

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมาย จึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ ดังนี้

สัญลักษณ์ และอักษรย่อทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	หมายถึง	การทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย
F	หมายถึง	การวิเคราะห์ความแปรปรวน
*	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.05$
**	หมายถึง	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $\alpha = 0.01$

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ใช้เกณฑ์ ดังนี้ (Best, 1977, p. 160)

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 – 1.49	มีความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด
1.50 – 2.49	มีความคิดเห็นในระดับน้อย
2.50 – 3.49	มีความคิดเห็นระดับปานกลาง
3.50 – 4.49	มีความคิดเห็นระดับมาก
4.50 – 5.00	มีความคิดเห็นระดับมากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว
แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพ
ของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตาม ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการตรวจสุขภาพ และแนวโน้มการมาใช้บริการในอนาคต

รายการ	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	74	57.71
หญิง	101	42.29
รวม	175	100.00
อายุ		
น้อยกว่า 25 ปี	32	18.29
25 - 40 ปี	73	41.71
41 - 55 ปี	44	25.14
มากกว่า 55 ปี	26	14.86
รวม	175	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	73	41.71
สมรส	82	46.86
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	20	11.43
รวม	175	100.00
อาชีพ		
นักเรียน/นักศึกษา	31	17.71
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	52	29.71
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	25	14.30
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	44	25.14
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน	23	13.14
รวม	175	100.00

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่มาใช้บริการตรวจสุขภาพ และแนวโน้มการมาใช้บริการในอนาคต (ต่อ)

รายการ	รวม	
	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	42	24.00
ปริญญาตรี	106	60.57
สูงกว่าปริญญาตรี	27	15.43
รวม	175	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 10,000 บาท	47	26.86
10,000-20,000 บาท	54	30.86
20,001-30,000 บาท	39	22.29
มากกว่า 30,000 บาท	35	19.99
รวม	175	100.00
จำนวนครั้งที่มาใช้บริการตรวจสุขภาพ		
มาเป็นครั้งแรก	91	52.00
2-4 ครั้ง	62	35.43
มากกว่า 4 ครั้ง	22	12.57
รวม	175	100.00
แนวโน้มการมาใช้บริการในอนาคต		
กลับมาใช้อีก	156	89.14
ไม่กลับมาใช้	19	10.86
รวม	175	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 57.71 อายุ 25 - 40 ปี ร้อยละ 41.71 รองลงมา 41 - 55 ปี ร้อยละ 25.14 และน้อยที่สุดมากกว่า 55 ปี ร้อยละ 14.86 สถานภาพ สมรส ร้อยละ 46.86 รองลงมา โสด ร้อยละ 41.71 และน้อยที่สุด หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ร้อยละ 11.43 อาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 29.71 รองลงมา ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 25.14 และน้อยที่สุด พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน ร้อยละ 13.14 ระดับ การศึกษา ปริญญาตรี ร้อยละ 60.57 รองลงมา ต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 24.00 และน้อยที่สุด สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 15.43 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,000-20,000 บาท ร้อยละ 30.86 รองลงมา น้อยกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 26.86 และน้อยที่สุด มากกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 20.00 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการตรวจสุขภาพ มาเป็นครั้งแรก ร้อยละ 52.00 รองลงมา 2-4 ครั้ง ร้อยละ 35.43 และน้อยที่สุด มากกว่า 4 ครั้ง ร้อยละ 12.57 แนวโน้มการมาใช้บริการในอนาคต กลับมาใช้อีก ร้อยละ 89.14 รองลงมา ไม่กลับมาใช้ ร้อยละ 10.86

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน

รายการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ด้านสภาพแวดล้อม	4.21	0.46	มาก
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.30	0.45	มาก
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.36	0.42	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.42	0.43	มาก
5. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	4.17	0.58	มาก
รวม	4.29	0.36	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้ความมั่นใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ด้านการตอบสนองลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ด้านความน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ด้านสภาพแวดล้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 และด้านการเอาใจใส่ลูกค้า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของ
โรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านสภาพแวดล้อม

รายการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย อากาศถ่ายเทสะดวก	4.45	0.81	มาก
2. สถานที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	4.09	0.77	มาก
3. พื้นที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.10	0.76	มาก
4. อุปกรณ์และของเครื่องใช้สะอาด	4.17	0.69	มาก
5. อุปกรณ์และของเครื่องใช้ทันสมัย	4.21	0.83	มาก
6. อุปกรณ์และของเครื่องใช้มีเพียงพอ	4.27	0.67	มาก
7. ป้ายแสดงหน่วยงานและเส้นทางเดินชัดเจน	4.23	0.67	มาก
8. พนักงานแต่งกายเรียบร้อยและสะอาด	3.99	0.67	มาก
9. สาธารณูปโภคสะอาดและเพียงพอ	4.38	0.65	มาก
รวม	4.21	0.46	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบภาพมีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ สถานที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย อากาศถ่ายเทสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 สาธารณูปโภคสะอาดและเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 อุปกรณ์และของเครื่องใช้มีเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 ป้ายแสดงหน่วยงานและเส้นทางเดินชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 อุปกรณ์และของเครื่องใช้ทันสมัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 อุปกรณ์และของเครื่องใช้สะอาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 พื้นที่ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 สถานที่ที่มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และพนักงานแต่งกายเรียบร้อยและสะอาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของ
โรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านความน่าเชื่อถือ

รายการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. การตรวจสอบภาพมีความปลอดภัย	4.45	0.61	มาก
2. การตรวจสอบภาพมีความเป็นมาตรฐานสากล	4.14	0.76	มาก
3. โรงพยาบาลกำหนดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบภาพอย่างเหมาะสมและยุติธรรม	4.40	0.61	มาก
4. โรงพยาบาลมีหน่วยงานรับรองมาตรฐาน	4.39	0.59	มาก
5. โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพพจน์ดี	4.11	0.66	มาก
รวม	4.30	0.45	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบภาพ มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ การตรวจสอบภาพมีความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 โรงพยาบาลกำหนดค่าใช้จ่ายในการตรวจสอบภาพอย่างเหมาะสมและยุติธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 โรงพยาบาลมีหน่วยงานรับรองมาตรฐาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 การตรวจสอบภาพมีความเป็นมาตรฐานสากล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 โรงพยาบาลมีชื่อเสียงและภาพพจน์ดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของ
โรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านการตอบสนองลูกค้า

รายการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. ให้บริการตรงตามที่นัดหมาย	4.30	0.53	มาก
2. มีความสะดวก สบายในการรับบริการ	4.47	0.57	มาก
3. ระยะเวลาการรับบริการไม่นาน	4.27	0.58	มาก
4. ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน	4.11	0.65	มาก
5. จุดให้บริการแต่ละจุดอยู่ใกล้กัน	4.45	0.60	มาก
6. ให้บริการตามลำดับคิว (ก่อน-หลัง)	4.47	0.56	มาก
7. บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.45	0.61	มาก
รวม	4.36	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านการตอบสนองลูกค้า อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพ มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ มีความสะดวก สบายในการรับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ให้บริการตามลำดับคิว (ก่อน-หลัง) ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 จุดให้บริการแต่ละจุดอยู่ใกล้กัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ให้บริการตรงตามนัดหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ระยะเวลาการรับบริการไม่นาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 และขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ไม่ซับซ้อน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของ
โรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านการให้ความมั่นใจ

รายการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. บุคลากรให้บริการอย่างถูกต้อง แม่นยำ	4.51	0.61	มากที่สุด
2. บุคลากรให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม	4.47	0.57	มาก
3. บุคลากรมีความรู้ในการให้บริการ	4.55	0.60	มากที่สุด
4. บุคลากรผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.58	0.55	มากที่สุด
5. บุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ	3.96	0.79	มาก
รวม	4.42	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านการให้ความมั่นใจ อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบภาพ มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด 3 ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ บุคลากรผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 บุคลากรมีความรู้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 และบุคลากรให้บริการอย่างถูกต้อง แม่นยำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 และอยู่ในระดับมาก 2 ข้อ คือ บุคลากรให้บริการอย่างสุภาพอ่อนน้อม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และบุคลากรผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพน่าเชื่อถือ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของ
โรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า

รายการ	\bar{X}	SD	แปลผล
1. บุคลากรรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ และ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	3.97	0.70	มาก
2. บุคลากรตอบคำถามและอธิบายข้อสงสัยชัดเจนเข้าใจง่าย	4.07	0.73	มาก
3. บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาค	4.23	0.72	มาก
4. การบริการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ด้วยสื่อต่างๆเป็นรายบุคคล	4.41	0.55	มาก
รวม	4.17	0.58	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว มีความ
คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า
อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพ
มีความคิดเห็น อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับจากมากไปน้อย คือ การ
บริการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ด้วยสื่อต่างๆ เป็นรายบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 บุคลากรให้บริการ
ด้วยความเสมอภาค ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 บุคลากรตอบคำถามและอธิบายข้อสงสัยชัดเจนเข้าใจง่าย
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 และบุคลากรรับฟังความคิดเห็น ความต้องการ และข้อเสนอแนะของ
ผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.97

ส่วนที่ 3 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของ
โรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ

ตารางที่ 4.8 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพการ
ให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย		หญิง		t	P-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านสภาพแวดล้อม	4.22	0.47	4.20	0.45	0.267	0.790
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.34	0.46	4.27	0.45	0.948	0.345
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.39	0.42	4.34	0.42	0.853	0.395
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.47	0.41	4.38	0.44	1.499	0.136
5. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	4.25	0.56	4.11	0.59	1.552	0.123
รวม	4.33	0.36	4.26	0.36	1.349	0.179

$$* P \geq 0.05 \quad df = \infty \quad t = \pm 1.960$$

$$** P \geq 0.01 \quad df = \infty \quad t = \pm 2.576$$

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพ เพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพการให้บริการ
 ตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามอายุ

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	0.391	3	0.130	0.612	0.608
	ภายในกลุ่ม	36.414	171	0.213		
	รวม	36.805	174			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.427	3	0.142	0.690	0.559
	ภายในกลุ่ม	35.242	171	0.206		
	รวม	35.669	174			
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.275	3	0.092	0.507	0.677
	ภายในกลุ่ม	30.862	171	0.180		
	รวม	31.136	174			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.135	3	0.045	0.243	0.866
	ภายในกลุ่ม	31.773	171	0.186		
	รวม	31.909	174			
5. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.960	3	0.320	0.953	0.416
	ภายในกลุ่ม	57.397	171	0.336		
	รวม	58.357	174			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.189	3	0.063	0.477	0.698
	ภายในกลุ่ม	22.559	171	0.132		
	รวม	22.748	174			

* $P \geq 0.05$ $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ $F = 2.60$

** $P \geq 0.01$ $df_1 = 3$ $df_2 = \infty$ $F = 3.78$

จากตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพ ที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.10 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามสถานภาพสมรส

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	0.418	2	0.209	0.988	0.374
	ภายในกลุ่ม	36.387	172	0.212		
	รวม	36.805	174			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.074	2	0.037	0.178	0.836
	ภายในกลุ่ม	35.595	172	0.207		
	รวม	35.669	174			
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.099	2	0.050	0.275	0.759
	ภายในกลุ่ม	31.037	172	0.180		
	รวม	31.136	174			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.023	2	0.012	0.062	0.939
	ภายในกลุ่ม	31.886	172	0.185		
	รวม	31.909	174			
5. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.145	2	0.072	0.214	0.807
	ภายในกลุ่ม	58.213	172	0.338		
	รวม	58.357	174			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.117	2	0.058	0.445	0.641
	ภายในกลุ่ม	22.631	172	0.132		
	รวม	22.748	174			

$$* P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 3.00$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 4.61$$

จากตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพ ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.11 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามอาชีพ

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.278	4	0.319	1.529	0.196
	ภายในกลุ่ม	35.528	170	0.209		
	รวม	36.805	174			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.348	4	0.087	0.418	0.795
	ภายในกลุ่ม	35.321	170	0.208		
	รวม	35.669	174			
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.038	4	0.260	1.466	0.214
	ภายในกลุ่ม	30.098	170	0.177		
	รวม	31.136	174			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.396	4	0.349	1.944	0.105
	ภายในกลุ่ม	30.513	170	0.179		
	รวม	31.909	174			
5. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.171	4	0.293	0.871	0.482
	ภายในกลุ่ม	57.186	170	0.336		
	รวม	58.357	174			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.623	4	0.156	1.198	0.313
	ภายในกลุ่ม	22.124	170	0.130		
	รวม	22.748	174			

$$* P \geq 0.05 \quad df_1 = 4 \quad df_2 = \infty \quad F = 2.37$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 4 \quad df_2 = \infty \quad F = 3.32$$

จากตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพ ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	0.073	2	0.036	0.170	0.843
	ภายในกลุ่ม	36.733	172	0.214		
	รวม	36.805	174			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.214	2	0.107	0.519	0.596
	ภายในกลุ่ม	35.455	172	0.206		
	รวม	35.669	174			
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.034	2	0.017	0.095	0.909
	ภายในกลุ่ม	31.102	172	0.181		
	รวม	31.136	174			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.227	2	0.113	0.616	0.541
	ภายในกลุ่ม	31.682	172	0.184		
	รวม	31.909	174			
5. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.163	2	0.082	0.241	0.785
	ภายในกลุ่ม	58.194	172	0.338		
	รวม	58.357	174			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.072	2	0.036	0.273	0.761
	ภายในกลุ่ม	22.676	172	0.132		
	รวม	22.748	174			

$$* P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 3.00$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 4.61$$

จากตารางที่ 4.12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	0.175	3	0.058	0.272	0.845
	ภายในกลุ่ม	36.630	171	0.214		
	รวม	36.805	174			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.284	3	0.095	0.458	0.712
	ภายในกลุ่ม	35.384	171	0.207		
	รวม	35.669	174			
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.649	3	0.216	1.213	0.306
	ภายในกลุ่ม	30.487	171	0.178		
	รวม	31.136	174			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.096	3	0.032	0.172	0.914
	ภายในกลุ่ม	31.812	171	0.186		
	รวม	31.909	174			
5. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	1.485	3	0.495	1.488	0.219
	ภายในกลุ่ม	56.873	171	0.333		
	รวม	58.357	174			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.083	3	0.028	0.210	0.889
	ภายในกลุ่ม	22.665	171	0.133		
	รวม	22.748	174			

$$* P \geq 0.05 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \infty \quad F = 2.60$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 3 \quad df_2 = \infty \quad F = 3.78$$

จากตารางที่ 4.13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสุขภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสุขภาพ ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการตรวจสอบสภาพ

รายการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P-value
1. ด้านสภาพแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	0.059	2	0.030	0.138	0.870
	ภายในกลุ่ม	36.746	172	0.214		
	รวม	36.805	174			
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	ระหว่างกลุ่ม	0.213	2	0.106	0.516	0.597
	ภายในกลุ่ม	35.456	172	0.206		
	รวม	35.669	174			
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.172	2	0.086	0.477	0.621
	ภายในกลุ่ม	30.964	172	0.180		
	รวม	31.136	174			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.130	2	0.065	0.352	0.703
	ภายในกลุ่ม	31.778	172	0.185		
	รวม	31.909	174			
5. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	ระหว่างกลุ่ม	0.076	2	0.038	0.112	0.894
	ภายในกลุ่ม	58.281	172	0.339		
	รวม	58.357	174			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.035	2	0.017	0.131	0.877
	ภายในกลุ่ม	22.713	172	0.132		
	รวม	22.748	174			

$$* P \geq 0.05 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 3.00$$

$$** P \geq 0.01 \quad df_1 = 2 \quad df_2 = \infty \quad F = 4.61$$

จากตารางที่ 4.14 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพ ที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการตรวจสอบสภาพต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว จำแนกตามแนวโน้มการมาใช้บริการในอนาคต

รายการ	กลับมาใช้อีก		ไม่กลับมาใช้		t	P-value
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD		
1. ด้านสภาพแวดล้อม	4.19	0.46	4.35	0.47	1.397	0.176
2. ด้านความน่าเชื่อถือ	4.30	0.45	4.24	0.49	0.525	0.605
3. ด้านการตอบสนองลูกค้า	4.37	0.43	4.27	0.34	1.175	0.251
4. ด้านการให้ความมั่นใจ	4.42	0.43	4.37	0.44	0.509	0.616
5. ด้านการเอาใจใส่ลูกค้า	4.17	0.57	4.18	0.69	0.087	0.932
รวม	4.29	0.36	4.28	0.38	0.092	0.928

* $P \geq 0.05$

df = ∞

t = ± 1.960

** $P \geq 0.01$

df = ∞

t = ± 2.576

จากตารางที่ 4.15 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยคะแนนคุณภาพการให้บริการตรวจสอบสภาพของโรงพยาบาลหัวเฉียว พบว่า ผู้ใช้บริการตรวจสอบสภาพ ที่มีแนวโน้มการมาใช้บริการในอนาคตต่างกัน มีความคิดเห็น ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน และพิจารณาเป็นรายด้าน ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ