

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา 2) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา 3) เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ โดยวิธีการเก็บข้อมูลคือ ใช้แบบสอบถามจำนวน 136 ชุด เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้ป่วยที่สามารถให้ข้อมูลได้หรือญาติผู้ป่วยที่เป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายครั้งนี้) ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ที่รูปของตาราง แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ

เพื่อความเข้าใจที่การแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ยของระดับการตัดสินใจ

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติทดสอบ t-test

F แทน ค่าสถิติทดสอบ F-test

\* แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ภูมิลำเนาของผู้ป่วย สิทธิการรักษาของผู้ป่วย ความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย จำนวนครั้งของการมาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ แผนกของโรคที่เข้ารับการรักษาครั้งนี้ และระยะเวลาการเข้าพักรักษาที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ ครั้งนี้ การวิเคราะห์โดยหาค่าความถี่และร้อยละ แสดงที่ตาราง 4

ตาราง 4 ค่าความถี่ และร้อยละของปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	136	100.00
<b>เพศ</b>		
ชาย	54	39.70
หญิง	82	60.30
<b>อายุ</b>		
ไม่เกิน 25 ปี	20	14.70
26 – 35 ปี	40	29.40
36 – 50 ปี	64	47.10
51 ปีขึ้นไป	12	8.80
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	21	15.40
มัธยมศึกษา	51	37.50
อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	28	20.60
ปริญญาตรี	28	20.60
สูงกว่าปริญญาตรี	8	5.90

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	136	100.00
<b>อาชีพ</b>		
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	23	16.90
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	38	27.90
พนักงานบริษัทเอกชน	8	5.90
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	17	12.50
รับจ้าง	33	24.30
เกษตรกรรม	10	7.40
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	7	5.10
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	39	28.70
5,000 – 10,000 บาท	47	34.60
10,001 – 20,000 บาท	33	24.30
20,001 บาทขึ้นไป	17	12.50
<b>ภูมิลำเนาของผู้ป่วย</b>		
ที่เขตอำเภอเสนา	127	93.40
นอกเขตอำเภอเสนา	9	6.60
<b>สิทธิการรักษาของผู้ป่วย</b>		
บัตรทอง	48	35.30
ประกันสังคม	18	13.20
เบิกได้	70	51.50

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	136	100.00
<b>ความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย</b>		
ผู้ป่วย	38	27.90
สามี/ภรรยาของผู้ป่วย	19	14.00
บิดา/มารดาของผู้ป่วย	21	15.40
บุตรของผู้ป่วย	45	33.10
อื่นๆ (เพื่อนสนิท,รับจ้างดูแล,หลาน,พี่ชาย)	13	9.60
<b>จำนวนครั้งของการมาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ</b>		
<b>เกียรติฯ</b>		
1 ครั้ง	87	64.0
2 ครั้ง	30	22.1
3 ครั้ง	7	5.1
4 ครั้ง	7	5.1
5 ครั้งขึ้นไป	5	3.7
<b>แผนกของโรคที่เข้ารับการรักษาครั้งนี้</b>		
สูติกรรม	30	22.10
ศัลยกรรม	14	10.30
อายุรกรรม	34	25.00
กุมารเวช	32	23.50
ตา	7	5.10
กระดูก	19	14.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	<b>136</b>	<b>100.00</b>
<b>ระยะเวลาการเข้าพักรักษาที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ</b>		
<b>ครั้งนี้</b>		
1 – 5 วัน	52	38.20
6 – 10 วัน	65	47.80
11 – 15 วัน	17	12.50
16 วันขึ้นไป	2	1.50

จากตาราง 4 ผู้ใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 82 คน ร้อยละ 60.30 อายุ 36 – 50 ปี จำนวน 64 คน ร้อยละ 47.10 ระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 51 คน ร้อยละ 37.50 อาชีพรับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 38 คน ร้อยละ 27.90 มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 47 คน ร้อยละ 34.60 มีภูมิลำเนาอยู่ที่เขตอำเภอเสนา จำนวน 127 คน ร้อยละ 93.40 ใช้สิทธิการเบิกค่าใช้จ่ายที่การรักษาได้ จำนวน 70 คน ร้อยละ 51.50 มีบุตรของผู้ป่วยเป็นผู้ดูแล จำนวน 45 คน ร้อยละ 33.10 โดยเพิ่งเคยมาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนาเป็นครั้งแรก จำนวน 87 คน ร้อยละ 64.00 ซึ่งเข้ารับบริการที่แผนกอายุรกรรม จำนวน 34 คน ร้อยละ 25.00 และใช้ระยะเวลาที่การเข้าพักรักษาที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ 6 – 10 วัน จำนวน 65 คน ร้อยละ 47.80

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ประกอบด้วย ด้านบริการ ด้านราคา ด้านการเข้าใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานแสดงรายละเอียดที่ตาราง 5 – 12

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบริการ

ด้านบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. โรงพยาบาลเสนามีชื่อเสียง	4.37	0.63	มากที่สุด
2. ห้องพิเศษมีความสะอาด	4.42	0.60	มากที่สุด
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แอร์ โทรทัศน์ ตู้เย็น	4.54	0.62	มากที่สุด
4. มีเครื่องมือ / อุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย	4.51	0.64	มากที่สุด
5. อาหารปลอดภัย	4.36	0.65	มากที่สุด
โดยรวม	4.44	0.44	มากที่สุด

จากตาราง 5 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านบริการ โดยรวม ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.44$  และ S.D. = 0.44) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมากที่สุดทุกข้อ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านราคา

ด้านราคา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ราคาห้องพักพิเศษมีความเหมาะสม	4.07	0.80	มาก
2. มีการแจ้งค่าห้องพักพิเศษที่ชัดเจนก่อนการตัดสินใจ	4.17	0.77	มาก
3. ชำระค่าห้องพักเมื่อสะดวก (ไม่บังคับให้ชำระทุก 3 วันหรือ 7 วัน)	4.19	0.79	มาก
4. ราคาการรักษาพยาบาลไม่แพง	4.30	0.74	มากที่สุด
5. ได้รับบริการที่รู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย	4.32	0.61	มากที่สุด
โดยรวม	4.21	0.57	มากที่สุด

จากตาราง 6 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านราคา โดยรวมผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$  และ S.D. = 0.57) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมากที่สุดทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 4.ราคาการรักษาพยาบาลไม่แพง และข้อ 5. ได้รับบริการที่รู้สึกคุ้มค่ากับเงินที่ต้องจ่าย ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมากที่สุด

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาล  
ที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าใช้บริการ

ด้านการเข้าใช้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การตัดสินใจ
1. โรงพยาบาลเสนาอยู่ใกล้บ้าน	4.26	0.82	มากที่สุด
2. การเดินทางมาโรงพยาบาลเสนาสะดวก	4.18	0.83	มาก
3. มีที่จอดรถเพียงพอ	4.08	0.85	มาก
4. วิธีการจองห้องพิเศษไม่ยุ่งยาก	4.07	0.79	มาก
5. มีศูนย์รับจองห้องพิเศษทางโทรศัพท์ที่ล่วงหน้า	3.76	0.95	มาก
โดยรวม	4.07	0.59	มาก

จากตาราง 7 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการเข้าใช้บริการ โดยรวม ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$  และ S.D. = 0.59) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมากทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 1. โรงพยาบาลเสนาอยู่ใกล้บ้าน ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมากที่สุด



ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการส่งเสริมการตลาด

ด้านการส่งเสริมการตลาด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. โรงพยาบาลเสนามีภาพลักษณ์ที่ดี	3.78	0.90	มาก
2. ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ ให้บริการดี	4.32	0.73	มากที่สุด
3. มีการลดราคาค่าห้องพิเศษให้ผู้ป่วยตามสิทธิต่างๆ เช่น สิทธิบัตรทองจะลดราคาค่าห้องร้อยละ 20	4.29	0.76	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับห้องพิเศษตึกเฉลิมพระเกียรติฯ	3.49	0.95	มาก
โดยรวม	3.97	0.56	มาก

จากตาราง 8 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านการส่งเสริมการตลาด โดยรวมผู้ให้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$  และ S.D. = 0.56) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ข้อ 2. ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ ให้บริการดี และข้อ 3. มีการลดราคาค่าห้องพิเศษให้ผู้ป่วยตามสิทธิต่างๆ เช่น สิทธิบัตรทองจะลดราคาค่าห้องร้อยละ 20 ผู้ให้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมากที่สุด ส่วนข้อ 1. โรงพยาบาลเสนามีภาพลักษณ์ที่ดี และข้อ 4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบเกี่ยวกับห้องพิเศษตึกเฉลิมพระเกียรติฯ ผู้ให้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมาก

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่

ด้านเจ้าหน้าที่	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. แพทย์มีความสามารถที่การรักษา	4.43	0.63	มากที่สุด
2. พยาบาลดูแลเอาใจใส่อย่างเป็นกันเองยินดีช่วยเหลือแก้ปัญหาอย่างรวดเร็ว	4.49	0.64	มากที่สุด
3. พยาบาลอธิบายให้ข้อมูลและเต็มใจตอบข้อสงสัย	4.49	0.71	มากที่สุด
4. ผู้ช่วยเหลือผู้ป่วย (ชุดสีเหลือง) กริยามารยาทดี	4.56	0.68	มากที่สุด
5. พนักงานทำความสะอาด (ชุดสีฟ้า) ทำได้สะอาด รวดเร็ว กริยามารยาทดี	4.35	0.76	มากที่สุด
โดยรวม	4.46	0.54	มากที่สุด

จากตาราง 9 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านเจ้าหน้าที่ โดยรวม ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$  และ S.D. = 0.54) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมากที่สุดทุกข้อ

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาล  
ที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านลักษณะทางกายภาพ

ด้านลักษณะทางกายภาพ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การตัดสินใจ
1. บริเวณระเบียบ ทางเดิน และบันได มีความสะอาด เรียบร้อย	4.09	0.82	มาก
2. จัดสวนหน้าตึกสวยงามร่มรื่น	4.07	0.85	มาก
3. มีปลั๊กไฟ สามารถนำเครื่องใช้ไฟฟ้ามาใช้ที่ห้องพิเศษได้	4.25	0.75	มากที่สุด
4. เคา์นเตอร์พยาบาลอยู่ใกล้ติดต่อกันง่าย ขอความช่วยเหลือได้ ง่าย	4.31	0.82	มากที่สุด
5. ห้องพิเศษทุกห้องมีหน้าต่างและระเบียงหลังห้อง มองเห็นสนามหญ้า อากาศถ่ายเทสะดวก	4.37	0.68	มากที่สุด
โดยรวม	4.22	0.63	มากที่สุด

จากตาราง 10 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาล  
ที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านลักษณะทางกายภาพ  
โดยรวมผู้ให้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X}$  = 4.22 และ S.D. = 0.63) เมื่อ  
วิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ให้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมากที่สุดทุกข้อ ยกเว้น ข้อ 1.  
บริเวณระเบียบ ทางเดิน และบันได มีความสะอาด เรียบร้อย และข้อ 2. จัดสวนหน้าตึกสวยงามร่ม  
รื่น ผู้ให้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมาก

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาล  
ที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการ

ด้านกระบวนการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การตัดสินใจ
1. มีการต้อนรับที่ประทับใจ	4.21	0.81	มากที่สุด
2. การตรวจรักษาของแพทย์เหมาะสม ทันเวลา	4.15	0.82	มาก
3. มีการให้บริการโดยรวมที่รวดเร็วทันใจ	4.08	0.90	มาก
4. บริการไปซื้อยาให้ (ญาติผู้ป่วยไม่ต้องเดินทางไปซื้อยาเอง)	4.08	0.84	มาก
5. ขั้นตอนการชำระเงินสะดวกรวดเร็ว	3.77	0.93	มาก
โดยรวม	4.06	0.64	มาก

จากตาราง 11 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ด้านกระบวนการ โดยรวม ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$  และ S.D. = 0.64) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมากทุกข้อ ยกเว้นข้อ 1. มีการต้อนรับที่ประทับใจ ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมากที่สุด

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาล  
ที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยภาพรวม

ภาพรวม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ การตัดสินใจ
1. ด้านบริการ	4.44	0.44	มากที่สุด
2. ด้านราคา	4.21	0.57	มากที่สุด
3. ด้านการเข้าใช้บริการ	4.07	0.59	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.97	0.56	มาก
5. ด้านเจ้าหน้าที่	4.46	0.54	มากที่สุด
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.22	0.63	มากที่สุด
7. ด้านกระบวนการ	4.06	0.64	มาก
รวม	4.21	0.41	มากที่สุด

จากตาราง 12 ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา โดยรวมผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$  และ S.D. = 0.41) เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมากที่สุดทุกข้อ ยกเว้นข้อ 3. ด้านการเข้าใช้บริการ ข้อ 4. ด้านการส่งเสริมการตลาด และข้อ 7. ด้านกระบวนการ ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจที่ระดับมาก

**ตอนที่ 3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ**

ผลการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการ แสดงรายละเอียดตามตาราง 13 ถึงตาราง 25 ซึ่งมีสมมุติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

$H_0$  : ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการต่างกันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ปัจจัยพื้นฐานของผู้ใช้บริการต่างกันมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาแตกต่างกัน

ตาราง 13 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามเพศ

ระดับการตัดสินใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 54)		หญิง (n = 82)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านบริการ	4.51	0.41	4.40	0.46	1.508	0.134
2. ด้านราคา	4.21	0.64	4.21	0.52	0.038	0.970
3. ด้านการเข้าใช้บริการ	3.97	0.67	4.14	0.53	-1.661	0.099
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	4.00	0.50	3.95	0.59	0.469	0.640
5. ด้านเจ้าหน้าที่	4.51	0.45	4.43	0.60	0.768	0.444
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.25	0.67	4.20	0.60	0.458	0.647
7. ด้านกระบวนการ	4.05	0.67	4.07	0.63	-0.178	0.859
โดยรวม	4.21	0.42	4.20	0.41	0.193	0.847

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทั้ง 7 ด้าน แสดงว่าเพศต่างกัน ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ด้านบริการ ด้านราคา ด้านการให้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 14 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอายุ

ระดับการตัดสินใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.105	3	0.035	0.176	0.912
	ภายในกลุ่ม	26.145	132	0.198		
	รวม	26.249	135			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.387	3	0.462	1.452	0.231
	ภายในกลุ่ม	42.042	132	0.319		
	รวม	43.429	135			
3. ด้านการเข้าใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.342	3	0.114	0.320	0.811
	ภายในกลุ่ม	46.923	132	0.355		
	รวม	47.265	135			
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.307	3	0.436	1.428	0.238
	ภายในกลุ่ม	40.277	132	0.305		
	รวม	41.584	135			
5. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.033	3	0.344	1.169	0.324
	ภายในกลุ่ม	38.864	132	0.294		
	รวม	39.896	135			
6. ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.824	3	0.275	0.691	0.559
	ภายในกลุ่ม	52.414	132	0.397		
	รวม	53.238	135			

ตาราง 14 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	0.605	3	0.202	0.482	0.695
	ภายในกลุ่ม	55.260	132	0.419		
	รวม	55.866	135			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.215	3	0.072	0.415	0.742
	ภายในกลุ่ม	22.796	132	0.173		
	รวม	23.011	135			

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทั้ง 7 ด้าน แสดงว่า อายุต่างกัน ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ด้านบริการ ด้านราคา ด้านการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน



ตาราง 15 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการตัดสินใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.997	4	0.249	1.293	0.276
	ภายในกลุ่ม	25.252	131	0.193		
	รวม	26.249	135			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	0.482	4	0.120	0.367	0.831
	ภายในกลุ่ม	42.948	131	0.328		
	รวม	43.429	135			
3. ด้านการเข้าใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.496	4	0.124	0.347	0.845
	ภายในกลุ่ม	46.769	131	0.357		
	รวม	47.265	135			
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.033	4	0.258	0.834	0.506
	ภายในกลุ่ม	40.551	131	0.310		
	รวม	41.584	135			
5. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.694	4	0.424	1.452	0.220
	ภายในกลุ่ม	38.202	131	0.292		
	รวม	39.896	135			
6. ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.776	4	0.444	1.130	0.345
	ภายในกลุ่ม	51.462	131	0.393		
	รวม	53.238	135			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	2.829	4	0.707	1.747	0.144
	ภายในกลุ่ม	53.037	131	0.405		
	รวม	55.866	135			

ตาราง 15 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.786	4	0.197	1.158	0.332
	ภายในกลุ่ม	22.225	131	0.170		
	รวม	23.011	135			

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทั้ง 7 ด้าน แสดงว่า ระดับการศึกษาต่างกัน ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ด้านบริการ ด้านราคา ด้านการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 16 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามอาชีพ

ระดับการตัดสินใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.712	6	0.285	1.500	0.183
	ภายในกลุ่ม	24.537	129	0.190		
	รวม	26.249	135			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.915	6	0.319	0.992	0.434
	ภายในกลุ่ม	41.515	129	0.322		
	รวม	43.429	135			
3. ด้านการเข้าใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.926	6	0.654	1.947	0.078
	ภายในกลุ่ม	43.339	129	0.336		
	รวม	47.265	135			
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	0.956	6	0.159	0.506	0.803
	ภายในกลุ่ม	40.628	129	0.315		
	รวม	41.584	135			
5. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.819	6	0.303	1.027	0.411
	ภายในกลุ่ม	38.077	129	0.295		
	รวม	39.896	135			
6. ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.009	6	0.335	0.843	0.539
	ภายในกลุ่ม	51.229	129	0.397		
	รวม	53.238	135			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	4.721	6	0.787	1.985	0.072
	ภายในกลุ่ม	51.144	129	0.396		
	รวม	55.866	135			

ตาราง 16 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.434	6	0.239	1.429	0.208
	ภายในกลุ่ม	21.577	129	0.167		
	รวม	23.011	135			

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทั้ง 7 ด้าน แสดงว่า อาชีพต่างกัน ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ด้านบริการ ด้านราคา ด้านการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 17 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ระดับการตัดสินใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.100	3	0.033	0.169	0.917
	ภายในกลุ่ม	26.149	132	0.198		
	รวม	26.249	135			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	0.702	3	0.234	0.723	0.540
	ภายในกลุ่ม	42.728	132	0.324		
	รวม	43.429	135			
3. ด้านการเข้าใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.883	3	0.294	0.838	0.476
	ภายในกลุ่ม	46.382	132	0.351		
	รวม	47.265	135			
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	0.344	3	0.115	0.367	0.777
	ภายในกลุ่ม	41.240	132	0.312		
	รวม	41.584	135			
5. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.208	3	0.403	1.374	0.254
	ภายในกลุ่ม	38.688	132	0.293		
	รวม	39.896	135			
6. ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.896	3	0.299	0.753	0.522
	ภายในกลุ่ม	52.342	132	0.397		
	รวม	53.238	135			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.130	3	0.377	0.908	0.439
	ภายในกลุ่ม	54.736	132	0.415		
	รวม	55.866	135			

ตาราง 17 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.522	3	0.174	1.021	0.385
	ภายในกลุ่ม	22.489	132	0.170		
	รวม	23.011	135			

จากตาราง 17 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทั้ง 7 ด้าน แสดงว่า รายได้ต่อเดือนต่างกัน ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ด้านบริการ ด้านราคา ด้านการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิม  
พระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามภูมิฐานะของผู้ป่วย

ระดับการตัดสินใจ	ภูมิฐานะของผู้ป่วย				t	Sig.
	ที่เขตอำเภอเสนา(n = 127)		นอกเขตอำเภอเสนา (n = 9)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. ด้านบริการ	4.44	0.45	4.51	0.39	-0.491	0.624
2. ด้านราคา	4.22	0.56	4.02	0.63	1.022	0.309
3. ด้านการเข้าใช้บริการ	4.07	0.59	4.07	0.62	0.036	0.971
4. ด้านการส่งเสริมการตลาด	3.96	0.55	4.19	0.54	-1.244	0.216
5. ด้านเจ้าหน้าที่	4.45	0.56	4.64	0.26	-1.035	0.302
6. ด้านลักษณะทางกายภาพ	4.21	0.63	4.29	0.63	-0.351	0.726
7. ด้านกระบวนการ	4.05	0.65	4.16	0.64	-0.458	0.647
โดยรวม	4.20	0.42	4.27	0.39	-0.478	0.633

จากตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทั้ง 7 ด้าน แสดงว่าภูมิฐานะของผู้ป่วยต่างกัน ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ด้านบริการ ด้านราคา ด้านการเข้าใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามสิทธิการรักษาของผู้ป่วย

ระดับการตัดสินใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.304	2	0.152	0.778	0.461
	ภายในกลุ่ม	25.946	133	0.195		
	รวม	26.249	135			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	0.574	2	0.287	0.891	0.413
	ภายในกลุ่ม	42.855	133	0.322		
	รวม	43.429	135			
3. ด้านการเข้าใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.092	2	0.546	1.572	0.211
	ภายในกลุ่ม	46.173	133	0.347		
	รวม	47.265	135			
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	0.889	2	0.444	1.452	0.238
	ภายในกลุ่ม	40.696	133	0.306		
	รวม	41.584	135			
5. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.342	2	0.671	2.314	0.103
	ภายในกลุ่ม	38.554	133	0.290		
	รวม	39.896	135			
6. ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.757	2	0.379	0.959	0.386
	ภายในกลุ่ม	52.481	133	0.395		
	รวม	53.238	135			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	2.346	2	1.173	2.915	0.058
	ภายในกลุ่ม	53.519	133	0.402		
	รวม	55.866	135			



ตาราง 19 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.942	2	0.471	2.837	0.062
	ภายในกลุ่ม	22.070	133	0.166		
	รวม	23.011	135			

จากตาราง 19 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทั้ง 7 ด้าน แสดงว่าสิทธิการรักษาของผู้ป่วยต่างกัน ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ด้านบริการ ด้านราคา ด้านการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วย

ระดับการตัดสินใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.865	4	0.216	1.116	0.352
	ภายในกลุ่ม	25.384	131	0.194		
	รวม	26.249	135			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.163	4	0.291	0.901	0.465
	ภายในกลุ่ม	42.267	131	0.323		
	รวม	43.429	135			
3. ด้านการเข้าใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.373	4	0.093	0.260	0.903
	ภายในกลุ่ม	46.892	131	0.358		
	รวม	47.265	135			
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	1.24	4	0.306	0.993	0.414
	ภายในกลุ่ม	40.360	131	0.308		
	รวม	41.584	135			
5. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.113	4	0.278	0.940	0.443
	ภายในกลุ่ม	38.783	131	0.296		
	รวม	39.896	135			
6. ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.012	4	0.503	1.286	0.279
	ภายในกลุ่ม	1.226	131	0.391		
	รวม	53.238	135			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.272	4	0.318	0.763	0.551
	ภายในกลุ่ม	54.593	131	0.417		
	รวม	55.866	135			

ตาราง 20 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.626	4	0.157	0.916	0.457
	ภายในกลุ่ม	22.385	131	0.171		
	รวม	23.011	135			

จากตาราง 20 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทั้ง 7 ด้าน แสดงว่าความเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยต่างกัน ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ด้านบริการ ด้านราคา ด้านการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามจำนวนครั้งของการมาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ

ระดับการตัดสินใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.854	4	0.463	2.488	0.046*
	ภายในกลุ่ม	24.396	131	0.186		
	รวม	26.249	135			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	1.373	4	0.343	1.070	0.374
	ภายในกลุ่ม	42.056	131	0.321		
	รวม	43.429	135			
3. ด้านการเข้าใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.314	4	0.579	1.686	0.157
	ภายในกลุ่ม	44.950	131	0.343		
	รวม	47.265	135			
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	3.521	4	0.880	3.030	0.020*
	ภายในกลุ่ม	38.063	131	0.291		
	รวม	41.584	135			
5. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.792	4	0.448	1.540	0.194
	ภายในกลุ่ม	38.104	131	0.291		
	รวม	39.896	135			
6. ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.495	4	0.624	1.610	0.175
	ภายในกลุ่ม	50.743	131	0.387		
	รวม	53.238	135			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	2.474	4	0.618	1.517	0.201
	ภายในกลุ่ม	53.392	131	0.408		
	รวม	55.866	135			

ตาราง 21 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.942	4	0.486	3.019	0.020*
	ภายในกลุ่ม	21.069	131	0.161		
	รวม	23.011	135			

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่า จำนวนครั้งของการมาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯต่างกัน ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ด้านราคา ด้านการเข้าใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  มี 2 ด้าน คือ ด้านบริการและด้านการส่งเสริมการตลาด แสดงว่า จำนวนครั้งของการมาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯต่างกัน ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ที่ตาราง 22 – 23 ต่อไปนี้

ตาราง 22 การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านบริการกับจำนวนครั้งของการมาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ

ด้านบริการ	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	4 ครั้ง	5 ครั้งขึ้นไป
1 ครั้ง					.5301*
2 ครั้ง					.5867*
3 ครั้ง					
4 ครั้ง					.6457*
5 ครั้งขึ้นไป					

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 22 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา 1 ครั้ง มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ด้านบริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา 5 ครั้งขึ้นไป (.5301) ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา 2 ครั้ง มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ด้านบริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา 5 ครั้งขึ้นไป (.5867) และ ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา 4 ครั้ง มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ด้านบริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา 5 ครั้งขึ้นไป (.6457)

ตาราง 23 การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา เป็นรายคู่ด้วยวิธี Fisher's LSD procedure ระหว่าง ด้านการส่งเสริมการตลาดกับ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ

ด้านการส่งเสริม การตลาด	1 ครั้ง	2 ครั้ง	3 ครั้ง	5 ครั้งขึ้นไป
1 ครั้ง		.2497*		.5086*
2 ครั้ง				.7583*
3 ครั้ง				
5 ครั้งขึ้นไป				

\* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากตาราง 23 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา 1 ครั้ง มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้บริการที่มาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา 2 ครั้ง (.2497) และมากกว่าผู้บริการที่มาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา 5 ครั้งขึ้นไป (.5086) และผู้บริการที่มาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา 2 ครั้งขึ้นไป มีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่าผู้บริการที่มาใช้บริการที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา 5 ครั้งขึ้นไป (.7583)

ตาราง 24 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามแผนกของโรคที่เข้ารับการรักษาครั้งนี้

ระดับการตัดสินใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.179	5	0.236	1.222	0.302
	ภายในกลุ่ม	25.071	130	.193		
	รวม	26.249	135			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	0.865	5	0.173	0.529	0.754
	ภายในกลุ่ม	42.564	130	0.327		
	รวม	43.429	135			
3. ด้านการเข้าใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.412	5	0.082	0.228	0.950
	ภายในกลุ่ม	46.853	130	0.360		
	รวม	47.265	135			
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	2.826	5	0.565	1.895	0.099
	ภายในกลุ่ม	38.759	130	0.298		
	รวม	41.584	135			
5. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	1.433	5	0.287	0.968	0.440
	ภายในกลุ่ม	38.463	130	0.296		
	รวม	9.896	135			
6. ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.844	5	0.169	0.419	0.835
	ภายในกลุ่ม	52.394	130	0.403		
	รวม	53.238	135			



ตาราง 24 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	1.903	5	0.381	0.917	0.472
	ภายในกลุ่ม	53.962	130	0.415		
	รวม	55.866	135			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.473	5	0.095	0.546	0.741
	ภายในกลุ่ม	22.538	130	0.173		
	รวม	23.011	135			

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทั้ง 7 ด้าน แสดงว่าแผนกของโรคที่เข้ารับการรักษาครั้งนี้ต่างกัน ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ด้านบริการ ด้านราคา ด้านการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน

ตาราง 25 การทดสอบเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการรักษาพยาบาลที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามระยะเวลาการเข้าพักรักษาที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ ครั้งนี้

ระดับการตัดสินใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1. ด้านบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.349	3	0.116	0.594	0.620
	ภายในกลุ่ม	25.900	132	0.196		
	รวม	26.249	135			
2. ด้านราคา	ระหว่างกลุ่ม	0.249	3	0.083	0.253	0.859
	ภายในกลุ่ม	43.181	132	0.327		
	รวม	43.429	135			
3. ด้านการเข้าใช้ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.280	3	0.427	1.225	0.303
	ภายในกลุ่ม	45.985	132	0.348		
	รวม	47.265	135			
4. ด้านการส่งเสริม การตลาด	ระหว่างกลุ่ม	0.281	3	0.094	0.299	0.826
	ภายในกลุ่ม	41.303	132	0.313		
	รวม	41.584	135			
5. ด้านเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	0.516	3	0.172	0.577	0.631
	ภายในกลุ่ม	39.380	132	0.298		
	รวม	39.896	135			
6. ด้านลักษณะทาง กายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	0.865	3	0.288	0.727	0.538
	ภายในกลุ่ม	52.372	132	0.397		
	รวม	53.238	135			
7. ด้านกระบวนการ	ระหว่างกลุ่ม	0.593	3	0.198	0.472	0.702
	ภายในกลุ่ม	55.273	132	0.419		
	รวม	55.866	135			

ตาราง 25 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.062	3	0.021	0.119	0.949
	ภายในกลุ่ม	22.949	132	0.174		
	รวม	23.011	135			

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha = 0.05$  ทั้ง 7 ด้าน แสดงว่าระยะเวลาการเข้าพักรักษาที่ตึกเฉลิมพระเกียรติฯ ครั้งนี้ต่างกัน ผู้ใช้บริการมีระดับการตัดสินใจเลือกใช้บริการตึกเฉลิมพระเกียรติฯ โรงพยาบาลเสนา ด้านบริการ ด้านราคา ด้านการใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการตลาด ด้านเจ้าหน้าที่ ด้านลักษณะทางกายภาพ และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน