

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน
โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี มีวิธีการศึกษาวิจัยไว้ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

n	แทน	จำนวนในกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยกำลังสอง
df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
$p^* \leq .05$	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
$p^{**} \leq .01$	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
$p^{***} \leq .001$	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
$p > .05$	แทน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลได้จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 390 ตัวอย่าง ซึ่งสามารถแบ่งผล
การศึกษาเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน
โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน ซึ่งได้นำมาวิเคราะห์ผลหาค่าร้อยละ ได้ดังตาราง 5 ดังนี้

ตาราง 5 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (390 คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	167	42.80
หญิง	223	57.20
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	131	33.60
30-40 ปี	156	40.00
41-50 ปี	58	14.90
มากกว่า 50 ปี	45	11.50
สถานภาพสมรส		
โสด	166	42.60
สมรส	202	51.80
หย่าร้าง/หม้าย	22	5.60
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	49	12.60
5,000-10,000 บาท	168	43.10
10,001-15,000 บาท	91	23.30
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	82	21.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	56	14.40
ปวช./มัธยมศึกษา	93	23.80
ปวส./อนุปริญญา	88	22.60

ตาราง 5 (ต่อ)

คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (390 คน)	ร้อยละ
ปริญญาตรี	138	35.40
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.80
ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน		
น้อยกว่า 1 ปี	31	7.90
1-2 ปี	44	11.40
3-4 ปี	75	19.20
5 ปีขึ้นไป	240	61.50

จากตาราง 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.20 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.00 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.80 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.10 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 35.40 โดยมีระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน 5 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 61.50

ส่วนที่ 2 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ซึ่งผู้ทำการวิจัยได้กำหนดให้กลุ่มตัวอย่างตอบเป็นระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจ 5 ระดับ และนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาประมวลและวิเคราะห์ผลได้ประเด็นต่างๆ ดังนี้

ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน สามารถหาคำนวณคะแนนรวม คะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน ได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 6 ปัจจัย คือ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านความสม่ำเสมอ ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาค ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำในการรับบริการ และด้านความมีอชยาศัยที่ดี ซึ่งแสดงได้ดังตาราง 6

ตาราง 6 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาล
สิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านคุณภาพการบริการ

คุณภาพการบริการ	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. การให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมี ความรวดเร็ว	3.38	0.776	ปานกลาง
2. ระยะเวลาในการรอรับบริการทางการแพทย์มี ความเหมาะสม	3.34	0.758	ปานกลาง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด	3.78	0.656	มาก
4. เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจรักษามีความทันสมัย	3.74	0.676	มาก
5. สถานที่รอรับบริการมีความเหมาะสม	3.58	0.757	มาก
รวมเฉลี่ย	3.56	0.607	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านคุณภาพการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$, S.D = 0.607) และรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ เครื่องมือที่ใช้ในการตรวจรักษามีความสะอาด ($\bar{X} = 3.78$, S.D = 0.656) รองลงมาเครื่องมือที่ใช้ในการตรวจรักษามีความทันสมัย ($\bar{X} = 3.74$, S.D = 0.676) และสถานที่รอรับบริการมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.58$, S.D = 0.757)

ตาราง 7 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาล
สิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความสม่ำเสมอ

ความสม่ำเสมอ	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ขั้นตอนในการตรวจรักษามีความเหมาะสม	3.51	0.698	มาก
2. ระยะเวลาในแต่ละขั้นมีความต่อเนื่องไม่ต้องใช้ เวลาในการรอคอยนาน	3.29	0.825	ปานกลาง
3. มีการนำเทคโนโลยีที่ก้าวหน้ามาใช้ทำให้ กระบวนการรอคิวและรับการรักษามีความสะดวก	3.48	0.781	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

ความสม่ำเสมอ	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องและถูกต้องสมบูรณ์	3.50	0.778	มาก
5. มีการระบุนการดำเนินงานที่ชัดเจนของแต่ละฝ่าย	3.56	0.742	มาก
รวมเฉลี่ย	3.46	0.657	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความสม่ำเสมอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.46$, S.D = 0.657) และรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ มีการระบุนการดำเนินงานที่ชัดเจนของแต่ละฝ่าย ($\bar{X} = 3.56$, S.D = 0.742) รองลงมาขั้นตอนในการตรวจรักษามีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.51$, S.D = 0.698) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องและถูกต้องสมบูรณ์ ($\bar{X} = 3.50$, S.D = 0.778)

ตาราง 8 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่

ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. แพทย์ให้ความเอาใจใส่ต่ออาการของผู้ป่วย	3.61	0.783	มาก
2. พยาบาลมีการดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด	3.59	0.789	มาก
3. แพทย์มีการแจ้งถึงสาเหตุของอาการเจ็บป่วยอย่างตั้งใจ	3.57	0.795	มาก
4. แพทย์ตั้งใจฟังคำบอกเล่าอาการจากผู้ป่วย	3.57	0.794	มาก
5. แพทย์และพยาบาลยินดีที่จะตอบข้อซักถามของผู้ป่วย	3.57	0.788	มาก
รวมเฉลี่ย	3.58	0.714	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.58$, S.D = 0.714) และรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ แพทย์ให้ความเอาใจใส่ต่ออาการของผู้ป่วย ($\bar{X} = 3.61$, S.D = 0.783) รองลงมาพยาบาลมีการดูแลผู้ป่วยอย่างใกล้ชิด ($\bar{X} = 3.59$, S.D = 0.789) และแพทย์และพยาบาลยินดีที่จะตอบข้อซักถามของผู้ป่วย ($\bar{X} = 3.57$, S.D = 0.788)

ตาราง 9 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเสมอภาค

ความเสมอภาค	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. มีความเท่าเทียมในการตรวจรักษาเมื่อเทียบกับคนไข้ทั่วไป	3.55	0.760	มาก
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความจริงใจกับผู้ป่วยทุกคน	3.55	0.806	มาก
3. ไม่มีการแบ่งแยกประเภทของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการ	3.49	0.801	ปานกลาง
4. ได้รับยาคุณภาพเท่าเทียมกับคนไข้ทั่วไป	3.53	0.816	มาก
5. นอกจากผู้ป่วยฉุกเฉินแล้วจะต้องรอดตามคิวไม่มีบุคคลได้มีสิทธิพิเศษได้รับการรักษาก่อน	3.57	0.833	มาก
รวมเฉลี่ย	3.53	0.709	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.53$, S.D = 0.709) และรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ นอกจากผู้ป่วยฉุกเฉินแล้วจะต้องรอดตามคิวไม่มีบุคคลได้มีสิทธิพิเศษได้รับการรักษาก่อน ($\bar{X} = 3.57$, S.D = 0.833) รองลงมา มีความเท่าเทียมในการตรวจรักษาเมื่อเทียบกับคนไข้ทั่วไป ($\bar{X} = 3.55$, S.D = 0.760) และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความจริงใจกับผู้ป่วยทุกคน ($\bar{X} = 3.55$, S.D = 0.806)

ตาราง 10 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาล
สิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแนะนำในการรับบริการ

การให้ข้อมูลข่าวสารแนะนำในการรับบริการ	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการดูแลรักษาสุขภาพ	3.66	0.777	มาก
2. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำขั้นตอนใน การรับบริการ	3.73	0.757	มาก
3. เจ้าหน้าที่แผนกยาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับ การใช้ยาได้อย่างชัดเจน	3.79	0.722	มาก
4. แพทย์ให้คำแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกต้องให้กับ ผู้ป่วย	3.71	0.767	มาก
5. มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารในการบริการ ทางการแพทย์ให้ผู้ประกันตนได้ทราบ	3.71	0.750	มาก
รวมเฉลี่ย	3.71	0.651	มาก

จากตาราง 10 พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารแนะนำในการรับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$, S.D = 0.651) และรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ เจ้าหน้าที่แผนกยาสามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้ยาได้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.79$, S.D = 0.722) รองลงมา มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำขั้นตอนในการรับบริการ ($\bar{X} = 3.73$, S.D = 0.757) และอันดับสุดท้าย คือ มีการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารในการบริการทางการแพทย์ให้ผู้ประกันตนได้ทราบ ($\bar{X} = 3.71$, S.D = 0.750) และแพทย์ให้คำแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกต้องให้กับผู้ป่วย ($\bar{X} = 3.71$, S.D = 0.767)

ตาราง 11 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความมีอรรถาศัยที่ดี

ความมีอรรถาศัยที่ดี	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. มีการบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสของแพทย์ต่อผู้ป่วย	3.66	0.804	มาก
2. มีการบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสของพยาบาลต่อผู้ป่วย	3.70	0.817	มาก
3. แพทย์เลือกใช้คำพูดและถ้อยคำที่น่าฟังในการสนทนากับผู้ป่วย	3.64	0.741	มาก
4. เจ้าหน้าที่และบุคลากรมีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยอรรถาศัยที่ดีและเป็นมิตร	3.69	0.733	มาก
5. บริการด้วยอรรถาศัยที่ดีต่อผู้ป่วยทุกคน	3.73	0.746	มาก
รวมเฉลี่ย	3.68	0.681	มาก

จากตาราง 11 พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความมีอรรถาศัยที่ดี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.68$, S.D = 0.681) และรายข้อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 อันดับ ได้แก่ บริการด้วยอรรถาศัยที่ดีต่อผู้ป่วยทุกคน ($\bar{X} = 3.73$, S.D = 0.746) รองลงมา มีการบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใสของพยาบาลต่อผู้ป่วย ($\bar{X} = 3.70$, S.D = 0.817) และอันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่และบุคลากรมีการปฏิบัติต่อผู้ป่วยด้วยอรรถาศัยที่ดีและเป็นมิตร ($\bar{X} = 3.69$, S.D = 0.733)

ตาราง 12 ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวม

ภาพรวม	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
1. ด้านคุณภาพบริการ	3.56	0.607	มาก
2. ด้านความสม่ำเสมอ	3.46	0.657	มาก

ตาราง 12 (ต่อ)

ภาพรวม	ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน		
	\bar{X}	S.D.	ความหมาย
3. ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	3.58	0.714	มาก
4. ด้านความเสมอภาค	3.53	0.709	มาก
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำในการรับบริการ	3.71	0.651	มาก
6. ด้านความมีอธยาศัยที่ดี	3.68	0.681	มาก
รวมเฉลี่ย	3.59	0.592	มาก

จากตาราง 12 พบว่า ระดับปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$, S.D = 0.592) และรายชื่อส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เมื่อเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ 1) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำในการรับบริการ 2) ด้านความมีอธยาศัยที่ดี 3) ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ 4) ด้านคุณภาพบริการ 5) ด้านความเสมอภาค และ 6) ด้านความสม่ำเสมอ

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน ดังแสดงในตาราง 13 – 23 ดังนี้

ตาราง 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามเพศ

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน	เพศชาย (n=167)		เพศหญิง (n=223)		t	p
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
	1. คุณภาพการบริการ	3.54	0.600	3.57		
2. ความสม่ำเสมอ	3.44	0.674	3.48	0.645	0.616	.947
3. ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	3.56	0.747	3.60	0.690	0.507	.378
4. ความเสมอภาค	3.53	0.738	3.53	0.687	0.027	.697

ตาราง 13 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน	เพศชาย (n=167)		เพศหญิง (n=223)		t	p
	\bar{X}	S.D	\bar{X}	S.D		
5. การให้ข้อมูลข่าวสาร คำแนะนำในการรับบริการ	3.72	0.704	3.71	0.610	0.118	.127
6. ความมีอัธยาศัยที่ดี	3.68	0.705	3.68	0.664	0.133	.062
รวมเฉลี่ย	3.58	0.616	3.60	0.575	0.290	.522

จากตาราง 13 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามเพศ ในภาพรวมเพศชายและเพศหญิง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามอายุ

ปัจจัยที่มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิ ของผู้ประกันตน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.837	3	1.612	4.484	.004**
	ภายในกลุ่ม	138.791	386	0.360		
	รวม	143.628	389			
2. ด้านความสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	8.145	3	2.715	6.549	.000***
	ภายในกลุ่ม	160.026	386	0.415		
	รวม	168.171	389			
3. ด้านความเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	8.662	3	2.887	5.863	.001***
	ภายในกลุ่ม	190.080	386	0.492		
	รวม	198.741	389			
4. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	9.244	3	3.081	6.383	.000***
	ภายในกลุ่ม	186.328	386	0.483		
	รวม	195.572	389			

ตาราง 14 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำในการรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.059	3	2.353	5.743	.001***
	ภายในกลุ่ม	158.133	386	0.410		
	รวม	165.192	389			
6. ด้านความมีอริยาไยที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	4.809	3	1.603	3.521	.015*
	ภายในกลุ่ม	175.736	386	0.455		
	รวม	180.545	389			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.820	3	2.273	6.758	.000***
	ภายในกลุ่ม	129.848	386	0.336		
	รวม	136.668	389			

$p^* \leq .05$, $p^{**} \leq .01$, $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 14 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแต่ละด้าน พบว่า ด้านความมีอริยาไยที่ดี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ด้านคุณภาพการบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านความสม่ำเสมอ ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านความเสมอภาค ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำในการรับบริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) ได้ผลแสดงดังตาราง 15

ตาราง 15 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันรายคู่ของนัยสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	อายุ				
	\bar{X}	ต่ำกว่า 30 ปี	30 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
ด้านคุณภาพการบริการ		3.58	3.49	3.47	3.84
ต่ำกว่า 30 ปี	3.58		0.094	0.111	0.256
30 – 40 ปี	3.49			0.017	0.350**
41 – 50 ปี	3.47				0.368*
มากกว่า 50 ปี	3.84				
ด้านความสม่ำเสมอ		3.48	3.39	3.34	3.84
ต่ำกว่า 30 ปี	3.48		0.087	0.142	0.360*
30 – 40 ปี	3.39			0.054	0.448***
41 – 50 ปี	3.34				0.503**
มากกว่า 50 ปี	3.84				
ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่		3.61	3.47	3.52	3.96
ต่ำกว่า 30 ปี	3.61		0.143	0.091	0.344*
30 – 40 ปี	3.47			0.052	0.488***
41 – 50 ปี	3.52				0.435*
มากกว่า 50 ปี	3.96				
ด้านความเสมอภาค		3.56	3.40	3.51	3.91
ต่ำกว่า 30 ปี	3.56		0.160	0.049	0.349*
30 – 40 ปี	3.40			0.110	0.509***
41 – 50 ปี	3.51				0.398*
มากกว่า 50 ปี	3.91				
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำในการรับบริการ		3.74	3.63	3.63	4.06
ต่ำกว่า 30 ปี	3.74		0.107	0.106	0.356*
30 – 40 ปี	3.63			0.001	0.433***

ตาราง 15 (ต่อ)

อายุ	อายุ				
	\bar{X}	ต่ำกว่า 30 ปี	30 – 40 ปี	41 – 50 ปี	มากกว่า 50 ปี
41 – 50 ปี	3.63				0.432**
มากกว่า 50 ปี	4.06				
ด้านความมีอรรถาภัยที่ดี		3.66	3.62	3.68	3.98
ต่ำกว่า 30 ปี	3.66		0.042	0.020	0.324
30 – 40 ปี	3.62			0.062	0.366*
41 – 50 ปี	3.68				0.303
มากกว่า 50 ปี	3.98				
ภาพรวม		3.60	3.50	3.52	3.93
ต่ำกว่า 30 ปี	3.60		0.105	0.080	0.326*
30 – 40 ปี	3.50			0.025	0.432***
41 – 50 ปี	3.52				0.407**
มากกว่า 50 ปี	3.93				

$p^* \leq .05$, $p^{**} \leq .01$, $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 15 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบรายกลุ่มพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแตกต่างกับผู้ที่มียุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ที่มีอายุ 30 – 40 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแตกต่างกับผู้ที่มียุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแตกต่างกับผู้ที่มียุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านคุณภาพการบริการ เมื่อเปรียบเทียบรายกลุ่ม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30 – 40 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแตกต่างกับผู้ที่มียุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแตกต่างกับผู้ที่มียุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสม่ำเสมอ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำในการรับบริการ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแตกต่างกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้ที่มีอายุ 30 – 40 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแตกต่างกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแตกต่างกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ และด้านความเสมอภาค เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี และ 41 – 50 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแตกต่างกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนผู้ที่มีอายุ 30 – 40 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแตกต่างกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความมีอรรถาภัยที่ดี เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 30 – 40 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแตกต่างกับผู้ที่มีอายุมากกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.361	2	2.180	6.059	.003**
	ภายในกลุ่ม	139.267	387	0.360		
	รวม	143.628	389			
2. ด้านความสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	2.390	2	1.195	2.789	.063
	ภายในกลุ่ม	165.781	387	0.428		
	รวม	168.171	389			
3. ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	2.011	2	1.005	1.978	.140
	ภายในกลุ่ม	196.731	387	0.508		
	รวม	198.741	389			

ตาราง 16 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
4. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	2.718	2	1.359	2.727	.067
	ภายในกลุ่ม	192.854	387	0.498		
	รวม	195.572	389			
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำในการรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.443	2	0.221	0.520	.595
	ภายในกลุ่ม	164.749	387	0.426		
	รวม	165.192	389			
6. ด้านความมีอัยยาศัยที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	1.220	2	0.610	1.316	.269
	ภายในกลุ่ม	179.326	387	0.463		
	รวม	180.545	389			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.965	2	0.982	2.822	.061
	ภายในกลุ่ม	134.704	387	0.348		
	รวม	136.668	389			

p ** ≤ .01

จากตาราง 16 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแต่ละด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการบริการ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) ได้ผลแสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันรายคู่ของนัยสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	สถานภาพสมรส			
	\bar{X}	โสด	สมรส	หย่าร้าง / หม้าย
ด้านคุณภาพการบริการ		3.68	3.46	3.58
โสด	3.68		0.218**	0.100
สมรส	3.46			0.118
หย่าร้าง / หม้าย	3.58			

p ** ≤ .01

จากตาราง 17 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านคุณภาพการบริการ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า ที่มีสถานภาพโสด มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแตกต่างกับผู้มีสถานภาพสมรส อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 18 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.488	3	0.829	2.268	.080
	ภายในกลุ่ม	141.141	386	0.366		
	รวม	143.628	389			
2. ด้านความสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	3.466	3	1.155	2.708	.045*
	ภายในกลุ่ม	164.705	386	0.427		
	รวม	168.171	389			

ตาราง 18 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการ ตัดสินใจใช้บริการตาม สิทธิของผู้ประกันตน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
3. ด้านความเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4.093	3	1.364	2.706	.045*
	ภายในกลุ่ม	194.648	386	0.504		
	รวม	198.741	389			
4. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	2.020	3	0.673	1.343	.260
	ภายในกลุ่ม	193.552	386	0.501		
	รวม	195.572	389			
5. ด้านการให้ข้อมูล ข่าวสารคำแนะนำใน การรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.134	3	0.378	0.889	.447
	ภายในกลุ่ม	164.058	386	0.425		
	รวม	165.192	389			
6. ด้านความมีอัยยาศัยที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	2.076	3	0.692	1.497	.215
	ภายในกลุ่ม	178.469	386	0.462		
	รวม	180.545	389			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.104	3	0.701	2.011	.112
	ภายในกลุ่ม	134.565	386	0.349		
	รวม	136.668	389			

$p^* \leq 0.05$

จากตาราง 18 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ในภาพรวม ไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแต่ละด้าน พบว่า ด้านความสม่ำเสมอ และด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) ได้ผลแสดงดังตาราง 19

ตาราง 19 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันรายคู่ของนัยสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน			
		ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป
ด้านความสม่ำเสมอ		3.62	3.51	3.42	3.32
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.62		0.101	0.191	0.298
5,000-10,000 บาท	3.51			0.090	0.197
10,001-15,000 บาท	3.42				0.106
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	3.32				
ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่		3.80	3.61	3.47	3.51
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.80		0.188	0.331	0.291
5,000-10,000 บาท	3.61			0.142	0.103
10,001-15,000 บาท	3.47				0.039
มากกว่า 15,000 บาทขึ้นไป	3.51				

$p > .05$

จากตาราง 19 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความสม่ำเสมอ และด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ไม่มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 20 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.519	4	0.880	2.418	.048*
	ภายในกลุ่ม	140.109	385	0.364		
	รวม	143.628	389			
2. ด้านความสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	6.138	4	1.535	3.646	.006**
	ภายในกลุ่ม	162.033	385	0.421		
	รวม	168.171	389			
3. ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	6.223	4	1.556	3.111	.015*
	ภายในกลุ่ม	192.519	385	0.500		
	รวม	198.741	389			
4. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	2.758	4	0.689	1.377	.241
	ภายในกลุ่ม	192.814	385	0.501		
	รวม	195.572	389			
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำในการรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.036	4	0.759	1.802	.128
	ภายในกลุ่ม	162.156	385	0.421		
	รวม	165.192	389			
6. ด้านความมีอัยยาศัยที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	4.059	4	1.015	2.213	.067
	ภายในกลุ่ม	176.487	385	0.458		
	รวม	180.545	389			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	3.802	4	0.951	2.754	.028*
	ภายในกลุ่ม	132.866	385	0.345		
	รวม	136.668	389			

$p^* \leq .05, p^{**} \leq .01$

จากตาราง 20 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวม มีความแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแต่ละด้าน พบว่า ด้านคุณภาพการบริการ และด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความสม่ำเสมอ มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's test) ได้ผลแสดงดังตาราง 21

ตาราง 21 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันรายคู่ของนัยสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา					สูงกว่าปริญญาตรี
		ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	ปวช./ มัธยม ศึกษา	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	
ด้านคุณภาพ การบริการ		4.00	3.78	3.56	3.49	3.51	3.53
ต่ำกว่า	4.00	-	-	-	-	-	-
ประถมศึกษา	3.78			0.218	0.294	0.266	0.252
ปวช./มัธยมศึกษา	3.56				0.076	0.048	0.034
ปวส./อนุปริญญา	3.49					0.027	0.042
ปริญญาตรี	3.51						0.014
สูงกว่าปริญญาตรี	3.53						
ด้านความสม่ำเสมอ		4.00	3.75	3.48	3.38	3.41	3.30
ต่ำกว่า	4.00	-	-	-	-	-	-
ประถมศึกษา	3.75			0.258	0.371*	0.343*	0.446
ปวช./มัธยมศึกษา	3.48				0.112	0.084	0.188
ปวส./อนุปริญญา	3.38					0.028	0.075
ปริญญาตรี	3.41						0.103
สูงกว่าปริญญาตรี	3.30						

ตาราง 21 (ต่อ)

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา					
		ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	ปวช./ มัธยม ศึกษา	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ด้านความเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่		4.00	3.87	3.58	3.51	3.49	3.66
ต่ำกว่า	4.00	-	-	-	-	-	-
ประถมศึกษา				0.277	0.355	0.375*	0.204
ปวช./มัธยมศึกษา	3.58				0.077	0.097	0.073
ปวส./อนุปริญญา	3.51					0.020	0.150
ปริญญาตรี	3.49						0.171
สูงกว่าปริญญาตรี	3.66						
ภาพรวม		4.50	3.82	3.58	3.52	3.53	3.65
ต่ำกว่า	4.50	-	-	-	-	-	-
ประถมศึกษา				0.228	0.298	0.281	0.167
ปวช./มัธยมศึกษา	3.58				0.070	0.053	0.060
ปวส./อนุปริญญา	3.52					0.017	0.131
ปริญญาตรี	3.53						0.114
สูงกว่าปริญญาตรี	3.65						

$p^* \leq .05$

จากตาราง 21 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านภาพรวม เมื่อเปรียบเทียบรายคู่พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านคุณภาพการบริการ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ไม่มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความสม่ำเสมอ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน แตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษาปวส./อนุปริญญา และปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน แตกต่างจากผู้ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 22 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี โดยจำแนกตามระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.119	3	0.373	1.011	.388
	ภายในกลุ่ม	142.509	386	0.369		
	รวม	143.628	389			
2. ด้านความสม่ำเสมอ	ระหว่างกลุ่ม	1.549	3	0.516	1.196	.311
	ภายในกลุ่ม	166.622	386	0.432		
	รวม	168.171	389			
3. ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	ระหว่างกลุ่ม	4.049	3	1.350	2.676	.047*
	ภายในกลุ่ม	194.692	386	0.504		
	รวม	198.741	389			
4. ด้านความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	0.855	3	0.285	0.565	.638
	ภายในกลุ่ม	194.717	386	0.504		
	รวม	195.572	389			
5. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารคำแนะนำในการรับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.728	3	0.243	0.570	.635
	ภายในกลุ่ม	164.464	386	0.426		
	รวม	165.192	389			
6. ด้านความมีอัธยาศัยที่ดี	ระหว่างกลุ่ม	1.553	3	0.518	1.117	.342
	ภายในกลุ่ม	178.992	386	0.464		
	รวม	180.545	389			

ตาราง 22 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.289	3	0.430	1.225	.300
	ภายในกลุ่ม	135.379	386	0.351		
	รวม	136.668	389			

$p^* \leq .05$

จากตาราง 22 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน ในภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแต่ละด้าน พบว่า ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's test) ได้ผลแสดงดังตาราง 23

ตาราง 23 ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยที่แตกต่างกันรายคู่ของนัยสำคัญแต่ละปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนโรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน

ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน	ระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน				
	\bar{X}	น้อยกว่า 1 ปี	1 – 2 ปี	3 – 4 ปี	5 ปีขึ้นไป
ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่		3.89	3.56	3.46	3.58
น้อยกว่า 1 ปี	3.89		0.322	0.429*	0.304
1 – 2 ปี	3.56			0.106	0.017
3 – 4 ปี	3.46				0.124
5 ปีขึ้นไป	3.58				

$p^* \leq .05$

จากตาราง 23 พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตน โรงพยาบาลสิงห์บุรี จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ เมื่อเปรียบเทียบรายคู่ พบว่า ผู้ที่มีระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตนน้อยกว่า 1 ปี มีปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการตามสิทธิของผู้ประกันตนแตกต่างจากผู้มีระยะเวลาในการเป็นผู้ประกันตน 3 – 4 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี