

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมโย นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปตารางประกอบคำบรรยาย ตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลในด้านต่าง ๆ ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรและปัจจัยภายนอกที่จะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรและระดับอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของโรงพยาบาล

ตอนที่ 1 ปัจจัยด้านประชากรเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยใน

การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานเพื่อทราบรายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยใน ผลการศึกษานำเสนอโดยใช้ตารางที่ 4.1 – 4.9 ประกอบการบรรยายตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	83	32.9
หญิง	169	67.1
รวม	252	100

จากตารางที่ 4.1 พบว่าผู้ป่วยที่มาใช้บริการครั้งนี้ส่วนมากเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 67.1 และเพศชายร้อยละ 32.9

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15 – 24	39	15.5
25 – 34	60	23.8
35 – 44	65	25.8
45 – 54	51	20.2
55 – 64	18	7.1
65 ปีขึ้นไป	19	7.5
รวม	252	100

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ป่วยที่มาใช้บริการครั้งนี้มีอายุอยู่ในช่วง 35 - 44 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.8 รองลงมาคือช่วงอายุ 25 - 34 ปี ช่วงอายุ 45 - 54 ปี และช่วงอายุ 15 – 24 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.8, 20.2 และ 15.5 ตามลำดับ โดยอายุน้อยที่สุด 15 ปี และอายุมากที่สุด 95 ปี อายุเฉลี่ย 40 ปี

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	85	33.7
สมรส	147	58.3
หม้าย	12	4.8
แยกกันอยู่	5	2.0
หย่า	3	1.2
รวม	252	100

จากตารางที่ 4.3 พบว่าผู้ป่วยที่มาใช้บริการครั้งนี้ส่วนมากมีสถานภาพ สมรส คิดเป็น ร้อยละ 58.3 รองลงมาคือสถานภาพ โสดและสถานภาพ หม้าย คิดเป็นร้อยละ33.7 และ 4.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	2	0.8
ประถมศึกษา	30	11.9
มัธยมศึกษา	47	18.7
อนุปริญญา/ประกาศนียบัตร	50	19.8
ปริญญาตรี	113	44.8
สูงกว่าปริญญาตรี	10	4.0
รวม	252	100

จากตารางที่ 4.4 พบว่าผู้ป่วยที่มาใช้บริการครั้งนี้ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 44.8 รองลงมาคืออนุปริญญา/ประกาศนียบัตร, มัธยมศึกษาและ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 19.8, 18.7 และ 11.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตามอาชีพปัจจุบัน

อาชีพปัจจุบัน	จำนวน	ร้อยละ
แม่บ้าน, พ่อบ้าน, ไม่ได้ทำงาน	47	18.7
รับราชการ, ข้าราชการบำนาญ	27	10.7
พนักงานรัฐวิสาหกิจ, พนักงานบริษัท, รับจ้าง	82	32.5
ประกอบธุรกิจส่วนตัว, ค้าขาย	76	30.2
เกษตรกร	1	0.4
นักศึกษา, นักเรียน	19	7.5
รวม	252	100

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ป่วยที่มาใช้บริการครั้งนี้ส่วนมากประกอบอาชีพ เป็น พนักงานรัฐวิสาหกิจ / พนักงานบริษัท / รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 32.5 รองลงมาประกอบธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย, แม่บ้าน / พ่อบ้าน / ไม่ได้ทำงาน และรับราชการ / ข้าราชการบำนาญ คิดเป็นร้อยละ 30.2, 18.7 และ 10.7 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตามรายได้ของครอบครัวรวมเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ของครอบครัว	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	0	0
5,001 – 10,000 บาท	23	9.1
10,001 – 15,000 บาท	43	17.1
15,001 – 20,000 บาท	41	16.3
20,001 – 25,000 บาท	24	9.5
25,001 – 30,000 บาท	29	11.5
30,001 – 35,000 บาท	18	7.1
35,001 – 40,000 บาท	16	6.3
40,001 – 45,000 บาท	11	4.4
มากกว่า 45,000 บาทขึ้นไป	47	18.7
รวม	252	100

จากตารางที่ 4.6 พบว่าผู้ป่วยที่มาใช้บริการครั้งนี้มีรายได้ของครอบครัวรวมเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.7 รองลงมาคือ 10,001 – 15,000 บาท, 15,001 – 20,000 บาท, 25,001 – 30,000 บาท และ 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.1, 16.3, 11.5 และ 9.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตามลักษณะการมารับบริการ

ลักษณะการมารับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
มาใหม่	34	13.5
มาเป็นครั้งคราว ¹	111	44.0
มาเป็นประจำ	107	42.5
รวม	252	100

1. มาเป็นครั้งคราว หมายถึง การมารับบริการปีละ 2-3 ครั้ง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าผู้ป่วยที่มาใช้บริการครั้งนี้ส่วนมากลักษณะการมารับบริการมาเป็นครั้งคราว คิดเป็นร้อยละ 44.0 รองลงมาคือมาเป็นประจำและมาใหม่ คิดเป็นร้อยละ 42.5 และ 13.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตามสภาพการเจ็บป่วย

สภาพการเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
ตรวจร่างกาย	33	13.1
รักษาต่อเนื่อง ¹	82	32.5
รักษาโรคเฉียบพลัน ²	137	54.4
รวม	252	100

1. รักษาต่อเนื่อง หมายถึง ผู้ป่วยที่แพทย์ให้กลับบ้านแล้วและนัดมา Follow up

2. รักษาโรคเฉียบพลัน หมายถึง ผู้ป่วยที่มีอาการเจ็บป่วยเกิดขึ้นก่อน แล้วมาพบแพทย์

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ป่วยที่มาใช้บริการครั้งนี้ส่วนมาก มีสภาพการเจ็บป่วยที่เข้ามารักษาในลักษณะการรักษาโรคเฉียบพลัน คิดเป็นร้อยละ 54.4 รองลงมาคือรักษาต่อเนื่อง และมาตรวจร่างกาย คิดเป็นร้อยละ 32.5 และ 13.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละของผู้ป่วยใน จำแนกตามการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย

การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย	จำนวน	ร้อยละ
มากที่สุด	30	11.9
มาก	92	36.5
ปานกลาง	118	46.8
น้อย	8	3.2
น้อยที่สุด	4	1.6
รวม	252	100

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ป่วยที่มาใช้บริการครั้งนี้ส่วนมากมีการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 46.8 รองลงมาคือระดับมาก มากที่สุด น้อย และน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 36.5, 11.9, 3.2 และ 1.6 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลในด้านต่าง ๆ ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยในด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย นำเสนอโดยใช้ตารางประกอบการบรรยายตามรายละเอียดดังนี้
 ตารางที่ 4.10 ระดับอิทธิพลในปัจจัย ด้านการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แยกรายชื่อ

ปัจจัยด้านการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับอิทธิพล	อันดับ
1. แพทย์มีประสบการณ์และชำนาญด้านการตรวจรักษา	4.10	.63	มาก	3
2. ผลการตรวจรักษาของแพทย์ได้ผลดี	4.03	.60	มาก	5
3. วิธีการตรวจของแพทย์น่าเชื่อถือ	4.06	.59	มาก	4
4. การตรวจของแพทย์มีความละเอียดถี่ถ้วน	4.02	.71	มาก	6
5. แพทย์ให้คำแนะนำอาการเจ็บป่วยได้ดี	4.16	.69	มาก	1
6. แพทย์สนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยดี	4.15	.71	มาก	2
7. โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะทางและมีชื่อเสียง	3.80	.71	มาก	8
8. โรงพยาบาลมีการผ่อนผันการชำระเงิน เช่น อนุญาตให้ค้าง หรือ ผ่อนชำระเงินค่ารักษาได้	3.27	.93	ปานกลาง	9
9. มีแพทย์และพยาบาลคอยบริการตลอดเวลา	3.93	.80	มาก	7
เฉลี่ย	3.99	0.52	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่าปัจจัยด้านการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย ของผู้ป่วยใน โดยรวมมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก มี 9 ข้อ ระดับปานกลาง 1 ข้อ โดยเรียงลำดับปัจจัยที่มีอิทธิพลจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ แพทย์ให้คำแนะนำอาการเจ็บป่วยได้ดี มีค่าเฉลี่ย 4.16 แพทย์สนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยดี มีค่าเฉลี่ย 4.15 และ แพทย์มีประสบการณ์และความชำนาญในด้านการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ย 4.10

ตารางที่ 4.11 ระดับอิทธิพลในปัจจัย ด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของ
ผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แยกรายข้อ

ปัจจัยด้านราคา	X	SD	ระดับอิทธิพล	อันดับ
1. ค่าตรวจแพทย์เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ	3.48	.74	ปานกลาง	1
2. ค่าอาหารเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ	3.30	.78	ปานกลาง	4
3. ราคาค่ายาเหมาะสมกับการรักษา	3.39	.71	ปานกลาง	3
4. ราคาห้องพักเหมาะสม	3.45	.70	ปานกลาง	2
เฉลี่ย	3.40	.62	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ปัจจัยด้านราคา ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
โรงพยาบาลเมโย ของผู้ป่วยใน มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหา
น้อย 3 อันดับแรก คือ ค่าตรวจแพทย์เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ย 3.48 ราคา
ห้องพักเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.45 และราคาค่ายาเหมาะสมกับการรักษา มีค่าเฉลี่ย 3.39

ตารางที่ 4.12 ระดับอิทธิพลในปัจจัย ด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แยกรายข้อ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	X	S.D	ระดับอิทธิพล	อันดับ
1. โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.79	1.09	มาก	3
2. การเดินทางไปโรงพยาบาลมีความสะดวก	3.85	.98	มาก	1
3. โรงพยาบาลมีบริการรถรับส่ง	3.59	.88	ปานกลาง	7
4. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และพอเพียง	3.52	.92	ปานกลาง	8
5. สถานที่สะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวก เป็นที่น่าเชื่อถือ	3.72	.83	มาก	6
6. ห้องตรวจสะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวก	3.77	.75	มาก	4
7. มีที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ และสะอาด	3.81	.72	มาก	2
8. มีความชัดเจนของป้ายที่บอกทิศทางไปยังแผนกต่าง ๆ	3.76	.74	มาก	5
9. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและ เอื้อต่อความสะดวก	3.81	.72	มาก	2
เฉลี่ย	3.74	.60	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ของผู้ป่วยใน มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากมีจำนวน 7 ข้อ ระดับ
ปานกลาง 2 ข้อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก
คือ การเดินทางไปโรงพยาบาลมีความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 3.85 มีที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ และ
สะอาด มีค่าเฉลี่ย 3.81 และสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเอื้อต่อความสะดวก มีค่าเฉลี่ย
3.81 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 ระดับอิทธิพลในปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้
บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แยกรายข้อ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับอิทธิพล	อันดับ
1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาล ทางวิทยุโปสเตอร์หรือสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ	2.93	.99	ปานกลาง	3
2. มีบริการน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้ป่วยและญาติ	3.63	.79	ปานกลาง	1
3. มีแผ่นพับเรื่องโรคต่าง ๆ และความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการรักษาที่มีในโรงพยาบาล	3.30	.82	ปานกลาง	2
เฉลี่ย	3.35	.70	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับ
ค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ มีบริการน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้ป่วยและญาติ มีค่าเฉลี่ย 3.63 มีแผ่น
พับเรื่องโรคต่าง ๆ และความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการรักษาที่มีในโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 3.30 และการ
ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลทางวิทยุโปสเตอร์หรือสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ มีค่าเฉลี่ย
2.93

ตารางที่ 4.14 ระดับอิทธิพลในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แยกรายข้อ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	X	S.D	ระดับอิทธิพล	อันดับ
1. การบริการสะดวกรวดเร็ว	3.66	.80	ปานกลาง	5
2. การประสานงานของแผนกต่าง ๆ น่าประทับใจ ที่ให้บริการ	3.63	.81	ปานกลาง	6
3. ขั้นตอนการบริการเป็นระบบ	3.67	.76	มาก	3
4. การให้ข้อมูลคำแนะนำและวิธีปฏิบัติตนของ บุคลากรโรงพยาบาลน่าประทับใจ	3.67	.82	มาก	4
5. ระยะเวลารอคอยการตรวจจากแพทย์	3.51	.87	ปานกลาง	7
6. สามารถเลือกรับบริการจากแพทย์หรือแพทย์ ที่ตนพึงพอใจ	3.92	.76	มาก	1
7. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	3.81	.68	มาก	2
เฉลี่ย	3.69	.60	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับมากมีจำนวน 4 ข้อ ปานกลาง 3 ข้อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ สามารถเลือกรับบริการจากแพทย์หรือแพทย์ที่ตนพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 3.92 การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีค่าเฉลี่ย 3.81 และ การให้ข้อมูลคำแนะนำและวิธีปฏิบัติตนของบุคลากรโรงพยาบาลน่าประทับใจกับขั้นตอนการบริการเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ย 3.67

ตารางที่ 4.15 ระดับอิทธิพลในปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แยกรายข้อ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D	ระดับอิทธิพล	อันดับ
1. การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์น่าประทับใจ	4.00	.70	มาก	4
2. การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลน่าประทับใจ	3.94	.82	มาก	5
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่การเงินน่าประทับใจ	3.61	.79	มาก	7
4. การให้บริการของบุคลากรระดับอื่นน่าประทับใจ เช่น เจ้าหน้าที่แปล	3.68	.76	มาก	6
5. อธิยาศัยไมตรีของแพทย์	4.27	.64	มาก	1
6. อธิยาศัยไมตรีของพยาบาล	4.13	.78	มาก	2
7. อธิยาศัยไมตรีของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล	4.06	.79	มาก	3
เฉลี่ย	3.96	.57	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย มีระดับอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ อธิยาศัยไมตรีของแพทย์ มีค่าเฉลี่ย 4.27 อธิยาศัยไมตรีของพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 4.13 และ อธิยาศัยไมตรีของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 4.06 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ระดับอิทธิพลในปัจจัยด้านลักษณะหรือองค์ประกอบทางกายภาพของการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แยกראยซ์

ปัจจัยด้านลักษณะหรือองค์ประกอบทางกายภาพของการบริการ	X	S.D	ระดับอิทธิพล	อันดับ
1. สถานที่สะอาด น่าประทับใจ	3.90	.76	มาก	1
2. การแต่งกายของบุคลากรที่น่าประทับใจ	3.88	.72	มาก	2
3. การตกแต่งสถานที่ที่น่าประทับใจ	3.67	.82	มาก	4
4. ที่นั่งรถตรวจสะดวก สบาย และพอเพียง	3.76	.74	มาก	3
5. ห้องสุขาเพียงพอและสะอาด	3.62	.84	ปานกลาง	5
6. ห้องอาหารสะอาด น่าประทับใจ	3.25	1.01	ปานกลาง	9
7. ป้ายชื่อ สถานที่และจุดบริการต่าง ๆ น่าประทับใจ	3.49	.76	ปานกลาง	7
8. มีผู้รับความคิดเห็นหรือเรื่องร้องทุกข์	3.35	.84	ปานกลาง	8
9. มีที่ติดต่อสอบถามหรือจุดประชาสัมพันธ์ และสถานที่รับเรื่องร้องทุกข์	3.58	.85	ปานกลาง	6
เฉลี่ย	3.62	.63	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะหรือองค์ประกอบทางกายภาพของการบริการ ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลเมโย มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากมี 4 ข้อ ปานกลาง 5 ข้อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ สถานที่สะอาด น่าประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.89 การแต่งกายของบุคลากรที่น่าประทับใจ มีค่าเฉลี่ย 3.88 และที่นั่งรถตรวจสะดวก สบาย และพอเพียง มีค่าเฉลี่ย 3.76

ตารางที่ 4.17 ระดับอิทธิพลในปัจจัยด้านเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แยกรายข้อ

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	$\bar{X}$	S.D	ระดับอิทธิพล	อันดับ
1. การใช้เทคโนโลยีในการตรวจรักษา	3.69	.79	มาก	3
2. การติดต่อนัดหมายทางโทรศัพท์	3.46	.84	ปานกลาง	4
3. การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	3.84	.76	มาก	1
4. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอบริการ	3.76	.79	มาก	2
เฉลี่ย	3.69	.67	มาก	

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ปัจจัยด้านเทคโนโลยี ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากมี 3 ข้อ ปานกลาง 1 ข้อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต มีค่าเฉลี่ย 3.84 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ย 3.76 และการใช้เทคโนโลยีในการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ย 3.69

ตารางที่ 4.18 ระดับอิทธิพลในปัจจัยด้านสภาวะการแข่งขัน ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แยกรายข้อ

ปัจจัยด้านสภาวะการแข่งขัน	$\bar{X}$	S.D	ระดับอิทธิพล	อันดับ
1. การมีโปรแกรมตรวจสุขภาพพิเศษ	3.63	.82	ปานกลาง	1
2. การเยี่ยมบ้านหรือการดูแลสุขภาพถึงบ้าน	2.88	.94	ปานกลาง	4
3. การส่งข่าวหรือการติดตามอาการหรือการตรวจนัดซ้ำหลังการรักษา	3.36	.92	ปานกลาง	2
4. มีคลินิกและบริการพิเศษไว้บริการ เช่น การฝังเข็ม	3.18	.83	ปานกลาง	3
เฉลี่ย	3.37	.76	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ปัจจัยด้านสภาวะการแข่งขัน ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ การมีโปรแกรมตรวจสุขภาพพิเศษ มีค่าเฉลี่ย 3.63 การส่งข่าวหรือการติดตามอาการหรือการตรวจนัดซ้ำหลังการรักษา มีค่าเฉลี่ย 3.36 และ มีคลินิกและบริการพิเศษไว้บริการ เช่น การฝังเข็ม มีค่าเฉลี่ย 3.18

ตารางที่ 4.19 ระดับอิทธิพลในปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แยกรายชื่อ

ปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม	X	S.D	ระดับอิทธิพล	อันดับ
1. สมาชิกในครอบครัวแนะนำชักชวน	3.51	1.03	ปานกลาง	3
2. เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำชักชวน	3.20	1.03	ปานกลาง	5
3. ผู้ที่เคยใช้บริการแนะนำหรือบอกต่อ	3.36	1.08	ปานกลาง	4
4. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชักชวน	2.76	1.11	ปานกลาง	6
5. แพทย์ที่รักษาเป็นประจํามาตรวจที่โรงพยาบาลนี้	3.59	1.14	ปานกลาง	2
6. ท่านคาดหวังและเชื่อว่าจะได้รับบริการที่ดีจากโรงพยาบาล	4.19	0.76	มาก	1
เฉลี่ย	3.53	0.81	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากมี 1 ข้อ ปานกลาง 5 ข้อ ปัจจัยที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรกคือ ท่านคาดหวังและเชื่อว่าจะได้รับบริการที่ดีจากโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 4.19 แพทย์ที่รักษาเป็นประจํามาตรวจที่โรงพยาบาลนี้ มีค่าเฉลี่ย 3.59 และสมาชิกในครอบครัวแนะนำชักชวน มีค่าเฉลี่ย 3.51

ตารางที่ 4.20 ระดับอิทธิพลในปัจจัยด้านลักษณะทางจิตวิทยาที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แกรายข้อ

ปัจจัยด้านลักษณะทางจิตวิทยา	$\bar{X}$	S.D	ระดับอิทธิพล	อันดับ
1. ความเชื่อมั่นในการรักษาของโรงพยาบาล	4.06	.74	มาก	2
2. ความเชื่อมั่นในการรักษาของแพทย์	4.20	.68	มาก	1
เฉลี่ย	4.13	.69	มาก	

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย ด้านลักษณะทางจิตวิทยามีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยดังนี้ ความเชื่อมั่นในการรักษาของแพทย์ มีค่าเฉลี่ย 4.20 และความเชื่อมั่นในการรักษาของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ย 4.06

ตารางที่ 4.21 ระดับอิทธิพลในปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย แกรายข้อ

ปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	$\bar{X}$	S.D	ระดับอิทธิพล	อันดับ
1. ความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลจากรายได้	3.62	.83	ปานกลาง	1
2. ความสามารถในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้	3.31	1.18	ปานกลาง	3
3. การได้รับสิทธิพิเศษทางด้านส่วนลดในการใช้บริการจาก โรงพยาบาล	3.25	1.09	ปานกลาง	4
4. การมีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เช่น ประกันชีวิต ประกันสังคม	3.56	1.20	ปานกลาง	2
เฉลี่ย	3.44	0.87	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ปัจจัยด้านสถานะทางเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีอิทธิพลอยู่ในระดับปานกลางเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลจากรายได้ มีค่าเฉลี่ย 3.62 การมีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เช่น ประกันชีวิต ประกันสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.56 ความสามารถในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้มีค่าเฉลี่ย 3.31

ตารางที่ 4.22 ระดับอิทธิพลโดยรวม ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน
โรงพยาบาลเมโย แยกเป็นรายด้าน

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	$\bar{X}$	S.D	ระดับอิทธิพล	อันดับ
1. ด้านการบริการ	3.99	0.52	มาก	2
2. ด้านราคา	3.40	0.62	ปานกลาง	10
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.74	0.60	มาก	4
4. ด้านการส่งเสริมการบริการ	3.35	0.70	ปานกลาง	12
5. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.69	0.60	มาก	6
6. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.96	0.57	มาก	3
7. ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	3.62	0.63	ปานกลาง	7
8. ด้านเทคโนโลยี	3.69	0.67	มาก	5
9. ด้านสถานะการแข่งขัน	3.37	0.76	ปานกลาง	11
10. ด้านลักษณะทางสังคม	3.53	0.81	ปานกลาง	8
11. ด้านลักษณะทางจิตวิทยา	4.13	0.69	มาก	1
12. ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	3.44	0.87	ปานกลาง	9
เฉลี่ย	3.66	0.48	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเมโย เมื่อแยกค่าเฉลี่ยเป็นรายด้านโดยรวมเท่ากับ 3.66 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจในระดับมากมี 6 ข้อ ระดับปานกลาง 6 ข้อ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลระดับมากเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 3 อันดับแรก คือ ด้านลักษณะทางจิตวิทยา มีค่าเฉลี่ย 4.13 ได้แก่ความเชื่อมั่นในการรักษาของแพทย์และความเชื่อมั่นในการรักษาของโรงพยาบาล ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.99 ได้แก่แพทย์ให้คำแนะนำอาการเจ็บป่วยได้ดี แพทย์สนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยดี แพทย์มีประสบการณ์และมีความชำนาญในด้านการตรวจรักษา วิธีการตรวจของแพทย์น่าเชื่อถือ ผลการตรวจของแพทย์น่าเชื่อถือ การตรวจมีความละเอียดถี่ถ้วน มีแพทย์พยาบาลคอยบริการตลอดเวลาและโรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะทางและมีชื่อเสียง และด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.96 ได้แก่อัธยาศัยไมตรีของแพทย์ พยาบาลและพนักงานผู้ช่วยพยาบาล การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ พยาบาลน่าประทับใจ และการให้บริการของเจ้าหน้าที่การเงิน บุคลากรระดับอื่นน่าประทับใจเช่นเจ้าหน้าที่แปล ตามลำดับ

ตารางที่ 4.23 ระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ชาย		หญิง	
	X	ระดับอิทธิพล	X	ระดับอิทธิพล
1. ด้านการบริการ	3.91	มาก	4.03	มาก
2. ด้านราคา	3.47	ปานกลาง	3.37	ปานกลาง
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.78	มาก	3.72	มาก
4. ด้านการส่งเสริมการบริการ	3.33	ปานกลาง	3.35	ปานกลาง
5. ด้านกระบวนการให้บริการ	3.72	มาก	3.68	มาก
6. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.92	มาก	3.98	มาก
7. ด้านลักษณะหรือองค์ประกอบ ทางกายภาพของการบริการ	3.62	ปานกลาง	3.62	ปานกลาง
8. ด้านเทคโนโลยี	3.71	มาก	3.69	มาก
9. ด้านสภาวะการแข่งขัน	3.31	ปานกลาง	3.40	ปานกลาง
10. ด้านลักษณะทางสังคม	3.53	ปานกลาง	3.53	ปานกลาง
11. ด้านจิตวิทยา	4.13	มาก	4.13	มาก
12. ด้านสภาวะทางเศรษฐกิจ	3.49	ปานกลาง	3.42	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.66 ปานกลาง			

จากตารางที่ 4.23 พบว่าผู้ป่วยใน จำแนกตามเพศให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง

โดยเพศชายให้ความสำคัญในระดับมาก 6 เรื่อง คือปัจจัยด้านจิตวิทยาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการและปัจจัยด้านเทคโนโลยี ส่วนปัจจัยด้านลักษณะหรือองค์ประกอบทางกายภาพของการบริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม ปัจจัยด้านสภาวะทางเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ และปัจจัยด้านสภาวะการแข่งขัน ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

เพศหญิงให้ความสำคัญในระดับมาก 6 เรื่อง คือปัจจัยด้านจิตวิทยาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านการบริการ ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีและปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านลักษณะหรือองค์ประกอบทางกายภาพของการบริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม ปัจจัยด้านสภาวะทางเศรษฐกิจ ปัจจัยด้านสภาวะการแข่งขัน ปัจจัยด้านราคา และปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ ให้ความสำคัญในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.24 ระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ
เลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการบริการ	ชาย		หญิง	
	$\bar{X}$	ระดับอิทธิพล	$\bar{X}$	ระดับอิทธิพล
1. แพทย์มีประสบการณ์และชำนาญ ด้านการตรวจรักษา	3.99	มาก	4.15	มาก
2. ผลการตรวจรักษาของแพทย์ได้ผลดี	3.96	มาก	4.07	มาก
3. วิธีการตรวจของแพทย์น่าเชื่อถือ	4.01	มาก	4.08	มาก
4. การตรวจของแพทย์มีความละเอียดถี่ถ้วน	3.91	มาก	4.07	มาก
5. แพทย์ให้คำแนะนำอาการเจ็บป่วยได้ดี	4.06	มาก	4.20	มาก
6. แพทย์สนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยดี	4.05	มาก	4.20	มาก
7. โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะทาง และมีชื่อเสียง	3.72	มาก	3.83	มาก
8. โรงพยาบาลมีการผ่อนผันการชำระเงิน เช่น อนุญาตให้ค้าง หรือ ผ่อนชำระเงินค่ารักษาได้	3.14	ปานกลาง	3.34	ปานกลาง
9. มีแพทย์และพยาบาลคอยบริการตลอดเวลา	4.00	มาก	3.90	มาก
เฉลี่ย	3.99	มาก		

จากตารางที่ 4.24 พบว่าผู้ป่วยใน จำแนกตามเพศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านการบริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนี้

เพศชายให้ความสำคัญในเรื่องแพทย์ให้คำแนะนำอาการเจ็บป่วยได้ดีเป็นอันดับแรก รองลงมาแพทย์สนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยดี วิธีการตรวจของแพทย์น่าเชื่อถือ มีแพทย์และพยาบาลคอยบริการตลอดเวลา แพทย์มีประสบการณ์และชำนาญด้านการตรวจรักษา ผลการตรวจรักษาของแพทย์ได้ผลดี การตรวจของแพทย์มีความละเอียดถี่ถ้วน โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะทางและมีชื่อเสียง และโรงพยาบาลมีการผ่อนผันการชำระเงิน เช่น อนุญาตให้ค้าง หรือผ่อนชำระเงินค่ารักษาได้ตามลำดับ

เพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องแพทย์ให้คำแนะนำอาการเจ็บป่วยได้ดีและแพทย์สนใจคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วยของผู้ป่วยดี (ค่าเฉลี่ย 4.20) เป็นอันดับแรก แพทย์มีประสบการณ์และชำนาญด้านการตรวจรักษา วิธีการตรวจของแพทย์น่าเชื่อถือ ผลการตรวจรักษาของแพทย์ได้ผลดี การตรวจของแพทย์มีความละเอียดถี่ถ้วน มีแพทย์และพยาบาลคอยบริการตลอดเวลา โรงพยาบาลมีแพทย์ที่มีความชำนาญเฉพาะทางและมีชื่อเสียง และโรงพยาบาลมีการผ่อนผันการชำระเงิน เช่น อนุญาตให้ค้าง หรือผ่อนชำระเงินค่ารักษาได้ตามลำดับ

ตารางที่ 4.25 ระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ปัจจัยด้านราคา ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านราคา	เพศ	$\bar{X}$	ระดับอิทธิพล
1. ค่าตรวจแพทย์เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ	ชาย	3.51	ปานกลาง
	หญิง	3.46	ปานกลาง
2. ค่าอาหารเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ	ชาย	3.38	ปานกลาง
	หญิง	3.27	ปานกลาง
3. ราคาค่ายาเหมาะสมกับการรักษา	ชาย	3.47	ปานกลาง
	หญิง	3.36	ปานกลาง
4. ราคาค่าห้องพักเหมาะสม	ชาย	3.53	ปานกลาง
	หญิง	3.41	ปานกลาง
เฉลี่ย	3.40	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.25 พบว่าผู้ป่วยใน จำแนกตามเพศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านราคา โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

เพศชายให้ความสำคัญในเรื่องราคาห้องพักเหมาะสมอันดับแรก รองลงมาค่าตรวจแพทย์เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ ราคาค่ายาเหมาะสมกับการรักษา และค่าอาหารเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับตามลำดับ

เพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องค่าตรวจแพทย์เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ เป็นอันดับแรก รองลงมาราคาห้องพักเหมาะสม ราคาค่ายาเหมาะสมกับการรักษา และค่าอาหารเหมาะสมกับการบริการที่ได้รับตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ	ชาย		หญิง	
	$\bar{X}$	ระดับอิทธิพล	$\bar{X}$	ระดับอิทธิพล
1. โรงพยาบาลอยู่ใกล้บ้านหรือที่ทำงาน	3.72	มาก	3.38	ปานกลาง
2. การเดินทางไปโรงพยาบาลมีความสะดวก	3.80	มาก	3.88	มาก
3. โรงพยาบาลมีบริการรถรับส่ง	3.72	มาก	3.52	ปานกลาง
4. มีสถานที่จอดรถสะดวกสบาย และพอเพียง	3.64	ปานกลาง	3.46	ปานกลาง
5. สถานที่สะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวก เป็นที่น่าเชื่อถือ	3.81	มาก	3.68	มาก
6. ห้องตรวจสะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวก	3.88	มาก	3.72	มาก
7. มีที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอ และสะอาด	3.83	มาก	3.80	มาก
8. มีความชัดเจนของป้ายที่บอกทิศทางไปยังแผนกต่าง ๆ	3.76	มาก	3.77	มาก
9. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเอื้อต่อความสะดวก	3.83	มาก	3.79	มาก
เฉลี่ย	3.74	มาก		

จากตารางที่ 4.26 พบว่าผู้ป่วยใน จำแนกตามเพศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนี้

เพศชายให้ความสำคัญในเรื่องห้องตรวจสะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวกเป็นอันดับแรก รองลงมา มีที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอและสะอาด สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเอื้อต่อความสะดวกเป็นที่น่าสนใจต่อการเดินทางไปโรงพยาบาลมีความสะดวก มีความชัดเจนของป้ายที่บอกทิศทางไปยังแผนกต่าง ๆ และโรงพยาบาลมีบริการรถรับส่งตามลำดับ

เพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องการเดินทางไปโรงพยาบาลมีความสะดวกเป็นอันดับแรก รองลงมา มีที่นั่งคอยรับบริการเพียงพอและสะอาด สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเอื้อต่อความสะดวก มีความชัดเจนของป้ายที่บอกทิศทางไปยังแผนกต่าง ๆ ห้องตรวจสะอาดมีอากาศถ่ายเทสะดวกและสถานที่สะอาด มีอากาศถ่ายเทสะดวก เป็นที่น่าสนใจถือตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ	เพศ	$\bar{X}$	ระดับอิทธิพล
1. การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลทางวิทยุไปสเตอร์หรือสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ	ชาย	2.93	ปานกลาง
	หญิง	2.93	ปานกลาง
2. มีบริการน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้ป่วยและญาติ	ชาย	3.65	ปานกลาง
	หญิง	3.63	ปานกลาง
3. มีแผ่นพับเรื่องโรคต่าง ๆ และความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการรักษาที่มีในโรงพยาบาล	ชาย	3.30	ปานกลาง
	หญิง	3.30	ปานกลาง
เฉลี่ย		3.35	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.27 พบว่าผู้ป่วยใน จำแนกตามเพศ ให้ความสำคัญต่อยังปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

เพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องมีบริการน้ำดื่มเพียงพอสำหรับผู้ป่วยและญาติ เป็นอันดับแรก รองลงมา มีแผ่นพับเรื่องโรคต่าง ๆ และความรู้ใหม่ ๆ เกี่ยวกับการรักษาที่มีในโรงพยาบาล และการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการบริการ โรงพยาบาลทางวิทยุไปสเตอร์หรือสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	เพศ	$\bar{X}$	ระดับอิทธิพล
1. การบริการสะดวกรวดเร็ว	ชาย	3.70	มาก
	หญิง	3.64	ปานกลาง
2. การประสานงานของแผนกต่าง ๆ นำประทับใจที่ให้บริการ	ชาย	3.67	มาก
	หญิง	3.61	ปานกลาง
3. ขั้นตอนการบริการเป็นระบบ	ชาย	3.73	มาก
	หญิง	3.63	ปานกลาง
4. การให้ข้อมูลคำแนะนำและวิธีปฏิบัติตนของบุคลากรโรงพยาบาลนำประทับใจ	ชาย	3.74	มาก
	หญิง	3.63	ปานกลาง
5. ระยะเวลารอคอยการตรวจจากแพทย์	ชาย	3.46	ปานกลาง
	หญิง	3.54	ปานกลาง
6. สามารถเลือกรับบริการจากแพทย์หรือแพทย์ที่ตนพึงพอใจ	ชาย	3.89	มาก
	หญิง	3.93	มาก
7. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	ชาย	3.81	มาก
	หญิง	3.82	มาก
เฉลี่ย		3.69	มาก

จากตารางที่ 4.28 พบว่าผู้ป่วยใน จำแนกตามเพศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนี้

เพศชายให้ความสำคัญในเรื่องสามารถเลือกรับบริการจากแพทย์หรือแพทย์ที่ตนพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมา การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การให้ข้อมูลคำแนะนำและวิธีปฏิบัติตนของบุคลากรโรงพยาบาลนำประทับใจ ขั้นตอนการบริการเป็นระบบ การบริการสะดวกรวดเร็ว และการประสานงานของแผนกต่าง ๆ นำประทับใจที่ให้บริการตามลำดับ

เพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องสามารถเลือกรับบริการจากแพทย์หรือแพทย์ที่ตนพึงพอใจ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	เพศ	$\bar{X}$	ระดับอิทธิพล
1. การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ที่น่าประทับใจ	ชาย	3.92	มาก
	หญิง	4.04	มาก
2. การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลที่น่าประทับใจ	ชาย	3.94	มาก
	หญิง	3.93	มาก
3. การให้บริการของเจ้าหน้าที่การเงินที่น่าประทับใจ	ชาย	3.64	ปานกลาง
	หญิง	3.60	ปานกลาง
4. การให้บริการของบุคลากรระดับอื่นที่น่าประทับใจเช่น เจ้าหน้าที่แปล	ชาย	3.66	ปานกลาง
	หญิง	3.69	มาก
5. อธิยาศัยไมตรีของแพทย์	ชาย	4.14	มาก
	หญิง	4.33	มาก
6. อธิยาศัยไมตรีของพยาบาล	ชาย	4.11	มาก
	หญิง	4.14	มาก
7. อธิยาศัยไมตรีของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล	ชาย	3.99	มาก
	หญิง	4.09	มาก
เฉลี่ย		3.96	มาก

จากตารางที่ 4.29 พบว่าผู้ป่วยใน จำแนกตามเพศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการโดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนี้

เพศชายให้ความสำคัญในเรื่อง อธิยาศัยไมตรีของแพทย์เป็นอันดับแรก รองลงมา อธิยาศัยไมตรีของพยาบาล อธิยาศัยไมตรีของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลที่น่าประทับใจ และการดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ที่น่าประทับใจตามลำดับ

เพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่อง อธิยาศัยไมตรีของแพทย์ เป็นอันดับแรก รองลงมา อธิยาศัยไมตรีของพยาบาล อธิยาศัยไมตรีของพนักงานผู้ช่วยพยาบาล การดูแลเอาใจใส่ของแพทย์ที่น่าประทับใจ การดูแลเอาใจใส่ของพยาบาลที่น่าประทับใจ และการให้บริการของบุคลากรระดับอื่นที่น่าประทับใจตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 ระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ
ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการ	เพศ	$\bar{X}$	ระดับอิทธิพล
1. สถานที่สะอาด น่าประทับใจ	ชาย	3.86	มาก
	หญิง	3.91	มาก
2. การแต่งกายของบุคลากรที่น่าประทับใจ	ชาย	3.88	มาก
	หญิง	3.88	มาก
3. การตกแต่งสถานที่ที่น่าประทับใจ	ชาย	3.63	ปานกลาง
	หญิง	3.70	มาก
4. ที่นั่งรถตรวจสะดวก สบาย และพอเพียง	ชาย	3.80	มาก
	หญิง	3.75	มาก
5. ห้องสุขาเพียงพอและสะอาด	ชาย	3.64	ปานกลาง
	หญิง	3.61	ปานกลาง
6. ห้องอาหารสะอาด น่าประทับใจ	ชาย	3.15	ปานกลาง
	หญิง	3.29	ปานกลาง
7. ป้ายชื่อ สถานที่และจุดบริการต่าง ๆ น่าประทับใจ	ชาย	3.58	ปานกลาง
	หญิง	3.44	ปานกลาง
8. มีผู้รับความคิดเห็นหรือเรื่องร้องทุกข์	ชาย	3.33	ปานกลาง
	หญิง	3.36	ปานกลาง
9. มีที่ติดต่อสอบถามหรือจุดประชาสัมพันธ์ และสถานที่รับเรื่องร้องทุกข์	ชาย	3.58	ปานกลาง
	หญิง	3.58	ปานกลาง
เฉลี่ย		3.62	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.30 พบว่าผู้ป่วยใน จำแนกตามเพศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพของการบริการโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

เพศชายให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องการแต่งกายของบุคลากรน่าประทับใจเป็นอันดับแรก รองลงมา สถานที่สะอาด น่าประทับใจและที่นั่งรอตรวจสะดวก สบาย และพอเพียง ตามลำดับ

เพศหญิงให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องสถานที่สะอาดน่าประทับใจ เป็นอันดับแรก รองลงมา การแต่งกายของบุคลากรน่าประทับใจ ที่นั่งรอตรวจสะดวก สบาย และพอเพียง และการตกแต่งสถานที่น่าประทับใจตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 ระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านเทคโนโลยี ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านเทคโนโลยี	เพศ	$\bar{X}$	ระดับอิทธิพล
1. การใช้เทคโนโลยีในการตรวจรักษา	ชาย	3.71	มาก
	หญิง	3.69	มาก
2. การติดต่อนัดหมายทางโทรศัพท์	ชาย	3.32	ปานกลาง
	หญิง	3.51	ปานกลาง
3. การชำระเงินด้วยบัตรเครดิต	ชาย	3.85	มาก
	หญิง	3.84	มาก
4. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอบริการ	ชาย	3.72	มาก
	หญิง	3.77	มาก
เฉลี่ย		3.69	มาก

จากตารางที่ 4.31 พบว่าผู้ป่วยใน จำแนกตามเพศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยเทคโนโลยีโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

เพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องการชำระเงินด้วยบัตรเครดิตเป็นอันดับแรก รองลงมา มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัยและเพียงพอบริการ และการใช้เทคโนโลยีในการตรวจรักษาตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 ระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านสภาวะการแข่งขัน ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านสภาวะการแข่งขัน	เพศ	$\bar{X}$	ระดับอิทธิพล
1. การมีโปรแกรมตรวจสุขภาพพิเศษ	ชาย	3.62	ปานกลาง
	หญิง	3.63	ปานกลาง
2. การเยี่ยมบ้านหรือการดูแลสุขภาพถึงบ้าน	ชาย	2.74	ปานกลาง
	หญิง	2.96	ปานกลาง
3. การส่งข่าวหรือการติดตามอาการหรือการตรวจนัดซ้ำหลังการรักษา	ชาย	3.11	ปานกลาง
	หญิง	3.48	ปานกลาง
4. มีคลินิกและบริการพิเศษไว้บริการ เช่น การฝังเข็ม	ชาย	3.15	ปานกลาง
	หญิง	3.20	ปานกลาง
เฉลี่ย		3.37	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.32 พบว่าผู้ป่วยใน จำแนกตามเพศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านสภาวะการแข่งขัน โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

เพศชายให้ความสำคัญในเรื่องการมีโปรแกรมตรวจสุขภาพพิเศษ มีคลินิกและบริการพิเศษไว้บริการ เช่น การฝังเข็ม การส่งข่าวหรือการติดตามอาการหรือการตรวจนัดซ้ำตามลำดับ

เพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องการมีโปรแกรมตรวจสุขภาพพิเศษ การส่งข่าวหรือการติดตามอาการหรือการตรวจนัดซ้ำ มีคลินิกและบริการพิเศษไว้บริการ เช่น การฝังเข็มตามลำดับ

ตารางที่ 4.33 ระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย จำนวนตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม	เพศ	$\bar{X}$	ระดับอิทธิพล
1. สมาชิกในครอบครัวแนะนำชักชวน	ชาย	3.54	ปานกลาง
	หญิง	3.50	ปานกลาง
2. เพื่อนหรือคนรู้จักแนะนำชักชวน	ชาย	3.11	ปานกลาง
	หญิง	3.24	ปานกลาง
3. ผู้ที่เคยใช้บริการแนะนำหรือบอกต่อ	ชาย	3.15	ปานกลาง
	หญิง	3.46	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชักชวน	ชาย	2.78	ปานกลาง
	หญิง	2.75	ปานกลาง
5. แพทย์ที่รักษาเป็นประจำมาตรวจที่โรงพยาบาลนี้	ชาย	3.67	มาก
	หญิง	3.55	ปานกลาง
6. ท่านคาดหวังและเชื่อว่าจะได้รับบริการที่ดีจากโรงพยาบาล	ชาย	4.12	มาก
	หญิง	4.23	มาก
เฉลี่ย		3.53	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.33 พบว่าผู้ป่วยใน จำนวนตามเพศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

เพศชายให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องการคาดหวังและเชื่อว่าจะได้รับบริการที่ดีจากโรงพยาบาลและแพทย์ที่รักษาเป็นประจำมาตรวจที่โรงพยาบาลนี้

เพศหญิงให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องการคาดหวังและเชื่อว่าจะได้รับบริการที่ดีจากโรงพยาบาล

ตารางที่ 4.34 ระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านลักษณะทางจิตวิทยา ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย จำแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางจิตวิทยา	เพศ	$\bar{X}$	ระดับอิทธิพล
1. ความเชื่อมั่นในการรักษาของโรงพยาบาล	ชาย	4.04	มาก
	หญิง	4.07	มาก
2. ความเชื่อมั่นในการรักษาของแพทย์	ชาย	4.22	มาก
	หญิง	4.19	มาก
เฉลี่ย		4.13	มาก

จากตารางที่ 4.34 พบว่าผู้ป่วยใน จำแนกตามเพศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางจิตวิทยา โดยรวม อยู่ในระดับมาก ดังนี้

เพศชายและเพศหญิงให้ความสำคัญในเรื่องความเชื่อมั่นในการรักษาของแพทย์และความเชื่อมั่นในการรักษาของโรงพยาบาล

ตารางที่ 4.35 ระดับอิทธิพลของผู้ป่วยใน ในปัจจัยด้านลักษณะทางเศรษฐกิจ ที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย จําแนกตามเพศ

ปัจจัยด้านลักษณะทางเศรษฐกิจ	เพศ	$\bar{X}$	ระดับอิทธิพล
1. ความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลจากรายได้	ชาย	3.70	มาก
	หญิง	3.58	ปานกลาง
2. ความสามารถในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้	ชาย	3.48	ปานกลาง
	หญิง	3.23	ปานกลาง
3. การได้รับสิทธิพิเศษทางด้านส่วนลดในการใช้บริการจาก โรงพยาบาล	ชาย	3.18	ปานกลาง
	หญิง	3.28	ปานกลาง
4. การมีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ เช่นประกันชีวิต ประกันสังคม	ชาย	3.43	ปานกลาง
	หญิง	3.62	ปานกลาง
เฉลี่ย		3.44	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.35 พบว่าผู้ป่วยใน จําแนกตามเพศ ให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางเศรษฐกิจ โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง ดังนี้

เพศชายให้ความสำคัญระดับมากในเรื่องความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลจากรายได้และความสามารถในการเบิกค่ารักษาพยาบาลได้

เพศหญิงให้ความสำคัญระดับปานกลางในเรื่องการมีผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการใช้บริการเช่นประกันชีวิต ประกันสังคมและความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลจากรายได้

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรของผู้ป่วยในและปัจจัยภายนอกของผู้ป่วยในที่จะมีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย

จากการศึกษาหาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรและปัจจัยภายนอก ด้วยการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงอันดับของเคนดัลล์ (Kendall Rank Correlation Coefficient) และสหสัมพันธ์เชิงอันดับของสเปียร์แมน (Spearman Rank Correlation Coefficient) ผลการศึกษานำเสนอโดยใช้ตารางที่ 4.36 – 4.44 ประกอบการบรรยายตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.36 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	เพศ			
	Kendall		Spearman	
	τ	p – value	r_s	p – value
ด้านการบริการ	.038	.639	.045	.641
ด้านราคา	-.079	.188	-.090	.189
ด้านสถานที่ให้บริการ	-.014	.825	-.017	.826
ด้านการส่งเสริมการบริการ	-.014	.825	-.017	.826
ด้านกระบวนการให้บริการ	-.014	.497	-.047	.490
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	.018	.754	.021	.755
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	.025	.676	.030	.677
ด้านเทคโนโลยี	.092	.169	.107	.170
ด้านสถานะการแข่งขัน	.119	.172	.139	.173
ด้านลักษณะทางสังคม	.315	.068	.316	.081
ด้านลักษณะทางจิตวิทยา	.002	.978	.022	.978
ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	.019	.765	.022	.766

จากตารางที่ 4.36 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์ด้วยสถิติ Kendal และ Spearman พบว่าเพศไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.37 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
โรงพยาบาลเมโย

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	อายุ			
	Kendall		Spearman	
	τ	p - value	r_s	p - value
ด้านการบริการ	.015	.822	.021	.829
ด้านราคา	.039	.432	.056	.413
ด้านสถานที่ให้บริการ	.034	.523	.055	.473
ด้านการส่งเสริมการบริการ	.034	.523	.055	.473
ด้านกระบวนการให้บริการ	.055	.256	.079	.249
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	.066	.155	.097	.144
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	.023	.637	.034	.635
ด้านเทคโนโลยี	.016	.769	-.022	.774
ด้านสถานะการแข่งขัน	-.028	.700	-.014	.685
ด้านลักษณะทางสังคม	.060	.285	.084	.299
ด้านลักษณะทางจิตวิทยา	.011	.818	.015	.810
ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	-.011	.840	-.011	.882

จากตารางที่ 4.37 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์ด้วยสถิติ Kendal และ Spearman พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.38 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	สถานภาพสมรส			
	Kendall		Spearman	
	τ	p – value	r_s	p – value
ด้านการบริการ	-.027	.730	-.032	.737
ด้านราคา	.094	.107	.106	.120
ด้านสถานที่ให้บริการ	.059	.344	.071	.356
ด้านการส่งเสริมการบริการ	.059	.344	.071	.356
ด้านกระบวนการให้บริการ	.071	.206	.086	.211
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	.092	.091	.113	.089
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	.080	.167	.101	.158
ด้านเทคโนโลยี	.034	.607	.040	.612
ด้านสถานะการแข่งขัน	-.006	.945	-.005	.963
ด้านลักษณะทางสังคม	.113	.084	.139	.083
ด้านลักษณะทางจิตวิทยา	.075	.190	.083	.193
ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	.075	.224	.090	.224

จากตารางที่ 4.38 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์ด้วยสถิติ Kendal และ Spearman พบว่า สถานภาพสมรสไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.39 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ระดับการศึกษา			
	Kendall		Spearman	
	τ	p – value	r_s	p – value
ด้านการบริการ	.025	.737	.029	.761
ด้านราคา	.000	1.000	-.002	.982
ด้านสถานที่ให้บริการ	.025	.673	.035	.646
ด้านการส่งเสริมการบริการ	.025	.673	.035	.646
ด้านกระบวนการให้บริการ	-.042	.430	-.056	.419
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	-.004	.941	-.005	.943
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	.063	.255	-.084	.241
ด้านเทคโนโลยี	.028	.644	.035	.656
ด้านสถานะการแข่งขัน	-.105	.196	-.136	.182
ด้านลักษณะทางสังคม	-.090	.152	-.113	.160
ด้านลักษณะทางจิตวิทยา	-.099	.069	-.117	.067
ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	.016	.785	.020	.790

จากตารางที่ 4.39 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์ด้วยสถิติ Kendal และ Spearman พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.40 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพปัจจุบันกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	อาชีพปัจจุบัน			
	Kendall		Spearman	
	τ	p - value	r_s	p - value
ด้านการบริการ	.048	.506	.061	.521
ด้านราคา	.029	.595	.039	.570
ด้านสถานที่ให้บริการ	.068	.244	.091	.233
ด้านการส่งเสริมการบริการ	.068	.244	.091	.233
ด้านกระบวนการให้บริการ	.119*	.025	.154*	.024
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	.029	.573	.039	.562
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	.058	.286	.075	.291
ด้านเทคโนโลยี	.062	.304	.079	.308
ด้านสภาวะการแข่งขัน	.039	.627	.053	.603
ด้านลักษณะทางสังคม	.019	.761	.026	.747
ด้านลักษณะทางจิตวิทยา	.140**	.009	.168**	.008
ด้านสภาวะทางเศรษฐกิจ	.057	.326	.071	.341

จากตารางที่ 4.40 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพปัจจุบันกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์ด้วยสถิติ Kendal และ Spearman พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างอาชีพปัจจุบันกับปัจจัยด้านลักษณะทางจิตวิทยามีค่าเท่ากับ 0.140 และ 0.168 และปัจจัยด้านกระบวนการ มีค่าเท่ากับ 0.119 และ 0.154 ตามลำดับ แสดงว่า อาชีพปัจจุบันกับปัจจัยด้านลักษณะทางจิตวิทยาและปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการมีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ สำหรับปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เมโย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.41 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้เฉลี่ยของครอบครัวกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	รายได้เฉลี่ยของครอบครัว			
	Kendall		Spearman	
	τ	p - value	r_s	p - value
ด้านการบริการ	.185**	.008	.247**	.009
ด้านราคา	.053	.312	.067	.325
ด้านสถานที่ให้บริการ	.080	.149	.113	.141
ด้านการส่งเสริมการบริการ	.149	.080	.113	.141
ด้านกระบวนการให้บริการ	.026	.603	.032	.638
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	.041	.401	.055	.403
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	-.010	.848	-.011	.880
ด้านเทคโนโลยี	.084	.149	.108	.164
ด้านสถานะการแข่งขัน	.045	.558	.056	.584
ด้านลักษณะทางสังคม	.045	.449	.058	.469
ด้านลักษณะทางจิตวิทยา	.027	.597	.033	.605
ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	.076	.166	.103	.157

จากตารางที่ 4.41 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครอบครัวกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์ด้วยสถิติ Kendal และ Spearman พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างรายได้ของครอบครัวกับปัจจัยด้านบริการมีค่าเท่ากับ 0.185 และ 0.247 ตามลำดับ แสดงว่า รายได้ของครอบครัวกับปัจจัยด้านบริการ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สำหรับปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.42 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการมารับบริการกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	ลักษณะการมารับบริการ			
	Kendall		Spearman	
	τ	p – value	r_s	p – value
ด้านการบริการ	.094	.224	.121	.204
ด้านราคา	.040	.493	.046	.502
ด้านสถานที่ให้บริการ	.087	.162	.106	.166
ด้านการส่งเสริมการบริการ	.087	.162	.106	.166
ด้านกระบวนการให้บริการ	.123*	.029	.125*	.026
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	.085	.119	.102	.123
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	.048	.404	.060	.402
ด้านเทคโนโลยี	.065	.316	.078	.316
ด้านสถานะการแข่งขัน	-.004	.961	-.010	.922
ด้านลักษณะทางสังคม	.165*	.012	.203*	.011
ด้านลักษณะทางจิตวิทยา	.083	.141	.095	.193
ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	-.038	.529	-.041	.578

จากตารางที่ 4.42 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการมารับบริการกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์ด้วยสถิติ Kendal และ Spearman พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการมารับบริการกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเท่ากับ .123 และ .125 และปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม มีค่าเท่ากับ 0.165 และ 0.203 ตามลำดับ แสดงว่า ลักษณะการมารับบริการกับปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ และปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.43 ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการเจ็บป่วยกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	สภาพการเจ็บป่วย			
	Kendall		Spearman	
	τ	p - value	r_s	p - value
ด้านการบริการ	-.167*	.030	-.211*	.026
ด้านราคา	-.044	.444	-.052	.447
ด้านสถานที่ให้บริการ	-.022	.717	-.029	.707
ด้านการส่งเสริมการบริการ	-.022	.717	-.029	.707
ด้านกระบวนการให้บริการ	-.049	.385	-.060	.382
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	-.027	.619	-.034	.609
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	.032	.580	-.040	.572
ด้านเทคโนโลยี	-.108	.091	-.134	.084
ด้านสภาวะการแข่งขัน	-.017	.839	-.025	.806
ด้านลักษณะทางสังคม	-.117	.071	-.146	.068
ด้านลักษณะทางจิตวิทยา	.044	.433	.050	.437
ด้านสภาวะทางเศรษฐกิจ	-.071	.243	-.088	.234

จากตารางที่ 4.43 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างสภาพการเจ็บป่วยกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์ด้วยสถิติ Kendal และ Spearman พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างสภาพการเจ็บป่วยกับปัจจัยด้านการบริการมีค่าเท่ากับ 0.167 และ 0.211 ตามลำดับ แสดงว่า สภาพการเจ็บป่วยกับปัจจัยด้านการบริการ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเม โย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเม โย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.44 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย			
	Kendall		Spearman	
	τ	p - value	r_s	p - value
ด้านการบริการ	.101	.190	.125	.187
ด้านราคา	.171**	.003	.200**	.003
ด้านสถานที่ให้บริการ	.152*	.012	.188*	.013
ด้านการส่งเสริมการบริการ	.152*	.012	.188*	.013
ด้านกระบวนการให้บริการ	.204**	.000	.246**	.000
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	.183**	.001	.221**	.001
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	.099	.080	.123	.084
ด้านเทคโนโลยี	.080	.208	.097	.213
ด้านสภาวะการแข่งขัน	.027	.745	.030	.772
ด้านลักษณะทางสังคม	.172**	.008	.212**	.008
ด้านลักษณะทางจิตวิทยา	.161**	.004	.179**	.005
ด้านสภาวะทางเศรษฐกิจ	.094	.120	.114	.124

จากตารางที่ 4.44 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยกับปัจจัยภายนอกในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์ด้วยสถิติ Kendal และ Spearman พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยกับปัจจัยด้านลักษณะทางจิตวิทยามีค่าเท่ากับ 0.161 และ 0.179 ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเท่ากับ 0.183 และ 0.211 ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเท่ากับ 0.204 และ 0.246 ปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม มีค่าเท่ากับ 0.172 และ 0.212 ปัจจัยด้านราคามีค่าเท่ากับ 0.171 และ 0.200 ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการมีค่าเท่ากับ 0.152 และ 0.188 และปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการมีค่าเท่ากับ 0.152 และ 0.188 ตามลำดับ แสดงว่า การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยกับปัจจัยด้านลักษณะทางจิตวิทยา ปัจจัยด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ปัจจัยด้านลักษณะทางสังคม

ปัจจัยด้านราคา ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และปัจจัยด้านการส่งเสริมการบริการ มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ สำหรับปัจจัยด้านอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรและระดับอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย

จากการศึกษาหาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรและระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจ ด้วยการทดสอบสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เชิงอันดับของเคนดัลล์ (Kendall Rank Correlation Coefficient) และสหสัมพันธ์เชิงอันดับของสเปียร์แมน (Spearman Rank Correlation Coefficient) ผลการศึกษานำเสนอโดยใช้ตารางที่ 4.45 – 4.46 ประกอบการบรรยายตามรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.45 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรกับระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ของผู้ป่วยใน

ปัจจัยด้านประชากร	ระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจ			
	Kendall		Spearman	
	τ	p – value	r_s	p – value
เพศ	.690**	.000	.691**	.000
อายุ	-.007	.892	-.009	.890
สถานภาพสมรส	.074	.222	.077	.223
ระดับการศึกษา	.023	.688	.025	.688
อาชีพปัจจุบัน	-.024	.677	-.026	.680
รายได้ของครอบครัวรวมเฉลี่ยต่อเดือน	.013	.813	.015	.814
ลักษณะการมารับบริการ	.078	.194	.082	.194
สภาพการเจ็บป่วย	-.192**	.001	-.201**	.001
การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย	.129*	.031	.136*	.031

จากตารางที่ 4.45 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประชากรของผู้ป่วยในกับระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาล เมื่อวิเคราะห์ด้วยสถิติ Kendall และ Spearman พบว่าเพศ สภาพการเจ็บป่วยและการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วยในมีความสัมพันธ์กับระดับอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย

มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.690 และ 0.691, 0.192 และ 0.201, 0.129 และ 0.136 ตามลำดับ อย่างนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.000, 0.001$ และ 0.031 ตามลำดับ) ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพปัจจุบัน รายได้ และลักษณะการมารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ตารางที่ 4.46 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านประชากรกับระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ป่วยในที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย แยกตามลักษณะส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านประชากร	ระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจ			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
	จำนวน(ร้อยละ)	จำนวน(ร้อยละ)	จำนวน(ร้อยละ)	จำนวน(ร้อยละ)
เพศ				
ชาย	1 (0.4)	82 (32.5)	0	83 (32.9)
หญิง	0	45 (17.9)	124 (49.2)	169 (67.1)
$\tau = 0.690^{**}$ และ $r_s = 0.691^{**}$ $p\text{-value} = 0.000$				
อายุ				
15 – 24	0	21 (8.3)	18 (7.1)	39 (15.5)
25 – 34	0	28 (11.1)	32 (12.7)	60 (23.8)
35 – 44	0	32 (12.7)	33 (13.1)	65 (25.8)
45 – 54	1 (0.4)	30 (11.9)	20 (7.9)	51 (20.2)
55 – 64	0	9 (3.6)	9 (3.6)	18 (7.1)
> 65	0	7 (2.8)	12 (4.8)	19 (7.5)
$\tau = -0.007$ และ $r_s = -0.009$ $p\text{-value} = 0.736$ และ 0.890				

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

ปัจจัยด้านประชากร	ระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจ			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
	จำนวน(ร้อยละ)	จำนวน(ร้อยละ)	จำนวน(ร้อยละ)	
สถานภาพสมรส				
โสด	1 (0.4)	45 (17.9)	39 (15.5)	85 (33.7)
สมรส	0	75 (29.8)	72 (28.6)	147 (58.3)
หม้าย	0	3 (1.2)	9 (3.6)	12 (4.8)
แยกกันอยู่	0	2 (0.8)	3 (1.2)	5 (2.0)
หย่า	0	2 (0.8)	1 (0.4)	3 (1.2)
$\tau = 0.074$ และ $r_s = 0.074$		$p\text{-value} = 0.222$ และ 0.223		
ระดับการศึกษา				
ไม่ได้รับการศึกษา	0	1 (0.4)	1 (0.4)	2 (0.8)
ประถมศึกษา	0	15 (6.0)	15 (6.0)	30 (11.9)
มัธยมศึกษา	0	24 (9.5)	23 (9.1)	47 (18.7)
อนุปริญญา/ประกาศนียบัตร	0	28 (11.1)	22 (8.7)	50 (19.8)
ปริญญาตรี	1 (0.4)	55 (21.8)	57 (22.6)	113 (44.8)
สูงกว่าปริญญาตรี	0	4 (1.6)	6 (2.4)	10 (4.0)
$\tau = 0.023$ และ $r_s = 0.025$		$p\text{-value} = 0.688$		
อาชีพปัจจุบัน				
ไม่ได้ทำงาน	0	20 (7.9)	27 (10.7)	47 (18.7)
รับราชการ	0	16 (6.3)	11 (4.4)	27 (18.7)
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	0	43 (17.1)	39 (15.5)	82 (32.5)
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	1 (0.4)	39 (15.5)	36 (14.3)	76 (30.2)
เกษตรกร	0	0	1 (0.4)	1 (0.4)
อื่น ๆ	0	9 (3.6)	10 (4.0)	19 (7.5)
$\tau = -0.024$ และ $r_s = -0.026$		$p\text{-value} = 0.677$ และ 0.680		

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

ปัจจัยด้านประชากร	ระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจ			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
	จำนวน(ร้อยละ)	จำนวน(ร้อยละ)	จำนวน(ร้อยละ)	จำนวน(ร้อยละ)
รายได้ของครอบครัวรวมเฉลี่ยต่อเดือน				
5,001-10,000	0	10 (4.0)	13 (5.2)	23 (9.1)
10,001-15,000	0	21 (8.3)	22 (8.7)	43 (17.1)
15,001-20,000	0	24 (9.5)	17 (6.7)	41 (16.3)
20,001-25,000	0	15 (6.0)	9 (3.6)	24 (9.5)
25,001-30,000	0	18 (7.1)	11 (4.4)	29 (11.5)
30,001-35,000	0	6 (2.4)	12 (4.8)	18 (7.1)
35,001-40,000	0	4 (1.6)	12 (4.8)	16 (6.3)
40,001-45,000	0	7 (2.8)	4 (1.6)	11 (4.4)
> 45,000	1 (0.4)	22 (8.7)	24 (9.5)	47 (18.7)
$\tau = 0.013$ และ $r_s = 0.015$		$p\text{-value} = 0.813$ และ 0.814		
ลักษณะการมารับบริการ				
มาใหม่	0	17 (6.7)	17 (6.7)	34 (13.5)
มาเป็นครั้งคราว	1 (0.4)	62 (24.6)	48 (19.0)	111 (44.0)
มาเป็นประจำ	0	48 (19.0)	59 (23.4)	107 (42.5)
$\tau = 0.078$ และ $r_s = 0.082$		$p\text{-value} = 0.194$		
สภาพการเจ็บป่วย				
ตรวจร่างกาย	0	13 (5.2)	20 (7.9)	33 (13.1)
รักษาต่อเนื่อง	1 (0.4)	31 (12.3)	50 (19.8)	82 (32.5)
มาเป็นประจำ	0	83 (32.9)	54 (21.4)	137 (54.4)
$\tau = -0.192^{**}$ และ $r_s = -0.201^{**}$		$p\text{-value} = 0.001$		

ตารางที่ 4.46 (ต่อ)

ปัจจัยด้านประชากร	ระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจ			รวม
	น้อย	ปานกลาง	มาก	
	จำนวน(ร้อยละ)	จำนวน(ร้อยละ)	จำนวน(ร้อยละ)	จำนวน(ร้อยละ)
การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย				
มากที่สุด	0	12 (4.8)	18 (7.1)	30 (11.9)
มาก	0	42 (16.7)	50 (19.8)	92 (36.5)
ปานกลาง	0	67 (26.6)	51 (20.2)	118 (46.8)
น้อย	0	5 (2.0)	3 (1.2)	8 (3.2)
น้อยที่สุด	1 (0.4)	1 (0.4)	2 (0.8)	4 (1.6)
$\tau = 0.129^*$ และ $r_s = 0.136^*$ $p\text{-value} = 0.031$				

จากตารางที่ 4.46 พบว่าผู้ป่วยในให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลดังนี้

ผู้ป่วยในเพศหญิงส่วนมากให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมากร้อยละ 49.2 ส่วนเพศชายส่วนมากให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลปานกลางร้อยละ 32.5

ผู้ป่วยใน ในกลุ่มอายุที่ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมาก คือกลุ่มอายุ 35-44 ร้อยละ 13.1 รองลงมา กลุ่มอายุ 25-34 ร้อยละ 13.1 และกลุ่มอายุ 45-54 ร้อยละ 7.9 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส กลุ่มสมรสให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมากร้อยละ 28.6 รองลงมา กลุ่มโสด ร้อยละ 15.5

ระดับการศึกษาปริญญาตรี ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมากร้อยละ 22.6 รองลงมา กลุ่มมัธยมศึกษา ร้อยละ 9.1

อาชีพปัจจุบันส่วนมากเป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมากร้อยละ 15.5 รองลงมา ประกอบธุรกิจส่วนตัวร้อยละ 14.3

รายได้ของครอบครัวรวมเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท ส่วนมากให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมากกว่าร้อยละ 9.5 ระดับอิทธิพลปานกลางร้อยละ 8.7

ลักษณะการมารับบริการ ส่วนมากมาเป็นประจำให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมากกว่าร้อยละ 23.4 รองลงมา มาเป็นครั้งคราวร้อยละ 19.0

สภาพการเจ็บป่วย ส่วนมากรักษาโรคเรื้อรังทำให้ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมากกว่าร้อยละ 21.4 รองลงมา รักษาต่อเนื่องร้อยละ 19.8

การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย ส่วนมากการรับรู้การเจ็บป่วยปานกลางให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลมากกว่าร้อยละ 20.2 รองลงมา การรับรู้การเจ็บป่วยมากร้อยละ 19.8

พบว่าเพศ สภาพการเจ็บป่วยและการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วยใน มีความสัมพันธ์อย่างนัยสำคัญทางสถิติกับระดับอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย ($p\text{-value} = 0.000, 0.001$ และ 0.031 ตามลำดับ) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ $0.690, 0.192$ และ 0.129 ตามลำดับ ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ปัจจุบัน รายได้และลักษณะการมารับบริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย ($p\text{-value} = 0.736, 0.222, 0.688, 0.677, 0.813$ และ 0.194 ตามลำดับ)

**ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของผู้ป่วยใน
โรงพยาบาล เมโย**

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
โรงพยาบาล เมโย ของผู้ป่วยใน นำเสนอโดยใช้ตารางที่ 4.47 – 4.61 ประกอบการบรรยายตาม
รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.47 เปรียบเทียบระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจของผู้ป่วยใน ที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการ
โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ปัจจัยด้านประชากร	n	$\bar{X}$	S.D	t	df	F	p-value
เพศ							
ชาย	83	2.51	.527	.391	250		.696
หญิง	169	2.48	.501				
อายุ							
15 – 24	39	2.56	.502		251	1.336	.072
25 – 34	60	2.28	.454				
35 – 44	65	2.57	.499				
45 – 54	51	2.55	.541				
55 – 64	18	2.67	.485				
> 65	19	2.37	.496				
สถานภาพสมรส							
โสด	85	2.38	.511		251	1.821	.125
สมรส	147	2.55	.499				
หม้าย	12	2.58	.515				
แยกกันอยู่	5	2.40	.548				
หย่า	3	2.33	.577				

ตารางที่ 4.47 (ต่อ)

ปัจจัยด้านประชากร	n	$\bar{X}$	S.D	t	df	F	p-value
ระดับการศึกษา							
ไม่ได้รับการศึกษา	2	2.00	.000		251	1.491	.193
ประถมศึกษา	30	2.60	.498				
มัธยมศึกษา	47	2.53	.504				
อนุปริญญา/ประกาศนียบัตร 50		2.52	.505				
ปริญญาตรี	113	2.46	.518				
สูงกว่าปริญญาตรี	10	2.20	.422				
อาชีพปัจจุบัน							
ไม่ได้ทำงาน	47	2.43	.500		251	1.104	.359
รับราชการ	27	2.56	.506				
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	82	2.49	.503				
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	76	2.45	.526				
เกษตรกร	1	3.00	.000				
อื่น ๆ	19	2.68	.478				

ตารางที่ 4.47 (ต่อ)

ปัจจัยด้านประชากร	n	$\bar{X}$	S.D	t	df	F	p-value
รายได้ของครอบครัวรวมเฉลี่ยต่อเดือน							
5,001-10,000	23	2.39	.499		251	.332	.953
10,001-15,000	43	2.47	.505				
15,001-20,000	41	2.44	.502				
20,001-25,000	24	2.46	.509				
25,001-30,000	29	2.52	.509				
30,001-35,000	18	2.56	.511				
35,001-40,000	16	2.50	.516				
40,001-45,000	11	2.55	.522				
> 45,000	47	2.55	.544				
ลักษณะการมารับบริการ							
มาใหม่	34	2.47	.507		251	5.758**	.004
มาเป็นครั้งคราว	111	2.38 ^a	.505				
มาเป็นประจำ	107	2.61 ^a	.491				
สภาพการเจ็บป่วย							
ตรวจร่างกาย	33	2.58	.502		251	.604	.547
รักษาต่อเนื่อง	82	2.49	.527				
มาเป็นประจำ	137	2.47	.501				

ตารางที่ 4.47 (ต่อ)

ปัจจัยด้านประชากร	n	$\bar{X}$	S.D	t	df	F	p-value
การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย							
มากที่สุด	30	2.73 ^a	.957		251	3.382**	.010
มาก	92	2.50	.463				
ปานกลาง	118	2.41 ^a	.493				
น้อย	8	2.75	.503				
น้อยที่สุด	4	2.25	.450				

a แสดงคู่ที่ต่างกันของค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 4.47 ผลการทดสอบเพื่อเปรียบเทียบหาความแตกต่าง ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ป่วยในกับระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย พบว่า

กลุ่มเพศชายและเพศหญิง เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่าให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value = 0.696)

กลุ่มอายุต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่าให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value = 0.072)

สถานภาพสมรส ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่าให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value = 0.125)

ระดับการศึกษาปริญญาตรีต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่าให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value = 0.193)

อาชีพปัจจุบันต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่าให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value = 0.359)

รายได้ของครอบครัวรวมเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่า ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.953$)

ลักษณะการมารับบริการ ที่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่า ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.004$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD พบว่าคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่มาเป็นประจำสูงกว่ากลุ่มที่มาเป็นครั้งคราว (ค่าเฉลี่ย 2.61 และ 2.38) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันตามลักษณะการมารับบริการ

สภาพการเจ็บป่วย ที่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่า ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.547$)

การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย ที่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่า ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในระดับอิทธิพลที่ต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.010$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD พบว่าคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่มีการรับรู้มากที่สุดสูงกว่ากลุ่มที่มีการรับรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 2.73 และ 2.41) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันตามการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย

ตารางที่ 4.48 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย
ของผู้ป่วยใน ระหว่างเพศชายและเพศหญิง

ปัจจัยด้าน	เพศ	$\bar{X}$	S.D	t-test	p-value
1. ด้านการบริการ	ชาย	3.91	.52	1.700	.090
	หญิง	4.03	.53		
2. ด้านราคา	ชาย	3.47	.66	1.188	.236
	หญิง	3.37	.59		
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	ชาย	3.78	.61	.791	.430
	หญิง	3.72	.59		
4. ด้านการส่งเสริมการบริการ	ชาย	3.34	.73	.146	.884
	หญิง	3.35	.69		
5. ด้านกระบวนการให้บริการ	ชาย	3.72	.64	.449	.654
	หญิง	3.68	.57		
6. ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ชาย	3.92	.58	.854	.394
	หญิง	3.98	.56		
7. ด้านลักษณะหรือองค์ประกอบ ทางกายภาพของการบริการ	ชาย	3.62	.65	.004	.997
	หญิง	3.62	.62		
8. ด้านเทคโนโลยี	ชาย	3.71	.64	.243	.808
	หญิง	3.90	.69		
9. ด้านสภาวะการแข่งขัน	ชาย	3.31	.88	.800	.425
	หญิง	3.40	.70		
10. ด้านลักษณะทางสังคม	ชาย	3.53	.81	.049	.961
	หญิง	3.53	.81		
11. ด้านจิตวิทยา	ชาย	4.13	.68	.098	.922
	หญิง	4.13	.70		
12. ด้านสภาวะทางเศรษฐกิจ	ชาย	3.49	.89	.585	.559
	หญิง	3.42	.86		

จากตารางที่ 4.48 พบว่าผู้ป่วยที่เป็นเพศชายและเพศหญิง มีความเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยทั้ง 12 ด้านไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงไม่ยอมรับสมมติฐานที่ว่า ปัจจัยด้านประชากรที่แตกต่างกันระหว่างเพศชายและเพศหญิง การตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยจะแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.49 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย
ของผู้ป่วยใน จำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	F	p-value
ด้านการบริการ	.980	.525
ด้านราคา	1.012	.462
ด้านสถานที่ให้บริการ	.982	.521
ด้านการส่งเสริมการบริการ	.861	.749
ด้านกระบวนการให้บริการ	.904	.671
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	.878	.720
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	.927	.628
ด้านเทคโนโลยี	.917	.647
ด้านสถานะการแข่งขัน	.857	.753
ด้านลักษณะทางสังคม	.888	.701
ด้านลักษณะทางจิตวิทยา	.926	.630
ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	1.534*	.016

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ผู้ป่วยที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ในด้านสถานะทางเศรษฐกิจ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.016$) ส่วนปัจจัยด้านอื่น ผู้ป่วยที่มีอายุต่างกันให้ความสำคัญกับระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.50 เปรียบเทียบ ผลการทดสอบเป็นรายคู่ ของผู้ป่วยใน ที่มีระดับอิทธิพลต่อการ
เลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ด้านสภาวะทางเศรษฐกิจ จำแนกตามอายุ

อายุ	n	ด้านสภาวะทางเศรษฐกิจ			F	p-value
		$\bar{X}$	S.D	df		
15 – 24	39	3.56	.815	249	1.534*	.016
25 – 34	60	3.20 ^a	.956			
35 – 44	64	3.70 ^a	.836			
45 – 54	50	3.36	.699			
55 – 64	18	3.51	.888			
> 65	19	3.19	.991			

a แสดงคู่ที่ต่างกันของค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 4.50 กลุ่มอายุต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้วพบว่า ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในด้านสภาวะทางเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.016$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD พบว่าคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มอายุ 35 – 44 ปี มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอายุ 25 – 34 ปี (ค่าเฉลี่ย 3.70 และ 3.20) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันในด้านสภาวะทางเศรษฐกิจ

ตารางที่ 4.51 เปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ของผู้ป่วยใน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	F	p-value
ด้านการบริการ	1.069	.372
ด้านราคา	1.963	.101
ด้านสถานที่ให้บริการ	1.435	.223
ด้านการส่งเสริมการบริการ	2.896*	.023
ด้านกระบวนการให้บริการ	1.258	.287
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	1.898	.111
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	1.332	.258
ด้านเทคโนโลยี	.575	.681
ด้านสถานะการแข่งขัน	.460	.765
ด้านลักษณะทางสังคม	.745	.562
ด้านลักษณะทางจิตวิทยา	2.098	.082
ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	1.827	.124

จากตารางที่ 4.51 ผลการเปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย เมื่อจำแนกหาค่าความแตกต่างของสถานภาพสมรส ได้แก่ โสด สมรส หม้าย แยกกันอยู่ และหย่า พบว่าผู้ป่วยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน เห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ในด้านการส่งเสริมการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.023$) ส่วนปัจจัยด้านอื่น เห็นว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.52 เปรียบเทียบ ผลการทดสอบเป็นรายคู่ ของผู้ป่วยในที่มีระดับอิทธิพลต่อการ
เลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ด้านการส่งเสริมการบริการ จำแนกตามสถานภาพ
สมรส

สถานภาพสมรส	n	ด้านการส่งเสริมการบริการ		df	F	p-value
		$\bar{X}$	S.D			
โสด	85	3.14 ^a	.806	251	2.896*	.023
สมรส	147	3.45 ^a	.613			
หม้าย	12	3.37	.772			
แยกกันอยู่	5	3.63	.605			
หย่า	3	3.44	.509			

a แสดงคู่ที่ต่างกันของค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 4.52 กลุ่มสถานภาพสมรสต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่า ให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในการส่งเสริมการบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.023$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD พบว่าคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มสถานภาพสมรส ที่สมรสแล้ว มีค่าเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มโสด (ค่าเฉลี่ย 3.45 และ 3.14) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันในการส่งเสริมการบริการ

ตารางที่ 4.53 เปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย
ของผู้ป่วยใน จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	F	p-value
ด้านการบริการ	.743	.592
ด้านราคา	.626	.680
ด้านสถานที่ให้บริการ	.889	.489
ด้านการส่งเสริมการบริการ	2.747*	.020
ด้านกระบวนการให้บริการ	.667	.649
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	.555	.734
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	.519	.762
ด้านเทคโนโลยี	.223	.953
ด้านสถานะการแข่งขัน	.959	.444
ด้านลักษณะทางสังคม	2.419*	.036
ด้านลักษณะทางจิตวิทยา	2.270*	.048
ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	1.758	.122

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ในด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านลักษณะทางสังคม ด้านลักษณะทางจิตวิทยา ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value = 0.020, 0.036 และ 0.048) ส่วนปัจจัยด้านอื่น ผู้ป่วยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ให้ความสำคัญไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.54 เปรียบเทียบ ผลการทดสอบเป็นรายคู่ ของผู้ป่วยในที่มีระดับอิทธิพลต่อการเลือกใช้
บริการ โรงพยาบาลเมโย ทางด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านลักษณะทางสังคม
และด้านลักษณะทางจิตวิทยา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ด้านการส่งเสริมการบริการ					
	n	X	S.D	df	F	p-value
ไม่ได้รับการศึกษา	2	3.00	.000	251	2.747*	.020
ประถมศึกษา	30	3.51 ^a	.779			
มัธยมศึกษา	47	3.55 ^b	.566			
อนุปริญญา/ประกาศนียบัตร	50	3.44 ^c	.625			
ปริญญาตรี	113	3.19 ^{abc}	.757			
สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.13	.391			

ระดับการศึกษา	ด้านลักษณะทางสังคม					
	n	X	S.D	df	F	p-value
ไม่ได้รับการศึกษา	2	2.83	.235	250	2.419*	.036
ประถมศึกษา	30	3.69	.745			
มัธยมศึกษา	47	3.80 ^a	.668			
อนุปริญญา/ประกาศนียบัตร	50	3.54	.791			
ปริญญาตรี	113	3.40 ^a	.854			
สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.30	.895			

ตารางที่ 4.54 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	n	ด้านลักษณะทางจิตวิทยา			F	p-value
		X	S.D	df		
ไม่ได้รับการศึกษา	2	3.75	.353	249	2.270*	.048
ประถมศึกษา	30	4.15 ^a	.767			
มัธยมศึกษา	47	4.27 ^b	.559			
อนุปริญญา/ประกาศนียบัตร	50	4.12 ^c	.703			
ปริญญาตรี	113	4.12 ^d	.692			
สูงกว่าปริญญาตรี	10	3.50 ^{a,b,c,d}	.745			

ตัวอักษร a,b,c,d แสดงคู่ที่ต่างกันของค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 4.54 กลุ่มระดับการศึกษาต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่า

ด้านการส่งเสริมการบริการ กลุ่มระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในด้านการส่งเสริมการบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.020$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD พบคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่จบปริญญาตรีแล้ว กับกลุ่มประถมศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.19 และ 3.51) กลุ่มที่จบปริญญาตรีกับกลุ่มมัธยมศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.19 และ 3.55) กลุ่มที่จบปริญญาตรีกับกลุ่มอนุปริญญา/ประกาศนียบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.19 และ 3.44) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันในด้านการส่งเสริมการบริการ

ด้านลักษณะทางสังคมกลุ่มระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในด้านการส่งเสริมการบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.036$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD พบคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่จบปริญญาตรีกับกลุ่มมัธยมศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.40 และ 3.80) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันในด้านลักษณะทางสังคม

ด้านลักษณะทางจิตวิทยา กลุ่มระดับการศึกษาให้ความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในด้านการส่งเสริมการบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.048$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD พบคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่จบสูงกว่าปริญญาตรี กับกลุ่มประถมศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.50 และ 4.15) กลุ่มที่จบสูงกว่าปริญญาตรีกับกลุ่มมัธยมศึกษา (ค่าเฉลี่ย 3.50 และ 4.27) กลุ่มที่จบสูงกว่าปริญญาตรีกับกลุ่มอนุปริญญา/ประกาศนียบัตร (ค่าเฉลี่ย 3.50 และ 4.12) กลุ่มที่จบสูงกว่าปริญญาตรีกับกลุ่มปริญญาตรี (ค่าเฉลี่ย 3.50 และ 4.12) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันในด้านลักษณะทางจิตวิทยา

ตารางที่ 4.55 เปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จำแนกตามอาชีพ

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	F	p-value
ด้านการบริการ	.464	.803
ด้านราคา	.237	.946
ด้านสถานที่ให้บริการ	.815	.540
ด้านการส่งเสริมการบริการ	1.596	.162
ด้านกระบวนการให้บริการ	.785	.561
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	.269	.930
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	.644	.667
ด้านเทคโนโลยี	1.172	.324
ด้านสถานะการแข่งขัน	.507	.771
ด้านลักษณะทางสังคม	.879	.496
ด้านลักษณะทางจิตวิทยา	2.193	.056
ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	2.017	.077

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ผู้ป่วยที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ในปัจจัยด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.56 เปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย
ของผู้ป่วยใน จำแนกตามรายได้

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	F	p-value
ด้านการบริการ	1.032	.412
ด้านราคา	.947	.478
ด้านสถานที่ให้บริการ	.288	.970
ด้านการส่งเสริมการบริการ	.923	.498
ด้านกระบวนการให้บริการ	.380	.930
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	.401	.920
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	.286	.970
ด้านเทคโนโลยี	.815	.590
ด้านสภาวะการแข่งขัน	.501	.855
ด้านลักษณะทางสังคม	1.213	.292
ด้านลักษณะทางจิตวิทยา	.617	.764
ด้านสภาวะทางเศรษฐกิจ	.786	.615

จากตารางที่ 4.56 พบว่า ผู้ป่วยที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ในปัจจัยด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.57 เปรียบเทียบ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย
ของผู้ป่วยใน จำแนกตามลักษณะการมารับบริการ

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	F	p-value
ด้านการบริการ	4.883**	.008
ด้านราคา	2.192	.114
ด้านสถานที่ให้บริการ	.989	.374
ด้านการส่งเสริมการบริการ	2.105	.124
ด้านกระบวนการให้บริการ	4.083*	.018
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	.543	.582
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	.990	.373
ด้านเทคโนโลยี	.720	.488
ด้านสถานะการแข่งขัน	.221	.802
ด้านลักษณะทางสังคม	2.367	.096
ด้านลักษณะทางจิตวิทยา	.820	.441
ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	.003	.997

จากตารางที่ 4.57 พบว่า ผู้ป่วยที่มีลักษณะการมารับบริการต่างกัน มีระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย ในด้านการบริการและ ด้านกระบวนการให้บริการ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value = 0.008 และ 0.018) ส่วนปัจจัยด้านอื่น ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.58 เปรียบเทียบ ผลการทดสอบเป็นรายคู่ ของผู้ป่วยในที่มีระดับอิทธิพลต่อการ
เลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ด้านการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนก
ตามลักษณะการมารับบริการ

ลักษณะการมารับบริการ	ด้านการบริการ				F	p-value
	n	X	S.D	df		
มาใหม่	34	4.03	.462	251	4.883**	.008
มาเป็นครั้งคราว	111	3.88 ^a	.523			
มาเป็นประจำ	107	4.09 ^a	.526			

ลักษณะการมารับบริการ	ด้านกระบวนการให้บริการ				F	p-value
	n	X	S.D	df		
มาใหม่	34	3.68	.576	251	4.083*	.018
มาเป็นครั้งคราว	111	3.58 ^a	.621			
มาเป็นประจำ	107	3.80 ^a	.554			

a แสดงคู่ที่ต่างกันของค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 4.58 ลักษณะการมารับบริการที่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่า

ด้านการบริการ ลักษณะการมารับบริการของผู้ป่วย มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในด้านการบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value = 0.008) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD พบคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่มาเป็นประจำกับกลุ่มที่มาเป็นครั้งคราว (ค่าเฉลี่ย 4.09 และ 3.88) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันในด้านลักษณะการมารับบริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ ลักษณะการมารับบริการของผู้ป่วย มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ในด้านการบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.018$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD พบคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่มาเป็นประจำกับกลุ่มที่มาเป็นครั้งคราว (ค่าเฉลี่ย 3.80 และ 3.58) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันในด้านลักษณะการมารับบริการ

ตารางที่ 4.59 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จำแนกตามสภาพการเจ็บป่วย

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	F	p-value
ด้านการบริการ	1.494	.226
ด้านราคา	.842	.432
ด้านสถานที่ให้บริการ	.120	.887
ด้านการส่งเสริมการบริการ	.273	.761
ด้านกระบวนการให้บริการ	.242	.785
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	.038	.962
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	.114	.892
ด้านเทคโนโลยี	.828	.438
ด้านสถานะการแข่งขัน	.405	.668
ด้านลักษณะทางสังคม	.286	.752
ด้านลักษณะทางจิตวิทยา	1.423	.243
ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	.185	.831

จากตารางที่ 4.59 พบว่า ผู้ป่วยที่มีสภาพการเจ็บป่วยต่างกัน มีระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย ในปัจจัยด้านต่าง ๆ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.60 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย
ของผู้ป่วยใน จำแนกตามการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย

ปัจจัยที่มีอิทธิพล	F	p-value
ด้านการบริการ	9.401**	.000
ด้านราคา	6.307**	.000
ด้านสถานที่ให้บริการ	.889**	.000
ด้านการส่งเสริมการบริการ	1.913	.109
ด้านกระบวนการให้บริการ	10.536**	.000
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	7.542**	.000
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	6.524**	.000
ด้านเทคโนโลยี	3.712**	.006
ด้านสถานะการแข่งขัน	2.938*	.021
ด้านลักษณะทางสังคม	4.474**	.002
ด้านลักษณะทางจิตวิทยา	2.707*	.031
ด้านสถานะทางเศรษฐกิจ	1.009	.403

จากตารางที่ 4.60 พบว่า ผู้ป่วยที่มีการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยแตกต่างกัน มีระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย ในด้านการส่งเสริมการบริการ และด้านสถานะทางเศรษฐกิจ ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านอื่นมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value 0.000, 0.002, 0.006, 0.021 และ 0.031)

ตารางที่ 4.61 การเปรียบเทียบ ผลการทดสอบเป็นรายคู่ ของผู้ป่วยในที่มีระดับอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโย ด้านการบริการ ด้านราคา ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ด้านเทคโนโลยี ด้านสภาวะการแข่งขัน ด้านลักษณะทางสังคม และด้านลักษณะทางจิตวิทยา จำแนกตามการรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย

การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย	ด้านการบริการ					
	n	$\bar{X}$	S.D	df	F	p-value
มากที่สุด	30	4.44 ^{a b c}	.532	251	9.401**	.000
มาก	92	4.03 ^{a d}	.424			
ปานกลาง	118	3.85 ^{b d}	.503			
น้อย	8	4.14	.503			
น้อยที่สุด	4	3.68 ^c	1.149			

การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย	ด้านราคา					
	n	$\bar{X}$	S.D	df	F	p-value
มากที่สุด	30	3.86 ^{a b c}	.676	251	6.307**	.000
มาก	92	3.38 ^a	.513			
ปานกลาง	118	3.28 ^{b d}	.618			
น้อย	8	3.71 ^d	.699			
น้อยที่สุด	4	3.00 ^c	.353			

ตารางที่ 4.61 (ต่อ)

การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย	n	ด้านสถานที่ให้บริการ			F	p-value
		X	S.D	df		
มากที่สุด	30	4.14 ^{a b c}	.585	251	.889**	.000
มาก	92	3.68 ^{a d}	.513			
ปานกลาง	118	3.69 ^{b c}	.590			
น้อย	8	3.75	.751			
น้อยที่สุด	4	3.06 ^{c d e}	1.112			

การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย	n	ด้านกระบวนการให้บริการ			F	p-value
		X	S.D	df		
มากที่สุด	30	4.24 ^{a b c}	.607	251	10.536**	.000
มาก	92	3.64 ^{a d}	.460			
ปานกลาง	118	3.59 ^{b e}	.582			
น้อย	8	3.93 ^f	.701			
น้อยที่สุด	4	3.00 ^{c d e f}	.954			

การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย	n	ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ			F	p-value
		X	S.D	df		
มากที่สุด	30	4.37 ^{a b c}	.475	251	7.542**	.000
มาก	92	3.96 ^{a d}	.490			
ปานกลาง	118	3.85 ^{b e}	.570			
น้อย	8	4.33 ^{e f}	.485			
น้อยที่สุด	4	3.39 ^{c d f}	1.121			

ตารางที่ 4.61 (ต่อ)

ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ						
การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย	n	$\bar{X}$	S.D	df	F	p-value
มากที่สุด	30	4.00 ^{abc}	.605	251	6.524**	.000
มาก	92	3.54 ^{adc}	.549			
ปานกลาง	118	3.57 ^{bfg}	.607			
น้อย	8	4.09 ^{df}	.709			
น้อยที่สุด	4	2.84 ^{cgs}	1.166			

ด้านเทคโนโลยี						
การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย	n	$\bar{X}$	S.D	df	F	p-value
มากที่สุด	30	3.96 ^{abc}	.863	251	3.712**	.006
มาก	92	3.61 ^{ad}	.557			
ปานกลาง	118	3.66 ^{bc}	.669			
น้อย	8	4.20 ^{def}	.645			
น้อยที่สุด	4	3.06 ^{cf}	.826			

ด้านสถานะการแข่งขัน						
การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย	n	$\bar{X}$	S.D	df	F	p-value
มากที่สุด	30	3.62 ^{ab}	.950	251	2.938*	.021
มาก	92	3.37 ^c	.583			
ปานกลาง	118	3.27 ^{ad}	.788			
น้อย	8	3.93 ^{cde}	.728			
น้อยที่สุด	4	2.66 ^{bc}	1.527			

ตารางที่ 4.61 (ต่อ)

การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย	n	ด้านลักษณะทางสังคม			F	p-value
		X	S.D	df		
มากที่สุด	30	4.05 ^{abc}	.786	251	4.474*	.002
มาก	92	3.51 ^a	.778			
ปานกลาง	118	3.41 ^b	.774			
น้อย	8	3.61	1.017			
น้อยที่สุด	4	2.95 ^c	.906			

การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วย	n	ด้านลักษณะทางจิตวิทยา			F	p-value
		X	S.D	df		
มากที่สุด	30	4.45 ^{ab}	.674	251	2.707*	.031
มาก	92	4.16 ^a	.574			
ปานกลาง	118	4.02 ^b	.733			
น้อย	8	4.18	.752			
น้อยที่สุด	4	3.75	1.258			

ตัวอักษร a,b,c,d,e,f,g แสดงคู่ที่ต่างกันของค่าเฉลี่ย

จากตารางที่ 4.61 การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยที่ต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความแตกต่างแล้ว พบว่า

ด้านการบริการ การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วย มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในด้านการบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (p-value = 0.000) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD พบคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.44 และ 4.03) กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.44 และ 3.85) กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.44 และ 3.68) กลุ่มที่รับรู้มากกับกลุ่มที่รับรู้ปานกลาง

(ค่าเฉลี่ย 4.03 และ 3.85) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของ
ผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันในด้านการบริการ

ด้านราคา การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วย มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในด้านราคาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.000$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกัน ด้วยวิธี LSD พบคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่มีการรับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้มาก (ค่าเฉลี่ย 3.86 และ 3.38) กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.86 และ 3.28) กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้ปานกลางกับกลุ่มที่รับรู้ปานกลางกับกลุ่มที่รับรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.86 และ 3.00) กลุ่มที่รับรู้ปานกลางกับกลุ่มที่รับรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.28 และ 3.71) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันในด้านราคา

ด้านสถานที่ให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วย มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในด้านราคาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.000$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างด้วยวิธี LSD พบคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่มีการรับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.14 และ 3.68) กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.14 และ 3.69) กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้ น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.14 และ 3.06) กลุ่มที่รับรู้มากกับกลุ่มที่รับรู้ น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.68 และ 3.06) กลุ่มที่รับรู้ปานกลางกับกลุ่มที่รับรู้ น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.69 และ 3.06) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันในด้านสถานที่ให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วย มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในด้านกระบวนการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.000$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD พบคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่มีการรับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.24 และ 3.64) กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.24 และ 3.59) กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้ น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.24 และ 3.00) กลุ่มที่รับรู้มากกับกลุ่มที่รับรู้ น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.64 และ 3.00) กลุ่มที่รับรู้ปานกลางกับกลุ่มที่รับรู้ น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.59 และ 3.00) กลุ่มที่รับรู้ น้อยกับกลุ่มที่รับรู้ น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.93 และ 3.00) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันใน ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วย มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในด้านบุคลากรผู้ให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.000$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD พบคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่มีการรับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.37 และ 3.96) กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.37 และ 3.85) กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37 และ 3.39) กลุ่มที่รับรู้มากกับกลุ่มที่รับรู้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.96 และ 3.39) กลุ่มที่รับรู้ปานกลางกับกลุ่มที่รับรู้น้อย (ค่าเฉลี่ย 3.85 และ 4.33) กลุ่มที่รับรู้ปานกลางกับกลุ่มที่รับรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.33 และ 3.39) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันในด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วย มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.000$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD พบคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่มีการรับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้น้อย (ค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.54) กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.00 และ 3.57) กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.00 และ 2.84) กลุ่มที่รับรู้มากกับกลุ่มที่รับรู้น้อย (ค่าเฉลี่ย 3.54 และ 4.09) กลุ่มที่รับรู้มากกับกลุ่มที่รับรู้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.54 และ 2.84) กลุ่มที่รับรู้ปานกลางกับกลุ่มที่รับรู้น้อย (ค่าเฉลี่ย 3.57 และ 4.09) กลุ่มที่รับรู้ปานกลางกับกลุ่มที่รับรู้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.57 และ 2.84) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันในด้านลักษณะทางกายภาพการบริการด้านเทคโนโลยี การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วย มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยในด้านเทคโนโลยีที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.006$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD พบคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่มีการรับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้มาก (ค่าเฉลี่ย 3.96 และ 3.61) กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.96 และ 3.66) กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.96 และ 3.06) กลุ่มที่รับรู้มากกับกลุ่มที่รับรู้น้อย (ค่าเฉลี่ย 3.61 และ 4.20) กลุ่มที่รับรู้ปานกลางกับกลุ่มที่รับรู้น้อย (ค่าเฉลี่ย 3.66 และ 4.20) กลุ่มที่รับรู้น้อยกับกลุ่มที่รับรู้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.20 และ 3.06) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันในด้านเทคโนโลยี

ด้านสถานะการแข่งขัน การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วย มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในด้านสถานะการแข่งขันที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.021$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD พบคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่มีการรับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.62 และ 3.27) กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.62 และ 2.66) กลุ่มที่รับรู้มากกับกลุ่มที่รับรู้น้อย (ค่าเฉลี่ย 3.37 และ 3.93) กลุ่มที่รับรู้ปานกลางกับกลุ่มที่รับรู้น้อย (ค่าเฉลี่ย 3.27 และ 3.93) กลุ่มที่รับรู้น้อยกับกลุ่มที่รับรู้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.93 และ 2.66) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันในด้านสถานะการแข่งขัน

ด้านลักษณะทางสังคม การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วย มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในด้านลักษณะทางสังคมที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.002$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD พบคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่มีการรับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.05 และ 3.51) กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.05 และ 3.41) กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.05 และ 2.95) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันในด้านลักษณะทางสังคม

ด้านลักษณะทางจิตวิทยา การรับรู้เกี่ยวกับการเจ็บป่วยของผู้ป่วย มีความสำคัญต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยในด้านลักษณะทางจิตวิทยาที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p\text{-value} = 0.031$) และใช้วิธีเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparisons) ระหว่างคู่ที่แตกต่างกันด้วยวิธี LSD พบคู่ที่แตกต่างกันได้แก่ กลุ่มที่มีการรับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้มาก (ค่าเฉลี่ย 4.45 และ 4.16) กลุ่มที่รับรู้มากที่สุดกับกลุ่มที่รับรู้ปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.45 และ 4.02) ดังนั้นระดับอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาลเมโยของผู้ป่วยใน จึงแตกต่างกันในด้านลักษณะทางจิตวิทยา

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของโรงพยาบาล

6.1 ข้อควรปรับปรุง

จากแบบสอบถามปลายเปิดของผู้ป่วยในที่นำมาวิเคราะห์ 252 ฉบับ มีผู้แสดงความคิดเห็นตอบคำถามในเรื่องข้อควรปรับปรุงในการใช้บริการ โรงพยาบาลเมโยทั้งสิ้น 227 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 90.1 แบ่งความคิดเห็นเกี่ยวกับข้อควรปรับปรุง 6 ด้าน และอื่น ๆ ดังนี้

- 6.1.1 ด้านการรักษาโดยแพทย์
- 6.1.2 ด้านระยะเวลาในการรอรับบริการ
- 6.1.3 ด้านอรรถาธิบายและความเป็นกันเองของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่
- 6.1.4 ด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์
- 6.1.5 ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา
- 5.1.6 ด้านความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 5.1.7 ด้านอื่น ๆ

ตารางที่ 4.62 ประเด็นการพิจารณา ในการใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย มีผู้ที่แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางในการปรับปรุงจำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 90.1 และผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็นจำนวน 25 คน คิดเป็น ร้อยละ 9.9

ประเด็นพิจารณา	ดีแล้ว		ควรปรับปรุง		ไม่แสดงความคิดเห็น		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านการรักษาโดยแพทย์	207	82.1	16	7.2	29	11.5	223	88.5
2. ด้านระยะเวลาในการ รอรับบริการ	180	71.4	43	17.1	29	11.5	223	88.5
3. ด้านอรรถาธิบายและความ เป็นกันเองของแพทย์หรือ เจ้าหน้าที่	215	85.3	12	4.8	25	9.9	227	90.1
4. ด้านความทันสมัยของ เครื่องมือและอุปกรณ์	166	65.9	41	16.3	45	17.9	207	82.1
5. ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา	148	58.7	60	23.8	44	17.5	208	82.5
6. ด้านความเหมาะสมของ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	178	70.6	42	16.7	32	12.7	220	87.3

จากตารางที่ 4.62 ประเด็นที่ผู้ป่วยคิดว่าดีแล้วและควรปรับปรุง มีดังนี้
 ประเด็นที่ดีแล้ว พบว่า อันดับแรกได้แก่ ด้านอรรถาธิบายและความเป็นกันเองของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 85.3 รองลงมา ด้านการรักษาโดยแพทย์ ร้อยละ 82.1 ด้านระยะเวลาในการรอรับบริการ ร้อยละ 71.4 ด้านความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 70.6 ด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ ร้อยละ 65.9 และด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา ร้อยละ 58.7
 ประเด็นที่ควรปรับปรุง พบว่า อันดับแรกได้แก่ ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา ร้อยละ 23.8 รองลงมา ด้านระยะเวลาในการรอรับบริการ ร้อยละ 17.1 ด้านความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 16.7 ด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ ร้อยละ 16.3 ด้านการรักษาโดยแพทย์ ร้อยละ 7.2 และด้านอรรถาธิบายและความเป็นกันเองของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 4.8

ตารางที่ 4.63 ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ในด้านการรักษาโดยแพทย์ ของ
การใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย (n = 252)

ข้อควรปรับปรุง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. จำนวนที่แสดงความคิดเห็นด้านการรักษาโดยแพทย์ รวม	223	88.50
ด้านการรักษาโดยแพทย์ ที่ดีแล้ว	207	82.10
ด้านการรักษาโดยแพทย์ ที่ควรปรับปรุง	16	6.30
- ควรมีแพทย์เฉพาะทาง / แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ โรคมีน้อย	3	1.35
- การวินิจฉัยไม่ค่อยละเอียด ควรตรวจให้ละเอียดกว่านี้	2	0.90
- แพทย์เวรตึกบางคนไม่เหมาะที่จะมาอยู่เวรกลางคืน	2	0.90
- แพทย์ช่วงตึกบางครั้งใช้เวลาดูแลน้อยมาก บางคนคุยแค่ 1 นาที	1	0.45
- แพทย์บางคนบางแผนกยังไม่ค่อยยินดีตอบคำถามคนไข้	1	0.45
- แพทย์ควรรักษาให้ถูกทางกว่านี้	1	0.45
- เกิดเหตุฉุกเฉินกับผู้ป่วยตึกไม่มีแพทย์ขึ้นมาดูเลย	1	0.45
- ควรปรับปรุงเป็นบางท่าน	1	0.45
- ควรแนะนำหรือให้เหตุผลมากกว่านี้	1	0.45
- ไม่ค่อยบริการการชี้แนะ	1	0.45
- ควรให้ความมั่นใจในโรคที่มารับการรักษา	1	0.45
- ยังถามแพทย์ได้ช้า เลิกระบบกินเปล่า มาตรวจเซ็นชื่อแต่ไม่ดูคนไข้	1	0.45
2. จำนวนที่ไม่แสดงความคิดเห็น	29	11.50

จากตารางที่ 4.63 พบว่า ผู้มารับบริการคิดว่าด้านการรักษาโดยแพทย์ ควรมีแพทย์เฉพาะทาง / แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ โรคมีน้อย ร้อยละ 1.35 รองลงมาคือ การวินิจฉัยไม่ค่อยละเอียด ควรตรวจให้ละเอียดกว่านี้ร้อยละ 0.90 และ แพทย์เวรตึกบางคนไม่เหมาะที่จะมาอยู่เวรกลางคืน ร้อยละ 0.90

ตารางที่ 4.64 ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ในด้านระยะเวลาในการรอรับบริการ ของการใช้บริการโรงพยาบาลเมโย

ข้อควรปรับปรุง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. จำนวนที่แสดงความคิดเห็นด้านระยะเวลาในการรอรับบริการ รวม	223	88.50
ด้านระยะเวลาในการรอรับบริการ ที่ดีแล้ว	180	71.40
ด้านระยะเวลาในการรอรับบริการ ที่ควรปรับปรุง	43	17.10
- การเงินต้องปรับปรุง คิดค่าบริการซ้ำมากและรอจ่ายเงินนานมาก	4	1.59
- การจ่ายเงินควรมีช่องเรียกตามเลขหมาย จ่ายเงินเสร็จควรรับยาได้เลย	3	1.19
- เวลาตรวจวันเสาร์อาทิตย์ ทำไมซ้ำมาก คนไข้มากก็ซ้ำ คนไข้น้อยก็ซ้ำ	3	1.19
- ผู้ช่วยพยาบาลควรมีมากกว่านี้เพราะปัจจุบันไม่พอที่จะให้บริการ ผู้เข้ามาอนรักษาคิ่วรวดเร็ว ถ้าเร็วจะประทับใจมาก	3	1.19
- แพทย์ควรมาเร็วกว่านี้ เพราะตามแพทย์ยากมากและมาช้า	3	1.19
- ระยะเวลารอแพทย์เข้าไป น่าจะมีแพทย์คอยให้บริการมากกว่านี้	3	1.19
- สำหรับผู้ใช้ประกันชีวิต คิดต่อเรื่องซ้ำมาก	3	1.19
- เวลาในการบริการนานมากในบางครั้ง โรงพยาบาลควรจัดระบบ ให้เกิดความคล่องตัวมากขึ้น	3	1.19
- ในช่วงเวลาผาคอน 20.00 น.เป็นต้น ไปรอนาน	3	1.19
- ควรมีการสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานให้เข้าใจ ก่อนที่จะนัดผู้ป่วย ทำให้ต้องเสียเวลา	3	1.19
- จุดชำระเงิน รอนานมาก ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ เมื่อมีคนไข้จำนวนมาก	2	0.80
- การบริการยังช้าอยู่ ขั้นตอนที่รวดเร็วได้ควรทำให้เร็ว	2	0.80
- ตรวจเร็วไป	2	0.80
- รอช้าเกินไป ควรมีแพทย์ไว้รอรับบริการมากกว่านี้	2	0.80
- ขณะรอแพทย์ควรมีการเปิดเพลงบรรเลงเบาๆ คนไข้จะได้ฟังไม่เบื่อบระหว่างรอคอย	2	0.80
- เวลารอรับบริการบางครั้งช้าเกินไป	1	0.40
- ควรจะทำบัตรคิวในการรอเข้าทำการรักษาของแพทย์แต่ละคน	1	0.40
2. จำนวนที่ไม่แสดงความคิดเห็น	29	11.50

จากตารางที่ 4.64 พบว่า ผู้มารับบริการคิดว่า ด้านระยะเวลาในการรอรับบริการ ใน ส่วนการเงินที่ต้องปรับปรุงคือเรื่อง คิดค่าบริการช้ามากและรอจ่ายเงินนานมากร้อยละ 1.59 รองลงมาคือร้อยละ 1.19 (จำนวน 9 ข้อ) คือ การจ่ายเงินควรมีช่องเรียกตามเลขหมาย จ่ายเงินเสร็จ ควรรับยาได้เลย เวลามาตรวจวันเสาร์อาทิตย์ ทำไมช้ามาก คนไข้มากก็ช้า คนไข้น้อยก็ช้า ตามลำดับ

ตารางที่ 4.65 ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ในด้านอรรถาธิบายและความเป็น
กันเองของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ของการใช้บริการ โรงพยาบาลเมโย

ข้อควรปรับปรุง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. จำนวนที่แสดงความคิดเห็นด้านอรรถาธิบายและความเป็นกันเอง ของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ รวม	227	90.10
ด้านอรรถาธิบายและความเป็นกันเองของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ที่ดีแล้ว	215	85.30
ด้านอรรถาธิบายและความเป็นกันเองของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ควรปรับปรุง	12	4.80
- ควรมีการอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการ	1	0.40
- แพทย์ควรมีอรรถาธิบาย อธิบายมากกว่านี้	1	0.40
- แพทย์บางคนยังไม่ค่อยยินดีตอบคำถามผู้ป่วย	1	0.40
- การให้บริการของพยาบาลควรระมัดระวังมากกว่านี้ และให้ความสนใจในการให้บริการมากกว่านี้	1	0.40
- ควรปรับปรุงโดยเฉพาะ พยาบาลและผู้ช่วยพยาบาล	1	0.40
- เจ้าหน้าที่พยาบาลบนห้องพักผู้ป่วย บางท่าน ไม่รู้จักแก้ปัญหาเฉพาะหน้าแต่คำสั่งแพทย์อย่างเดียว พอเกิดปัญหาที่แพทย์ไม่ได้บอกไว้ก็ไม่ทำอะไรเลยต้องให้ ผู้ป่วยญาติผู้ป่วยแนะนำ	1	0.40
- พยาบาลและผู้ช่วยควรเสนอความช่วยเหลือ โดยไม่ต้องรอการร้องขอบ้าง	1	0.40
- การทำความสะอาดห้องพัก บางครั้งแม่บ้านเกรงใจ ไม่กล้าเข้ามาดูห้องบริเวณเตียงญาติ	1	0.40
- พยาบาลOPDควรมีการดูแลที่ดีกว่านี้ใบหน้ายิ้มแย้ม	1	0.40

ตารางที่ 4.65 (ต่อ)

ข้อควรปรับปรุง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
- มารยาทและการทำงานไม่มีระบบที่ดี	1	0.40
- ความรู้พื้นฐานของผู้ช่วยควรมีมากกว่านี้	1	0.40
- อยากให้ปรับปรุงพยาบาลห้องฉุกเฉินให้มากยิ่งขึ้น	1	0.40
เนื่องจากพยาบาลไม่สนใจเท่าที่ควร พูดยาเหมือนไม่สนใจ		
2. จำนวนที่ไม่แสดงความคิดเห็น	25	9.90

จากตารางที่ 4.65 พบว่า ผู้มารับบริการคิดว่าด้านอรรถาธิบายและความเป็นกันเองของแพทย์หรือเจ้าหน้าที่ ที่ต้องปรับปรุงร้อยละ 0.40 มีจำนวน 9 ข้อเท่าๆ กัน คือเรื่อง ควรมีการอบรมพนักงานในเรื่องการให้บริการ แพทย์ควรมีอรรถาธิบาย ยิ้มแย้ม อธิบายมากกว่านี้ แพทย์บางคนยังไม่ค่อยยินดีตอบคำถามผู้ป่วย การให้บริการของพยาบาลควรระมัดระวังมากกว่านี้ ตามลำดับ

ตารางที่ 4.66 ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ในด้านความทันสมัยของ
เครื่องมือและอุปกรณ์ ของการให้บริการ โรงพยาบาลเมโย

ข้อควรปรับปรุง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. จำนวนที่แสดงความคิดเห็นด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์รวม	207	82.10
ด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่ดีแล้ว	166	65.90
ด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่ควรปรับปรุง	41	16.30
- อยากให้เพิ่มอุปกรณ์ที่ทันสมัยเหมือนโรงพยาบาลอื่น	5	1.99
- เพียงคนไข้ควรทันสมัยกว่านี้	5	1.99
- ไม่แน่ใจความทันสมัยของเครื่องมือ	4	1.59
- ควรหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยหลายอย่าง ควรจัดหามาใช้ให้บริการบ้าง	4	1.59
- เครื่องมือและอุปกรณ์บางชนิดไม่ทันสมัย	4	1.59
- ควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยกว่านี้	4	1.59
- ดูเครื่องมือแพทย์ไม่ทันสมัย	3	1.19
- ปรับปรุงเครื่องมือให้ทันสมัยแข่งกับโรงพยาบาลอื่นๆ	3	1.19
- ควรดูแบบอย่าง โรงพยาบาลที่เก่งเฉพาะด้าน	3	1.19
- อุปกรณ์บางอย่างในห้องตรวจดูโทรมเกินไป	3	1.19
- ควรให้ดีขึ้นอีก	1	0.40
- ป้ายแสดงสถานที่ไม่เด่น	1	0.40
- เครื่องวัดอุณหภูมิควรมีแบบที่วัดที่หู	1	0.40
2. จำนวนที่ไม่แสดงความคิดเห็น	45	17.90

จากตารางที่ 4.66 พบว่า ผู้มารับบริการด้านความทันสมัยของเครื่องมือและอุปกรณ์ คิดว่า ที่ต้องปรับปรุง คือ อยากให้เพิ่มอุปกรณ์ที่ทันสมัยเหมือนโรงพยาบาลอื่นและเพียงคนไข้ควรทันสมัยกว่านี้ ร้อยละ 1.99 รองลงมามีจำนวน 4 ข้อ คือ ไม่แน่ใจความทันสมัยของเครื่องมือ ควรหาอุปกรณ์ที่ทันสมัยหลายอย่าง ควรจัดหามาใช้ให้บริการบ้าง เครื่องมือและอุปกรณ์บางชนิดไม่ทันสมัยและ ควรมีอุปกรณ์และเครื่องมือที่ทันสมัยกว่านี้ ร้อยละ 1.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.67 ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ในด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา
ของการให้บริการ โรงพยาบาลเมโย

ข้อควรปรับปรุง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. จำนวนที่แสดงความคิดเห็นด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา รวม	208	82.50
ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา ที่ดีแล้ว	148	58.70
ด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา ที่ควรปรับปรุง	60	23.80
- ค่าใช้จ่ายบางอย่างแพงเกินไป	6	2.38
- ค่ารักษาแพงไปหน่อย	4	1.59
- ผู้ที่มาตรวจรักษาบ่อยๆ ควรมีส่วนลดให้มากๆ ตามอัตราส่วน การใช้บริการ/ผู้ป่วยที่รักษาประจำควรให้ส่วนลดมากกว่านี้	4	1.59
- ปรับปรุงให้ไม่สูงจะดีมาก	4	1.59
- บางอย่างควรให้มีส่วนลดมากกว่านี้	4	1.59
- น่าจะมีส่วนลดของแต่ละการรักษาโรคของแต่ละชนิด	4	1.59
- ค่ายาบางชนิดราคาสูงบ้าง	3	1.19
- ปรับราคาค่าห้องพักรักษาตงสักนิดถ้าเป็นไปได้	3	1.19
- ควรลดค่ายาในบางรายการที่เหมาะสมกับ สถานการณ์ปัจจุบัน	3	1.19
- ค่าใช้จ่ายอย่าให้แพง คนไข้จะได้มากมาย	3	1.19
- ควรจัด promotion ส่วนของลูกค้าห้องราคาพิเศษ เหมือน โรงพยาบาลอื่น ๆ	3	1.19
- ควรให้เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	2	0.79
- ควรลดลงเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจ	2	0.79
- ค่ารักษายาแพงกว่านี้	2	0.79
- ราคาค่อนข้างสูง	2	0.79
- ค่อนข้างที่จะแพงสำหรับผู้ที่มีรายได้ปานกลางหรือน้อย	2	0.79
- คิดค่าบริการแพงไปหน่อย	2	0.79
- ราคาค่ารักษาโดยอุปกรณ์ทันสมัยแพงไป, ราคาค่าห้องพักสูงไป สำหรับห้อง ที่ไม่มี ทีวี	2	0.79
- ค่าห้องเดี่ยวพิเศษสูงไป	2	0.79

ตารางที่ 4.67 (ต่อ)

ข้อควรปรับปรุง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
- น่าจะมีการผ่อนจ่ายบ้าง	1	0.40
- ค่าห้องแพงไป สำหรับห้องเดี่ยวพิเศษ	1	0.40
- ค่าใช้จ่ายในการรักษา ถ้าต่ำกว่านี้ก็จะดี	1	0.40
2. จำนวนที่ไม่แสดงความคิดเห็น	44	17.50

จากตารางที่ 4.67 พบว่า ผู้มารับบริการด้านค่าใช้จ่ายในการรักษา คิดว่า ที่ต้องปรับปรุง คือค่าใช้จ่ายบางอย่างแพงเกินไปร้อยละ 2.38 รองลงมามีจำนวน 5 ข้อ คือ ค่ารักษาแพงไปเล็กน้อย ผู้ที่มาตรวจรักษาบ่อยๆ ควรมีส่วนลดให้หลายๆ ตามอัตราส่วน, การใช้บริการ/ผู้ป่วยที่รักษาประจำควรให้ส่วนลดมากกว่านี้ ปรับปรุงให้ไม่สูงจะดีมาก บางอย่างควรให้มีส่วนลดมากกว่านี้ และ น่าจะมีส่วนลดของแต่ละการรักษาโรคของแต่ละชนิดร้อยละ 1.59 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.68 ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ในด้านความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ของการให้บริการโรงพยาบาลเมโย

ข้อควรปรับปรุง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. จำนวนที่แสดงความคิดเห็นด้านความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวม	220	87.30
ด้านความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ดีแล้ว	178	70.60
ด้านความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ควรปรับปรุง42		16.70
- สถานที่จอดรถคับแคบ ควรปรับปรุงที่จอดรถ	7	2.78
- ที่จอดรถและห้องน้ำน้อย	6	2.39
- ห้องผู้ป่วยควรปรับปรุง	5	1.99
- บริเวณผู้ป่วยรอพบแพทย์แออัดเกินไป ควรขยายเนื้อที่หากเป็นไปได้	5	1.99
- ที่จอดรถ ควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบว่าจุดที่ใดได้บ้าง	4	1.59
- บางแผนกควรปรับปรุง และที่สำคัญสถานที่จอดรถน้อยมาก	4	1.59
- ห้องที่ปรับปรุงใหม่ที่เขื่อนน้ำเกลือในห้องน้ำอยู่ต่ำไปเวลาใช้อ่างล้างหน้าทำให้ระดับเลือดไหลย้อนบ่อยและถึงขะท้วไปในห้องต้องให้เหยียบเปิด ผู้ป่วยจะใช้ได้อย่างไรเพราะอยู่บนเตียง		
- ห้องน้ำหรือสุขภัณฑ์ในห้องน้ำควรตรวจสอบก่อนให้ใช้บริการ	3	1.19
- ห้องน้ำควรสะอาดกว่านี้	2	0.80
- การปรับเอนของเตียง น่าจะเป็นแบบปุ่มกดแทนที่จะใช้มือหมุน	2	0.80
- ไม่มีหมวกอาบน้ำ แป้ง และผ้าเช็ดตัว	1	0.40
2. จำนวนที่ไม่แสดงความคิดเห็น	32	12.70

จากตารางที่ 4.68 พบว่า ผู้มารับบริการด้านความเหมาะสมของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก คิดว่า ที่ต้องปรับปรุง คือ สถานที่จอดรถคับแคบ ควรปรับปรุงที่จอดรถ ร้อยละ2.78 รองลงมาคือ ที่จอดรถและห้องน้ำน้อย ร้อยละ2.39 ห้องผู้ป่วยควรปรับปรุงและ บริเวณผู้ป่วยรอพบแพทย์แออัดเกินไป ควรขยายเนื้อที่หากเป็นไปได้ ร้อยละ1.99 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.69 ข้อควรปรับปรุงและข้อเสนอแนะในการปรับปรุง ในด้านอื่น ๆ ของการให้บริการ
โรงพยาบาลเมโย

ข้อควรปรับปรุง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. จำนวนที่แสดงความคิดเห็นด้านอื่น ๆ	35	13.90
ด้านอื่น ๆ ที่ควรปรับปรุง	35	13.90
- ร้านอาหารของโรงพยาบาลควรปรับปรุง	6	2.38
- ควรมีร้านค้าของเยี่ยมผู้ป่วย	3	1.19
- ห้องอาหารของโรงพยาบาลควรปรับปรุง บรรยากาศ รสชาติ ของอาหาร ลักษณะอาหาร ผู้ประกอบอาหาร ผู้ให้บริการ	3	1.19
- อาหาร ปริมาณเหมาะสม แต่รสชาติไม่ค่อยดีนัก และมักให้ เครื่องปรุงไม่ครบ ควรปรับปรุงเรื่องอาหาร	3	1.19
- ขอให้ทางโรงพยาบาลรักษาความดีทั้งหลายต่างๆเอาไว้ตลอด	2	0.79
- ควรปรับปรุงห้องพักสำหรับเด็กให้ดูน่าอยู่ น่าสนใจมีสีสัน เหมาะสมกับเด็ก มีห้องของเล่นให้เด็กอย่างน้อย 1 ห้องเนื่องจาก สถานที่ค่อนข้างมีบริเวณน้อย เด็กพักนานต้องการออกกำลังกายหรือ พื้นที่ในการวิ่งเล่นเปลี่ยนบรรยากาศจากในห้องพัก ใช้อุปกรณ์ของเล่น ให้เหมาะสมกับเด็กในหลาย ๆวัย และรักษาความสะอาดของเล่น อย่างสม่ำเสมอ	2	0.79
- ลิฟท์ มีน้อยเกินไป น่าจะเพิ่มอีกอย่างน้อย 1 ลิฟท์	2	0.79
- หมอนหนุนไม่ควรแข็งมากและมีกลิ่นยาง	2	0.79
- สิทธิใบเบิกค่ารักษาหากผู้ป่วยสามารถเบิกได้ ควรให้ ความช่วยเหลือเพราะที่มารักษาที่นี่ส่วนมากจะมีรายได้น้อย	1	0.40
- เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยสนใจเวลาเข้ามาทำอะไรก็แล้วแต่ จะส่งเสียงดัง รบกวนผู้ป่วยอยู่ตลอดทำให้ผู้ป่วยไม่ได้พักผ่อน	1	0.40
- ไม่แน่ใจว่าโรงพยาบาลสามารถปรับลดค่าห้องค่ารักษา ค่ายา ได้บ้างไหม ถ้าปรับลดลงได้บ้างและโรงพยาบาลอยู่ได้ มีกำไร พอและใช้ปรับปรุงโรงพยาบาลได้ก็ควรทำ	1	0.40

ตารางที่ 4.69 (ต่อ)

ข้อควรปรับปรุง	จำนวน(คน)	ร้อยละ
- การเรียกรถพยาบาล เวลาติดต่อมาทางโทรศัพท์ต้องติดต่อหลายแผนกทำให้ช้า ซึ่งไม่สามารถ รอได้ เพราะช้ามาก	1	0.40
- ควรมีดอกไม้สักดอกอยู่ในห้องผู้ป่วย ผู้เฒ่าควรมีนม น้ำอัลคาไลน์ ไฟล์คอยบริการในตู้เย็นเพราะที่อื่นจะมีบริการมากกว่านี้ (ในอดีต อาหารดีกว่านี้)	1	0.40
- ห้องอาหารของโรงพยาบาลควรมีโทรศัพท์ให้ติดต่อสั่งอาหารได้ กรณีที่เฝ้าเด็กอ่อนคนเดียวไม่สามารถไปเลือกซื้ออาหารได้เอง จะสะดวกในการสั่งอาหารมากกว่า	1	0.40
- มุมพักผ่อน ควรเป็นสวนหย่อมที่มีต้นไม้ดอกไม้ เพื่อผ่อนคลาย	1	0.40
- การจัดการการเข้าห้องพัก ควรให้นักการภารโรงเข้ามาพร้อมแพทย์หรือพยาบาล เพื่อให้เกิดการรบกวนน้อยที่สุด (เข้ามาทำหลายๆ อย่างทีเดียว)	1	0.40
- ห้องพัก ผ้าม่านมีกลิ่น ควรมีการ กำจัดกลิ่นก่อนทุกครั้งที่เปิดให้เข้าพัก	1	0.40
- ควรดูแลเรื่อง แอร์ไม่ให้มีกลิ่น ดูแลเรื่องยุงไม่ให้มีในห้องน้ำ	1	0.40
- ห้องนอน		
- เลื่อควรมี 2 ขนาดและออกแบบให้ใส่ได้สะดวก	1	0.79
2. จำนวนผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็น รวม	217	86.10

จากตารางที่ 4.69 พบว่า ผู้มารับบริการด้านอื่น ๆ คิดว่า ที่ต้องปรับปรุง คือ ร้านอาหารของโรงพยาบาลควรปรับปรุงร้อยละ 2.38 รองลงมาคือ ควรมีร้านค้าของเยี่ยมผู้ป่วย ห้องอาหารของโรงพยาบาลควรปรับปรุง บรรยากาศรสชาติของอาหาร ลักษณะอาหาร ผู้ประกอบอาหาร ผู้ให้บริการ อาหาร ปริมาณเหมาะสม แต่รสชาติไม่ค่อยดีนัก และมักให้เครื่องปรุงไม่ครบ ควรปรับปรุงเรื่องอาหาร ร้อยละ 1.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.70 จำนวนร้อยละของตัวอย่าง ในภาพรวมที่ตัดสินใจมาเลือกใช้บริการของ
โรงพยาบาลเมโย จำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
1. จำนวนผู้ที่แสดงความคิดเห็นตัดสินใจเลือกใช้บริการในภาพรวม	157	62.30
- ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน การเดินทางสะดวก และมีความผูกพันระหว่างครอบครัวของผู้ป่วยกับ โรงพยาบาล/สมาชิกครอบครัวทุกคนรักษาที่โรงพยาบาลนี้/เคยเข้ารับการรักษามานานมากกว่า10 ปี/รักษามานานแล้วทั้งครอบครัว/รักษาต่อเนื่องมาเรื่อย ๆ	72	28.57
- บริการที่ดี สะดวกรวดเร็ว และสะอาด/ห้องพักระยะเวลารักษาพยาบาล	14	5.56
- แพทย์มีความชำนาญในการรักษาโรค/แพทย์ให้การดูแล และให้คำปรึกษาดีมากตลอด / ให้บริการและการรักษาที่ดี รักษาแล้วหายทุกครั้ง เพราะไม่รอนาน/การรักษาพยาบาลที่มีการบอกต่อว่าดี เพราะรักษาแล้วหายไม่เสียเวลา	12	4.76
- ความน่าเชื่อถือของแพทย์ /ความเชื่อมั่นในชื่อเสียงของโรงพยาบาล เพราะใช้บริการมานานรู้สึกคุ้นเคยกับแพทย์ สถานที่ แพทย์ก็มีความสามารถตามสายงาน/ความสะดวกรวดเร็ว ในการตรวจและรักษา เพราะบริการทันใจญาติและผู้ป่วย	10	3.97
- มีแพทย์ที่รักษาเป็นประจำให้ความดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีรับฟังความคิดเห็นของผู้ป่วย และอธิบายให้เข้าใจ สะดวก รวดเร็ว แพทย์มีความเป็นกันเองเหมือนกับญาติ	9	3.57
- มีความเชื่อมั่นในความสามารถของแพทย์/มีความเชื่อมั่นในการวิเคราะห์โรคของแพทย์/ความน่าเชื่อถือของแพทย์และอุปกรณ์เครื่องมือ และการให้บริการรวม ๆ ดีมากเพราะการตรวจรักษาของแพทย์ได้ผลดี มีความน่าเชื่อถือ	9	3.57
- เพื่อน/ญาติ หรือคนรู้จักแนะนำ ชมเชย และเห็นการบริการของโรงพยาบาลที่รักษาเพื่อนเพราะ เคยรักษาและมีประวัติอยู่ที่โรงพยาบาลนี้	6	2.38
- ราคาบริการถูกกว่าที่อื่น ไม่แพงเกินไปอยู่ในระดับที่เหมาะสม	6	2.38

ตารางที่ 4.70 (ต่อ)

ปัจจัยในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
- บริการประทับใจทั้งแพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ บุรุษพยาบาลและ สิ่งแวดล้อมภายในโรงพยาบาลดูสะอาดเรียบร้อยเป็นระเบียบ และเคยได้รับการรักษาเป็นคนไข้ของโรงพยาบาลนี้	5	1.98
- มีการทำงานเป็นระบบ/ มีบริการที่ประทับใจการรักษาใส่ใจดีมาก บุคลากรใส่ใจ และดูแลดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง	4	1.59
- เทคโนโลยีทันสมัย แพทย์มีประสิทธิภาพในการทำงานสูง	4	1.56
- ความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลเป็นโรงพยาบาลที่เปิดบริการ มานานแล้ว มีความน่าเชื่อถือในทุก ๆ ด้านและราคาค่อนข้าง เหมาะสมกับสถานะทางเศรษฐกิจในปัจจุบัน	3	1.19
- แพทย์ที่รักษาให้คำแนะนำ/รู้จักกับแพทย์ของโรงพยาบาล เป็นบริการที่ดีและมีความเชื่อมั่นในการให้บริการของแพทย์และ พยาบาล	3	1.19
2. จำนวนผู้ที่ไม่แสดงความคิดเห็นตัดสินใจเลือกใช้บริการในภาพรวม	95	37.70

จากตารางที่ 4.70 พบว่าผู้มารับบริการ คิดว่าในภาพรวม ที่ตัดสินใจเลือกใช้บริการ
โรงพยาบาลเมโยอันดับสูงสุด คือ ใกล้บ้าน ใกล้ที่ทำงาน การเดินทางสะดวก และมีความผูกพัน
ระหว่างครอบครัวของผู้ป่วยกับโรงพยาบาล / สมาชิกครอบครัวทุกคนรักษาที่โรงพยาบาลนี้ / เคย
เข้ารับการรักษามานานมากกว่า 10 ปี / รักษามานานแล้วทั้งครอบครัว / รักษาต่อเนื่องมาเรื่อย ๆ ถึง
ร้อยละ 28.57 รองลงมาคือ บริการที่ดี สะดวกรวดเร็ว และสะอาด/ห้องพักระยะยาวสะดวกสบาย
ร้อยละ 5.56 แพทย์มีความชำนาญในการรักษาโรค / แพทย์ให้การดูแล และให้คำปรึกษาดีมากตลอด /
ให้บริการและการรักษาที่ดี รักษาแล้วหายทุกครั้ง เพราะไม่รอนาน/ การรักษาพยาบาลที่มีการบอก
ต่อว่าดี เพราะรักษาแล้วหายไม่เสียเวลาร้อยละ 4.76 ตามลำดับ