

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ผู้วิจัยเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมาย ผู้วิจัยขอกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	ขนาดของตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ
df	แทน	ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของกำลังสองของค่าเบี่ยงเบน
MS	แทน	ความแปรปรวน
p*	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
p**	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
p***	แทน	การมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ตามความมุ่งหมายและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติความถี่ (frequency) และร้อยละ (percentage)

ตอนที่ 2 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี วิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างของนัยสำคัญทางสถิติจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้สูตรของเชฟเฟ (Scheffe's test)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (n = 392)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	169	43.1
หญิง	223	56.9
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	20	5.1
20 – 30 ปี	84	21.4
31 – 40 ปี	95	24.2
41 – 50 ปี	112	28.6
สูงกว่า 50 ปี	81	20.7
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	144	36.7
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	72	18.4
ปวส./ อนุปริญญา	111	28.3
ปริญญาตรี / เทียบเท่า	61	15.6
สูงกว่าปริญญาตรี	4	1.0
อาชีพ		
นักศึกษา / นักเรียน	70	17.9
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	65	16.5
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	98	25.0

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (n = 392)	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	80	20.4
อื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร	79	20.2
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	265	67.6
10,001 – 20,000 บาท	56	14.3
20,001 – 30,000 บาท	64	16.3
สูงกว่า 30,000 บาท	7	1.8
สถานภาพ		
ผู้ป่วยใน	97	24.7
ผู้ป่วยนอก	98	25.1
ญาติ	75	19.1
ผู้มาเยี่ยม	79	20.2
พ่อแม่/พี่น้อง	35	8.9
อื่นๆ โปรดระบุ.....	8	2.0
การรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาล		
หนังสือพิมพ์ / วารสาร	130	33.1
ปากต่อปาก	243	62.0
วิทยุ	16	4.1
โทรทัศน์	3	.8
โรงพยาบาลที่รักษา		
รัฐบาล	288	73.5
เอกชน	46	11.7
ทั้ง 2 แห่ง	58	14.8

จากตาราง 3 แสดงข้อมูลผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชนในอำเภอเมืองจังหวัดสิงห์บุรีส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.9 อายุ 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.6 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 36.7 อาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 25.0 รายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 67.6 สถานภาพเป็น

ผู้ป่วยนอก คิดเป็นร้อยละ 25.0 การรับรู้คุณภาพของโรงพยาบาลจากปากต่อปาก คิดเป็นร้อยละ 62.0 โรงพยาบาลที่รักษาส่วนใหญ่คือโรงพยาบาลรัฐ คิดเป็นร้อยละ 73.5

ตอนที่ 2 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี

ตาราง 4 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระดับของการรับรู้คุณภาพการบริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เครื่องมือ เครื่องใช้ทันสมัย	4.77	0.49	มากที่สุด
2. อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่สวยงามและน่าสนใจ	4.53	0.55	มากที่สุด
3. ผู้ให้บริการต้องมีลักษณะท่าทางคล่องแคล่วว่องไว	4.37	0.58	มากที่สุด
4. เอกสารสิ่งพิมพ์เกี่ยวกับการบริการที่ดูดีและน่าสนใจ	4.26	0.62	มากที่สุด
5. อาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม เช่น อาคารสถานที่ที่สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยสวยงาม ที่นั่งรอรับบริการ สะอาดและพอเพียง	4.00	0.63	มาก
6. อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย	3.91	0.65	มาก
7. เครื่องมือเครื่องใช้และอุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย ห้องปฏิบัติการทางการแพทย์มีมาตรฐานและพร้อมที่จะปฏิบัติการ	4.05	0.73	มาก
8. บุคลากรที่ให้บริการแต่งตัวสะอาด เรียบร้อย เหมาะสมกับการให้บริการ มีบุคลิกภาพที่ดีทักทายวาจาสุภาพ อ่อนโยน ทำงานด้วยความคล่องแคล่วว่องไว	4.01	0.70	มาก
รวม	4.24	0.45	มากที่สุด

จากตาราง 4 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ เครื่องมือ เครื่องใช้ทันสมัย ($\bar{X} = 4.77$, S.D. = 0.49) อุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่

สวยงามและน่าสนใจ ($\bar{X} = 4.53$, S.D. = 0.55) ผู้ให้บริการต้องมีลักษณะท่าทางคล่องแคล่ว ว่องไว ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.58)

ตาราง 5 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	ระดับของการรับรู้คุณภาพการบริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ประเมินสถานภาพและอาการของผู้ป่วยทันทีที่ผู้ป่วยมาถึงสถานที่ตรวจโรค	4.48	0.65	มากที่สุด
2. ประเมินสภาพอาการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพของผู้ป่วย โดยมุ่งเน้นอาการที่แสดงออกที่สำคัญที่สุดของผู้ป่วยที่มาโรงพยาบาล	4.19	0.61	มาก
3. บันทึกข้อมูลการตรวจ คัดกรอง ภาวะผู้เจ็บป่วย ผลการตรวจต่างๆ ที่สำคัญลงในแบบบันทึก	3.98	0.65	มาก
4. ส่งผู้ป่วยเข้ารับการตรวจตามแผนกที่เปิดบริการ สอดคล้องกับอาการของผู้ป่วยอย่างปลอดภัย	3.96	0.62	มาก
5. ให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับอาการ อาการแสดง แนวทางการตรวจและการดูแลสถานภาพผู้ป่วยอย่างปลอดภัย	3.92	0.64	มาก
6. ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยขณะตรวจ โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ความสบายและลดความวิตกกังวลของผู้ป่วย	3.97	0.69	มาก
7. จัดเตรียมและตรวจสอบเอกสารต่างๆ เช่น ใบสั่งยา ใบส่งตรวจอื่นๆ ให้สมบูรณ์	3.89	0.69	มาก
8. มอบบัตรนัดและอธิบายความสำคัญของการมาตรวจตามนัด วิธีการติดต่อเพื่อขอเลื่อนนัด และการมาตรวจก่อนกำหนดเมื่อมีอาการกำเริบก่อนวันนัด	3.91	0.66	มาก
9. อธิบายวิธีปฏิบัติตัว การใช้ยา การออกกำลังกาย	3.96	0.73	มาก
10. การมาตรวจตามนัดเฉพาะรายๆ ไป	3.96	0.72	มาก
11. กรณีรับยามีข้อห้ามใช้ที่สำคัญ ต้องอธิบายให้เข้าใจและเขียนระบุในบัตรเตือนความจำสำหรับผู้ป่วย	3.89	0.74	มาก
รวม	4.01	0.46	มาก

จากตาราง 5 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเชื่อถือว่าว่างใจได้ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.46) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ ประเมินสถานภาพและอาการของผู้ป่วยทันทีที่ผู้ป่วยมาถึงสถานที่ตรวจโรค ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.65) ประเมินสภาพอาการและข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับภาวะสุขภาพของผู้ป่วย โดยมุ่งเน้นอาการที่แสดงออกที่สำคัญที่สุดของผู้ป่วยที่มาโรงพยาบาล ($\bar{X} = 4.19$, S.D. = 0.61) บันทึกข้อมูลการตรวจ คัดกรอง ภาวะผู้เจ็บป่วย ผลการตรวจต่างๆ ที่สำคัญลงในแบบบันทึก ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.65)

ตาราง 6 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับของการรับรู้คุณภาพการบริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ผู้ปฏิบัติงานบริการต้องมีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี จึงจะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่	3.95	0.69	มาก
2. บุคลิกของผู้ปฏิบัติงานบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใจและทำทีที่สุภาพ อ่อนน้อมเป็นกันเอง	4.46	0.67	มากที่สุด
3. ผู้ที่จะปฏิบัติงานบริการด้วยความตั้งใจและความพยายามที่จะทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด	4.16	0.52	มาก
4. ผู้ปฏิบัติงานบริการมีความสามารถในการปรับตัวให้ได้ในทุกๆ สถานการณ์เพื่อสร้างความประทับใจแก่ผู้รับบริการ	3.93	0.71	มาก
รวม	4.12	0.43	มาก

จากตาราง 6 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ บุคลิกของผู้ปฏิบัติงานบริการที่ยิ้มแย้มแจ่มใจและทำทีที่สุภาพ อ่อนน้อมเป็นกันเอง ($\bar{X} = 4.46$, S.D. = 0.67) ผู้ที่จะปฏิบัติงานบริการด้วยความตั้งใจและความพยายามที่จะทำงานนั้นให้บรรลุผลสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด ($\bar{X} = 4.16$, S.D. = 0.52) ผู้ปฏิบัติงานบริการต้อง

มีสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดีจึงจะสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มที่ ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.69)

ตาราง 7 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ระดับของการรับรู้คุณภาพการบริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสามารถตามระดับการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานบริการควรมีพื้นฐานความรู้ในทางการแพทย์	3.98	0.62	มาก
2. ความรู้จากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา ผู้ที่เคยปฏิบัติงานมาก่อนย่อมมีประสบการณ์และความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ	3.99	0.60	มาก
3. ทักษะทางมนุษยสัมพันธ์ งานบริการส่วนใหญ่เป็นงานที่ต้องติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นตลอดเวลา ผู้จะประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานบริการจะต้องมีความสามารถที่จะเข้ากับผู้อื่นได้ดี	3.84	0.65	มาก
4. ทักษะเฉพาะทาง งานบริการบางประเภทจำเป็นต้องใช้ความสามารถเฉพาะด้านที่ตรงกับลักษณะงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปตามกระบวนการการบริการ	3.85	0.59	มาก
รวม	3.91	0.49	มาก

จากตาราง 7 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ ความรู้จากประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา ผู้ที่เคยปฏิบัติงานมาก่อนย่อมมีประสบการณ์และความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X} = 3.99$, S.D. = 0.60) ความสามารถตามระดับการศึกษา ผู้ปฏิบัติงานบริการควรมีพื้นฐานความรู้ในทางการแพทย์ ($\bar{X} = 3.98$, S.D. = 0.62) ทักษะเฉพาะทาง งานบริการบางประเภทจำเป็นต้องใช้ความสามารถเฉพาะด้านที่

ตรงกับลักษณะงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จลุล่วงไปตามกระบวนการบริการ ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.59)

ตาราง 8 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ

ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	ระดับของการรับรู้คุณภาพการบริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. การให้การดูแลบุคคล ผู้ดูแลจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับตัวบุคคล ความต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการของบุคคลนั้นเพื่อให้เกิดการพัฒนา	3.84	0.68	มาก
2. เลือกใช้แนวทางการช่วยเหลือบุคคลเป็นการเรียนรู้ผลของการดูแลจากประสบการณ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคงไว้หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการช่วยเหลือบุคคล	4.60	0.59	มากที่สุด
3. การเพิ่มความสามารถให้กับบุคคล ให้มีการพัฒนาความคิดและตัดสินใจด้วยตนเอง ผู้ดูแลต้องมีความอดทนในการช่วยเหลือผู้อื่นด้วย	4.05	0.51	มาก
4. การแสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำอย่างตรงไปตรงมา และเข้าใจในตัวบุคคลเพื่อให้เกิดความรู้สึกต่อกันอย่างแท้จริง	4.08	0.71	มาก
5. ผู้ดูแลกระตุ้นให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อมั่นในตนเอง สามารถตัดสินใจเลือกวิถีทางในการพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสม	3.98	0.62	มาก
6. ผู้ดูแลสามารถเรียนรู้และประเมินตนเองได้จากสถานการณ์การดูแล แต่ต้องนึกถึงความเป็นบุคคลของผู้รับบริการ	3.91	0.63	มาก
7. ผู้ดูแลต้องมีความหวังว่าการช่วยเหลือของตนจะมีส่วนช่วยในการพัฒนาผู้รับบริการ ความหวังนี้จะต้องมีความเหมาะสมกับเหตุการณ์ปัจจุบัน	4.03	0.63	มาก
รวม	4.07	0.40	มาก

จากตาราง 8 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.40) เมื่อพิจารณาเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรกดังนี้ เลือกใช้แนวทางการช่วยเหลือบุคคลเป็นการเรียนรู้ผลของการดูแลจากประสบการณ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการคงไว้หรือปรับเปลี่ยนพฤติกรรมในการช่วยเหลือบุคคล ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.59) การแสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำอย่างตรงไปตรงมา และเข้าใจในตัวบุคคลเพื่อให้เกิดความรู้สึกต่อกันอย่างแท้จริง ($\bar{X} = 4.08$, S.D. = 0.71) การเพิ่มความสามารถให้กับบุคคลให้มีการพัฒนาความคิดและตัดสินใจด้วยตนเอง ผู้ดูแลต้องมีความอดทนในการช่วยเหลือผู้อื่นด้วย ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.51)

ตาราง 9 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี ภาพรวม

ภาพรวม	ระดับของการรับรู้คุณภาพการบริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.24	0.45	มากที่สุด
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.01	0.46	มาก
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.12	0.43	มาก
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.91	0.49	มาก
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	4.07	0.40	มาก
รวม	4.07	0.33	มาก

จากตาราง 9 การรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาในแต่ละรายการพบว่า อยู่ในระดับมากทุกรายการ ซึ่งเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ($\bar{X} = 4.24$, S.D. = 0.45) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = 0.43) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ($\bar{X} = 4.07$, S.D. = 0.40) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ($\bar{X} = 4.01$, S.D. = 0.46) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.91$, S.D. = 0.49)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ทดสอบสมมติฐานของการวิจัย วิเคราะห์ โดยการทดสอบค่าที สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม การวิเคราะห์ทางเดียว (one-way ANOVA) สำหรับ ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างของนัยสำคัญทาง สถิติจะใช้การทดสอบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least significant difference: LSD)

ตาราง 10 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการ โรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ

รายการ	ชาย (n = 169)		หญิง (n = 223)		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
	1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	4.32	0.41	4.17		
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	4.14	0.42	3.91	0.47	5.004	.000***
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	4.15	0.39	4.10	0.47	1.079	.281
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	4.00	0.49	3.85	0.47	2.946	.003**
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	4.20	0.34	3.97	0.42	5.700	.000***
ภาพรวม	4.16	0.29	4.00	0.35	4.773	.000***

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

จากตาราง 10 แสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 11 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ

รายการ	แหล่ง	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.826	4	0.207	1.035	.389
	ภายในกลุ่ม	77.245	387	0.200		
	รวม	78.072	391			

ตาราง 11 (ต่อ)

รายการ	แหล่ง	SS	df	MS	F	p
2. ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	3.648	4	0.912	4.401	.002**
	ภายในกลุ่ม	80.202	387	0.207		
	รวม	83.851	391			
3. ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.265	4	1.066	5.938	.000***
	ภายในกลุ่ม	69.485	387	0.180		
	รวม	73.750	391			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.613	4	1.903	8.638	.000***
	ภายในกลุ่ม	85.274	387	0.220		
	รวม	92.887	391			
5. ด้านความเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจ	ระหว่างกลุ่ม	5.074	4	1.268	8.424	.000***
	ภายในกลุ่ม	58.273	387	0.151		
	รวม	63.347	391			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.316	4	0.579	5.453	.000***
	ภายในกลุ่ม	41.095	387	0.106		
	รวม	43.411	391			

P** ≤ .01, p*** ≤ .001

จากตาราง 11 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ จึงวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบรายคู่ ได้ดังนี้

ตาราง 12 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's least significant difference: LSD)

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี					สูงกว่า 50 ปี
	\bar{x}	3.95	3.89	4.14	4.06	3.93
ต่ำกว่า 20 ปี	3.95	-	0.06	0.19	0.11	0.02
20 - 30 ปี	3.89		-	0.25***	0.17**	0.04
31 - 40 ปี	4.14			-	0.08	0.21**
41 - 50 ปี	4.06				-	0.13*
สูงกว่า 50 ปี	3.93					-

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

จากตาราง 12 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า แตกต่างกัน 4 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีอายุ 41 - 50 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่มีอายุ 20 - 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 41 - 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) กลุ่มที่มีอายุ 31 - 40 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 4) กลุ่มที่มีอายุ 20 - 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 31 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 13 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี					สูงกว่า 50 ปี
	\bar{x}	4.06	4.20	4.27	4.03	4.02
ต่ำกว่า 20 ปี	4.06	-	0.14	0.21*	0.03	0.04
20 - 30 ปี	4.20		-	0.07	0.17**	0.18**
31 - 40 ปี	4.27			-	0.24***	0.25***
41 - 50 ปี	4.03				-	0.01
สูงกว่า 50 ปี	4.02					-

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

จากตาราง 13 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 4 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีอายุ 20 - 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 41 - 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) กลุ่มที่มีอายุ 20 - 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) กลุ่มที่มีอายุ 31 - 40 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 41 - 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 4) กลุ่มที่มีอายุ 31 - 40 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 14 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี					สูงกว่า 50 ปี
	\bar{x}	3.64	3.73	4.08	3.98	3.89
ต่ำกว่า 20 ปี	3.64	-	0.09	0.44***	0.34**	0.25*
20 - 30 ปี	3.73		-	0.35***	0.25***	0.16*
31 - 40 ปี	4.08			-	0.10	0.19**
41 - 50 ปี	3.98				-	0.09
สูงกว่า 50 ปี	3.89					-

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

จากตาราง 14 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 6 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่มีอายุ 20 - 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 41 - 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 4) กลุ่มที่มีอายุ 31 - 40 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 5) กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 31 - 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 6) กลุ่มที่มีอายุ 20 - 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 31 - 41 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 7) กลุ่มที่มีอายุ 20 - 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 41 - 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 15 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี					สูงกว่า 50 ปี
	\bar{x}	4.20	3.95	4.24	3.98	4.09
ต่ำกว่า 20 ปี	4.20	-	0.25*	0.04	0.22*	0.11
20 – 30 ปี	3.95		-	0.29***	0.03	0.14*
31 – 40 ปี	4.24			-	0.26***	0.15
41 – 50 ปี	3.98				-	0.11
สูงกว่า 50 ปี	4.09					-

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

จากตาราง 15 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ พบว่า แตกต่างกัน 4 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 20 – 30 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) กลุ่มที่มีอายุ 20 - 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 4) กลุ่มที่มีอายุ 31 - 40 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 41 - 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 16 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอายุ ภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี				สูงกว่า 50 ปี	
	\bar{x}	4.01	4.01	4.20	4.06	4.02
ต่ำกว่า 20 ปี	4.01	-	0.00	0.19*	0.05	0.01
20 – 30 ปี	4.01		-	0.19***	0.05	0.01
31 – 40 ปี	4.20			-	0.14***	0.18***
41 – 50 ปี	4.06				-	0.04
สูงกว่า 50 ปี	4.02					-

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

จากตาราง 16 ภาพรวม พบว่า แตกต่างกัน 4 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่มีอายุ 20 - 30 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) กลุ่มที่มีอายุ 31 - 40 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 4) กลุ่มที่มีอายุ 31 - 40 ปี แตกต่างกับกลุ่มที่มีอายุสูงกว่า 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

รายการ	แหล่ง	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.221	4	0.555	2.833	.024*
	ภายในกลุ่ม	75.851	387	0.196		
	รวม	78.072	391			
2. ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	2.490	4	0.622	2.961	.020*
	ภายในกลุ่ม	81.361	387	0.210		
	รวม	83.851	391			
3. ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.631	4	1.158	6.482	.000***
	ภายในกลุ่ม	69.119	387	0.179		
	รวม	73.750	391			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.509	4	2.627	12.342	.000***
	ภายในกลุ่ม	82.378	387	0.213		
	รวม	92.887	391			
5. ด้านความเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจ	ระหว่างกลุ่ม	7.687	4	1.922	13.362	.000***
	ภายในกลุ่ม	55.660	387	0.144		
	รวม	63.347	391			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.433	4	1.108	11.004	.000***
	ภายในกลุ่ม	38.978	387	0.101		
	รวม	43.411	391			

p* ≤.05, p** ≤.01, p*** ≤.001

จากตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการและด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ จึงวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบรายคู่ ได้ดังนี้

ตาราง 18 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษาต้นหรือต่ำกว่า					
	\bar{x}	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี / เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
	4.17	4.17	4.23	4.35	4.19	4.16
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	4.17	-	0.06	0.18***	0.02	0.01
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	4.23		-	0.12	0.04	0.07
ปวส./ อนุปริญญา	4.35			-	0.16*	0.19
ปริญญาตรี / เทียบเท่า	4.19				-	0.03
สูงกว่าปริญญาตรี	4.16					-

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

จากตาราง 18 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี / เทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 2) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือ

ต่ำกว่า แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี / เทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

ระดับการศึกษา		มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี / เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{x}	3.95	4.06	4.11	3.91	4.09
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	3.95	-	0.11	0.16**	0.04	0.14
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	4.06		-	0.05	0.15	0.03
ปวส./ อนุปริญญา	4.11			-	0.20**	0.02
ปริญญาตรี / เทียบเท่า	3.91				-	0.18
สูงกว่าปริญญาตรี	4.09					-

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

จากตาราง 19 ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี / เทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 2) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี / เทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 20 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

ระดับการศึกษา	\bar{x}	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี / เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.02	4.06	4.28	4.15	4.06
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	4.02	-	0.04	0.26***	0.13*	0.04
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	4.06		-	0.22***	0.09	0.00
ปวส./ อนุปริญญา	4.28			-	0.13	0.22
ปริญญาตรี / เทียบเท่า	4.15				-	0.09
สูงกว่าปริญญาตรี	4.06					-

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

จากตาราง 20 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 3 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี / เทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่าแตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 3) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 21 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

ระดับการศึกษา	\bar{x}	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี / เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.81	3.93	4.15	3.70	4.13
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	3.81	-	0.12	0.34***	0.11	0.32
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.93		-	0.22**	0.23**	0.20
ปวส./ อนุปริญญา	4.15			-	0.45***	0.02
ปริญญาตรี / เทียบเท่า	3.70				-	0.43
สูงกว่าปริญญาตรี	4.13					-

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

จากตาราง 21 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 4 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี / เทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี / เทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 4) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

ระดับการศึกษา	ระดับการศึกษา					
	\bar{x}	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี / เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
	4.02	4.02	4.03	4.27	3.86	4.29
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	4.02	-	0.01	0.25***	0.16**	0.27
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	4.03		-	0.24***	0.17**	0.26
ปวส./ อนุปริญญา	4.27			-	0.41***	0.02
ปริญญาตรี / เทียบเท่า	3.86				-	0.43*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.29					-

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

จากตาราง 22 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ พบว่า แตกต่างกัน 5 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี / เทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี / เทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 4) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 5) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ภาพรวม เป็น รายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

ระดับการศึกษา	\bar{x}	มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	ปวส./ อนุปริญญา	ปริญญาตรี / เทียบเท่า	สูงกว่าปริญญาตรี
		4.00	4.06	4.23	3.96	4.14
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	4.00	-	0.06	0.23***	0.04	0.14
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	4.06		-	0.17***	0.10	0.08
ปวส./ อนุปริญญา	4.23			-	0.27***	0.09
ปริญญาตรี / เทียบเท่า	3.96				-	0.18
สูงกว่าปริญญาตรี	4.14					-

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 23 ภาพรวม พบว่า แตกต่างกัน 3 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 2) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 3) กลุ่มที่มีการศึกษาระดับ ปวส./ อนุปริญญา แตกต่างกับกลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี / เทียบเท่า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 24 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของ
ผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม
อาชีพ

รายการ	แหล่ง	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.163	4	1.041	5.449	.000***
	ภายในกลุ่ม	73.909	387	0.191		
	รวม	78.072	391			
2. ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.865	4	0.216	1.009	.403
	ภายในกลุ่ม	82.985	387	0.214		
	รวม	83.851	391			
3. ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.232	4	1.558	8.931	.000***
	ภายในกลุ่ม	67.517	387	0.174		
	รวม	73.750	391			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.794	4	0.699	3.001	.018*
	ภายในกลุ่ม	90.093	387	0.233		
	รวม	92.887	391			
5. ด้านความเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจ	ระหว่างกลุ่ม	2.211	4	0.553	3.498	.008**
	ภายในกลุ่ม	61.136	387	0.158		
	รวม	63.347	391			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.602	4	0.401	3.708	.006**
	ภายในกลุ่ม	41.809	387	0.108		
	รวม	43.411	391			

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

จากตาราง 24 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ จึงวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบรายคู่ ได้ดังนี้

ตาราง 25 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

อาชีพ	\bar{x}	นักศึกษา / นักเรียน	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	อื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร
		4.33	4.42	4.17	4.17	4.16
นักศึกษา / นักเรียน	4.33	-	0.09	0.16*	0.16*	0.17*
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.42		-	0.25***	0.25***	0.26***
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	4.17			-	0.00	0.01
ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	4.17				-	0.01
อื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร	4.16					-

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

จากตาราง 25 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า แตกต่างกัน 6 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 5) กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 6) กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 26 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

อาชีพ	\bar{x}	นักศึกษา / นักเรียน	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	อื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร
		4.26	4.19	3.92	4.19	4.14
นักศึกษา / นักเรียน	4.26	-	0.07	0.34***	0.07	0.12
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.19		-	0.27***	0.00	0.05
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	3.92			-	0.27***	0.22***
ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	4.19				-	0.05
อื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร	4.14					-

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 26 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 4 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 2) กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) กลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 4) กลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 27 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

อาชีพ	การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
	\bar{x}	นักศึกษา / นักเรียน	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	อื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร
	3.95	4.02	3.98	3.86	3.78	
นักศึกษา / นักเรียน	3.95	-	0.07	0.03	0.09	0.17*
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.02	-	-	0.04	0.16	0.24**
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	3.98	-	-	-	0.12	0.20**
ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	3.86	-	-	-	-	0.08
อื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร	3.78	-	-	-	-	-

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

จากตาราง 27 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 3 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 3) กลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 28 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

อาชีพ	\bar{x}	นักศึกษา / นักเรียน	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	อื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร
		4.22	4.10	4.01	4.02	4.04
นักศึกษา / นักเรียน	4.22	-	0.12	0.21***	0.20**	0.18**
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.10		-	0.09	0.08	0.06
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	4.01			-	0.01	0.03
ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	4.02				-	0.02
อื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร	4.04					-

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

จากตาราง 28 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ พบว่า แตกต่างกัน 3 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ 3) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 29 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามอาชีพ ภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

อาชีพ		นักศึกษา / นักเรียน	ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้างบริษัทเอกชน	ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	อื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร
	\bar{x}	4.16	4.16	4.02	4.05	4.01
นักศึกษา / นักเรียน	4.16	-	0.00	0.14**	0.11*	0.15**
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	4.16		-	0.14**	0.11*	0.15**
ลูกจ้างบริษัทเอกชน	4.02			-	0.03	0.01
ธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ	4.05				-	0.04
อื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร	4.01					-

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

จากตาราง 29 ภาพรวม พบว่า แตกต่างกัน 6 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว / อาชีพอิสระ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) กลุ่มที่มีอาชีพนักศึกษา / นักเรียนแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 5) กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพลูกจ้างบริษัทเอกชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ 6) กลุ่มที่มีอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจแตกต่างกับกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ เช่น พ่อบ้าน แม่บ้าน เกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 30 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของ
ผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตาม
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายการ	แหล่ง	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.291	3	0.430	2.174	.091
	ภายในกลุ่ม	76.781	388	0.198		
	รวม	78.072	391			
2. ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.780	3	0.260	1.215	.304
	ภายในกลุ่ม	83.070	388	0.214		
	รวม	83.851	391			
3. ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.438	3	0.146	0.773	.510
	ภายในกลุ่ม	73.312	388	0.189		
	รวม	73.750	391			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.131	3	0.710	3.037	.029*
	ภายในกลุ่ม	90.756	388	0.234		
	รวม	92.887	391			
5. ด้านความเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.824	3	0.275	1.705	.166
	ภายในกลุ่ม	62.523	388	0.161		
	รวม	63.347	391			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.018	3	0.061	0.055	.983
	ภายในกลุ่ม	43.393	388	0.112		
	รวม	43.411	391			

p* ≤ .05

จากตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามรายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ จึงวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบรายคู่ ได้ดังนี้

ตาราง 31 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามรายได้ของท่านเฉลี่ยต่อเดือน ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

รายได้ของท่านเฉลี่ย ต่อเดือน	\bar{x}	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001 – 20,000 บาท	20,001 – 30,000 บาท	สูงกว่า 30,000 บาท
		3.87	3.93	4.07	4.00
ไม่เกิน 10,000 บาท	3.87	-	0.06	0.20**	0.13
10,001 – 20,000 บาท	3.93		-	0.14	0.07
20,001 – 30,000 บาท	4.07			-	0.07
สูงกว่า 30,000 บาท	4.00				-

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

จากตาราง 31 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 1 คู่คือ กลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท แตกต่างกับกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ

รายการ	แหล่ง	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.572	5	0.914	4.802	.000***
	ภายในกลุ่ม	73.500	386	0.190		
	รวม	78.072	391			
2. ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	8.524	5	1.705	8.736	.000***
	ภายในกลุ่ม	75.326	386	0.195		
	รวม	83.851	391			
3. ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.528	5	0.906	5.049	.000***
	ภายในกลุ่ม	69.222	386	0.179		
	รวม	73.750	391			

ตาราง 32 (ต่อ)

รายการ	แหล่ง	SS	df	MS	F	p
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.460	5	2.092	9.796	.000***
	ภายในกลุ่ม	82.427	386	0.214		
	รวม	92.887	391			
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ	ระหว่างกลุ่ม	4.681	5	0.936	6.160	.000***
	ภายในกลุ่ม	58.666	386	0.152		
	รวม	63.347	391			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	4.167	5	0.833	8.197	.000***
	ภายในกลุ่ม	39.244	386	0.102		
	รวม	43.411	391			

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ จึงวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบรายคู่ ได้ดังนี้

ตาราง 33 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

สถานภาพ	ผู้ป่วยใน	ผู้ป่วยนอก	ญาติ	ผู้มาเยี่ยม	พี่น้องพ่อแม่	อื่นๆ	
\bar{x}	4.11	4.24	4.32	4.24	4.28	4.78	
ผู้ป่วยใน	4.11	-	0.13*	0.21**	0.13*	0.17*	0.67***
ผู้ป่วยนอก	4.24	-	0.08	0.00	0.04	0.54***	
ญาติ	4.32	-	0.08	0.04	0.46**		
ผู้มาเยี่ยม	4.24	-	0.04	0.54***			
พี่น้องพ่อแม่	4.28	-	0.50***				
อื่นๆ	4.78	-					

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

จากตาราง 33 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการพบว่า แตกต่างกัน 9 คู่คือ 1) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มผู้ป่วยนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มผู้มาเยี่ยม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มพี่น้องพ่อแม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มญาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 5) กลุ่มที่เป็นญาติแตกต่างกับกลุ่มผู้มาเยี่ยม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 6) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 7) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยนอกแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 8) กลุ่มที่เป็นผู้มาเยี่ยมแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 9) กลุ่มที่เป็นพี่น้องพ่อแม่แตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 34 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

สถานภาพ	ผู้ป่วยใน	ผู้ป่วยนอก	ญาติ	ผู้มาเยี่ยม	พี่น้องพ่อแม่	อื่นๆ
\bar{x}	4.00	3.94	4.17	3.86	4.07	4.73
ผู้ป่วยใน	4.00	-	0.17*	0.14*	0.07	0.73***
ผู้ป่วยนอก	3.94	-	0.23***	0.08	0.13	0.79***
ญาติ	4.17	-	-	0.31***	0.10	0.56***
ผู้มาเยี่ยม	3.86	-	-	-	0.21*	0.87***
พี่น้องพ่อแม่	4.07	-	-	-	-	0.66***
อื่นๆ	4.73	-	-	-	-	-

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

จากตาราง 34 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า แตกต่างกัน 10 คู่คือ 1) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มญาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มผู้มาเยี่ยม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) กลุ่มที่เป็นผู้มาเยี่ยมแตกต่างกับกลุ่มพี่น้องพ่อแม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยนอกแตกต่างกับกลุ่มญาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 5) กลุ่มที่เป็นญาติแตกต่างกับกลุ่มผู้มาเยี่ยม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 6) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 7) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยนอกแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 8) กลุ่มที่เป็นญาติแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 9) กลุ่มที่เป็นผู้มาเยี่ยมแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 10) กลุ่มที่เป็นพี่น้องพ่อแม่แตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 35 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

สถานภาพ	ผู้ป่วยใน	ผู้ป่วยนอก	ญาติ	ผู้มาเยี่ยม	พี่น้องพ่อแม่	อื่นๆ
	\bar{x} 4.10	4.10	4.02	4.19	4.18	4.75
ผู้ป่วยใน	4.10	-	0.08	0.09	0.08	0.65***
ผู้ป่วยนอก	4.10	-	0.08	0.09	0.08	0.65***
ญาติ	4.02		-	0.17	0.16	0.73***
ผู้มาเยี่ยม	4.19			-	0.01	0.56***
พี่น้องพ่อแม่	4.18				-	0.57***
อื่นๆ	4.75					-

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 35 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 5 คู่คือ 1) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 2) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยนอกแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) กลุ่มที่เป็นญาติแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 4) กลุ่มที่เป็นผู้มาเยี่ยมแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 5) กลุ่มที่เป็นพี่น้องพ่อแม่แตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 36 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

สถานภาพ	\bar{x}	ผู้ป่วยใน	ผู้ป่วยนอก	ญาติ	ผู้มาเยี่ยม	พี่น้องพ่อแม่	อื่นๆ
		3.71	3.94	4.04	3.94	3.89	4.72
ผู้ป่วยใน	3.71	-	0.23***	0.33***	0.23***	0.18	1.01***
ผู้ป่วยนอก	3.94		-	0.10	0.00	0.05	0.78***
ญาติ	4.04			-	0.10	0.15	0.68***
ผู้มาเยี่ยม	3.94				-	0.05	0.78***
พี่น้องพ่อแม่	3.89					-	0.83***
อื่นๆ	4.72						-

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 36 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า 8 คู่คือ 1) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มที่เป็นผู้ป่วยนอก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 2) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มที่เป็นญาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มที่เป็นผู้มาเยี่ยม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 4) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 5) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยนอกแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 6) กลุ่มที่เป็นญาติแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 7) กลุ่มที่เป็นผู้มาเยี่ยมแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 8) กลุ่มที่เป็นพี่น้องพ่อแม่แตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 37 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

สถานภาพ	\bar{x}	ผู้ป่วยใน	ผู้ป่วยนอก	ญาติ	ผู้มาเยี่ยม	พี่น้องพ่อแม่	อื่นๆ
		4.14	4.06	4.01	3.99	4.07	4.73
ผู้ป่วยใน	4.14	-	0.08	0.13*	0.15*	0.07	0.59***
ผู้ป่วยนอก	4.06		-	0.05	0.07	0.01	0.67***

ตาราง 37 (ต่อ)

สถานภาพ	ผู้ป่วยใน	ผู้ป่วยนอก	ญาติ	ผู้มาเยี่ยม	พี่น้องพ่อแม่	อื่นๆ
\bar{x}	4.14	4.06	4.01	3.99	4.07	4.73
ญาติ	4.01	-	-	0.02	0.06	0.72***
ผู้มาเยี่ยม	3.99	-	-	-	0.08	0.74***
พี่น้องพ่อแม่	4.07	-	-	-	-	0.66***
อื่นๆ	4.73	-	-	-	-	-

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

จากตาราง 37 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ พบว่า 6 คู่คือ 1) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มที่เป็นญาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยนอกแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 4) กลุ่มที่เป็นญาติแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 5) กลุ่มที่เป็นผู้มาเยี่ยมแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 6) กลุ่มที่เป็นพี่น้องพ่อแม่แตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 38 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามสถานภาพ ภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

สถานภาพ	ผู้ป่วยใน	ผู้ป่วยนอก	ญาติ	ผู้มาเยี่ยม	พี่น้องพ่อแม่	อื่นๆ	
\bar{x}	4.01	4.06	4.11	4.04	4.10	4.74	
ผู้ป่วยใน	4.01	-	0.05	0.10*	0.03	0.09	0.73***
ผู้ป่วยนอก	4.06	-	0.05	0.02	0.04	0.68***	
ญาติ	4.11	-	-	0.07	0.01	0.63***	
ผู้มาเยี่ยม	4.04	-	-	-	0.06	0.70***	
พี่น้องพ่อแม่	4.10	-	-	-	-	0.64***	
อื่นๆ	4.74	-	-	-	-	-	

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

จากตาราง 38 ภาพรวม พบว่า แตกต่างกัน 6 คู่คือ 1) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มที่เป็นญาติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยในแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3) กลุ่มที่เป็นผู้ป่วยนอกแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 4) กลุ่มที่เป็นญาติแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 5) กลุ่มที่เป็นผู้มาเยี่ยมแตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ 6) กลุ่มที่เป็นพี่น้องพ่อแม่แตกต่างกับกลุ่มอื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 39 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาล

รายการ	แหล่ง	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.772	3	0.591	3.003	.030*
	ภายในกลุ่ม	76.300	388	0.197		
	รวม	78.072	391			
2. ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	0.551	3	0.184	0.856	.464
	ภายในกลุ่ม	83.299	388	0.215		
	รวม	83.851	391			
3. ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.947	3	0.649	3.508	.015*
	ภายในกลุ่ม	71.802	388	0.185		
	รวม	73.750	391			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.993	3	1.664	7.346	.000***
	ภายในกลุ่ม	87.895	388	0.227		
	รวม	92.887	391			
5. ด้านความเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจ	ระหว่างกลุ่ม	0.799	3	0.266	1.652	.177
	ภายในกลุ่ม	62.548	388	0.161		
	รวม	63.347	391			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.414	3	0.138	1.245	.293
	ภายในกลุ่ม	42.997	388	0.111		
	รวม	43.411	391			

p* ≤.05 p*** ≤.001

จากตาราง 39 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้ข้อมูลการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามการรับรู้คุณภาพของโรงพยาบาล พบว่า ในภาพรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพบว่ามีนัยสำคัญทางสถิติ จึงวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบรายคู่ ได้ดังนี้

ตาราง 40 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาล ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

การรับรู้ข้อมูลของ โรงพยาบาล	หนังสือพิมพ์ / วารสาร		ปากต่อปาก	วิทยุ	โทรทัศน์
	\bar{x}	4.18			
หนังสือพิมพ์ / วารสาร	4.18	-	0.08	0.01	0.65*
ปากต่อปาก	4.26	-	-	0.09	0.57*
วิทยุ	4.17	-	-	-	0.66*
โทรทัศน์	4.83	-	-	-	-

$p^* \leq .05$

จากตาราง 40 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า แตกต่างกัน 3 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีการรับรู้คุณภาพของโรงพยาบาลโดยหนังสือพิมพ์ / วารสารแตกต่างกับกลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยโทรทัศน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยปากต่อปากแตกต่างกับกลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยโทรทัศน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) กลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยวิทยุแตกต่างกับกลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยโทรทัศน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 41 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับคุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาล ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

การรับรู้ข้อมูลของ โรงพยาบาล	หนังสือพิมพ์ / วารสาร		ปากต่อปาก	วิทยุ	โทรทัศน์
	\bar{x}				
	\bar{x}	4.21	4.09	3.94	4.33
หนังสือพิมพ์ / วารสาร	4.21	-	0.12	0.27**	0.12*
ปากต่อปาก	4.09		-	0.15	0.24
วิทยุ	3.94			-	0.39
โทรทัศน์	4.33				-

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

จากตาราง 41 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยหนังสือพิมพ์ / วารสารแตกต่างกับกลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยโทรทัศน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยหนังสือพิมพ์ / วารสารแตกต่างกับกลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยวิทยุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 42 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามการรับรู้คุณภาพของโรงพยาบาล ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

การรับรู้ข้อมูลของ โรงพยาบาล	หนังสือพิมพ์ / วารสาร		ปากต่อปาก	วิทยุ	โทรทัศน์
	\bar{x}				
	\bar{x}	3.83	3.92	4.41	4.17
หนังสือพิมพ์ / วารสาร	3.83	-	0.09	0.58***	0.34
ปากต่อปาก	3.92		-	0.49***	0.25
วิทยุ	4.41			-	0.24
โทรทัศน์	4.17				-

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 42 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่คือ 1) กลุ่มที่มีการรับรู้คุณภาพของโรงพยาบาลโดยหนังสือพิมพ์ / วารสารแตกต่างกับกลุ่มที่มีการรับรู้

ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยวิทย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 2) กลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยปากต่อปากแตกต่างกับกลุ่มที่มีการรับรู้ข้อมูลของโรงพยาบาลโดยวิทย์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 43 การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามโรงพยาบาลที่รักษา

รายการ	แหล่ง	SS	df	MS	F	p
1. ด้านความเป็นรูปธรรม ของบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.956	2	00.978	4.999	.007**
	ภายในกลุ่ม	76.116	389	0.196		
	รวม	78.072	391			
2. ด้านความเชื่อถือ ไว้วางใจได้	ระหว่างกลุ่ม	1.328	2	0.664	3.130	.045*
	ภายในกลุ่ม	82.523	389	0.212		
	รวม	83.851	391			
3. ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.458	2	1.229	6.707	.001***
	ภายในกลุ่ม	71.292	389	0.183		
	รวม	73.750	391			
4. ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.188	2	1.594	6.914	.001***
	ภายในกลุ่ม	89.699	389	0.231		
	รวม	92.887	391			
5. ด้านความเข้าใจและ เห็นอกเห็นใจ	ระหว่างกลุ่ม	1.379	2	0.690	4.329	.014*
	ภายในกลุ่ม	61.968	389	0.159		
	รวม	63.347	391			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.875	2	0.437	4.001	.019*
	ภายในกลุ่ม	42.536	389	0.109		
	รวม	43.411	391			

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

จากตาราง 43 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวของการรับรู้คุณภาพของการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐและเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามโรงพยาบาลที่รักษา พบว่า ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้และด้านความเข้าใจและเห็นอก

เห็นใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ และด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อพบว่ามีความแตกต่างทางสถิติ จึงวิเคราะห์ความแตกต่างโดยการทดสอบรายคู่ ได้ดังนี้

ตาราง 44 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามโรงพยาบาลที่รักษา ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

โรงพยาบาลที่รักษา	รัฐ	เอกชน	ทั้ง 2 แห่ง
\bar{x}	4.23	4.41	4.14
รัฐ	4.23	0.18*	0.09
เอกชน	4.41	-	0.27**
ทั้ง 2 แห่ง	4.14	-	-

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

จากตาราง 44 ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่คือ 1) กลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของรัฐแตกต่างกับกลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลเอกชนแตกต่างกับกลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 45 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามโรงพยาบาลที่รักษา ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

โรงพยาบาลที่รักษา	รัฐ	เอกชน	ทั้ง 2 แห่ง
\bar{x}	3.98	4.16	4.03
รัฐ	3.98	0.18*	0.05
เอกชน	4.16	-	0.13
ทั้ง 2 แห่ง	4.03	-	-

$p^* \leq .05$

จากตาราง 45 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า แตกต่างกัน 1 คู่คือ กลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของรัฐแตกต่างกับกลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 46 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามโรงพยาบาลที่รักษา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

โรงพยาบาลที่รักษา	รัฐ	เอกชน	ทั้ง 2 แห่ง
\bar{x}	4.15	4.18	3.94
รัฐ	4.15	-	0.21***
เอกชน	4.18	-	0.24**
ทั้ง 2 แห่ง	3.94		-

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

จากตาราง 46 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่คือ 1) กลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของเอกชนแตกต่างกับกลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 2) กลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของรัฐแตกต่างกับกลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 47 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามโรงพยาบาลที่รักษา ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

โรงพยาบาลที่รักษา	รัฐ	เอกชน	ทั้ง 2 แห่ง
\bar{x}	3.87	4.14	3.97
รัฐ	3.87	-	0.27***
เอกชน	4.14	-	0.17
ทั้ง 2 แห่ง	3.97		-

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 47 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า แตกต่างกัน 1 คู่คือ กลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของรัฐแตกต่างกับกลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

ตาราง 48 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามโรงพยาบาลที่รักษา ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

โรงพยาบาลที่รักษา		รัฐ	เอกชน	ทั้ง 2 แห่ง
	\bar{x}	4.10	4.04	3.94
รัฐ	4.10	-	0.06	0.16**
เอกชน	4.04		-	0.10
ทั้ง 2 แห่ง	3.94			-

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

จากตาราง 48 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ พบว่า แตกต่างกัน 1 คู่คือ กลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของรัฐแตกต่างกับกลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตาราง 49 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้รับบริการโรงพยาบาลรัฐ และเอกชน ในอำเภอเมือง จังหวัดสิงห์บุรี จำแนกตามโรงพยาบาลที่รักษา ภาพรวม เป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์

โรงพยาบาลที่รักษา		รัฐ	เอกชน	ทั้ง 2 แห่ง
	\bar{x}	4.07	4.19	4.00
รัฐ	4.07	-	0.12*	0.07
เอกชน	4.19		-	0.19**
ทั้ง 2 แห่ง	4.00			-

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

จากตาราง 49 ภาพรวม พบว่า แตกต่างกัน 2 คู่คือ 1) กลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของรัฐแตกต่างกับกลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของเอกชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) กลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลของเอกชนแตกต่างกับกลุ่มที่รักษาในโรงพยาบาลทั้ง 2 แห่งอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01