

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และอันดับขั้นตอนนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มประชากร
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างย่อย
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย
SD	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	แทน	ชั้นของความอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนแต่ละตัวยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
t	แทน	ค่าคำนวณจากการทดสอบที (t test)
F	แทน	ค่าคำนวณจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตาราง และแปลผลโดยการบรรยาย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล พญาไท ศรีราชา สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตารางและแปลผลโดยการบรรยาย

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา จำแนกตามเพศ ใช้การทดสอบค่าที (t test) แล้วนำเสนอในรูปตาราง และแปลผลโดยการบรรยาย ในด้าน อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one-way analysis of variance) และถ้าพบว่ามีความแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยทดสอบตามวิธีของ LSD แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางและแปลผลโดยการบรรยาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	146	36.7
หญิง	252	63.3
รวม	398	100

จากตารางที่ 1 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.3 ขณะที่เพศชายมีจำนวน 146 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 36.7

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ (ปี)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15-25	26	6.5
26-35	188	47.2
36-45	91	22.9
46-55	58	14.6
56-65	23	5.8
66 ปีขึ้นไป	12	3.0
รวม	398	100

จากตารางที่ 2 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี จำนวน 188 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 รองลงมาได้แก่ อายุ 36-45 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 อายุ 46-55 ปี จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 14.6 อายุ 15-25 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 6.5 อายุ 56-65 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 อายุ 66 ปีขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มัธยม	60	15.1
ปวช. , ปวส. , อนุปริญญา	93	23.4
ปริญญาตรี	205	51.5
สูงกว่าปริญญาตรี	40	10.1
รวม	398	100

จากตารางที่ 3 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จบการศึกษา ระดับปริญญาตรี จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.5 รองลงมา ได้แก่ ระดับ ปวช.,ปวส., อนุปริญญา จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.4 ระดับมัธยม จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.1 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.1 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	2	0.5
รับราชการ	5	1.3
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	72	18.1
ลูกจ้างบริษัท	301	75.6
แม่บ้าน	18	4.5
อื่นๆ	0	0
รวม	398	100

จากตารางที่ 4 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ ลูกจ้างบริษัท จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.6 รองลงมาได้แก่ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.1 แม่บ้าน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 รับราชการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.3 นักเรียน / นักศึกษา จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของปัจจัยข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน (บาท)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 10,000 บาท	23	5.8
10,001-20,000 บาท	125	31.4
20,001-30,000 บาท	122	30.7
30,001-40,000 บาท	82	20.6
มากกว่า 40,000 บาท	46	11.6
รวม	398	100

จากตารางที่ 5 ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.4 รองลงมาได้แก่ 20,001-30,000 บาท จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.7 รายได้ 30,001-40,000 บาท จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.6 รายได้ มากกว่า 41,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 รายได้ ต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้คุณภาพการบริการของ
โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา

การรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา	N=398			
	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับที่
1. คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ	3.90	.36	มาก	2
2. คุณภาพด้านการตอบสนอง	3.83	.41	มาก	4
3. คุณภาพด้านความไว้วางใจ	3.86	.44	มาก	3
4. คุณภาพด้านการเอาใจใส่	3.78	.39	มาก	5
5. คุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	4.11	.40	มาก	1
รวม	3.89	.27	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่าการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ภาพรวมอยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยเรียงอันดับที่จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ คุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพด้านความไว้วางใจ และคุณภาพด้านการตอบสนอง คุณภาพด้านการเอาใจใส่

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ด้านความน่าเชื่อถือ

การรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา	N=398			
	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับที่
1. ชื่อเสียงและภาพลักษณ์โรงพยาบาลดีเป็นที่ ยอมรับโดยทั่วไป	3.88	.55	มาก	2
2. ได้รับมาตรฐานรับรองเรื่องคุณภาพการ ให้บริการ	3.95	.51	มาก	1
3. ท่านมีความเชื่อถือในการตรวจรักษาโรคและ การให้บริการของโรงพยาบาล	3.87	.47	มาก	3
รวม	3.90	.36	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่าการรับรู้คุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยจำแนกรายข้อ เรียงอันดับที่จากค่าเฉลี่ย มากไปหาน้อย คือ **อันดับแรก** ได้รับมาตรฐานรับรองเรื่องคุณภาพการให้บริการ **อันดับสอง** ชื่อเสียงและภาพลักษณ์โรงพยาบาลดีเป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป **อันดับสาม** ความเชื่อถือในการตรวจรักษาโรคและการให้บริการของโรงพยาบาล

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้คุณภาพบริการของ
โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ด้านการตอบสนอง

การรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา	N=398			
	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับที่
1. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆมีความพร้อมและ เต็มใจในการให้บริการแก่ท่าน	3.91	.51	มาก	2
2. แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆมีกิริยา มารยาท การพูดจาสุภาพ อธิบายชี้แจงไม่ตรีดี และให้บริการด้วย ใบหน้าที่ยิ้มแย้ม	3.97	.50	มาก	1
3. มีความรวดเร็วในการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ เช่น ระยะเวลาในการรอพบแพทย์	3.61	.62	มาก	3
รวม	3.83	.41	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่าการรับรู้คุณภาพบริการด้านการตอบสนองของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยจำแนกรายชื่อ เรียงอันดับที่จากค่าเฉลี่ย มากไปหาน้อย คือ **อันดับแรก** แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆมีกิริยามารยาท การพูดจาสุภาพ อธิบายชี้แจงไม่ตรีดี และให้บริการด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้ม **อันดับสอง** แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่อื่นๆ มีความพร้อมและเต็มใจในการให้บริการแก่ท่าน **อันดับสาม** มีความรวดเร็วในการให้บริการใน ขั้นตอนต่างๆ เช่น ระยะเวลาในการรอพบแพทย์

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ด้านความไว้วางใจ

การรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา	N=398			
	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับที่
1. แพทย์ของโรงพยาบาลมีความรู้และความสามารถในการรักษาเป็นอย่างดี อีกทั้งไม่มีข้อผิดพลาด	3.89	.54	มาก	1
2. การให้ข้อมูลด้านการบริการมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	3.87	.48	มาก	2
3. โรงพยาบาลให้บริการการดูแลรักษาพยาบาลแก่ท่านตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง	3.84	.51	มาก	3
รวม	3.86	.44	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่าการรับรู้คุณภาพบริการด้านความไว้วางใจของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยจำแนกรายชื่อ เรียงอันดับที่จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ **อันดับแรก** แพทย์ของโรงพยาบาลมีความรู้และความสามารถในการรักษาเป็นอย่างดี อีกทั้งไม่มีข้อผิดพลาด **อันดับสอง** การให้ข้อมูลด้านการบริการมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือ **อันดับสาม** โรงพยาบาลให้บริการการดูแลรักษาพยาบาลแก่ท่านตามที่ได้ประชาสัมพันธ์ไว้จริง

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาล
พญาไท ศรีราชา ด้านการเอาใจใส่

การรับรู้คุณภาพบริการของ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา	N=398			
	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับที่
1.ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในอาการเจ็บป่วย การให้ความช่วยเหลือ และให้บริการแก่ท่าน	3.84	.48	มาก	1
2. แพทย์ในโรงพยาบาลได้มีการอธิบายถึงอาการของโรคที่ท่านเป็นและการดูแลปฏิบัติตนอย่างละเอียด	3.81	.48	มาก	2
3. การจัดให้มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยและญาติ เช่น บริการส่งยาทางไปรษณีย์	3.70	.50	มาก	3
รวม	3.78	.39	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่าการรับรู้คุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่ของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยจำแนกรายชื่อ เรียงอันดับที่จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ **อันดับแรก** ความเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ในอาการเจ็บป่วย การให้ความช่วยเหลือ และให้บริการแก่ท่าน **อันดับสอง** แพทย์ในโรงพยาบาลได้มีการอธิบายถึงอาการของโรคที่เป็น และการดูแลปฏิบัติตนอย่างละเอียด **อันดับสาม** การจัดให้มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยและญาติ เช่นบริการส่งยาทางไปรษณีย์

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาล
พญาไท ศรีราชา ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ

การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา	N=398			
	\bar{X}	SD	ระดับ	ลำดับที่
1. สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาด และมีคุณภาพเหมาะสำหรับการมาใช้บริการ	4.00	.46	มาก	3
2. ความเหมาะสมของการแต่งกายและบุคลิกภายนอก ของเจ้าหน้าที่	4.21	.48	มาก	1
3. เครื่องมือทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความ ทันสมัยและมีคุณภาพในการตรวจรักษา	4.14	.48	มาก	2
รวม	4.11	.40	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่าการรับรู้คุณภาพบริการด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมีคุณภาพมาก โดยจำแนกรายข้อเรียงอันดับที่จากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ **อันดับแรก** ความเหมาะสมของการแต่งกายและบุคลิกภายนอกของเจ้าหน้าที่ **อันดับสอง** เครื่องมือทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีความทันสมัยและมีคุณภาพในการตรวจรักษา **อันดับสาม** สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกมีความสะอาดและมีคุณภาพเหมาะสำหรับการมาใช้บริการ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา จำแนกตามลักษณะด้านประชากรศาสตร์

สมมติฐานที่ 1

H_0 : การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามเพศ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามเพศ แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา จำแนกตามเพศ

การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา	ชาย		ระดับ	หญิง		ระดับ	t	p
	n = 146			n = 252				
	\bar{X}	SD		\bar{X}	SD			
1.คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ	3.89	.35	มาก	3.90	.37	มาก	-.31	.751
2.คุณภาพด้านการตอบสนอง	3.85	.44	มาก	3.81	.40	มาก	.85	.390
3.คุณภาพด้านความไว้วางใจ	3.90	.41	มาก	3.84	.46	มาก	1.45	.141
4.คุณภาพด้านการเอาใจใส่	3.79	.38	มาก	3.77	.39	มาก	.44	.660
5.คุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	4.16	.39	มาก	4.08	.40	มาก	1.77	.071
รวม	3.92	.25	มาก	3.88	.28	มาก	1.31	.192

จากตารางที่ 12 พบว่าการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2

H_0 : การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอายุ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอายุ แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอายุ

การรับรู้คุณภาพบริการ ของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรี ราชา	15-25 ปี		26-35 ปี		36-45 ปี		46-55 ปี		56-65 ปี		66 ปีขึ้นไป	
	$n = 26$		$n = 188$		$n = 91$		$n = 58$		$n = 23$		$n = 12$	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1.คุณภาพด้านความ น่าเชื่อถือ	4.06	.35	3.88	.38	3.84	.37	3.95	.30	3.86	.38	4.00	.00
2.คุณภาพด้านการ ตอบสนอง	3.85	.39	3.84	.43	3.76	.39	3.90	.46	3.73	.37	3.91	.15
3.คุณภาพด้านความ ไว้วางใจ	3.46	.49	3.87	.43	3.85	.41	3.98	.49	3.89	.36	4.00	.00
4.คุณภาพด้านการเอาใจ ใส่	3.69	.44	3.83	.35	3.76	.42	3.64	.41	3.76	.47	4.00	.00
5.คุณภาพด้านรูปลักษณ์ ทางกายภาพ	3.98	.33	4.09	.37	4.12	.35	4.22	.54	4.20	.39	3.88	.29
รวม	3.81	.26	3.90	.28	3.87	.28	3.94	.21	3.89	.27	3.96	.08

จากตารางที่ 13 พบว่าค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวมจำแนกตามอายุ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก มีรายละเอียดดังนี้ กลุ่มอายุ 15-25 ปี ($\bar{X} = 3.81, SD = .26$) กลุ่มอายุ 26-35 ปี ($\bar{X} = 3.90, SD = .28$) กลุ่มอายุ 36-45 ปี ($\bar{X} = 3.87, SD = .28$) กลุ่มอายุ 46-55 ปี ($\bar{X} = 3.94, SD = .21$) กลุ่มอายุ 56-65 ปี ($\bar{X} = 3.89, SD = .27$) กลุ่มอายุ 66 ปีขึ้นไป ($\bar{X} = 3.96, SD = .08$)

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาล
พญาไท ศรีราชาจำแนกตามอายุ

การรับรู้คุณภาพบริการของ ผู้ให้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา	แหล่งความ แปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1.คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.29	.25	1.94	.086
	ภายในกลุ่ม	392	52.19	.13		
	รวม	397	53.49			
2.คุณภาพด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	5	1.12	.22	1.27	.270
	ภายในกลุ่ม	392	68.82	.17		
	รวม	397	69.94			
3.คุณภาพด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	5	5.31	1.06	5.65*	.000
	ภายในกลุ่ม	392	73.75	.18		
	รวม	397	79.07			
4.คุณภาพด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	5	2.37	.47	3.12*	.009
	ภายในกลุ่ม	392	59.45	.15		
	รวม	397	61.82			
5.คุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	5	1.96	.39	2.49*	.031
	ภายในกลุ่ม	392	61.61	.15		
	รวม	397	63.57			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5	.44	.08	1.21	.304
	ภายในกลุ่ม	392	28.65	.07		
	รวม	397	29.10			

* $p < .05$

จากตารางที่ 14 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวม และรายข้อจำแนกตามอายุแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น คุณภาพด้านความไว้วางใจ คุณภาพด้านการเอาใจใส่ คุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 15 , 16 , 17

ตารางที่ 15 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา ด้านการไว้ใจใจ
จำแนกตามอายุ

คุณภาพด้านการ ไว้ใจใจ	\bar{X}	15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-65 ปี	66 ปีขึ้นไป
		3.46	3.87	3.85	3.98	3.89	4.00
15-25 ปี	3.46	-	-.41*	-.39*	-.52*	-.43*	-.53*
26-35 ปี	3.87		-	.02	-.10	-.20	-.12
36-45 ปี	3.85			-	-.12	-.04	-.14
46-55 ปี	3.98				-	.08	-.01
56-65 ปี	3.89					-	-.10
66 ปีขึ้นไป	4.00						-

จากตารางที่ 15 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มอายุ 26-35 ปี, 36-45 ปี, 46-55 ปี, 56-65 ปี และ
กลุ่มอายุ 66 ปีขึ้นไป มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการไว้ใจใจมากกว่ากลุ่มอายุ 15-25 ปี

ตารางที่ 16 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้านการเอาใจ
ใส่ จำแนกตามอายุ

คุณภาพด้าน การเอาใจใส่	\bar{X}	15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-65 ปี	66 ปีขึ้นไป
		3.69	3.83	3.76	3.64	3.76	4.00
15-25 ปี	3.69	-	-.14	-.06	.04	-.07	-.30*
26-35 ปี	3.83		-	.07	.18*	.06	-.16
36-45 ปี	3.76			-	.11	-.00	-.23*
46-55 ปี	3.64				-	-.11	-.35*
56-65 ปี	3.76					-	-.23
66 ปีขึ้นไป	4.00						-

จากตารางที่ 16 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มอายุ 26-35 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการไว้วางใจมากกว่ากลุ่มอายุ 46-55 ปี และผู้ใช้บริการกลุ่มอายุ 66 ปีขึ้นไป มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการไว้วางใจมากกว่ากลุ่มอายุ 15-25 ปี, 36-45 ปี, 46-55 ปี

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้านรูปลักษณ์
ทางกายภาพ จำแนกตามอายุ

คุณภาพด้าน รูปลักษณ์ทางกายภาพ	\bar{X}	15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-65 ปี	66 ปีขึ้นไป
		3.98	4.09	4.12	4.22	4.20	3.88
15-25 ปี	3.98	-	-.11	-.13	-.23*	-.21	.09
26-35 ปี	4.09		-	-.02	-.12*	-.10	.21
36-45 ปี	4.12			-	-.09	-.07	.23
46-55 ปี	4.22				-	.02	.33*
56-65 ปี	4.20					-	.31*
66 ปีขึ้นไป	3.88						-

จากตารางที่ 17 พบว่า ผู้ใช้บริการกลุ่มอายุ 46-55 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการใน
ด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพมากกว่ากลุ่มอายุ 15-25 ปี และ 26-35 ปี

ผู้ใช้บริการกลุ่มอายุ 46-55 ปี และ 56-65 ปี มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้าน
รูปลักษณ์ทางกายภาพมากกว่ากลุ่มอายุ 66 ปีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 3

H_0 : การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน

H_1 : การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้คุณภาพ บริการของ ผู้ให้บริการ โรงพยาบาลพญา ไท ศรีราชา	มัธยม		ปวช.,ปวส., อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี	
	$n = 60$		$n = 93$		$n = 205$		$n = 40$	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1.คุณภาพด้าน ความน่าเชื่อถือ	3.98	.28	3.82	.32	3.89	.38	3.97	.46
2.คุณภาพด้าน การตอบสนอง	3.86	.31	3.89	.41	3.78	.43	3.86	.43
3.คุณภาพด้าน ความไว้วางใจ	3.97	.28	3.91	.36	3.82	.49	3.79	.54
4.คุณภาพด้าน การเอาใจใส่	3.88	.37	3.88	.33	3.73	.39	3.65	.45
5.คุณภาพด้าน รูปลักษณ์ทาง กายภาพ	4.07	.33	4.11	.33	4.11	.43	4.20	.42
รวม	3.95	.21	3.92	.25	3.86	.28	3.89	.28

จากการศึกษาในตารางที่ 18 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวมจำแนกตามระดับการศึกษา มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากทุกระดับการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้ กลุ่มระดับมัธยม ($\bar{X} = 3.95$, $SD = .21$) กลุ่มระดับปวช.,ปวส.,อนุปริญญา ($\bar{X} = 3.92$, $SD = .25$) กลุ่มระดับปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.86$, $SD = .28$) กลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี ($\bar{X} = 3.89$, $SD = .28$)

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาล
 พญาไท ศรีราชาจำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้คุณภาพบริการของ ผู้ให้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา	แหล่งความ แปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1.คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.19	.39	2.99*	.031
	ภายในกลุ่ม	394	52.29	.13		
	รวม	397	53.49			
2.คุณภาพด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	3	.99	.33	1.88	1.310
	ภายในกลุ่ม	394	68.95	.17		
	รวม	397	69.94			
3.คุณภาพด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.47	.49	2.49	.060
	ภายในกลุ่ม	394	77.60	.19		
	รวม	397	79.07			
4.คุณภาพด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	3	2.79	.93	6.20*	.000
	ภายในกลุ่ม	394	59.03	.15		
	รวม	397	61.82			
5.คุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3	.40	.13	.83	.473
	ภายในกลุ่ม	394	63.16	.16		
	รวม	397	63.57			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.46	.15	2.13	.096
	ภายในกลุ่ม	394	28.63	.07		
	รวม	397	29.10			

* $p < .05$

จากตารางที่ 19 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวม และรายข้อจำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ และ คุณภาพด้านการเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 20, 21

ตารางที่ 20 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้านความ
น่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพด้าน ความน่าเชื่อถือ	\bar{X}	มัธยม	ปวช.,ปวส., อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.98	3.82	3.89	3.97
มัธยม	3.98	-	-.16*	.09	.01
ปวช.,ปวส.,อนุปริญญา	3.82		-	-.06	-.14*
ปริญญาตรี	3.89			-	-.08
สูงกว่าปริญญาตรี	3.97				-

จากตารางที่ 20 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยม มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับ ปวช., ปวส., อนุปริญญา และผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านความน่าเชื่อถือมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับ ปวช., ปวส., อนุปริญญา

ตารางที่ 21 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้านการเอาใจใส่ จำแนกตามระดับการศึกษา

คุณภาพด้านการเอาใจใส่	\bar{X}	มัธยม	ปวช.,ปวส., อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.88	3.88	3.73	3.65
มัธยม	3.88	-	-.00	.15*	.23*
ปวช.,ปวส.,อนุปริญญา	3.88		-	.15*	.23*
ปริญญาตรี	3.73			-	.08
สูงกว่าปริญญาตรี	3.65				-

จากตารางที่ 21 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาระดับมัธยม และปวช., ปวส., อนุปริญญา มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการเอาใจใส่มากกว่าผู้ที่มีการศึกษา ระดับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4

H_0 : การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอาชีพ ไม่แตกต่างกัน

H_1 : การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอาชีพ แตกต่างกัน

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล พญาไท ศรีราชาจำแนกตามอาชีพ

การรับรู้คุณภาพ บริการของ ผู้ให้บริการ โรงพยาบาลพญา ไท ศรีราชา	นักเรียน/ นักศึกษา		รับราชการ		ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว		ลูกจ้างบริษัท		แม่บ้าน		อื่นๆ	
	$n = 2$		$n = 5$		$n = 72$		$n = 301$		$n = 18$		$n = 0$	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1.คุณภาพด้าน ความน่าเชื่อถือ	4.00	.00	3.73	.36	3.95	.28	3.88	.39	3.96	.19	-	-
2.คุณภาพด้าน การตอบสนอง	3.33	.47	3.26	.49	3.79	.30	3.84	.44	3.94	.23	-	-
3.คุณภาพด้าน ความไว้วางใจ	3.00	1.41	3.46	.38	3.93	.30	3.85	.46	2.92	.29	-	-
4.คุณภาพด้าน การเอาใจใส่	3.33	.94	3.40	.14	3.81	.41	3.78	.38	3.77	.39	-	-
5.คุณภาพด้าน รูปลักษณ์ทาง กายภาพ	4.33	.47	4.13	.29	4.12	.41	4.10	.39	4.14	.48	-	-
รวม	3.60	.47	3.60	.21	3.92	.23	3.89	.27	3.95	.19	-	-

จากตารางที่ 22 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการ โรงพยาบาล พญาไท ศรีราชาโดยรวมจำแนกตามอาชีพ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมากทุกอาชีพ มีรายละเอียด ดังนี้ นักเรียน / นักศึกษา ($\bar{X} = 3.60$, $SD = .47$) อาชีพรับราชการ ($\bar{X} = 3.60$, $SD = .21$) อาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X} = 3.92$, $SD = .23$) อาชีพลูกจ้างบริษัท ($\bar{X} = 3.89$, $SD = .27$) อาชีพแม่บ้าน ($\bar{X} = 3.95$, $SD = .19$)

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาล
พญาไท ศรีราชาจำแนกตามอาชีพ

การรับรู้คุณภาพบริการของ ผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา	แหล่งความ แปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1.คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	4	.54	.13	1.01	.402
	ภายในกลุ่ม	393	52.94	.13		
	รวม	397	53.49			
2.คุณภาพด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	4	2.48	.62	3.61*	.007
	ภายในกลุ่ม	393	67.46	.17		
	รวม	397	69.94			
3.คุณภาพด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	4	2.72	.68	3.50*	.008
	ภายในกลุ่ม	393	76.35	.19		
	รวม	397	79.07			
4.คุณภาพด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	4	1.19	.29	1.93	.104
	ภายในกลุ่ม	393	60.63	.15		
	รวม	397	61.82			
5.คุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4	.14	.03	.22	.925
	ภายในกลุ่ม	393	63.42	.16		
	รวม	397	63.57			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	.72	.18	2.52*	.040
	ภายในกลุ่ม	393	28.37	.07		
	รวม	397	29.10			

* $p < .05$

จากผลการศึกษาในตารางที่ 23 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอาชีพ โดยรวมและแต่ละรายชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ยกเว้นคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพด้านการเอาใจใส่ คุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 24, 25, 26

ตารางที่ 24 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้านการ
ตอบสนอง จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพด้าน การตอบสนอง	\bar{X}	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	ลูกจ้าง บริษัท	แม่บ้าน	อื่นๆ
		3.33	3.26	3.79	3.84	3.94	-
นักเรียน/นักศึกษา	3.33	-	.06	-.46	-.51	-.61*	-
รับราชการ	3.26		-	-.52*	-.58*	-.67*	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.79			-	-.05	-.14	-
ลูกจ้างบริษัท	3.84				-	-.09	-
แม่บ้าน	3.94					-	-
อื่นๆ	-						-

จากตารางที่ 24 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแม่บ้าน, ลูกจ้างบริษัท และ ค้าขาย/ ธุรกิจ มี
การรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองมากกว่านักเรียน/ นักศึกษา และรับราชการ

ตารางที่ 25 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้านความ
ไว้วางใจ จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพด้าน ความไว้วางใจ	\bar{X}	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	ลูกจ้าง บริษัท	แม่บ้าน	อื่นๆ
		3.00	3.46	3.93	3.85	3.92	-
นักเรียน/นักศึกษา	3.00	-	-46	-.93*	-.85*	-.92*	-
รับราชการ	3.46		-	-.46*	-.39*	-.45*	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.93			-	.07	.00	-
ลูกจ้างบริษัท	3.85				-	-.06	-
แม่บ้าน	3.92					-	-
อื่นๆ	-						-

จากตารางที่ 25 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแม่บ้าน, ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ลูกจ้าง
บริษัท และลูกจ้างบริษัท มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านความไว้วางใจมากกว่าอาชีพรับ
ราชการ และกลุ่มนักเรียน/ นักศึกษา

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวม
จำแนกตามอาชีพ

คุณภาพโดยรวม	\bar{X}	นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	ลูกจ้าง บริษัท	แม่บ้าน	อื่นๆ
		3.00	3.46	3.93	3.85	3.92	-
นักเรียน/นักศึกษา	3.00	-	.00	-.32	-.29	-.35	-
รับราชการ	3.46		-	-.32*	-.29*	-.35*	-
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.93			-	.02	-.02	-
ลูกจ้างบริษัท	3.85				-	-.05	-
แม่บ้าน	3.92					-	-
อื่นๆ	-						-

จากตารางที่ 26 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอาชีพแม่บ้าน, ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว และลูกจ้างบริษัท มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านความไว้วางใจมากกว่าอาชีพรับราชการ

สมมติฐานที่ 5

H_0 : การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามรายได้ต่อเดือนไม่แตกต่างกัน

H_1 : การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การรับรู้คุณภาพ บริการของ ผู้ให้บริการ โรงพยาบาลพญา ไท ศรีราชา	ต่ำกว่า 10,000		10,001-20,000		20,001-30,000		30,001-40,000		มากกว่า 40,001	
	$n = 23$		$n = 125$		$n = 7$		$n = 7$		$n = 7$	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1.คุณภาพด้าน ความน่าเชื่อถือ	4.05	.34	3.89	.37	3.83	.36	3.94	.29	3.92	.43
2.คุณภาพด้าน การตอบสนอง	4.08	.57	3.82	.41	3.82	.42	3.82	.31	3.76	.44
3.คุณภาพด้าน ความไว้วางใจ	3.91	.62	3.80	.43	3.88	.46	3.96	.34	3.78	.45
4.คุณภาพด้าน การเอาใจใส่	3.91	.44	3.82	.35	3.75	.37	3.71	.42	3.79	.46
5.คุณภาพด้าน รูปลักษณ์ทาง กายภาพ	4.47	.45	4.07	.27	4.06	.41	4.12	.39	4.18	.51
รวม	4.08	.32	3.88	.27	3.87	.25	3.91	.24	3.88	.28

จากการศึกษาในตารางที่ 27 พบว่าค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวมจำแนกตามรายได้ต่อเดือนอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 28 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาล
พญาไท ศรีราชาจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การรับรู้คุณภาพบริการของ ผู้ใช้บริการ โรงพยาบาลพญาไท ศรีราชา	แหล่งความ แปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1.คุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.24	.31	2.33	.055
	ภายในกลุ่ม	393	52.24	.13		
	รวม	397	53.49			
2.คุณภาพด้านการตอบสนอง	ระหว่างกลุ่ม	4	1.75	.43	2.52*	.041
	ภายในกลุ่ม	393	68.19	.17		
	รวม	397	69.94			
3.คุณภาพด้านความไว้วางใจ	ระหว่างกลุ่ม	4	1.64	.41	2.08	.082
	ภายในกลุ่ม	393	77.43	.19		
	รวม	397	79.07			
4.คุณภาพด้านการเอาใจใส่	ระหว่างกลุ่ม	4	1.04	.26	1.68	.153
	ภายในกลุ่ม	393	60.78	.15		
	รวม	397	61.82			
5.คุณภาพด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4	3.84	.96	6.32*	.000
	ภายในกลุ่ม	393	59.72	.15		
	รวม	397	63.57			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4	.97	.24	3.41*	.009
	ภายในกลุ่ม	393	28.12	.07		
	รวม	397	29.10			

* $p < .05$

จากผลการศึกษาในตารางที่ 28 พบว่า การรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมและและรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้คุณภาพการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ยกเว้นคุณภาพด้านความน่าเชื่อถือ คุณภาพด้านความไว้วางใจ คุณภาพด้านการเอาใจใส่แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ดังตารางที่ 29, 30, 31

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้านการ
ตอบสนอง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพด้าน การตอบสนอง	\bar{X}	ต่ำกว่า 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	มากกว่า 40,001
		4.08	4.08	3.82	3.82	3.82
ต่ำกว่า 10,000	4.08	-	.15	.22*	.11	.13
10,001-20,000	3.82		-	.06	-.04	-.02
20,001-30,000	3.82			-	-.10*	-.08
30,001-40,000	3.82				-	.02
มากกว่า 40,001	3.76					-

จากตารางที่ 29 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองมากกว่ารายได้ 20,001-30,000 บาท และผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน 30,001-40,000 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการในด้านการตอบสนองเท่ากับรายได้ 20,001-30,000 บาท

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาด้านรูปลักษณ์
ทางกายภาพ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพด้าน รูปลักษณ์ทางกายภาพ	\bar{X}	ต่ำกว่า 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	มากกว่า 40,001
		4.47	4.07	4.06	4.12	4.18
ต่ำกว่า 10,000	4.47	-	.40*	.41*	.35 *	.29*
10,001-20,000	4.07		-	.01	-.05	-.10
20,001-30,000	4.06			-	-.06	-.12
30,001-40,000	4.12				-	-.05
มากกว่า 40,001	4.18					-

จากตารางที่ 30 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีการรับรู้
คุณภาพการบริการในด้านรูปลักษณ์ทางกายภาพมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท,
20,001-30,000 บาท , 30,001-40,000 บาท และ มากกว่า 40,001 บาท

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพบริการของโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาโดยรวม
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

คุณภาพด้าน รูปลักษณ์ทางกายภาพ	\bar{X}	ต่ำกว่า 10,000	10,001-20,000	20,001-30,000	30,001-40,000	มากกว่า 40,001
		4.08	4.08	-	.20*	.21*
ต่ำกว่า 10,000	4.08	-	.20*	.21*	.17*	.20*
10,001-20,000	3.88		-	.01	-.02	-.00
20,001-30,000	3.87			-	-.04	-.01
30,001-40,000	3.91				-	.02
มากกว่า 40,001	3.88					-

จากตารางที่ 31 พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 10,000 บาท มีการรับรู้คุณภาพการบริการ โดยรวมมากกว่าผู้ให้บริการที่มีรายได้ 10,001-20,000 บาท, 20,001-30,000 บาท, 30,001-40,000 บาท และ มากกว่า 40,001 บาท

ตารางที่ 32 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน : H ₁	ผลการทดสอบ
1. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามเพศแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
2. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอายุแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
3. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามระดับการศึกษาแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
4. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามอาชีพแตกต่างกัน	ยอมรับ
5. การรับรู้คุณภาพบริการของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลพญาไท ศรีราชาจำแนกตามรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน	ยอมรับ