
| โดยรวม | 3.97 | .462 | มาก |

จากตาราง 6 พบว่า ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจด้านพนักงาน/บุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .462) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายการ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด 2 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น พนักงานมีความตรงต่อเวลา ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = .684) พนักงานอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการด้วยความกระตือรือร้น ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = .681) และมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 4 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น พนักงานที่ให้บริการมีมิตรไมตรีหน้าตายิ้มแย้มแจ่มใสที่จะให้บริการ ($\bar{X} = 3.97$, S.D. = .864) พนักงานที่ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจตอบสนองความต้องการได้ดี ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = .727) และทักษะการให้บริการของทันตแพทย์ ($\bar{X} = 3.67$, S.D. = .807)

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทุนธรรม
ด้านสิ่งแวดล้อม

| ด้านสิ่งแวดล้อม | \bar{X} | S.D. | ระดับ การตัดสินใจ |
|---|-----------|------|----------------------|
| 1. สถานที่จอดรถมีความสะดวก และปลอดภัย | 4.15 | .775 | มาก |
| 2. ไม่เป็นพื้นที่ใกล้มลภาวะ | 3.61 | .867 | มาก |
| 3. ความสะอาดของสถานบริการ | 3.81 | .883 | มาก |
| 4. บรรยากาศ /การตกแต่งสถานที่ | 3.81 | .873 | มาก |
| 5. ระดับความดังของเสียงรบกวนอยู่ในมาตรฐาน ที่กำหนด | 4.34 | .725 | มากที่สุด |
| โดยรวม | 3.94 | .545 | มาก |

จากตาราง 7 พบว่า ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจด้านสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$, S.D. = .545) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายการ พบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 รายการ คือ ระดับความดังของเสียงรบกวนอยู่ในมาตรฐาน ที่กำหนด ($\bar{X} = 4.34$, S.D. = .725) และมีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 4 รายการ โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย เช่น สถานที่จอดรถมีความสะดวก และปลอดภัย ($\bar{X} = 4.15$, S.D. = .775) บรรยากาศ /การตกแต่งสถานที่ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = .873) และความสะอาดของสถานบริการ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = .883)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม
โรงพยาบาลทหารผ่านศึกโดยรวม

| การตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม | \bar{X} | S.D. | ระดับ การตัดสินใจ |
|-----------------------------------|-----------|------|----------------------|
| 1. ด้านการบริการ | 3.33 | .396 | ปานกลาง |
| 2. ด้านค่าบริการ | 4.25 | .398 | มากที่สุด |
| 3. ด้านสถานที่ | 4.08 | .387 | มาก |
| 4. ด้านพนักงาน/บุคลากร | 3.97 | .462 | มาก |
| 5. ด้านสิ่งแวดล้อม | 3.94 | .545 | มาก |
| โดยรวม | 3.91 | .275 | มาก |

จากตาราง 8 พบว่า ผู้ใช้บริการมีการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91, S.D. = .275$) และเมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน คือ ด้านค่าบริการ ($\bar{X} = 4.25, S.D. = .398$) มีการตัดสินใจอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน โดยเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 4.08, S.D. = .387$) ด้านพนักงาน/บุคลากร ($\bar{X} = 3.97, S.D. = .462$) ด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.94, S.D. = .545$) และมีการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.33, S.D. = .396$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการกองทันตกรรม
โรงพยาบาลทหารผ่านศึก จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจของผู้มาใช้บริการกองทันตกรรม
จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม รายละเอียดแสดงในตาราง 9 – 18 มีสมมติฐาน
เพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ผู้มาใช้บริการที่มีปัจจัยพื้นฐานแตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจมาใช้บริการ
กองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มาใช้บริการที่มีปัจจัยพื้นฐานแตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจมาใช้บริการ
กองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกแตกต่างกัน

ตาราง 9 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาล
ทหารผ่านศึกของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามเพศ

| ระดับการตัดสินใจ | ชาย | | หญิง | | t | Sig |
|------------------------|-----------|------|-----------|------|-------|------|
| | (n = 147) | | (n = 167) | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ด้านการบริการ | 3.35 | .397 | 3.31 | .395 | .893 | .373 |
| 2. ด้านค่าบริการ | 4.27 | .386 | 4.23 | .408 | .948 | .344 |
| 3. ด้านสถานที่ | 4.08 | .392 | 4.09 | .384 | -.217 | .828 |
| 4. ด้านพนักงาน/บุคลากร | 3.95 | .441 | 3.99 | .480 | -.915 | .361 |
| 5. ด้านสิ่งแวดล้อม | 3.91 | .536 | 3.97 | .553 | -.926 | .355 |
| โดยรวม | 3.91 | .282 | 3.92 | .268 | -.204 | .838 |

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า โดยรวมมีค่า Sig ที่คำนวณได้มากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้
 $\alpha = 0.05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ผู้มาใช้บริการ ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับการตัดสินใจมาใช้บริการ
ด้านการบริการ ด้านค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อม
ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 10 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทุนนครกรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามอายุ

| ระดับการตัดสินใจ | | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------------|--------------|--------|-----|------|-------|-------|
| 1. ด้านการบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 1.008 | 4 | .252 | 1.617 | .170 |
| | ภายในกลุ่ม | 48.135 | 309 | .156 | | |
| | รวม | 49.143 | 313 | | | |
| 2. ด้านค่าบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 1.078 | 4 | .270 | 1.716 | .146 |
| | ภายในกลุ่ม | 48.547 | 309 | .157 | | |
| | รวม | 49.625 | 313 | | | |
| 3. ด้านสถานที่ | ระหว่างกลุ่ม | 2.092 | 4 | .523 | 3.594 | .007* |
| | ภายในกลุ่ม | 44.957 | 309 | .145 | | |
| | รวม | 47.049 | 313 | | | |
| 4. ด้านพนักงาน/บุคลากร | ระหว่างกลุ่ม | .876 | 4 | .219 | 1.024 | .395 |
| | ภายในกลุ่ม | 66.103 | 309 | .214 | | |
| | รวม | 66.979 | 313 | | | |
| 5. ด้านสิ่งแวดล้อม | ระหว่างกลุ่ม | 1.703 | 4 | .426 | 1.438 | .221 |
| | ภายในกลุ่ม | 91.488 | 309 | .296 | | |
| | รวม | 93.191 | 313 | | | |
| โดยรวม | ระหว่างกลุ่ม | .717 | 4 | .179 | 2.411 | .049* |
| | ภายในกลุ่ม | 22.974 | 309 | .074 | | |
| | รวม | 23.691 | 313 | | | |

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ ด้วยสถิติ One – Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยรวมมีค่า Sig ที่คำนวณได้มากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ มี 4 ด้าน แสดงว่าผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับการตัดสินใจด้านการบริการ ด้านค่าบริการ

ด้านพนักงาน/บุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านที่มีค่า Sig น้อยกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับ การตัดสินใจด้านสถานที่ ที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้ผลดังนี้

ตาราง 11 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD procedure ระดับการตัดสินใจ มาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกของผู้มาใช้บริการ ด้านสถานที่ จำแนกตามอายุ

| อายุ | ต่ำกว่า 20 ปี | 20 – 30 ปี | 31 – 40 ปี | 41 – 50 ปี | 51 ปีขึ้นไป |
|---------------|---------------|------------|------------|------------|-------------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | | | | | |
| 20 – 30 ปี | | | | | |
| 31 – 40 ปี | | | | | |
| 41 – 50 ปี | | .2028* | | | .1931* |
| 51 ปีขึ้นไป | | | | | |

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 11 แสดงว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอายุต่างกันมีระดับการตัดสินใจมาใช้บริการ กองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึก ด้านสถานที่ที่แตกต่างกัน 1 คู่ คือผู้มาใช้บริการที่มีอายุ 41-50 ปี มีระดับการตัดสินใจมากกว่าผู้มาใช้บริการที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี (.2028*) และผู้มาใช้บริการที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป (.1931*)

ตาราง 12 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทุนนครกรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการตัดสินใจ | | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------------|--------------|--------|-----|------|-------|-------|
| 1. ด้านการบริการ | ระหว่างกลุ่ม | .323 | 4 | .081 | .511 | .728 |
| | ภายในกลุ่ม | 48.821 | 309 | .158 | | |
| | รวม | 49.143 | 313 | | | |
| 2. ด้านค่าบริการ | ระหว่างกลุ่ม | .438 | 4 | .110 | .688 | .601 |
| | ภายในกลุ่ม | 49.187 | 309 | .159 | | |
| | รวม | 49.625 | 313 | | | |
| 3. ด้านสถานที่ | ระหว่างกลุ่ม | .185 | 4 | .046 | .305 | .874 |
| | ภายในกลุ่ม | 46.864 | 309 | .152 | | |
| | รวม | 47.049 | 313 | | | |
| 4. ด้านพนักงาน/บุคลากร | ระหว่างกลุ่ม | 2.091 | 4 | .523 | 2.489 | .043* |
| | ภายในกลุ่ม | 64.889 | 309 | .210 | | |
| | รวม | 66.979 | 313 | | | |
| 5. ด้านสิ่งแวดล้อม | ระหว่างกลุ่ม | .832 | 4 | .208 | .696 | .595 |
| | ภายในกลุ่ม | 92.359 | 309 | .299 | | |
| | รวม | 93.191 | 313 | | | |
| โดยรวม | ระหว่างกลุ่ม | .363 | 4 | .091 | 1.203 | .310 |
| | ภายในกลุ่ม | 23.327 | 309 | .075 | | |
| | รวม | 23.691 | 313 | | | |

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ ด้วยสถิติ One – Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ มี 4 ด้าน แสดงว่าผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการตัดสินใจด้านการบริการ ด้านค่าบริการ

ด้านสถานที่ และด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านที่มีค่า Sig ที่คำนวณได้น้อยกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจด้านพนักงาน/บุคลากรแตกต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการของ Fisher's LSD procedure ได้ผลดังนี้

ตาราง 13 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD procedure ระดับการตัดสินใจ มาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกของผู้มาใช้บริการ ด้านพนักงาน/บุคลากร จำแนกตามระดับการศึกษา

| อายุ | ประถมศึกษา | มัธยมศึกษาตอนต้น | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | อนุปริญญา | ปริญญาตรีขึ้นไป |
|------------------------|------------|------------------|------------------------|-----------|-----------------|
| ประถมศึกษา | | | | | |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | | | | | |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. | | | | | |
| อนุปริญญา | .3378* | | | | |
| ปริญญาตรีขึ้นไป | .3386* | | | | |

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 13 แสดงว่า ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีระดับการตัดสินใจ มาใช้บริการกองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ด้านพนักงาน/บุคลากรแตกต่างกัน 1 คู่ คือ ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาและปริญญาตรีขึ้นไป (.3378*) มีระดับการตัดสินใจมากกว่าผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (.3386*)

ตาราง 14 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทุนนครกรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามอาชีพ

| ระดับการตัดสินใจ | | SS | Df | MS | F | Sig. |
|------------------------|--------------|--------|-----|------|-------|-------|
| 1. ด้านการบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 1.343 | 4 | .336 | 2.170 | .072 |
| | ภายในกลุ่ม | 47.800 | 309 | .155 | | |
| | รวม | 49.143 | 313 | | | |
| 2. ด้านค่าบริการ | ระหว่างกลุ่ม | 1.963 | 4 | .491 | 3.182 | .014* |
| | ภายในกลุ่ม | 47.662 | 309 | .154 | | |
| | รวม | 49.625 | 313 | | | |
| 3. ด้านสถานที่ | ระหว่างกลุ่ม | .075 | 4 | .019 | .123 | .974 |
| | ภายในกลุ่ม | 46.974 | 309 | .152 | | |
| | รวม | 47.049 | 313 | | | |
| 4. ด้านพนักงาน/บุคลากร | ระหว่างกลุ่ม | .768 | 4 | .192 | .896 | .466 |
| | ภายในกลุ่ม | 66.211 | 309 | .214 | | |
| | รวม | 66.979 | 313 | | | |
| 5. ด้านสิ่งแวดล้อม | ระหว่างกลุ่ม | .367 | 4 | .092 | .306 | .874 |
| | ภายในกลุ่ม | 92.823 | 309 | .300 | | |
| | รวม | 93.191 | 313 | | | |
| โดยรวม | ระหว่างกลุ่ม | .227 | 4 | .057 | .747 | .561 |
| | ภายในกลุ่ม | 23.464 | 309 | .076 | | |
| | รวม | 23.691 | 313 | | | |

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ ด้วยสถิติ One – Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่าค่า Sig มากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ มี 4 ด้าน แสดงว่าผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจด้านการบริการ ด้านสถานที่

ด้านพนักงาน/บุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านที่มีค่า Sig ที่คำนวณได้น้อยกว่า ค่านัยสำคัญทางสถิติ ที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ มี 1 ด้าน แสดงว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับ การตัดสินใจด้านค่าบริการแตกต่างกัน ดังนั้นจึงทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ ของ Fisher's LSD procedure ได้ผลดังนี้

ตาราง 15 การทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ Fisher's LSD procedure ระดับการตัดสินใจ มาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกของผู้มาใช้บริการ ด้านค่าบริการ จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ | นักเรียน นักศึกษา | เกษตรกร | ธุรกิจส่วนตัว | รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | รับจ้าง |
|---------------------------|----------------------|---------|---------------|---------------------------|---------|
| นักเรียน นักศึกษา | | | | | |
| เกษตรกร | | | | | |
| ธุรกิจส่วนตัว | | | | | |
| รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | | | | | |
| รับจ้าง | .1963* | | .1337* | .1630* | |

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับการตัดสินใจมาใช้บริการ กองทันตกรรมโรงพยาบาลทหารผ่านศึก ด้านค่าบริการแตกต่างกัน 1 คู่ คือ ผู้มาใช้บริการที่มีอาชีพ รับจ้างมีระดับการตัดสินใจมากกว่าผู้ใช้บริการที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา (.1963*) อาชีพธุรกิจ ส่วนตัว (.1337*) และอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (.1630*)

ตาราง 16 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทันตกรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

| ระดับการตัดสินใจ | | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------------|--------------|--------|-----|------|-------|------|
| 1. ด้านการบริการ | ระหว่างกลุ่ม | .133 | 3 | .044 | .281 | .839 |
| | ภายในกลุ่ม | 49.010 | 310 | .158 | | |
| | รวม | 49.143 | 313 | | | |
| 2. ด้านค่าบริการ | ระหว่างกลุ่ม | .266 | 3 | .089 | .558 | .643 |
| | ภายในกลุ่ม | 49.358 | 310 | .159 | | |
| | รวม | 49.625 | 313 | | | |
| 3. ด้านสถานที่ | ระหว่างกลุ่ม | .138 | 3 | .046 | .303 | .823 |
| | ภายในกลุ่ม | 46.911 | 310 | .151 | | |
| | รวม | 47.049 | 313 | | | |
| 4. ด้านพนักงาน/บุคลากร | ระหว่างกลุ่ม | .645 | 3 | .215 | 1.004 | .391 |
| | ภายในกลุ่ม | 66.335 | 310 | .214 | | |
| | รวม | 66.979 | 313 | | | |
| 5. ด้านสิ่งแวดล้อม | ระหว่างกลุ่ม | .072 | 3 | .024 | .080 | .971 |
| | ภายในกลุ่ม | 93.119 | 310 | .300 | | |
| | รวม | 93.191 | 313 | | | |
| โดยรวม | ระหว่างกลุ่ม | .048 | 3 | .016 | .209 | .890 |
| | ภายในกลุ่ม | 23.643 | 310 | .076 | | |
| | รวม | 23.691 | 313 | | | |

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ ด้วยสถิติ One – Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ผู้มาใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจด้านการบริการ ด้านค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทุนธรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

| ระดับการตัดสินใจ | | SS | df | MS | F | Sig. |
|------------------------|--------------|--------|-----|------|-------|------|
| 1. ด้านการบริการ | ระหว่างกลุ่ม | .668 | 2 | .334 | 2.143 | .119 |
| | ภายในกลุ่ม | 48.475 | 311 | .156 | | |
| | รวม | 49.143 | 313 | | | |
| 2. ด้านค่าบริการ | ระหว่างกลุ่ม | .169 | 2 | .084 | .530 | .589 |
| | ภายในกลุ่ม | 49.456 | 311 | .159 | | |
| | รวม | 49.625 | 313 | | | |
| 3. ด้านสถานที่ | ระหว่างกลุ่ม | .039 | 2 | .020 | .130 | .879 |
| | ภายในกลุ่ม | 47.010 | 311 | .151 | | |
| | รวม | 47.049 | 313 | | | |
| 4. ด้านพนักงาน/บุคลากร | ระหว่างกลุ่ม | .327 | 2 | .164 | .763 | .467 |
| | ภายในกลุ่ม | 66.652 | 311 | .214 | | |
| | รวม | 66.979 | 313 | | | |
| 5. ด้านสิ่งแวดล้อม | ระหว่างกลุ่ม | .584 | 2 | .292 | .980 | .376 |
| | ภายในกลุ่ม | 92.607 | 311 | .298 | | |
| | รวม | 93.191 | 313 | | | |
| โดยรวม | ระหว่างกลุ่ม | .038 | 2 | .019 | .247 | .781 |
| | ภายในกลุ่ม | 23.653 | 311 | .076 | | |
| | รวม | 23.691 | 313 | | | |

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ ด้วยสถิติ One – Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งพบว่าค่า Sig. ที่คำนวณได้มากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า ผู้มาใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจด้านการบริการ ด้านค่าบริการ ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน/บุคลากร และด้านสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจมาใช้บริการกองทุนธรรม โรงพยาบาลทหารผ่านศึกของผู้มาใช้บริการ จำแนกตามสิทธิในการรักษาพยาบาล

| ระดับการตัดสินใจ | ชำระเงินเอง | | เบิกได้ | | t | Sig |
|------------------------|-------------|------|-----------|------|--------|-------|
| | (n = 98) | | (n = 216) | | | |
| | \bar{X} | S.D. | \bar{X} | S.D. | | |
| 1. ด้านการบริการ | 3.32 | .352 | 3.33 | .415 | -.229 | .819 |
| 2. ด้านค่าบริการ | 4.25 | .403 | 4.24 | .396 | .188 | .851 |
| 3. ด้านสถานที่ | 4.00 | .421 | 4.12 | .365 | -2.696 | .007* |
| 4. ด้านพนักงาน/บุคลากร | 3.94 | .481 | 3.99 | .454 | -.862 | .390 |
| 5. ด้านสิ่งแวดล้อม | 3.85 | .644 | 3.98 | .490 | -1.983 | .048* |
| โดยรวม | 3.87 | .301 | 3.93 | .260 | -1.844 | .066 |

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า ค่า Sig. ที่คำนวณได้มีค่ามากกว่านัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ จำนวน 3 ด้าน แสดงว่า ผู้มาใช้บริการที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาลต่างกัน มีระดับการตัดสินใจมาใช้บริการด้านการบริการ ด้านค่าบริการ และด้านพนักงาน/บุคลากรไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านที่มีค่า Sig. ที่คำนวณได้น้อยกว่า นัยสำคัญทางสถิติที่ตั้งไว้ $\alpha = 0.05$ จำนวน 2 ด้าน แสดงว่า ผู้มาใช้บริการที่มีสิทธิในการรักษาพยาบาลต่างกัน มีระดับการตัดสินใจมาใช้บริการด้านสถานที่ และด้านสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน