

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยพฤติกรรมและปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก : กรณีศึกษาผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยได้แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์ โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับของการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก โดยการนำเสนอผลการวิเคราะห์เป็นค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน โดยใช้สถิติวิเคราะห์ t- test และ F-test โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	200	50.0
หญิง	200	50.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย และ เพศหญิง เท่ากัน จำนวนอย่างละ 200 คน คิดเป็นร้อยละร้อยละ 50

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	27	6.8
20 – 30 ปี	146	36.5
31 – 40 ปี	138	34.5
41 – 50 ปี	68	17.0
51 – 60 ปี	21	5.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดมีอายุตั้งแต่ 20-30 ปี มีจำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 อันดับที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีอายุตั้งแต่ 31-40 ปี มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.5 อันดับที่ 3 กลุ่มตัวอย่างมีอายุตั้งแต่ 41-50 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยที่สุดอยู่ในกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	8	2.0
มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า	75	18.8
มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า	181	45.2
อนุปริญญา/เทียบเท่า	83	20.8
ปริญญาตรี	49	12.2
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดมีระดับการศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า มีจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 อันดับที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษานุปริญญา/เทียบเท่า มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8 อันดับที่ 3 กลุ่มตัวอย่างมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยที่สุดอยู่ในกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	187	46.8
สมรส	206	51.5
หม้าย	7	1.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดมีสถานภาพสมรส มีจำนวน 206 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 อันดับที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพโสด มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 อันดับที่ 3 กลุ่มตัวอย่างมีสถานภาพหม้าย มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ(ลักษณะงาน)

อาชีพ(ลักษณะงาน)	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานทั่วไป	296	74.0
หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น)	60	15.0
ผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง)	35	8.8
ผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการ	9	2.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดทำงานเป็นพนักงานทั่วไป มีจำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 74.0 อันดับที่ 2 กลุ่มตัวอย่างทำงานเป็นหัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น) มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 อันดับที่ 3 กลุ่มตัวอย่างทำงานเป็นผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง) มีจำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยที่สุดอยู่ในกลุ่มที่ทำงานเป็นผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการ มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับรายได้

ระดับรายได้	จำนวน	ร้อยละ
5,001–10,000 บาท	145	36.2
10,001–15,000 บาท	181	45.2
15,001–20,000 บาท	47	11.8
20,001–25,000 บาท	18	4.5
มากกว่า 25,000 บาท	9	2.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดมีระดับรายได้ 10,001–15,000 บาท มีจำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 45.2 อันดับที่ 2 กลุ่มตัวอย่างมีระดับรายได้ 5,001–10,000 บาท มีจำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 อันดับที่ 3 กลุ่มตัวอย่างมีระดับรายได้ 15,001–20,000 บาท มีจำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 11.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนน้อยที่สุดอยู่ในกลุ่มที่มีระดับรายได้ มากกว่า 25,000 บาท มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้บริการทางการแพทย์

ตารางที่ 4.7 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนที่เลือกใช้โรงพยาบาลเป็นสถานพยาบาลหลักในปัจจุบัน

สถานพยาบาลหลัก	จำนวน	ร้อยละ
โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า	95	23.8
โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์	82	20.5
โรงพยาบาลชลประทาน	63	15.8
โรงพยาบาลแม่น้ำ	59	14.8
โรงพยาบาลกรุงเทพ	45	11.2
สถาบันบำราศนราดูร	36	9.0
อื่น ๆ - โรงพยาบาลอื่น	11	2.8
- โรงพยาบาลวชิรพยาบาล	6	1.5
- โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ ประชาชื่น	3	0.7
รวม	400	100.0

ตารางที่ 4.8 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลหลักแยกตามประเภทสถานพยาบาล

ประเภทสถานพยาบาล	จำนวน	ร้อยละ
สถานพยาบาลภาครัฐ	200	50.0
สถานพยาบาลภาคเอกชน	200	50.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.7 และ ตารางที่ 4.8 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีมากที่สุดเลือก โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า เป็นสถานพยาบาลหลัก มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 23.8 อันดับที่ 2 ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ รัตนาธิเบศร์ เป็นสถานพยาบาลหลัก มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 อันดับที่ 3 ผู้ประกันตนเลือกโรงพยาบาลชลประทาน เป็นสถานพยาบาลหลัก มีจำนวน 63 คน

คิดเป็นร้อยละ 15.8 ผู้ประกันตนที่เลือกโรงพยาบาลอื่นๆ ที่อยู่นอกเขตจังหวัดนนทบุรี เป็นสถานพยาบาลหลัก มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ในส่วนของประเภทของสถานพยาบาลพบว่า สถานพยาบาลหลักที่ผู้ประกันตนเลือกใช้เป็นสถานพยาบาลของภาครัฐ และภาคเอกชนจำนวนเท่ากันคือ 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.0

ตารางที่ 4.9 จำนวนและร้อยละ ของผู้ประกันตน จำแนกตามการเปลี่ยนสถานพยาบาลหลักจากปีที่ผ่านมา

การเปลี่ยนสถาน พยาบาลหลัก	ผู้ประกันตนที่เลือก		ผู้ประกันตนที่เลือก		รวม	
	สถานพยาบาลภาครัฐ		สถานพยาบาลเอกชน			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เปลี่ยน	200	50.0	197	49.2	397	99.2
เปลี่ยน	0	0.0	3	0.8	3	0.8
รวม					400	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่าผู้ประกันตนที่มีมากที่สุดไม่เปลี่ยนสถานพยาบาลหลักจากปีที่ผ่านมามีจำนวน 397 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 ส่วนผู้ประกันตนที่มีการเปลี่ยนสถานพยาบาลหลักจากปีที่ผ่านมามีจำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีเหตุผลในการเปลี่ยนสถานพยาบาลหลักคือ โฉลกบ้าน/ที่พัก

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละ ของผู้ประกันตนจำแนกตามการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก

การตัดสินใจเลือก สถานพยาบาลหลัก	ผู้ประกันตนที่เลือก		ผู้ประกันตนที่เลือก		รวม	
	สถานพยาบาลภาครัฐ		สถานพยาบาลเอกชน			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
เลือกด้วยตนเอง	180	45.0	103	25.8	283	70.8
เลือกตามที่หัวหน้างาน / ฝ่ายบุคคลให้เลือก	20	5.0	97	24.2	117	29.2
รวม					400	100.0

จากตารางที่ 4.10 พบว่าผู้ประกันตนที่มีมากที่สุดเลือกสถานพยาบาลหลักโดยเลือกด้วยตนเอง มีจำนวน 283 คน คิดเป็นร้อยละ 70.8 ผู้ประกันตนที่เลือเลือกสถานพยาบาลหลักโดยเลือกตามที่หัวหน้างาน / ฝ่ายบุคคลให้เลือก มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2

เมื่อเปรียบเทียบกันแล้วพบว่าผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาคเอกชนจะเลือกสถานพยาบาลหลักโดยเลือกตามหัวหน้างาน / ฝ่ายบุคคลให้เลือก มีจำนวนมากกว่าผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาครัฐ

ตารางที่ 4.11 จำนวนและร้อยละ ของผู้ประกันตนจำแนกตามการมีโรคประจำตัว

การมีโรคประจำตัว	ผู้ประกันตนที่เลือก		ผู้ประกันตนที่เลือก		รวม	
	สถานพยาบาลภาครัฐ		สถานพยาบาลเอกชน			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
มีโรคประจำตัว	35	8.7	23	5.8	58	14.5
ไม่มีโรคประจำตัว	165	41.2	177	44.3	342	85.5
รวม					400	100.0

จากตารางที่ 4.11 พบว่าผู้ประกันตนที่มีมากที่สุดไม่มีโรคประจำตัวจำนวน 342 คน คิดเป็นร้อยละ 85.5 ส่วนผู้ประกันตนที่มีโรคประจำตัวมีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.5 โดยแยกโรคประจำตัวได้คือ ผู้ประกันตนที่มีโรคเบาหวานอย่างเดียวมีจำนวน 27 คน ผู้ประกันตนที่มีโรคความดันโลหิตสูงอย่างเดียวมีจำนวน 27 คน ผู้ประกันตนที่มีโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงมีจำนวน 2 คน และผู้ประกันตนที่มีโรคหอบหืดมีจำนวน 2 คน

ตารางที่ 4.12 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตน จำแนกตามการปฏิบัติตัวเป็นอันดับแรกเมื่อเจ็บป่วย

การปฏิบัติตัวเป็นอันดับแรกเมื่อเจ็บป่วย	ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาครัฐ		ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลเอกชน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	ใช้บริการโรงพยาบาลที่เลือกเป็นสถานพยาบาลหลัก	46	11.5	124	31.0	170
ใช้บริการห้องพยาบาลที่ทำงาน	49	12.3	61	15.2	110	27.5
ใช้บริการคลินิกที่เป็นเครือข่ายของสถานพยาบาลหลัก	98	24.5	1	0.3	99	24.8
ชื้อยากินเอง	7	1.7	14	3.5	21	5.2
รวม					400	100.0

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การปฏิบัติตัวเป็นอันดับแรกเมื่อเจ็บป่วยของผู้ประกันตนที่มีมากที่สุดคือ ใช้บริการโรงพยาบาลที่เลือกเป็นสถานพยาบาลหลัก มีจำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 อันดับที่ 2 ผู้ประกันตนใช้บริการห้องพยาบาลที่ทำงาน มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 อันดับที่ 3 ผู้ประกันตนใช้บริการคลินิกที่เป็นเครือข่ายของสถานพยาบาลหลัก มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.8 ผู้ประกันตนส่วนน้อยที่สุดชื้อยากินเอง มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

เมื่อเปรียบเทียบกันพบว่า ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาครัฐส่วนใหญ่ใช้บริการคลินิกที่เป็นเครือข่ายของสถานพยาบาลหลักมีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ในขณะที่ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาคเอกชนส่วนใหญ่ใช้บริการโรงพยาบาลที่เลือกเป็นสถานพยาบาลหลักมีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0

ตารางที่ 4.13 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตนจำแนกตามการเคยใช้บริการสถานพยาบาลหลัก

การเคยใช้บริการ สถานพยาบาลหลัก	ผู้ประกันตนที่เลือก สถานพยาบาลภาครัฐ		ผู้ประกันตนที่เลือก สถานพยาบาลเอกชน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	เคย	199	49.8	200	50.0	399
ไม่เคย	1	0.2	0	0.0	1	0.2
รวม					400	100.0

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตน จำแนกตามจำนวนครั้งที่เคยใช้บริการ
สถานพยาบาลหลักในช่วงเวลา 1 มกราคม-31 ธันวาคม 2550

จำนวนครั้งที่เคย ใช้บริการ	ผู้ประกันตนที่เลือก สถานพยาบาลภาครัฐ		ผู้ประกันตนที่เลือก สถานพยาบาลเอกชน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	1-5 ครั้ง	126	31.6	121	30.4	247
6-10 ครั้ง	61	15.3	66	16.5	127	31.8
11-15 ครั้ง	11	2.75	11	2.75	22	5.5
16-20 ครั้ง	1	0.25	1	0.25	2	0.5
21-25 ครั้ง	0	0.0	1	0.2	1	0.2
รวม					399	100.0

จากตารางที่ 4.13 และ ตารางที่ 4.14 พบว่า ในช่วงเวลา 1 มกราคม-31 ธันวาคม 2550 ผู้ประกันตนเคยใช้บริการสถานพยาบาลหลัก จำนวน 399 คน คิดเป็นร้อยละ 99.8 โดยจำแนกจำนวนครั้งได้คือ ผู้ประกันตนที่มีมากที่สุดใช้บริการสถานพยาบาลหลัก จำนวน 1-5 ครั้ง มีจำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 62.0 รองลงมา ใช้บริการสถานพยาบาลหลัก จำนวน 6-10 ครั้ง มีจำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8

ตารางที่ 4.15 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตน จำแนกตามเวลาที่ใช้เดินทางจากบ้าน / ที่ทำงาน ไปยังสถานพยาบาลหลัก

เวลาที่ใช้เดินทาง	ผู้ประกันตนที่เลือก		ผู้ประกันตนที่เลือก		รวม	
	สถานพยาบาลภาครัฐ		สถานพยาบาลเอกชน			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 นาที	49	12.25	49	12.25	98	24.5
30 นาที-1 ชั่วโมง	145	36.2	147	36.8	292	73.0
มากกว่า 1 ชั่วโมง-2 ชั่วโมง	6	1.5	4	1.0	10	2.5
รวม					400	100.0

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีมากที่สุดใช้เวลาเดินทางจากบ้าน / ที่ทำงาน ไปยังสถานพยาบาลหลัก เป็นระยะเวลา 30 นาที-1 ชั่วโมง มีจำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 อันดับที่ 2 ผู้ประกันตนใช้ระยะเวลา น้อยกว่า 30 นาที มีจำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 อันดับที่ 3 ผู้ประกันตนใช้ระยะเวลา มากกว่า 1 ชั่วโมง-2 ชั่วโมง มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.5

ตารางที่ 4.16 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตน จำแนกตามช่วงเวลาที่ใช้ไปใช้บริการ สถานพยาบาลหลัก

ช่วงเวลาที่ใช้ บริการ	ผู้ประกันตนที่เลือก		ผู้ประกันตนที่เลือก		รวม	
	สถานพยาบาลภาครัฐ		สถานพยาบาลเอกชน			
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
8.01 น.-16.00 น.	168	42	96	24	264	66.0
16.01 น.-24.00 น.	32	8	104	26	136	34.0
รวม					400	100.0

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีมากที่สุดไปใช้บริการสถานพยาบาลหลัก ในช่วงเวลา 8.01 น.-16.00 น. มีจำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0 รองลงมาผู้ประกันตนไปใช้บริการสถานพยาบาลหลักในช่วงเวลา 16.01 น.-24.00 น. มีจำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0

เมื่อเปรียบเทียบกันพบว่า ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาครัฐที่มีมากที่สุดไปใช้บริการในช่วงเวลา 8.01 น.-16.00 น. มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42 ในขณะที่ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาคเอกชนที่มีมากที่สุดไปใช้บริการในช่วงเวลา 16.01 น.-24.00 น. มีจำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26

ตารางที่ 4.17 จำนวนและร้อยละ ของผู้ประกันตน จำแนกตามบุคคลที่ไปสถานพยาบาลหลักด้วย

บุคคลที่ไป สถานพยาบาลหลักด้วย	ผู้ประกันตนที่เลือก สถานพยาบาลภาครัฐ		ผู้ประกันตนที่เลือก สถานพยาบาลเอกชน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไปคนเดียว	93	23.2	83	20.8	176	44.0
ญาติพี่น้อง	90	22.5	27	6.7	117	29.2
เพื่อนร่วมงาน	4	1.0	63	15.8	67	16.8
เพื่อน	13	3.3	27	6.7	40	10.0
รวม					400	100.0

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีมากที่สุดไปใช้บริการสถานพยาบาลหลักคนเดียว มีจำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 44.0 อันดับที่ 2 ผู้ประกันตนไปใช้บริการสถานพยาบาลหลักกับญาติพี่น้อง มีจำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 อันดับที่ 3 ผู้ประกันตนไปใช้บริการสถานพยาบาลหลักกับเพื่อนร่วมงาน มีจำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 ผู้ประกันตนส่วนน้อยที่สุดไปใช้บริการสถานพยาบาลหลักกับเพื่อน มีจำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ตารางที่ 4.18 จำนวนและร้อยละของผู้ประกันตน จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่ในสถานพยาบาลหลัก
ในการใช้บริการแต่ละครั้ง

ระยะเวลาที่อยู่ใน สถานพยาบาล	ผู้ประกันตนที่เลือก สถานพยาบาล ภาครัฐ		ผู้ประกันตนที่เลือก สถานพยาบาล เอกชน		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
	น้อยกว่า 30 นาที	0	0.0	20	5.0	20
30 นาที-1 ชั่วโมง	30	7.5	175	43.7	205	51.2
มากกว่า 1 ชั่วโมง-2 ชั่วโมง	163	40.8	5	1.2	168	42.0
มากกว่า 2 ชั่วโมง	7	1.8	0	0.0	7	1.8
รวม					400	100.0

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ผู้ประกันตนที่มีมากที่สุดใช้เวลาอยู่ในสถานพยาบาลหลักในการใช้บริการแต่ละครั้ง เป็นระยะเวลา 30 นาที-1 ชั่วโมง มีจำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.2 อันดับที่ 2 ผู้ประกันตนใช้เวลาอยู่ในสถานพยาบาลหลักในการใช้บริการแต่ละครั้ง เป็นระยะเวลา มากกว่า 1 ชั่วโมง-2 ชั่วโมง มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 42.0 อันดับที่ 3 ผู้ประกันตนใช้เวลาอยู่ในสถานพยาบาลหลักในการใช้บริการแต่ละครั้ง เป็นระยเวลาน้อยกว่า 30 นาที มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ผู้ประกันตนส่วนน้อยที่สุดใช้เวลาอยู่ในสถานพยาบาลหลักในการใช้บริการแต่ละครั้ง เป็นระยะเวลามากกว่า 2 ชั่วโมง มีจำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8

เมื่อเปรียบเทียบกันพบว่า ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาครัฐที่มีมากที่สุดใช้ระยะเวลาที่อยู่ในสถานพยาบาลมากกว่า 1 ชั่วโมง-2 ชั่วโมง มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.8 ในขณะที่ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาคเอกชนที่มีมากที่สุดใช้ระยะเวลาที่อยู่ในสถานพยาบาล 30 นาที-1 ชั่วโมง มีจำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 43.7

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับของการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก

ตารางที่ 4.19 ระดับของการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ด้านผลิตภัณฑ์

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	ผู้ประกันตนที่เลือก สถานพยาบาล ภาครัฐ		ผู้ประกันตนที่เลือก สถานพยาบาล เอกชน		รวม		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
	1. มีแพทย์ของสถานพยาบาลที่มี ชื่อเสียง มีความรู้ ความชำนาญใน การตรวจรักษา	4.42	0.54	3.87	0.47	4.15	
2. แพทย์อธิบายถึงโรคและการรักษา	4.37	0.55	3.82	0.53	4.09	0.61	มาก
3. พยาบาลมีความรู้ ความชำนาญใน การดูแลผู้ป่วย	3.81	0.62	3.41	0.59	3.61	0.64	มาก
4. ให้บริการรักษาโรคเฉพาะทาง	4.04	0.72	3.62	0.67	3.83	0.72	มาก
5. มีมาตรฐานที่ดีในการดูแลรักษา	4.27	0.65	3.85	0.83	4.06	0.77	มาก
6. เกสเซอร์แนะนำการใช้ยาทุกครั้ง ก่อนจ่ายยา	4.26	0.70	3.86	0.89	4.06	0.83	มาก
7. ใช้ยารักษาโรคที่มีคุณภาพดี	4.11	0.85	3.80	0.92	3.96	0.90	มาก
8. มีบริการด้านทันตกรรม (ทำฟัน)	3.87	0.85	3.84	0.82	3.85	0.83	มาก
9. มีบริการรักษาแบบเหมาจ่าย (แพคเกจ) เช่น ฝากครรภ์	2.04	0.87	2.66	0.84	2.35	0.91	น้อย
10. มีอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ที่ ทันสมัย	4.57	0.62	3.99	0.77	4.28	0.76	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม					3.82	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ในภาพรวมผู้ประกันตนให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ด้านผลิตภัณฑ์ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การมีอุปกรณ์เครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 รองลงมาได้แก่ การมีแพทย์ของสถานพยาบาลที่มีชื่อเสียง มีความรู้ ความชำนาญในการตรวจรักษา มีค่าเฉลี่ยของ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การมีบริการรักษาแบบเหมาจ่าย (แพคเกจ) เช่น ฝากครรภ์ มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.35

ตารางที่ 4.20 ระดับของการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ด้านราคา

ปัจจัยด้านราคา	ผู้ประกันตนที่เลือก สถานพยาบาล ภาครัฐ		ผู้ประกันตนที่เลือก สถานพยาบาล เอกชน		รวม		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
	1. ค่าบริการในการตรวจรักษามี ความเหมาะสม	4.00	0.63	3.56	0.87	3.78	
2. มีการให้ส่วนลดค่ารักษาพยาบาล	3.44	1.08	3.10	0.97	3.27	1.04	ปานกลาง
3. ค่าตรวจพิเศษเช่น ตรวจเลือด ตรวจ ปัสสาวะเอ็กซเรย์ มีความเหมาะสม	3.93	0.65	3.43	0.82	3.68	0.78	มาก
4. ค่ายามีความเหมาะสม	3.98	0.68	3.41	0.86	3.69	0.83	มาก
5. ราคาบริการแบบเหมาจ่าย (แพคเกจ) มีความเหมาะสม	2.02	1.11	2.20	1.01	2.11	1.07	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม					3.31	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ในภาพรวมผู้ประกันตนให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าบริการในการตรวจรักษามีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักสูงสุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมา ได้แก่ ค่ายามีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ราคาบริการแบบเหมาจ่าย (แพคเกจ) มีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.11

ตารางที่ 4.21 ระดับของการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการ และช่องทางการจัดจำหน่าย	ผู้ประกันตนที่ เลือก สถานพยาบาล ภาครัฐ		ผู้ประกันตนที่ เลือก สถานพยาบาล เอกชน		รวม		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
	1. ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง	4.13	0.62	3.98	0.46	4.06	
2. มีสถานที่นั่งพักและนั่งรถตรวจอย่าง เพียงพอ	3.84	0.86	3.86	0.68	3.85	0.77	มาก
3. ห้องน้ำสะอาดและมีเพียงพอ	3.60	0.94	3.68	0.80	3.64	0.87	มาก
4. มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงการเดินทาง และสถานที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล	2.25	0.62	2.27	0.65	2.26	0.63	น้อย
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เช่น ร้านขายของ โทรศัพท์สาธารณะ ร้านอาหาร	2.33	0.68	2.42	0.72	2.38	0.70	น้อย
ค่าเฉลี่ยรวม					3.24	0.71	ปาน กลาง

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ในภาพรวมผู้ประกันตนให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ด้านราคา อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่าเลที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทาง มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักสูงสุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 รองลงมาได้แก่ ข้อ มีสถานที่นั่งพักและนั่งรถตรวจอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีแผนผังและสัญลักษณ์แสดงการเดินทางและสถานที่ต่าง ๆ ในโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.26

ตารางที่ 4.22 ระดับของการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ด้านการส่งเสริมการตลาด

ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาครัฐ		ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลเอกชน		รวม		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
	1. การลงโฆษณาในสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ ใบปลิว หนังสือพิมพ์	2.09	0.70	2.56	1.02	2.32	
2. มีการให้ส่วนลดแก่ลูกค้าเก่าของ สถานพยาบาล	2.12	0.87	2.48	0.91	2.30	0.91	น้อย
3. การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมต่างๆ เช่น การเดินการกุศล รับบริจาคเลือด	3.24	1.27	2.60	0.69	2.92	1.07	ปาน กลาง
4. การบอกกล่าวปากต่อปาก	2.15	1.19	2.09	0.93	2.12	1.07	น้อย
5. การแจกของแถมเมื่อมาใช้บริการ เช่น สบู่ ยาสีฟัน	1.10	0.51	1.13	0.41	1.12	0.46	น้อย ที่สุด
6. การแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหว ต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบ	3.46	0.93	3.11	0.66	3.28	0.83	ปาน กลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					2.34	0.87	น้อย

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ในภาพรวมผู้ประกันตนให้ความสำคัญต่อยุทธศาสตร์ที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ด้านการส่งเสริมการตลาด อยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแจ้งข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่างๆ ของโรงพยาบาลให้ทราบ มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักสูงสุด อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.28 รองลงมาได้แก่ การมีส่วนร่วมในกิจกรรมสังคมต่างๆ เช่น การเดินการกุศล รับบริจาคเลือด มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การแจกของแถมเมื่อมา

ใช้บริการ เช่น สนับสนุน ยาตีฟัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักอยู่ในระดับน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.12

ตารางที่ 4.23 ระดับของการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านบุคลากร	ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาครัฐ		ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลเอกชน		รวม		แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
	1. มีบุคลากรให้บริการอย่างเพียงพอ	4.01	0.74	3.64	0.79	3.83	
2. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถสูง	3.89	0.72	3.52	0.82	3.70	0.79	มาก
3. บุคลากรให้ความดูแลเอาใจใส่ท่านด้วยความเป็นกันเองยิ้มแย้มแจ่มใส	4.16	0.66	3.93	0.81	4.04	0.75	มาก
4. บุคลากรให้เกียรติท่าน	4.04	0.69	3.74	0.82	3.89	0.77	มาก
5. บุคลากรแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน	4.28	0.73	3.99	0.89	4.14	0.83	มาก
6. มีบุคลากรพาไปยังสถานที่และแผนกต่างๆ ในโรงพยาบาล	2.61	0.90	3.07	0.66	2.84	0.82	ปานกลาง
7. บุคลากรเต็มใจรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.61	0.60	3.53	0.59	3.56	0.60	มาก
8. บุคลากรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย (ไม่ใช่ศัพท์ทางการแพทย์)	3.72	0.62	3.68	0.69	3.70	0.66	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม					3.71	0.75	มาก

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ในภาพรวมผู้ประกันตนให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ด้านบุคลากร อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรแนะนำขั้นตอนการบริการและช่วยแก้ปัญหาให้ท่าน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักสูงสุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 รองลงมาได้แก่ บุคลากรให้ความดูแลเอาใจใส่ท่านด้วยความเป็นกันเอง ยิ้มแย้มแจ่มใส

สุขภาพนุ่มนวล และกระตือรือร้น มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีบุคลากรพาไปยังสถานที่และแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.84

ตารางที่ 4.24 ระดับของการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ด้านลักษณะทางกายภาพ

ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	ผู้ประกันคนที่ เลือก		ผู้ประกันคนที่ เลือก		รวม		
	สถานพยาบาล ภาครัฐ		สถานพยาบาล เอกชน		\bar{X}	S.D.	แปลผล
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
1. สถานพยาบาลมีชื่อเสียง และ ภาพพจน์ที่ดี	4.62	0.54	4.09	0.5	4.35	0.61	มากที่สุด 7
2. อาคารสถานที่สะอาด	4.60	0.58	4.47	0.5	4.53	0.57	มากที่สุด 5
3. มีที่จอดรถเพียงพอ	3.72	1.30	3.88	1.1	3.80	1.24	มาก 6
4. การตกแต่งสถานที่หรูหรา สวยงาม	2.13	0.74	3.23	1.2	2.68	1.18	ปานกลาง 8
5. มีระบบการถ่ายเทอากาศภายใน อาคารที่ดี	3.53	0.91	4.08	0.8	3.80	0.91	มาก 2
ค่าเฉลี่ยรวม					3.83	0.90	มาก

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ในภาพรวมผู้ประกันตนให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ด้านลักษณะทางกายภาพ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อาคารสถานที่สะอาด มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 รองลงมา ได้แก่ สถานพยาบาลมีชื่อเสียง และภาพพจน์ที่ดี มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือก

สถานพยาบาลหลักอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การตกแต่งสถานที่ที่รุกรรหา สวยงาม มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68

ตารางที่ 4.25 ระดับของการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ด้านกระบวนการให้บริการ

ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลภาครัฐ		ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลเอกชน		รวม		แปลผล		
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.			
	1. ใช้เวลาในการรอตรวจไม่นาน	3.42	1.20	3.64	0.85	3.53		1.05	มาก
	2. ใช้เวลาในการรอรับยา และ จ่ายเงินไม่นาน	3.42	1.18	3.64	0.85	3.53		1.04	มาก
3. การประสานงานระหว่างแผนกดี	3.04	0.75	3.10	0.66	3.08	0.71	ปานกลาง		
4. ขั้นตอนในการตรวจรักษาไม่ซ้ำซ้อน	3.12	0.74	3.10	0.68	3.11	0.72	ปานกลาง		
5. มีรถพยาบาลไปรับผู้ป่วยนอกสถานที่	3.91	1.26	3.62	1.11	3.77	1.19	มาก		
6. มีระบบรับข้อเสนอแนะและ เรื่องร้องเรียน	3.04	1.49	3.11	1.24	3.08	1.37	ปานกลาง		
ค่าเฉลี่ยรวม					3.35	1.01	ปานกลาง		

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ในภาพรวมผู้ประกันตนให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ด้านกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีรถพยาบาลไปรับผู้ป่วยนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักสูงสุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 รองลงมา มี 2 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ ใช้เวลาในการรอตรวจไม่นาน และ ใช้เวลาในการรอรับยา และจ่ายเงินไม่นาน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มี 2 ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ การประสานงานระหว่างแผนกดี และมีระบบรับข้อเสนอแนะและเรื่องร้องเรียน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.08

ตารางที่ 4.26 ระดับของการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก รวมปัจจัยด้านส่วนประสม
ทางการตลาด

ปัจจัยด้านส่วนประสมทางการตลาด	ผู้ประกันตนที่เลือก		ผู้ประกันตนที่เลือก		รวม		แปลผล
	สถานพยาบาล		สถานพยาบาล				
	ภาครัฐ		เอกชน				
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	
ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์	3.98	0.37	3.67	0.42	3.82	0.43	มาก
ปัจจัยด้านราคา	3.48	0.58	3.14	0.71	3.31	0.67	ปานกลาง
ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและ ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.23	0.56	3.24	0.45	3.24	0.50	ปานกลาง
ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด	2.36	0.54	2.32	0.45	2.34	0.49	น้อย
ปัจจัยด้านบุคลากร	3.79	0.45	3.64	0.56	3.71	0.51	มาก
ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ	3.72	0.46	3.95	0.57	3.83	0.53	มาก
ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ	3.32	0.47	3.37	0.51	3.35	0.49	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม					3.37	0.52	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ในภาพรวมผู้ประกันตนให้ความสำคัญต่อปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ด้านส่วนประสมทางการตลาดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักสูงสุด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ส่วนปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมีค่าเฉลี่ยของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักอยู่ในระดับน้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34

เมื่อเปรียบเทียบกันพบว่า ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลของรัฐให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านบุคลากร และปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 และ 3.72 ตามลำดับ ในขณะที่ผู้ประกันตนที่เลือกสถานพยาบาลของเอกชนให้ความสำคัญต่อปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 รองลงมาได้แก่ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และปัจจัยด้านบุคลากร โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และ 3.64 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

4.1 เพศแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับเพศของผู้ประกันตน

ปัจจัย	เพศ				t	Sig
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ผลิตภัณฑ์	3.81	0.43	3.83	0.43	-0.48	0.633
ราคา	3.20	0.68	3.42	0.64	-3.32	0.001*
สถานที่ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.20	0.52	3.27	0.49	-1.25	0.212
การส่งเสริมการตลาด	2.33	0.51	2.36	0.48	-0.76	0.451
บุคลากร	3.70	0.54	3.73	0.48	-0.69	0.488
ลักษณะทางกายภาพ	3.78	0.56	3.89	0.49	-1.95	0.052
กระบวนการให้บริการ	3.25	0.50	3.45	0.46	-4.17	0.000*
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32	0.53	3.42	0.49	-4.08	0.000*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนด้านส่วนประสมการตลาดเมื่อเปรียบเทียบกับระหว่างเพศชายและหญิง พบว่า โดยภาพรวม ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนเพศชายและหญิง มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในปัจจัยด้านราคา และ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ

4.2 อายุแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนใน จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับอายุของผู้ประกันตน

ปัจจัย	อายุ										F	Sig
	น้อยกว่า 20 ปี		20-30 ปี		31-40 ปี		41-50 ปี		51-60 ปี			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ผลิตภัณฑ์	3.78	0.46	3.76	0.43	3.86	0.45	3.91	0.37	3.83	0.38	1.81	0.125
ราคา	3.22	0.65	3.17	0.70	3.38	0.63	3.45	0.66	3.49	0.62	3.29	0.011*
สถานที่												
ช่องทางการจัด												
จำหน่าย	3.12	0.49	3.25	0.50	3.26	0.48	3.23	0.54	3.17	0.57	0.56	0.695
การส่งเสริม												
การตลาด	2.31	0.38	2.36	0.51	2.33	0.50	2.34	0.52	2.39	0.46	0.13	0.971
บุคลากร	3.72	0.47	3.64	0.51	3.73	0.52	3.77	0.53	3.93	0.51	2.03	0.090
ลักษณะทาง												
กายภาพ	3.70	0.49	3.88	0.51	3.81	0.57	3.82	0.52	3.92	0.54	0.89	0.473
กระบวนการ												
ให้บริการ	3.26	0.46	3.30	0.49	3.38	0.49	3.38	0.49	3.47	0.63	1.01	0.402
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30	0.49	3.34	0.52	3.39	0.52	3.41	0.51	3.46	0.53	2.78	0.027*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนด้านส่วนประสมการตลาดเมื่อเปรียบเทียบกับอายุ พบว่า โดยภาพรวม ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ในปัจจัยด้านราคา ซึ่งสามารถทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธี least significant difference (LSD) เนื่องจากค่า Levene Statistic ไม่มีนัยสำคัญ(ความแปรปรวนของประชากรเท่ากัน) โดยแสดงดังใน ตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.29 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี least significant difference (LSD) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา กับอายุของผู้ประกันตน

อายุ		น้อยกว่า 20 ปี	20-30 ปี	31-40 ปี	41-50 ปี	51-60 ปี
	\bar{X}	3.22	3.17	3.38	3.45	3.49
น้อยกว่า 20 ปี	3.22		0.053	-0.154	-0.230	-0.263
20-30 ปี	3.17			-0.208*	-0.284*	-0.317*
31-40 ปี	3.38				-0.076	-0.108
41-50 ปี	3.45					-0.032
51-60 ปี	3.49					

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยด้านราคาของกลุ่มที่มีอายุ 20-30 ปี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี และ กลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 กับกลุ่มที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป

กลุ่มที่มีอายุ 20-30 ปี มีปัจจัยการตัดสินใจด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านราคา น้อยกว่า กลุ่มที่มีอายุ 31 ปีขึ้นไป

4.3 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับระดับการศึกษาของผู้ประกันตน

ปัจจัย	ระดับการศึกษา												F	Sig
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า		มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า		อนุปริญญา / เทียบเท่า		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ผลิตภัณฑ์	3.68	0.47	3.87	0.41	3.82	0.42	3.73	0.42	3.89	0.41	4.58	0.22	4.10	0.001*
ราคา	3.40	0.89	3.39	0.69	3.26	0.68	3.18	0.58	3.50	0.65	4.20	0.46	3.44	0.005*
สถานที่ ช่องทาง การจัด จำหน่าย	3.08	0.48	3.08	0.47	3.19	0.51	3.50	0.39	3.23	0.54	2.85	0.30	7.64	0.000*
การ ส่งเสริม														
การตลาด	2.38	0.35	2.10	0.44	2.31	0.49	2.62	0.48	2.35	0.45	2.33	0.30	9.93	0.000*
บุคลากร	3.92	0.65	3.86	0.51	3.67	0.48	3.49	0.48	3.89	0.48	4.59	0.19	9.12	0.000*
ลักษณะ ทาง														
กายภาพ	3.50	0.50	3.63	0.51	3.85	0.57	3.93	0.42	3.96	0.47	4.35	0.25	4.89	0.000*
กระบวนการ การ														
ให้บริการ	3.27	0.22	3.28	0.56	3.35	0.48	3.35	0.39	3.38	0.54	4.25	0.39	3.10	0.009*
ค่าเฉลี่ยรวม	3.32	0.50	3.32	0.51	3.35	0.52	3.40	0.45	3.46	0.50	3.88	0.30	6.45	0.000*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนด้านส่วนประสมการตลาดเมื่อเปรียบเทียบกับระดับการศึกษา พบว่า โดยภาพรวม

ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในทุกด้าน

ในการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ในกรณีระดับการศึกษานี้ จะใช้วิธีในการทดสอบ 2 วิธี โดยใช้ ค่า Levene Statistic เป็นเกณฑ์ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ , ปัจจัยด้านราคา , ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด , ปัจจัยด้านบุคลากร ใช้วิธี least significant difference (LSD) เนื่องจากค่า Levene Statistic ไม่มีนัยสำคัญ (ความแปรปรวนของประชากรเท่ากัน) โดยแสดงตามตารางที่ 4.31, ตารางที่ 4.32 , ตารางที่ 4.34 และ ตารางที่ 4.35 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย , ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพ และ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ ใช้วิธี Tamhane เนื่องจากค่า Levene Statistic มีนัยสำคัญ(ความแปรปรวนของประชากรไม่เท่ากัน) โดยแสดงตามตารางที่ 4.33, ตารางที่ 4.36 และ ตารางที่ 4.37 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี least significant difference (LSD) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านผลิตภัณฑ์ กับระดับการศึกษาของผู้ประกันตน

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า	อนุปริญญา / เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	\bar{X}	3.68	3.87	3.82	3.73	3.89	4.58
ประถมศึกษา	3.68		-0.197	-0.147	-0.050	-0.212	-0.900*
มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า	3.87			0.049	0.146	-0.015	-0.703*
มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า	3.82				0.097	-0.065	-0.752*
อนุปริญญา / เทียบเท่า	3.73					-0.162	-0.849*
ปริญญาตรี	3.89						-0.687*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.58						

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ (ประถมศึกษา, มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า, มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า, อนุปริญญา / เทียบเท่า, และปริญญาตรี)

ตารางที่ 4.32 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี least significant difference (LSD)
เกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคา กับระดับการศึกษาของผู้ประกันตน

ระดับการศึกษา		ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น / เทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย / เทียบเท่า	อนุปริญญา /เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี
	\bar{X}	3.40	3.39	3.26	3.18	3.50	4.20
ประถมศึกษา	3.40		0.005	0.143	0.219	-0.102	-0.800*
มัธยมศึกษาตอนต้น /เทียบเท่า	3.39			0.138	0.213*	-0.107	-0.805*
มัธยมศึกษาตอน ปลาย /เทียบเท่า	3.26				0.075	-0.245*	-0.943*
อนุปริญญา / เทียบเท่า	3.18					-0.321*	-1.019*
ปริญญาตรี	3.50						-0.697*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.20						

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาของกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านราคา มากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ (ประถมศึกษา, มัธยมศึกษาตอนต้น /เทียบเท่า, มัธยมศึกษาตอนปลาย /เทียบเท่า, อนุปริญญา /เทียบเท่า, และปริญญาตรี)

ส่วนกลุ่มที่มีระดับการศึกษาระดับการศึกษาปริญญาตรี มีปัจจัยการตัดสินใจด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านราคามากกว่ากลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย /เทียบเท่า และกลุ่มอนุปริญญา /เทียบเท่า

ส่วนกลุ่มอนุปริญญา /เทียบเท่า มีปัจจัยการตัดสินใจด้านราคาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านราคาน้อยกว่ากลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น /เทียบเท่า

ตารางที่ 4.33 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Tamhane เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสม การตลาดด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย กับระดับการศึกษาของผู้ประกันตน

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า	อนุปริญญา / เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	\bar{X}	3.08	3.08	3.19	3.50	3.23	2.85
ประถมศึกษา	3.08		-0.002	-0.118	-0.428	-0.161	0.225
มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า	3.08			-0.116	-0.429*	-0.159	0.227
มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า	3.19				-0.310*	-0.043	0.343
อนุปริญญา / เทียบเท่า	3.50					0.266	0.653
ปริญญาตรี	3.23						0.386
สูงกว่าปริญญาตรี	2.85						

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ของกลุ่มที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญา / เทียบเท่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านราคามากกว่ากลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า และกลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า

ตารางที่ 4.34 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี least significant difference (LSD) เกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านการส่งเสริมการตลาดกับระดับการศึกษาของผู้ประกันตน

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า	อนุปริญญา / เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
\bar{X}	2.38	2.10	2.31	2.62	2.35	2.33
ประถมศึกษา	2.38	0.272	0.062	-0.247	-0.021	0.041
มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า	2.10		0.209	-0.520*	-0.251*	-0.231
มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า	2.31			-0.310*	-0.041	-0.021
อนุปริญญา / เทียบเท่า	2.62				0.268*	0.289
ปริญญาตรี	2.35					0.020
สูงกว่าปริญญาตรี	2.33					

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของกลุ่มที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญา / เทียบเท่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่ากลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า, กลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า และกลุ่มปริญญาตรี

ส่วนกลุ่มปริญญาตรี มีปัจจัยการตัดสินใจด้านการส่งเสริมการตลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาดมากกว่ากลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า

ตารางที่ 4.35 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี least significant difference (LSD) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร กับระดับการศึกษาของผู้ประกันตน

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า	อนุปริญญา / เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี	
	\bar{X}	3.92	3.86	3.67	3.49	3.89	4.59
ประถมศึกษา	3.92		0.058	0.248	0.426	0.031	-0.671*
มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า	3.86			0.189	0.367*	-0.026	-0.730*
มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า	3.67				0.177*	-0.216*	-0.920*
อนุปริญญา / เทียบเท่า	3.49					-0.394*	-1.098*
ปริญญาตรี	3.89						-0.703*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.59						

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรของกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านบุคลากรมากกว่ากลุ่มที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ (ประถมศึกษา, มัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า, มัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า, อนุปริญญา / เทียบเท่า, และปริญญาตรี)

ส่วนกลุ่มปริญญาตรี มีปัจจัยการตัดสินใจด้านการบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านบุคลากรมากกว่ากลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า และกลุ่มอนุปริญญา / เทียบเท่า

ส่วนกลุ่มอนุปริญญา / เทียบเท่า มีปัจจัยการตัดสินใจด้านการบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านบุคลากรน้อยกว่ากลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า และกลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า

ตารางที่ 4.36 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Tamhane เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสม การตลาดด้านลักษณะทางกายภาพกับระดับการศึกษาของผู้ประกันตน

ระดับการศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น / เทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย / เทียบเท่า	อนุปริญญา /เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	
	\bar{X}	3.50	3.63	3.85	3.93	3.96	4.35
ประถมศึกษา	3.50		-0.129	-0.347	-0.427	-0.455	0.850
มัธยมศึกษาตอนต้น /เทียบเท่า	3.63			-0.218*	-0.298*	-0.325*	0.720*
มัธยมศึกษาตอน ปลาย /เทียบเท่า	3.85				-0.080	-0.107	-0.502
อนุปริญญา / เทียบเท่า	3.93					-0.027	-0.422
ปริญญาตรี	3.96						-0.394
สูงกว่าปริญญาตรี	4.35						

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพของกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพมากกว่ากลุ่มมัธยมศึกษาตอนปลาย / เทียบเท่า, กลุ่มอนุปริญญา / เทียบเท่า, กลุ่มปริญญาตรี และกลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.37 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Tamhane เกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสม การตลาดด้านกระบวนการให้บริการกับระดับการศึกษาของผู้ประกันตน

ระดับการศึกษา	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น / เทียบเท่า	มัธยมศึกษา ตอนปลาย / เทียบเท่า	อนุปริญญา /เทียบเท่า	ปริญญา ตรี	สูงกว่า ปริญญา ตรี	
	\bar{X}	3.27	3.28	3.35	3.35	3.38	4.25
ประถมศึกษา	3.27		-0.011	-0.080	-0.745	-0.110	0.979*
มัธยมศึกษาตอนต้น /เทียบเท่า	3.28			-0.069	-0.063*	-0.098*	0.967
มัธยมศึกษาตอน ปลาย /เทียบเท่า	3.35				0.006	-0.029	-0.898
อนุปริญญา / เทียบเท่า	3.35					-0.035	-0.904
ปริญญาตรี	3.38						-0.869
สูงกว่าปริญญาตรี	4.25						

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการของกลุ่มที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้าน กระบวนการให้บริการน้อยกว่ากลุ่มสูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนกลุ่มมัธยมศึกษาตอนต้น / เทียบเท่า มีปัจจัยการตัดสินใจด้านกระบวนการ ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของ ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการน้อยกว่ากับระดับการศึกษาอนุปริญญา / เทียบเท่า และ ระดับ การศึกษาปริญญาตรี

4.4 สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนประสมการตลาดกับสถานภาพสมรสของผู้ประกันตน

ปัจจัย	สถานภาพสมรส						F	Sig
	โสด		สมรส		หม้าย			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ผลิตภัณฑ์	3.74	0.45	3.89	0.39	3.87	0.16	6.55	0.002*
ราคา	3.14	0.66	3.46	0.64	3.49	0.64	12.41	0.000*
สถานที่ช่องทางการ								
จัดจำหน่าย	3.32	0.48	3.15	0.51	3.54	0.56	6.91	0.001*
การส่งเสริมการตลาด	2.42	0.48	2.26	0.49	2.81	0.45	8.59	0.000*
บุคลากร	3.59	0.49	3.81	0.51	3.82	0.63	9.33	0.000*
ลักษณะทางกายภาพ	3.97	0.48	3.71	0.54	3.97	0.62	12.80	0.000*
กระบวนการ								
ให้บริการ	3.32	0.46	3.37	0.52	3.55	0.64	1.21	0.299
ค่าเฉลี่ยรวม	3.36	0.50	3.38	0.51	3.58	0.53	3.03	0.049*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนด้านส่วนประสมการตลาดเมื่อเปรียบเทียบกับสถานภาพสมรส พบว่า โดยภาพรวมผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านผลิตภัณฑ์, ด้านราคา, ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย, ด้านการส่งเสริมการตลาด, ด้านบุคลากร และ ด้านลักษณะทางกายภาพ

ในการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ จะใช้วิธีในการทดสอบ 2 วิธี โดยใช้ ค่า Levene Statistic เป็นเกณฑ์ ดังนี้

ปัจจัยด้านราคา , ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย , ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด , ปัจจัยด้านบุคลากร ใช้วิธี least significant difference (LSD) เนื่องจากค่า Levene Statistic ไม่มีนัยสำคัญ(ความแปรปรวนของประชากรเท่ากัน) โดยแสดงตามตารางที่ 4.40, ตารางที่ 4.41 , ตารางที่ 4.42 และ ตารางที่ 4.43 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และ ปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพใช้วิธี Tamhane เนื่องจากค่า Levene Statistic มีนัยสำคัญ(ความแปรปรวนของประชากรไม่เท่ากัน) โดยแสดงตามตารางที่ 4.39 และ ตารางที่ 4.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.39 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Tamhane เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์กับสถานภาพสมรสของผู้ประกันตน

สถานภาพ		โสด	สมรส	หม้าย
	\bar{X}	3.74	3.89	3.87
โสด	3.74		-0.153*	-0.128
สมรส	3.89			0.025
หม้าย	3.87			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.39 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของกลุ่มที่มีสถานภาพโสด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์น้อยกว่ากลุ่มที่สมรส

ตารางที่ 4.40 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี least significant difference (LSD)
เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา กับสถานภาพสมรสของผู้ประกันตน

สถานภาพ		โสด	สมรส	หม้าย
	\bar{X}	3.14	3.46	3.49
โสด	3.14		-0.324*	-0.349
สมรส	3.46			-0.025
หม้าย	3.49			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.40 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาของกลุ่มที่มีสถานภาพโสด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านราคาน้อยกว่ากลุ่มที่สมรส

ตารางที่ 4.41 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี least significant difference (LSD)
เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัด
จำหน่าย กับสถานภาพสมรสของผู้ประกันตน

สถานภาพ		โสด	สมรส	หม้าย
	\bar{X}	3.32	3.15	3.54
โสด	3.32		0.167*	0.225
สมรส	3.15			-0.392*
หม้าย	3.54			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.41 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ของกลุ่มที่สมรส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้าน สถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย น้อยกว่ากลุ่มโสด และกลุ่มหม้าย

ตารางที่ 4.42 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี least significant difference (LSD)

เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด กับสถานภาพสมรส ของผู้ประกันตน

สถานภาพ		โสด	สมรส	หม้าย
	\bar{X}	3.32	3.15	3.54
โสด	3.32		0.160*	-0.389*
สมรส	3.15			-0.550*
หม้าย	3.54			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.42 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาดของกลุ่มหม้าย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่ากลุ่มโสด และกลุ่มสมรส

ส่วนกลุ่มสมรส มีปัจจัยการตัดสินใจด้านการส่งเสริมการตลาด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด น้อยกว่ากลุ่มโสด

ตารางที่ 4.43 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี least significant difference (LSD) เกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร กับสถานภาพสมรสของผู้ประกันตน

สถานภาพ		โสด	สมรส	หม้าย
	\bar{X}	3.59	3.81	3.82
โสด	3.59		-0.217*	-0.224
สมรส	3.81			-0.007
หม้าย	3.82			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.43 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรของกลุ่มที่สมรส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านบุคลากรมากกว่ากลุ่มโสด

ตารางที่ 4.44 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Tamhane เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพกับสถานภาพสมรสของผู้ประกันตน

สถานภาพ		โสด	สมรส	หม้าย
	\bar{X}	3.97	3.71	3.97
โสด	3.97		0.261*	-0.002
สมรส	3.71			-0.263
หม้าย	3.97			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.44 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านลักษณะทางกายภาพของกลุ่มที่สมรส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านลักษณะทางกายภาพน้อยกว่ากลุ่มโสด

4.5 อาชีพ(ลักษณะงาน) แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45 เปรียบเทียบปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดกับอาชีพ(ลักษณะงาน) ของผู้ประกันตน

ปัจจัย	อาชีพ(ลักษณะงาน)								F	Sig
	พนักงานทั่วไป		หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น)		ผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง)		ผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการ			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ผลิตภัณฑ์	3.79	0.43	3.81	0.40	3.94	0.38	4.31	0.31	5.39	0.001*
ราคา	3.25	0.68	3.39	0.52	3.51	0.71	3.96	0.47	5.09	0.002*
สถานที่										
ช่องทางการจัดจำหน่าย	3.23	0.50	3.41	0.46	3.09	0.53	2.91	0.46	4.82	0.003*
การส่งเสริม										
การตลาด	2.32	0.50	2.56	0.47	2.24	0.43	2.17	0.32	5.05	0.002*
บุคลากร	3.68	0.52	3.63	0.44	3.98	0.46	4.32	0.34	8.70	0.000*
ลักษณะทาง										
กายภาพ	3.82	0.54	3.82	0.49	3.97	0.53	3.87	0.62	0.80	0.493
กระบวนการ										
ให้บริการ	3.33	0.49	3.34	0.39	3.39	0.64	3.68	0.65	1.57	0.196
ค่าเฉลี่ยรวม	3.35	0.52	3.42	0.45	3.45	0.52	3.60	0.45	5.90	0.001*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.45 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนด้านส่วนประสมการตลาดเมื่อเปรียบเทียบกับอาชีพ(ลักษณะงาน) พบว่า โดยภาพรวมผู้ประกันตนที่มีอาชีพ(ลักษณะงาน) ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพ(ลักษณะงาน) ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก

แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านผลิตภัณฑ์ , ด้านราคา , ด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย , ด้านการส่งเสริมการตลาด และ ด้านบุคลากร

ในการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ จะใช้วิธีในการทดสอบ 2 วิธี โดยใช้ค่า Levene Statistic เป็นเกณฑ์ ดังนี้

ปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ และ ปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ใช้วิธี least significant difference (LSD) เนื่องจากค่า Levene Statistic ไม่มีนัยสำคัญ(ความแปรปรวนของประชากรเท่ากัน) โดยแสดงตามตารางที่ 4.46 และ ตารางที่ 4.48 ตามลำดับ

ปัจจัยด้านราคา , ปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด และ ปัจจัยด้านบุคลากร ใช้วิธี Tamhane เนื่องจากค่า Levene Statistic มีนัยสำคัญ(ความแปรปรวนของประชากรไม่เท่ากัน) โดยแสดงตามตารางที่ 4.47 , ตารางที่ 4.49 และ ตารางที่ 4.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.46 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี least significant difference (LSD)

เกี่ยวกับ ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ กับอาชีพ(ลักษณะงาน) ของผู้ประกันตน

อาชีพ(ลักษณะงาน)	พนักงาน ทั่วไป	หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น)	ผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง)	ผู้บริหาร ระดับสูง/ เจ้าของ กิจการ
	\bar{X} 3.79	3.81	3.94	4.31
พนักงานทั่วไป	3.79	-0.016	-0.148*	-0.513*
หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น)	3.81		-0.132	-0.497*
ผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง)	3.94			-0.365*
ผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของ กิจการ	4.31			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.46 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของกลุ่มผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการ แตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากกว่ากลุ่มพนักงานทั่วไป, กลุ่มหัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น) และ กลุ่มผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง)

กลุ่มผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง) มีปัจจัยการตัดสินใจด้านผลิตภัณฑ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์มากกว่ากลุ่มพนักงานทั่วไป

ตารางที่ 4.47 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Tamhane เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคา กับอาชีพ(ลักษณะงาน) ของผู้ประกันตน

อาชีพ(ลักษณะงาน)	พนักงาน ทั่วไป	หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น)	ผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง)	ผู้บริหาร ระดับสูง/ เจ้าของ กิจการ
\bar{X}	3.25	3.39	3.51	3.96
พนักงานทั่วไป	3.25	-0.137	-0.264	-0.706*
หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น)	3.39		-0.127	-0.568*
ผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง)	3.51			-0.441
ผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของ กิจการ	3.96			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.47 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาของกลุ่มผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านราคามากกว่ากลุ่มพนักงานทั่วไป และกลุ่มหัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น)

ตารางที่ 4.48 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี least significant difference (LSD) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่ายกับอาชีพ(ลักษณะงาน) ของผู้ประกอบการ

อาชีพ(ลักษณะงาน)	พนักงาน ทั่วไป	หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น)	ผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง)	ผู้บริหาร ระดับสูง/ เจ้าของ กิจการ
	\bar{X} 3.23	3.41	3.09	2.91
พนักงานทั่วไป	3.23	-0.182*	0.141	0.316
หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น)	3.41		0.324*	0.498*
ผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง)	3.09			0.174
ผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของ กิจการ	2.91			

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.48 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย ของกลุ่มหัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านสถานที่ให้บริการและช่องทางการจัดจำหน่าย มากกว่ากลุ่มพนักงานทั่วไป, กลุ่มผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง) และกลุ่มผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการ

ตารางที่ 4.49 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Tamhane เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสม การตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด กับอาชีพ(ลักษณะงาน) ของผู้ประกอบการ

อาชีพ(ลักษณะงาน)	พนักงาน ทั่วไป	หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น)	ผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง)	ผู้บริหาร ระดับสูง/ เจ้าของ กิจการ	
	\bar{X}	2.32	2.56	2.24	2.17
พนักงานทั่วไป	2.32		-0.240*	0.080	0.151
หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น)	2.56			0.320*	0.391*
ผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง)	2.24				0.071
ผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของ กิจการ	2.17				

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.49 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านการส่งเสริมการตลาด ของกลุ่มหัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น) แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านการส่งเสริมการตลาด มากกว่ากลุ่มพนักงานทั่วไป, กลุ่มผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง) และกลุ่มผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการ

ตารางที่ 4.50 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Tamhane เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสม
การตลาดด้านบุคลากร กับอาชีพ(ลักษณะงาน) ของผู้ประกันตน

อาชีพ(ลักษณะงาน)	พนักงาน ทั่วไป	หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น)	ผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง)	ผู้บริหาร ระดับสูง/ เจ้าของ กิจการ	
	\bar{X}	3.68	3.63	3.98	4.32
พนักงานทั่วไป	3.68		0.045	-0.299*	-0.640*
หัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น)	3.63			-0.345*	-0.686*
ผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง)	3.98				-0.340
ผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของ กิจการ	4.32				

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.50 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก
ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากร ของกลุ่มผู้บริหารระดับสูง/เจ้าของกิจการแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านบุคลากร
มากกว่ากลุ่มพนักงานทั่วไป และกลุ่มหัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น)

กลุ่มผู้จัดการแผนก (ระดับกลาง) มีปัจจัยการตัดสินใจด้านบุคลากรแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านบุคลากร
มากกว่ากลุ่มพนักงานทั่วไป และกลุ่มหัวหน้างาน / หัวหน้าฝ่าย (ระดับต้น)

4.6 ระดับรายได้แตกต่างกันมีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนในจังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51 เปรียบเทียบปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดกับระดับรายได้ของผู้ประกันตน

ปัจจัย	ระดับรายได้ (บาท)										F	Sig
	5,001-10,000		10,001-15,000		15,001-20,000		20,001-25,000		มากกว่า 25,000			
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
ผลิตภัณฑ์	3.75	0.45	3.84	0.40	3.84	0.42	3.99	0.37	4.31	0.31	5.15	0.000*
ราคา	3.16	0.70	3.34	0.65	3.37	0.58	3.69	0.57	3.96	0.47	5.68	0.000*
สถานที่												
ช่องทางกร												
จัดจำหน่าย	3.24	0.46	3.24	0.53	3.28	0.51	3.21	0.56	2.91	0.46	1.05	0.384
การส่งเสริม												
การตลาด	2.35	0.45	2.32	0.55	2.44	0.46	2.32	0.47	2.17	0.32	0.80	0.527
บุคลากร	3.64	0.49	3.70	0.53	3.74	0.48	4.03	0.47	4.32	0.34	5.83	0.000*
ลักษณะทาง												
กายภาพ	3.84	0.50	3.79	0.56	3.94	0.49	3.98	0.44	3.87	0.62	1.18	0.321
กระบวนการ												
ให้บริการ	3.34	0.48	3.32	0.49	3.29	0.45	3.60	0.57	3.68	0.65	2.52	0.041*
ค่าเฉลี่ยรวม	3.33	0.50	3.37	0.53	3.41	0.48	3.55	0.49	3.60	0.45	6.00	0.000*

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.51 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลักของผู้ประกันตนด้านส่วนประสมการตลาดเมื่อเปรียบเทียบกับระดับรายได้ พบว่า โดยภาพรวมผู้ประกันตนที่มีระดับรายได้ ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ประกันตนที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของปัจจัยด้านส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านผลิตภัณฑ์, ด้านราคา, ด้านบุคลากร และ ด้านกระบวนการให้บริการ

ในการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ของปัจจัยทั้ง 4 ด้าน จะใช้วิธี least significant difference (LSD) เนื่องจากค่า Levene Statistic ไม่มีนัยสำคัญ(ความแปรปรวนของประชากรเท่ากัน) โดยแสดงตามตารางที่ 4.52 ถึง ตารางที่ 4.55 ดังนี้

ตารางที่ 4.52 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี least significant difference (LSD) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ กับระดับรายได้ของผู้ประกันตน

ระดับรายได้ (บาท)	5,001- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000
\bar{X}	3.75	3.84	3.84	3.99	4.31
5,001-10,000	3.75	-0.097*	-0.090	-0.248*	-0.565*
10,001-15,000	3.84		0.006	-0.151	-0.468*
15,001-20,000	3.84			-0.158	-0.474*
20,001-25,000	3.99				-0.316
มากกว่า 25,000	4.31				

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.52 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านผลิตภัณฑ์ของกลุ่มที่มีระดับรายได้ มากกว่า 25,000บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ มากกว่า กลุ่มที่มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท, กลุ่มที่มีระดับรายได้ 10,001-15,000 บาท, และ กลุ่มที่มีระดับรายได้ 15,001-20,000 บาท

ส่วนกลุ่มที่มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท มีปัจจัยการตัดสินใจด้านผลิตภัณฑ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านผลิตภัณฑ์ น้อยกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ 10,001-15,000 บาท และ กลุ่มที่มีระดับรายได้ 20,001-25,000 บาท

ตารางที่ 4.53 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี least significant difference (LSD)
เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านราคา กับระดับรายได้ของผู้ประกันตน

ระดับรายได้ (บาท)	5,001- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000
\bar{X}	3.16	3.34	3.37	3.69	3.96
5,001-10,000	3.16	-0.176	-0.201	-0.524*	-0.791*
10,001-15,000	3.34		-0.025	-0.348*	-0.615*
15,001-20,000	3.37			-0.322	-0.589*
20,001-25,000	3.69				-0.266
มากกว่า 25,000	3.96				

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.53 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านราคาของกลุ่มที่มีระดับรายได้ มากกว่า 25,000บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านราคา มากกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท, กลุ่มที่มีระดับรายได้ 10,001-15,000 บาท, และกลุ่มที่มีระดับรายได้ 15,001-20,000 บาท

ส่วนกลุ่มที่มีระดับรายได้ 20,001-25,000 บาท มีปัจจัยการตัดสินใจด้านราคา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านราคามากกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท และ กลุ่มที่มีระดับรายได้ 10,001-15,000 บาท

ตารางที่ 4.54 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี least significant difference (LSD)
เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านบุคลากร กับระดับรายได้ของผู้ประกันตน

ระดับรายได้ (บาท)	5,001- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000
\bar{X}	3.64	3.70	3.74	4.03	4.32
5,001-10,000	3.64	-0.057	-0.096	-0.384*	-0.676*
10,001-15,000	3.70		-0.039	-0.327*	-0.619*
15,001-20,000	3.74			-0.288*	-0.580*
20,001-25,000	4.03				-0.291
มากกว่า 25,000	4.32				

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.54 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านบุคลากรของกลุ่มที่มีระดับรายได้ มากกว่า 25,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านบุคลากร มากกว่า กลุ่มที่มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท, กลุ่มที่มีระดับรายได้ 10,001-15,000 บาท, และกลุ่มที่มีระดับรายได้ 15,001-20,000 บาท

ส่วนกลุ่มที่มีระดับรายได้ 20,001-25,000 บาท มีปัจจัยการตัดสินใจด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านบุคลากรมากกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท, กลุ่มที่มีระดับรายได้ 10,001-15,000 บาท, และกลุ่มที่มีระดับรายได้ 15,001-20,000 บาท

ตารางที่ 4.55 การทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี least significant difference (LSD) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนประสมการตลาด ด้านกระบวนการให้บริการ กับระดับรายได้ของผู้ประกันตน

ระดับรายได้ (บาท)	5,001- 10,000	10,001- 15,000	15,001- 20,000	20,001- 25,000	มากกว่า 25,000
\bar{X}	3.34	3.32	3.29	3.60	3.68
5,001-10,000	3.34	0.020	0.045	-0.258*	-0.341*
10,001-15,000	3.32		0.025	-0.278*	-0.361*
15,001-20,000	3.29			-0.303*	-0.387*
20,001-25,000	3.60				-0.083
มากกว่า 25,000	3.68				

* หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.55 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกสถานพยาบาลหลัก ปัจจัยส่วนประสมการตลาดด้านกระบวนการให้บริการ ของกลุ่มที่มีระดับรายได้ มากกว่า 25,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่า กลุ่มที่มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท, กลุ่มที่มีระดับรายได้ 10,001-15,000 บาท, และกลุ่มที่มีระดับรายได้ 15,001-20,000 บาท

ส่วนกลุ่มที่มีระดับรายได้ 20,001-25,000 บาท มีปัจจัยการตัดสินใจด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีค่าเฉลี่ยระดับการตัดสินใจของปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่ากลุ่มที่มีระดับรายได้ 5,001-10,000 บาท, กลุ่มที่มีระดับรายได้ 10,001-15,000 บาท, และกลุ่มที่มีระดับรายได้ 15,001-20,000 บาท

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

จากแบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด พบว่ามีการเสนอข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับ
การวิจัยในครั้งนี้ ดังนี้

- 5.1 แผนกผู้ป่วยนอก สถานที่คับแคบ
- 5.2 เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนน้อย
- 5.3 แพทย์ใช้เวลาในการตรวจผู้ป่วยเร็วเกินไป
- 5.4 บางโรงพยาบาลเดินทางไม่สะดวก การจราจรติดขัด
- 5.5 เมื่อไปตรวจรักษาไม่ให้พบแพทย์เฉพาะทางโดยตรง ต้องผ่านแพทย์ทั่วไปที่ตรวจ
ผู้ป่วยประกันสังคมก่อน สุดท้ายก็ต้องส่งปรึกษาต่อแพทย์เฉพาะทางอยู่ดี ทำให้ต้องเสียเวลา
- 5.6 เวลาถามคำถามแพทย์ไม่ได้ความกระจ่างเท่าที่ควร