

คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาล
ในเขตจังหวัดปทุมธานี

SERVICE QUALITY OF GENERAL PUBLIC HOSPITALS
IN PATHUMTHANI PROVINCE



ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาล
ในเขตจังหวัดปทุมธานี

ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2554

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ

คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขต
จังหวัดปทุมธานี

Service Quality of General Public Hospitals in
Pathumthani Province

ชื่อ - นามสกุล

นางสาวศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล

วิชาเอก

การจัดการทั่วไป

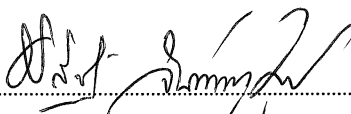
อาจารย์ที่ปรึกษา

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คารณิ พิมพ์ช่างทอง

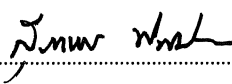
ปีการศึกษา

2554

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิสิษฐ์ จันทร์วราสุทธิ์)

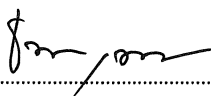


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา)



..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คารณิ พิมพ์ช่างทอง)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ



..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ กุณทัตบุตร)

วันที่ 18 เดือน มีนาคม พ.ศ. 2555

| | |
|-----------------------|---|
| หัวข้อการค้นคว้าอิสระ | คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขต จังหวัดปทุมธานี |
| ชื่อ-นามสกุล | นางสาวศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล |
| วิชาเอก | การจัดการทั่วไป |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คารณิ พิมพ์ช่างทอง |
| ปีการศึกษา | 2554 |

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมการใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลปทุมธานีและ โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนาประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยกลุ่มเดียว (Independent Samples t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้ LSD ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่และด้านการตอบสนองแตกต่างกัน ส่วนอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจแตกต่างกัน อายุ และระดับการศึกษา มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการประกอบด้วยลักษณะการมาใช้บริการและ วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลักษณะการมาใช้บริการ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน ส่วนวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านการตอบสนองแตกต่างกัน

| | |
|----------------------------------|--|
| Independent Study Title | Service Quality of General Public Hospitals in Pathum Thani Province |
| Name-Surname | Miss Siriporn Chareonsriwiriyakul |
| Major Subject | General Management |
| Independent Study Advisor | Assistant Professor Dr. Daranee Pimchangtong |
| Academic Year | 2011 |

ABSTRACT

This research aimed to study demographic factors and service usage behavior affecting service quality of general public hospitals in Pathum Thani province.

The research sample group was 400 patients of Pathum Thani Hospital and Thammasat University Hospital. Questionnaires were used as the research tool. The statistics used to analyze data were descriptive statistics including frequency, percentage, mean, and standard deviation; and inferential statistics including independent sample t-test, one-way ANOVA and LSD at the statistical significance level of 0.05.

The results found that the differences of demographic factors including age, educational level and occupation had different effects on overall service quality. In detailed consideration, the results found that gender, age, marital status, educational level and occupation affected service quality in tangibility. Age, educational level, and occupation affected service quality in empathy and responsiveness. Occupation affected service quality in reliability. Age and education affected service quality in assurance. The analysis factors of service usage behavior, including nature of service usage and the payment method for the medical bills, affected overall service quality. In detailed consideration, the results found that nature of service usage affected service quality in tangibility, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. The payment method for the medical bills affected service quality in tangibility, empathy, reliability, and responsiveness.

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความอนุเคราะห์และความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ดารณี พิมพิช่วงทอง อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ ที่สละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำข้อคิดเห็นที่มีคุณค่าเป็นประโยชน์ในการศึกษาอย่างยิ่ง ทั้งให้คำปรึกษาช่วยตรวจสอบแก้ไขให้การค้นคว้าอิสระมีความสมบูรณ์ และแสดงความห่วงใยตลอดการค้นคว้าอิสระ ผู้ศึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาต้องขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิสิษฐ์ จันทรวราสุทธิ ประธานกรรมการ รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์สุภาพร ทินประภา กรรมการ ซึ่งได้สละเวลาเป็นประธานและกรรมการในการสอบ พร้อมทั้งชี้แนะถึงข้อบกพร่องในการทำวิจัยเป็นอย่างดี ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้ที่มีพระคุณอย่างยิ่งที่สนับสนุนในการศึกษาต่อระดับมหาบัณฑิต ขอขอบคุณเพื่อน ๆ MBA การจัดการทั่วไป และการจัดการวิศวกรรมธุรกิจ (รุ่นMGY53, BEX53) และผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่เป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุน ให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ และเป็นกำลังใจด้วยดีเสมอมา

ท้ายสุดนี้ คุณประโยชน์และความดีอันมีคุณค่าจากงานวิจัยฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจศึกษาต่อไป และหากงานวิจัยนี้มีบทความใดขาดตกบกพร่องหรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้ศึกษากราบขออภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย | ค |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ | ง |
| กิตติกรรมประกาศ | จ |
| สารบัญ | ฉ |
| สารบัญตาราง | ช |
| สารบัญภาพ | ฎ |
| บทที่ | |
| 1 บทนำ | 1 |
| 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| 1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย | 2 |
| 1.3 สมมติฐานการวิจัย | 2 |
| 1.4 ขอบเขตของการวิจัย | 3 |
| 1.5 คำจำกัดความในการวิจัย | 3 |
| 1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย | 5 |
| 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 6 |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 7 |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค | 7 |
| 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ | 12 |
| 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ | 18 |
| 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง | 20 |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย | 25 |
| 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง | 25 |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย | 26 |
| 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล | 27 |
| 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล | 28 |

สารบัญ (ต่อ)

| บทที่ | หน้า |
|---|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 29 |
| 4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล | 29 |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ | 30 |
| 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ | 76 |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย | 76 |
| 5.2 การอภิปรายผลการวิจัย | 77 |
| 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย | 79 |
| 5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต | 80 |
| บรรณานุกรม | 81 |
| ภาคผนวก | 84 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม | 85 |
| ภาคผนวก ข ผลวิเคราะห์ทางสถิติ | 90 |
| ประวัติผู้เขียน | 112 |



สารบัญตาราง

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.1 แสดงจำนวน ความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล | 30 |
| 4.2 แสดงจำนวน ความถี่และร้อยละของพฤติกรรมการใช้บริการ | 32 |
| 4.3 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | 33 |
| 4.4 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการเอาใจใส่ | 34 |
| 4.5 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจ | 35 |
| 4.6 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการตอบสนอง | 36 |
| 4.7 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้านการให้ความมั่นใจ | 37 |
| 4.8 แสดงผลจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับคุณภาพ การให้บริการ | 37 |
| 4.9 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน | 38 |
| 4.10 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน | 39 |
| 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอายุ | 41 |
| 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอายุ | 41 |
| 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง จำแนกตามอายุ | 42 |
| 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอายุ | 43 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรวม ทุกด้าน จำแนกตามอายุ | 43 |
| 4.16 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่ต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน | 44 |
| 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามสถานภาพ | 45 |
| 4.18 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่ต่างกัน มี ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน | 46 |
| 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามระดับการศึกษา | 47 |
| 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา | 48 |
| 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง จำแนกตามระดับการศึกษา | 48 |
| 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา | 49 |
| 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรวม ทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา | 50 |
| 4.24 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่ต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน | 50 |
| 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอาชีพ | 52 |
| 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอาชีพ | 53 |
| 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามอาชีพ | 54 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|--|------|
| 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง จำแนกตามอาชีพ | 55 |
| 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการคุณภาพการให้บริการรวมทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ | 56 |
| 4.30 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน | 57 |
| 4.31 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการมาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน | 58 |
| 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ | 60 |
| 4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ | 61 |
| 4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ | 62 |
| 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ | 63 |
| 4.36 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ | 64 |
| 4.37 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรวมทุกด้าน จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ | 65 |
| 4.38 การทดสอบความแตกต่างระหว่างผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน | 66 |
| 4.39 การทดสอบความแตกต่างระหว่างเหตุผลที่เลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน | 67 |
| 4.40 การทดสอบความแตกต่างระหว่างวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน | 69 |

สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่ | หน้า |
|---|------|
| 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล | 70 |
| 4.42 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล | 71 |
| 4.43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล | 72 |
| 4.44 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล | 73 |
| 4.45 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรวม ทุกด้าน จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล | 74 |
| 4.46 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 | 75 |
| 4.47 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 | 75 |



สารบัญภาพ

| ภาพที่ | | หน้า |
|--------|--|------|
| 1.1 | แสดงกรอบแนวคิด | 5 |
| 2.1 | ขั้นตอนของการแสวงหาข้อมูลจากแหล่งภายนอก | 11 |
| 2.2 | องค์ประกอบของกระบวนการประเมินทางเลือกก่อนการซื้อ | 12 |



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาพของสังคมปัจจุบันนี้ได้มีการเปลี่ยนแปลงจากในอดีตเป็นอย่างมาก โดยมีสาเหตุเนื่องมาจากภาวะด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป จึงทำให้มีการนำกลยุทธ์ต่าง ๆ รวมทั้งเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาใช้ในด้านการบริหารจัดการมากขึ้น เพื่อพัฒนาคุณภาพของบริการให้เป็นที่พึงพอใจและประทับใจต่อผู้เข้ารับบริการให้มาใช้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งการบริการทางด้านสุขภาพนั้นนับได้ว่าเป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของประชาชนทุกคนและทุกกลุ่มที่จะได้รับด้วยมาตรฐานที่ดีพอ โรงพยาบาลเป็นสถานบริการทางด้านสุขภาพที่สำคัญเพื่อให้บริการเมื่อเกิดอาการเจ็บป่วย และรัฐบาลได้พยายามจัดการบริการที่มีประสิทธิภาพและกระจายให้ครอบคลุมประชาชนในทุกพื้นที่ แต่ในความเป็นจริงประชาชนยังไม่ได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน ดังนั้นโรงพยาบาลซึ่งถือเป็นสถานบริการด้านสาธารณสุขจึงต้องมีการพัฒนาคุณภาพบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เข้ารับบริการในระดับความพึงพอใจที่สามารถยอมรับได้

สถานบริการด้านสุขภาพของภาครัฐมีข้อจำกัดด้านทรัพยากรมากกว่าภาคเอกชนที่มีการให้บริการที่ดีกว่าและมีการแข่งขันการให้บริการสูง เมื่อกล่าวถึงโรงพยาบาลรัฐบาลจะปรากฏในเรื่องของจำนวนผู้มารับบริการสูงขึ้น ผู้ที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่มักจะเป็นกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีรายได้น้อย และในปัจจุบันผู้ใช้บริการกลุ่มนี้มีเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ จึงทำให้โรงพยาบาลรัฐเปรียบเสมือนที่พึ่งที่สำคัญเวลาที่พวกเขาเจ็บป่วยหรือไม่สบาย ในทางกลับกัน ขณะที่ผู้มีรายได้น้อยกำลังขยายตัวเพิ่มขึ้น ข้อจำกัดในด้านต่าง ๆ ก็เพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน จนส่งผลกระทบต่อถึงการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลที่ดูจะไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการในหลาย ๆ ด้าน ทั้งในเรื่องการให้บริการ โรงพยาบาลรัฐบาลอาจจะมีการดูแลเอาใจใส่ผู้ป่วยได้ไม่ทั่วถึง เนื่องจากกลุ่มผู้ใช้บริการมีจำนวนมาก บุคลากรภายในโรงพยาบาลมีจำนวนไม่เพียงพอกับความต้องการ บางครั้งผู้ใช้บริการต้องใช้เวลาในการรอคิวการรักษา ส่วนเรื่องยาและเวชภัณฑ์ งบประมาณที่ทางรัฐบาลจัดสรรให้บางครั้งก็อาจไม่

เพียงพอต่อการใช้จ่ายในการสั่งซื้อสิ่งของจำเป็นประเภทยาและเวชภัณฑ์ (เชิดชู อริยศรีวัฒนา, 2554) จากปัญหาดังกล่าวและความคาดหวังของประชาชนที่เพิ่มสูงขึ้น ทำให้ความต้องการบริการด้านการแพทย์ของประชาชนเกินขีดความสามารถที่โรงพยาบาลรัฐบาลจัดให้ได้ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ดังนั้นการปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการดำเนินงานที่มีคุณค่าให้คุ้มค่าเงินเป็นสิ่งที่ต้องรีบดำเนินการ และข้อมูลสนับสนุนทางด้านคุณภาพการให้บริการจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ

จากความสำคัญดังกล่าวการวิจัยครั้งนี้ จึงทำการศึกษาคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี เพื่อที่จะนำผลการศึกษามาทำการวางแผน ปรับปรุง ใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนในการจัดทำคำของบประมาณ และเพื่อจัดทำคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลทั่วไปให้ดีขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการมาใช้บริการ ได้แก่ ลักษณะการมาใช้บริการ ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการ เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน
2. พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยมีขอบเขต ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา : ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลและพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานีทั้งหมด 5 ด้าน คือ

- 1.1 ด้านสิ่งที่สัมผัสได้
- 1.2 ด้านการเอาใจใส่
- 1.3 ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ
- 1.4 ด้านการตอบสนอง
- 1.5 ด้านการให้ความมั่นใจ

2. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา : ผู้ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐบาลประเภทโรงพยาบาลทั่วไปมีขนาดและจำนวนเตียงตั้งแต่ 200 - 500 เตียง ที่อยู่ในเขตจังหวัดปทุมธานี

3. กลุ่มตัวอย่าง : ผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาล ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 385 ตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณแบบไม่ทราบจำนวนประชากร ขอบเขตของประชากรมีขนาดใหญ่มาก (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2546 : 26) และสำรวจแบบสอบถามจำนวน 15 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง

4. การสุ่มตัวอย่าง : ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

5. ช่วงเวลาที่ทำการศึกษา : ศึกษาดำเนินการตั้งแต่เดือนธันวาคม 2554 - กุมภาพันธ์ 2555

1.5 คำจำกัดความในการวิจัย

1. โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี หมายถึง โรงพยาบาลปทุมธานี และโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข มีขนาดและจำนวนเตียงตั้งแต่ 200 - 500 เตียง

2. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในจังหวัดปทุมธานี

3. พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ หมายถึง พฤติกรรมของผู้ใช้บริการซึ่งคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ในการตัดสินใจเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี

4. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระดับความสามารถของการให้บริการที่ตอบสนองตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี

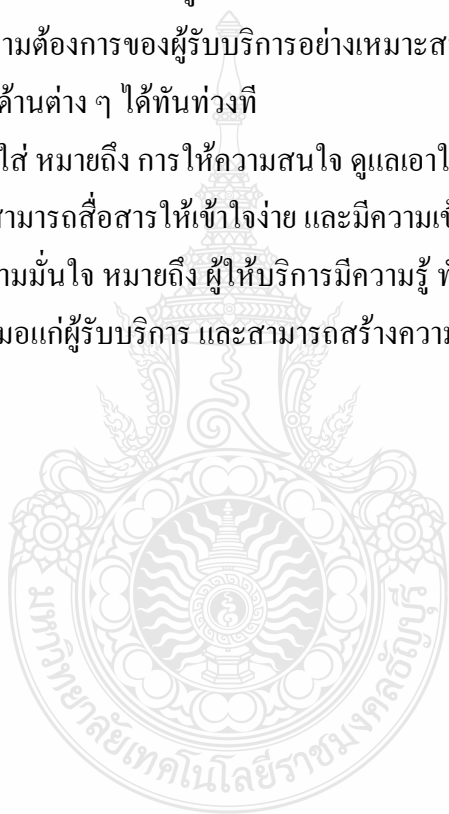
5. ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ หมายถึง การให้บริการของโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาล ที่จัดให้ผู้รับบริการเห็นได้ชัดเจนและสัมผัสได้ ไม่ว่าจะเป็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อม เครื่องมือและอุปกรณ์

6. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อถือได้ของการให้บริการ ความซื่อสัตย์ และความน่าไว้วางใจในบริการที่ถูกต้อง

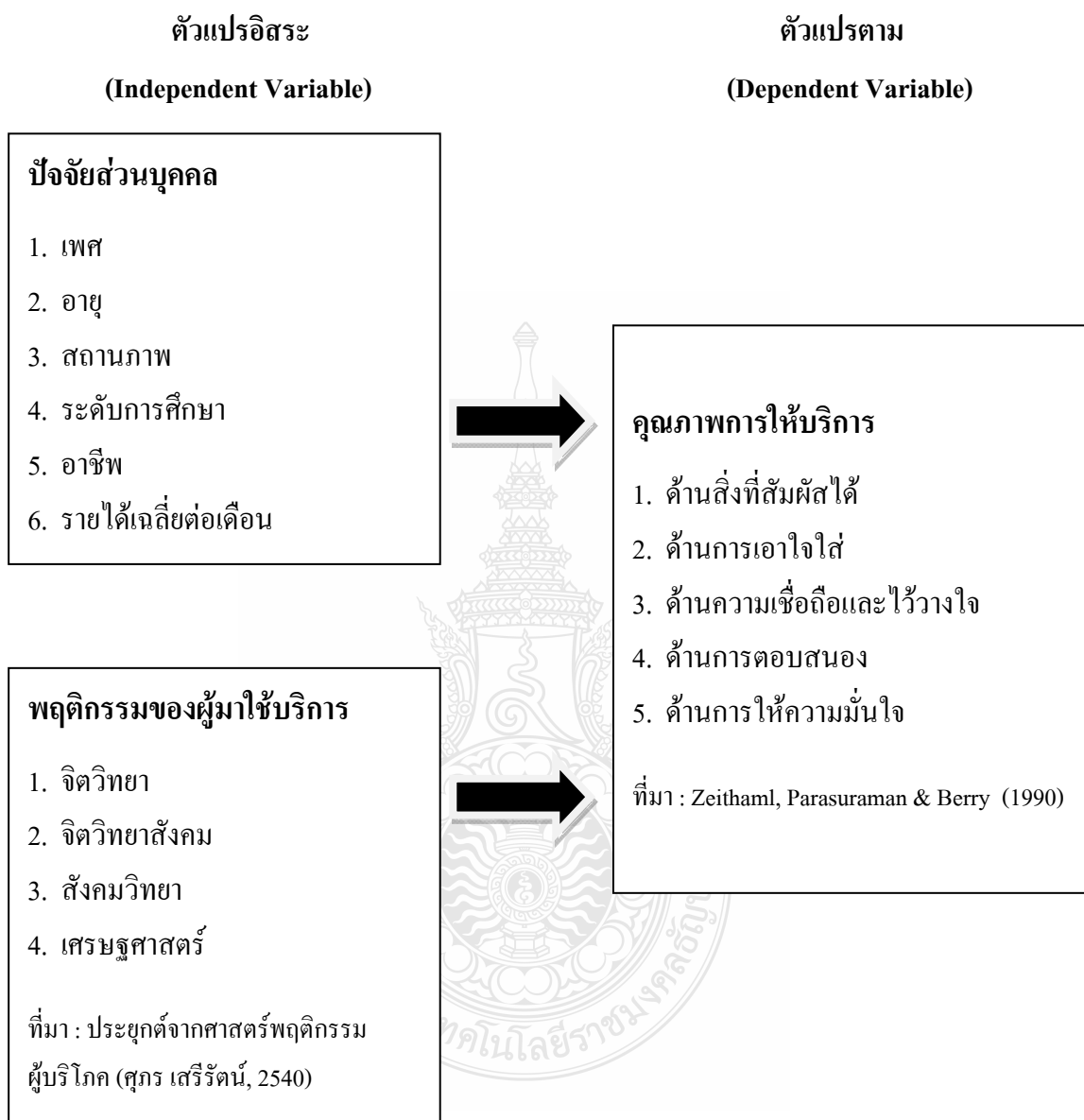
7. ด้านการตอบสนอง หมายถึง ผู้ให้บริการมีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้บริการทันที สามารถจัดบริการได้ตามความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ได้ทันเวลาที่

8. ด้านการเอาใจใส่ หมายถึง การให้ความสนใจ ดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ให้ความสะดวกในการติดต่อ สามารถสื่อสารให้เข้าใจง่าย และมีความเข้าใจผู้รับบริการ

9. ด้านการให้ความมั่นใจ หมายถึง ผู้ให้บริการมีความรู้ ทักษะที่จำเป็นในการให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สม่ำเสมอแก่ผู้รับบริการ และสามารถสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการได้



1.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิด

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาล ในเขตจังหวัดปทุมธานี ไปประกอบเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และสามารถขยายผลไปสู่คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในจังหวัดอื่น ๆ ต่อไป

2. เพื่อนำเสนอปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นของผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้เป็นข้อมูลสนับสนุนสำหรับการจัดทำคำของบประมาณ และพัฒนาปรับปรุงการบริการต่อไป



บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องจากตำรา เอกสาร ผลงานวิจัยต่าง ๆ และอินเทอร์เน็ต เพื่อนำมาประกอบการวิเคราะห์หาข้อสรุปในการประเมินคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี ซึ่งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับพฤติกรรมผู้บริโภค

ความหมายของพฤติกรรมผู้บริโภค

พฤติกรรมผู้บริโภค หมายถึง การกระทำของบุคคลใดบุคคลหนึ่งที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการจัดหา และการใช้ผลิตภัณฑ์ เป็นกระบวนการตัดสินใจ และกิจกรรมทางกายภาพที่บุคคลกระทำ (ปรีญู ลักมิตานนท์, สุรกิจ เทวกุล และสิวารัตน์ ณ ปทุม, 2550 : 13) เป็นพฤติกรรมของบุคคลในการค้นหา (Searching) การซื้อ (Purchasing) การใช้ การประเมิน และการดำเนินการ (Disposing) เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการ โดยคาดหวังว่าสิ่งเหล่านั้นจะสามารถตอบสนองความต้องการของตนได้ (ฉัตยาพร เสมอใจ, 2550 : 17 - 18)

ศาสตร์พื้นฐานของพฤติกรรมผู้บริโภค

ศุภร เสรีรัตน์ (2540 : 31 - 32) อธิบายว่าการศึกษาวินัยผู้บริโภคค่อนข้างซับซ้อน เพราะมีการรวมเอาทฤษฎี และแนวคิดจากวิชาการด้านพฤติกรรมศาสตร์ทั้งหมดเข้าด้วยกัน ดังนี้

1. จิตวิทยา (Psychology) เป็นการศึกษาถึงพฤติกรรมและกระบวนการด้านจิตใจของผู้บริโภค ดังนั้น จิตวิทยาจึงเป็นเรื่องของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อบุคคลซึ่งอธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวบุคคล สภาพแวดล้อมทางวัตถุ สังคมและเศรษฐกิจ จึงมีประโยชน์ต่อการโฆษณาที่จะดึงดูดความสนใจของผู้บริโภค ปัจจัยจูงใจผู้บริโภคให้ซื้อสินค้า เป็นต้น

2. จิตวิทยาสังคม (Social Psychology) เป็นสาขาวิชาที่เชื่อมระหว่างสังคมวิทยาและจิตวิทยา เป็นการศึกษาถึงวิธีการที่มนุษย์มีอิทธิพลและได้รับอิทธิพลจากกลุ่ม ดังนั้น จิตวิทยาสังคมจึงเป็นการศึกษาถึงกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange Process) ในส่วนของพฤติกรรมผู้บริโภค ได้แก่ วิธีการที่บุคคลหนึ่งมีอิทธิพลต่ออีกบุคคลหนึ่ง การติดต่อสื่อสาร ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ของผู้บริโภคต่อสินค้าและองค์การ อิทธิพลของกลุ่มอ้างอิงต่อผู้บริโภค และอิทธิพลของครอบครัวต่อการบริโภค

3. สังคมวิทยา (Sociology) เป็นการศึกษาพฤติกรรมและการอยู่ร่วมกันของบุคคล ศึกษาถึงสภาพแวดล้อมในหลาย ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับคนกลุ่มใหญ่ เช่น วัฒนธรรมที่มีอิทธิพลต่อการบริโภค ผลกระทบจากชนชั้นสังคมที่มีต่อความต้องการซื้อ บทบาทที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของผู้บริโภค เช่น แม่บ้าน ผู้นำครอบครัว อาชีพการงาน ฐานะทางการเงิน การศึกษา เป็นต้น

4. มานุษยวิทยา (Anthropology) เป็นการศึกษาบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับวัฒนธรรม อาชีพ บทบาทของสมาชิกที่มีต่อครอบครัว การเมือง ศาสนา เป็นต้น

5. เศรษฐศาสตร์ (Economics) เป็นการศึกษาการจัดสรรทรัพยากรที่มีจำกัด เพื่อสนองความต้องการของมนุษย์ที่มีอยู่ไม่จำกัด โดยหลักการทางเศรษฐศาสตร์จะเน้นถึงพฤติกรรมของผู้บริโภคแต่ละคนถึงอิทธิพลของปัจจัยทางเศรษฐกิจที่มีต่อพฤติกรรมการซื้อและความเชื่อมั่นในการซื้อของผู้บริโภค ซึ่งมีความสำคัญในการช่วยผู้บริหารการตลาดในการตั้งราคาสินค้า และประเมินปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออุปสงค์และอุปทานของผลิตภัณฑ์

การวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภค

นิตยาพร เสมอใจ (2550 : 30 - 32) อธิบายถึงการวิเคราะห์พฤติกรรมผู้บริโภคเป็นการศึกษาว่ากลุ่มผู้บริโภคมีพฤติกรรมอย่างไรในการดำเนินชีวิต รวมถึงการตัดสินใจซื้อและใช้สินค้าหรือบริการอย่างไร ซึ่งจะใช้หลัก 6Ws 1H ที่ต้องพิจารณาดังนี้

- | | | |
|---------------------------------|---|--|
| 1. Who : ใครคือตลาดเป้าหมาย | ⇒ | กลุ่มเป้าหมายที่ใช้สินค้าหรือบริการ |
| 2. What : ตลาดซื้ออะไร | ⇒ | ความต้องการที่แท้จริงจากสินค้าหรือบริการ |
| 3. Why : ทำไมจึงซื้อ | ⇒ | เหตุผลที่ทำให้ตัดสินใจซื้อ |
| 4. Who : ใครมีส่วนร่วมในการซื้อ | ⇒ | กลุ่มอิทธิพลที่มีผลต่อการตัดสินใจซื้อ |
| 5. When : ซื้อเมื่อใด | ⇒ | โอกาสที่จะซื้อสินค้าและบริการแต่ละประเภท |
| 6. Where : ซื้อที่ไหน | ⇒ | ช่องทางการจัดจำหน่ายสินค้าและบริการ |
| 7. How : ซื้ออย่างไร | ⇒ | วิธีการซื้อของกลุ่มลูกค้า |

กระบวนการตัดสินใจซื้อและพฤติกรรมผู้บริโภค

ธงชัย สันติวงษ์ (2546 : 63 - 72) อธิบายถึงพฤติกรรมของผู้บริโภค ดังนี้

1. สิ่งเร้า คือ สิ่งที่เข้ามากระทบและกระตุ้นผู้ซื้อ ซึ่งเกิดได้จากสิ่งเร้าภายใน (Inside Stimulus) หรือสิ่งเร้าภายนอก (Outside Stimulus) ซึ่งแบ่งออกเป็น

- สิ่งเร้าทางการตลาด (Marketing Stimulus) เป็นสิ่งเร้าที่เกี่ยวข้องกับส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix)

- สิ่งเร้าอื่น ๆ เป็นสิ่งแวดล้อมอันอยู่เหนือความควบคุมขององค์การที่ส่งผลกระทบต่อตัดสินใจให้เกิดการซื้อได้ เช่น สภาพเศรษฐกิจ เทคโนโลยี ความสะดวก และกฎหมาย เป็นต้น

2. กล้องคำ เป็นระบบของความรู้สึก ความต้องการ และกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นจากความคิดและจิตใจของผู้ซื้อ

3. การตอบสนอง เป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจซื้อผลิตภัณฑ์อันเป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ซึ่งผู้ซื้อจะแบ่งการตัดสินใจออกเป็นขั้น ๆ เริ่มต้นจากการตัดสินใจเกี่ยวกับชนิดของผลิตภัณฑ์ เช่น เลือกซื้อสินค้าธรรมดาหรือสินค้าพิเศษ

4. กระบวนการตัดสินใจ เป็นการเลือกที่จะกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งจากทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ ซึ่งผู้บริโภคก็ต้องตัดสินใจในทางเลือกต่าง ๆ ของสินค้าและบริการอยู่เสมอในชีวิตประจำวัน ผู้บริโภคต้องยอมรับความเสี่ยงในสิ่งที่ไม่พึงปรารถนาจากหน้าที่ของผลิตภัณฑ์ ลักษณะทางกายภาพของผลิตภัณฑ์ ราคาที่แพงกว่า คุณภาพของสินค้า การยอมรับของสังคม จิตวิทยาที่เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของตนเอง และเวลาที่จะต้องเสียไปในการซื้อ-การใช้ ซึ่งสามารถหาทางเลี่ยงความเสี่ยงได้โดยหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ การภักดีต่อตราสินค้า ซื้อสินค้าหรือบริการที่มีชื่อเสียง หาบริษัทหรือร้านค้าที่มีชื่อเสียง ซื้อสินค้านี้ราคาแพงหรือสินค้านี้ที่มีการสร้างความมั่นใจ ซึ่งกระบวนการตัดสินใจแบ่งออกเป็น 5 ขั้นตอน คือ

ขั้นตอนที่ 1 การเล็งเห็นปัญหา หรือตระหนักถึงความต้องการ (Need Recognition) แหล่งสำคัญของการตระหนักถึงปัญหา ก็คือ ความต้องการเกิดขึ้นตัวขึ้นมา โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อความต้องการเกี่ยวพันกับภาพพจน์ของตัวผู้บริโภคเอง (Self-image) สิ่งจูงใจต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะมุ่งไปสู่วัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ผู้ที่คาดว่าจะเป็นผู้ซื้ออาจถูกจูงใจด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น “รูปร่างดี” หรือความปรารถนาที่จะได้ “รุ่นล่าสุด” เป็นต้น สรุปได้ว่าการเกิดปัญหาของผู้บริโภคมักจะเกิดจากมีการเปลี่ยนแปลงในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากสาเหตุต่อไปนี้

1.1 สิ่งของที่ใช้อยู่เดิมหมดไป จึงเกิดความต้องการใหม่จากการขาดหายของสิ่งของเดิมที่มีอยู่ ผู้บริโภคจึงจำเป็นต้องการหาสิ่งใหม่มาทดแทน

1.2 ผลของการแก้ปัญหาในอดีตนำไปสู่ปัญหาใหม่

1.3 การเปลี่ยนแปลงส่วนบุคคล การเจริญเติบโตของบุคคลทั้งด้านวุฒิภาวะและคุณวุฒิ หรือแม้กระทั่งการเปลี่ยนแปลงในทางลบ หรือสภาพจิตใจ ที่มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและความต้องการของผู้บริโภค

1.4 การเปลี่ยนแปลงของสภาพครอบครัว

1.5 การเปลี่ยนแปลงของสถานะทางการเงิน ทั้งในรูปของสินทรัพย์และเงินสด

1.6 ผลจากการเปลี่ยนแปลงกลุ่มอ้างอิง เนื่องจากกลุ่มอ้างอิงจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและการตัดสินใจของผู้บริโภคด้วยเช่นกัน ดังนั้น การเปลี่ยนกลุ่มอ้างอิงจึงอาจทำให้ผู้บริโภคเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมและก่อให้เกิดความต้องการใหม่ ๆ ขึ้นได้

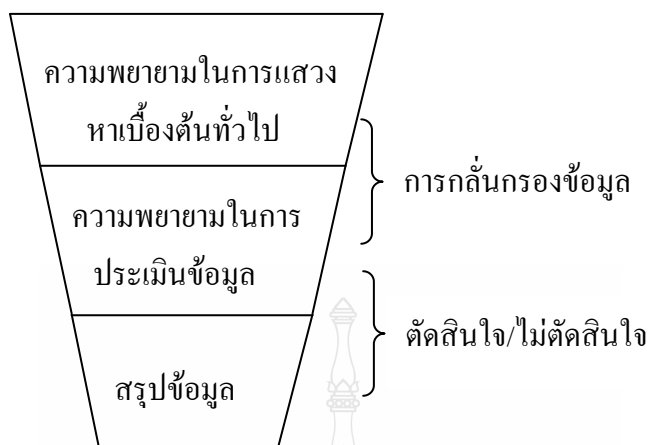
1.7 ประสิทธิภาพของการส่งเสริมทางการตลาด ไม่ว่าจะเป็นการลด แลก แจก แถม การโฆษณา การประชาสัมพันธ์ ฯลฯ เมื่อผู้บริโภคตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นก็จะหาทางแก้ปัญหา นั้นหรือไม่ก็ได้ หากปัญหาที่เกิดขึ้นยังไม่หายไป ไม่ลดลง ผู้บริโภคก็จะเริ่มหาทางแก้ไขปัญหาโดยการเสาะหาข้อมูลก่อน

ขั้นตอนที่ 2 การเสาะแสวงหาข้อมูล (Search for Information) เป็นการแสวงหาข้อมูลที่เก็บไว้ในความทรงจำ หรือหาข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจจากสิ่งแวดล้อม เพื่อกำหนดว่าทางเลือกใดผลตอบแทนพอที่จะทำการเลือกโดยไม่ต้องทำการแสวงหาข้อมูลที่อื่นอีกต่อไป โดยการเสาะแสวงหาข้อมูลจะหาจากแหล่งข้อมูลต่อไปนี้

1. ข้อมูลภายใน คือ แหล่งข้อมูลที่เริ่มจากความทรงจำของตนที่สามารถนึกถึงได้ในอันดับต้น ๆ ก่อน ซึ่งผู้บริโภคจะจดจำสินค้าในแต่ละประเภทได้ประมาณ 5 ± 2 ยี่ห้อ หากยี่ห้อที่ผู้บริโภคจดจำได้แต่กลับไม่พอใจยี่ห้อเหล่านั้น ประกอบกับปัญหาที่เกิดขึ้นไม่รุนแรง คือ จะแก้ไขปัญหานั้นหรือไม่ก็ได้ กระบวนการตัดสินใจก็จะยุติลง (Abortion) แต่หากยี่ห้อที่จดจำได้และยังไม่พอใจในยี่ห้อเหล่านั้น ในขณะที่ปัญหาที่เกิดขึ้นก็ยังคงความรุนแรงอยู่ ผู้บริโภคก็ต้องหาข้อมูลจากแหล่งอื่นต่อไป

2. ข้อมูลภายนอก เป็นข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ที่สามารถใช้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ได้ เช่น การโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ แหล่งข้อมูลเหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อการพิจารณาและการตัดสินใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ซึ่งการแสวงหาข้อมูลจากแหล่งภายนอก จะเห็นได้ว่ากระบวนการ

ดังกล่าวแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ซึ่งผู้บริโภคระทำการแสวงหาข้อมูลมาพิจารณาอย่างกว้างขวาง และจะค่อย ๆ พิจารณาเลือกเฟ้นให้น้อยลง เพื่อประเมินค่าจนกว่าจะได้ผลสรุปที่น่าพอใจ



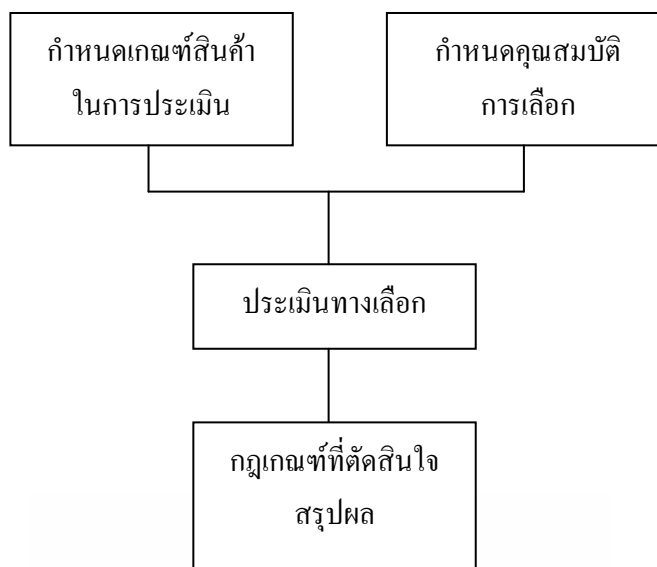
ภาพที่ 2.1 ขั้นตอนของการแสวงหาข้อมูลจากแหล่งภายนอก

ที่มา : ศิวรัตน์ ฌ ปทุม, สุรกิจ เทวกุล และ ปริญ ลักษิตานนท์, 2550 : 62

ขั้นตอนที่ 3 การประเมินทางเลือก (Evaluation) นักการตลาดจะเริ่มเข้ามามีบทบาทในขั้นนี้ โดยการจัดเตรียมข้อมูลที่เพียงพอสำหรับการตัดสินใจของผู้บริโภคผ่านสื่อต่าง ๆ ที่สามารถเข้าถึงผู้บริโภคได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือตรงกลุ่มและสะดวกในการหาข้อมูล นักการตลาดต้องพยายามให้คุณสมบัติ (Qualification) และรูปลักษณะ (Feature) ของสินค้าและบริการตรงกับเกณฑ์ในการวัด (Criteria) หรือคุณสมบัติเฉพาะ (Specification) ที่ผู้บริโภคกำหนดขึ้นสำหรับใช้เป็นเกณฑ์ในการเลือกซื้อ ซึ่งการประเมินสามารถทำได้ 2 วิธี คือ

1. การแสดงรายการคุณสมบัติของสินค้า เป็นการประเมินโดยใช้รายการคุณสมบัติของสินค้าแล้วนำมาเปรียบเทียบตามความต้องการ ความรู้สึก และสถานภาพของผู้บริโภค ซึ่งผู้บริโภคจะพิจารณาคูณสมบัติที่เห็นว่าสำคัญที่สุดเป็นอันดับต้น ๆ

2. การให้คะแนนตามคุณสมบัติของสินค้าแต่ละยี่ห้อที่ต้องการจะตัดสินใจซื้อ การตัดสินใจจะต้องกระทำการเลือกที่จะพิจารณาทางเลือกใดก่อนพิจารณากำหนดเกณฑ์ในการประเมิน (มิติ หรือลักษณะ) ตามมา แล้วจึงพิจารณาความสามารถในการปฏิบัติพร้อมกันไปกับเกณฑ์ในการประเมิน เป็นการตัดสินใจคัดเลือกด้วยการใช้กฎตัดสินใจ



ภาพที่ 2.2 องค์ประกอบของกระบวนการประเมินทางเลือกก่อนการซื้อ
ที่มา : ศิวรัตน์ ฌ ปทุม, สุรกิจ เทวกุล และ ปริญ ลักขิตานนท์, 2550 : 64

ขั้นตอนที่ 4 การตัดสินใจซื้อ (Decision marking) เป็นการตัดสินใจที่จะซื้อจริง ซึ่งผู้ซื้อต้องตัดสินใจเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ตราผลิตภัณฑ์ ผู้ขาย เวลาในการซื้อ และปริมาณการซื้อ ดังนี้

- จะเลือกซื้อผลิตภัณฑ์นั้นหรือไม่ มี 3 ทางเลือกคือ ซื้อ ซื้อทางเลือกอื่นหรือไม่ซื้อ
- ถ้าซื้อ ซื้อยี่ห้ออะไร
- ซื้อที่ไหน
- ซื้อจำนวนเท่าใด
- ซื้ออย่างไร

ขั้นตอนที่ 5 ทศนคติหลังการซื้อ-การใช้ (Post-attitudes) ทศนคติที่ดีของผู้บริโภคหลังการซื้อ การใช้สินค้าหรือบริการจะเป็นขุมทรัพย์ที่สำคัญของธุรกิจ เนื่องจากในการบริโภคสินค้าหรือบริการจะเป็นแหล่งข้อมูลสำหรับการตัดสินใจซื้อซ้ำในครั้งต่อไป

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติ รับผิดชอบ รับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ซึ่งเป็นกระบวนการ หรือกิจกรรมที่มีการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้ขอรับบริการ (สิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์, 2547 : 316) โดยการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายได้ง่าย (วีระพงศ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2543 : 20) ทำให้ผู้รับบริการไม่ได้ครอบครองบริการนั้น ๆ อย่างเป็นทางการ

กระบวนการให้บริการอาจจะให้ควบคู่ไปกับการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือไม่ก็ได้ (Kotler, 2000 : 428) และการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงได้ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้เกิดความรู้สึกได้และประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน (ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ และคนอื่น ๆ, 2546 : 5)

สมชาติ กิจรรอง (2546 : 10 - 11) อธิบายว่ามีนักบริหารหลาย ๆ ท่านได้ให้ความหมายกับคำว่า SERVICE โดยแยกเป็นแต่ละตัวอักษรซึ่งมีความหมายดังต่อไปนี้

S = Service Concept คือแนวความคิดรวบยอดในการบริการ และการสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าหรือผู้มาขอใช้บริการและรับบริการ

E = Enthusiasm คือความกระตือรือร้น หมายถึง พนักงานทุกคนจะต้องมีความพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้าตลอดเวลา

R = Readiness, Rapidness คือความพร้อมและความรวดเร็ว หมายถึง มีความพร้อมอยู่ตลอดเวลา และมีความรวดเร็ว ทันใจ ทันเวลา

V = Values คือความมีคุณค่า หมายถึง การทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกประทับใจ ตลอดทั้งได้ความมีคุณค่าไปจากการรับบริการ

I = Interesting, Impression คือความสนใจและความประทับใจ หมายถึง การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าหรือผู้มารับบริการ และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกระดับ

C = Cleanliness, Correctives, Courtesy คือความสะอาด ความถูกต้อง และความมีไมตรีจิต ให้การต้อนรับลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส

E = Endurance คือความอดทนและรู้จักควบคุมอารมณ์

S = Sincerity คือความจริงใจและการรู้จักยิ้มแย้มแจ่มใส

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2546 : 18) อธิบายว่ากระบวนการการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนให้กับผู้รับบริการต้องตอบสนองความต้องการตลอดจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ ซึ่งการจัดประเภทของธุรกิจบริการสามารถจัดออกได้เป็น 4 ประเภทคือ

1. ผู้ซื้อเป็นเจ้าของสินค้าและนำสินค้านั้นไปขอรับบริการจากผู้ขาย เช่น อู่ซ่อมรถยนต์
2. ผู้ขายเป็นเจ้าของสินค้าและขายบริการนั้นให้กับผู้ซื้อ เช่น ร้านคอมพิวเตอร์ ร้านถ่ายเอกสาร

เอกสาร

3. เป็นการซื้อสินค้าและบริการความค้ำว เช่น ร้านอาหาร

4. เป็นการซื้อบริการที่ไม่มีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง เช่น สถาบันลดน้ำหนัก สถาบันนวดแผนโบราณ คลินิกทำฟัน จิตแพทย์ ธนาคาร

ความสำคัญของการบริการ

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547 : 178 - 179) อธิบายว่าการให้บริการลูกค้ามีความสำคัญมากขึ้นในปัจจุบัน เนื่องจากสาเหตุสำคัญ ดังนี้

1. ลูกค้ามีความคาดหวังที่สูงขึ้นและซับซ้อนมากยิ่งขึ้น
2. ธุรกิจและองค์กรต่าง ๆ หันมาใช้การบริการเป็นเครื่องมือในการแข่งขันกันมากยิ่งขึ้น
3. การตลาดสายสัมพันธ์ (Relationship Marketing) มีความสำคัญและได้รับความสนใจจากนักการตลาดบริการมากยิ่งขึ้น

เครื่องมือสำคัญอันหนึ่งในการแข่งขัน คือ การนำเสนอบริการที่มีคุณภาพเหนือกว่าคู่แข่ง และเป็นคุณภาพที่ดีกว่าอย่างสม่ำเสมอ เป็นการสร้างคุณค่าให้เกิดขึ้นในการขาย ทำให้ลูกค้ากลับมาซื้ออีก คุณภาพในที่นี้เป็นคุณภาพในราคาที่เหมาะสมและเป็นคุณภาพในทัศนะของลูกค้า (Customer Received Value) ไม่ใช่คุณภาพในทัศนะของธุรกิจหรือผู้ประกอบการที่ให้บริการแต่อย่างใด

ดังนั้น ธุรกิจบริการจึงมีความจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความต้องการของลูกค้า และคุณค่าต่าง ๆ ที่ลูกค้าต้องการ ซึ่งรวมถึงคุณค่าด้านบุคลากร ด้านการบริการ หรือด้านภาพลักษณ์ขององค์กร การปรับปรุงคุณภาพและการสร้างสรรค์บริการใหม่ ๆ อยู่เสมอ จึงจะสามารถรักษาลูกค้าไว้ได้

จรินรัตน์ ครองธานี 2543 (อ้างใน แก้วมณี กิ่งเงิน 2549 : 9-10) อธิบายว่า ความสำคัญของการบริการสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น คือ ความสำคัญต่อผู้รับบริการและความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ความสำคัญต่อผู้รับบริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลและช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต โดยมีรายละเอียดดังนี้

1.1 ช่วยตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล ซึ่งในปัจจุบันมีธุรกิจหรือองค์กรหลากหลายประเภทที่มุ่งตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งทางด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา และจิตใจ ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของผู้รับบริการที่ต้องศึกษาเปรียบเทียบกับมาตรฐานคุณภาพการบริการที่ตรงกับความต้องการของตนเอง

1.2 ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต เพราะการที่ผู้รับบริการตรงกับความต้องการของตนเอง จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกสะดวก สบาย ซึ่งเป็นสิ่งที่จะนำไปสู่ความประทับใจและความสุขต่อไป

2. ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการและความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 ความสำคัญต่อผู้ประกอบการหรือผู้ให้บริการ จะส่งผลให้การดำเนินธุรกิจประสบความสำเร็จทั้งในด้านผลกำไร และด้านภาพลักษณ์ขององค์กร ดังนี้

2.1.1 ช่วยเพิ่มผลกำไรระยะยาว เนื่องจากผู้รับบริการสมัยใหม่ให้ความสำคัญกับการบริการมากขึ้น ดังนั้น คุณภาพการบริการจึงเป็นปัจจัยหนึ่งที่จะทำให้ธุรกิจสร้างโอกาสในการขาย เพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อของผู้บริโภค

2.1.2 ช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของธุรกิจ การแสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อลูกค้า หรือผู้รับบริการตลอดระยะเวลาการให้บริการ สิ่งเหล่านี้จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้า อันจะนำไปถึงซึ่งการบอกต่อ ถือเป็น การประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของธุรกิจหรือองค์กรให้เกิดความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น

2.1.3 ลดการเปลี่ยนใจของลูกค้า เพราะเมื่อลูกค้าเกิดความไว้วางใจต่อสินค้าและบริการที่ดีกว่าสินค้าและบริการจากแหล่งอื่น โดยเฉพาะลูกค้าเก่าก็จะมี การซื้อซ้ำหรือกลับมาใช้บริการซ้ำ รวมทั้งการแนะนำลูกค้าใหม่เพิ่มอีกด้วย

2.1.4 ช่วยพนักงานให้ปฏิบัติงานกับธุรกิจหรือองค์กรต่อไป เนื่องจากการบริการที่ดีเยี่ยมจะส่งผลให้เกิดกำไรสูงและสามารถจ่ายค่าตอบแทนให้แก่พนักงานในอัตราที่สูงตามไปด้วย ซึ่งถือว่าเป็นการรักษาพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้อีกวิธีหนึ่ง

2.2 ความสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงานบริการ จากการขยายตัวของอุตสาหกรรมบริการได้ก่อให้เกิดงานบริการเพิ่มขึ้นในหลายสาขาอาชีพ แต่ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับประเภทของงานบริการและความสามารถของพนักงานปฏิบัติงานบริการแต่ละคนที่จะต้องฝึกฝนและพัฒนาตนเอง

บริการได้เพิ่มบทบาทและความสำคัญมากขึ้นในสังคมปัจจุบัน เพราะบริการเป็นส่วนที่สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับการขายสินค้าและสร้างความจงรักภักดีให้เกิดขึ้นกับลูกค้าได้ หากธุรกิจนั้น ๆ สามารถทำให้ลูกค้าได้รับความพึงพอใจ และความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง ความสำคัญของการบริการอาจแบ่งได้ 2 ประการ คือ ความสำคัญของการบริการต่อธุรกิจ (ผู้ให้บริการ) และความสำคัญของการบริการต่อลูกค้า (ผู้รับบริการ) (ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, 2546 : 31)

ความสำคัญของบริการต่อธุรกิจ

1. มีรายได้เพิ่มขึ้น จากการที่ลูกค้ายอมจ่ายเงินมากขึ้น เพื่อได้รับบริการที่ดีขึ้น เช่น โรงพยาบาลที่มีเครื่องมือแพทย์ที่ทันสมัย มีบริการครบวงจร ราคาค่าบริการอาจจะสูงกว่าโรงพยาบาลที่ให้บริการปกติทั่วไป เป็นต้น

2. มีรายได้ต่อเนื่องและลดการสูญเสียลูกค้า การให้บริการหลังการขายเพื่อสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง เช่น บริษัทรถยนต์ บริษัทเครื่องใช้ไฟฟ้า จะเน้นการให้บริการหลังการขาย เพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่ดี และรักษาลูกค้าให้อยู่กับบริษัทตลอดไป

3. มีความสามารถในการอยู่รอดและการสร้างกำไรระยะยาว อันเนื่องจากการให้บริการลูกค้าที่เป็นเลิศ และลูกค้าเกิดความพึงพอใจก็จะบอกต่อและแนะนำความพึงพอใจที่ได้รับให้แก่คนอื่นทราบ ธุรกิจก็จะได้อูก้ารายใหม่จากการบอกต่อแบบปากต่อปาก (Word of mouth) ของลูกค้ารายเก่านั่นเอง

4. การมีภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดี จากการให้บริการที่ดีทำให้สร้างความแตกต่างจากคู่แข่งได้

5. มีความได้เปรียบเชิงการแข่งขันจากคู่แข่งที่ไม่มุ่งเน้นการบริการ เนื่องจากการบริการที่มีคุณภาพเป็นสิ่งที่ยากเลียนแบบได้ยาก

ความสำคัญของบริการต่อลูกค้า

1. ได้รับความพึงพอใจมากขึ้น จากการได้รับบริการที่ดี ในปัจจุบันนอกจากตัวสินค้าแล้ว การบริการได้เข้ามามีส่วนสำคัญที่ทำให้สินค้านั้นตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภคได้เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะการให้ความสำคัญกับลูกค้า และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าจะช่วยรักษาลูกค้าให้มีความจงรักภักดีตลอดไป

2. ลดต้นทุนการแสวงหาธุรกิจที่จะให้บริการรายใหม่ กล่าวคือ ลูกค้าที่ได้รับบริการที่ดีจากธุรกิจรายใด มักจะไม่ค่อยเปลี่ยนไปใช้บริการกับธุรกิจรายอื่น เนื่องจากต้องเสียเวลาและต้นทุนในการแสวงหาธุรกิจบริการรายใหม่ และความเสียหายที่เกิดจากความไม่รู้จักและไม่คุ้นเคยกับธุรกิจรายใหม่นั้น

ลักษณะของการบริการ

Kotler (2003 : 398 - 400) อธิบายว่าการบริการมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างไปขึ้นอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ทั่วไป 4 ประการ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ผู้ซื้อหรือลูกค้าไม่อาจรับรู้การบริการล่วงหน้าหรือก่อนตกลงใจซื้อเหมือนซื้อสินค้า แต่อาศัยประสบการณ์เดิมที่ได้รับประกอบการซื้อบริการนั้น ๆ เพื่อลดความเสี่ยงของผู้ซื้อ ผู้ซื้อจึงพยายามวางกฎเกณฑ์เกี่ยวกับคุณภาพและประโยชน์จากบริการที่เขาจะได้รับเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในการซื้อบริการ ในแง่ของสถานที่ บุคคล เครื่องมือ ตราสินค้า และราคา ดังนั้น ผู้ให้บริการจะต้องจัดหาเพื่อสนองความต้องการเพื่อให้เกิดการตัดสินใจซื้อได้เร็วขึ้นโดยใช้เครื่องมือทางการตลาด ดังนี้

1.1 สถานที่ อาคารต้องสวยงาม สะอาด และตั้งอยู่ในทำเลที่ลูกค้าสะดวก

1.2 บุคคล พนักงานต้องมีคุณลักษณะของพนักงานบริการที่ดี 7 ประการ และมีพนักงานบริการเพียงพอในการให้บริการ

1.3 เครื่องมือ มีเครื่องมือพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานทุกอย่างครบครัน

1.4 ตราสินค้า เลือกใช้สิ่งทีแสดงถึงบริการที่เป็นเลิศ

1.5 ราคา ต้องแสดงให้เห็นว่าการเลือกใช้บริการของเรานั้นคุ้มค่างบเงินที่จ่ายไป

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) โดยปกติบริการจะต้องผลิตและบริโภคพร้อม ๆ กัน การให้บริการเป็นลักษณะที่ไม่อาจแยกออกจากตัวบุคคลที่เป็นผู้ให้บริการนั้น ๆ ได้ การผลิตและการบริโภคบริการจะเกิดขึ้นในขณะเดียวกัน นั่นคือ ผู้ขายบริการหนึ่งรายสามารถให้บริการลูกค้าในขณะนั้นได้หนึ่งราย ผู้ขายบริการรายเดียวไม่สามารถขายในตลาดหลายแห่งได้ในเวลาเดียวกัน จึงทำให้เกิดตัวแทนด้านนี้ขึ้น เป็นการช่วยส่งเสริมธุรกิจการให้บริการ

3. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (Heterogeneity) คนเป็นปัจจัยสำคัญของการบริการ การจัดทำมาตรฐานโดยการจัดการคนเป็นเรื่องยาก จะเห็นว่าบริการมีความหลากหลายสูง ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน และอย่างไร บริการจึงมีความแตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ในโรงพยาบาล แพทย์บางคนชำนาญเรื่องเด็ก แพทย์บางคนชำนาญเรื่องกระดูก ดังนั้น ผู้รับบริการจะต้องมีความระมัดระวังในเรื่องความมีมาตรฐานของผู้ให้บริการ และควรมีการสอบถามผู้อื่นก่อนตัดสินใจเลือกผู้ให้บริการ

4. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการก็จะเกิดความสูญเปล่าค่อนข้างสูง ขึ้นอยู่กับความต้องการที่จะใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา แต่ถ้าความต้องการใช้บริการไม่แน่นอนจะเกิดปัญหา นั่นคือ บริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ดังนั้น ธุรกิจบริการจึงต้องใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อปรับความต้องการซื้อและปรับการให้บริการ เพื่อไม่ให้เกิดปัญหามากหรือน้อยเกินไป

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการที่สามารถตอบสนองได้ตรงตามความต้องการหรือเกินความคาดหวังของลูกค้า และทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจ คุณภาพบริการแตกต่างกันไปตามลักษณะและมาตรฐานของผู้ใช้แต่ละคน ซึ่งการบริการที่ผู้รับบริการได้รับจริงในสถานการณ์นั้นเท่ากับหรือมากกว่าบริการที่ผู้รับบริการคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ประทับใจและกลับมาใช้บริการอีก และจะเป็นผู้รับบริการประจำ เป็นผู้บอกกล่าวแก่ผู้อื่นจากปากต่อปากต่อไป (ปัญญานาถ, 2545 : 11)

Parasuraman, Zeithaml and Berry (1985 : 42) กล่าวว่า การรับรู้ของลูกค้า ลูกค้าจะทำการประเมินคุณภาพบริการ โดยทำการเปรียบเทียบความต้องการหรือความคาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งคุณภาพที่ถูกประเมินไม่ได้เป็นการประเมินเฉพาะผลจากการบริการเท่านั้น แต่เป็นการประเมินที่รวมไปถึงกระบวนการของการบริการที่ได้รับ และการที่องค์กรจะได้รับชื่อเสียงจากคุณภาพบริการต้องมีการบริการอย่างคงที่อยู่ในระดับของการรับรู้ของลูกค้า หรือมากกว่าความคาดหวังของลูกค้า

Goetsch and Davis 2000 (อ้างใน สุนันต์ บุญมี, 2553 : 24) อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ ที่แตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้วิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่ยาก เนื่องจากการบริการจะมีการควบคุมหรือจัดการน้อย ขณะเดียวกันก็มีความสำคัญมาก ในทางหนึ่งระดับของคุณภาพที่ได้จากการบริการมักไม่สามารถทำนายได้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นหลายประการ ได้แก่ ชื่อเสียงขององค์กร ภาพพจน์ พฤติกรรมผู้ให้บริการ โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบตั้งแต่กระบวนการเริ่มจนถึงการสิ้นสุดในการให้บริการ และการให้บริการจะดียิ่งขึ้นหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น

Wisher and Corney (2001 : 240) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ มีแนวการศึกษาที่สำคัญ คือ การวิเคราะห์ที่เรียกว่า SERVQUAL ทั้งนี้ นักวิชาการทั้งสองท่านเสนอว่า คุณภาพการให้บริการเป็นการตัดสินใจวินิจฉัยเกี่ยวกับความเป็นเลิศของบริการ เนื่องจากการบริการมีความแตกต่างจากสินค้า ผู้บริโภคสามารถประเมินคุณค่าของสินค้าทั่ว ๆ ไปก่อนที่จะตัดสินใจซื้อโดยประสาทสัมผัสต่าง ๆ แต่ผู้บริโภคไม่สามารถประเมินการบริการได้ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ไม่มีตัวตน การสร้างความมั่นใจให้แก่ลูกค้าโดยการเสนอบริการที่มีคุณภาพจึงมีความสำคัญ ลักษณะที่

แตกต่างของสินค้าและบริการดังกล่าว ทำให้การสร้างคุณภาพการบริการมีความแตกต่างจากคุณภาพสินค้าโดยทั่วไป

โดยสรุปแล้วคุณภาพการบริการ คือ การบริการที่ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงสิ่งที่สามารถสัมผัสได้ อาทิเช่น เครื่องมือ อุปกรณ์ และบุคลากร ที่ต้องพร้อมเสมอสำหรับให้บริการ สร้างความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการหรือลูกค้า ให้บริการที่ตอบสนองความต้องการได้อย่างรวดเร็ว เอาใจใส่ผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมและเสมอภาคกัน เพื่อสร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการ

การประเมินคุณภาพบริการ

Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990 : 28) ได้นำแบบจำลองช่องว่างมาสร้างเป็นเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพการบริการ ที่เรียกว่า SERVQUAL เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพของบริการทางธุรกิจ เครื่องมือนี้ได้อาศัยพื้นฐานช่องว่างที่ 5 โดยต้องการให้เป็นเครื่องมือที่มีมาตรฐานสามารถใช้ได้กับงานบริการทุกประเภท และสามารถปรับเปลี่ยนได้เล็กน้อยตามความเหมาะสม ในธุรกิจบริการจะให้ความสำคัญและยึดถือความต้องการตามความคาดหวังของผู้ใช้บริการเป็นบรรทัดฐานในการวางแผนและการดำเนินการผลิตสินค้าหรือบริการ เพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง สร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการและช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งต่อมาได้มีการปรับปรุงวิธีการประเมินคุณภาพการให้บริการหรือ SERVQUAL โดยแบ่งเป็น 5 มิติ ประกอบด้วย

มิติที่ 1 รูปลักษณะที่สัมผัสได้ (Tangibility) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ สถานที่ บุคคล อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ รวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ บริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้น ๆ ได้ชัดเจนขึ้น

มิติที่ 2 ความเชื่อถือและไว้วางใจได้ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการบริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมาเช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้

มิติที่ 3 การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการ สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการที่ทำได้ง่ายและได้รับความสะดวกมากขึ้น รวมทั้งมีการกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงเพื่อความรวดเร็ว

มิติที่ 4 การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแสดงถึงทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ นุ่มนวล มีกริยามารยาทที่ดี ใช้ในการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจว่าผู้รับบริการจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

มิติที่ 5 การรู้จักและเอาใจใส่ลูกค้า (Empathy) หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

การที่ลูกค้าจะยอมรับว่าบริการใดมีคุณภาพหรือไม่นั้น จะต้องวัดจากองค์ประกอบทั้ง 5 มิติข้างต้น การศึกษาครั้งนี้จึงนำเครื่องมือ SERVQUAL มาใช้เป็นเกณฑ์ในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี เพื่อที่จะได้ทราบถึงคุณภาพการบริการในมุมมองของผู้ใช้บริการ และนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการต่อไป

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รุ่งฤดี กล้าหาญ (2546) ได้ทำการเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจในการรับบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนในกรุงเทพมหานคร โดยศึกษาปัจจัยจูงใจในการเลือกใช้บริการประกอบด้วย ด้านคุณภาพ ด้านชื่อเสียงแพทย์ ด้านอุปกรณ์การแพทย์ ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ด้านการได้รับคำแนะนำ ด้านระยะทางที่ใช้ในการเดินทาง ด้านค่าใช้จ่าย และด้านการเป็นผู้ป่วยประจำของโรงพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า เพศ อายุ อาชีพ การศึกษารายได้ ลักษณะการเจ็บป่วยที่แตกต่างกัน มีปัจจัยจูงใจในการเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลแตกต่างกัน ผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนมีปัจจัยจูงใจในการเลือกใช้บริการแตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ ลักษณะการเจ็บป่วยที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน ผู้ป่วยโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนมีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน และปัจจัยจูงใจในการเลือกใช้บริการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการรับบริการ

สมัย แก้วบัว (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ “SERVQUAL” ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลโดยภาพรวมและรายด้านของการประเมิน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความเชื่อมั่น ด้านความเห็นอกเห็นใจ และด้านสิ่งที่จับต้องได้ อยู่ในระดับปานกลาง

สุนีย์ มิ่งขวัญ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง บริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้าตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกอยู่ในระดับมาก จากการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ รายได้ ถิ่นที่อยู่อาศัยที่แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังต่อบริการทางการแพทย์ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนประเภทผู้มารับบริการ และเหตุผลการใช้บริการที่แตกต่างกัน จะมีความคาดหวังแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แก้วมณี กิ่งเงิน (2549) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ด้านการสร้างความเชื่อมั่น มีระดับคุณภาพการให้บริการสูงสุด อยู่ในระดับสูง รองลงมาได้แก่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ อยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนองมีระดับคุณภาพการให้บริการต่ำที่สุด อยู่ในระดับปานกลาง การเปรียบเทียบระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรีระหว่างผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก พบว่า โดยภาพรวมและด้านการสร้างความเชื่อมั่นและด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านความเชื่อถือและไว้วางใจได้ ด้านความรวดเร็วหรือการตอบสนอง และด้านการดูแลเอาใจใส่ ผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอก เห็นว่าระดับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรีไม่แตกต่างกัน

จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร (2549) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลบ้านแพ้ว (องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพแผนกผู้ป่วยนอกในมุมมองของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริการ มีระดับความคาดหวังต่อบริการสูงกว่าระดับการรับรู้ต่อบริการทั้ง 8 ด้าน โดยความสัมพันธ์ระหว่างระดับความคาดหวังและระดับการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการเป็นดังนี้ ด้านที่ 2 อรรถาศัยไมตรี ได้แก่ การได้รับการทักทาย พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพเรียบร้อย

จากเจ้าหน้าที่ และได้รับบริการความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ด้วยความเต็มใจ มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ด้านที่ 3 ความเป็นรูปธรรมของบริการ คือ การมีโทรทัศน์ วิดีโอ ให้ดูขณะรอรับบริการ มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ด้านที่ 4 การให้ความรู้ คำแนะนำ และคำปรึกษา คือ การได้รับความรู้ คำแนะนำ วิธีการปฏิบัติตัวที่ถูกต้องเกี่ยวกับโรคและยาจากเจ้าหน้าที่ มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก และด้านที่ 5 ความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ คือ การตรวจรักษาจากบุคลากรด้านการแพทย์ ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการรักษาพยาบาล สามารถวินิจฉัยและรักษาโรคได้อย่างถูกต้อง มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ผู้บริหารควรเน้นนโยบายพัฒนาคุณภาพบริการด้านการจัดสถานที่รวมถึงบุคลากรให้มีความพร้อมต่อการให้บริการ เพิ่มการประชาสัมพันธ์หรือให้ข้อมูลให้ ผู้รับบริการได้ทราบถึงลักษณะของการให้บริการในแผนกผู้ป่วยนอก เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับต่อไป

โสธยา พูลเกษ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ความมั่นใจที่ให้แก่ผู้รับบริการ การตอบสนองในการให้บริการ และการเข้าถึงความรู้สึของผู้รับบริการ ส่วนความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างปัจจัยด้านอาชีพ และปัญหาอุปสรรคด้านการติดต่อเจ้าหน้าที่ที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน ส่วนข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ รายได้ และลักษณะการรับบริการ ได้แก่ คลินิกที่มารับบริการ จำนวนครั้งที่มารับบริการ เหตุผลที่มารับบริการ ตลอดจนปัญหาอุปสรรคด้านการรักษาของแพทย์ การอำนวยความสะดวกด้านอื่น ๆ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย โรงพยาบาลควรมีการเพิ่มแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง และควรเน้นให้บุคลากรให้บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อย ด้านการบริหาร โรงพยาบาลควรมีการจัดสภาพแวดล้อมให้ร่มรื่น ควรจัดลานจอดรถที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ควรจัดร้านอาหาร ร้านค้าภายในโรงพยาบาล และปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาด ด้านการปฏิบัติงาน บุคลากรควรสร้างความมั่นใจให้กับผู้ป่วยในการรับบริการ ลดขั้นตอนการให้บริการ เพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ และควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแนะนำขั้นตอนการมารับบริการแก่ผู้ป่วย

อุบล หนูประเสริฐ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านบึง ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพบริการโดยภาพรวมมีคุณภาพบริการดี เมื่อแยกเป็นรายด้านยังคงพบว่า มีคุณภาพดีทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการสนองตอบความต้องการของลูกค้า เมื่อวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ อาชีพ รายได้ และสิทธิด้านการรักษาพยาบาลแตกต่างกัน

มัทนา โสพิพัฒน์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไทศรีราชา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้เข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลพญาไทศรีราชา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลพญาไท เรียงอันดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับ

การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา จำแนกตามเพศ อายุ และระดับการศึกษา พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ไม่แตกต่างกัน แต่จำแนกตามอาชีพ พบว่ามีความแตกต่างกัน ดังนี้ อาชีพแม่บ้าน ลูกจ้างบริษัท ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีการรับรู้คุณภาพบริการมากกว่าอาชีพรับราชการ และจำแนกตามรายได้ต่อเดือน ก็พบว่า มีความแตกต่างกัน ดังนี้ ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนสูงกว่า 10,001 บาทขึ้นไป มีการรับรู้คุณภาพบริการน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท

วัชรพล ทองหอม (2552) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการ โรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยามีระดับความพึงพอใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านสถานที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการ ส่วนด้านการรักษาพยาบาลและด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อวิเคราะห์เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ พบว่าเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และผู้มาใช้บริการที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทการให้บริการ การชำระค่ารักษาพยาบาลและช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ศุมนัส บุญมี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ มีคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคล ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการรับประกัน ด้านความรวดเร็ว และคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับสูง ส่วนการจำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการ พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับสูง คือ งานสิทธิประโยชน์และกองทุนสุขภาพเหมาจ่าย ข้อเสนอแนะคุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลศูนย์การแพทย์ฯ พบว่า ด้านที่ควรปรับปรุง คือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความรวดเร็ว ด้านการรับประกัน ด้านการเอาใจใส่ลูกค้าเป็นรายบุคคลตามลำดับ

Lynch and Schuler (1990) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการด้านการรักษาพยาบาล โดยทำการวิเคราะห์ปัจจัยองค์ประกอบ (Factor Analysis) ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในคุณภาพการบริการด้านการรักษาพยาบาลมี 3 ประการคือ 1. ความพึงพอใจในคุณภาพการพยาบาลมาจากการมารับบริการแล้วเกิดความพึงพอใจ ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ สถานที่รอกอย ห้องพัก อาหาร ทำเลที่ตั้ง มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ 2. ความพึงพอใจในคุณภาพบริการพยาบาลจากการรับบริการครั้งก่อน เช่น เคยมาตรวจที่ห้องตรวจผู้ป่วยนอก ห้องคลอด ห้องตรวจศัลยกรรม เป็นต้น 3. ความพึงพอใจในคุณภาพบริการรักษาพยาบาลจากความเชื่อ เช่น ความเชื่อในความสามรถ ความรู้ ความชำนาญของผู้ให้บริการ เป็นต้น

Boshoff and Gray (2004) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพการให้บริการกับความพึงพอใจของลูกค้าและการตัดสินใจใช้บริการของธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนในทวีปอเมริกาใต้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบว่า คุณภาพในการให้บริการ และความพึงพอใจของลูกค้าจะสามารถเพิ่มความจงรักภักดีของลูกค้าได้ โดยความจงรักภักดีของลูกค้าวัดจากการตัดสินใจใช้บริการ โดยศึกษาจากผู้ป่วยในโรงพยาบาลเอกชน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลกระทบต่อคุณภาพในการให้บริการคือ ความเข้าใจ และความเห็นอกเห็นใจของทีมพยาบาล จะมีผลทางบวกต่อความจงรักภักดีของลูกค้าและความพึงพอใจสะสมของลูกค้าได้ ส่วนปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจของลูกค้า นั้น คือ อาหารค่าใช้จ่ายในการใช้บริการ จะมีผลทางบวกต่อความจงรักภักดีของลูกค้าและ ความพึงพอใจสะสมของลูกค้า

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษานี้ ทำการศึกษาเรื่อง “คุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี” โดยในการศึกษาได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือทำการวิจัย
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ ผู้ที่มาใช้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลประเภทโรงพยาบาลทั่วไปมีขนาดและจำนวนเตียงตั้งแต่ 200 - 500 เตียง จำนวน 2 โรงพยาบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี คือ โรงพยาบาลปทุมธานีและโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี, 2553)

กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง เนื่องจากไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงคำนวณจากสูตร (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2546 : 26)

$$n = \frac{Z^2}{4e^2}$$

n หมายถึง จำนวนกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการของโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี

e หมายถึง ค่าเปอร์เซ็นต์ความคาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

Z หมายถึง ค่าระดับความเชื่อมั่นที่ได้กำหนดไว้

- ถ้าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% หรือระดับนัยสำคัญ 0.05 มีค่า Z = 1.96
- ถ้าระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 99% หรือระดับนัยสำคัญ 0.01 มีค่า Z = 2.58

สำหรับการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ต้องการระดับความเชื่อมั่นที่ 95% นั่นคือยอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างได้ 5% (0.05) ดังนั้นจึงแทนค่าได้ขนาดตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{(1.96)^2}{4(0.05)^2} = 384.16 \quad \text{หรือ } 385 \text{ คน}$$

โดยเพื่อการสูญเสียของแบบสอบถาม 15 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 400 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างครั้งนี้ ทำการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) กับกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี โรงพยาบาลละ 200 ตัวอย่าง คือ โรงพยาบาลปทุมธานีและโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามชนิดเลือกตอบเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดทำแบบสอบถามขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าจากตำรา ข้อมูลจากทางเว็บไซต์และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาประยุกต์เป็นลักษณะข้อคำถาม โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วยเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นลักษณะคำถามแบบปลายปิด (Closed ended question) ซึ่งลักษณะของคำถามเป็นแบบคำตอบหลายตัวเลือก (Multiple choice question)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผู้มาใช้บริการ จำนวน 4 ข้อ ประกอบด้วย ลักษณะการมาใช้บริการ ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการ เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการเอาใจใส่ ด้านการให้ความมั่นใจ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราภาค (Interval Scale) หรือมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ ลักษณะของคำถามเป็นปลายปิดแบบสเกลการให้คะแนน (Rating Scale) โดยกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert ได้ดังนี้

| | | |
|--------------|---------|--------------------|
| ระดับคะแนน 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด |
| ระดับคะแนน 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก |
| ระดับคะแนน 3 | หมายถึง | ปานกลาง |
| ระดับคะแนน 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย |
| ระดับคะแนน 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

แปลค่าเฉลี่ยความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ จะใช้ค่าเฉลี่ยเป็นตัวสถิติวิเคราะห์ ข้อมูลที่เก็บมาได้จากจำนวนตัวอย่างทั้งหมด (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553 : 75) โดยจัดระดับค่าเฉลี่ย ออกเป็นช่วง ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ยคุณภาพการให้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี

| | | |
|-----------------------|---------|-------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.50 - 5.00 | หมายถึง | มีคุณภาพสูงที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.50 - 4.49 | หมายถึง | มีคุณภาพสูง |
| ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.49 | หมายถึง | มีคุณภาพปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.50 - 2.49 | หมายถึง | มีคุณภาพต่ำ |
| ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.49 | หมายถึง | มีคุณภาพต่ำที่สุด |

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การศึกษาครั้งนี้ ได้นำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Try - Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามสูตรของ Cronbach's Alpha จากการทดสอบโดยรวมได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9347 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่าแบบสอบถามมีความ เชื่อถือได้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลในแต่ละโรงพยาบาลทั่วไป ทำการเก็บข้อมูลเป็นแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ได้แบ่งลักษณะของการเก็บข้อมูลในการศึกษาออกเป็น 2 แบบ คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ได้จากการตอบแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 ชุด โดยมีขั้นตอนในการดำเนินการ ดังนี้

1.1 แจกแบบสอบถามจำนวน 400 ชุด แก่ผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาล ในเขตจังหวัดปทุมธานี

1.2 ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม พ.ศ. 2555

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่นำมาใช้ประกอบการทำการศึกษา ซึ่งได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาค้นคว้าจากตำรา ข้อมูลจากทางเว็บไซต์ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำการศึกษาในครั้งนี้

3.4 วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นเนื้อหา โดยการใช้วิธีการสรุปประเด็นและการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

2. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ต้องเรียบเรียงมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

4. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกและประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) โดยหาค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สำหรับวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ใช้วิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังต่อไปนี้
สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ทดสอบโดยใช้สถิติ Independent samples t-test และ One -Way ANOVA

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ทดสอบโดยใช้สถิติ One -Way ANOVA กรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างกลุ่มด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างต่างกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาล ในเขตจังหวัดปทุมธานี ในครั้งนี้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด จากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

| | | |
|-----------|-----|---|
| n | แทน | จำนวนประชากรในกลุ่มตัวอย่าง |
| \bar{X} | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) |
| S.D. | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| t | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที (T-Distribution) |
| F | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution) |
| SS | แทน | ผลรวมกำลังสองของความแปรผัน (Sum of Squares) |
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares) |
| df | แทน | ชั้นของความอิสระ (Degree of Freedom) |
| LSD | แทน | Least Significant Difference |
| Sig. | แทน | ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ |
| * | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 |

4.1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยทำการทดสอบเก็บแบบสอบถามจากผู้ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 400 ตัวอย่าง ซึ่งการนำเสนอแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของ
รัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวน ความถี่และร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคล

| เพศ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| ชาย | 182 | 45.50 |
| หญิง | 218 | 54.50 |
| อายุ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 113 | 28.25 |
| ตั้งแต่ 25-39 ปี | 165 | 41.25 |
| ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | 122 | 30.50 |
| สถานภาพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| โสด | 187 | 46.75 |
| สมรส | 161 | 40.25 |
| หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | 52 | 13.00 |
| ระดับการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 196 | 49.00 |
| ปริญญาตรี | 170 | 42.50 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 34 | 8.50 |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| อาชีพ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------|------------|------------|
| นักเรียน/นักศึกษา | 81 | 20.25 |
| ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 55 | 13.75 |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | 137 | 34.25 |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 64 | 16.00 |
| เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | 34 | 8.50 |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | 29 | 7.25 |
| รายได้เฉลี่ยต่อเดือน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| น้อยกว่า 5,000 บาท | 95 | 23.75 |
| 5,001 - 10,000 บาท | 74 | 18.50 |
| 10,001 - 15,000 บาท | 125 | 31.25 |
| 15,000 บาทขึ้นไป | 106 | 26.50 |
| รวม | 400 | 100 |

ผลจากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน พบว่า เพศชาย จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 เพศหญิง จำนวน 218 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 มีอายุตั้งแต่ 25 - 39 ปี จำนวน 165 คน คิดเป็นร้อยละ 41.25 รองลงมาคือช่วงอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.50 มีสถานภาพโสด จำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 46.75 รองลงมาคือสมรส จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49.00 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.25 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รองลงมาคือช่วง 15,000 บาทขึ้นไป จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของ
รัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน ความถี่และร้อยละของพฤติกรรมมารมาใช้บริการ

| ลักษณะการมาใช้บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-----------------------------------|------------|------------|
| ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | 90 | 22.50 |
| ตรวจโรคทั่วไป | 180 | 45.00 |
| ตรวจโรคเฉพาะทาง | 63 | 15.75 |
| ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | 67 | 16.75 |
| ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ตนเอง | 201 | 50.25 |
| ครอบครัว/ญาติ | 157 | 39.25 |
| เพื่อน | 42 | 10.50 |
| เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| ใกล้บ้าน | 139 | 34.75 |
| ชื่อเสียงของโรงพยาบาล | 54 | 13.50 |
| ตามสิทธิที่ระบุในบัตรฯ | 171 | 42.75 |
| มีความสามารถจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ | 36 | 9.00 |
| วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
| เงินสด | 137 | 34.25 |
| ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | 54 | 13.50 |
| บัตรประกันสังคม | 104 | 26.00 |
| บัตรทอง 30 บาท | 105 | 26.25 |
| รวม | 400 | 100 |

ผลจากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมมารมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน พบว่าผู้ใช้บริการมาตรวจโรคทั่วไป จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือตรวจสอบสุขภาพประจำปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลคือตนเอง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 50.25 รองลงมาคือคนในครอบครัว/ญาติ จำนวน 157 คน คิดเป็นร้อยละ 39.25 มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการคือตามสิทธิที่ระบุในบัตรประกันสุขภาพ / บัตรทอง / ประกันสังคม จำนวน

171 คน คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือไกล่บ้าน จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลคือจ่ายด้วยเงินสด จำนวน 137 คน คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือใช้สิทธิบัตรทอง 30 บาท จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.25

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านสิ่งสัมผัสได้

| คุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งสัมผัสได้ | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | S.D. | แปร ผล | อัน ดับ |
|---|-----------------------|-----------------|----------------|------------------|------------------------|-----------|-------|-------------|------------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | ปาน กลาง | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อยที่สุด | | | | |
| 1. มีความสะดวก สบายและ สะอาดเรียบร้อยของ สถานที่ให้บริการ | 78 (19.50) | 121 (30.25) | 139 (34.75) | 44 (11.00) | 18 (4.50) | 3.49 | 1.064 | ปาน กลาง | (1) |
| 2. มีป้ายบอกจุดบริการและ แผนกต่างๆ ของ โรงพยาบาลอย่างชัดเจน | 47 (11.75) | 127 (31.75) | 167 (41.75) | 48 (12.00) | 11 (2.75) | 3.38 | 0.937 | ปาน กลาง | (2) |
| 3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการแพทย์ในการ ให้บริการพร้อม สะอาด และครบถ้วน | 69 (17.25) | 109 (27.25) | 145 (36.25) | 59 (14.75) | 18 (4.50) | 3.38 | 1.072 | ปาน กลาง | (3) |
| 4. มีการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ ที่จอดรถ ลิฟท์ เพียงคนไข้ | 47 (11.75) | 128 (32.00) | 141 (35.25) | 72 (18.00) | 12 (3.00) | 3.32 | 0.997 | ปาน กลาง | (4) |
| รวม | | | | | | 3.40 | 0.807 | ปาน กลาง | |

ผลจากตารางที่ 4.3 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ภาพรวมด้านสิ่งสัมผัสได้ พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 (S.D. = 0.807) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ มีความสะดวก สบายและสะอาดเรียบร้อย

ของสถานที่ให้บริการ ($\bar{x} = 3.49$, S.D. = 1.064) รองลงมาคือ มีป้ายบอกจุดบริการ แยกต่าง ๆ ของโรงพยาบาลอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.38$, S.D. = 0.937)

ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการเอาใจใส่

| คุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | S.D. | แปร ผล | อัน ดับ |
|---|-----------------------|-----------------|----------------|------------------|------------------------|-----------|-------|-------------|------------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | ปาน กลาง | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อยที่สุด | | | | |
| 1. แพทย์และเจ้าหน้าที่ สนใจฟังการบอกเล่าอาการ ของผู้รับบริการ และให้ คำแนะนำเป็นอย่างดี | 55 (13.75) | 120 (30.00) | 149 (37.25) | 57 (14.25) | 19 (4.75) | 3.34 | 1.035 | ปาน กลาง | (2) |
| 2. เจ้าหน้าที่แนะนำ รายละเอียดการใช้ยา/วิธี รักษาสุขภาพ/การปฏิบัติตัว หลังการเข้ารับบริการ | 53 (13.25) | 131 (32.75) | 135 (33.75) | 67 (16.75) | 14 (3.50) | 3.36 | 1.021 | ปาน กลาง | (1) |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเสมอภาค ให้ความ ช่วยเหลือโดยไม่เลือก ปฏิบัติ | 43 (10.75) | 104 (26.00) | 140 (35.00) | 89 (22.25) | 24 (6.00) | 3.13 | 1.067 | ปาน กลาง | (4) |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ถ้อยคำ กิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นและเป็นกันเอง | 40 (10.00) | 115 (28.75) | 144 (36.00) | 70 (17.50) | 31 (7.75) | 3.16 | 1.073 | ปาน กลาง | (3) |
| รวม | | | | | | 3.25 | 0.844 | ปาน กลาง | |

ผลจากตารางที่ 4.4 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ภาพรวมด้านการเอาใจใส่ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.25 (S.D. = 0.844) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ เจ้าหน้าที่มีการแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้ยา/วิธีการรักษาสุขภาพ/วิธีการปฏิบัติตัวหลังการเข้ารับบริการ ($\bar{x} = 3.36$, S.D. = 1.021) รองลงมาคือ แพทย์และเจ้าหน้าที่สนใจ ตั้งใจฟังการบอกเล่าอาการของผู้รับบริการ และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ($\bar{x} = 3.34$, S.D. = 1.035)

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ

| คุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและ ไว้วางใจ | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | S.D. | แปร ผล | อัน ดับ |
|---|-----------------------|-----------------|----------------|------------------|------------------------|-----------|-------|-------------|------------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | ปาน กลาง | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อยที่สุด | | | | |
| 1. มีคุณภาพในการ รักษาพยาบาลเป็นที่ ยอมรับทั่วไป | 80 (20.00) | 125 (31.25) | 123 (30.75) | 45 (11.25) | 27 (6.75) | 3.47 | 1.132 | ปาน กลาง | (1) |
| 2. เครื่องมือและ อุปกรณ์ทางการแพทย์มี ความทันสมัย | 52 (13.00) | 137 (34.25) | 151 (37.75) | 48 (12.00) | 12 (3.00) | 3.42 | 0.962 | ปาน กลาง | (2) |
| 3. มีการให้บริการอย่าง ครบถ้วนถูกต้อง | 56 (14.00) | 118 (29.50) | 140 (35.00) | 69 (17.25) | 17 (4.25) | 3.32 | 1.049 | ปาน กลาง | (4) |
| 4. การให้บริการมีความ ชำนาญ ชี้แจง/ตอบข้อ ซักถามได้ชัดเจน | 50 (12.50) | 137 (34.25) | 130 (32.50) | 67 (16.75) | 16 (4.00) | 3.35 | 1.026 | ปาน กลาง | (3) |
| รวม | | | | | | 3.39 | 0.876 | ปาน กลาง | |

ผลจากตารางที่ 4.5 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ภาพรวมด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 (S.D. = 0.876) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ มีคุณภาพในการรักษาพยาบาลเป็นที่ยอมรับทั่วไป ($\bar{x} = 3.47$, S.D. = 1.132) รองลงมาคือ เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์มีความทันสมัย ($\bar{x} = 3.42$, S.D. = 0.962)

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการตอบสนอง

| คุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนอง | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | S.D. | แปร ผล | อัน ดับ |
|---|-----------------------|-----------------|----------------|------------------|------------------------|-----------|-------|-------------|------------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | ปาน กลาง | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อยที่สุด | | | | |
| 1. ระยะเวลาารับบริการ อยู่ในระดับที่สามารถ ยอมรับได้ | 43 (10.8) | 110 (27.5) | 146 (36.5) | 68 (17.0) | 33 (8.3) | 3.16 | 1.088 | ปาน กลาง | (3) |
| 2. ขั้นตอนการรับบริการ ชัดเจน ไม่ซับซ้อน | 35 (8.75) | 141 (35.25) | 132 (33.00) | 66 (16.50) | 26 (6.50) | 3.23 | 1.037 | ปาน กลาง | (1) |
| 3. มีจำนวนบุคลากรที่ ให้บริการการรักษาพยาบาล อย่างเพียงพอ | 49 (12.25) | 116 (29.00) | 125 (31.25) | 81 (20.25) | 29 (7.25) | 3.19 | 1.114 | ปาน กลาง | (2) |
| 4. การให้บริการทุกด้าน เป็นไปอย่างรวดเร็ว | 49 (12.25) | 105 (26.25) | 117 (29.25) | 96 (24.00) | 33 (8.25) | 3.10 | 1.147 | ปาน กลาง | (4) |
| รวม | | | | | | 3.17 | 0.924 | ปาน กลาง | |

ผลจากตารางที่ 4.6 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ภาพรวมด้านการตอบสนอง พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 (S.D. = 0.924) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน ($\bar{x} = 3.23$, S.D. = 1.037) รองลงมาคือ มีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลอย่างเพียงพอ ($\bar{x} = 3.19$, S.D. = 1.114)

ตารางที่ 4.7 แสดงจำนวน ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานด้านการให้ความมั่นใจ

| คุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ | ระดับความคิดเห็น | | | | | \bar{X} | S.D. | แปร ผล | อัน ดับ |
|--|--|-----------------|----------------|------------------|------------------------|-------------|--------------|---------------------|------------|
| | เห็นด้วย มากที่สุด | เห็นด้วย มาก | ปาน กลาง | เห็นด้วย น้อย | เห็นด้วย น้อยที่สุด | | | | |
| | 1. มีชื่อเสียงในด้านการ รักษาพยาบาล | 64 (16.00) | 110 (27.50) | 147 (36.75) | 65 (16.25) | | | | |
| 2. มีแพทย์ที่มีความ เชี่ยวชาญเฉพาะทาง | 54 (13.50) | 129 (32.25) | 150 (37.50) | 48 (12.00) | 19 (4.75) | 3.38 | 1.016 | ปาน กลาง | (1) |
| 3. สามารถสื่อสารเกี่ยวกับ บริการให้เป็นที่เข้าใจได้ | 46 (11.50) | 109 (27.25) | 158 (39.50) | 70 (17.50) | 17 (4.25) | 3.24 | 1.011 | ปาน กลาง | (3) |
| 4. มีมหาวิทยาลัยแพทย์ที่ มีทักษะและความรู้รองรับ | 38 (9.50) | 126 (31.50) | 146 (36.50) | 59 (14.75) | 31 (7.75) | 3.20 | 1.056 | ปาน กลาง | (4) |
| รวม | | | | | | 3.30 | 0.844 | ปาน กลาง | |

ผลจากตารางที่ 4.7 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์ภาพรวมด้านการให้ความมั่นใจ พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 (S.D. = 0.844) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ($\bar{x} = 3.38$, S.D. = 1.016) รองลงมาคือ มีชื่อเสียงในด้านการรักษาพยาบาล ($\bar{x} = 3.36$, S.D. = 1.043)

ตารางที่ 4.8 แสดงผลจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปรผลระดับคุณภาพการให้บริการ

| คุณภาพการให้บริการ | \bar{X} | S.D. | แปรผล | อันดับ |
|-----------------------------|-------------|--------------|----------------|--------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | 3.40 | 0.807 | ปานกลาง | (1) |
| ด้านการเอาใจใส่ | 3.25 | 0.844 | ปานกลาง | (4) |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | 3.39 | 0.876 | ปานกลาง | (2) |
| ด้านการตอบสนอง | 3.17 | 0.924 | ปานกลาง | (5) |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | 3.30 | 0.844 | ปานกลาง | (3) |
| รวม | 3.30 | 0.744 | ปานกลาง | |

ผลจากตารางที่ 4.8 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ พบว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30 (S.D. = 0.744) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ดังนี้ อันดับหนึ่งคือ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ($\bar{x} = 3.40$, S.D. = 0.807) รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ($\bar{x} = 3.39$, S.D. = 0.876)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.9 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีเพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

| คุณภาพการให้บริการ | เพศ | \bar{X} | S.D. | t | df | Sig. |
|-----------------------------|------|-----------|-------|--------|-----|--------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | ชาย | 3.30 | 0.805 | -1.994 | 398 | 0.047* |
| | หญิง | 3.46 | 0.802 | | | |
| ด้านการเอาใจใส่ | ชาย | 3.23 | 0.768 | -0.292 | 398 | 0.771 |
| | หญิง | 3.26 | 0.904 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | ชาย | 3.35 | 0.881 | -0.776 | 398 | 0.438 |
| | หญิง | 3.42 | 0.872 | | | |
| ด้านการตอบสนอง | ชาย | 3.14 | 0.878 | -0.578 | 398 | 0.563 |
| | หญิง | 3.19 | 0.962 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | ชาย | 3.25 | 0.850 | -0.942 | 398 | 0.347 |
| | หญิง | 3.33 | 0.838 | | | |
| คุณภาพการให้บริการโดยรวม | ชาย | 3.26 | 0.709 | -1.037 | 398 | 0.300 |
| | หญิง | 3.33 | 0.772 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.9 การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า Independent samples t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.300 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปว่า เพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชายเล็กน้อย

เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.047 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปว่า เพศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยมากกว่าเพศชายเล็กน้อย

สมมติฐานที่ 1.2 อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-----------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | ระหว่างกลุ่ม | 8.286 | 2 | 4.143 | 6.544 | 0.002* |
| | ภายในกลุ่ม | 251.358 | 397 | 0.633 | | |
| | รวม | 259.644 | 399 | | | |
| ด้านการเอาใจใส่ | ระหว่างกลุ่ม | 4.903 | 2 | 2.451 | 3.485 | 0.032* |
| | ภายในกลุ่ม | 279.277 | 397 | 0.703 | | |
| | รวม | 284.180 | 399 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | ระหว่างกลุ่ม | 4.249 | 2 | 2.124 | 2.796 | 0.062 |
| | ภายในกลุ่ม | 301.689 | 397 | 0.760 | | |
| | รวม | 305.938 | 399 | | | |

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|--------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| ด้านการตอบสนอง | ระหว่างกลุ่ม | 5.128 | 2 | 2.564 | 3.035 | 0.049* |
| | ภายในกลุ่ม | 335.335 | 397 | 0.845 | | |
| | รวม | 340.462 | 399 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 5.157 | 2 | 2.578 | 3.671 | 0.026* |
| | ภายในกลุ่ม | 278.863 | 397 | 0.702 | | |
| | รวม | 284.019 | 399 | | | |
| คุณภาพการให้บริการโดยรวม | ระหว่างกลุ่ม | 5.299 | 2 | 2.650 | 4.878 | 0.008* |
| | ภายในกลุ่ม | 215.644 | 397 | 0.543 | | |
| | รวม | 220.943 | 399 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.10 การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำแนกตามอายุ พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.002, 0.032, 0.049, 0.026 และ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปว่าอายุแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และคุณภาพการให้บริการรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังแสดงผลในตารางที่ 4.11 - 4.15

ตารางที่ 4.11 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอายุ

LSD

| อายุ | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | |
|---------------------|-------|---|--------------------------|--------------------------|
| | | กลุ่ม J | | |
| | | ต่ำกว่า 25 ปี | ตั้งแต่ 25 - 39 ปี | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป |
| กลุ่ม I | Mean | 3.597 | 3.374 | 3.223 |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 3.597 | - | 0.223 (0.022*) | 0.374 (0.000*) |
| ตั้งแต่ 25 - 39 ปี | 3.374 | - | - | 0.151 (0.113) |
| ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | 3.223 | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มผู้มีอายุตั้งแต่ 25 - 39 ปี และอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.022 และ 0.000 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.223 และ 0.374

ตารางที่ 4.12 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอายุ

LSD

| อายุ | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | |
|---------------------|-------|---|--------------------------|--------------------------|
| | | กลุ่ม J | | |
| | | ต่ำกว่า 25 ปี | ตั้งแต่ 25 - 39 ปี | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป |
| กลุ่ม I | Mean | 3.420 | 3.192 | 3.156 |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 3.420 | - | 0.228 (0.027*) | 0.265 (0.016*) |
| ตั้งแต่ 25 - 39 ปี | 3.192 | - | - | 0.037 (0.714) |
| ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | 3.156 | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มผู้มีอายุตั้งแต่ 25 - 39 ปี และอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.027 และ 0.016 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.228 และ 0.265

ตารางที่ 4.13 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง จำแนกตามอายุ

LSD

| อายุ | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | |
|---------------------|-------|---|--------------------|---------------------|
| | | กลุ่ม J | | |
| | | ต่ำกว่า 25 ปี | ตั้งแต่ 25 - 39 ปี | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป |
| กลุ่ม I | Mean | 3.350 | 3.105 | 3.090 |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 3.350 | - | 0.245 | 0.259 |
| | | | (0.030*) | (0.031*) |
| ตั้งแต่ 25 - 39 ปี | 3.105 | - | - | 0.0144 |
| | | | | (0.896) |
| ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | 3.090 | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มผู้มีอายุตั้งแต่ 25 - 39 ปี และอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.030 และ 0.031 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.245 และ 0.259

ตารางที่ 4.14 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอายุ

LSD

| อายุ | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | |
|---------------------|-------|---|--------------------|---------------------|
| | | กลุ่ม J | | |
| | | ต่ำกว่า 25 ปี | ตั้งแต่ 25 - 39 ปี | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป |
| กลุ่ม I | Mean | 3.456 | 3.288 | 3.160 |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 3.456 | - | 0.168 (0.102) | 0.296 (0.007*) |
| ตั้งแต่ 25 - 39 ปี | 3.288 | - | - | 0.128 (0.201) |
| ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | 3.160 | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มผู้มีอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.007 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.296

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ

LSD

| อายุ | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | |
|---------------------|-------|---|--------------------|---------------------|
| | | กลุ่ม J | | |
| | | ต่ำกว่า 25 ปี | ตั้งแต่ 25 - 39 ปี | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป |
| กลุ่ม I | Mean | 3.473 | 3.265 | 3.181 |
| ต่ำกว่า 25 ปี | 3.473 | - | 0.207 (0.022*) | 0.292 (0.003*) |
| ตั้งแต่ 25 - 39 ปี | 3.265 | - | - | 0.084 (0.338) |
| ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | 3.181 | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรวมทุกด้าน จำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มผู้มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มผู้มีอายุตั้งแต่ 25 - 39 ปี และอายุตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.022 และ 0.003 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.207 และ 0.292

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-----------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | ระหว่างกลุ่ม | 6.121 | 2 | 3.060 | 4.792 | 0.009* |
| | ภายในกลุ่ม | 253.524 | 397 | 0.639 | | |
| | รวม | 259.644 | 399 | | | |
| ด้านการเอาใจใส่ | ระหว่างกลุ่ม | 2.132 | 2 | 1.066 | 1.501 | 0.224 |
| | ภายในกลุ่ม | 282.047 | 397 | 0.710 | | |
| | รวม | 284.180 | 399 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | ระหว่างกลุ่ม | 0.496 | 2 | 0.248 | 0.322 | 0.725 |
| | ภายในกลุ่ม | 305.441 | 397 | 0.769 | | |
| | รวม | 305.938 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนอง | ระหว่างกลุ่ม | 1.450 | 2 | 0.725 | 0.849 | 0.429 |
| | ภายในกลุ่ม | 339.013 | 397 | 0.854 | | |
| | รวม | 340.462 | 399 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 0.929 | 2 | 0.464 | 0.651 | 0.522 |
| | ภายในกลุ่ม | 283.091 | 397 | 0.713 | | |
| | รวม | 284.019 | 399 | | | |

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|--------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| คุณภาพการให้บริการโดยรวม | ระหว่างกลุ่ม | 1.430 | 2 | 0.715 | 1.293 | 0.276 |
| | ภายในกลุ่ม | 219.514 | 397 | 0.553 | | |
| | รวม | 220.943 | 399 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.16 การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปว่า สถานภาพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังแสดงผลในตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามสถานภาพ

LSD

| สถานภาพ | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | |
|-------------------------------|-------|---|-----------------|----------|
| | | กลุ่ม J | Mean Difference | Sig. |
| กลุ่ม I โสด | 3.508 | สมรส | 3.244 | 0.080 |
| | | หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ | 3.428 | (0.523) |
| สมรส | 3.244 | โสด | 0.264 | (0.002*) |
| | | หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ | -0.184 | (0.149) |
| หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ | 3.428 | โสด | - | - |
| | | สมรส | - | - |
| | | หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำแนกตามสถานภาพ พบว่า กลุ่มสถานภาพโสดมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มสถานภาพสมรส โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.002 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.264

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-----------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ระหว่างกลุ่ม | 4.453 | 2 | 2.227 | 3.464 | 0.032* |
| | ภายในกลุ่ม | 255.191 | 397 | 0.643 | | |
| | รวม | 259.644 | 399 | | | |
| ด้านการเอาใจใส่ | ระหว่างกลุ่ม | 6.542 | 2 | 3.271 | 4.677 | 0.010* |
| | ภายในกลุ่ม | 277.638 | 397 | 0.699 | | |
| | รวม | 284.180 | 399 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | ระหว่างกลุ่ม | 4.042 | 2 | 2.021 | 2.657 | 0.071 |
| | ภายในกลุ่ม | 301.896 | 397 | 0.760 | | |
| | รวม | 305.938 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนอง | ระหว่างกลุ่ม | 12.362 | 2 | 6.181 | 7.479 | 0.001* |
| | ภายในกลุ่ม | 328.101 | 397 | 0.826 | | |
| | รวม | 340.462 | 399 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 6.662 | 2 | 3.331 | 4.768 | 0.009* |
| | ภายในกลุ่ม | 277.358 | 397 | 0.699 | | |
| | รวม | 284.019 | 399 | | | |
| คุณภาพการให้บริการโดยรวม | ระหว่างกลุ่ม | 5.828 | 2 | 0.715 | 1.293 | 0.005* |
| | ภายในกลุ่ม | 215.116 | 397 | 0.553 | | |
| | รวม | 220.943 | 399 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.18 การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.032, 0.010, 0.001, 0.009 และ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปว่าระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และคุณภาพการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังแสดงผลในตารางที่ 4.19 - 4.23

ตารางที่ 4.19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามระดับการศึกษา

LSD

| ระดับการศึกษา | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | |
|------------------|-------|---|--------------------------|-------------------|
| | | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
| กลุ่ม I | Mean | 3.487 | 3.269 | 3.449 |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.487 | - | 0.218 (0.010*) | 0.039 (0.795) |
| ปริญญาตรี | 3.269 | - | - | -0.179 (0.234) |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3.449 | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.010 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.218

ตารางที่ 4.20 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา

LSD

| ระดับการศึกษา | | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | |
|------------------|-------|---|--------------------------|-------------------|
| | | กลุ่ม J | | |
| | | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
| กลุ่ม I | Mean | 3.365 | 3.099 | 3.294 |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.365 | - | 0.266 (0.003*) | 0.071 (0.649) |
| ปริญญาตรี | 3.099 | - | - | -0.196 (0.214) |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3.294 | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.003 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.266

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง จำแนกตามระดับการศึกษา

LSD

| ระดับการศึกษา | | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | |
|------------------|-------|---|--------------------------|-------------------|
| | | กลุ่ม J | | |
| | | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
| กลุ่ม I | Mean | 3.330 | 2.966 | 3.257 |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.330 | - | 0.364 (0.000*) | 0.073 (0.666) |
| ปริญญาตรี | 2.966 | - | - | -0.291 (0.089) |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3.257 | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.364

ตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา

LSD

| ระดับการศึกษา | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | |
|------------------|-------|---|--------------------------|--------------------------|
| | | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
| กลุ่ม I | Mean | 3.420 | 3.206 | 3.037 |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.420 | - | 0.214 (0.015*) | 0.383 (0.014*) |
| ปริญญาตรี | 3.206 | - | - | 0.169 (0.282) |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3.037 | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.015 และ 0.014 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.214 และ 0.383

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

LSD

| ระดับการศึกษา | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | |
|------------------|-------|---|-------------------|-------------------|
| | | กลุ่ม J | | |
| | | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
| กลุ่ม I | Mean | 3.415 | 3.162 | 3.303 |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.415 | - | 0.253 (0.001*) | 0.112 (0.413) |
| ปริญญาตรี | 3.162 | - | - | -0.141 (0.309) |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3.303 | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มระดับการศึกษาปริญญาตรี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.001 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.253

สมมติฐานที่ 1.5 อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|----------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|--------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | ระหว่างกลุ่ม | 12.061 | 5 | 2.412 | 3.839 | 0.002* |
| | ภายในกลุ่ม | 247.584 | 394 | 0.628 | | |
| | รวม | 259.644 | 399 | | | |

ตารางที่ 4.24 (ต่อ)

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-----------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| ด้านการเอาใจใส่ | ระหว่างกลุ่ม | 8.496 | 5 | 1.699 | 2.428 | 0.035* |
| | ภายในกลุ่ม | 275.684 | 394 | 0.700 | | |
| | รวม | 284.180 | 399 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | ระหว่างกลุ่ม | 9.520 | 5 | 1.904 | 2.531 | 0.029* |
| | ภายในกลุ่ม | 296.418 | 394 | 0.752 | | |
| | รวม | 305.938 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนอง | ระหว่างกลุ่ม | 10.755 | 5 | 2.151 | 2.570 | 0.026* |
| | ภายในกลุ่ม | 329.708 | 394 | 0.837 | | |
| | รวม | 340.462 | 399 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 5.237 | 5 | 1.047 | 1.480 | 0.195 |
| | ภายในกลุ่ม | 278.782 | 394 | 0.708 | | |
| | รวม | 284.019 | 399 | | | |
| คุณภาพการให้บริการรวม | ระหว่างกลุ่ม | 8.423 | 5 | 1.685 | 3.123 | 0.009* |
| | ภายในกลุ่ม | 212.520 | 394 | 0.539 | | |
| | รวม | 220.943 | 399 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.24 การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำแนกตามอาชีพ พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.002, 0.035, 0.029, 0.026 และ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปว่าอาชีพแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และคุณภาพการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังแสดงผลในตารางที่ 4.25 - 4.29

ตารางที่ 4.25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอาชีพ

LSD

| อาชีพ | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | | | |
|-------------------------|-------|---|------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| | | กลุ่ม J | | | | | |
| | | นักเรียน/ นักศึกษา | ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท | ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว | เกษตรกร/ รับจ้าง ทั่วไป | พ่อบ้าน/ แม่บ้าน/ ว่างงาน |
| กลุ่ม I | Mean | 3.701 | 3.327 | 3.389 | 3.289 | 3.169 | 3.147 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 3.701 | - | 0.373 (0.007*) | 0.312 (0.005*) | 0.412 (0.002*) | 0.532 (0.001*) | 0.554 (0.001*) |
| ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 3.327 | - | - | -0.061 (0.628) | 0.038 (0.793) | 0.158 (0.361) | 0.181 (0.321) |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | 3.389 | - | - | - | 0.099 (0.407) | 0.220 (0.149) | 0.242 (0.136) |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 3.289 | - | - | - | - | 0.120 (0.476) | 0.143 (0.422) |
| เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | 3.169 | - | - | - | - | - | 0.226 (0.910) |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | 3.147 | - | - | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.007, 0.005, 0.002, 0.001 และ 0.001 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.373, 0.312, 0.412, 0.532 และ 0.554

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอาชีพ

LSD

| อาชีพ | | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | | | |
|-------------------------|-------|---|------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| | | กลุ่ม J | | | | | |
| | | นักเรียน/ นักศึกษา | ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท | ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว | เกษตรกร/ รับจ้าง ทั่วไป | พ่อบ้าน/ แม่บ้าน/ ว่างงาน |
| กลุ่ม I | Mean | 3.485 | 3.232 | 3.252 | 3.137 | 3.140 | 2.940 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 3.485 | - | 0.253 (0.085) | 0.233 (0.048*) | 0.348 (0.013*) | 0.345 (0.044*) | 0.545 (0.003*) |
| ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 3.232 | - | - | -0.020 (0.881) | 0.095 (0.537) | 0.092 (0.614) | 0.292 (0.129) |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | 3.252 | - | - | - | 0.115 (0.364) | 0.112 (0.485) | 0.312 (0.069) |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 3.137 | - | - | - | - | -0.003 (0.987) | 0.197 (0.293) |
| เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | 3.140 | - | - | - | - | - | 0.200 (0.345) |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | 2.940 | - | - | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.048, 0.013, 0.044 และ 0.003 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.233, 0.348, 0.345 และ 0.545

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามอาชีพ

LSD

| อาชีพ | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | | | |
|-------------------------|-------|---|------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| | | กลุ่ม J | | | | | |
| | | นักเรียน/ นักศึกษา | ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท | ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว | เกษตรกร/ รับจ้าง ทั่วไป | พ่อบ้าน/ แม่บ้าน/ ว่างงาน |
| กลุ่ม I | Mean | 3.608 | 3.432 | 3.358 | 3.410 | 3.037 | 3.190 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 3.608 | - | 0.176 (0.246) | 0.250 (0.040*) | 0.198 (0.173) | 0.571 (0.001*) | 0.418 (0.026*) |
| ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 3.432 | - | - | 0.074 (0.593) | 0.022 (0.892) | 0.395 (0.037*) | 0.242 (0.224) |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | 3.358 | - | - | - | -0.052 (0.690) | 0.321 (0.054) | 0.168 (0.344) |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 3.410 | - | - | - | - | 0.373 (0.043*) | 0.221 (0.257) |
| เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | 3.037 | - | - | - | - | - | -0.153 (0.486) |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | 3.190 | - | - | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษามีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท อาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.040, 0.001 และ 0.026 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.250, 0.571 และ 0.418 ส่วนกลุ่มที่มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจและอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.037 และ 0.043 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.395 และ 0.373

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง จำแนกตามอาชีพ

LSD

| อาชีพ | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | | | |
|-------------------------|-------|---|------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| | | กลุ่ม J | | | | | |
| | | นักเรียน/ นักศึกษา | ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท | ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว | เกษตรกร/ รับจ้าง ทั่วไป | พ่อบ้าน/ แม่บ้าน/ ว่างงาน |
| กลุ่ม I | Mean | 3.457 | 3.200 | 3.099 | 3.152 | 2.904 | 2.991 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 3.457 | - | 0.257 (0.109) | 0.358 (0.005*) | 0.304 (0.047*) | 0.552 (0.003*) | 0.465 (0.019*) |
| ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 3.200 | - | - | 0.101 (0.488) | 0.048 (0.777) | 0.296 (0.139) | 0.209 (0.321) |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | 3.099 | - | - | - | -0.054 (0.698) | 0.194 (0.269) | 0.107 (0.567) |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 3.152 | - | - | - | - | 0.248 (0.202) | 0.161 (0.432) |
| เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | 2.904 | - | - | - | - | - | -0.087 (0.707) |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | 2.991 | - | - | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่ม อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.005, 0.047, 0.003 และ 0.019 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.358, 0.304, 0.552 และ 0.465

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
คุณภาพการให้บริการรวมทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ

LSD

| อาชีพ | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | | | |
|-----------------------------|-------|---|--------------------------|-------------------------------|------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
| | | กลุ่ม J | | | | | |
| | | นักเรียน/ นักศึกษา | ราชการ/ รัฐวิสาหกิจ | ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท | ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว | เกษตรกร/ รับจ้าง ทั่วไป | พ่อบ้าน/ แม่บ้าน/ ว่างงาน |
| กลุ่ม I | Mean | 3.550 | 3.295 | 3.274 | 3.251 | 3.076 | 3.079 |
| นักเรียน/นักศึกษา | 3.550 | - | 0.255 (0.047*) | 0.276 (0.008*) | 0.299 (0.015*) | 0.474 (0.002*) | 0.471 (0.003*) |
| ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | 3.295 | - | - | 0.021 (0.859) | 0.044 (0.746) | 0.218 (0.174) | 0.215 (0.202) |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | 3.274 | - | - | - | 0.023 (0.837) | 0.197 (0.162) | 0.194 (0.196) |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | 3.251 | - | - | - | - | 0.174 (0.267) | 0.171 (0.298) |
| เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | 3.076 | - | - | - | - | - | -0.003 (0.988) |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ ว่างงาน | 3.079 | - | - | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรวมทุกด้าน จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาชีพเกษตรกร/รับจ้างทั่วไป และอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.047, 0.008, 0.015, 0.002 และ 0.003 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.255, 0.276, 0.299, 0.474 และ 0.471

สมมติฐานที่ 1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

H_0 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.30 การทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-----------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | ระหว่างกลุ่ม | 3.848 | 3 | 1.283 | 1.986 | 0.116 |
| | ภายในกลุ่ม | 255.796 | 396 | 0.646 | | |
| | รวม | 259.644 | 399 | | | |
| ด้านการเอาใจใส่ | ระหว่างกลุ่ม | 2.028 | 3 | 0.676 | 0.949 | 0.417 |
| | ภายในกลุ่ม | 282.152 | 396 | 0.713 | | |
| | รวม | 284.180 | 399 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | ระหว่างกลุ่ม | 4.779 | 3 | 1.593 | 2.095 | 0.100 |
| | ภายในกลุ่ม | 301.158 | 396 | 0.761 | | |
| | รวม | 305.938 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนอง | ระหว่างกลุ่ม | 2.273 | 3 | 0.758 | 0.887 | 0.448 |
| | ภายในกลุ่ม | 338.189 | 396 | 0.854 | | |
| | รวม | 340.462 | 399 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 1.274 | 3 | 0.425 | 0.595 | 0.619 |
| | ภายในกลุ่ม | 282.745 | 396 | 0.714 | | |
| | รวม | 284.019 | 399 | | | |
| คุณภาพการให้บริการโดยรวม | ระหว่างกลุ่ม | 2.460 | 3 | 0.820 | 1.486 | 0.218 |
| | ภายในกลุ่ม | 218.483 | 396 | 0.552 | | |
| | รวม | 220.943 | 399 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.30 การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.116, 0.417, 0.100, 0.448, 0.619 และ 0.218 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปว่ารายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 2.1 ลักษณะการมาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

H_0 : ลักษณะการมาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ลักษณะการมาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 การทดสอบความแตกต่างระหว่างลักษณะการมาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-----------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | ระหว่างกลุ่ม | 15.758 | 3 | 5.253 | 8.529 | 0.000* |
| | ภายในกลุ่ม | 243.887 | 396 | 0.616 | | |
| | รวม | 259.644 | 399 | | | |
| ด้านการเอาใจใส่ | ระหว่างกลุ่ม | 12.125 | 3 | 4.042 | 5.883 | 0.001* |
| | ภายในกลุ่ม | 272.055 | 396 | 0.687 | | |
| | รวม | 284.180 | 399 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | ระหว่างกลุ่ม | 12.623 | 3 | 4.208 | 5.681 | 0.001* |
| | ภายในกลุ่ม | 293.314 | 396 | 0.741 | | |
| | รวม | 305.938 | 399 | | | |

ตารางที่ 4.31 (ต่อ)

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|--------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| ด้านการตอบสนอง | ระหว่างกลุ่ม | 10.628 | 3 | 3.543 | 4.253 | 0.006* |
| | ภายในกลุ่ม | 329.834 | 396 | 0.833 | | |
| | รวม | 340.462 | 399 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 15.014 | 3 | 5.005 | 7.368 | 0.000* |
| | ภายในกลุ่ม | 269.005 | 396 | 0.679 | | |
| | รวม | 284.019 | 399 | | | |
| คุณภาพการให้บริการโดยรวม | ระหว่างกลุ่ม | 12.757 | 3 | 4.252 | 8.088 | 0.000* |
| | ภายในกลุ่ม | 208.187 | 396 | 0.526 | | |
| | รวม | 220.943 | 399 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.31 การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000, 0.001, 0.001, 0.006, 0.000 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปว่าลักษณะการมาใช้บริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และคุณภาพการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังแสดงผลในตารางที่ 4.32 - 4.37

ตารางที่ 4.32 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ

LSD

| ลักษณะการมาใช้บริการ | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | |
|-------------------------|-------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | กลุ่ม J | | | |
| | | ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจโรคเฉพาะทาง | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง |
| กลุ่ม I | Mean | 3.661 | 3.372 | 3.448 | 3.026 |
| ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | 3.661 | - | 0.289 (0.005*) | 0.213 (0.100) | 0.635 (0.000*) |
| ตรวจโรคทั่วไป | 3.372 | - | - | -0.076 (0.508) | 0.346 (0.002*) |
| ตรวจโรคเฉพาะทาง | 3.448 | - | - | - | 0.422 (0.002*) |
| ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | 3.026 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ พบว่า กลุ่มที่ตรวจโรคทั่วไปมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตรวจสอบสุขภาพประจำปี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.005 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.289 ส่วนกลุ่มที่ตรวจรักษาอาการต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตรวจสอบสุขภาพประจำปี กลุ่มตรวจโรคทั่วไปและกลุ่มตรวจโรคเฉพาะทาง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000, 0.002 และ 0.002 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.635, 0.346 และ 0.422

ตารางที่ 4.33 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ

LSD

| ลักษณะการมาใช้บริการ | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | |
|-------------------------|-------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | กลุ่ม J | | | |
| | | ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจโรคเฉพาะทาง | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง |
| กลุ่ม I | Mean | 3.539 | 3.183 | 3.254 | 3.011 |
| ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | 3.539 | - | 0.356 (0.001*) | 0.285 (0.037*) | 0.528 (0.000*) |
| ตรวจโรคทั่วไป | 3.183 | - | - | -0.071 (0.561) | 0.172 (0.148) |
| ตรวจโรคเฉพาะทาง | 3.254 | - | - | - | 0.243 (0.096) |
| ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | 3.011 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ พบว่า กลุ่มที่ตรวจสอบสุขภาพประจำปีมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มที่ตรวจโรคทั่วไป กลุ่มตรวจโรคเฉพาะทาง และกลุ่มตรวจรักษาอาการอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.001, 0.037 และ 0.000 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.356, 0.285 และ 0.528

ตารางที่ 4.34 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ

LSD

| ลักษณะการมาใช้บริการ | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | |
|-------------------------|-------|---|--------------------------|---------------------|-----------------------------|
| | | กลุ่ม J | | | |
| | | ตรวจสอบสุขภาพ ประจำปี | ตรวจโรค ทั่วไป | ตรวจโรค เฉพาะทาง | ตรวจรักษา อาการต่อเนื่อง |
| กลุ่ม I | Mean | 3.650 | 3.335 | 3.468 | 3.101 |
| ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | 3.650 | - | 0.315 (0.005*) | 0.182 (0.199) | 0.549 (0.000*) |
| ตรวจโรคทั่วไป | 3.335 | - | - | -0.134 (0.290) | 0.234 (0.058) |
| ตรวจโรคเฉพาะทาง | 3.468 | - | - | - | 0.368 (0.015*) |
| ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | 3.101 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความน่าเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ พบว่า กลุ่มที่ตรวจโรคทั่วไปมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตรวจสอบสุขภาพประจำปี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.005 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.315 ส่วนกลุ่มที่ตรวจรักษาอาการต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตรวจสอบสุขภาพประจำปีและกลุ่มตรวจโรคเฉพาะทาง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และ 0.015 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.549 และ 0.368

ตารางที่ 4.35 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ

LSD

| ลักษณะการมาใช้บริการ | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | |
|-------------------------|-------|---|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| | | กลุ่ม J | | | |
| | | ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจโรคเฉพาะทาง | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง |
| กลุ่ม I | Mean | 3.431 | 3.132 | 3.171 | 2.918 |
| ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | 3.431 | - | 0.299 (0.012*) | 0.260 (0.084) | 0.513 (0.001*) |
| ตรวจโรคทั่วไป | 3.132 | - | - | -0.039 (0.772) | 0.214 (0.102) |
| ตรวจโรคเฉพาะทาง | 3.171 | - | - | - | 0.253 (0.115) |
| ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | 2.918 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ พบว่า กลุ่มที่ตรวจสอบสุขภาพประจำปี มีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มที่ตรวจโรคทั่วไปและกลุ่มตรวจรักษาอาการอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.012 และ 0.001 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.299 และ 0.513

ตารางที่ 4.36 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ

LSD

| ลักษณะการมาใช้บริการ | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | |
|-------------------------|-------|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| | | กลุ่ม J | | | |
| | | ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจโรคเฉพาะทาง | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง |
| กลุ่ม I | Mean | 3.530 | 3.313 | 3.325 | 2.910 |
| ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | 3.530 | - | 0.218 (0.041*) | 0.205 (0.130) | 0.620 (0.000*) |
| ตรวจโรคทั่วไป | 3.313 | - | - | -0.013 (0.915) | 0.402 (0.001*) |
| ตรวจโรคเฉพาะทาง | 3.325 | - | - | - | 0.415 (0.004*) |
| ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | 2.910 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจ จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ พบว่า กลุ่มที่ตรวจโรคทั่วไปมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตรวจสอบสุขภาพประจำปี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.041 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.218 ส่วนกลุ่มที่ตรวจรักษาอาการต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตรวจสอบสุขภาพประจำปี กลุ่มตรวจโรคทั่วไปและกลุ่มตรวจโรคเฉพาะทาง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000, 0.001 และ 0.004 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.620, 0.402 และ 0.415

ตารางที่ 4.37 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรวมทุกด้าน จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ

LSD

| ลักษณะการมาใช้บริการ | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | |
|-------------------------|-------|---|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| | | กลุ่ม J | | | |
| | | ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจโรคเฉพาะทาง | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง |
| กลุ่ม I | Mean | 3.562 | 3.267 | 3.333 | 2.993 |
| ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | 3.562 | - | 0.295 (0.002*) | 0.229 (0.055) | 0.569 (0.000*) |
| ตรวจโรคทั่วไป | 3.267 | - | - | -0.066 (0.532) | 0.274 (0.009*) |
| ตรวจโรคเฉพาะทาง | 3.333 | - | - | - | 0.340 (0.008*) |
| ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | 2.993 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการโดยรวมทุกด้าน จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ พบว่า กลุ่มที่ตรวจโรคทั่วไปมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตรวจสอบสุขภาพประจำปี โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.002 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.295 ส่วนกลุ่มที่ตรวจรักษาอาการต่อเนื่องมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มตรวจสอบสุขภาพประจำปี กลุ่มตรวจโรคทั่วไปและกลุ่มตรวจโรคเฉพาะทาง โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000, 0.009 และ 0.008 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.569, 0.274 และ 0.340

สมมติฐานที่ 2.2 ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

H_0 : ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38 การทดสอบความแตกต่างระหว่างผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-----------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | ระหว่างกลุ่ม | 2.387 | 2 | 1.194 | 1.842 | 0.160 |
| | ภายในกลุ่ม | 257.257 | 397 | 0.648 | | |
| | รวม | 259.644 | 399 | | | |
| ด้านการเอาใจใส่ | ระหว่างกลุ่ม | 0.023 | 2 | 0.011 | 0.016 | 0.984 |
| | ภายในกลุ่ม | 284.157 | 397 | 0.716 | | |
| | รวม | 284.180 | 399 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | ระหว่างกลุ่ม | 0.376 | 2 | 0.188 | 0.244 | 0.783 |
| | ภายในกลุ่ม | 305.561 | 397 | 0.770 | | |
| | รวม | 305.938 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนอง | ระหว่างกลุ่ม | 0.502 | 2 | 0.251 | 0.293 | 0.746 |
| | ภายในกลุ่ม | 339.961 | 397 | 0.856 | | |
| | รวม | 340.462 | 399 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 0.161 | 2 | 0.081 | 0.113 | 0.893 |
| | ภายในกลุ่ม | 283.858 | 397 | 0.715 | | |
| | รวม | 284.019 | 399 | | | |
| คุณภาพการให้บริการโดยรวม | ระหว่างกลุ่ม | 0.362 | 2 | 0.181 | 0.325 | 0.722 |
| | ภายในกลุ่ม | 220.582 | 397 | 0.556 | | |
| | รวม | 220.943 | 399 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.38 การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำแนกตามผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการ พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.160, 0.984, 0.783, 0.746, 0.893 และ 0.722 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปว่าผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.3 เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

H_0 : เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39 การทดสอบความแตกต่างระหว่างเหตุผลที่เลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-----------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | ระหว่างกลุ่ม | 2.997 | 3 | 0.999 | 1.542 | 0.203 |
| | ภายในกลุ่ม | 257.647 | 396 | 0.648 | | |
| | รวม | 259.644 | 399 | | | |
| ด้านการเอาใจใส่ | ระหว่างกลุ่ม | 0.803 | 3 | 0.268 | 0.374 | 0.772 |
| | ภายในกลุ่ม | 283.376 | 396 | 0.716 | | |
| | รวม | 284.180 | 399 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | ระหว่างกลุ่ม | 5.634 | 3 | 0.268 | 2.477 | 0.061 |
| | ภายในกลุ่ม | 300.303 | 396 | 0.716 | | |
| | รวม | 305.938 | 399 | | | |

ตารางที่ 4.39 (ต่อ)

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|--------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านการตอบสนอง | ระหว่างกลุ่ม | 5.185 | 3 | 1.728 | 2.042 | 0.108 |
| | ภายในกลุ่ม | 335.277 | 396 | 0.847 | | |
| | รวม | 340.462 | 399 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 1.970 | 3 | 0.657 | 0.922 | 0.430 |
| | ภายในกลุ่ม | 282.050 | 396 | 0.712 | | |
| | รวม | 284.019 | 399 | | | |
| คุณภาพการให้บริการโดยรวม | ระหว่างกลุ่ม | 2.484 | 3 | 0.828 | 1.501 | 0.214 |
| | ภายในกลุ่ม | 218.460 | 396 | 0.552 | | |
| | รวม | 220.943 | 399 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.39 การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำแนกตามเหตุผลที่เลือกใช้บริการ พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.203, 0.772, 0.061, 0.108, 0.430 และ 0.214 ซึ่งมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน H_0 และปฏิเสธสมมติฐาน H_1 สรุปว่าเหตุผลที่เลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2.4 วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

H_0 : วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

H_1 : วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40 การทดสอบความแตกต่างระหว่างวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกัน
มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

| คุณภาพการให้บริการ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-----------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|---------------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | ระหว่างกลุ่ม | 13.418 | 3 | 4.473 | 7.193 | 0.000* |
| | ภายในกลุ่ม | 246.226 | 396 | 0.622 | | |
| | รวม | 259.644 | 399 | | | |
| ด้านการเอาใจใส่ | ระหว่างกลุ่ม | 7.463 | 3 | 2.488 | 3.560 | 0.014* |
| | ภายในกลุ่ม | 276.717 | 396 | 0.699 | | |
| | รวม | 284.180 | 399 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | ระหว่างกลุ่ม | 17.388 | 3 | 5.796 | 7.954 | 0.000* |
| | ภายในกลุ่ม | 288.550 | 396 | 0.729 | | |
| | รวม | 305.938 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนอง | ระหว่างกลุ่ม | 9.507 | 3 | 3.169 | 3.792 | 0.011* |
| | ภายในกลุ่ม | 330.955 | 396 | 0.836 | | |
| | รวม | 340.462 | 399 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | ระหว่างกลุ่ม | 4.452 | 3 | 1.484 | 2.102 | 0.099 |
| | ภายในกลุ่ม | 279.568 | 396 | 0.706 | | |
| | รวม | 284.019 | 399 | | | |
| คุณภาพการให้บริการโดยรวม | ระหว่างกลุ่ม | 9.663 | 3 | 3.221 | 6.037 | 0.000* |
| | ภายในกลุ่ม | 211.280 | 396 | 0.534 | | |
| | รวม | 220.943 | 399 | | | |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.40 การทดสอบสมมติฐานด้วยค่า F-test โดยวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียวที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล พบว่า ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และคุณภาพการให้บริการโดยรวม มีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000, 0.014, 0.000, 0.011 และ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_0 และยอมรับสมมติฐาน H_1 สรุปว่าวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลแตกต่างกัน มีความคิดเห็น

ต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และคุณภาพการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference) ดังแสดงผลในตารางที่ 4.41 - 4.45

ตารางที่ 4.41 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

LSD

| วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | |
|----------------------------------|-------|---|----------------------------------|-------------------|--------------------------|
| | | เงินสด | ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | บัตรประกันสังคม | บัตรทอง 30 บาท |
| กลุ่ม I | Mean | 3.599 | 3.292 | 3.428 | 3.136 |
| เงินสด | 3.599 | - | 0.307 (0.016*) | 0.171 (0.097) | 0.463 (0.000*) |
| ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | 3.292 | - | - | -0.136 (0.304) | 0.156 (0.238) |
| บัตรประกันสังคม | 3.428 | - | - | - | 0.292 (0.008*) |
| บัตรทอง 30 บาท | 3.136 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล พบว่า กลุ่มที่ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มที่จ่ายเงินสด โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.016 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.307 ส่วนกลุ่มที่ใช้บัตรทอง 30 บาทมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มที่จ่ายเงินสดและกลุ่มที่ใช้บัตรประกันสังคม โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และ 0.008 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.463 และ 0.292

ตารางที่ 4.42 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

LSD

| วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | |
|----------------------------------|-------|---|----------------------------------|-------------------|--------------------------|
| | | กลุ่ม J | | | |
| | | เงินสด | ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | บัตรประกันสังคม | บัตรทอง 30 บาท |
| กลุ่ม I | Mean | 3.416 | 3.162 | 3.238 | 3.074 |
| เงินสด | 3.416 | - | 0.254 (0.059) | 0.178 (0.102) | 0.342 (0.002*) |
| ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | 3.162 | - | - | -0.076 (0.588) | 0.088 (0.529) |
| บัตรประกันสังคม | 3.238 | - | - | - | 0.164 (0.157) |
| บัตรทอง 30 บาท | 3.074 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล พบว่า กลุ่มที่จ่ายเงินสดมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มที่ใช้บัตรทอง 30 บาท โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.002 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.342

ตารางที่ 4.43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

LSD

| วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | |
|----------------------------------|-------|---|----------------------------------|-------------------|--------------------------|
| | | เงินสด | ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | บัตร ประกันสังคม | บัตรทอง 30 บาท |
| กลุ่ม I | Mean | 3.608 | 3.269 | 3.461 | 3.088 |
| เงินสด | 3.608 | - | 0.339 (0.014*) | 0.146 (0.189) | 0.520 (0.000*) |
| ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | 3.269 | - | - | -0.193 (0.178) | 0.180 (0.208) |
| บัตรประกันสังคม | 3.461 | - | - | - | 0.373 (0.002*) |
| บัตรทอง 30 บาท | 3.088 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.43 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล พบว่า กลุ่มที่ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มที่จ่ายเงินสด โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.0164 มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.339 ส่วนกลุ่มที่ใช้บัตรทอง 30 บาทมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มที่จ่ายเงินสดและกลุ่มที่ใช้บัตรประกันสังคม โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และ 0.002 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.520 และ 0.373

ตารางที่ 4.44 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

LSD

| วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | |
|----------------------------------|-------|---|----------------------------------|-------------------|--------------------------|
| | | กลุ่ม J | | | |
| | | เงินสด | ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | บัตรประกันสังคม | บัตรทอง 30 บาท |
| กลุ่ม I | Mean | 3.363 | 3.046 | 3.163 | 2.986 |
| เงินสด | 3.363 | - | 0.317 (0.032*) | 0.199 (0.094) | 0.377 (0.002*) |
| ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | 3.046 | - | - | -0.117 (0.445) | 0.061 (0.693) |
| บัตรประกันสังคม | 3.163 | - | - | - | 0.178 (0.161) |
| บัตรทอง 30 บาท | 2.986 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการตอบสนอง จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล พบว่า กลุ่มที่จ่ายเงินสดมีค่าเฉลี่ยมากกว่ากลุ่มที่ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐและกลุ่มที่ใช้บัตรทอง 30 บาท โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.032 และ 0.002 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.317 และ 0.377

ตารางที่ 4.45 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการรวมทุกด้าน จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

LSD

| วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล | Mean | ผลต่างของค่าเฉลี่ยระหว่าง 2 กลุ่ม Mean Difference (I-J) | | | |
|----------------------------------|-------|---|----------------------------------|-------------------|--------------------------|
| | | กลุ่ม J | | | |
| | | เงินสด | ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | บัตรประกันสังคม | บัตรทอง 30 บาท |
| กลุ่ม I | Mean | 3.477 | 3.218 | 3.322 | 3.082 |
| เงินสด | 3.477 | - | 0.259 (0.028*) | 0.155 (0.105) | 0.394 (0.000*) |
| ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | 3.218 | - | - | -0.105 (0.394) | 0.135 (0.270) |
| บัตรประกันสังคม | 3.322 | - | - | - | 0.240 (0.018*) |
| บัตรทอง 30 บาท | 3.082 | - | - | - | - |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลจากตารางที่ 4.45 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทุกด้าน จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล พบว่า กลุ่มที่ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มที่จ่ายเงินสด โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.028 และมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.259 ส่วนกลุ่มที่ใช้บัตรทอง 30 บาทมีค่าเฉลี่ยน้อยกว่ากลุ่มที่จ่ายเงินสดและกลุ่มที่ใช้บัตรประกันสังคม โดยมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 และ 0.018 ตามลำดับ มีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.394 และ 0.240

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.46 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

| ปัจจัยส่วนบุคคล | สิ่งที่สัมผัส ได้ | การเอาใจ ใส่ | ความเชื่อถือ และไว้วางใจ | การ ตอบสนอง | การให้ความ มั่นใจ | รวม |
|------------------|----------------------|-----------------|-----------------------------|----------------|----------------------|-----|
| 1. เพศ | ✓ | - | - | - | - | - |
| 2. อายุ | ✓ | ✓ | - | ✓ | ✓ | ✓ |
| 3. สถานภาพ | ✓ | - | - | - | - | - |
| 4. ระดับการศึกษา | ✓ | ✓ | - | ✓ | ✓ | ✓ |
| 5. อาชีพ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | - | ✓ |
| 6. รายได้ | - | - | - | - | - | - |

✓ คือ มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- คือ ไม่มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.47 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

| ปัจจัยส่วนบุคคล | สิ่งที่สัมผัส ได้ | การเอาใจ ใส่ | ความเชื่อถือ และไว้วางใจ | การ ตอบสนอง | การให้ความ มั่นใจ | รวม |
|---|----------------------|-----------------|-----------------------------|----------------|----------------------|-----|
| 1. ลักษณะการมาใช้ บริการ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| 2. ผู้มีส่วนร่วมใน การเลือกใช้บริการ | - | - | - | - | - | - |
| 3. เหตุผลที่เลือกมา ใช้บริการ | - | - | - | - | - | - |
| 4. วิธีการจ่ายค่า รักษาพยาบาล | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | - | ✓ |

✓ คือ มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

- คือ ไม่มีความแตกต่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี
สรุปผลการวิจัยทั้งหมด 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของผู้มาใช้บริการ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุตั้งแต่ 25 - 39 ปี สถานภาพโสด มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี อาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001 - 15,000 บาท

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมมาใช้บริการ

ผลการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่เลือกมาใช้บริการตรวจโรคทั่วไป โดยตนเองเป็นผู้ตัดสินใจเลือกใช้บริการโรงพยาบาล มีเหตุผลที่เลือกคือตามสิทธิที่ระบุในบัตรประกันสุขภาพ/บัตรทอง/ประกันสังคม และมีวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลด้วยเงินสด

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่าผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อสรุปว่า

ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ผู้มาใช้บริการให้ระดับของคุณภาพการบริการอันดับหนึ่งคือ มีความสะดวก สบายและสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ

ด้านการเอาใจใส่ ผู้มาใช้บริการให้ระดับของคุณภาพการบริการอันดับหนึ่งคือ เจ้าหน้าที่มีการแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้ยา/วิธีการรักษาสุขภาพ/วิธีการปฏิบัติตัวหลังการเข้ารับบริการ

ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ผู้มาใช้บริการให้ระดับของคุณภาพการบริการอันดับหนึ่งคือ มีคุณภาพในการรักษาพยาบาลเป็นที่ยอมรับทั่วไป

ด้านการตอบสนอง ผู้มาใช้บริการให้ระดับของคุณภาพการบริการอันดับหนึ่งคือ ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน

ด้านการให้ความมั่นใจ ผู้มาใช้บริการให้ระดับของคุณภาพการบริการอันดับหนึ่งคือ มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐาน

1. ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วยอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้แตกต่างกัน อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการเอาใจใส่และด้านการตอบสนองแตกต่างกัน ส่วนอาชีพ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านความเชื่อถือและไว้วางใจแตกต่างกัน อายุและระดับการศึกษา มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน

2. พฤติกรรมของผู้มาใช้บริการประกอบด้วยลักษณะการมาใช้บริการและวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีผลต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า ลักษณะการมาใช้บริการ มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการให้ความมั่นใจแตกต่างกัน ส่วนวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล มีผลต่อคุณภาพการให้บริการด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ และด้านการตอบสนองแตกต่างกัน

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

ผู้มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐบาลส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนที่มีการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี และมีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีข้อจำกัดทางด้านการศึกษาและรายได้จึงทำให้ต้องเลือกใช้บริการโรงพยาบาลของรัฐบาล เพราะค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลไม่แพงมากเกินไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รุ่งฤดี กล้าหาญ (2546) ที่พบว่าผู้ป่วยที่มีรายได้แตกต่างกัน จะมีปัจจัยจูงใจในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลแตกต่างกัน โดยจะเลือกใช้บริการของโรงพยาบาลตามฐานะทางเศรษฐกิจ

ผู้มาใช้บริการส่วนใหญ่มีลักษณะการมาใช้บริการเกี่ยวกับการตรวจโรคทั่วไป มีเหตุผลที่เลือกคือตามสิทธิที่ระบุในบัตรประกันสุขภาพ/บัตรทอง/ประกันสังคม ปัจจุบันคนให้ความเอาใจใส่กับสุขภาพมากขึ้น โรงพยาบาลของรัฐจึงมีโปรแกรมการตรวจสุขภาพประจำปีเพิ่มขึ้น และส่วนใหญ่ที่เข้ามาใช้บริการรักษา ถ้าไม่จ่ายด้วยเงินสดก็จะใช้สิทธิในบัตรประกันสังคมและบัตรทอง 30 บาท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุนีย์ มิ่งขวัญ (2548) ที่พบว่าประเภทผู้มารับบริการส่วนใหญ่มาตรวจโรคทั่วไป ซึ่งจะเลือกใช้สิทธิที่ระบุในบัตรประกันสุขภาพ/บัตรทอง 30 บาท

คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี พบว่า ด้านสิ่งสัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง ด้านการให้ความมั่นใจ และคุณภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งทราบกันดีว่าโรงพยาบาลรัฐบาลมีผู้ป่วยเข้ารับการรักษาพยาบาลจำนวนเพิ่มมากขึ้น การให้บริการในแต่ละด้านของโรงพยาบาลไม่ว่าจะเป็นด้านบุคลากร เครื่องมือทางการแพทย์ สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อื่น ๆ อาจส่งผลให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ป่วยได้อย่างทั่วถึงในเวลาเดียวกัน อาจเพราะงบประมาณของโรงพยาบาลรัฐบาลในแต่ละที่ ที่ได้รับมานั้น ไม่เพียงพอต่อการนำมาพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการภายในโรงพยาบาลได้ในทันที จึงทำให้ผู้ป่วยส่วนหนึ่งไม่พอใจกับคุณภาพการให้บริการที่ได้รับจากโรงพยาบาล และอีกส่วนหนึ่งพอใจกับคุณภาพการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สมัย แก้วบัว (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร ในจังหวัดปราจีนบุรี โดยใช้เครื่องมือประเมินคุณภาพ “SERVQUAL” พบว่า ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล โดยภาพรวมและรายด้านของการประเมิน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือได้ ด้านการตอบสนอง ด้านการสร้างความเชื่อมั่น ด้านความเห็นอกเห็นใจ และด้านสิ่งของที่จับต้องได้ อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกันมีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ยกเว้นเพศกับรายได้มีผลต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน จะเห็นได้ว่าในแต่ละวัน โรงพยาบาลของรัฐบาลต้องให้บริการทางการแพทย์กับประชาชนจำนวนมากที่แตกต่างกันออกไปในหลาย ๆ ด้าน โดยที่บุคคลเหล่านั้นมีระดับความคิดเห็นในการมองภาพรวมการให้บริการของทางโรงพยาบาลต่างกันออกไปคนละแบบ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุบล หนูประเสริฐ (2551) ที่พบว่าสถานภาพที่แตกต่างกันเท่านั้นที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน และสุนันต์ บุญมี (2553) ที่พบว่าเพศที่แตกต่างกันเท่านั้นที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการมาใช้บริการ พบว่า พฤติกรรมด้านลักษณะการมาใช้บริการและพฤติกรรมด้านวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลมีผลต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ยกเว้น ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการและเหตุผลที่เลือกใช้บริการมีผลต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้หากบุคคลจะเลือกใช้บริการ โรงพยาบาลใดจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยต่าง ๆ ประกอบกันเช่น คุณภาพการให้บริการ สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ และการเงิน เป็นต้น โดยที่พฤติกรรมของบุคคลจะแตกต่างกันไปขึ้นอยู่กับการใช้และทำการประเมินหลังจากเลือกใช้บริการแล้ว ทำให้ส่งผลต่อการตัดสินใจที่จะกลับมาใช้บริการหรือไม่ใช้บริการอีก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรพล ทองหอม (2552) ที่พบว่าผู้มาใช้บริการที่มีเหตุผลที่เลือกใช้บริการ ความถี่ในการใช้บริการ ประเภทการใช้บริการ การชำระค่ารักษาพยาบาล และช่วงเวลาที่มาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสธยา พูลเกษ (2550) ที่พบว่าคลินิกที่มารับบริการ จำนวนครั้งที่มารับบริการ เหตุผลที่มารับบริการ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการที่ไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. จากการศึกษาได้ศึกษาเพียงแค่ 2 โรงพยาบาลที่เป็นโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาล โดยทั้ง 2 โรงพยาบาลมีความแตกต่างกัน ซึ่งโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติจะมีมหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์ แต่โรงพยาบาลปทุมธานีเป็นโรงพยาบาลประจำจังหวัด หากจะศึกษาในครั้งต่อไปควรเลือกศึกษาโรงพยาบาลที่มีความใกล้เคียงกัน

2. ผลการศึกษาวิจัย คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านการเอาใจใส่ ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ด้านการตอบสนอง และด้านการให้ความมั่นใจ มีคุณภาพในระดับปานกลาง จึงควรที่จะมีการพัฒนาคุณภาพการบริการในแต่ละด้าน ดังนี้

- ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ควรเพิ่มการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น แก้วน้ำดื่ม ห้องน้ำ เติงคนไข้ รถเข็น ฯลฯ

- ด้านการเอาใจใส่ ควรให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติต่อคนใดคนหนึ่งเป็นพิเศษ และสื่อสารด้วยถ้อยคำ กิริยาที่สุภาพ ใจเย็น เป็นกันเองกับผู้มาใช้บริการ

- ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ ควรมีการอบรมพัฒนาบุคลากรให้เข้าใจกระบวนการให้บริการและมาตรฐานการบริการ เพื่อเพิ่มทักษะและความชำนาญแก่ตนเอง

- ด้านการตอบสนอง ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรทุกหน่วยงานให้มีการฝึกฝนทักษะการบริการที่รวดเร็ว และมีการใช้เครื่องมือ อุปกรณ์ที่ได้มาตรฐานและทันสมัย เพื่อลดระยะเวลาการรอคิว นานของผู้มาใช้บริการ

- ด้านการให้ความมั่นใจ ควรสร้างความมั่นใจให้กับผู้มาใช้บริการในเรื่องต่าง ๆ เช่น มีแพทย์เฉพาะทางรองรับการรักษาพยาบาล และบุคลากรมีความรู้ ประสบการณ์ในการตอบข้อ ชักถาม เป็นต้น

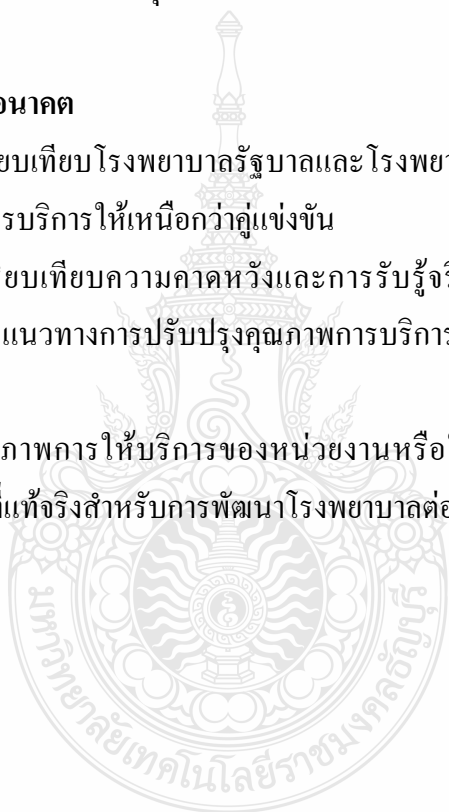
3. สามารถนำผลการศึกษาวิจัย ไปวางแผนปรับปรุง และจัดทำค่าของงบประมาณ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานด้านคุณภาพการบริการและด้านอื่น ๆ ของโรงพยาบาล

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอนาคต

1. ควรศึกษาเปรียบเทียบ โรงพยาบาลรัฐบาลและ โรงพยาบาลเอกชน เพื่อใช้ปรับปรุงและ พัฒนาในการเพิ่มคุณภาพการบริการให้เหนือกว่าคู่แข่ง

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้จริงในคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลรัฐบาล เพื่อเป็นแนวทางการปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ตรงกับความต้องการของผู้มา ใช้บริการ

3. ควรศึกษาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือในมิติอื่น ๆ ภายใน โรงพยาบาล รัฐบาล เพื่อให้ทราบข้อมูลที่แท้จริงสำหรับการพัฒนาโรงพยาบาลต่อไป



บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชย์บัญชา. 2546. การวิเคราะห์สถิติ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แก้วมณี กิ่งเงิน. 2549. คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี. ภาคนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- จิณณ์รัตน์ กำประสิทธิ์. 2551. คุณภาพการให้บริการของสำนักงานคณบดีที่มีผลต่อทัศนคติ
ของผู้ใช้บริการ กรณีศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์และสถาปัตยกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัย
เทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- จิตติมา ชีรพันธุ์เสถียร. 2549. การศึกษาคุณภาพบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านแพ้ว
(องค์การมหาชน) สาขาพร้อมมิตร. สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. 2550. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2546. การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ส.เอเซียเนเพรส.
- เชิดชู อริยศรีวัฒนา. 2554. “เมื่อกระทรวงสาธารณสุขไร้อำนาจ-ไร้เงิน ใครคือตัวจริงกุมอำนาจ
เปิดเสรีบริการสาธารณสุขไทย,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: [http://thaipublica.org/
2011/09/healthcare/](http://thaipublica.org/2011/09/healthcare/), [สืบค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2554]
- ทรายทอง วรรณพิศิษฐ์ และคณะ. 2546. ความพึงพอใจของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ที่มีต่อ
การให้บริการของหน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา งานบริการศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต.
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2546. พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2553. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS. กรุงเทพฯ:
บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. 2547. การตลาดสำหรับการบริการ. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มัทนา โสพิพัฒน์. 2552. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี.
การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- รุ่งฤดี กล้าหาญ. 2546. การศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการและความพึงพอใจในการรับบริการของโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัชรพล ทองหอม. 2552. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการบริหารจัดการโรงพยาบาลพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- วีระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. 2539. คุณภาพงานบริการ. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ประชาชนจำกัด.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. 2547. หลักการตลาด. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ท็อป.
- ศิวรัตน์ ณ ปทุม, สุรกิจ เทวกุล และ ปริญ ลักมิตานนท์. 2550. พฤติกรรมผู้บริโภคชั้นสูง. กรุงเทพฯ: แบรินด์เอจบุ๊ก.
- ศุภร เสรีรัตน์. 2540. พฤติกรรมผู้บริโภค. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ดอกหญ้า.
- สมชาติ กิจยรรยง. 2543. เทคนิคการเป็นวิทยากรฝึกอบรม. กรุงเทพฯ: มัลติอินฟอร์เมชันเทคโนโลยี.
- สมัย แก้วบัว. 2548 ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลเจ้าพระยาอภัยภูเบศร จังหวัดปราจีนบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดปทุมธานี. 2553. “ข้อมูลสถานพยาบาลและบุคลากรทางด้านสาธารณสุขโรงพยาบาลรัฐ,” [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก: http://123.242.173.132/pathumthani_poc/report/sar/report/report.php?id=sm020401, [สืบค้นเมื่อ 4 ธันวาคม 2554]
- สุนีย์ มิ่งขวัญ. 2548. บริการทางการแพทย์แผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลพระปกเกล้าตามความคาดหวังของผู้รับบริการ. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันต์ บุญมี. 2553. คุณภาพการให้บริการผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- โสธยา พูลเกษ. 2550. ความคาดหวังของผู้ป่วยนอกต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์สังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อุบล หนูประเสริฐ. 2551. ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพบริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลบ้านบึง. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Boshoff and Gray. 2004. "The relationships between service quality, customer satisfaction and buying intentions in the private hospital industry South African," **Journal of Business Management**, Vol.35, No.4, pp.27-37.
- Goetsch and Davis. 2000. **Quality management: introduction to total Quality management for production, processing and services**. 3rd ed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Lynch and Schuler. 1990. "Consumer evaluation of the quality of hospital services," **Journal of Health care Marketing**, pp.24-28.
- Parasuraman, Zeithaml and Berry. 1985. "A Conceptual model of service quality and its implications for future research," **Journal of Marketing**, Fall, pp.41-50.
- Kotler. 2000a. **Marketing Management**. New Jersey : Prentice-Hall.
- . 2003b. **Marketing Management**. New Jersey : Prentice-Hall.
- Wisher and Corney. 2001. "Comparing practices for capturing bank customer feed back - Internet versus traditional banking," **Benchmarking: An International Journal**, pp.240-250.
- Zeithaml, Parasuraman and Berry. 1990. **Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception**. New York : The Free Press.

ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง : แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เพื่อสำรวจความคิดเห็นจากท่านในคุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลทั่วไปของรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี โดยข้อมูลการตอบแบบสอบถามของท่าน จะเก็บเป็นความลับ และนำไปใช้ประโยชน์ต่อการทำวิจัยเท่านั้น เพื่อความสมบูรณ์ในการวิจัย จึงขอความกรุณาท่านให้ข้อมูลตามความจริง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ให้ข้อมูลมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลของพฤติกรรมการใช้บริการ

ส่วนที่ 3 คุณภาพในการรับรู้บริการ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 25 ปี

2. ตั้งแต่ 25 - 39 ปี

3. ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ปริญญาตรี

3. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 2. ราชการ/รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | <input type="checkbox"/> 4. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> 5. เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> 6. พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน |

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. น้อยกว่า 5,000 บาท | <input type="checkbox"/> 2. 5,001 - 10,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 10,001 - 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,000 บาทขึ้นไป |

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการมาใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ท่านเลือก ตามตามความเป็นจริง

7. ลักษณะการมาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ตรวจสอบสุขภาพประจำปี |
| <input type="checkbox"/> 2. ตรวจโรคทั่วไป |
| <input type="checkbox"/> 3. ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก |
| <input type="checkbox"/> 4. ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง |

8. ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล

- | | | |
|-----------------------------------|---|------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 1. ตนเอง | <input type="checkbox"/> 2. ครอบครัว/ญาติ | <input type="checkbox"/> 3. เพื่อน |
|-----------------------------------|---|------------------------------------|

9. เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล

- | |
|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ใกล้บ้าน |
| <input type="checkbox"/> 2. ชื่อเสียงของโรงพยาบาล |
| <input type="checkbox"/> 3. ตามสิทธิที่ระบุในบัตรประกันสุขภาพ / บัตรทอง / ประกันสังคม |
| <input type="checkbox"/> 4. มีความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ |

10. วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เงินสด |
| <input type="checkbox"/> 2. ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ |
| <input type="checkbox"/> 3. บัตรประกันสังคม |
| <input type="checkbox"/> 4. บัตรทอง 30 บาท |

ส่วนที่ 3 คุณภาพการให้บริการโรงพยาบาลรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด

| คุณภาพการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------------|------------------|--------------|-------------------|-------------------------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด 5 | เห็นด้วยมาก 4 | ปานกลาง 3 | เห็นด้วยน้อย 2 | เห็นด้วยน้อยที่สุด 1 |
| 11. ด้านสิ่งสัมผัสได้ | | | | | |
| 1. มีความสะอาดสบายและสะอาดเรียบร้อย ของสถานที่ให้บริการ | | | | | |
| 2. มีป้ายบอกจุดบริการและแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาล อย่างชัดเจน | | | | | |
| 3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านการแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการพร้อม สะอาด และครบถ้วน | | | | | |
| 4. มีการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่ง ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ลิฟท์ เติียงคนไข้ รถเข็น ฯลฯ | | | | | |
| 12. ด้านการเอาใจใส่ | | | | | |
| 1. แพทย์และเจ้าหน้าที่สนใจ ตั้งใจฟังการบอกเล่าอาการของผู้รับบริการ และให้คำแนะนำเป็นอย่างดี | | | | | |
| 2. เจ้าหน้าที่มีการแนะนำรายละเอียดเกี่ยวกับการใช้ยา/วิธีการรักษาสุขภาพ/วิธีการปฏิบัติตัวหลังการเข้ารับบริการ | | | | | |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคให้ความช่วยเหลือโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยาท่าทางที่สุภาพ ใจเย็นและเป็นกันเอง | | | | | |

| คุณภาพการให้บริการ | ระดับความคิดเห็น | | | | |
|--|------------------------|------------------|--------------|-------------------|-------------------------|
| | เห็นด้วยมากที่สุด 5 | เห็นด้วยมาก 4 | ปานกลาง 3 | เห็นด้วยน้อย 2 | เห็นด้วยน้อยที่สุด 1 |
| 13. ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | | | | | |
| 1. มีคุณภาพในการรักษาพยาบาลเป็นที่ยอมรับทั่วไป | | | | | |
| 2. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่มีความทันสมัย | | | | | |
| 3. มีการให้บริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง | | | | | |
| 4. การให้บริการที่มีความชำนาญ สามารถชี้แจง/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน | | | | | |
| 14. ด้านการตอบสนองหรือความรวดเร็ว | | | | | |
| 1. ระยะเวลาารับบริการอยู่ในระดับที่สามารถยอมรับได้ | | | | | |
| 2. ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน | | | | | |
| 3. มีจำนวนบุคลากรที่ให้บริการเกี่ยวกับการรักษาพยาบาลอย่างเพียงพอ | | | | | |
| 4. การให้บริการทุกด้านเป็นไปอย่างรวดเร็ว | | | | | |
| 15. ด้านการให้ความมั่นใจ | | | | | |
| 1. มีชื่อเสียงในด้านการรักษาพยาบาล | | | | | |
| 2. มีแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง | | | | | |
| 3. สามารถสื่อสารเกี่ยวกับการบริการให้เป็นที่เข้าใจได้ | | | | | |
| 4. มีมหาวิทยาลัยแพทย์ที่มีทักษะและความรู้รองรับ | | | | | |



ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

| | Scale Mean if Item Deleted | Scale Variance if Item Deleted | Corrected Item- Total Correlation | Alpha if Item Deleted |
|-------|-------------------------------------|---|--|-----------------------------|
| V11.1 | 64.0667 | 174.9609 | .5297 | .9332 |
| V11.2 | 64.1333 | 178.3954 | .4434 | .9346 |
| V11.3 | 64.3667 | 178.3782 | .4135 | .9352 |
| V11.4 | 64.4333 | 172.7368 | .7034 | .9304 |
| V12.1 | 64.4000 | 172.8690 | .5896 | .9322 |
| V12.2 | 64.4333 | 176.8057 | .5002 | .9336 |
| V12.3 | 64.4667 | 172.9471 | .6136 | .9317 |
| V12.4 | 64.6667 | 168.5057 | .6800 | .9304 |
| V13.1 | 64.2333 | 167.4264 | .6882 | .9303 |
| V13.2 | 64.3333 | 174.6437 | .7222 | .9305 |
| V13.3 | 64.5000 | 172.3966 | .6392 | .9313 |
| V13.4 | 64.4000 | 168.9379 | .7996 | .9284 |
| V14.1 | 64.4000 | 173.6276 | .5820 | .9323 |
| V14.2 | 64.4667 | 170.6713 | .6791 | .9305 |
| V14.3 | 64.3333 | 174.6437 | .5871 | .9322 |
| V14.4 | 64.6000 | 167.6966 | .7641 | .9288 |
| V15.1 | 64.5333 | 168.3264 | .6656 | .9308 |
| V15.2 | 64.6667 | 168.0230 | .6774 | .9305 |
| V15.3 | 64.7000 | 172.3552 | .5681 | .9327 |
| V15.4 | 64.7000 | 168.2862 | .6749 | .9306 |

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 20

Alpha = .9347

T-Test

Group Statistics

| | เพศ | N | Mean | Std. Deviation | Std. Error Mean |
|-----------------------------------|------|-----|----------|----------------|-----------------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | ชาย | 182 | 3.303571 | .8054208 | .0597018 |
| | หญิง | 218 | 3.464450 | .8022491 | .0543352 |
| ด้านการเอาใจใส่ | ชาย | 182 | 3.232143 | .7684363 | .0569603 |
| | หญิง | 218 | 3.256881 | .9037548 | .0612100 |
| ด้านความเชื่อถือ และไว้วางใจ | ชาย | 182 | 3.350275 | .8813835 | .0653325 |
| | หญิง | 218 | 3.418578 | .8716404 | .0590349 |
| ด้านการตอบสนอง หรือความรวดเร็ว | ชาย | 182 | 3.140110 | .8780698 | .0650869 |
| | หญิง | 218 | 3.193807 | .9615275 | .0651229 |
| ด้านการให้ความ มั่นใจ | ชาย | 182 | 3.252747 | .8503286 | .0630305 |
| | หญิง | 218 | 3.332569 | .8383486 | .0567801 |
| VR | ชาย | 182 | 3.255769 | .7085174 | .0525188 |
| | หญิง | 218 | 3.333257 | .7724710 | .0523183 |



Independent Samples Test

| | | Levene's Test for Equality of Variances | | t-test for Equality of Means | | | | | | |
|-------------------------------|-----------------------------|---|------|------------------------------|---------|-----------------|-----------------|-----------------------|---|-----------|
| | | F | Sig. | t | df | Sig. (2-tailed) | Mean Difference | Std. Error Difference | 95% Confidence Interval of the Difference | |
| | | | | | | | | | Lower | Upper |
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | Equal variances assumed | .028 | .866 | -1.994 | 398 | .047 | -.160878 | .0806968 | -.3195234 | -.0022329 |
| | Equal variances not assumed | | | -1.993 | 384.812 | .047 | -.160878 | .0807255 | -.3195964 | -.0021598 |
| ด้านการเอาใจใส่ | Equal variances assumed | 3.299 | .070 | -.292 | 398 | .771 | -.024738 | .0848349 | -.1915185 | .1420427 |
| | Equal variances not assumed | | | -.296 | 397.861 | .767 | -.024738 | .0836130 | -.1891164 | .1396407 |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | Equal variances assumed | .019 | .890 | -.776 | 398 | .438 | -.068303 | .0879655 | -.2412383 | .1046318 |
| | Equal variances not assumed | | | -.776 | 383.814 | .438 | -.068303 | .0880537 | -.2414313 | .1048248 |
| ด้านการตอบสนองหรือความรวดเร็ว | Equal variances assumed | 2.399 | .122 | -.578 | 398 | .563 | -.053697 | .0928275 | -.2361909 | .1287960 |
| | Equal variances not assumed | | | -.583 | 394.783 | .560 | -.053697 | .0920722 | -.2347106 | .1273157 |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | Equal variances assumed | .191 | .663 | -.942 | 398 | .347 | -.079822 | .0847256 | -.2463872 | .0867441 |
| | Equal variances not assumed | | | -.941 | 383.376 | .347 | -.079822 | .0848342 | -.2466200 | .0869769 |
| VR | Equal variances assumed | 1.519 | .218 | -1.037 | 398 | .300 | -.077488 | .0747100 | -.2243633 | .0693880 |
| | Equal variances not assumed | | | -1.045 | 394.465 | .297 | -.077488 | .0741312 | -.2232293 | .0682540 |

Oneway

อายุ

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-----------------------------|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | Between Groups | 8.286 | 2 | 4.143 | 6.544 | .002 |
| | Within Groups | 251.358 | 397 | .633 | | |
| | Total | 259.644 | 399 | | | |
| ด้านการเอาใจใส่ | Between Groups | 4.903 | 2 | 2.451 | 3.485 | .032 |
| | Within Groups | 279.277 | 397 | .703 | | |
| | Total | 284.180 | 399 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | Between Groups | 4.249 | 2 | 2.124 | 2.796 | .062 |
| | Within Groups | 301.689 | 397 | .760 | | |
| | Total | 305.938 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนอง | Between Groups | 5.128 | 2 | 2.564 | 3.035 | .049 |
| | Within Groups | 335.335 | 397 | .845 | | |
| | Total | 340.462 | 399 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | Between Groups | 5.157 | 2 | 2.578 | 3.671 | .026 |
| | Within Groups | 278.863 | 397 | .702 | | |
| | Total | 284.019 | 399 | | | |
| VR | Between Groups | 5.299 | 2 | 2.650 | 4.878 | .008 |
| | Within Groups | 215.644 | 397 | .543 | | |
| | Total | 220.943 | 399 | | | |



Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

| Dependent Variable | (I) อายุ | (J) อายุ | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|-----------------------------|---------------------|---------------------|-----------------------|------------|------|-------------------------|-------------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| ด้านสิ่งที่มีสัมผัสได้ | ต่ำกว่า 25 ปี | ตั้งแต่ 25-39 ปี | .223103* | .0971611 | .022 | .032088 | .414117 |
| | | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | .373984* | .1038882 | .000 | .169745 | .578224 |
| | ตั้งแต่ 25-39 ปี | ต่ำกว่า 25 ปี | -.223103* | .0971611 | .022 | -.414117 | -.032088 |
| | | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | .150882 | .0950102 | .113 | -.035904 | .337668 |
| | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | ต่ำกว่า 25 ปี | -.373984* | .1038882 | .000 | -.578224 | -.169745 |
| | | ตั้งแต่ 25-39 ปี | -.150882 | .0950102 | .113 | -.337668 | .035904 |
| ด้านการเอาใจใส่ | ต่ำกว่า 25 ปี | ตั้งแต่ 25-39 ปี | .227930* | .1024150 | .027 | .026586 | .429273 |
| | | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | .264616* | .1095058 | .016 | .049332 | .479900 |
| | ตั้งแต่ 25-39 ปี | ต่ำกว่า 25 ปี | -.227930* | .1024150 | .027 | -.429273 | -.026586 |
| | | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | .036687 | .1001478 | .714 | -.160200 | .233573 |
| | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | ต่ำกว่า 25 ปี | -.264616* | .1095058 | .016 | -.479900 | -.049332 |
| | | ตั้งแต่ 25-39 ปี | -.036687 | .1001478 | .714 | -.233573 | .160200 |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | ต่ำกว่า 25 ปี | ตั้งแต่ 25-39 ปี | .173156 | .1064450 | .105 | -.036110 | .382423 |
| | | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | .265233* | .1138149 | .020 | .041478 | .488988 |
| | ตั้งแต่ 25-39 ปี | ต่ำกว่า 25 ปี | -.173156 | .1064450 | .105 | -.382423 | .036110 |
| | | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | .092077 | .1040886 | .377 | -.112557 | .296710 |
| | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | ต่ำกว่า 25 ปี | -.265233* | .1138149 | .020 | -.488988 | -.041478 |
| | | ตั้งแต่ 25-39 ปี | -.092077 | .1040886 | .377 | -.296710 | .112557 |
| ด้านการตอบสนอง | ต่ำกว่า 25 ปี | ตั้งแต่ 25-39 ปี | .245012* | .1122239 | .030 | .024385 | .465639 |
| | | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | .259394* | .1199938 | .031 | .023491 | .495296 |
| | ตั้งแต่ 25-39 ปี | ต่ำกว่า 25 ปี | -.245012* | .1122239 | .030 | -.465639 | -.024385 |
| | | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | .014382 | .1097395 | .896 | -.201362 | .230125 |
| | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | ต่ำกว่า 25 ปี | -.259394* | .1199938 | .031 | -.495296 | -.023491 |
| | | ตั้งแต่ 25-39 ปี | -.014382 | .1097395 | .896 | -.230125 | .201362 |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | ต่ำกว่า 25 ปี | ตั้งแต่ 25-39 ปี | .167873 | .1023390 | .102 | -.033321 | .369068 |
| | | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | .295916* | .1094245 | .007 | .080792 | .511040 |
| | ตั้งแต่ 25-39 ปี | ต่ำกว่า 25 ปี | -.167873 | .1023390 | .102 | -.369068 | .033321 |
| | | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | .128043 | .1000735 | .201 | -.068697 | .324783 |
| | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | ต่ำกว่า 25 ปี | -.295916* | .1094245 | .007 | -.511040 | -.080792 |
| | | ตั้งแต่ 25-39 ปี | -.128043 | .1000735 | .201 | -.324783 | .068697 |
| VR | ต่ำกว่า 25 ปี | ตั้งแต่ 25-39 ปี | .207415* | .0899943 | .022 | .030490 | .384340 |
| | | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | .291829* | .0962251 | .003 | .102654 | .481003 |
| | ตั้งแต่ 25-39 ปี | ต่ำกว่า 25 ปี | -.207415* | .0899943 | .022 | -.384340 | -.030490 |
| | | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | .084414 | .0880021 | .338 | -.088594 | .257422 |
| | ตั้งแต่ 40 ปีขึ้นไป | ต่ำกว่า 25 ปี | -.291829* | .0962251 | .003 | -.481003 | -.102654 |
| | | ตั้งแต่ 25-39 ปี | -.084414 | .0880021 | .338 | -.257422 | .088594 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

สถานภาพ

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-----------------------------|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | Between Groups | 6.121 | 2 | 3.060 | 4.792 | .009 |
| | Within Groups | 253.524 | 397 | .639 | | |
| | Total | 259.644 | 399 | | | |
| ด้านการเอาใจใส่ | Between Groups | 2.132 | 2 | 1.066 | 1.501 | .224 |
| | Within Groups | 282.047 | 397 | .710 | | |
| | Total | 284.180 | 399 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | Between Groups | .496 | 2 | .248 | .322 | .725 |
| | Within Groups | 305.441 | 397 | .769 | | |
| | Total | 305.938 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนอง | Between Groups | 1.450 | 2 | .725 | .849 | .429 |
| | Within Groups | 339.013 | 397 | .854 | | |
| | Total | 340.462 | 399 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | Between Groups | .929 | 2 | .464 | .651 | .522 |
| | Within Groups | 283.091 | 397 | .713 | | |
| | Total | 284.019 | 399 | | | |
| VR | Between Groups | 1.430 | 2 | .715 | 1.293 | .276 |
| | Within Groups | 219.514 | 397 | .553 | | |
| | Total | 220.943 | 399 | | | |

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

Dependent Variable: ด้านสิ่งที่สัมผัสได้
LSD

| (I) สถานภาพ | (J) สถานภาพ | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|-------------------------------|---------------------------|-----------------------|------------|------|-------------------------|-------------|
| | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| โสด | สมรส | .264233(*) | .0859152 | .002 | .095327 | .433138 |
| | หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | .080137 | .1252826 | .523 | -.166163 | .326437 |
| สมรส | โสด | -.264233(*) | .0859152 | .002 | -.433138 | -.095327 |
| | หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ | -.184096 | .1274645 | .149 | -.434686 | .066494 |
| หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ | โสด | -.080137 | .1252826 | .523 | -.326437 | .166163 |
| | สมรส | .184096 | .1274645 | .149 | -.066494 | .434686 |

* The mean difference is significant at the .05 level.

ระดับการศึกษา

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-----------------------------|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | Between Groups | 4.453 | 2 | 2.227 | 3.464 | .032 |
| | Within Groups | 255.191 | 397 | .643 | | |
| | Total | 259.644 | 399 | | | |
| ด้านการเอาใจใส่ | Between Groups | 6.542 | 2 | 3.271 | 4.677 | .010 |
| | Within Groups | 277.638 | 397 | .699 | | |
| | Total | 284.180 | 399 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | Between Groups | 4.042 | 2 | 2.021 | 2.657 | .071 |
| | Within Groups | 301.896 | 397 | .760 | | |
| | Total | 305.938 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนอง | Between Groups | 12.362 | 2 | 6.181 | 7.479 | .001 |
| | Within Groups | 328.101 | 397 | .826 | | |
| | Total | 340.462 | 399 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | Between Groups | 6.662 | 2 | 3.331 | 4.768 | .009 |
| | Within Groups | 277.358 | 397 | .699 | | |
| | Total | 284.019 | 399 | | | |
| VR | Between Groups | 5.828 | 2 | 2.914 | 5.378 | .005 |
| | Within Groups | 215.116 | 397 | .542 | | |
| | Total | 220.943 | 399 | | | |



Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

| Dependent Variable | (I) ระดับการศึกษา | (J) ระดับการศึกษา | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|-----------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------|------------|------|-------------------------|-------------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| ด้านสิ่งที่มีสัมผัสได้ | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | .218127* | .0840283 | .010 | .052931 | .383323 |
| | | สูงกว่าปริญญาตรี | .038715 | .1489477 | .795 | -.254109 | .331540 |
| | ปริญญาตรี | ต่ำกว่าปริญญาตรี | -.218127* | .0840283 | .010 | -.383323 | -.052931 |
| | | สูงกว่าปริญญาตรี | -.179412 | .1506220 | .234 | -.475528 | .116705 |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | ต่ำกว่าปริญญาตรี | -.038715 | .1489477 | .795 | -.331540 | .254109 |
| | | ปริญญาตรี | .179412 | .1506220 | .234 | -.116705 | .475528 |
| ด้านการเอาใจใส่ | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | .266267* | .0876460 | .003 | .093958 | .438575 |
| | | สูงกว่าปริญญาตรี | .070678 | .1553605 | .649 | -.234754 | .376110 |
| | ปริญญาตรี | ต่ำกว่าปริญญาตรี | -.266267* | .0876460 | .003 | -.438575 | -.093958 |
| | | สูงกว่าปริญญาตรี | -.195588 | .1571070 | .214 | -.504454 | .113277 |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | ต่ำกว่าปริญญาตรี | -.070678 | .1553605 | .649 | -.376110 | .234754 |
| | | ปริญญาตรี | .195588 | .1571070 | .214 | -.113277 | .504454 |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | .202626* | .0913948 | .027 | .022948 | .382304 |
| | | สูงกว่าปริญญาตรี | -.004727 | .1620055 | .977 | -.323223 | .313769 |
| | ปริญญาตรี | ต่ำกว่าปริญญาตรี | -.202626* | .0913948 | .027 | -.382304 | -.022948 |
| | | สูงกว่าปริญญาตรี | -.207353 | .1638266 | .206 | -.529429 | .114723 |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | ต่ำกว่าปริญญาตรี | .004727 | .1620055 | .977 | -.313769 | .323223 |
| | | ปริญญาตรี | .207353 | .1638266 | .206 | -.114723 | .529429 |
| ด้านการตอบสนอง | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | .364181* | .0952788 | .000 | .176867 | .551495 |
| | | สูงกว่าปริญญาตรี | .073004 | .1688903 | .666 | -.259027 | .405035 |
| | ปริญญาตรี | ต่ำกว่าปริญญาตรี | -.364181* | .0952788 | .000 | -.551495 | -.176867 |
| | | สูงกว่าปริญญาตรี | -.291176 | .1707888 | .089 | -.626940 | .044587 |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | ต่ำกว่าปริญญาตรี | -.073004 | .1688903 | .666 | -.405035 | .259027 |
| | | ปริญญาตรี | .291176 | .1707888 | .089 | -.044587 | .626940 |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | .213761* | .0876017 | .015 | .041539 | .385982 |
| | | สูงกว่าปริญญาตรี | .382878* | .1552820 | .014 | .077600 | .688156 |
| | ปริญญาตรี | ต่ำกว่าปริญญาตรี | -.213761* | .0876017 | .015 | -.385982 | -.041539 |
| | | สูงกว่าปริญญาตรี | .169118 | .1570276 | .282 | -.139592 | .477827 |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | ต่ำกว่าปริญญาตรี | -.382878* | .1552820 | .014 | -.688156 | -.077600 |
| | | ปริญญาตรี | -.169118 | .1570276 | .282 | -.477827 | .139592 |
| VR | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | .252992* | .0771487 | .001 | .101321 | .404663 |
| | | สูงกว่าปริญญาตรี | .112110 | .1367531 | .413 | -.156741 | .380961 |
| | ปริญญาตรี | ต่ำกว่าปริญญาตรี | -.252992* | .0771487 | .001 | -.404663 | -.101321 |
| | | สูงกว่าปริญญาตรี | -.140882 | .1382903 | .309 | -.412755 | .130991 |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | ต่ำกว่าปริญญาตรี | -.112110 | .1367531 | .413 | -.380961 | .156741 |
| | | ปริญญาตรี | .140882 | .1382903 | .309 | -.130991 | .412755 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

อาชีพ

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-----------------------------|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | Between Groups | 12.061 | 5 | 2.412 | 3.839 | .002 |
| | Within Groups | 247.584 | 394 | .628 | | |
| | Total | 259.644 | 399 | | | |
| ด้านการเอาใจใส่ | Between Groups | 8.496 | 5 | 1.699 | 2.428 | .035 |
| | Within Groups | 275.684 | 394 | .700 | | |
| | Total | 284.180 | 399 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | Between Groups | 9.520 | 5 | 1.904 | 2.531 | .029 |
| | Within Groups | 296.418 | 394 | .752 | | |
| | Total | 305.938 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนอง | Between Groups | 10.755 | 5 | 2.151 | 2.570 | .026 |
| | Within Groups | 329.708 | 394 | .837 | | |
| | Total | 340.462 | 399 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | Between Groups | 5.237 | 5 | 1.047 | 1.480 | .195 |
| | Within Groups | 278.782 | 394 | .708 | | |
| | Total | 284.019 | 399 | | | |
| VR | Between Groups | 8.423 | 5 | 1.685 | 3.123 | .009 |
| | Within Groups | 212.520 | 394 | .539 | | |
| | Total | 220.943 | 399 | | | |



Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

| Dependent Variable | (I) อาชีพ | (J) อาชีพ | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-----------------------|------------|----------|-------------------------|-------------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | นักเรียน/นักศึกษา | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | .373345* | .1385028 | .007 | .101048 | .645641 |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | .311931* | .1111062 | .005 | .093496 | .530366 |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | .411555* | .1325758 | .002 | .150910 | .672199 |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .531500* | .1619869 | .001 | .213033 | .849966 |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .554066* | .1715409 | .001 | .216816 | .891315 |
| | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | นักเรียน/นักศึกษา | -.373345* | .1385028 | .007 | -.645641 | -.101048 |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | -.061413 | .1265382 | .628 | -.310188 | .187361 |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | .038210 | .1457522 | .793 | -.248339 | .324759 |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .158155 | .1729366 | .361 | -.181839 | .498149 |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .180721 | .1819165 | .321 | -.176927 | .538369 |
| | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | นักเรียน/นักศึกษา | -.311931* | .1111062 | .005 | -.530366 | -.093496 |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | .061413 | .1265382 | .628 | -.187361 | .310188 |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | .099624 | .1200219 | .407 | -.136340 | .335587 |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .219568 | .1518837 | .149 | -.079035 | .518172 |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .242134 | .1620345 | .136 | -.076426 | .560695 |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | นักเรียน/นักศึกษา | -.411555* | .1325758 | .002 | -.672199 | -.150910 |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.038210 | .1457522 | .793 | -.324759 | .248339 |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | -.099624 | .1200219 | .407 | -.335587 | .136340 |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .119945 | .1682273 | .476 | -.210791 | .450680 |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .142511 | .1774456 | .422 | -.206348 | .491369 |
| เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | นักเรียน/นักศึกษา | -.531500* | .1619869 | .001 | -.849966 | -.213033 | |
| | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.158155 | .1729366 | .361 | -.498149 | .181839 | |
| | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | -.219568 | .1518837 | .149 | -.518172 | .079035 | |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | -.119945 | .1682273 | .476 | -.450680 | .210791 | |
| | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .022566 | .2003755 | .910 | -.371373 | .416505 | |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | นักเรียน/นักศึกษา | -.554066* | .1715409 | .001 | -.891315 | -.216816 | |
| | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.180721 | .1819165 | .321 | -.538369 | .176927 | |
| | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | -.242134 | .1620345 | .136 | -.560695 | .076426 | |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | -.142511 | .1774456 | .422 | -.491369 | .206348 | |
| | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | -.022566 | .2003755 | .910 | -.416505 | .371373 | |
| ด้านการเอาใจใส่ | นักเรียน/นักศึกษา | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | .252750 | .1461515 | .085 | -.034585 | .540084 |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | .232743* | .1172420 | .048 | .002245 | .463241 |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | .347849* | .1398973 | .013 | .072811 | .622888 |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .344862* | .1709325 | .044 | .008808 | .680916 |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .544913* | .1810142 | .003 | .189038 | .900787 |
| | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | นักเรียน/นักศึกษา | -.252750 | .1461515 | .085 | -.540084 | .034585 |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | -.020007 | .1335263 | .881 | -.282520 | .242506 |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | .095099 | .1538013 | .537 | -.207274 | .397473 |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .092112 | .1824870 | .614 | -.266658 | .450882 |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .292163 | .1919628 | .129 | -.085236 | .669562 |
| | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | นักเรียน/นักศึกษา | -.232743* | .1172420 | .048 | -.463241 | -.002245 |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | .020007 | .1335263 | .881 | -.242506 | .282520 |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | .115106 | .1266501 | .364 | -.133888 | .364101 |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .112119 | .1602714 | .485 | -.202975 | .427213 |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .312170 | .1709828 | .069 | -.023983 | .648322 |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | นักเรียน/นักศึกษา | -.347849* | .1398973 | .013 | -.622888 | -.072811 |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.095099 | .1538013 | .537 | -.397473 | .207274 |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | -.115106 | .1266501 | .364 | -.364101 | .133888 |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | -.002987 | .1775176 | .987 | -.351987 | .346013 |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .197064 | .1872450 | .293 | -.171061 | .565188 |
| เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | นักเรียน/นักศึกษา | -.344862* | .1709325 | .044 | -.680916 | -.008808 | |
| | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.092112 | .1824870 | .614 | -.450882 | .266658 | |
| | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | -.112119 | .1602714 | .485 | -.427213 | .202975 | |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | .002987 | .1775176 | .987 | -.346013 | .351987 | |
| | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .200051 | .2114412 | .345 | -.215643 | .615745 | |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | นักเรียน/นักศึกษา | -.544913* | .1810142 | .003 | -.900787 | -.189038 | |
| | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.292163 | .1919628 | .129 | -.669562 | .085236 | |
| | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | -.312170 | .1709828 | .069 | -.648322 | .023983 | |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | -.197064 | .1872450 | .293 | -.565188 | .171061 | |
| | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | -.200051 | .2114412 | .345 | -.615745 | .215643 | |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Multiple Comparisons

LSD

| Dependent Variable | (I) อาชีพ | (J) อาชีพ | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | | |
|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------|----------|-------------------------|-------------|---------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | นักเรียน/นักศึกษา | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | .176207 | .1515478 | .246 | -.121737 | .474150 | |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | .250360* | .1215709 | .040 | .011352 | .489369 | |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | .197868 | .1450626 | .173 | -.087325 | .483062 | |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .571260* | .1772438 | .001 | .222798 | .919722 | |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .418370* | .1876977 | .026 | .049355 | .787384 | |
| | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | นักเรียน/นักศึกษา | -.176207 | .1515478 | .246 | -.474150 | .121737 | |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | .074154 | .1384564 | .593 | -.198052 | .346360 | |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | .021662 | .1594800 | .892 | -.291876 | .335200 | |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .395053* | .1892249 | .037 | .023037 | .767070 | |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .242163 | .1990506 | .224 | -.149171 | .633497 | |
| | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | นักเรียน/นักศึกษา | -.250360* | .1215709 | .040 | -.489369 | -.011352 | |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.074154 | .1384564 | .593 | -.346360 | .198052 | |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | -.052492 | .1313263 | .690 | -.310680 | .205696 | |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .320900 | .1661891 | .054 | -.005829 | .647628 | |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .168009 | .1772960 | .344 | -.180555 | .516574 | |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | นักเรียน/นักศึกษา | -.197868 | .1450626 | .173 | -.483062 | .087325 | |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.021662 | .1594800 | .892 | -.335200 | .291876 | |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | .052492 | .1313263 | .690 | -.205696 | .310680 | |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .373392* | .1840720 | .043 | .011505 | .735278 | |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .220501 | .1941586 | .257 | -.161215 | .602217 | |
| | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | นักเรียน/นักศึกษา | -.571260* | .1772438 | .001 | -.919722 | -.222798 | |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.395053* | .1892249 | .037 | -.767070 | -.023037 | |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | -.320900 | .1661891 | .054 | -.647628 | .005829 | |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | -.373392* | .1840720 | .043 | -.735278 | -.011505 | |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | -.152890 | .2192481 | .486 | -.583933 | .278152 | |
| | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | นักเรียน/นักศึกษา | -.418370* | .1876977 | .026 | -.787384 | -.049355 | |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.242163 | .1990506 | .224 | -.633497 | .149171 | |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | -.168009 | .1772960 | .344 | -.516574 | .180555 | |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | -.220501 | .1941586 | .257 | -.602217 | .161215 | |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .152890 | .2192481 | .486 | -.278152 | .583933 | |
| | ด้านการตอบสนอง | นักเรียน/นักศึกษา | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | .256790 | .1598314 | .109 | -.057439 | .571019 |
| | | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | .358250* | .1282159 | .005 | .106177 | .610323 |
| | | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | .304446* | .1529917 | .047 | .003664 | .605229 |
| | | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .552378* | .1869319 | .003 | .184870 | .919887 |
| | | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .465411* | .1979572 | .019 | .076226 | .854595 |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | นักเรียน/นักศึกษา | -.256790 | .1598314 | .109 | -.571019 | .057439 |
| | | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | .101460 | .1460244 | .488 | -.185625 | .388544 |
| | | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | .047656 | .1681972 | .777 | -.283020 | .378332 |
| | | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .295588 | .1995679 | .139 | -.096763 | .687939 |
| | | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .208621 | .2099306 | .321 | -.204104 | .621345 |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | | นักเรียน/นักศึกษา | -.358250* | .1282159 | .005 | -.610323 | -.106177 | |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.101460 | .1460244 | .488 | -.388544 | .185625 | |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | -.053804 | .1385046 | .698 | -.326104 | .218497 | |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .194128 | .1752729 | .269 | -.150459 | .538715 | |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .107161 | .1869869 | .567 | -.260456 | .474778 | |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | | นักเรียน/นักศึกษา | -.304446* | .1529917 | .047 | -.605229 | -.003664 | |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.047656 | .1681972 | .777 | -.378332 | .283020 | |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | .053804 | .1385046 | .698 | -.218497 | .326104 | |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .247932 | .1941333 | .202 | -.133735 | .629599 | |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .160964 | .2047713 | .432 | -.241617 | .563545 | |
| เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | | นักเรียน/นักศึกษา | -.552378* | .1869319 | .003 | -.919887 | -.184870 | |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.295588 | .1995679 | .139 | -.687939 | .096763 | |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | -.194128 | .1752729 | .269 | -.538715 | .150459 | |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | -.247932 | .1941333 | .202 | -.629599 | .133735 | |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | -.086968 | .2312322 | .707 | -.541571 | .367636 | |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | | นักเรียน/นักศึกษา | -.465411* | .1979572 | .019 | -.854595 | -.076226 | |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.208621 | .2099306 | .321 | -.621345 | .204104 | |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | -.107161 | .1869869 | .567 | -.474778 | .260456 | |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | -.160964 | .2047713 | .432 | -.563545 | .241617 | |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .086968 | .2312322 | .707 | -.367636 | .541571 | |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Multiple Comparisons

LSD

| Dependent Variable | (I) อาชีพ | (J) อาชีพ | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|-------------------------|-----------------------|-------------------------|-----------------------|------------|----------|-------------------------|-------------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | นักเรียน/นักศึกษา | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | .218182 | .1469705 | .138 | -.070763 | .507126 |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | .228102 | .1178990 | .054 | -.003688 | .459892 |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | .234375 | .1406812 | .097 | -.042205 | .510955 |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .367647* | .1718904 | .033 | .029710 | .705584 |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .370690* | .1820285 | .042 | .012821 | .728558 |
| | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | นักเรียน/นักศึกษา | -.218182 | .1469705 | .138 | -.507126 | .070763 |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | .009920 | .1342745 | .941 | -.254064 | .273905 |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | .016193 | .1546631 | .917 | -.287875 | .320261 |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .149465 | .1835096 | .416 | -.211315 | .510246 |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .152508 | .1930385 | .430 | -.227006 | .532022 |
| | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | นักเรียน/นักศึกษา | -.228102 | .1178990 | .054 | -.459892 | .003688 |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.009920 | .1342745 | .941 | -.273905 | .254064 |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | .006273 | .1273598 | .961 | -.244117 | .256663 |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .139545 | .1611695 | .387 | -.177315 | .456405 |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .142587 | .1719410 | .407 | -.195449 | .480624 |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | นักเรียน/นักศึกษา | -.234375 | .1406812 | .097 | -.510955 | .042205 |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.016193 | .1546631 | .917 | -.320261 | .287875 |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | -.006273 | .1273598 | .961 | -.256663 | .244117 |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .133272 | .1785123 | .456 | -.217684 | .484228 |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .136315 | .1882943 | .470 | -.233873 | .506502 |
| | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | นักเรียน/นักศึกษา | -.367647* | .1718904 | .033 | -.705584 | -.029710 |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.149465 | .1835096 | .416 | -.510246 | .211315 |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | -.139545 | .1611695 | .387 | -.456405 | .177315 |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | -.133272 | .1785123 | .456 | -.484228 | .217684 |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | | .003043 | .2126260 | .989 | -.414981 | .421066 | |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | นักเรียน/นักศึกษา | -.370690* | .1820285 | .042 | -.728558 | -.012821 | |
| | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.152508 | .1930385 | .430 | -.532022 | .227006 | |
| | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | -.142587 | .1719410 | .407 | -.480624 | .195449 | |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | -.136315 | .1882943 | .470 | -.506502 | .233873 | |
| | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | -.003043 | .2126260 | .989 | -.421066 | .414981 | |
| VR | นักเรียน/นักศึกษา | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | .255455* | .1283209 | .047 | .003175 | .507734 |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | .276277* | .1029384 | .008 | .073900 | .478655 |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | .299219* | .1228297 | .015 | .057735 | .540702 |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .473529* | .1500786 | .002 | .178474 | .768584 |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .470690* | .1589303 | .003 | .158232 | .783147 |
| | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | นักเรียน/นักศึกษา | -.255455* | .1283209 | .047 | -.507734 | -.003175 |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | .020823 | .1172359 | .859 | -.209663 | .251309 |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | .043764 | .1350374 | .746 | -.221720 | .309248 |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .218075 | .1602234 | .174 | -.096925 | .533075 |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .215235 | .1685431 | .202 | -.116121 | .546591 |
| | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | นักเรียน/นักศึกษา | -.276277* | .1029384 | .008 | -.478655 | -.073900 |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.020823 | .1172359 | .859 | -.251309 | .209663 |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | .022941 | .1111987 | .837 | -.195676 | .241558 |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .197252 | .1407181 | .162 | -.079400 | .473904 |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .194412 | .1501228 | .196 | -.100730 | .489554 |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | นักเรียน/นักศึกษา | -.299219* | .1228297 | .015 | -.540702 | -.057735 |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.043764 | .1350374 | .746 | -.309248 | .221720 |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | -.022941 | .1111987 | .837 | -.241558 | .195676 |
| | | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .174311 | .1558603 | .264 | -.132111 | .480732 |
| | | พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | .171471 | .1644009 | .298 | -.151742 | .494684 |
| | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | นักเรียน/นักศึกษา | -.473529* | .1500786 | .002 | -.768584 | -.178474 |
| | | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.218075 | .1602234 | .174 | -.533075 | .096925 |
| | | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | -.197252 | .1407181 | .162 | -.473904 | .079400 |
| | | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | -.174311 | .1558603 | .264 | -.480732 | .132111 |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | | -.002840 | .1856451 | .988 | -.367819 | .362139 | |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน | นักเรียน/นักศึกษา | -.470690* | .1589303 | .003 | -.783147 | -.158232 | |
| | ราชการ/รัฐวิสาหกิจ | -.215235 | .1685431 | .202 | -.546591 | .116121 | |
| | ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | -.194412 | .1501228 | .196 | -.489554 | .100730 | |
| | ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว | -.171471 | .1644009 | .298 | -.494684 | .151742 | |
| | เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป | .002840 | .1856451 | .988 | -.362139 | .367819 | |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

รายได้ต่อเดือน

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-----------------------------|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | Between Groups | 3.848 | 3 | 1.283 | 1.986 | .116 |
| | Within Groups | 255.796 | 396 | .646 | | |
| | Total | 259.644 | 399 | | | |
| ด้านการเอาใจใส่ | Between Groups | 2.028 | 3 | .676 | .949 | .417 |
| | Within Groups | 282.152 | 396 | .713 | | |
| | Total | 284.180 | 399 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | Between Groups | 4.779 | 3 | 1.593 | 2.095 | .100 |
| | Within Groups | 301.158 | 396 | .761 | | |
| | Total | 305.938 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนอง | Between Groups | 2.273 | 3 | .758 | .887 | .448 |
| | Within Groups | 338.189 | 396 | .854 | | |
| | Total | 340.462 | 399 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | Between Groups | 1.274 | 3 | .425 | .595 | .619 |
| | Within Groups | 282.745 | 396 | .714 | | |
| | Total | 284.019 | 399 | | | |
| VR | Between Groups | 2.460 | 3 | .820 | 1.486 | .218 |
| | Within Groups | 218.483 | 396 | .552 | | |
| | Total | 220.943 | 399 | | | |



ลักษณะการมาใช้บริการ

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-----------------------------|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | Between Groups | 15.758 | 3 | 5.253 | 8.529 | .000 |
| | Within Groups | 243.887 | 396 | .616 | | |
| | Total | 259.644 | 399 | | | |
| ด้านการเอาใจใส่ | Between Groups | 12.125 | 3 | 4.042 | 5.883 | .001 |
| | Within Groups | 272.055 | 396 | .687 | | |
| | Total | 284.180 | 399 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | Between Groups | 12.623 | 3 | 4.208 | 5.681 | .001 |
| | Within Groups | 293.314 | 396 | .741 | | |
| | Total | 305.938 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนอง | Between Groups | 10.628 | 3 | 3.543 | 4.253 | .006 |
| | Within Groups | 329.834 | 396 | .833 | | |
| | Total | 340.462 | 399 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | Between Groups | 15.014 | 3 | 5.005 | 7.368 | .000 |
| | Within Groups | 269.005 | 396 | .679 | | |
| | Total | 284.019 | 399 | | | |
| VR | Between Groups | 12.757 | 3 | 4.252 | 8.088 | .000 |
| | Within Groups | 208.187 | 396 | .526 | | |
| | Total | 220.943 | 399 | | | |



Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

| Dependent Variable | (I) ลักษณะการมาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล | (J) ลักษณะการมาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | | |
|-----------------------------|---|---|---|------------|----------|-------------------------|-------------|----------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound | |
| ด้านสิ่งที่มีสัมผัสได้ | ตรวจสอบภาพประจำปี | ตรวจโรคทั่วไป | .288889* | .1013143 | .005 | .089708 | .488070 | |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | .212698 | .1289142 | .100 | -.040743 | .466140 | |
| | | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | .634992* | .1266303 | .000 | .386040 | .883943 | |
| | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจสอบภาพประจำปี | ตรวจโรคทั่วไป | -.288889* | .1013143 | .005 | -.488070 | -.089708 |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | -.076190 | .1148796 | .508 | -.302041 | .149660 |
| | | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | .346103* | .1123107 | .002 | .125303 | .566903 |
| | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจสอบภาพประจำปี | ตรวจโรคทั่วไป | -.212698 | .1289142 | .100 | -.466140 | .040743 |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | .076190 | .1148796 | .508 | -.149660 | .302041 |
| | | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | ตรวจสุขภาพประจำปี | .422293* | .1377242 | .002 | .151531 | .693055 |
| | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | ตรวจสอบภาพประจำปี | ตรวจโรคทั่วไป | -.634992* | .1266303 | .000 | -.883943 | -.386040 |
| | | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | -.346103* | .1123107 | .002 | -.566903 | -.125303 |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | -.422293* | .1377242 | .002 | -.693055 | -.151531 |
| ด้านการเอาใจใส่ | ตรวจสอบภาพประจำปี | ตรวจโรคทั่วไป | .355556* | .1070052 | .001 | .145186 | .565925 | |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | .284921* | .1361553 | .037 | .017243 | .552598 | |
| | | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | .527695* | .1337431 | .000 | .264759 | .790630 | |
| | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจสอบภาพประจำปี | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.355556* | .1070052 | .001 | -.565925 | -.145186 |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | -.070635 | .1213325 | .561 | -.309171 | .167901 |
| | | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | ตรวจสุขภาพประจำปี | .172139 | .1186193 | .148 | -.061063 | .405342 |
| | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจสอบภาพประจำปี | ตรวจโรคทั่วไป | -.284921* | .1361553 | .037 | -.552598 | -.017243 |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | .070635 | .1213325 | .561 | -.167901 | .309171 |
| | | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | ตรวจสุขภาพประจำปี | .242774 | .1454603 | .096 | -.043197 | .528745 |
| | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | ตรวจสอบภาพประจำปี | ตรวจโรคทั่วไป | -.527695* | .1337431 | .000 | -.790630 | -.264759 |
| | | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | -.172139 | .1186193 | .148 | -.405342 | .061063 |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | -.242774 | .1454603 | .096 | -.528745 | .043197 |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | ตรวจสอบภาพประจำปี | ตรวจโรคทั่วไป | .315278* | .1111075 | .005 | .096843 | .533712 | |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | .181746 | .1413752 | .199 | -.096194 | .459686 | |
| | | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | .549254* | .1388706 | .000 | .276238 | .822270 | |
| | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจสอบภาพประจำปี | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.315278* | .1111075 | .005 | -.533712 | -.096843 |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | -.133532 | .1259841 | .290 | -.381213 | .114150 |
| | | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | ตรวจสุขภาพประจำปี | .233976 | .1231669 | .058 | -.008167 | .476119 |
| | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจสอบภาพประจำปี | ตรวจโรคทั่วไป | -.181746 | .1413752 | .199 | -.459686 | .096194 |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | .133532 | .1259841 | .290 | -.114150 | .381213 |
| | | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | ตรวจสุขภาพประจำปี | .367508* | .1510369 | .015 | .070573 | .664442 |
| | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | ตรวจสอบภาพประจำปี | ตรวจโรคทั่วไป | -.549254* | .1388706 | .000 | -.822270 | -.276238 |
| | | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | -.233976 | .1231669 | .058 | -.476119 | .008167 |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | -.367508* | .1510369 | .015 | -.664442 | -.070573 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Multiple Comparisons

LSD

| Dependent Variable | (I) สักขณะกรรมมาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล | (J) สักขณะกรรมมาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐบาล | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | | |
|----------------------|---|---|-----------------------|------------|----------|-------------------------|-------------|----------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound | |
| ด้านการตอบสนอง | ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | ตรวจโรคทั่วไป | .298611* | .1178215 | .012 | .066977 | .530245 | |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | .259921 | .1499182 | .084 | -.034814 | .554656 | |
| | | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | .512645* | .1472622 | .001 | .223132 | .802159 | |
| | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.298611* | .1178215 | .012 | -.530245 | -.066977 |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.038690 | .1335970 | .772 | -.301339 | .223958 |
| | | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | ตรวจสุขภาพประจำปี | .214034 | .1306095 | .102 | -.042741 | .470809 |
| | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจสุขภาพประจำปี | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.259921 | .1499182 | .084 | -.554656 | .034814 |
| | | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจสุขภาพประจำปี | .038690 | .1335970 | .772 | -.223958 | .301339 |
| | | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | ตรวจสุขภาพประจำปี | .252724 | .1601637 | .115 | -.062153 | .567602 |
| | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.512645* | .1472622 | .001 | -.802159 | -.223132 |
| | | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.214034 | .1306095 | .102 | -.470809 | .042741 |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.252724 | .1601637 | .115 | -.567602 | .062153 |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | ตรวจโรคทั่วไป | .218056* | .1064037 | .041 | .008869 | .427242 | |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | .205159 | .1353900 | .130 | -.061014 | .471332 | |
| | | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | .620108* | .1329914 | .000 | .358650 | .881565 | |
| | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.218056* | .1064037 | .041 | -.427242 | -.008869 |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.012897 | .1206505 | .915 | -.250092 | .224299 |
| | | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | ตรวจสุขภาพประจำปี | .402052* | .1179525 | .001 | .170161 | .633944 |
| | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.205159 | .1353900 | .130 | -.471332 | .061014 |
| | | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจสุขภาพประจำปี | .012897 | .1206505 | .915 | -.224299 | .250092 |
| | | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | ตรวจสุขภาพประจำปี | .414949* | .1446427 | .004 | .130585 | .699313 |
| | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.620108* | .1329914 | .000 | -.881565 | -.358650 |
| | | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.402052* | .1179525 | .001 | -.633944 | -.170161 |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.414949* | .1446427 | .004 | -.699313 | -.130585 |
| VR | ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | ตรวจโรคทั่วไป | .295278* | .0936059 | .002 | .111251 | .479305 | |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | .228889 | .1191059 | .055 | -.005270 | .463048 | |
| | | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | .568939* | .1169958 | .000 | .338928 | .798949 | |
| | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.295278* | .0936059 | .002 | -.479305 | -.111251 |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.066389 | .1061392 | .532 | -.275056 | .142278 |
| | | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | ตรวจสุขภาพประจำปี | .273661* | .1037657 | .009 | .069660 | .477661 |
| | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.228889 | .1191059 | .055 | -.463048 | .005270 |
| | | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจสุขภาพประจำปี | .066389 | .1061392 | .532 | -.142278 | .275056 |
| | | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | ตรวจสุขภาพประจำปี | .340050* | .1272457 | .008 | .089888 | .590211 |
| | ตรวจรักษาอาการต่อเนื่อง | ตรวจสอบสุขภาพประจำปี | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.568939* | .1169958 | .000 | -.798949 | -.338928 |
| | | ตรวจโรคทั่วไป | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.273661* | .1037657 | .009 | -.477661 | -.069660 |
| | | ตรวจโรคเฉพาะทาง เช่น ตา หู คอ จมูก ผิวหนัง กระดูก | ตรวจสุขภาพประจำปี | -.340050* | .1272457 | .008 | -.590211 | -.089888 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

ผู้มีส่วนร่วมในการเลือกใช้บริการ

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-----------------------------|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | Between Groups | 2.387 | 2 | 1.194 | 1.842 | .160 |
| | Within Groups | 257.257 | 397 | .648 | | |
| | Total | 259.644 | 399 | | | |
| ด้านการเอาใจใส่ | Between Groups | .023 | 2 | .011 | .016 | .984 |
| | Within Groups | 284.157 | 397 | .716 | | |
| | Total | 284.180 | 399 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | Between Groups | .376 | 2 | .188 | .244 | .783 |
| | Within Groups | 305.561 | 397 | .770 | | |
| | Total | 305.938 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนอง | Between Groups | .502 | 2 | .251 | .293 | .746 |
| | Within Groups | 339.961 | 397 | .856 | | |
| | Total | 340.462 | 399 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | Between Groups | .161 | 2 | .081 | .113 | .893 |
| | Within Groups | 283.858 | 397 | .715 | | |
| | Total | 284.019 | 399 | | | |
| VR | Between Groups | .362 | 2 | .181 | .325 | .722 |
| | Within Groups | 220.582 | 397 | .556 | | |
| | Total | 220.943 | 399 | | | |



เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-----------------------------|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | Between Groups | 2.997 | 3 | .999 | 1.542 | .203 |
| | Within Groups | 256.647 | 396 | .648 | | |
| | Total | 259.644 | 399 | | | |
| ด้านการเอาใจใส่ | Between Groups | .803 | 3 | .268 | .374 | .772 |
| | Within Groups | 283.376 | 396 | .716 | | |
| | Total | 284.180 | 399 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | Between Groups | 5.634 | 3 | 1.878 | 2.477 | .061 |
| | Within Groups | 300.303 | 396 | .758 | | |
| | Total | 305.938 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนอง | Between Groups | 5.185 | 3 | 1.728 | 2.042 | .108 |
| | Within Groups | 335.277 | 396 | .847 | | |
| | Total | 340.462 | 399 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | Between Groups | 1.970 | 3 | .657 | .922 | .430 |
| | Within Groups | 282.050 | 396 | .712 | | |
| | Total | 284.019 | 399 | | | |
| VR | Between Groups | 2.484 | 3 | .828 | 1.501 | .214 |
| | Within Groups | 218.460 | 396 | .552 | | |
| | Total | 220.943 | 399 | | | |



วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

ANOVA

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-----------------------------|----------------|----------------|-----|-------------|-------|------|
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | Between Groups | 13.418 | 3 | 4.473 | 7.193 | .000 |
| | Within Groups | 246.226 | 396 | .622 | | |
| | Total | 259.644 | 399 | | | |
| ด้านการเอาใจใส่ | Between Groups | 7.463 | 3 | 2.488 | 3.560 | .014 |
| | Within Groups | 276.717 | 396 | .699 | | |
| | Total | 284.180 | 399 | | | |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | Between Groups | 17.388 | 3 | 5.796 | 7.954 | .000 |
| | Within Groups | 288.550 | 396 | .729 | | |
| | Total | 305.937 | 399 | | | |
| ด้านการตอบสนอง | Between Groups | 9.507 | 3 | 3.169 | 3.792 | .011 |
| | Within Groups | 330.955 | 396 | .836 | | |
| | Total | 340.462 | 399 | | | |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | Between Groups | 4.452 | 3 | 1.484 | 2.102 | .099 |
| | Within Groups | 279.568 | 396 | .706 | | |
| | Total | 284.019 | 399 | | | |
| VR | Between Groups | 9.663 | 3 | 3.221 | 6.037 | .000 |
| | Within Groups | 211.280 | 396 | .534 | | |
| | Total | 220.943 | 399 | | | |



Post Hoc Tests

Multiple Comparisons

LSD

| Dependent Variable | (I) วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล | (J) วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|-----------------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|------------|------|-------------------------|-------------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ | เงินสด | ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | .306873* | .1267007 | .016 | .057783 | .555964 |
| | | บัตรประกันสังคม | .170656 | .1025536 | .097 | -.030962 | .372273 |
| | | บัตรทอง 30 บาท | .462826* | .1022757 | .000 | .261755 | .663897 |
| | ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | เงินสด | -.306873* | .1267007 | .016 | -.555964 | -.057783 |
| | | บัตรประกันสังคม | -.136218 | .1322618 | .304 | -.396241 | .123805 |
| | | บัตรทอง 30 บาท | .155952 | .1320464 | .238 | -.103647 | .415552 |
| | บัตรประกันสังคม | เงินสด | -.170656 | .1025536 | .097 | -.372273 | .030962 |
| | | ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | .136218 | .1322618 | .304 | -.123805 | .396241 |
| | | บัตรทอง 30 บาท | .292170* | .1090891 | .008 | .077704 | .506636 |
| | บัตรทอง 30 บาท | เงินสด | -.462826* | .1022757 | .000 | -.663897 | -.261755 |
| | | ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | -.155952 | .1320464 | .238 | -.415552 | .103647 |
| | | บัตรประกันสังคม | -.292170* | .1090891 | .008 | -.506636 | -.077704 |
| ด้านการเอาใจใส่ | เงินสด | ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | .254021 | .1343167 | .059 | -.010042 | .518084 |
| | | บัตรประกันสังคม | .178078 | .1087182 | .102 | -.035659 | .391815 |
| | | บัตรทอง 30 บาท | .342249* | .1084235 | .002 | .129091 | .555406 |
| | ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | เงินสด | -.254021 | .1343167 | .059 | -.518084 | .010042 |
| | | บัตรประกันสังคม | -.075944 | .1402121 | .588 | -.351597 | .199709 |
| | | บัตรทอง 30 บาท | .088228 | .1399837 | .529 | -.186977 | .363432 |
| | บัตรประกันสังคม | เงินสด | -.178078 | .1087182 | .102 | -.391815 | .035659 |
| | | ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | .075944 | .1402121 | .588 | -.199709 | .351597 |
| | | บัตรทอง 30 บาท | .164171 | .1156465 | .157 | -.063187 | .391529 |
| | บัตรทอง 30 บาท | เงินสด | -.342249* | .1084235 | .002 | -.555406 | -.129091 |
| | | ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | -.088228 | .1399837 | .529 | -.363432 | .186977 |
| | | บัตรประกันสังคม | -.164171 | .1156465 | .157 | -.391529 | .063187 |
| ด้านความเชื่อถือและไว้วางใจ | เงินสด | ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | .339146* | .1371583 | .014 | .069496 | .608795 |
| | | บัตรประกันสังคม | .146126 | .1110182 | .189 | -.072133 | .364385 |
| | | บัตรทอง 30 บาท | .519569* | .1107173 | .000 | .301902 | .737236 |
| | ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | เงินสด | -.339146* | .1371583 | .014 | -.608795 | -.069496 |
| | | บัตรประกันสังคม | -.193020 | .1431785 | .178 | -.474505 | .088465 |
| | | บัตรทอง 30 บาท | .180423 | .1429453 | .208 | -.100603 | .461450 |
| | บัตรประกันสังคม | เงินสด | -.146126 | .1110182 | .189 | -.364385 | .072133 |
| | | ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | .193020 | .1431785 | .178 | -.088465 | .474505 |
| | | บัตรทอง 30 บาท | .373443* | .1180931 | .002 | .141275 | .605611 |
| | บัตรทอง 30 บาท | เงินสด | -.519569* | .1107173 | .000 | -.737236 | -.301902 |
| | | ใช้สิทธิเบิกค่ารักษาพยาบาลของรัฐ | -.180423 | .1429453 | .208 | -.461450 | .100603 |
| | | บัตรประกันสังคม | -.373443* | .1180931 | .002 | -.605611 | -.141275 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

Multiple Comparisons

LSD

| Dependent Variable | (I) วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล | (J) วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล | Mean Difference (I-J) | Std. Error | Sig. | 95% Confidence Interval | |
|----------------------|----------------------------------|----------------------------------|-----------------------|------------|------|-------------------------|-------------|
| | | | | | | Lower Bound | Upper Bound |
| ด้านการตอบสนอง | เงินสด | ใช้สิทธิ บิ๊กคำรักษาพยาบาลของรัฐ | .316842* | .1468915 | .032 | .028058 | .605627 |
| | | บัตรประกันสังคม | .199677 | .1188964 | .094 | -.034070 | .433424 |
| | | บัตรทอง 30 บาท | .377424* | .1185741 | .002 | .144311 | .610538 |
| | ใช้สิทธิ บิ๊กคำรักษาพยาบาลของรัฐ | เงินสด | -.316842* | .1468915 | .032 | -.605627 | -.028058 |
| | | บัตรประกันสังคม | -.117165 | .1533388 | .445 | -.418625 | .184295 |
| | | บัตรทอง 30 บาท | .060582 | .1530891 | .693 | -.240387 | .361551 |
| | บัตรประกันสังคม | เงินสด | -.199677 | .1188964 | .094 | -.433424 | .034070 |
| | | ใช้สิทธิ บิ๊กคำรักษาพยาบาลของรัฐ | .117165 | .1533388 | .445 | -.184295 | .418625 |
| | | บัตรทอง 30 บาท | .177747 | .1264733 | .161 | -.070896 | .426390 |
| | บัตรทอง 30 บาท | เงินสด | -.377424* | .1185741 | .002 | -.610538 | -.144311 |
| | | ใช้สิทธิ บิ๊กคำรักษาพยาบาลของรัฐ | -.060582 | .1530891 | .693 | -.361551 | .240387 |
| | | บัตรประกันสังคม | -.177747 | .1264733 | .161 | -.426390 | .070896 |
| ด้านการให้ความมั่นใจ | เงินสด | ใช้สิทธิ บิ๊กคำรักษาพยาบาลของรัฐ | .078366 | .1350068 | .562 | -.187054 | .343785 |
| | | บัตรประกันสังคม | .078099 | .1092767 | .475 | -.136736 | .292934 |
| | | บัตรทอง 30 บาท | .269239* | .1089805 | .014 | .054986 | .483491 |
| | ใช้สิทธิ บิ๊กคำรักษาพยาบาลของรัฐ | เงินสด | -.078366 | .1350068 | .562 | -.343785 | .187054 |
| | | บัตรประกันสังคม | -.000267 | .1409324 | .998 | -.277336 | .276802 |
| | | บัตรทอง 30 บาท | .190873 | .1407029 | .176 | -.085745 | .467491 |
| | บัตรประกันสังคม | เงินสด | -.078099 | .1092767 | .475 | -.292934 | .136736 |
| | | ใช้สิทธิ บิ๊กคำรักษาพยาบาลของรัฐ | .000267 | .1409324 | .998 | -.276802 | .277336 |
| | | บัตรทอง 30 บาท | .191140 | .1162406 | .101 | -.037386 | .419666 |
| | บัตรทอง 30 บาท | เงินสด | -.269239* | .1089805 | .014 | -.483491 | -.054986 |
| | | ใช้สิทธิ บิ๊กคำรักษาพยาบาลของรัฐ | -.190873 | .1407029 | .176 | -.467491 | .085745 |
| | | บัตรประกันสังคม | -.191140 | .1162406 | .101 | -.419666 | .037386 |
| VR | เงินสด | ใช้สิทธิ บิ๊กคำรักษาพยาบาลของรัฐ | .259050* | .1173657 | .028 | .028312 | .489788 |
| | | บัตรประกันสังคม | .154527 | .0949977 | .105 | -.032236 | .341290 |
| | | บัตรทอง 30 บาท | .394261* | .0947402 | .000 | .208005 | .580518 |
| | ใช้สิทธิ บิ๊กคำรักษาพยาบาลของรัฐ | เงินสด | -.259050* | .1173657 | .028 | -.489788 | -.028312 |
| | | บัตรประกันสังคม | -.104523 | .1225171 | .394 | -.345388 | .136342 |
| | | บัตรทอง 30 บาท | .135212 | .1223175 | .270 | -.105261 | .375685 |
| | บัตรประกันสังคม | เงินสด | -.154527 | .0949977 | .105 | -.341290 | .032236 |
| | | ใช้สิทธิ บิ๊กคำรักษาพยาบาลของรัฐ | .104523 | .1225171 | .394 | -.136342 | .345388 |
| | | บัตรทอง 30 บาท | .239734* | .1010517 | .018 | .041070 | .438399 |
| | บัตรทอง 30 บาท | เงินสด | -.394261* | .0947402 | .000 | -.580518 | -.208005 |
| | | ใช้สิทธิ บิ๊กคำรักษาพยาบาลของรัฐ | -.135212 | .1223175 | .270 | -.375685 | .105261 |
| | | บัตรประกันสังคม | -.239734* | .1010517 | .018 | -.438399 | -.041070 |

*. The mean difference is significant at the .05 level.

ประวัติผู้เขียน

| | |
|--------------------|--|
| ชื่อ – สกุล | นางสาวศิริพร เจริญศรีวิริยะกุล |
| วัน เดือน ปี เกิด | 2 กรกฎาคม 2530 |
| ที่อยู่ | 82/4 หมู่ 4 ถ.รังสิต-นครนายก ต.บึงขัง อ.ธัญบุรี จ.ปทุมธานี 12130 |
| การศึกษา | ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัย หอการค้าไทย ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี |
| ประสบการณ์การทำงาน | ปี พ.ศ.2553 - ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี คณะ เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ |
| อีเมล | chochip_ice@hotmail.com |

