



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยในการเลือกใช้บริการ ความพึงพอใจและการตัดสินใจใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในจังหวัดสุพรรณบุรี 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการและการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐ และเอกชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก และปัจจัยในการเลือกใช้บริการ และ 3) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการกับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐ และเอกชน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามมีจำนวน 400 ชุด จากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล ผู้วิจัยจึงขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของตาราง แบ่งออกเป็น 9 ตอน คือ

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชนจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน จำแนกตามปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก

ตอนที่ 8 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชนกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐและเอกชน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

73

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์

ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ
$S.D.$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ t-test
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบ F-test
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05
R^2	แทน	ค่าการหาความสัมพันธ์



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน และภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วย	โรงพยาบาลรัฐ		โรงพยาบาลเอกชน	
	จำนวน (200 คน)	ร้อยละ 100.00	จำนวน (200 คน)	ร้อยละ 100.00
เพศ				
ชาย	61	30.50	87	43.50
หญิง	139	69.50	113	56.50
อายุ				
ต่ำกว่า 20 ปี	36	18.00	27	13.50
20 - 30 ปี	3	1.50	30	15.00
31 - 40 ปี	53	26.50	41	20.50
41 - 50 ปี	72	36.00	31	15.50
51 ปีขึ้นไป	36	18.00	71	35.50
ระดับการศึกษา				
ไม่ได้เรียน	11	5.50	19	9.50
ประถมศึกษา	19	9.50	32	16.00
มัธยมศึกษา/ปวช.	71	35.50	50	25.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	50	25.00	51	25.50
ปริญญาตรี	49	24.50	43	21.50
สูงกว่าปริญญาตรี			5	2.50
สถานภาพสมรส				
โสด	67	33.50	32	16.00
สมรส	110	55.00	152	76.00
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	23	11.50	16	8.00



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วย	โรงพยาบาลรัฐ	ร้อยละ 100.00	โรงพยาบาลเอกชน	ร้อยละ 100.00
	จำนวน (200 คน)		จำนวน (200 คน)	
อาชีพ				
นักเรียน / นักศึกษา	7	3.50	10	5.00
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	33	16.50	24	12.00
พนักงานบริษัทเอกชน	53	26.50	6	3.00
เกษตรกร/รับจ้าง	59	29.50	85	42.50
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	29	14.50	67	33.50
แม่บ้าน	19	9.50	8	4.00
รายได้ต่อเดือน				
ไม่เกิน 5,000 บาท	11	5.50	14	7.00
5,001 - 10,000 บาท	151	75.50	54	27.00
10,001 - 20,000 บาท	19	9.50	87	43.50
20,001 - 30,000 บาท	16	8.00	19	9.50
30,001 - 40,000 บาท	3	1.50	14	7.00
40,001 บาทขึ้นไป			12	6.00
ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)				
ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี	80	40.00	115	57.50
นอกเขตเทศบาลสุพรรณบุรี	95	47.50	70	35.00
ต่างจังหวัด	25	12.50	15	7.50

จากตาราง 2 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลของรัฐ ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 มีอายุ 41 - 50 ปี มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 มีสถานภาพสมรส จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00 มีอาชีพ เกษตรกร/รับจ้าง มีจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.50 มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีจำนวน 151 คน คิดเป็นร้อยละ 75.50 มีภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) อยู่ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี มีจำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.50 และผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 113 คน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คิดเป็นร้อยละ 56.50 มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 มีระดับการศึกษา
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 25.50 มีสถานภาพสมรส มีจำนวน
152 คน คิดเป็นร้อยละ 76.00 มีอาชีพ เกษตรกร/รับจ้าง มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 42.50 มีรายได้
ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีจำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 43.50 มีภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)
อยู่ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย เหตุผลในการเลือกใช้บริการ
การทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษา สิทธิการรักษาพยาบาล ระยะเวลาการเดินทางมา
รับบริการ

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก ประกอบด้วย เหตุผลใน
การเลือกใช้บริการ การทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษา สิทธิการรักษาพยาบาล
ระยะเวลาการเดินทางมารับบริการ

ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก	โรงพยาบาลรัฐ	ร้อยละ	โรงพยาบาล เอกชน	ร้อยละ
	จำนวน(200คน)	100.00	จำนวน(200คน)	100.00
เหตุผลในการเลือกใช้บริการ				
ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก	46	23.0	49	24.50
เครื่องมือทันสมัย/แพทย์เฉพาะทาง	31	15.50	4	2.00
ค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร	55	27.50	68	34.00
บริการรวดเร็วทันใจ	23	11.50	7	3.50
เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้	32	16.00	48	24.00
ส่งต่อมา จากที่อื่น	4	2.00	18	9.00
โรงพยาบาลมีชื่อเสียงดี	9	4.50	6	3.00
ทราบรายละเอียดเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษา				
ไม่เคยได้รับ			49	24.50
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	109	54.50	118	59.00
ได้รับ และเข้าใจดี	91	45.50	33	16.50



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วย	โรงพยาบาลรัฐ	ร้อยละ	โรงพยาบาล เอกชน	ร้อยละ
	จำนวน (200คน)	100.00	จำนวน (200คน)	100.00
สิทธิการรักษาพยาบาล				
ไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง	29	14.50	35	17.50
เบิกกองทุนประกันสังคม	6	3.00	100	50.00
เบิกสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	38	19.00	31	15.50
เบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า	120	60.00	34	17.00
ใช้บัตรพระบรมราชานุเคราะห์	7	3.50		
ระยะเวลาการเดินทางมารับบริการ				
น้อยกว่า 30 นาที	52	26.00	44	22.00
30 นาที - 1 ชั่วโมง	112	56.00	118	59.00
1 ชั่วโมงขึ้นไป	36	18.00	38	19.00

จากตาราง 3 พบว่า ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลของรัฐ ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเพราะค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 ได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษา แต่ไม่ค่อยเข้าใจ จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 54.50 มีสิทธิการรักษาพยาบาล โดย เบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีและระยะเวลาการเดินทางมารับบริการ 30 นาที - 1 ชั่วโมง จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลของเอกชน ส่วนใหญ่มีเหตุผลในการเลือกใช้บริการเพราะค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 34.00 ได้รับรายละเอียดเกี่ยวกับโรคและวิธีการรักษาแต่ไม่ค่อยเข้าใจ จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00 มีสิทธิการรักษาพยาบาล โดยเบิกกองทุนประกันสังคม จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และมีระยะเวลาการเดินทางมารับบริการ 30 นาที - 1 ชั่วโมง จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์การระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน

การระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ประกอบด้วย ด้านการบริการ คือ กิจกรรมของบุคคลากร ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการภาครัฐ แสดงดังตาราง 4 - 10 และภาคเอกชน แสดงดังตาราง 11 - 17

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ ด้านการบริการคือกิจกรรมของบุคคลากร

ด้านการบริการคือกิจกรรมของบุคคลากร	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
1. การประชาสัมพันธ์และต้อนรับ	3.10	1.09	ปานกลาง
2. การรักษาพยาบาล	3.09	1.05	ปานกลาง
3. เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย	3.12	1.01	ปานกลาง
4. ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางแพทย์	3.44	.97	มาก
5. ความสามารถในการวินิจฉัยโรค	3.15	1.01	ปานกลาง
6. ผลการตรวจรักษา	3.09	1.04	ปานกลาง
7. ให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน	3.01	1.05	ปานกลาง
โดยรวม	3.18	.83	ปานกลาง

จากตาราง 4 พบว่า ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.18$ และ $S.D. = .83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ มีระดับการตัดสินใจ ในเรื่องความเชี่ยวชาญเฉพาะทางแพทย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความสามารถในการวินิจฉัยโรค ให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

79

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ ด้านราคาการบริการ

ด้านราคาการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เทียบกับความรู้สึกค่าของบริการที่ได้รับ	3.12	1.04	ปานกลาง
2. ค่าแพทย์ ค่ารักษา ค่ายา และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เทียบกับโรงพยาบาลอื่น ๆ แล้วถูกกว่า	3.10	1.11	ปานกลาง
3. ค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษามีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ	3.13	1.09	ปานกลาง
4. อัตราค่าบริการอื่น ๆ เช่น เอ็กซเรย์ ตรวจแลป ทำแผล ฯลฯ มีความเหมาะสม	3.01	1.02	ปานกลาง
5. ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมบริษัทประกันเหมาะสม	2.98	1.00	ปานกลาง
โดยรวม	3.07	.80	ปานกลาง

จากตาราง 5 พบว่า ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ ด้านราคาการบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.07$ และ $S.D. = .80$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ มีระดับการตัดสินใจ ในเรื่องค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษามีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ ค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เทียบกับความรู้สึกค่าของบริการที่ได้รับ ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมบริษัทประกันเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

80

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ ด้านช่องทางการบริการ

ด้านช่องทางการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. แผนกผู้ป่วยนอกมีป้ายบอกสถานที่ให้บริการที่อ่านง่ายและชัดเจน	2.92	1.09	ปานกลาง
2. บริเวณแผนกผู้ป่วยนอกสะอาด สวยงาม	3.08	1.02	ปานกลาง
3. พื้นที่ที่ให้บริการจอดรถสะดวก	3.23	1.04	ปานกลาง
4. ความสะดวกในการเดินทาง	3.55	1.04	มาก
5. การจัดที่นั่งรอรับบริการสะดวกและเพียงพอ	3.40	1.13	มาก
โดยรวม	3.25	.77	ปานกลาง

จากตาราง 6 พบว่า ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ ด้านช่องทางการบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$ และ $S.D. = .77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ มีระดับการตัดสินใจ ในเรื่องความสะดวกในการเดินทางการจัดที่นั่งรอรับบริการสะดวกและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แผนกผู้ป่วยนอกมีป้ายบอกสถานที่ให้บริการที่อ่านง่ายและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

81

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ ด้านการส่งเสริมการบริการ

ด้านการส่งเสริมการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. การให้ข่าวสารเกี่ยวกับโรคต่าง ๆ และการรักษา	3.62	1.11	มาก
2. ป้ายโฆษณา และเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่	3.28	1.04	ปานกลาง
3. แผ่นพับโฆษณาประชาสัมพันธ์	3.48	.99	มาก
4. การจัดสัมมนาวิชาการให้กับผู้ที่เคยใช้บริการ	3.27	.96	ปานกลาง
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ของแผนกผู้ป่วยนอก เช่น การจัดบอร์ดให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันรักษาตัวในโรคต่างๆ มีพอเพียง	3.08	1.87	ปานกลาง
โดยรวม	3.34	.85	ปานกลาง

จากตาราง 7 พบว่า ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ ด้านการส่งเสริมการบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.34$ และ $S.D. = .85$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ มีระดับการตัดสินใจ ในเรื่องการให้ข่าวสารเกี่ยวกับโรคต่าง ๆ และการรักษา แผ่นพับโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ของแผนกผู้ป่วยนอก เช่น การจัดบอร์ดให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกัน รักษาตัวในโรคต่างๆ มีพอเพียง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

82

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำในการรับบัตรคิวเพื่อรอยื่นบัตร	3.20	1.04	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	3.17	.99	ปานกลาง
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.23	1.07	ปานกลาง
4. ความยิ้มแย้มมีมารยาท และอภัยขัยในการให้บริการ	2.69	1.08	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกริยาท่าทางที่เป็นกันเอง	3.45	1.04	มาก
โดยรวม	3.15	.77	ปานกลาง

จากตาราง 8 พบว่า ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$ และ $S.D. = .77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ มีระดับการตัดสินใจ ในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกริยาท่าทางที่เป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

83

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ

ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. อุปกรณ์ทางการแพทย์	3.31	1.02	ปานกลาง
2. ความสะอาดของเครื่องมือ	3.60	1.02	มาก
3. ความพร้อมของการให้บริการของแพทย์	3.49	1.06	มาก
4. ตัวอาคารโรงพยาบาล	3.48	1.09	มาก
5. ห้องน้ำภายในโรงพยาบาล	3.37	1.05	ปานกลาง
โดยรวม	3.45	.86	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.15$ และ $S.D. = .77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ มีระดับการตัดสินใจ ในเรื่องความสะอาดของเครื่องมือ ความพร้อมของการให้บริการของแพทย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อุปกรณ์ทางการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

84

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอก
ที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. แผนกผู้ป่วยนอกมีขั้นตอนการให้บริการ ที่ไม่ซับซ้อน	3.35	1.13	ปานกลาง
2. ป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	2.97	1.05	ปานกลาง
3. ได้รับความสะดวกในการมาตรวจที่แผนก ผู้ป่วยนอก	3.44	1.03	มาก
4. เจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนการตรวจแก่ท่าน ทุกครั้ง	3.41	1.40	มาก
5. การจัดลำดับการตรวจให้เมื่อมีการตรวจหลาย แผนก	3.25	1.03	ปานกลาง
โดยรวม	3.28	.84	ปานกลาง

จากตาราง 10 พบว่า ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$ และ S.D. = .84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ มีระดับการตัดสินใจ ในเรื่อง ได้รับความสะดวกในการมาตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอก เจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนการตรวจแก่ท่านทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

85

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านการบริการ

ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. การประชาสัมพันธ์และต้อนรับ	3.13	1.14	ปานกลาง
2. การรักษาพยาบาล	3.10	1.06	ปานกลาง
3. เครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย	3.50	1.09	มาก
4. ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางแพทย์	3.49	1.04	มาก
5. ความสามารถในการวินิจฉัยโรค	3.18	1.11	ปานกลาง
6. ผลการตรวจรักษา	3.40	1.12	มาก
7. ให้คำแนะนำก่อนกลับบ้าน	3.42	1.11	มาก
โดยรวม	3.27	.92	ปานกลาง

จากตาราง 11 พบว่า ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านการบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$ และ $S.D. = .92$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน มีระดับการตัดสินใจ ในเรื่องเครื่องมือทางการแพทย์ทันสมัย ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางแพทย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านราคาการบริการ

ด้านราคาการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. ค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เทียบกับความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ	3.09	1.06	ปานกลาง
2. ค่าแพทย์ ค่ารักษา ค่ายา และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เทียบกับโรงพยาบาลอื่น ๆ แล้วดูดีกว่า	3.08	1.20	ปานกลาง
3. ค่าใช้จ่ายในการตรวจรักษามีความเหมาะสมเมื่อเทียบกับบริการที่ได้รับ	3.07	1.18	ปานกลาง
4. อัตราค่าบริการอื่น ๆ เช่น เอ็กซเรย์ ตรวจแลป ทำแผล ฯลฯ มีความเหมาะสม	3.04	1.10	ปานกลาง
5. ค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมบริษัทประกันเหมาะสม	2.92	1.09	ปานกลาง
โดยรวม	3.04	.91	ปานกลาง

จากตาราง 12 พบว่า ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านราคาการบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$ และ $S.D. = .91$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน มีระดับการตัดสินใจ ในเรื่องค่ารักษาพยาบาลและค่าใช้จ่ายอื่นๆ เทียบกับความคุ้มค่าของบริการที่ได้รับ ค่าแพทย์ ค่ารักษา ค่ายา และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เทียบกับโรงพยาบาลอื่น ๆ แล้วดูดีกว่าค่าธรรมเนียมใบรับรองแพทย์หรือใบเคลมบริษัทประกันเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

87

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านช่องทางการบริการ

ด้านช่องทางการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. แผนกผู้ป่วยนอกมีป้ายบอกสถานที่ให้บริการที่อ่านง่ายและชัดเจน	3.01	1.15	ปานกลาง
2. บริเวณแผนกผู้ป่วยนอกสะอาด สวยงาม	3.07	1.06	ปานกลาง
3. พื้นที่ให้บริการจอดรถสะดวก	3.21	1.16	ปานกลาง
4. ความสะดวกในการเดินทาง	3.49	1.13	มาก
5. การจัดที่นั่งรอรับบริการสะดวกและเพียงพอ	3.39	1.21	ปานกลาง
โดยรวม	3.23	.89	ปานกลาง

จากตาราง 13 พบว่า ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านช่องทางการบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$ และ S.D. = .89) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน มีระดับการตัดสินใจ ในเรื่องความสะดวกในการเดินทาง การจัดที่นั่งรอรับบริการสะดวกและเพียงพอ แผนกผู้ป่วยนอกมีป้ายบอกสถานที่ให้บริการที่อ่านง่ายและชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านการส่งเสริมการบริการ

ด้านการส่งเสริมการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. การให้ข่าวสารเกี่ยวกับโรคต่าง ๆ และการรักษา	3.57	1.11	มาก
2. ป้ายโฆษณา และเอกสารแนะนำผลิตภัณฑ์หรือบริการใหม่	3.25	1.07	ปานกลาง
3. แผ่นพับโฆษณาประชาสัมพันธ์	3.50	.98	มาก
4. การจัดสัมมนาวิชาการให้กับผู้ที่เคยใช้บริการ	3.25	.94	ปานกลาง
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ของแผนกผู้ป่วยนอก เช่น การจัดบอร์ดให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันรักษาตัวในโรคต่างๆ มีพอเพียง	3.17	1.07	ปานกลาง
โดยรวม	3.35	.81	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่า ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านการส่งเสริมการบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$ และ S.D. = .81) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน มีระดับการตัดสินใจ ในเรื่องการให้ข่าวสารเกี่ยวกับโรคต่าง ๆ และการรักษา แผ่นพับโฆษณาประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่าง ๆ ของแผนกผู้ป่วยนอก เช่น การจัดบอร์ดให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันรักษาตัวในโรคต่างๆ มีพอเพียง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

89

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำในการรับบัตรคิวเพื่อรอขึ้นบัตร	3.23	1.00	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย	3.26	.98	ปานกลาง
3. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.16	1.00	ปานกลาง
4. ความยิ้มแย้มมีมารยาท และอัธยาศัยในการให้บริการ	2.80	1.15	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกริยาท่าทางที่เป็นกันเอง	3.39	1.00	ปานกลาง
โดยรวม	3.27	1.00	ปานกลาง

จากตาราง 15 พบว่า ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$ และ S.D. = 1.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน มีระดับการตัดสินใจ ในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดคุยด้วยกริยาท่าทางที่เป็นกันเอง เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด เรียบร้อย ความยิ้มแย้มมีมารยาท และอัธยาศัยในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

90

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ

ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. อุปกรณ์ทางการแพทย์	3.34	1.05	ปานกลาง
2. ความสะอาดของเครื่องมือ	3.55	.99	มาก
3. ความพร้อมของการให้บริการของแพทย์	3.44	1.03	มาก
4. ตัวอาคารโรงพยาบาล	3.40	1.07	มาก
5. ห้องน้ำภายในโรงพยาบาล	3.39	1.08	ปานกลาง
โดยรวม	3.42	.89	มาก

จากตาราง 16 พบว่า ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.42$ และ $S.D. = .89$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาล มีระดับการตัดสินใจ ในเรื่องความสะอาดของเครื่องมือ ความพร้อมของการให้บริการของแพทย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก อุปกรณ์ทางการแพทย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

91

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอก
ที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านกระบวนการให้บริการ

ด้านกระบวนการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับการตัดสินใจ
1. แผนกผู้ป่วยนอกมีขั้นตอนการให้บริการที่ไม่ซับซ้อน	3.31	1.14	ปานกลาง
2. ป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน	3.15	1.05	ปานกลาง
3. ได้รับความสะดวกในการมาตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอก	3.38	1.03	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนการตรวจแก่ท่านทุกครั้ง	3.33	1.08	ปานกลาง
5. การจัดลำดับการตรวจให้เมื่อมีการตรวจหลายแผนก	3.21	1.10	ปานกลาง
โดยรวม	3.28	.84	ปานกลาง

จากตาราง 17 พบว่า ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านกระบวนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$ และ S.D. = .84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาล มีระดับการตัดสินใจ ในเรื่องได้รับความสะดวกในการมาตรวจที่แผนกผู้ป่วยนอกเจ้าหน้าที่คอยแนะนำขั้นตอนการตรวจแก่ท่านทุกครั้ง ป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลรัฐ และเอกชน
 ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ประกอบด้วยด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า ภาครัฐ แสดงดังตาราง 18 - 27 และภาคเอกชน แสดงดังตาราง 28 - 37

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลรัฐ ด้านความสะอาด

ด้านความสะอาด	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเพียงพอของเก้าอี้ และสถานที่สำหรับพักและรอใช้บริการ	3.32	1.05	ปานกลาง
2. ความชัดเจนของป้ายที่บอกให้ทราบจุดที่ให้บริการต่าง ๆ	3.36	1.00	ปานกลาง
3. ความสะอาดในการติดต่อใช้บริการ ตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงรับยากลับบ้าน	3.31	.97	ปานกลาง
4. บริการนำดื่มตามจุดต่างๆ	3.46	.96	มาก
5. บริการด้านอาหารว่าง	3.44	.95	มาก
โดยรวม	3.37	.86	ปานกลาง

จากตาราง 18 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลรัฐ ด้านความสะอาด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.37$ และ S.D. = .86) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐ มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่องบริการนำดื่มตามจุดต่างๆ บริการด้านอาหารว่าง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความสะอาดในการติดต่อใช้บริการ ตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงรับยากลับบ้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา⁹³

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการอธิบายเรื่องต่าง ๆ และข้อมูล ที่ท่านต้องการทราบ	3.40	.99	มาก
2. การรับฟังความคิดเห็น ความต้องการและ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	3.35	1.05	ปานกลาง
3. การแจ้งให้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ บริการ	3.34	1.03	ปานกลาง
4. ด้านประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำด้านต่าง ๆ	3.30	1.05	ปานกลาง
5. จุดบริการโทรศัพท์สาธารณะ	3.41	1.01	มาก
โดยรวม	3.36	.87	ปานกลาง

จากตาราง 19 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$ และ $S.D. = .87$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่องจุดบริการโทรศัพท์สาธารณะ ความชัดเจนในการอธิบาย
เรื่องต่าง ๆ และข้อมูลที่ท่านต้องการทราบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ด้านประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำ
ด้านต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

94

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษา และช่วยเหลือท่านเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพ	3.08	1.05	ปานกลาง
2. ความรู้ความสามารถของแพทย์ในการตรวจรักษาโรค	3.09	1.06	ปานกลาง
3. ความรู้ความสามารถของพยาบาลในการให้คำแนะนำช่วยเหลือท่านในการดูแลตนเอง	3.25	1.07	ปานกลาง
4. ความรู้และความเชี่ยวชาญและชำนาญในการใช้เครื่องมือในทางการแพทย์	3.22	1.02	ปานกลาง
5. มีความสามารถในการวิเคราะห์เหตุการณ์ของโรค	3.14	1.01	ปานกลาง
โดยรวม	3.16	.83	ปานกลาง

จากตาราง 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.16$ และ $S.D. = .83$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อเรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่องความรู้ความสามารถของพยาบาลในการให้คำแนะนำช่วยเหลือท่านในการดูแลตนเอง ความรู้และความเชี่ยวชาญและชำนาญในการใช้เครื่องมือในทางการแพทย์ ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษา และช่วยเหลือท่านเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

95

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความสุภาพ

ด้านความสุภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการท่าน	3.22	1.06	ปานกลาง
2. ความยิ้มแย้มแจ่มในของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการแก่ท่าน	3.27	1.02	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแสดงความนับถือต่อท่าน เช่นเรียก ท่านโดยใช้สรรพนาม คุณ ป้า ลุง	3.39	.94	ปานกลาง
4. ให้ความดูแลใส่ใจเหมือนกับญาติของตนเอง	3.20	1.02	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.50	1.05	มาก
โดยรวม	3.32	.85	ปานกลาง

จากตาราง 21 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
ด้านความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$ และ S.D. = .85) เมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อเรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่องแต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแสดงความนับถือต่อท่าน เช่นเรียกท่าน โดยใช้สรรพนาม คุณ ป้า ลุง ให้ความ
ดูแลใส่ใจเหมือนกับญาติของตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

96

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ชื่อเสียงในการให้บริการรักษาของ โรงพยาบาล	3.10	1.04	ปานกลาง
2. การประกันคุณภาพการให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาล	3.17	1.07	ปานกลาง
3. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แก่ท่าน	3.30	1.05	ปานกลาง
4. ความรับผิดชอบต่อการรักษาพยาบาล	3.36	1.02	ปานกลาง
5. จรรยาบรรณด้านรักษาต่อผู้ป่วยทุกคนเท่า เทียมกัน	3.39	1.06	ปานกลาง
โดยรวม	3.26	.91	ปานกลาง

จากตาราง 22 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.26$ และ $S.D. = .91$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่องจรรยาบรรณด้านรักษาต่อผู้ป่วยทุกคนเท่าเทียมกัน
ความรับผิดชอบต่อการรักษาพยาบาล ชื่อเสียงในการให้บริการรักษาของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่
ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

97

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความคงเส้นคงวา

ด้านความคงเส้นคงวา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการของ โรงพยาบาล	2.69	1.08	ปานกลาง
2. การใช้บริการตามที่มีการประชาสัมพันธ์ไว้จริง	3.45	1.04	มาก
3. การให้บริการแก่ท่านตรงเวลาตามที่ได้ นัดหมายไว้	3.31	1.02	ปานกลาง
4. การเชิงคิวในการเข้าตรวจ	3.60	1.02	มาก
5. ไม่เห็นแก่พวกพ้อง ไม่เอาเปรียบคนไข้คนอื่น ๆ	3.49	1.06	มาก
โดยรวม	3.31	.77	ปานกลาง

จากตาราง 23 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
ด้านความคงเส้นคงวา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$ และ $S.D. = .77$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่องการเชิงคิวในการเข้าตรวจ ไม่เห็นแก่พวกพ้อง
ไม่เอาเปรียบคนไข้คนอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการ
ของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

98

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระยะเวลาทั้งหมดที่ท่านใช้บริการ ตั้งแต่ยื่นบัตร จนถึงรับยากลับบ้าน	3.48	1.09	มาก
2. ความรวดเร็วในการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ เช่น ระยะเวลาในการรอพบแพทย์	3.37	1.05	ปานกลาง
3. ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.35	1.13	ปานกลาง
4. ความต่อเนื่องของการให้บริการไม่ซ้ำจุดใดจุดหนึ่ง	2.97	1.05	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้การบริการรวดเร็วและเพียงพอ	3.44	1.03	มาก
โดยรวม	3.32	.84	ปานกลาง

จากตาราง 24 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$ และ $S.D. =$
.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มา
ใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่องระยะเวลาทั้งหมดที่ท่านใช้บริการ ตั้งแต่ยื่น
บัตร จนถึงรับยากลับบ้าน เจ้าหน้าที่ให้การบริการรวดเร็วและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ความต่อเนื่องของการให้บริการไม่ซ้ำจุดใดจุดหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

99

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ การแพทย์ที่ใช้ในการตรวจรักษาผู้ป่วย	3.36	1.00	ปานกลาง
2. การป้องกันการเกิดอุบัติเหตุและอันตรายแก่ ผู้ใช้บริการในบริเวณโรงพยาบาล	3.25	1.03	ปานกลาง
3. การป้องกันความผิดพลาดในการให้บริการ เช่น ถามชื่อ - สกุลของผู้ป่วยก่อนฉีดยา เพื่อป้องกัน การฉีดยาผิดคน	3.03	1.04	ปานกลาง
4. ความสะอาดของห้องน้ำและจุดบริการน้ำดื่ม	3.19	1.05	ปานกลาง
5. บันไดหนีไฟและประตูฉุกเฉิน	3.50	1.03	มาก
โดยรวม	3.27	.75	ปานกลาง

จากตาราง 25 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$ และ $S.D. = .75$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่อง บันไดหนีไฟและประตูฉุกเฉิน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
มาก ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ที่ใช้ในการตรวจรักษาผู้ป่วย การป้องกัน
ความผิดพลาดในการให้บริการ เช่น ถามชื่อ - สกุลของผู้ป่วยก่อนฉีดยา เพื่อป้องกันการฉีดยาผิดคน
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

100

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านลักษณะภายนอก

ด้านลักษณะภายนอก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาด สวยงามและเป็นระเบียบของ โรงพยาบาล	3.19	1.06	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมของการแต่งกายและบุคลิก ภายนอกของเจ้าหน้าที่	3.48	1.02	มาก
3. ความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์ที่ นำมาใช้ในการให้บริการ	3.35	.96	ปานกลาง
4. ความสะดวกของนั่งรอสำหรับคนป่วย	3.37	.99	ปานกลาง
5. ความเหมาะสมของแสงสว่างและ เครื่องปรับอากาศ	3.44	1.10	มาก
โดยรวม	3.36	.81	ปานกลาง

จากตาราง 26 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
ด้านลักษณะภายนอก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$ และ $S.D. = .81$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่องความเหมาะสมของการแต่งกายและบุคลิกภายนอก
ของเจ้าหน้าที่ ความเหมาะสมของแสงสว่างและเครื่องปรับอากาศ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
ความสะอาด สวยงามและเป็นระเบียบของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

101

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความเข้าใจลูกค้า

ด้านความเข้าใจลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดให้มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยและญาติ เช่น บริการส่งผลการตรวจทางไปรษณีย์	3.10	.99	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการสนใจอาการเจ็บป่วยและความต้องการของท่าน	3.27	.97	ปานกลาง
3. ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือและให้บริการแก่ท่าน	3.38	1.02	ปานกลาง
4. ให้ความสนใจสอบถามอาการเบื้องต้น	3.34	.93	ปานกลาง
5. ควรให้คำแนะนำเบื้องต้นระหว่างรอพบแพทย์	3.40	1.00	มาก
โดยรวม	3.30	.83	ปานกลาง

จากตาราง 27 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ ด้านความเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$ และ $S.D. = .81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐ มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่องควรให้คำแนะนำเบื้องต้นระหว่างรอพบแพทย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือและให้บริการแก่ท่าน การจัดให้มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยและญาติ เช่น บริการส่งผลการตรวจทางไปรษณีย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

102

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความสะอาด

ด้านความสะอาด	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเพียงพอของเก้าอี้ และสถานที่สำหรับพักและ รอใช้บริการ	3.41	1.15	มาก
2. ความชัดเจนของป้ายที่บอกให้ทราบจุดที่ให้บริการ ต่าง ๆ	3.44	1.03	มาก
3. ความสะอาดในการติดต่อใช้บริการ ตั้งแต่ยื่นบัตร จนถึงรับยากลับบ้าน	3.37	1.07	ปานกลาง
4. บริการน้ำดื่มตามจุดต่างๆ	3.48	1.05	มาก
5. บริการด้านอาหารว่าง	3.39	1.05	ปานกลาง
โดยรวม	3.43	.95	มาก

จากตาราง 28 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
เอกชน ด้านความสะอาด มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.43$ และ S.D. = .95) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่องบริการน้ำดื่มตามจุดต่างๆ ความชัดเจนของป้ายที่
บอกให้ทราบจุดที่ให้บริการต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความสะอาดในการติดต่อใช้บริการ
ตั้งแต่ยื่นบัตรจนถึงรับยากลับบ้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

103

ตาราง 29 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความชัดเจนในการอธิบายเรื่องต่าง ๆ และข้อมูล ที่ท่านต้องการทราบ	3.50	1.03	มาก
2. การรับฟังความคิดเห็น ความต้องการและ ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	3.40	1.125	มาก
3. การแจ้งให้ทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการ บริการ	3.41	1.06	มาก
4. ด้านประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำด้านต่าง ๆ	3.47	1.08	มาก
5. จดบริการโทรศัพท์สาธารณะ	3.43	1.07	มาก
โดยรวม	3.44	.96	มาก

จากตาราง 29 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
เอกชน ด้านการติดต่อสื่อสาร มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.44$ และ $S.D. = .96$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้
บริการโรงพยาบาลเอกชน มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่องความชัดเจนในการอธิบายเรื่องต่าง ๆ และ
ข้อมูลที่ท่านต้องการทราบ ด้านประชาสัมพันธ์ให้คำแนะนำด้านต่าง ๆ การรับฟังความคิดเห็น ความ
ต้องการและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

104

ตาราง 30 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความสามารถ

ด้านความสามารถ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษา และ ช่วยเหลือท่านเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพ	3.18	1.14	ปานกลาง
2. ความรู้ความสามารถของแพทย์ในการตรวจรักษา โรค	3.15	1.11	ปานกลาง
3. ความรู้ความสามารถของพยาบาลในการให้ คำแนะนำ ช่วยเหลือท่านในการดูแลตนเอง	3.23	1.15	ปานกลาง
4. ความรู้และความเชี่ยวชาญและชำนาญในการใช้ เครื่องมือในทางการแพทย์	3.18	1.11	ปานกลาง
5. มีความสามารถในการวิเคราะห์เหตุการณ์ของโรค	3.10	1.11	ปานกลาง
โดยรวม	3.17	.93	ปานกลาง

จากตาราง 30 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
เอกชน ด้านความสามารถ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$ และ $S.D. = .93$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้
บริการ โรงพยาบาลเอกชน มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่องความรู้ความสามารถของพยาบาลในการ
ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือท่านในการดูแลตนเอง ความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่ในการดูแลรักษา และ
ช่วยเหลือท่านเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพ ความรู้และความเชี่ยวชาญและชำนาญในการใช้เครื่องมือ
ในทางการแพทย์ มีความสามารถในการวิเคราะห์เหตุการณ์ของโรค มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ
ปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

105

ตาราง 31 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความสุภาพ

ด้านความสุภาพ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ให้บริการท่าน	3.20	1.13	ปานกลาง
2. ความยิ้มแย้มแจ่มใสของเจ้าหน้าที่ขณะให้บริการ แก่ท่าน	3.26	1.11	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงความนับถือต่อท่าน เช่น เรียกท่านโดยใช้สรรพนาม คุณ ป้า ลุง	3.34	1.03	ปานกลาง
4. ให้ความดูแลใส่ใจเหมือนกับญาติของตนเอง	3.14	1.14	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.45	1.15	มาก
โดยรวม	3.28	.98	ปานกลาง

จากตาราง 31 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
เอกชน ด้านความสุภาพ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.28$ และ $S.D. = .98$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้
บริการโรงพยาบาลเอกชน มีระดับความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เจ้าหน้าที่ให้บริการแสดงความนับถือต่อท่าน เช่นเรียกท่านโดยใช้
สรรพนาม คุณ ป้า ลุง ให้ความดูแลใส่ใจเหมือนกับญาติของตนเอง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

106

ตาราง 32 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความน่าเชื่อถือ

ด้านความน่าเชื่อถือ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ชื่อเสียงในการให้บริการรักษาของ โรงพยาบาล	3.18	1.11	ปานกลาง
2. การประกันคุณภาพการให้บริการแก่ ผู้ใช้บริการของโรงพยาบาล	3.19	1.15	ปานกลาง
3. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ แก่ท่าน	3.28	1.12	ปานกลาง
4. ความรับผิดชอบต่อการรักษาพยาบาล	3.33	1.08	ปานกลาง
5. จรรยาบรรณด้านรักษาต่อผู้ป่วยทุกคนเท่า เทียมกัน	3.38	1.10	ปานกลาง
โดยรวม	3.27	1.00	ปานกลาง

จากตาราง 32 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
เอกชน ด้านความน่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.27$ และ $S.D. = 1.00$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้
บริการ โรงพยาบาลเอกชน มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่องจรรยาบรรณด้านรักษาต่อผู้ป่วยทุกคน
เท่าเทียมกัน ความรับผิดชอบต่อการรักษาพยาบาล ชื่อเสียงในการให้บริการรักษาของโรงพยาบาล
มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

107

ตาราง 33 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความคงเส้นคงวา

ด้านความคงเส้นคงวา	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการของ โรงพยาบาล	2.61	1.19	มาก
2. การใช้บริการตามที่มีการประชาสัมพันธ์ไว้จริง	3.43	1.12	มาก
3. การให้บริการแก่ท่านตรงเวลาตามที่ได้นัดหมายไว้	3.62	1.13	มาก
4. การแข่งคิวในการเข้าตรวจ	3.30	1.09	ปานกลาง
5. ไม่เห็นแก่พวกพ้อง ไม่เอาเปรียบคนไข้คนอื่น ๆ	3.50	1.11	มาก
โดยรวม	3.23	.92	ปานกลาง

จากตาราง 33 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
เอกชน ด้านความคงเส้นคงวา มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$ และ $S.D. = .92$)
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้
บริการโรงพยาบาลเอกชน มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่องการให้บริการแก่ท่านตรงเวลาตามที่ได้
นัดหมายไว้ ความเสมอต้นเสมอปลายในการให้บริการของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก
การแข่งคิวในการเข้าตรวจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

108

ตาราง 34 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว

ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ระยะเวลาทั้งหมดที่ท่านใช้บริการ ตั้งแต่ขึ้นบัตร จนถึงรับยากลับบ้าน	3.39	1.17	ปานกลาง
2. ความรวดเร็วในการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ เช่น ระยะเวลาในการรอพบแพทย์	3.35	1.13	ปานกลาง
3. ความกระตือรือร้นและความเต็มใจในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.37	1.25	ปานกลาง
4. ความต่อเนื่องของการให้บริการไม่ซ้ำจุดใดจุดหนึ่ง	3.03	1.15	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้การบริการรวดเร็วและเพียงพอ	3.41	1.10	มาก
โดยรวม	3.31	.96	ปานกลาง

จากตาราง 34 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
เอกชน ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$ และ
S.D. = .96) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอก
ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่องเจ้าหน้าที่ให้การบริการรวดเร็วและ
เพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ระยะเวลาทั้งหมดที่ท่านใช้บริการ ตั้งแต่ขึ้นบัตร จนถึงรับยา
กลับบ้าน ความต่อเนื่องของการให้บริการไม่ซ้ำจุดใดจุดหนึ่ง มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

109

ตาราง 35 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความปลอดภัย

ด้านความปลอดภัย	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์ การแพทย์ที่ใช้ในการตรวจรักษาผู้ป่วย	3.50	1.08	มาก
2. การป้องกันการเกิดอุบัติเหตุและอันตรายแก่ ผู้ใช้บริการในบริเวณโรงพยาบาล	3.21	1.10	ปานกลาง
3. การป้องกันความผิดพลาดในการให้บริการ เช่น ถามชื่อ - สกุลของผู้ป่วยก่อนฉีดยา เพื่อป้องกัน การฉีดยาผิดคน	3.33	1.10	ปานกลาง
4. ความสะอาดของห้องน้ำและจุดบริการน้ำดื่ม	3.20	1.08	ปานกลาง
5. บันไดหนีไฟและประตูฉุกเฉิน	3.32	1.11	ปานกลาง
โดยรวม	3.25	.85	ปานกลาง

จากตาราง 35 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
เอกชน ด้านความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.25$ และ $S.D. = .85$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่องความสะอาดของเครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์
ที่ใช้ในการตรวจรักษาผู้ป่วย บันไดหนีไฟและประตูฉุกเฉินมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก การป้องกัน
ความผิดพลาดในการให้บริการ เช่น ถามชื่อ - สกุลของผู้ป่วยก่อนฉีดยา เพื่อป้องกันการฉีดยาผิดคน
ความสะอาดของห้องน้ำและจุดบริการน้ำดื่ม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

110

ตาราง 36 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านลักษณะภายนอก

ด้านลักษณะภายนอก	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาด สวยงามและเป็นระเบียบของ โรงพยาบาล	3.17	1.08	ปานกลาง
2. ความเหมาะสมของการแต่งกายและบุคลิก ภายนอกของเจ้าหน้าที่	3.50	1.07	มาก
3. ความทันสมัยและความเหมาะสมของอุปกรณ์ที่ นำมาใช้ในการให้บริการ	3.40	.97	มาก
4. ความสะดวกของนั่งรอสำหรับคนป่วย	3.41	1.01	มาก
5. ความเหมาะสมของแสงสว่างและ เครื่องปรับอากาศ	3.54	1.17	มาก
โดยรวม	3.40	.89	มาก

จากตาราง 36 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
เอกชน ด้านลักษณะภายนอก มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.40$ และ $S.D. = .89$) เมื่อ
พิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่องความเหมาะสมของแสงสว่างและ
เครื่องปรับอากาศ ความเหมาะสมของการแต่งกายและบุคลิกภายนอกของเจ้าหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยอยู่ใน
ระดับมาก ความสะอาด สวยงามและเป็นระเบียบของโรงพยาบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง
ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

111

ตาราง 37 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความเข้าใจลูกค้า

ด้านความเข้าใจลูกค้า	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. การจัดให้มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยและญาติ เช่น บริการส่งผลการตรวจทางไปรษณีย์	3.11	1.08	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการสนใจอาการเจ็บป่วยและความต้องการของท่าน	3.30	1.03	ปานกลาง
3. ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือและให้บริการแก่ท่าน	3.38	1.11	ปานกลาง
4. ให้ความสนใจสอบถามอาการเบื้องต้น	3.35	.97	ปานกลาง
5. ควรให้คำแนะนำเบื้องต้นระหว่างรอพบแพทย์	3.42	1.06	มาก
โดยรวม	3.31	.91	ปานกลาง

จากตาราง 37 พบว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน ด้านความเข้าใจลูกค้า มีค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.31$ และ S.D. = .91) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงตามลำดับความคิดเห็นจากมากไปหาน้อย พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน มีระดับความพึงพอใจ ในเรื่องควรให้คำแนะนำเบื้องต้นระหว่างรอพบแพทย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความใส่ใจของเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือและให้บริการแก่ท่าน การจัดให้มีบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ป่วยและญาติ เช่น บริการส่งผลการตรวจทางไปรษณีย์ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

112

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลรัฐ และเอกชน จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลรัฐ และเอกชน จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก รายละเอียด โรงพยาบาลรัฐ
แสดงในตาราง 38 – 60 และโรงพยาบาลเอกชน แสดงในตาราง 61 – 85 มีสมมติฐานเพื่อการ
ทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอก
ที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอกต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอก
ที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐ และเอกชน แตกต่างกัน

เปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐ
และเอกชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ แสดงในตาราง 38 – 60
และโรงพยาบาลเอกชน แสดงในตาราง 61 – 85 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 38 การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ
จำแนกตามเพศ

ระดับการตัดสินใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 130)		หญิง (n = 270)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการบริการ	3.26	.88	3.30	.75	-.431	.044*
ด้านราคาการบริการ	3.01	.86	3.09	.77	-.969	.229
ด้านช่องทางการบริการ	3.20	.82	3.27	.74	-.900	.181
ด้านการส่งเสริมการบริการ	3.26	.85	3.38	.85	-1.382	.484
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.14	.82	3.16	.74	-.224	.511
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	3.41	.98	3.47	.80	-.577	.017*
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.25	.89	3.30	.81	-.614	.092
รวม	3.22	.77	3.28	.65	-.858	.064

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 5 ด้านแสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีเพศต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 2 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีเพศ ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

114

ตาราง 39 การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ
จำแนกตามอายุ

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.825	4	.456	.716	.582
	ภายในกลุ่ม	251.741	195	.637		
	รวม	253.565	199			
ด้านราคาการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.963	4	.491	.758	.553
	ภายในกลุ่ม	255.917	195	.648		
	รวม	257.880	199			
ด้านช่องทางการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.664	4	.166	.277	.893
	ภายในกลุ่ม	236.496	195	.599		
	รวม	237.160	199			
ด้านการส่งเสริมการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.929	4	.232	.313	.869
	ภายในกลุ่ม	293.330	195	.743		
	รวม	294.259	199			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.627	4	.657	1.106	.353
	ภายในกลุ่ม	234.527	195	.594		
	รวม	237.154	199			
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.187	4	.297	.392	.814
	ภายในกลุ่ม	298.545	195	.756		
	รวม	299.732	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 39 (ต่อ)

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	.386	4	.096	.135	.969
	ภายในกลุ่ม	281.557	195	.713		
	รวม	281.942	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.938	4	.234	.479	.752
	ภายในกลุ่ม	193.476	195	.490		
	รวม	194.414	199			

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 7 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอายุต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 40 การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.410	4	1.082	1.718	.129
	ภายในกลุ่ม	248.155	195	.630		
	รวม	253.565	199			
ด้านราคาการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.185	4	1.037	1.617	.154
	ภายในกลุ่ม	252.695	195	.641		
	รวม	257.880	199			
ด้านช่องทางการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.916	4	.783	1.323	.253
	ภายในกลุ่ม	233.244	195	.592		
	รวม	237.160	199			
ด้านการส่งเสริมการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.024	4	.805	1.093	.364
	ภายในกลุ่ม	290.235	195	.737		
	รวม	294.259	199			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.201	4	1.840	3.181	.008*
	ภายในกลุ่ม	227.953	195	.579		
	รวม	237.154	199			
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	14.417	4	2.883	3.982	.002*
	ภายในกลุ่ม	285.315	195	.724		
	รวม	299.732	199			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.918	4	1.384	1.982	.080
	ภายในกลุ่ม	275.024	195	.698		
	รวม	281.942	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.039	4	1.208	2.526	.029*
	ภายในกลุ่ม	188.375	195	.478		
	รวม	194.414	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

117

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 2 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ และโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 41 – 42 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 41 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
---------------	-------------	------------	-----------------	-----------------------------	-----------	------------------

ไม่ได้เรียน

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา/ปวช. .4536*

อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. .4728*

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 41 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีระดับการศึกษา
มัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้
บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน (.4536) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาล
ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอก
ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน (.4728)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 42 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษาศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ไม่ได้เรียน						
ประถมศึกษา						
มัธยมศึกษา/ปวช.	.4474*					
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.						
ปริญญาตรี	.6572*	.4416*		.3754*		
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 42 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษา ไม่ได้เรียน (.4474) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาล ที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน (.6572) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีระดับการศึกษาระดับประถมศึกษา (.4416) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีระดับการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. (.3754)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 43 การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ
จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.676	4	1.338	2.117	.122
	ภายในกลุ่ม	250.889	195	.632		
	รวม	253.565	199			
ด้านราคาการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.555	4	.777	1.204	.301
	ภายในกลุ่ม	256.325	195	.646		
	รวม	257.880	199			
ด้านช่องทางการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.223	4	1.111	1.878	.154
	ภายในกลุ่ม	234.937	195	.592		
	รวม	237.160	199			
ด้านการส่งเสริมการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.515	4	1.757	2.400	.092
	ภายในกลุ่ม	290.744	195	.732		
	รวม	294.259	199			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.425	4	2.212	3.774	.024*
	ภายในกลุ่ม	232.729	195	.586		
	รวม	237.154	199			
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.059	4	2.530	3.408	.034*
	ภายในกลุ่ม	294.673	195	.742		
	รวม	299.732	199			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.446	4	1.723	2.456	.087
	ภายในกลุ่ม	278.496	195	.702		
	รวม	281.942	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.998	4	1.499	3.109	.046*
	ภายในกลุ่ม	191.415	195	.482		
	รวม	194.414	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 2 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ และโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 44 - 45 ต่อไปนี้

ตาราง 44 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
โสด		.2442*	
สมรส			
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 44 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีระดับการศึกษาสถานภาพโสด มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีสถานภาพสมรส (.2442)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

122

ตาราง 45 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
โสด		.2589*	
สมรส			
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 45 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐ ที่มีระดับการศึกษา
สถานภาพโสด มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอก
ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีสถานภาพสมรส (.2589)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 46 การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ
จำแนกตามอาชีพ

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.231	4	.846	1.337	.248
	ภายในกลุ่ม	249.334	195	.633		
	รวม	253.565	199			
ด้านราคาการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.396	4	1.679	2.652	.023*
	ภายในกลุ่ม	249.484	195	.633		
	รวม	257.880	199			
ด้านช่องทางการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.188	4	1.438	2.463	.033*
	ภายในกลุ่ม	229.972	195	.584		
	รวม	237.160	199			
ด้านการส่งเสริมการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.056	4	1.011	1.378	.232
	ภายในกลุ่ม	289.203	195	.734		
	รวม	294.259	199			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.959	4	1.992	3.454	.005*
	ภายในกลุ่ม	227.195	195	.577		
	รวม	237.154	199			
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.382	4	1.876	2.546	.028*
	ภายในกลุ่ม	290.350	195	.737		
	รวม	299.732	199			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.176	4	1.835	2.651	.023*
	ภายในกลุ่ม	272.766	195	.692		
	รวม	281.942	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.326	4	1.265	2.650	.023*
	ภายในกลุ่ม	188.088	195	.477		
	รวม	194.414	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

124

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 2 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 5 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านราคาการบริการด้านช่องทางการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ด้านกระบวนการ และโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 47 - 51 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 47 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านราคาการบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา			.3868*			
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ						
พนักงานบริษัทเอกชน						
เกษตรกร/รับจ้าง			.3144*			
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย			.4167*			
แม่บ้าน						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 47 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพ นักเรียน /
นักศึกษา มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านราคาการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3868) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ
ที่มีอาชีพ เกษตรกร/รับจ้าง มีระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการมากกว่า
ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3144) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้
บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขายมีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า
ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.4167)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 48 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านช่องทางการบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา						
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ						
พนักงานบริษัทเอกชน						
เกษตรกร/รับจ้าง				.3102*		
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย					.3813*	
แม่บ้าน						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 48 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพ เกษตรกร/รับจ้าง มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านช่องทางการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3102) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3813)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 49 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา						
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ			.2925*			
พนักงานบริษัทเอกชน						
เกษตรกร/รับจ้าง			.3623*			
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย			.4610*			
แม่บ้าน						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 49 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.2925) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3623) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.4610)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

128

ตาราง 50 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา						
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ			.3988*			
พนักงานบริษัทเอกชน						
เกษตรกร/รับจ้าง				.3914*		
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย					.3548*	
แม่บ้าน						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 50 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3988) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพ เกษตรกร/รับจ้าง มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3914) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3548)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 51 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา						
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ			.4399*			
พนักงานบริษัทเอกชน						
เกษตรกร/รับจ้าง			.2600*			
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย			.3367*			
แม่บ้าน			.7553*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 51 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.4399) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.2600) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3367) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาล ที่มีอาชีพแม่บ้าน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.7553)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 52 การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐ
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.735	4	1.747	2.811	.016*
	ภายในกลุ่ม	244.830	195	.621		
	รวม	253.565	199			
ด้านราคาการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.381	4	.676	1.047	.390
	ภายในกลุ่ม	254.499	195	.646		
	รวม	257.880	199			
ด้านช่องทางการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.454	4	1.091	1.855	.101
	ภายในกลุ่ม	231.706	195	.588		
	รวม	237.160	199			
ด้านการส่งเสริมการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.641	4	2.128	2.957	.012*
	ภายในกลุ่ม	283.618	195	.720		
	รวม	294.259	199			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.285	4	1.057	1.796	.113
	ภายในกลุ่ม	231.869	195	.588		
	รวม	237.154	199			
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.478	4	2.296	3.138	.009*
	ภายในกลุ่ม	288.254	195	.732		
	รวม	299.732	199			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.500	4	1.500	2.153	.058
	ภายในกลุ่ม	274.443	195	.697		
	รวม	281.942	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.404	4	1.281	2.684	.021*
	ภายในกลุ่ม	188.010	195	.477		
	รวม	194.414	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

131

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 3 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ และโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 53 - 55 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 53 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านการบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 – 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท					.6114*	
5,001 - 10,000 บาท					.6690*	
10,001 - 20,000 บาท					.5296*	
20,001 - 30,000 บาท					.5143*	
30,001 - 40,000 บาท						
40,001 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 53 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.6114) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.6690) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาล ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.5296) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.5143)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 54 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านการส่งเสริมการบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 – 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท					.5407*	
5,001 - 10,000 บาท			.2247*	.3082*	.6271*	
10,001 - 20,000 บาท						
20,001 - 30,000 บาท						
30,001 - 40,000 บาท						
40,001 บาทขึ้นไป						.7814*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 54 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.5407) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.5407) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท (.3082) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.6271) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.7814)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 55 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 – 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท					.6847*	
5,001 - 10,000 บาท			.2370*		.7413*	
10,001 - 20,000 บาท					.5043*	
20,001 - 30,000 บาท					.5133*	
30,001 - 40,000 บาท						
40,001 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 55 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.6847) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.2370) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.7413) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.5043) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.5133)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 56 การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐ
จำแนกตาม ภูมิภาค (ตามทะเบียนบ้าน)

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.727	4	2.864	4.587	.011*
	ภายในกลุ่ม	247.838	195	.624		
	รวม	253.565	199			
ด้านราคาการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.041	4	1.020	1.583	.207
	ภายในกลุ่ม	255.839	195	.644		
	รวม	257.880	199			
ด้านช่องทางการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.154	4	2.077	3.539	.030*
	ภายในกลุ่ม	233.006	195	.587		
	รวม	237.160	199			
ด้านการส่งเสริมการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.320	4	1.160	1.577	.208
	ภายในกลุ่ม	291.939	195	.735		
	รวม	294.259	199			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.658	4	1.829	3.110	.046*
	ภายในกลุ่ม	233.496	195	.588		
	รวม	237.154	199			
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.316	4	2.658	3.584	.029*
	ภายในกลุ่ม	294.416	195	.742		
	รวม	299.732	199			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.354	4	1.177	1.672	.189
	ภายในกลุ่ม	279.588	195	.704		
	รวม	281.942	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.489	4	1.744	3.627	.027*
	ภายในกลุ่ม	190.925	195	.481		
	รวม	194.414	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 56 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลที่มีภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านราคาการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 3 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลที่มีภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ และโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 57 - 60 ต่อไปนี้

ตาราง 57 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ด้านการบริการ จำแนกตามภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)

ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)	ในเขตเทศบาล สุพรรณบุรี	นอกเขตเทศบาล สุพรรณบุรี	ต่างจังหวัด
ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี			
นอกเขตเทศบาลสุพรรณบุรี			
ต่างจังหวัด		.3875*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 57 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ต่างจังหวัด มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี (.6847)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

137

ตาราง 58 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านช่องทางการบริการ จำแนกตามภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)

ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)	ในเขตเทศบาล	นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด
	สุพรรณบุรี	สุพรรณบุรี	

ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี

นอกเขตเทศบาลสุพรรณบุรี

ต่างจังหวัด

.3437*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 58 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ต่างจังหวัด มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านช่องทางการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี (.3437)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

138

ตาราง 59 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)

ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)	ในเขตเทศบาล สุพรรณบุรี	นอกเขตเทศบาล สุพรรณบุรี	ต่างจังหวัด
----------------------------	---------------------------	----------------------------	-------------

ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี

นอกเขตเทศบาลสุพรรณบุรี

ต่างจังหวัด

.2814*

ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 59 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ต่างจังหวัด มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี (.2814)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

139

ตาราง 60 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ จำแนกตามภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)

ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)	ในเขตเทศบาล	นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด
----------------------------	-------------	--------------	-------------

ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี

นอกเขตเทศบาลสุพรรณบุรี

ต่างจังหวัด

.3771*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 60 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีรายได้ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ต่างจังหวัด มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี (.3771)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 61 การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาล เอกชน จำแนกตามเพศ

ระดับการตัดสินใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 76)		หญิง (n = 124)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านการบริการ	3.40	.84	3.20	.91	1.566	.289
ด้านราคาการบริการ	3.20	.88	3.00	.96	1.435	.313
ด้านช่องทางการบริการ	3.47	.88	3.14	.90	2.591	.812
ด้านการส่งเสริมการบริการ	3.43	.83	3.29	.81	1.209	.706
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	3.42	.96	3.18	1.02	1.693	.505
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	3.52	.84	3.36	.91	1.183	.445
ด้านกระบวนการให้บริการ	3.40	.79	3.20	.86	1.554	.198
รวม	3.41	.69	3.20	.73	2.012	.496

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 61 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 7 ด้านแสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 62 การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามอายุ

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.605	4	2.151	2.800	.027*
	ภายในกลุ่ม	149.821	195	.768		
	รวม	158.426	199			
ด้านราคาการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.892	4	1.473	1.698	.152
	ภายในกลุ่ม	169.177	195	.868		
	รวม	175.069	199			
ด้านช่องทางการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.492	4	1.373	1.681	.156
	ภายในกลุ่ม	159.276	195	.817		
	รวม	164.768	199			
ด้านการส่งเสริมการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.842	4	2.710	4.402	.002*
	ภายในกลุ่ม	120.078	195	.616		
	รวม	130.920	199			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	19.383	4	4.846	5.207	.001*
	ภายในกลุ่ม	181.462	195	.931		
	รวม	200.845	199			
ด้านลักษณะทางกายภาพ การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.200	4	2.550	3.369	.011*
	ภายในกลุ่ม	147.584	195	.757		
	รวม	157.785	199			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.963	4	2.241	3.292	.012*
	ภายในกลุ่ม	132.733	195	.681		
	รวม	141.695	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	8.587	4	2.147	4.400	.002*
	ภายในกลุ่ม	95.141	195	.488		
	รวม	103.727	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 62 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 2 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 5 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอายุต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 63 - 67 ต่อไปนี้

ตาราง 63 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านการบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี		.6519*			
20 - 30 ปี					
31 - 40 ปี					
41 - 50 ปี					
51 ปีขึ้นไป					.6921*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 63 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุ 20 - 30 ปี (.6519) และผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอายุ 20 - 30 ปี (.6921)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

143

ตาราง 64 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านการส่งเสริมการบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี		.7595*			
20 - 30 ปี					
31 - 40 ปี			.5558*		
41 - 50 ปี				.5440*	
51 ปีขึ้นไป					.8177*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 64 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุ 20 - 30 ปี (.7595) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุ 20 - 30 ปี (.5558) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า และผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอายุ 20 - 30 ปี (.5440) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่าผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุ 20 - 30 ปี (.8177)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

144

ตาราง 65 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี					
20 - 30 ปี					
31 - 40 ปี					
41 - 50 ปี					
51 ปีขึ้นไป		.8742*	.4636*	.7019*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 65 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุ 20 - 30 ปี (.8742) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุ 31 - 40 ปี (.4636) และมากกว่าผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุ 41-50 ปี (.7019)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

145

ตาราง 66 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี		.8425*			
20 - 30 ปี					
31 - 40 ปี			.6953*		
41 - 50 ปี					
51 ปีขึ้นไป					.6927*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 66 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุ 20 - 30 ปี (.8425) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ที่มีอายุ 20 - 30 ปี (.6953) และผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ที่มีอายุ 20 - 30 ปี (.6927)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

146

ตาราง 67 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	20 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี		.7731*			
20 - 30 ปี					
31 - 40 ปี		.6452*			
41 - 50 ปี		.4502*			
51 ปีขึ้นไป		.6781*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 67 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุ 20 - 30 ปี (.7731) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ที่มีอายุ 31 - 40 ปี มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ที่มีอายุ 20 - 30 ปี (.6452) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ที่มีอายุ 41 - 50 ปี มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า และผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ที่มีอายุ 20 - 30 ปี (.4502) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ที่มีอายุ 20 - 30 ปี (.6781)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 68 การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.408	5	1.282	1.635	.152
	ภายในกลุ่ม	152.018	194	.784		
	รวม	158.426	199			
ด้านราคาการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.353	5	1.871	2.190	.057
	ภายในกลุ่ม	165.716	194	.854		
	รวม	175.069	199			
ด้านช่องทางการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.286	5	1.657	2.055	.073
	ภายในกลุ่ม	156.481	194	.807		
	รวม	164.768	199			
ด้านการส่งเสริมการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.473	5	1.895	3.027	.012*
	ภายในกลุ่ม	121.447	194	.626		
	รวม	130.920	199			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.599	5	2.320	2.378	.040*
	ภายในกลุ่ม	189.245	194	.975		
	รวม	200.845	199			
ด้านลักษณะทางกายภาพ การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.439	5	1.288	1.651	.148
	ภายในกลุ่ม	151.346	194	.780		
	รวม	157.785	199			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.825	5	1.965	2.891	.015*
	ภายในกลุ่ม	131.870	194	.680		
	รวม	141.695	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.599	5	1.520	3.067	.011*
	ภายในกลุ่ม	96.129	194	.496		
	รวม	103.727	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

148

จากตาราง 68 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 2 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 5 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ และโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 69 - 71 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 69 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านการส่งเสริมการบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ไม่ได้เรียน						
ประถมศึกษา						
มัธยมศึกษา/ปวช.						
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.						
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี	1.2867*	1.0888*	1.1480*	1.1239*	1.3760*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 69 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน (1.2867) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (1.0888) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. (1.1480) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีระดับศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. (1.1239) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. (1.3760)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 70 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ไม่ได้เรียน						
ประถมศึกษา						
มัธยมศึกษา/ปวช.						
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.						
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี	1.1700*		1.2000*		1.2520*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 70 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน (1.1700) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. (1.2000) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีระดับการศึกษา อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. (1.2520)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

151

ตาราง 71 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ไม่ได้เรียน						
ประถมศึกษา			.4290*		.6130*	
มัธยมศึกษา/ปวช.						
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.						
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี						.8680*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 71 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (4290) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.6130) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.8680)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 72 การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.064	2	1.032	1.300	.275
	ภายในกลุ่ม	156.362	197	.794		
	รวม	158.426	199			
ด้านราคาการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.401	2	1.201	1.370	.257
	ภายในกลุ่ม	172.668	197	.876		
	รวม	175.069	199			
ด้านช่องทางการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.340	2	.670	.807	.447
	ภายในกลุ่ม	163.428	197	.830		
	รวม	164.768	199			
ด้านการส่งเสริมการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.920	2	.960	1.466	.233
	ภายในกลุ่ม	129.000	197	.655		
	รวม	130.920	199			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.912	2	4.456	4.574	.011*
	ภายในกลุ่ม	191.933	197	.974		
	รวม	200.845	199			
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.554	2	1.777	2.270	.106
	ภายในกลุ่ม	154.231	197	.783		
	รวม	157.785	199			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.583	2	2.291	3.292	.039*
	ภายในกลุ่ม	137.113	197	.696		
	รวม	141.695	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.806	2	1.403	2.739	.067
	ภายในกลุ่ม	100.921	197	.512		
	รวม	103.727	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จากตาราง 72 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ และโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 2 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 73 - 74 ต่อไปนี้

ตาราง 73 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
โสด		.5660*	
สมรส			
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 73 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีการศึกษาสถานภาพโสด มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีสถานภาพสมรส (.5660)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

154

ตาราง 74 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
โสด		.3983*	
สมรส			
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 74 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีการศึกษา สถานภาพโสด มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีสถานภาพสมรส (.3983)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 75 การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามอาชีพ

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.626	5	1.725	2.234	.052
	ภายในกลุ่ม	149.800	194	.772		
	รวม	158.426	199			
ด้านราคาการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.596	5	2.119	2.500	.032*
	ภายในกลุ่ม	164.472	194	.848		
	รวม	175.069	199			
ด้านช่องทางการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	14.337	5	2.867	3.698	.003*
	ภายในกลุ่ม	150.431	194	.775		
	รวม	164.768	199			
ด้านการส่งเสริมการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	13.035	5	2.607	4.290	.001*
	ภายในกลุ่ม	117.885	194	.608		
	รวม	130.920	199			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	14.675	5	2.935	3.058	.011*
	ภายในกลุ่ม	186.170	194	.960		
	รวม	200.845	199			
ด้านลักษณะทางกายภาพ การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.814	5	1.963	2.573	.028*
	ภายในกลุ่ม	147.970	194	.763		
	รวม	157.785	199			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.891	5	.778	1.096	.364
	ภายในกลุ่ม	137.804	194	.710		
	รวม	141.695	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.542	5	1.508	3.042	.011*
	ภายในกลุ่ม	96.186	194	.496		
	รวม	103.727	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

156

จากตาราง 75 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 2 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ กระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 5 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ และโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 76 - 80 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

157

ตาราง 76 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านราคาการบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา						
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	.9092*					
พนักงานบริษัทเอกชน	.8074*					
เกษตรกร/รับจ้าง	.7281*					
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย						
แม่บ้าน						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 76 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านราคาการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.9092) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.8074) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.7281)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

158

ตาราง 77 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านช่องทางการบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา						
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	1.0469*					
พนักงานบริษัทเอกชน	.8809*					
เกษตรกร/รับจ้าง	.7850*					
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย						
แม่บ้าน						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 77 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพเกษตรกร/
รับจ้าง มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านช่องทางการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (1.0469) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาล
เอกชน ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับ
บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.8809)
ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีระดับการตัดสินใจใช้
บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.7850)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 78 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านการส่งเสริมการบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา						
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	.9510*		.4779*	.5466*	.7210*	.7281*
พนักงานบริษัทเอกชน						
เกษตรกร/รับจ้าง						
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย						
แม่บ้าน						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 78 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการส่งเสริมการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.9510) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.4779) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง (.5466) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย (.7210) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพแม่บ้าน (.7281)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 79 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา					
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	1.0013*				.5335*
พนักงานบริษัทเอกชน	.9159*				
เกษตรกร/รับจ้าง	.7449*				
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย แม่บ้าน					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 79 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (1.0013) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย (.5335) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.9159) และผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพพนักงานนักเรียน / นักศึกษา (.7449)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 80 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา						
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ				.5703*		
พนักงานบริษัทเอกชน				.4426*		
เกษตรกร/รับจ้าง						
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย						
แม่บ้าน						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 80 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง (.5703) และผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง (.4426)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 81 การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลเอกชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.843	5	1.569	2.021	.077
	ภายในกลุ่ม	150.583	194	.776		
	รวม	158.426	199			
ด้านราคาการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.323	5	1.065	1.217	.303
	ภายในกลุ่ม	169.745	194	.875		
	รวม	175.069	199			
ด้านช่องทางการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.041	5	2.408	3.059	.011*
	ภายในกลุ่ม	152.727	194	.787		
	รวม	164.768	199			
ด้านการส่งเสริมการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.842	5	1.768	2.810	.018*
	ภายในกลุ่ม	122.078	194	.629		
	รวม	130.920	199			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	21.273	5	4.255	4.597	.001*
	ภายในกลุ่ม	179.571	194	.926		
	รวม	200.845	199			
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.898	5	.980	1.243	.291
	ภายในกลุ่ม	152.887	194	.788		
	รวม	157.785	199			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.834	5	1.567	2.271	.049*
	ภายในกลุ่ม	133.861	194	.690		
	รวม	141.695	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	8.210	5	1.642	3.335	.007*
	ภายในกลุ่ม	95.518	194	.492		
	รวม	103.727	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

163

จากตาราง 81 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 3 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการและโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 82 - 84 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 82 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านช่องทางการบริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท						
5,001 - 10,000 บาท						
10,001 - 20,000 บาท		.5283*				
20,001 - 30,000 บาท		.8533*				
30,001 - 40,000 บาท	1.1143*	.6827*	.5860*			
40,001 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 82 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านช่องทางการบริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (.5283) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (.8533) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (1.1143) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท (.6827) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.5860)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 83 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท						
5,001 - 10,000 บาท						
10,001 - 20,000 บาท	.5866*					
20,001 - 30,000 บาท	1.0048*	.6281*	.4181*			
30,001 - 40,000 บาท	1.3429*	.9662*	.7562*			
40,001 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 83 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (.5407) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (1.0048) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท (.6281) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.4181) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาล เอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (1.3429) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท (.9662) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.7562)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 84 การทดสอบความแตกต่างของระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านกระบวนการให้บริการ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท						
5,001 - 10,000 บาท						
10,001 - 20,000 บาท						
20,001 - 30,000 บาท	.6533*	.4849*				
30,001 - 40,000 บาท	.6286*					
40,001 บาทขึ้นไป	.6667*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 84 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท ระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการมากกว่า มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (.6533) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (.4849) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (.6286) และผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาทมีระดับการตัดสินใจใช้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (.6286)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 85 การเปรียบเทียบระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลเอกชน จำแนกตาม ภูมิภาค (ตามทะเบียนบ้าน)

ระดับการตัดสินใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.116	2	1.058	1.333	.266
	ภายในกลุ่ม	156.310	197	.793		
	รวม	158.426	199			
ด้านราคาการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.694	2	.847	.963	.384
	ภายในกลุ่ม	173.374	197	.880		
	รวม	175.069	199			
ด้านช่องทางการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	.953	2	.477	.573	.565
	ภายในกลุ่ม	163.814	197	.832		
	รวม	164.768	199			
ด้านการส่งเสริมการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.799	2	.900	1.372	.256
	ภายในกลุ่ม	129.121	197	.655		
	รวม	130.920	199			
ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.384	2	1.192	1.183	.309
	ภายในกลุ่ม	198.461	197	1.007		
	รวม	200.845	199			
ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.139	2	1.070	1.354	.261
	ภายในกลุ่ม	155.645	197	.790		
	รวม	157.785	199			
ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.176	2	2.088	2.991	.053
	ภายในกลุ่ม	137.520	197	.698		
	รวม	141.695	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.935	2	.968	1.872	.156
	ภายในกลุ่ม	101.792	197	.517		
	รวม	103.727	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

168

จากตาราง 85 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 7 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ต่างกัน มีระดับการตัดสินใจใช้บริการ ด้านการบริการ ด้านราคาการบริการ ด้านช่องทางการบริการ ด้านการส่งเสริมการบริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านลักษณะทางกายภาพการบริการ ด้านกระบวนการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลรัฐและเอกชนจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชนจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ แสดงในตาราง 86 – 117 และโรงพยาบาลเอกชน แสดงในตาราง 118 – 146 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบดังนี้

H_0 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก ต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก ต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลรัฐ และเอกชน แตกต่างกัน

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐ แสดงในตาราง 86 – 117 และโรงพยาบาลเอกชน แสดงในตาราง 118 – 146 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 86 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
จำแนกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 130)		หญิง (n = 270)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านความสะดวก	3.31	.87	3.39	.85	-.863	.625
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.29	.92	3.39	.84	-1.131	.398
ด้านความสามารถ	3.14	.83	3.17	.84	-.380	.679
ด้านความสุภาพ	3.30	.85	3.32	.85	-.300	.762
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.24	.94	3.27	.90	-.316	.650
ด้านความคงเส้นคงวา	3.29	.86	3.32	.72	-.372	.050
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.28	.90	3.34	.81	-.648	.278
ด้านความปลอดภัย	3.27	.79	3.27	.73	.034	.521
ด้านลักษณะภายนอก	3.33	.84	3.38	.80	-.509	.756
ด้านความเข้าใจลูกค้า	3.30	.90	3.29	.79	.043	.158
รวม	3.27	.75	3.31	.69	-.531	.575

จากตาราง 86 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 10 ด้านแสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

170

ตาราง 87 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
จำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.042	2	.261	.347	.846
	ภายในกลุ่ม	296.192	197	.750		
	รวม	297.234	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.821	2	.455	.593	.668
	ภายในกลุ่ม	303.047	197	.767		
	รวม	304.867	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	.488	2	.122	.172	.953
	ภายในกลุ่ม	280.164	197	.709		
	รวม	280.652	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.399	2	.100	.136	.969
	ภายในกลุ่ม	290.001	197	.734		
	รวม	290.400	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	.325	2	.081	.096	.984
	ภายในกลุ่ม	332.718	197	.842		
	รวม	333.043	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	1.313	2	.328	.550	.699
	ภายในกลุ่ม	235.739	197	.597		
	รวม	237.052	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	.348	2	.087	.121	.975
	ภายในกลุ่ม	282.832	197	.716		
	รวม	283.180	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.130	2	.282	.497	.738
	ภายในกลุ่ม	224.397	197	.568		
	รวม	225.526	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 87 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	1.444	2	.361	.536	.709
	ภายในกลุ่ม	266.119	197	.674		
	รวม	267.563	199			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	.823	2	.206	.297	.880
	ภายในกลุ่ม	274.216	197	.694		
	รวม	275.040	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.088	2	.022	.043	.996
	ภายในกลุ่ม	202.267	197	.512		
	รวม	202.355	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 87 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 10 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

172

ตาราง 88 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	8.947	2	1.789	2.446	.034*
	ภายในกลุ่ม	288.287	197	.732		
	รวม	297.234	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	11.035	2	2.207	2.959	.012*
	ภายในกลุ่ม	293.832	197	.746		
	รวม	304.867	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	8.807	2	1.761	2.553	.027*
	ภายในกลุ่ม	271.846	197	.690		
	รวม	280.652	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	5.948	2	1.190	1.648	.146
	ภายในกลุ่ม	284.452	197	.722		
	รวม	290.400	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	9.409	2	1.882	2.291	.045*
	ภายในกลุ่ม	323.635	197	.821		
	รวม	333.043	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	11.372	2	2.274	3.971	.002*
	ภายในกลุ่ม	225.680	197	.573		
	รวม	237.052	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	11.135	2	2.227	3.225	.007*
	ภายในกลุ่ม	272.044	197	.690		
	รวม	283.180	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	5.082	2	1.016	1.816	.109
	ภายในกลุ่ม	220.445	197	.560		
	รวม	225.526	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 88 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	6.501	2	1.300	1.962	.083
	ภายในกลุ่ม	261.062	197	.663		
	รวม	267.563	199			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	14.749	2	2.950	4.465	.001*
	ภายในกลุ่ม	260.291	197	.661		
	รวม	275.040	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	8.299	2	1.660	3.370	.005*
	ภายในกลุ่ม	194.056	197	.493		
	รวม	202.355	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 88 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 3 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสุภาพ ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอกไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 7 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเข้าใจลูกค้า และโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD ดังแสดงไว้ในตาราง 89 - 95 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

174

ตาราง 89 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้ เรียน	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา /ปวช.	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ไม่ได้เรียน						
ประถมศึกษา						
มัธยมศึกษา/ปวช.		.4240*				
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า/ปวส.						
ปริญญาตรี				.5229*		
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 89 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีระดับการศึกษา
มัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกมากกว่า
ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน (.4240) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้
บริการโรงพยาบาล รัฐที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการ
ให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน (.5229)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 90 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา /ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ไม่ได้เรียน						
ประถมศึกษา						
มัธยมศึกษา/ปวช.	.4560*	.3309*				
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.						
ปริญญาตรี	.5191*	.3940*		.2500*		
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 90 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษา
มัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร
มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน (.4240) มากกว่า
ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (.3309) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้
บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการ
ให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน (.5191)
มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (.3940) และ
มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษานอนปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.
(.2500)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

176

ตาราง 91 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความสามารถ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้ เรียน	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา /ปวช.	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ไม่ได้เรียน						
ประถมศึกษา						
มัธยมศึกษา/ปวช.						
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า/ปวส.						
ปริญญาตรี	.3693*	.4140*		.3272*		
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 91 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล ที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสามารถมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล ที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน (.3693) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (.4140) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล ที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. (.3272)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

177

ตาราง 92 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้ เรียน	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา /ปวช.	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ไม่ได้เรียน						
ประถมศึกษา						
มัธยมศึกษา/ปวช.						
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า/ปวส.						
ปริญญาตรี	.4248*	.3397*		.3719*		
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 92 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน (.4248) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (.3397) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. (.3719)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 93 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ไม่ได้เรียน						
ประถมศึกษา						
มัธยมศึกษา/ปวช.	.4321*					
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	.3572*					
ปริญญาตรี	.6170*	.3919*		.2597*		
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 93 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความคงเส้นคงวามากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน (.4321) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน (.3572) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน (.6170) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (.3919) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. (.2597)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

179

ตาราง 94 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ไม่ได้เรียน						
ประถมศึกษา						
มัธยมศึกษา/ปวช.		.4284*				
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.						
ปริญญาตรี	.5790*	.3339*		.3437*		
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 94 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษา
มัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่าง
รวดเร็ว มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน (.4284)
ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน
(.5790) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา (.3339)
และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า/
ปวส. (.3437)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 95 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ไม่ได้เรียน						
ประถมศึกษา						
มัธยมศึกษา/ปวช.	.4820*					
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	.3603*					
ปริญญาตรี	.6875*	.4668*		.3272*		
สูงกว่าปริญญาตรี						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 95 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษา
มัธยมศึกษา/ปวช. มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเข้าใจลูกค้ามากกว่า
ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน (.4820) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้
บริการโรงพยาบาล ที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน
(.3603) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระดับความพึงพอใจ
ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาไม่ได้
เรียน (.6875) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา
(.4668) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระดับการศึกษานุปริญญาหรือ
เทียบเท่า/ปวส. (.3272)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

181

ตาราง 96 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะอาด	ระหว่างกลุ่ม	5.992	2	2.996	4.084	.018*
	ภายในกลุ่ม	291.243	197	.734		
	รวม	297.234	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.411	2	2.206	2.914	.055
	ภายในกลุ่ม	300.456	197	.757		
	รวม	304.867	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	5.640	2	2.820	4.071	.018*
	ภายในกลุ่ม	275.012	197	.693		
	รวม	280.652	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.066	2	2.033	2.819	.061
	ภายในกลุ่ม	286.334	197	.721		
	รวม	290.400	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	6.273	2	3.137	3.811	.023*
	ภายในกลุ่ม	326.770	197	.823		
	รวม	333.043	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	5.281	2	2.641	4.523	.011*
	ภายในกลุ่ม	231.771	197	.584		
	รวม	237.052	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3.600	2	1.800	2.556	.079
	ภายในกลุ่ม	279.579	197	.704		
	รวม	283.180	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	6.435	2	3.217	5.830	.003*
	ภายในกลุ่ม	219.091	197	.552		
	รวม	225.526	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 96 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	3.236	2	1.618	2.430	.089
	ภายในกลุ่ม	264.327	197	.666		
	รวม	267.563	199			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.278	2	2.139	3.137	.045*
	ภายในกลุ่ม	270.761	197	.682		
	รวม	275.040	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.481	2	2.240	4.495	.012*
	ภายในกลุ่ม	197.874	197	.498		
	รวม	202.355	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 96 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 3 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสุภาพ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านลักษณะภายนอกไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 7 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้า และโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 97 - 102 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

183

ตาราง 97 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
ด้านความสะดวก จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
โสด		.2205*	.4264*
สมรส			
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 97 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาล ที่มีสถานภาพสมรส (.2205) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ (.4264)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

184

ตาราง 98 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
ด้านความสามารถ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
โสด		.2365*	.3863*
สมรส			
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 98 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสามารถมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสถานภาพสมรส (.2365) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ (.3863)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

185

ตาราง 99 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
โสด		.2399*	.4205*
สมรส			
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 99 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสถานภาพสมรส (.2399) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ (.4205)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 186

ตาราง 100 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
ด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
โสด		.2635*	
สมรส			
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 100 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความคงเส้นคงวามากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสถานภาพสมรส (.2635)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 187

ตาราง 101 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
ด้านความปลอดภัย จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
โสด		.2961*	
สมรส			
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 101 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความปลอดภัยมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสถานภาพสมรส (.2961)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 188

ตาราง 102 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
โสด		.2388*	
สมรส			
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 102 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเข้าใจลูกค้ามากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสถานภาพสมรส (.2388)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 103 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
จำแนกตามอาชีพ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะอาด	ระหว่างกลุ่ม	6.943	2	1.389	1.885	.096
	ภายในกลุ่ม	290.291	197	.737		
	รวม	297.234	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.529	2	.906	1.188	.314
	ภายในกลุ่ม	300.338	197	.762		
	รวม	304.867	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	5.071	2	1.014	1.450	.205
	ภายในกลุ่ม	275.581	197	.699		
	รวม	280.652	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	7.275	2	1.455	2.025	.074
	ภายในกลุ่ม	283.125	197	.719		
	รวม	290.400	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	7.832	2	1.566	1.898	.094
	ภายในกลุ่ม	325.211	197	.825		
	รวม	333.043	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	6.368	2	1.274	2.175	.056
	ภายในกลุ่ม	230.684	197	.585		
	รวม	237.052	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	10.371	2	2.074	2.996	.011*
	ภายในกลุ่ม	272.809	197	.692		
	รวม	283.180	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	7.183	2	1.437	2.592	.025*
	ภายในกลุ่ม	218.344	197	.554		
	รวม	225.526	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 103 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	13.002	2	2.600	4.025	.001*
	ภายในกลุ่ม	254.562	197	.646		
	รวม	267.563	199			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	9.018	2	1.804	2.671	.022*
	ภายในกลุ่ม	266.022	197	.675		
	รวม	275.040	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.760	2	1.352	2.723	.020*
	ภายในกลุ่ม	195.595	197	.496		
	รวม	202.355	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 103 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 6 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 4 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า และโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 104 - 107 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 104 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา						
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ			.4715*			
พนักงานบริษัทเอกชน						
เกษตรกร/รับจ้าง			.3223*			
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย			.3961*			
แม่บ้าน			.6803*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 104 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.2388) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพ เกษตรกร/รับจ้าง มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3223) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3961) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพแม่บ้าน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.6803)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

192

ตาราง 105 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความปลอดภัย จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา						
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ			.2898*			
พนักงานบริษัทเอกชน						
เกษตรกร/รับจ้าง				.3737*		
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย					.3304*	
แม่บ้าน						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 105 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความปลอดภัยมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการรัฐโรงพยาบาลที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.2898) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพ เกษตรกร/รับจ้าง มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3737) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3304)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 193

ตาราง 106 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา						
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	.4319*		.4988*			
พนักงานบริษัทเอกชน				.3854*		
เกษตรกร/รับจ้าง					.4025*	
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย						.6799*
แม่บ้าน						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 106 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะภายนอก มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน(.4988) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3854) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.4025) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพแม่บ้าน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.6799)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 107 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา						
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ			.3797*			
พนักงานบริษัทเอกชน						
เกษตรกร/รับจ้าง			.3924*			
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย			.3835*			
แม่บ้าน						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 107 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเข้าใจลูกค้า มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3797) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3924) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน (.3835)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

195

ตาราง 108 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	14.017	2	2.803	3.900	.002*
	ภายในกลุ่ม	283.217	197	.719		
	รวม	297.234	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	8.286	2	1.657	2.202	.053
	ภายในกลุ่ม	296.581	197	.753		
	รวม	304.867	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	4.612	2	.922	1.317	.256
	ภายในกลุ่ม	276.040	197	.701		
	รวม	280.652	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.465	2	.893	1.231	.294
	ภายในกลุ่ม	285.935	197	.726		
	รวม	290.400	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	7.624	2	1.525	1.846	.103
	ภายในกลุ่ม	325.419	197	.826		
	รวม	333.043	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	8.153	2	1.631	2.807	.017*
	ภายในกลุ่ม	228.899	197	.581		
	รวม	237.052	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	8.989	2	1.798	2.583	.026*
	ภายในกลุ่ม	274.191	197	.696		
	รวม	283.180	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.862	2	.572	1.013	.410
	ภายในกลุ่ม	222.665	197	.565		
	รวม	225.526	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 108 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	9.523	2	1.905	2.908	.014*
	ภายในกลุ่ม	258.041	197	.655		
	รวม	267.563	199			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	9.465	2	1.893	2.808	.017*
	ภายในกลุ่ม	265.575	197	.674		
	รวม	275.040	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.753	2	1.351	2.720	.020*
	ภายในกลุ่ม	195.602	197	.496		
	รวม	202.355	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 108 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 5 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า และโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 109 - 113 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 197

ตาราง 109 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความสะดวก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท			.3777*		.6608*	
5,001 - 10,000 บาท			.3582*		.6413*	
10,001 - 20,000 บาท						
20,001 - 30,000 บาท						
30,001 - 40,000 บาท						
40,001 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 109 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.3777) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.6608) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.3582) มากกว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.6413)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

198

ตาราง 110 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท					.5727*	
5,001 - 10,000 บาท			.2194*		.5823*	
10,001 - 20,000 บาท						
20,001 - 30,000 บาท						
30,001 - 40,000 บาท						
40,001 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 110 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาทมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความคงเส้นคงวามากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.5727) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาทมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.2194) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.5823)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

199

ตาราง 111 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท					.5600*	
5,001 - 10,000 บาท			.2343*		.6380*	
10,001 - 20,000 บาท						
20,001 - 30,000 บาท					.4857*	
30,001 - 40,000 บาท						
40,001 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 111 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.5600) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.2343) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.6380) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.4857)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 200

ตาราง 112 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท					.5944*	
5,001 - 10,000 บาท			.2660*		.5672*	
10,001 - 20,000 บาท						
20,001 - 30,000 บาท						
30,001 - 40,000 บาท						
40,001 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 112 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาทมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความคงเส้นคงวามากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.5944) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.2660) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.5672)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

201

ตาราง 113 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท					.6494*	
5,001 - 10,000 บาท					.7128*	
10,001 - 20,000 บาท					.5634*	
20,001 - 30,000 บาท					.5580*	
30,001 - 40,000 บาท						
40,001 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 113 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาทมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความคงเส้นคงวา มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท (.6494) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.7128) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.5634) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.5580)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

202

ตาราง 114 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
จำแนกตามภูมิฐานะ (ตามทะเบียนบ้าน)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะอาด	ระหว่างกลุ่ม	3.620	2	1.810	2.447	.088
	ภายในกลุ่ม	293.615	197	.740		
	รวม	297.234	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.393	2	1.697	2.234	.108
	ภายในกลุ่ม	301.474	197	.759		
	รวม	304.867	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	4.121	2	2.061	2.958	.053
	ภายในกลุ่ม	276.531	197	.697		
	รวม	280.652	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	6.617	2	3.309	4.629	.010*
	ภายในกลุ่ม	283.783	197	.715		
	รวม	290.400	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	3.124	2	1.562	1.879	.154
	ภายในกลุ่ม	329.920	197	.831		
	รวม	333.043	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	2.601	2	1.301	2.203	.112
	ภายในกลุ่ม	234.451	197	.591		
	รวม	237.052	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	4.238	2	2.119	3.016	.050
	ภายในกลุ่ม	278.942	197	.703		
	รวม	283.180	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.861	2	1.430	2.550	.079
	ภายในกลุ่ม	222.666	197	.561		
	รวม	225.526	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

203

ตาราง 114 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	7.067	2	3.534	5.385	.005*
	ภายในกลุ่ม	260.496	197	.656		
	รวม	267.563	199			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	9.793	2	4.897	7.329	.001*
	ภายในกลุ่ม	265.246	197	.668		
	รวม	275.040	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	4.341	2	2.170	4.351	.014*
	ภายในกลุ่ม	198.014	197	.499		
	รวม	202.355	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 114 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 7 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 3 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสุภาพ ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า และโดยรวม แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 115 - 117 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

204

ตาราง 115 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความสุภาพ จำแนกตามภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)

ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)	ในเขตเทศบาล สุพรรณบุรี	นอกเขตเทศบาล สุพรรณบุรี	ต่างจังหวัด
ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี			
นอกเขตเทศบาลสุพรรณบุรี	.1872*		
ต่างจังหวัด	.3969*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 115 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) นอกเขตเทศบาลสุพรรณบุรี มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสุภาพมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีตามภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี (.6494) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ต่างจังหวัด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีตามภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี (.3969)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

205

ตาราง 116 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)

ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)	ในเขตเทศบาล	นอกเขตเทศบาล	ต่างจังหวัด
	สุพรรณบุรี	สุพรรณบุรี	
ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี			
นอกเขตเทศบาลสุพรรณบุรี			
ต่างจังหวัด	. 4595*	.4061*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 116 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ต่างจังหวัด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะภายนอกมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐ ที่มีตามภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี (.4595) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีตามภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) นอกเขตเทศบาลสุพรรณบุรี (.4061)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

206

ตาราง 117 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)

ภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน)	ในเขตเทศบาล สุพรรณบุรี	นอกเขตเทศบาล สุพรรณบุรี	ต่างจังหวัด
ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี			
นอกเขตเทศบาลสุพรรณบุรี	.2425*		
ต่างจังหวัด	.4662*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 117 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) นอกเขตเทศบาลสุพรรณบุรี มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสุภาพมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีตามภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี (.2425) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ต่างจังหวัด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีตามภูมิลำเนา (ตามทะเบียนบ้าน) ในเขตเทศบาลสุพรรณบุรี (.4662)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

207

ตาราง 118 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล เอกชน จำแนกตาม เพศ

ระดับความพึงพอใจ	เพศ				t	Sig.
	ชาย (n = 76)		หญิง (n = 124)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านความสะดวก	3.62	.86	3.32	.99	2.166	.157
ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.56	.94	3.36	.97	1.398	.722
ด้านความสามารถ	3.18	.90	3.16	.96	.113	.252
ด้านความสุภาพ	3.41	.95	3.20	.99	1.513	.810
ด้านความน่าเชื่อถือ	3.42	.96	3.18	1.02	1.693	.505
ด้านความคงเส้นคงวา	3.33	.86	3.17	.95	1.170	.246
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	3.41	.89	3.25	.99	1.125	.129
ด้านความปลอดภัย	3.38	.77	3.17	.89	1.639	.139
ด้านลักษณะภายนอก	3.53	.85	3.32	.91	1.655	.489
ด้านความเข้าใจลูกค้า	3.54	.82	3.17	.94	2.840	.255
รวม	3.41	.75	3.23	.88	1.708	.145

จากตาราง 118 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ Independent sample t-test ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 10 ด้านแสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

208

ตาราง 119 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
เอกชน จำแนกตามอายุ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	5.367	4	1.342	1.470	.213
	ภายในกลุ่ม	177.948	195	.913		
	รวม	183.315	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.339	4	.585	.630	.642
	ภายในกลุ่ม	181.061	195	.929		
	รวม	183.400	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	4.367	4	1.092	1.246	.293
	ภายในกลุ่ม	170.916	195	.876		
	รวม	175.283	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	3.583	4	.896	.927	.449
	ภายในกลุ่ม	188.352	195	.966		
	รวม	191.935	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	4.262	4	1.066	1.466	.214
	ภายในกลุ่ม	141.773	195	.727		
	รวม	146.035	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	3.876	4	.969	1.221	.303
	ภายในกลุ่ม	154.762	195	.794		
	รวม	158.638	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	3.548	4	.887	.960	.430
	ภายในกลุ่ม	180.098	195	.924		
	รวม	183.646	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	6.785	4	1.696	2.362	.055
	ภายในกลุ่ม	140.010	195	.718		
	รวม	146.795	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 209

ตาราง 119 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	4.829	4	1.207	1.517	.199
	ภายในกลุ่ม	155.164	195	.796		
	รวม	159.993	199			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.391	4	1.098	1.319	.264
	ภายในกลุ่ม	162.290	195	.832		
	รวม	166.681	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.823	4	.956	1.409	.232
	ภายในกลุ่ม	132.236	195	.678		
	รวม	136.059	199			

จากตาราง 119 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 10 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า ไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

210

ตาราง 120 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
เอกชน จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	10.947	5	2.189	2.464	.034*
	ภายในกลุ่ม	172.368	194	.888		
	รวม	183.315	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	11.134	5	2.227	2.469	.034*
	ภายในกลุ่ม	174.959	194	.902		
	รวม	186.093	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	10.964	5	2.193	2.589	.027*
	ภายในกลุ่ม	164.319	194	.847		
	รวม	175.283	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	8.495	5	1.699	1.797	.115
	ภายในกลุ่ม	183.441	194	.946		
	รวม	191.935	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	11.599	5	2.320	2.378	.040*
	ภายในกลุ่ม	189.245	194	.975		
	รวม	200.845	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	6.668	5	1.334	1.585	.166
	ภายในกลุ่ม	163.261	194	.842		
	รวม	169.929	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	13.986	5	2.797	3.199	.008*
	ภายในกลุ่ม	169.660	194	.875		
	รวม	183.646	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	6.833	5	1.367	1.894	.097
	ภายในกลุ่ม	139.962	194	.721		
	รวม	146.795	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 120 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	8.651	5	1.730	2.218	.054
	ภายในกลุ่ม	151.342	194	.780		
	รวม	159.993	199			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	10.976	5	2.195	2.735	.021*
	ภายในกลุ่ม	155.705	194	.803		
	รวม	166.681	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	9.247	5	1.849	2.733	.021*
	ภายในกลุ่ม	131.271	194	.677		
	รวม	140.519	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 120 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสุภาพ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอกไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 7 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะอาด ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความเข้าใจลูกค้า และโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD ดังแสดงไว้ในตาราง 121 - 126 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

212

ตาราง 121 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความสะดวก จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียน	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา /ปวช.	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ไม่ได้เรียน						
ประถมศึกษา					.4583*	
มัธยมศึกษา/ปวช.						
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า/ปวส.					.4795*	
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี			.9280*		1.1320*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 121 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษา
ประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกมากกว่า ผู้ป่วยนอก
ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.4583) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษา
ปริญญาตรี (.4795) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า
ปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. (.9280) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้
บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (1.1320)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

213

ตาราง 122 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียน	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา /ปวช.	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ไม่ได้เรียน						
ประถมศึกษา					.5060*	
มัธยมศึกษา/ปวช.						
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า/ปวส.					.4835*	
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี						1.0960*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 122 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาล ที่มีระดับการศึกษา
ประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร มากกว่า
ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.5060) ผู้ป่วยนอกที่มา
ใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีระดับความ
พึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับ
การศึกษาปริญญาตรี (.4835) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า
ปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (1.0960)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 123 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความสามารถ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียน	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา /ปวช.	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ไม่ได้เรียน						
ประถมศึกษา					.4625*	
มัธยมศึกษา/ปวช.						
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า/ปวส.					.4137*	
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี			1.0520*		1.2200*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 123 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาล ที่มีระดับการศึกษา
ประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสามารถมากกว่าผู้ป่วยนอก
ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.4625) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษา
ปริญญาตรี (.4137) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า
ปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. (1.0520) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้
บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (1.2200)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

215

ตาราง 124 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้ เรียน	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา /ปวช.	อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ไม่ได้เรียน						
ประถมศึกษา						
มัธยมศึกษา/ปวช.						
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า/ปวส.						
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี	1.1700*		1.2000*		1.2520*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 124 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน (1.1700) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. (1.2000) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (1.2520)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

216

ตาราง 125 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้ เรียน	ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา หรือเทียบเท่า/ ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ไม่ได้เรียน						
ประถมศึกษา					.4368*	
มัธยมศึกษา/ปวช.						
อนุปริญญาหรือ เทียบเท่า/ปวส.						
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี	1.0400*		1.3720*	1.0008*	1.3080*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 125 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษา
ประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว
มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.4368) ผู้ป่วยนอก
ที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อ
คุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษา
ไม่ได้เรียน (1.0400) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษา
มัธยมศึกษา/ปวช. (1.3720) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับ
การศึกษานุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส. (1.0008) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ
โรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (1.3080)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

217

ตาราง 126 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ไม่ได้เรียน	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ไม่ได้เรียน						
ประถมศึกษา			.4338*		.4897*	
มัธยมศึกษา/ปวช.						
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า/ปวส.						
ปริญญาตรี						
สูงกว่าปริญญาตรี	.9800*		1.1200*		1.1760*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 126 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเข้าใจลูกค้า มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. (.4338) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (.4897) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาไม่ได้เรียน (.9800) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. (1.1200) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี (1.1760)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

218

ตาราง 127 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
เอกชน จำแนกตามสถานภาพสมรส

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	7.384	2	3.692	4.134	.017*
	ภายในกลุ่ม	175.931	197	.893		
	รวม	183.315	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	7.741	2	3.870	4.275	.015*
	ภายในกลุ่ม	178.352	197	.905		
	รวม	186.093	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	5.195	2	2.598	3.009	.052
	ภายในกลุ่ม	170.088	197	.863		
	รวม	175.283	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	4.503	2	2.251	2.366	.096
	ภายในกลุ่ม	187.432	197	.951		
	รวม	191.935	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	8.912	2	4.456	4.574	.011*
	ภายในกลุ่ม	191.933	197	.974		
	รวม	200.845	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	4.281	2	2.141	2.546	.081
	ภายในกลุ่ม	165.647	197	.841		
	รวม	169.929	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	5.562	2	2.781	3.076	.048*
	ภายในกลุ่ม	178.084	197	.904		
	รวม	183.646	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.744	2	.872	1.184	.308
	ภายในกลุ่ม	145.051	197	.736		
	รวม	146.795	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 127 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	7.026	2	3.513	4.524	.012*
	ภายในกลุ่ม	152.967	197	.776		
	รวม	159.993	199			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	4.862	2	2.431	2.960	.054
	ภายในกลุ่ม	161.818	197	.821		
	รวม	166.681	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	5.425	2	2.712	3.955	.021*
	ภายในกลุ่ม	135.094	197	.686		
	รวม	140.519	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 127 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 5 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านลักษณะภายนอกและโดยรวม แตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 128 - 132 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

220

ตาราง 128 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน
ด้านความสะดวก จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
โสด		.5461*	
สมรส			
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 128 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีสถานภาพสมรส (.5461)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

221

ตาราง 129 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน
ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
โสด		.5653*	
สมรส			
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 129 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสารมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีสถานภาพสมรส (.5653)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

222

ตาราง 130 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน
ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกัน อยู่
โสด		.5660*	
สมรส			
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 130 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีสถานภาพสมรส (.5660)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

223

ตาราง 131 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
โสด		.4137*	
สมรส			
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 131 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีสถานภาพสมรส (.4137)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

224

ตาราง 132 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน
ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	โสด	สมรส	หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่
โสด		.4884*	
สมรส			
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 132 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีสถานภาพโสด มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะภายนอกมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีสถานภาพสมรส (.4884)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

225

ตาราง 133 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน
จำแนกตามอาชีพ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	13.886	5	2.777	3.180	.009*
	ภายในกลุ่ม	169.429	194	.873		
	รวม	183.315	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	11.508	5	2.302	2.558	.029*
	ภายในกลุ่ม	174.585	194	.900		
	รวม	186.093	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	9.659	5	1.932	2.263	.050
	ภายในกลุ่ม	165.624	194	.854		
	รวม	175.283	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	10.341	5	2.068	2.210	.055
	ภายในกลุ่ม	181.594	194	.936		
	รวม	191.935	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	14.675	5	2.935	3.058	.011*
	ภายในกลุ่ม	186.170	194	.960		
	รวม	200.845	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	7.358	5	1.472	1.756	.124
	ภายในกลุ่ม	162.571	194	.838		
	รวม	169.929	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	10.124	5	2.025	2.264	.050
	ภายในกลุ่ม	173.522	194	.894		
	รวม	183.646	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	6.478	5	1.296	1.791	.116
	ภายในกลุ่ม	140.317	194	.723		
	รวม	146.795	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 133 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	9.228	5	1.846	2.375	.040*
	ภายในกลุ่ม	150.765	194	.777		
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	12.867	5	2.573	3.246	.008*
	ภายในกลุ่ม	153.814	194	.793		
	รวม	166.681	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	9.662	5	1.932	2.865	.016*
	ภายในกลุ่ม	130.857	194	.675		
	รวม	140.519	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 133 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความลงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัยไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 5 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านลักษณะภายนอกด้านความเข้าใจลูกค้าและโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 134 - 138 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

227

ตาราง 134 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความสะดวก จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา						
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	1.0654*			.4972*	.4554*	
พนักงานบริษัทเอกชน	.8267*					
เกษตรกร/รับจ้าง	.5681*					
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	.6100*					
แม่บ้าน	.9695*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 134 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกมากกว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (1.0654) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง (.4972) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย (.4554) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (1.0654) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.5681) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขายมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.6100) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพแม่บ้านมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.9695)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

228

ตาราง 135 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา						
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	.8422*				.5299*	
พนักงานบริษัทเอกชน	.7687*					
เกษตรกร/รับจ้าง	.5384*					
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย						
แม่บ้าน	.9067*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 135 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (1.0654) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย (.5299) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.7687) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.5384) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพแม่บ้านมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.9067)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 136 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา						
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	1.0013*				.5335*	
พนักงานบริษัทเอกชน	.9159*					
เกษตรกร/รับจ้าง	.7449*					
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย						
แม่บ้าน		1.0971*				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 136 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (1.0013) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย (.5335) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.9159) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.7449) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพแม่บ้านมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (1.0971)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

230

ตาราง 137 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา						
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	.8125*					
พนักงานบริษัทเอกชน	.6763*					
เกษตรกร/รับจ้าง	.5769*					
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย						
แม่บ้าน	1.1295*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 137 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะภายนอก มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.8125) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.6763) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.5769) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพแม่บ้าน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (1.1295)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

231

ตาราง 138 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	นักเรียน / นักศึกษา	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	เกษตรกร/ รับจ้าง	ธุรกิจ ส่วนตัว / ค้าขาย	แม่บ้าน
นักเรียน / นักศึกษา					.4765*	
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	1.0710*					
พนักงานบริษัทเอกชน	.7931*					
เกษตรกร/รับจ้าง	.7098*					
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	.5944*					
แม่บ้าน	1.0000*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 138 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเข้าใจลูกค้า มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (1.0710) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย (.4765) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.7931) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (.7098) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพแม่บ้าน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ที่มีอาชีพนักเรียน / นักศึกษา (1.0000)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

232

ตาราง 139 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
เอกชน จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	9.741	4	2.435	2.736	.030*
	ภายในกลุ่ม	173.574	195	.890		
	รวม	183.315	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	8.405	4	2.101	2.342	.056
	ภายในกลุ่ม	174.995	195	.897		
	รวม	183.400	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	6.449	4	1.612	1.862	.119
	ภายในกลุ่ม	168.834	195	.866		
	รวม	175.283	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	7.466	4	1.867	1.973	.100
	ภายในกลุ่ม	184.469	195	.946		
	รวม	191.935	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	11.567	4	2.892	4.193	.003*
	ภายในกลุ่ม	134.468	195	.690		
	รวม	146.035	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	12.762	4	3.190	4.265	.002*
	ภายในกลุ่ม	145.876	195	.748		
	รวม	158.638	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	9.290	4	2.323	2.598	.038*
	ภายในกลุ่ม	174.356	195	.894		
	รวม	183.646	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	7.650	4	1.913	2.680	.033*
	ภายในกลุ่ม	139.145	195	.714		
	รวม	146.795	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 139 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	8.975	4	2.244	2.897	.023*
	ภายในกลุ่ม	151.018	195	.774		
	รวม	159.993	199			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	7.281	4	1.820	2.227	.068
	ภายในกลุ่ม	159.399	195	.817		
	รวม	166.681	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	8.309	4	2.077	3.171	.015*
	ภายในกลุ่ม	127.750	195	.655		
	รวม	136.059	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 139 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 4 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 6 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก และโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 140 - 145 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 140 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความสะดวก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท						
5,001 - 10,000 บาท						
10,001 - 20,000 บาท	.5519*					
20,001 - 30,000 บาท	.9181*	.5098*				
30,001 - 40,000 บาท	1.1571*	.7489*	.6053*			
40,001 บาทขึ้นไป	.9381*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 140 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาทมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกมากกว่าผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (.5519) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาทมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (.9181) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท (.5098) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (1.1571) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท (.7489) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.6053) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท (.9381)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

235

ตาราง 141 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท						
5,001 - 10,000 บาท						
10,001 - 20,000 บาท	.5866*					
20,001 - 30,000 บาท	1.0048*	.6281*	.4181*			
30,001 - 40,000 บาท	1.3429*	.9662*	.7562*			
40,001 บาทขึ้นไป	1.0214*	.6447*				

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 141 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท (.5866) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท (1.0048) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท (.6281) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.4181) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท (1.3429) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท (.9662) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.7562) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท (1.0214) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท (.6447)

ตาราง 142 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลเอกชน ด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท						
5,001 - 10,000 บาท						
10,001 - 20,000 บาท						
20,001 - 30,000 บาท	.7010*	.5867*	.4171*			
30,001 - 40,000 บาท	.8286*	.7143*	.5447*			
40,001 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 142 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความคงเส้นคงวา มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท (.7010) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท (.5867) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.4171) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (.8286) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท (.7143) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท(.5447)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

237

ตาราง 143 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท						
5,001 - 10,000 บาท						
10,001 - 20,000 บาท						
20,001 - 30,000 บาท	.6067*	.4909*				
30,001 - 40,000 บาท	.9857*	.8699*	.5661*			
40,001 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 143 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท (.6067) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท (.4909) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (.9857) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท (.8699) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.5661)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

238

ตาราง 144 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความปลอดภัย จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท						
5,001 - 10,000 บาท						
10,001 - 20,000 บาท	.5904*					
20,001 - 30,000 บาท	1.1343*	.6411*	.5439*			
30,001 - 40,000 บาท	1.2000*	.7068*	.6096*			
40,001 บาทขึ้นไป	.8310*					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 144 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความปลอดภัย มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท (.5904) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท (1.1343) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท (.6411) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.5439) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (1.2000) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท (.7068) และ มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.6096) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 40,001 บาทขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 5,000 บาท (.8310)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

239

ตาราง 145 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ไม่เกิน 5,000 บาท	5,001 - 10,000 บาท	10,001 - 20,000 บาท	20,001 - 30,000 บาท	30,001 - 40,000 บาท	40,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 5,000 บาท						
5,001 - 10,000 บาท						
10,001 - 20,000 บาท						
20,001 - 30,000 บาท	.8933*	.5986*	.4281*			
30,001 - 40,000 บาท	.9429*	.6481*				
40,001 บาทขึ้นไป						

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 145 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 - 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะภายนอกมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (.8933) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท (.5986) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท (.4281) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 - 40,000 บาท มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท (.9429) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท (.8699) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท (.6481)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

240

ตาราง 146 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
เอกชน จำแนกตาม ภูมิภาค (ตามทะเบียนบ้าน)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.249	2	1.125	1.224	.296
	ภายในกลุ่ม	181.066	197	.919		
	รวม	183.315	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	1.064	2	.532	.567	.568
	ภายในกลุ่ม	185.029	197	.939		
	รวม	186.093	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	4.045	2	2.023	2.327	.100
	ภายในกลุ่ม	171.238	197	.869		
	รวม	175.283	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	2.338	2	1.169	1.215	.299
	ภายในกลุ่ม	189.597	197	.962		
	รวม	191.935	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	2.384	2	1.192	1.183	.309
	ภายในกลุ่ม	198.461	197	1.007		
	รวม	200.845	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	2.232	2	1.116	1.311	.272
	ภายในกลุ่ม	167.697	197	.851		
	รวม	169.929	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.688	2	.844	.914	.403
	ภายในกลุ่ม	181.958	197	.924		
	รวม	183.646	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.917	2	1.458	1.997	.139
	ภายในกลุ่ม	143.878	197	.730		
	รวม	146.795	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 146 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	3.017	2	1.508	1.893	.153
	ภายในกลุ่ม	156.976	197	.797		
	รวม	159.993	199			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	3.765	2	1.882	2.276	.105
	ภายในกลุ่ม	162.916	197	.827		
	รวม	166.681	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.280	2	1.140	1.625	.200
	ภายในกลุ่ม	138.239	197	.702		
	รวม	140.519	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 146 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 10 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มี ภูมิฐานะ (ตามทะเบียนบ้าน) ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความ สะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคง เส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความ เข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

242

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ

โรงพยาบาลรัฐ และเอกชน จำแนกตามปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชนจำแนกตาม ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก รายละเอียดโรงพยาบาลรัฐ แสดงในตาราง 147 – 164 และโรงพยาบาลเอกชน แสดงในตาราง 165 – 171 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชนไม่แตกต่างกัน

H_1 : ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชนแตกต่างกัน

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน จำแนกตาม ปัจจัยในการเลือกใช้บริการของผู้ป่วยนอก รายละเอียดโรงพยาบาลรัฐ แสดงในตาราง 147 – 164 และโรงพยาบาลเอกชน แสดงในตาราง 165 – 171 มีสมมติฐาน ดังนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 147 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
จำแนกตามเหตุผลของการเลือกใช้บริการ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	13.466	2	2.244	3.108	.005*
	ภายในกลุ่ม	283.768	197	.722		
	รวม	297.234	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	14.358	2	2.393	3.237	.004*
	ภายในกลุ่ม	290.509	197	.739		
	รวม	304.867	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	3.650	2	.608	.863	.522
	ภายในกลุ่ม	277.002	197	.705		
	รวม	280.652	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	13.886	2	2.314	3.289	.004*
	ภายในกลุ่ม	276.514	197	.704		
	รวม	290.400	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	9.235	2	1.539	1.868	.085
	ภายในกลุ่ม	323.808	197	.824		
	รวม	333.043	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	7.965	2	1.327	2.277	.036*
	ภายในกลุ่ม	229.088	197	.583		
	รวม	237.052	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	16.089	2	2.681	3.945	.001*
	ภายในกลุ่ม	267.091	197	.680		
	รวม	283.180	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	11.922	2	1.987	3.656	.002*
	ภายในกลุ่ม	213.604	197	.544		
	รวม	225.526	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 147 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	9.083	2	1.514	2.302	.034*
	ภายในกลุ่ม	258.480	197	.658		
	รวม	267.563	199			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	11.181	2	1.863	2.776	.012*
	ภายในกลุ่ม	263.859	197	.671		
	รวม	275.040	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	9.220	2	1.537	3.127	.005*
	ภายในกลุ่ม	193.134	197	.491		
	รวม	202.355	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 147 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 2 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 8 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการ ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสุภาพ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า และโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 148 - 155 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 148 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ความสะดวก จำแนกตาม เหตุผลของการเลือกใช้บริการ

เหตุผลของการเลือกใช้บริการ	ใกล้บ้าน เดินทาง สะดวก	มีเครื่องมือทันสมัย/ แพทย์ เฉพาะทาง	ค่ารักษา ไม่แพง/ใช้ ตาม สิทธิบัตร	บริการ รวดเร็ว ทันใจ	เคยเป็น ผู้ป่วย เก่า รพ. นี้	ส่ง ต่อมา จากที่ อื่น	โรงพยาบาล บาลมี ชื่อเสียง ดี
ใกล้บ้าน เดินทาง สะดวก					.3719*		
มีเครื่องมือทันสมัย/ แพทย์เฉพาะทาง							
ค่ารักษาไม่แพง/ใช้ ตามสิทธิบัตร					.3821*		
บริการรวดเร็วทันใจ		.3686*			.5543*		
เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้							
ส่งต่อมา จากที่อื่น						.4258*	
โรงพยาบาลมีชื่อเสียงดี							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 148 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะใกล้บ้าน เดินทางสะดวก มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกมากกว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.3719) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะ เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.3821) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะ บริการรวดเร็วทันใจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะ มีเครื่องมือทันสมัย/แพทย์เฉพาะทาง (.3686) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะ เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.5543) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลที่มีเหตุผลของการเลือกใช้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บริการเพราะส่งต่อมา จากที่อื่น มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะ เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.4258)

ตาราง 149 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ ด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตาม เหตุผลของการเลือกใช้บริการ

เหตุผลของการเลือกใช้บริการ	ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก	มีเครื่องมือทันสมัย/ แพทย์เฉพาะทาง	ค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร	บริการรวดเร็วทันใจ	เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้	ส่งต่อมาจากที่อื่น	โรงพยาบาลมีชื่อเสียงดี
ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก					.4432*		
มีเครื่องมือทันสมัย/ แพทย์เฉพาะทาง							
ค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร					.3932*		
บริการรวดเร็วทันใจ					.5155*		
เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้							
ส่งต่อมา จากที่อื่น						.6164*	
โรงพยาบาลมีชื่อเสียงดี							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 149 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะใกล้บ้าน เดินทางสะดวก มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสารมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.4432) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.3932) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

บริการเพราะบริการรวดเร็วทันใจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.5155) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะส่งต่อมาจากที่อื่น มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.6164)

ตาราง 150 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ ด้านความสุภาพ จำแนกตาม เหตุผลของการเลือกใช้บริการ

เหตุผลของการเลือกใช้บริการ	ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก	มีเครื่องมือทันสมัย/ แพทย์เฉพาะทาง	คำรักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร	บริการรวดเร็วทันใจ	เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้	ส่งต่อมาจากที่อื่น	โรงพยาบาลมีชื่อเสียงดี
ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก		.4869*			.3701*		.5860*
มีเครื่องมือทันสมัย/ แพทย์เฉพาะทาง			.3745*		.2577*		.4736*
บริการรวดเร็วทันใจ				.4685*	.3517*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 150 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะใกล้บ้าน เดินทางสะดวก มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสุภาพมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะมีเครื่องมือทันสมัย/แพทย์เฉพาะทาง (.4869) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.3701) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

248

บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะโรงพยาบาลมีชื่อเสียงดี (.5860) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะมีเครื่องมือทันสมัย/แพทย์เฉพาะทาง (.3745) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.2577) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะโรงพยาบาลมีชื่อเสียงดี (.4736) ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะบริการรวดเร็วทันใจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะมีเครื่องมือทันสมัย/แพทย์เฉพาะทาง (.4685) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.3517)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 151 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความคงเส้นคงวา จำแนกตาม เหตุผลของการเลือกใช้บริการ

เหตุผลของการ เลือกใช้บริการ	ใกล้บ้าน เดินทาง สะดวก	มีเครื่องมือ ทันสมัย/ แพทย์ เฉพาะทาง	ค่ารักษา ไม่แพง/ใช้ ตาม สิทธิบัตร	บริการ รวดเร็ว ทันใจ	เคยเป็น ผู้ป่วย เก่า รพ. นี้	ส่ง ต่อมา จากที่ อื่น	โรงพยาบาล บาลมี ชื่อเสียง ดี
ใกล้บ้าน เดินทาง สะดวก					.2422*		
มีเครื่องมือทันสมัย/ แพทย์เฉพาะทาง ค่ารักษาไม่แพง/ใช้ ตามสิทธิบัตร		.4212*					
บริการรวดเร็วทันใจ				.4030*			
เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ ส่งต่อมา จากที่อื่น โรงพยาบาลมีชื่อเสียงดี							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 151 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะใกล้บ้าน เดินทางสะดวก มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความคงเส้นคงวามากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.2422) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะบริการรวดเร็วทันใจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะมีเครื่องมือทันสมัย/แพทย์เฉพาะทาง (.4212) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.2476)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

250

ตาราง 152 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตาม เหตุผลของการเลือกใช้บริการ

เหตุผลของการเลือกใช้บริการ	ใกล้บ้าน เดินทาง สะดวก	มีเครื่องมือ ทันสมัย/ แพทย์ เฉพาะทาง	การรักษา ไม่แพง/ใช้ ตาม สิทธิบัตร	บริการ รวดเร็ว ทันใจ	เคยเป็น ผู้ป่วย เก่า รพ. นี้	ส่ง ต่อมา จากที่ อื่น	โรงพยาบาล บาลมี ชื่อเสียง ดี
ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก		.4156*			.4592*		
มีเครื่องมือทันสมัย/ แพทย์เฉพาะทาง					.3552*		
การรักษาไม่แพง/ใช้ตาม สิทธิบัตร							
บริการรวดเร็วทันใจ		.4605*			.5040*		
เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ ส่งต่อมา จากที่อื่น โรงพยาบาลมีชื่อเสียงดี							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 152 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะใกล้บ้าน เดินทางสะดวก มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะมีเครื่องมือทันสมัย/แพทย์เฉพาะทาง (.4156) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาล ที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.4592) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะใกล้บ้าน เดินทางสะดวก มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.3552) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะใกล้บ้าน เดินทางสะดวก มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะมีเครื่องมือทันสมัย/แพทย์เฉพาะทาง (.4605) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.5040)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

251

ตาราง 153 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความปลอดภัย จำแนกตาม เหตุผลของการเลือกใช้บริการ

เหตุผลของการเลือกใช้บริการ	ใกล้บ้าน เดินทาง สะดวก	มีเครื่องมือ ทันสมัย/ แพทย์ เฉพาะทาง	ค่ารักษา ไม่แพง/ใช้ ตาม สิทธิบัตร	บริการ รวดเร็ว ทันใจ	เคยเป็น ผู้ป่วย เก่า รพ. นี้	ส่ง ต่อมา จากที่ อื่น	โรงพยาบาล บาลมี ชื่อเสียง ดี
ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก		.3844*			.3633*		.4491*
มีเครื่องมือทันสมัย/ แพทย์เฉพาะทาง							
ค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตาม สิทธิบัตร							
บริการรวดเร็วทันใจ							
เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้							
ส่งต่อมา จากที่อื่น		.5577*	.3563*				
โรงพยาบาลมีชื่อเสียงดี							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 153 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะใกล้บ้าน เดินทางสะดวก มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านความปลอดภัย มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะมีเครื่องมือทันสมัย/แพทย์เฉพาะทาง (.3844) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.3633) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาล ที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.4491) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะส่งต่อมา จากที่อื่นมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะมีเครื่องมือทันสมัย/แพทย์เฉพาะทาง (.5577) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐ ที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร (.3563)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

252

ตาราง 154 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตาม เหตุผลของการเลือกใช้บริการ

เหตุผลของการเลือกใช้บริการ	ใกล้บ้าน เดินทาง สะดวก	มีเครื่องมือ ทันสมัย/ แพทย์ เฉพาะทาง	ค่ารักษา ไม่แพง/ใช้ ตาม สิทธิบัตร	บริการ รวดเร็ว ทันใจ	เคยเป็น ผู้ป่วย เก่า รพ. นี้	ส่ง ต่อมา จากที่ อื่น	โรงพยาบาล บาลมี ชื่อเสียง ดี
ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก					.2826*		
มีเครื่องมือทันสมัย/ แพทย์เฉพาะทาง							
ค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตาม สิทธิบัตร							
บริการรวดเร็วทันใจ		.3946*			.4074*		
เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ ส่งต่อมา จากที่อื่น โรงพยาบาลมีชื่อเสียงดี							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 154 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะใกล้บ้าน เดินทางสะดวก มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการด้านลักษณะภายนอกมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.2826) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะบริการรวดเร็วทันใจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะมีเครื่องมือทันสมัย/แพทย์เฉพาะทาง (.3946) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.4074)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

253

ตาราง 155 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตาม เหตุผลของการเลือกใช้บริการ

เหตุผลของการเลือกใช้บริการ	ใกล้บ้าน เดินทาง สะดวก	มีเครื่องมือ ทันสมัย/ แพทย์ เฉพาะทาง	ค่ารักษา ไม่แพง/ใช้ ตาม สิทธิบัตร	บริการ รวดเร็ว ทันใจ	เคยเป็น ผู้ป่วย เก่า รพ. นี้	ส่ง ต่อมา จากที่ อื่น	โรงพยาบาล บาลมี ชื่อเสียง ดี
ใกล้บ้าน เดินทางสะดวก					.3475*		
มีเครื่องมือทันสมัย/ แพทย์เฉพาะทาง							
ค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตาม สิทธิบัตร							
บริการรวดเร็วทันใจ			.2679*		.4172*		.5097*
เคยเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้							
ส่งต่อมา จากที่อื่น					.4166*		
โรงพยาบาลมีชื่อเสียงดี							

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 155 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะใกล้บ้าน เดินทางสะดวก มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเข้าใจลูกค้า มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.3475) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะบริการรวดเร็วทันใจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะค่ารักษาไม่แพง/ใช้ตามสิทธิบัตร (.3946) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.4172) และมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล รัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะ โรงพยาบาลมีชื่อเสียงดี (.5097) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะส่งต่อมา จากที่อื่น มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการเพราะเป็นผู้ป่วยเก่า รพ.นี้ (.4166)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

254

ตาราง 156 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
จำแนกตามรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น และวิธีการรักษา

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	.608	2	.304	.407	.666
	ภายในกลุ่ม	296.627	197	.747		
	รวม	297.234	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.601	2	1.300	1.708	.183
	ภายในกลุ่ม	302.266	197	.761		
	รวม	304.867	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	1.669	2	.835	1.188	.306
	ภายในกลุ่ม	278.983	197	.703		
	รวม	280.652	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.501	2	.751	1.031	.357
	ภายในกลุ่ม	288.899	197	.728		
	รวม	290.400	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	6.147	2	3.073	3.732	.025*
	ภายในกลุ่ม	326.896	197	.823		
	รวม	333.043	199			
ความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	5.491	2	1.373	2.341	.054
	ภายในกลุ่ม	236.987	2	.597		
	รวม	237.052	197			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	.110	199	.055	.077	.926
	ภายในกลุ่ม	283.070	2	.713		
	รวม	283.180	197			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.426	199	.713	1.263	.284
	ภายในกลุ่ม	224.100	2	.564		
	รวม	225.526	197			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

255

ตาราง 156 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	.270	199	.135	.201	.818
	ภายในกลุ่ม	267.293	2	.673		
	รวม	267.563	197			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	.135	199	.068	.098	.907
	ภายในกลุ่ม	274.905	2	.692		
	รวม	275.040	197			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.494	199	.247	.486	.616
	ภายในกลุ่ม	201.861	2	.508		
	รวม	202.355	197			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 156 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 9 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น และวิธีการรักษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า และโดยรวมไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 1 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น และวิธีการรักษา ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือ แตกต่างกันได้ จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 157 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 256

ตาราง 157 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความน่าเชื่อถือ จำแนกตาม รายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น
และวิธีการรักษา

รายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ ท่านเป็น และวิธีการรักษา	ไม่เคยได้รับ	ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	ได้รับ และเข้าใจดี
ไม่เคยได้รับ			
ได้รับ แต่ไม่ค่อยเข้าใจ	.3935*		
ได้รับ และเข้าใจดี	.3152*		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 157 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับโรค
ที่ท่านเป็น และวิธีการรักษา ได้รับแต่ไม่ค่อยเข้าใจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการ
ให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีรายละเอียด
เกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น และวิธีการรักษา ไม่เคยได้รับ (.3935) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล
รัฐที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น และวิธีการรักษาได้รับ แต่เข้าใจดี มีระดับความพึงพอใจที่มี
ต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับ
โรคที่ท่านเป็น และวิธีการรักษา ไม่เคยได้รับ (.3152)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

257

ตาราง 158 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	15.953	2	3.988	5.601	.000*
	ภายในกลุ่ม	281.281	197	.712		
	รวม	297.234	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.826	2	1.207	1.588	.177
	ภายในกลุ่ม	300.041	197	.760		
	รวม	304.867	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	3.783	2	.946	1.349	.251
	ภายในกลุ่ม	276.869	197	.701		
	รวม	280.652	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	6.870	2	1.718	2.393	.050
	ภายในกลุ่ม	283.530	197	.718		
	รวม	290.400	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	4.974	2	1.244	1.497	.202
	ภายในกลุ่ม	328.069	197	.831		
	รวม	333.043	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	5.491	2	1.373	2.341	.054
	ภายในกลุ่ม	231.562	197	.586		
	รวม	237.052	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	11.419	2	2.855	4.149	.003*
	ภายในกลุ่ม	271.761	197	.688		
	รวม	283.180	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	8.517	2	2.129	3.876	.004*
	ภายในกลุ่ม	217.010	197	.549		
	รวม	225.526	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 158 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	16.610	2	4.153	6.536	.000*
	ภายในกลุ่ม	250.953	197	.635		
	รวม	267.563	199			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	6.838	2	1.709	2.518	.041*
	ภายในกลุ่ม	268.202	197	.679		
	รวม	275.040	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	7.213	2	1.803	3.650	.006*
	ภายในกลุ่ม	195.141	197	.494		
	รวม	202.355	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 158 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 5 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความสะอาด ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้า และโดยรวม แตกต่างกันได้ จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 159 - 163 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

259

ตาราง 159 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความสะดวก จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

สิทธิการรักษาพยาบาล	ไม่มี/จ่ายค่า รักษาเอง	เบิกกองทุน ประกัน สังคม	เบิกสวัสดิการ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เบิกประกัน สุขภาพ ถ้วนหน้า	ใช้บัตร พระบรม ราชานุเคราะห์
ไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง		.3794*			
เบิกกองทุนประกันสังคม					
เบิกสวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	.3738*	.7532*			
เบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า		.5340*			
ใช้บัตรพระบรมราชานุเคราะห์					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 159 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล ไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวกมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกกองทุนประกันสังคม (.3794) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกสวัสดิการ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มา ใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง (.3738) มากกว่า ผู้ป่วยนอก ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลเบิกกองทุนประกันสังคม (.7532) ผู้ป่วยนอก ที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีระดับความ พึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิ การรักษาพยาบาลเบิกกองทุนประกันสังคม (.5340)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 160 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

สิทธิการรักษาพยาบาล	ไม่มี/จ่ายค่า รักษาเอง	เบิกกองทุน ประกัน สังคม	เบิกสวัสดิการ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เบิกประกัน สุขภาพ ถ้วนหน้า	ใช้บัตร พระบรม ราชานุเคราะห์
ไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง					
เบิกกองทุนประกันสังคม					
เบิกสวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	.3184*	.5841*			
เบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า		.4726*			
ใช้บัตรพระบรมราชานุเคราะห์		.8714*			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 160 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล ไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง (.3184) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกกองทุนประกันสังคม (.5841) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกกองทุนประกันสังคม (.4726) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล ใช้บัตรพระบรมราชานุเคราะห์ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกกองทุนประกันสังคม (.8714)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 161 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความปลอดภัย จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

สิทธิการรักษาพยาบาล	ไม่มี/จ่ายค่า รักษาเอง	เบิกกองทุน ประกัน สังคม	เบิกสวัสดิการ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เบิกประกัน สุขภาพ ถ้วนหน้า	ใช้บัตร พระบรม ราชานุเคราะห์
ไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง					
เบิกกองทุนประกันสังคม					
เบิกสวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	.3030*	.4688*		.2943*	
เบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า					
ใช้บัตรพระบรมราชานุเคราะห์	.5812*	.7471*		.5726*	

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 161 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความปลอดภัยมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล ไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง (.3030) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกกองทุนประกันสังคม (.4688) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า (.2943) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล ใช้บัตรพระบรมราชานุเคราะห์ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็วมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล ไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง (.5812) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกกองทุนประกันสังคม (.7471) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า (.5726)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

262

ตาราง 162 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

สิทธิการรักษาพยาบาล	ไม่มี/จ่ายค่า รักษาเอง	เบิกกองทุน ประกันสังคม	เบิกสวัสดิการ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เบิกประกัน สุขภาพถ้วน หน้า	ใช้บัตรพระ บรมราชานุ เคราะห์
ไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง		.3551*			
เบิกกองทุน ประกันสังคม					
เบิกสวัสดิการ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	.4495*	.8046*		.3135*	
เบิกประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า		.4911*			
ใช้บัตรพระบรมราชานุ เคราะห์					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 162 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล ไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะภายนอก มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกกองทุนประกันสังคม (.3551) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจรัฐที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล ไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง (.4495) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาล ที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกกองทุนประกันสังคม (.8046) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า (.3135) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกกองทุนประกันสังคม (.4911)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

263

ตาราง 163 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐ ด้านความเข้าใจลูกค้า จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

สิทธิการรักษาพยาบาล	ไม่มี/จ่ายค่า รักษาเอง	เบิกกองทุน ประกันสังคม	เบิกสวัสดิการ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เบิกประกัน สุขภาพถ้วน หน้า	ใช้บัตรพระ บรมราชานุ เคราะห์
ไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง					
เบิกกองทุน					
ประกันสังคม					
เบิกสวัสดิการ		.4842*			
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ					
เบิกประกันสุขภาพ		.3224*			
ถ้วนหน้า					
ใช้บัตรพระบรมราชานุ เคราะห์					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 163 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเข้าใจลูกค้ามากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกกองทุนประกันสังคม (.4842) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลรัฐที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกกองทุนประกันสังคม (.3224)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

264

ตาราง 164 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ
จำแนกตามระยะเวลาการเดินทางมารับการบริการ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.171	2	.585	.785	.457
	ภายในกลุ่ม	296.064	197	.746		
	รวม	297.234	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	.109	2	.055	.071	.931
	ภายในกลุ่ม	304.758	197	.768		
	รวม	304.867	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	.062	2	.031	.044	.957
	ภายในกลุ่ม	280.590	197	.707		
	รวม	280.652	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.964	2	.482	.661	.517
	ภายในกลุ่ม	289.436	197	.729		
	รวม	290.400	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	.981	2	.491	.587	.557
	ภายในกลุ่ม	332.062	197	.836		
	รวม	333.043	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	1.508	2	.754	1.271	.282
	ภายในกลุ่ม	235.544	197	.593		
	รวม	237.052	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	.520	2	.260	.365	.694
	ภายในกลุ่ม	282.660	197	.712		
	รวม	283.180	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	3.371	2	1.685	3.012	.050
	ภายในกลุ่ม	222.155	197	.560		
	รวม	225.526	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 164 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	1.503	2	.751	1.121	.327
	ภายในกลุ่ม	266.060	197	.670		
	รวม	267.563	199			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.545	2	1.273	1.854	.158
	ภายในกลุ่ม	272.494	197	.686		
	รวม	275.040	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.660	2	.330	.650	.523
	ภายในกลุ่ม	201.694	197	.508		
	รวม	202.355	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 164 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 10 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลรัฐที่มีระยะเวลาการเดินทางมารับการบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

266

ตาราง 165 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
เอกชน จำแนกตามเหตุผลของการเลือกใช้บริการ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	4.926	6	.821	.888	.505
	ภายในกลุ่ม	178.389	193	.924		
	รวม	183.315	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	5.020	6	.837	.892	.502
	ภายในกลุ่ม	181.073	193	.938		
	รวม	186.093	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	7.068	6	1.178	1.352	.236
	ภายในกลุ่ม	168.215	193	.872		
	รวม	175.283	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	8.765	6	1.461	1.539	.167
	ภายในกลุ่ม	183.170	193	.949		
	รวม	191.935	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	6.598	6	1.100	1.093	.368
	ภายในกลุ่ม	194.247	193	1.006		
	รวม	200.845	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	1.749	6	.291	.334	.918
	ภายในกลุ่ม	168.180	193	.871		
	รวม	169.929	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	2.257	6	.376	.400	.878
	ภายในกลุ่ม	181.389	193	.940		
	รวม	183.646	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.117	6	.353	.471	.830
	ภายในกลุ่ม	144.678	193	.750		
	รวม	146.795	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 165 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	2.595	6	.432	.530	.785
	ภายในกลุ่ม	157.398	193	.816		
	รวม	159.993	199			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	5.402	6	.900	1.077	.377
	ภายในกลุ่ม	161.279	193	.836		
	รวม	166.681	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3.646	6	.608	.857	.528
	ภายในกลุ่ม	136.873	193	.709		
	รวม	140.519	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 165 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 10 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีเหตุผลของการเลือกใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

268

ตาราง 166 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน
จำแนกตามรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น และวิธีการรักษา

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.767	2	1.383	1.509	.224
	ภายในกลุ่ม	180.548	197	.916		
	รวม	183.315	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	3.013	2	1.507	1.621	.200
	ภายในกลุ่ม	183.080	197	.929		
	รวม	186.093	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	.996	2	.498	.563	.570
	ภายในกลุ่ม	174.287	197	.885		
	รวม	175.283	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	1.129	2	.564	.583	.559
	ภายในกลุ่ม	190.806	197	.969		
	รวม	191.935	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	3.374	2	1.687	1.683	.189
	ภายในกลุ่ม	197.471	197	1.002		
	รวม	200.845	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	3.927	2	1.963	2.330	.100
	ภายในกลุ่ม	166.002	197	.843		
	รวม	169.929	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	1.325	2	.663	.716	.490
	ภายในกลุ่ม	182.321	197	.925		
	รวม	183.646	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.261	2	.631	.854	.427
	ภายในกลุ่ม	145.534	197	.739		
	รวม	146.795	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 166 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	1.526	2	.763	.949	.389
	ภายในกลุ่ม	158.467	197	.804		
	รวม	159.993	199			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	2.229	2	1.115	1.335	.265
	ภายในกลุ่ม	164.452	197	.835		
	รวม	166.681	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	1.951	2	.976	1.387	.252
	ภายในกลุ่ม	138.568	197	.703		
	รวม	140.519	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 166 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 10 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีรายละเอียดเกี่ยวกับโรคที่ท่านเป็น และวิธีการรักษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

270

ตาราง 167 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน
จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	10.537	3	3.512	3.984	.009*
	ภายในกลุ่ม	172.778	196	.882		
	รวม	183.315	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	4.473	3	1.491	1.609	.189
	ภายในกลุ่ม	181.620	196	.927		
	รวม	186.093	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	5.596	3	1.865	2.155	.095
	ภายในกลุ่ม	169.687	196	.866		
	รวม	175.283	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	11.396	3	3.799	4.124	.007*
	ภายในกลุ่ม	180.540	196	.921		
	รวม	191.935	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	6.991	3	2.330	2.356	.073
	ภายในกลุ่ม	193.854	196	.989		
	รวม	200.845	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	3.989	3	1.330	1.570	.198
	ภายในกลุ่ม	165.940	196	.847		
	รวม	169.929	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	6.525	3	2.175	2.407	.069
	ภายในกลุ่ม	177.121	196	.904		
	รวม	183.646	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	4.553	3	1.518	2.091	.103
	ภายในกลุ่ม	142.242	196	.726		
	รวม	146.795	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 167 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	6.507	3	2.169	2.770	.043*
	ภายในกลุ่ม	153.485	196	.783		
	รวม	159.993	199			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	6.269	3	2.090	2.553	.057
	ภายในกลุ่ม	160.412	196	.818		
	รวม	166.681	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	6.124	3	2.041	2.977	.033*
	ภายในกลุ่ม	134.394	196	.686		
	รวม	140.519	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 167 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 5 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน ส่วนค่า Sig. น้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 มี 5 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านความสุขภาพ ด้านลักษณะภายนอก และโดยรวมแตกต่างกัน จึงได้จำแนกเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ Fisher's LSD procedure ดังแสดงไว้ในตาราง 168 - 170 ต่อไปนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

272

ตาราง 168 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความสะดวก จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

สิทธิการ รักษาพยาบาล	ไม่มี/จ่ายค่า รักษาเอง	เบิกกองทุน ประกันสังคม	เบิกสวัสดิการ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เบิกประกัน สุขภาพ ถ้วนหน้า	ใช้บัตร พระบรม ราชานุเคราะห์
ไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง		.6410*		.4857*	
เบิกกองทุน ประกันสังคม			.5192*		
เบิกสวัสดิการ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ					
เบิกประกันสุขภาพ ถ้วนหน้า					
ใช้บัตรพระบรม ราชานุเคราะห์					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 168 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีสิทธิการ
รักษาพยาบาล ไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความ
สะดวกมากกว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกกองทุน
ประกันสังคม (.6410) มากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล
เบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า (.4857) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีสิทธิการ
รักษาพยาบาล เบิกสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการ
ให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกกองทุน
ประกันสังคม (.5192)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

273

ตาราง 169 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านความสุภาพ จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

สิทธิการรักษาพยาบาล	ไม่มี/จ่ายค่า รักษาเอง	เบิกกองทุน ประกันสังคม	เบิกสวัสดิการ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เบิกประกัน สุขภาพ ถ้วนหน้า	ใช้บัตรพระบรม ราชานุเคราะห์
ไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง		.7239*			
เบิกกองทุนประกันสังคม					
เบิกสวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			.6708*		
เบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า					
ใช้บัตรพระบรมราชานุเคราะห์					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 169 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีสิทธิการ
รักษาพยาบาล ไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความ
สุภาพมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกกองทุน
ประกันสังคม (.7239) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล
เบิกสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า
ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชนที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกกองทุนประกันสังคม
(.6708)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

274

ตาราง 170 การทดสอบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลเอกชน ด้านลักษณะภายนอก จำแนกตามสิทธิการรักษาพยาบาล

สิทธิการรักษาพยาบาล	ไม่มี/จ่ายค่า รักษาเอง	เบิกกองทุน ประกันสังคม	เบิกสวัสดิการ ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	เบิกประกัน สุขภาพ ถ้วนหน้า	ใช้บัตรพระบรม ราชานุเคราะห์
ไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง		.5054*			
เบิกกองทุนประกันสังคม					
เบิกสวัสดิการข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ			.5334*		
เบิกประกันสุขภาพถ้วนหน้า					
ใช้บัตรพระบรมราชานุเคราะห์					

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตาราง 170 พบว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีสิทธิการรักษาพยาบาลไม่มี/จ่ายค่ารักษาเอง มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านลักษณะภายนอก กันสังคม (.5054) ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกสวัสดิการข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการมากกว่า ผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีสิทธิการรักษาพยาบาล เบิกกองทุนประกันสังคม (.5334)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

275

ตาราง 171 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน
จำแนกตาม ระยะเวลาการเดินทางมารับการบริการ

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.354	2	.677	.733	.482
	ภายในกลุ่ม	181.961	197	.924		
	รวม	183.315	199			
ด้านการติดต่อสื่อสาร	ระหว่างกลุ่ม	2.126	2	1.063	1.138	.323
	ภายในกลุ่ม	183.967	197	.934		
	รวม	186.093	199			
ด้านความสามารถ	ระหว่างกลุ่ม	.377	2	.188	.212	.809
	ภายในกลุ่ม	174.906	197	.888		
	รวม	175.283	199			
ด้านความสุภาพ	ระหว่างกลุ่ม	.727	2	.363	.374	.688
	ภายในกลุ่ม	191.209	197	.971		
	รวม	191.935	199			
ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	1.417	2	.708	.700	.498
	ภายในกลุ่ม	199.428	197	1.012		
	รวม	200.845	199			
ด้านความคงเส้นคงวา	ระหว่างกลุ่ม	2.009	2	1.004	1.178	.310
	ภายในกลุ่ม	167.920	197	.852		
	รวม	169.929	199			
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	ระหว่างกลุ่ม	.259	2	.130	.139	.870
	ภายในกลุ่ม	183.387	197	.931		
	รวม	183.646	199			
ด้านความปลอดภัย	ระหว่างกลุ่ม	.233	2	.116	.156	.855
	ภายในกลุ่ม	146.562	197	.744		
	รวม	146.795	199			



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 171 (ต่อ)

ระดับความพึงพอใจ		SS	df	MS	F	Sig.
ด้านลักษณะภายนอก	ระหว่างกลุ่ม	.185	2	.092	.114	.893
	ภายในกลุ่ม	159.808	197	.811		
	รวม	159.993	199			
ด้านความเข้าใจลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	.551	2	.276	.327	.722
	ภายในกลุ่ม	166.129	197	.843		
	รวม	166.681	199			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	.650	2	.325	.457	.634
	ภายในกลุ่ม	139.869	197	.710		
	รวม	140.519	199			

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 171 ผลการวิเคราะห์ด้วยสถิติ One way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งค่า Sig. มากกว่าค่า .05 ทั้ง 10 ด้าน แสดงว่าผู้ป่วยนอกที่มาใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนที่มีระยะเวลาการเดินทางมารับการบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความสะดวก ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความสุภาพ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านลักษณะภายนอก ด้านความเข้าใจลูกค้าไม่แตกต่างกัน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

277

ตอนที่ 8 ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ
โรงพยาบาลรัฐ และเอกชนกับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐและเอกชน

การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณระหว่างระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอก
ที่มารับบริการ กับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ โดยมีระดับการตัดสินใจใช้
บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ เป็นตัวพยากรณ์ และระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการ เป็นตัวถูกพยากรณ์ รายละเอียดโรงพยาบาลรัฐ แสดงดังตาราง 172 โรงพยาบาล
เอกชน แสดงดังตาราง 173 มีสมมติฐานเพื่อการทดสอบ ดังนี้

H_0 : ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐ และเอกชน
ไม่มีความสัมพันธ์และไม่มีอิทธิพลต่อ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลรัฐและเอกชน

H_1 : ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐ และเอกชน
มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อ ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
รัฐและเอกชน



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 278

ตาราง 172 ผลการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐ
กับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลรัฐ

ตัวพยากรณ์	b	Beta	t	Sig.
ด้านความสะดวก	.096	.118	3.259	.001*
ด้านการติดต่อสื่อสาร	-.007	-.008	-2.250	.803
ด้านความสามารถ	.032	.038	1.068	.286
ด้านความสุภาพ	.121	.148	3.708	.000*
ด้านความน่าเชื่อถือ	-.017	-.023	-6.225	.532
ด้านความคงเส้นคงวา	.218	.240	7.046	.000*
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	.195	.235	5.533	.000*
ด้านความปลอดภัย	.151	.162	4.993	.000*
ด้านลักษณะภายนอก	.048	.056	1.428	.154
ด้านความเข้าใจลูกค้า	.074	.088	2.335	.020*
ค่าคงที่	.252			
R = .925	R ² = .856	R ² change = .856	F = 231.262	Sig. F = .000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 172 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยวิธี Enter พบว่า ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐ มีความสัมพันธ์ และมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ โรงพยาบาลรัฐ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เท่ากับ .856 แสดงว่าระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ ด้านความสะดวก ด้านความสุภาพ ด้านความคงเส้นคงวา ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย ด้านความเข้าใจลูกค้าสามารถพยากรณ์ ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการ โรงพยาบาลรัฐ ได้ร้อยละ 85.6

รูปแบบสมการสำหรับพยากรณ์

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลรัฐ = .252 + .096 (ด้านความสะดวก) + .121 (ด้านความสุภาพ) + .218 (ด้านความคงเส้นคงวา) + .195 (ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว) + .151 (ด้านความปลอดภัย) + .074 (ด้านความเข้าใจลูกค้า)



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตาราง 173 ผลการวิเคราะห์ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน กับระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน

ตัวพยากรณ์	b	Beta	t	Sig.
ด้านความสะดวก	.091	.121	1.635	.104
ด้านการติดต่อสื่อสาร	-.017	-.022	-.289	.773
ด้านความสามารถ	-.014	-.018	-.229	.819
ด้านความสุภาพ	.073	.099	1.160	.248
ด้านความน่าเชื่อถือ	.148	.206	2.429	.016*
ด้านความคงเส้นคงวา	.038	.048	.651	.516
ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว	.148	.197	2.205	.029*
ด้านความปลอดภัย	.121	.144	2.008	.046*
ด้านลักษณะภายนอก	.082	.102	1.187	.237
ด้านความเข้าใจลูกค้า	.069	.087	.989	.324
ค่าคงที่	.829			
R = .870	R ² = .757	R ² change = .757	F = 58.877	Sig. F = .000*

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตาราง 173 ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ โดยวิธี Enter พบว่า ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชนมีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พยากรณ์เท่ากับ .757 แสดงว่า ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว ด้านความปลอดภัย สามารถพยากรณ์ระดับการตัดสินใจใช้บริการของผู้ป่วยนอกที่มารับบริการโรงพยาบาลเอกชน ได้ร้อยละ 75.7

รูปแบบสมการสำหรับพยากรณ์

$$\text{ระดับความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชน} = .829 + .148 (\text{ด้านความน่าเชื่อถือ}) + .148 (\text{ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว}) + .121 (\text{ด้านความปลอดภัย})$$