

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research) เรื่อง “คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล” เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) จากผู้ที่ใช้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ โดยมีวิธีการดำเนินการตามลำดับขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการที่เป็นชาวไทย ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป และมารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ในจังหวัดกระบี่ จำนวน 2,116 คน (ข้อมูลสถิติผู้มารับบริการ จากแผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ตั้งแต่เดือนมกราคม- ธันวาคม 2559) เฉลี่ยเดือนละ 176 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการที่เป็นชาวไทย มีอายุตั้งแต่ 16 ปี ขึ้นไป ที่มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ และมีการเก็บตัวอย่างทุกคนตั้งแต่วันจันทร์- วันอาทิตย์ เวลา 08.00-16.00 น. ระหว่างเดือนตุลาคม ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ 2561 ซึ่งการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ไม่ทราบค่าประชากร (กัลยา วานิชย์บัญชา 2557, น. 26) สำหรับการศึกษาครั้งนี้ต้องการระดับความเชื่อมั่น

ที่ร้อยละ 95 คือ ขอมให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกตัวอย่างร้อยละ 5 โดยมีวิธีการคำนวณตามแนวคิดของเวนนี ดับบลิว แดเนียล (Wayne W. Daniel 1995, pp. 18-19) ดังนี้

จากสูตร

$$n = \frac{z_{1-\frac{\alpha}{2}}^2 \sigma^2}{d^2}$$

SD. = 0.41 (เกศสุดา เหมทานนท์ 2553, น. 75)

d = 0.05

Alpha = 0.05, Z (0.975) = 1.959964

ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ = 246

ดังนั้น จึงได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 246 ตัวอย่าง

โดยเพื่อการสูญเสียของแบบสอบถาม 13 ตัวอย่าง ดังนั้นขนาดตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่ากับ 259 ตัวอย่าง คิดเป็น 12.24 % (จากจำนวนประชากรทั้งหมด 2,116 คน)

1.3 วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) กับผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ ระหว่างเดือนตุลาคม 2561 – เดือนพฤศจิกายน 2561 ในวันจันทร์-วันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 08.00 น.- 16.00 น. ให้ได้ครบจำนวน 259 คน โดยนำแบบสอบถามที่ได้จัดเตรียมไว้ไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง เก็บตัวอย่างผู้มารับบริการทุกคนที่เป็นชาวไทย มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป ที่มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจัดทำแบบสอบถามจากการศึกษาวิเคราะห์จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

1. ศึกษาทฤษฎี แนวคิด งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
2. เรียนรู้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ศึกษาวัตถุประสงค์ และกรอบแนวคิดของเรื่องที่วิจัย

จึงมีความครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ในการวิจัยโดยประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีคำถามลักษณะปลายปิด (Closed – ended response Question) เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านคุณลักษณะของผู้ตอบ จำนวน 11 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ ประเภทบริการ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจ เหตุผลที่เลือกใช้บริการ และวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามคุณภาพการบริการตามความคาดหวัง เป็นแบบสอบถามคุณภาพตามความคาดหวัง ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ โดยมีการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality) (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1990) ร่วมกับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนำมาพัฒนาเป็นแบบสอบถาม โดยผู้ตอบเป็นผู้ประเมินคุณภาพการบริการตามระดับความคาดหวัง โดยครอบคลุมปัจจัยที่สำคัญในการประเมินคุณภาพทั้ง 5 ด้าน และเป็นคำถามทางบวกทั้งหมด แบ่งเป็น ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (Method of Summated Rating the Likert Scale) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2557, น.77)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณภาพการบริการตามการรับรู้ เป็นแบบสอบถามคุณภาพตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ โดยมีการศึกษาและรวบรวมข้อมูลจากแนวคิดคุณภาพการบริการ (Service Quality) (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1990) ร่วมกับการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง และนำมาพัฒนาเป็นแบบสอบถาม โดยผู้ตอบเป็นผู้ประเมินคุณภาพการบริการตามระดับการรับรู้ โดยครอบคลุมปัจจัยที่สำคัญในการประเมินคุณภาพทั้ง 5 ด้าน และเป็นคำถามทางบวกทั้งหมด แบ่งเป็น ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy) โดยคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่าความคิดเห็น 5 ระดับ ตามแนวคิดของ Likert (Method of Summated Rating the Likert Scale) (ชานินทร์ ศิลป์จารุ 2557, น.77)

โดยคำถามแต่ละข้อของส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 จะเป็นการให้ผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระดับความคิดเห็น โดยผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะคำตอบเป็นแบบค่า 5 ระดับ โดยระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามระดับการประเมิน 5 ระดับ ดังนี้

- ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
- ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก
- ระดับ 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
- ระดับ 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย
- ระดับ 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

วิธีการหาคะแนน

แบ่งช่วงคะแนน ออกเป็น 5 ช่วง ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{จากสูตร Interval (I)} &= \frac{\text{Range (R)}}{\text{Class (C)}} \\ \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการวัด}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.8 \end{aligned}$$

จากนั้นนำมาวิเคราะห์ระดับคะแนนเฉลี่ย โดยที่กำหนดระดับคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

- ระดับ 5 คะแนนเฉลี่ย 4.24-5.00 หมายถึง ผู้มารับบริการมีการรับรู้คุณภาพบริการระดับมากที่สุด
- ระดับ 4 คะแนนเฉลี่ย 3.43-4.23 หมายถึง ผู้มารับบริการมีการรับรู้คุณภาพบริการระดับ มาก
- ระดับ 3 คะแนนเฉลี่ย 2.62-3.42 หมายถึง ผู้มารับบริการมีการรับรู้คุณภาพบริการระดับ ปานกลาง

ระดับ 2 คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.61 หมายถึง ผู้มารับบริการมีการรับรู้คุณภาพบริการ
ระดับ น้อย

ระดับ 1 คะแนนเฉลี่ย 1-1.80 หมายถึง ผู้มารับบริการมีการรับรู้คุณภาพบริการ
ระดับ น้อยที่สุด

**ส่วนที่ 4 ปัญหา ข้อเสนอแนะและความคาดหวังในการรับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ
โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่** โดยมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด 5 ด้าน
ดังนี้ 1) การจัดสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก 2) ความสามารถในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการ
สื่อสารข้อมูล 3) การเต็มใจช่วยเหลือผู้มารับบริการ ความรวดเร็วในการบริการ 4) ความรู้ความสามารถ
ในการตรวจวินิจฉัย 5) ความเอาใจใส่ ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยให้ผู้ตอบ
แบบสอบถามได้เขียนแสดงความคิดเห็น เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของ
แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล มีการตรวจสอบความถูกต้อง
ตามทฤษฎี (Validity) วัดได้ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมดตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยการศึกษา
ค้นคว้าเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ตรวจสอบและ
ปรับปรุงร่างแบบสอบถามเพื่อตรวจสอบถ้อยคำสำนวนประโยค ความชัดเจนของคำถาม แล้วนำไป
ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชาการที่เกี่ยวข้องในงานวิจัยในครั้งนี้ ตรวจสอบเพื่อหาความครอบคลุม
ของคำถามและการตั้งประเด็นคำถามให้ได้ครบตามที่ต้องการและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการ
วิจัย แล้วนำมาปรับแก้ก่อนนำไปใช้จริง และได้มีการนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้
(Try Out) กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยใช้การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) เพื่อให้เกิด
ความมั่นใจจากการนำเครื่องมือไปใช้ โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาครอนบัก (Cronbach's
Alpha Coefficient) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2550, น. 34-35) เพื่อทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม
จากการทดสอบได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.66 ซึ่งมากกว่า 0.60 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อถือได้

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยเรื่อง คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ผู้วิจัยเริ่มต้นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ โดยการค้นคว้าข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา และการกำหนดแนวทางในการตั้งคำถาม ซึ่งได้ทำการเก็บข้อมูลทั้งในเชิงคุณภาพ (Qualitative) และเชิงปริมาณ (Quantitative) จากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data Source) กล่าวคือ ข้อมูลจากหนังสือ จากวารสารต่างๆ และสื่ออินเทอร์เน็ต สำหรับข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่เก็บจากประชากรกลุ่มเป้าหมาย โดยการใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ โดยการเลือกตัวอย่างเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) เพราะเป็นการเลือกตัวอย่างโดยให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ของผู้วิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีการพิทักษ์สิทธิของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการเก็บข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้ผ่านการรับรองโดยคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สาขาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช เลขที่ ศธ 0522.20/2257 ตั้งแต่วันที่ 19 ตุลาคม 2561-18 ตุลาคม 2562 มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้การแจกแบบสอบถาม ผู้มารับบริการที่เป็นชาวไทย มีอายุ 16 ปีขึ้นไป ที่เข้ามาใช้บริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำนวน 259 ตัวอย่าง ในทุกวันทำการของแผนกส่งเสริมสุขภาพ วันจันทร์-วันอาทิตย์ ตั้งแต่เวลา 08.00-16.00 น.

ผู้วิจัยได้กระทำการเก็บข้อมูลตามลำดับต่อไปนี้ ได้แก่

1. คัดเลือกทีมงานหรือตัวแทนผู้วิจัย
2. ผู้วิจัยแจ้งให้ทีมงานหรือตัวแทนผู้วิจัยทราบถึงวัตถุประสงค์ของการวิจัย
3. ผู้วิจัยอธิบายรายละเอียดข้อมูลของเนื้อหาภายในแบบสอบถาม และอธิบายวิธีการตอบแก่ทีมงานและตัวแทนผู้วิจัย
4. ผู้วิจัย ทีมงาน หรือตัวแทนผู้วิจัยดำเนินการไปยังแผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ตามวันและเวลาที่ได้ระบุไว้ข้างต้น
5. ผู้วิจัย ทีมงาน หรือตัวแทนผู้วิจัย ทำการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง โดยจะมีการเก็บข้อมูล 2 ครั้ง ครั้งแรกจะเก็บข้อมูลก่อนที่ผู้ตอบแบบสอบถามจะรับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ และครั้งที่สองจะเก็บข้อมูลหลังจากผู้ตอบแบบสอบถามเข้ารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพเรียบร้อยแล้ว โดยการใช้แบบสอบถามชุดเดิม และรอนกลุ่มตัวอย่างตอบคำถามเสร็จครบถ้วน

ซึ่งระหว่างนั้นถ้าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหา หรือข้อสงสัย หรือข้อข้องใจเกี่ยวกับคำถาม ผู้วิจัยหรือทีมงาน หรือตัวแทนผู้วิจัยจะตอบปัญหา ข้อสงสัย หรือข้อข้องใจแก่ผู้ตอบแบบสอบถามทันที

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยการนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาทั้งหมดมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม และนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีการทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังต่อไปนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ที่ใช้ในส่วนของคุณภาพการให้บริการเพื่อใช้สำหรับอธิบายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

4.1.1 ความถี่ (Frequency) ใช้ในการวิเคราะห์แบบสอบถามในส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

4.1.2 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์แบบสอบถามในส่วนข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

4.1.3 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการวิเคราะห์แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

4.1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ใช้ในการวิเคราะห์แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ One-way ANOVA หรือ F-test ดังนี้

4.2.1 การวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ กับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างด้วย Paired – Samples t-test

4.2.2 ใช้สถิติ *Independent Sample t-test* เพื่อวิเคราะห์ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกันที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้ทดสอบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความคาดหวังและรับรู้ในคุณภาพการให้บริการของแผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างผู้มารับบริการที่มีเพศชายและเพศหญิง และระดับการศึกษา

4.2.3 ใช้สถิติ *F-test* ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและการรับรู้ของกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณลักษณะประชากรที่แบ่งกลุ่มย่อยมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเมื่อพบว่า มีความแตกต่างระหว่างกลุ่มย่อยจะทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่หรือการเปรียบเทียบเชิงซ้อนด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

4.2.4 วิเคราะห์หาคุณภาพบริการของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ โดยการใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยของการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ลบด้วยค่าคะแนนเฉลี่ยของความคาดหวังคุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ (Service Quality = Perceived Service Minus Expected Service) หรือ (P-E)

เนื่องจากเมื่อมีการทดสอบการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ของข้อมูลกรณีที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม พบว่าข้อมูลมีการแจกแจงไม่ปกติ จึงได้มีการเปลี่ยนสถิติในการทดสอบสมมติฐานโดยเลือกใช้สถิติทดสอบครัสกัล-วอลลิส (The Kruskal – Wallis Test) ซึ่งเป็นนอนพาราเมตริก (Nonparametric Statistics) ในการทดสอบครั้งนี้