

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษา เรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ โดยการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำอักษรย่อและสัญลักษณ์มาใช้ ดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบที (t- distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F- distribution)
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง (Mean of Squares)
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาวิจัย ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งมีการนำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 การนำเสนอข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ
ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์

ส่วนที่ 1 การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ซึ่งเป็นข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งของการเข้ารับบริการ ประเภทบริการ บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ และวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล แจกแจงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (259 คน)	ร้อยละ (100.00)
1. เพศ		
ชาย	117	45.2
หญิง	142	54.8
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	95	36.7
31-40 ปี	100	38.6
41 ปี ขึ้นไป	64	24.7
Mean = 36 ปี ,SD = 0.473 , Min= 17, Max= 76		
3. สถานภาพสมรส		
โสด	129	49.9
สมรส	126	46.7
หม้าย	4	1.5
หย่า / แยก	5	1.9

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (259 คน)	ร้อยละ (100.00)
4. อาชีพ		
นักเรียน /นักศึกษา	2	0.8
พนักงานข้าราชการ,รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ	21	8.1
ลูกจ้าง /พนักงานบริษัท	186	71.8
ธุรกิจส่วนตัว / ค้าขาย	44	16.9
อาชีพอิสระ / รับจ้างทั่วไป	3	1.2
พ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน	3	1.2
5. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	13.5
ปริญญาตรี และสูงกว่า	224	86.5
6. รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า 20,000 บาท	87	33.6
20,001-40,000 บาท	116	44.8
40,001 บาทขึ้นไป	56	21.6
7. ท่านเคยมารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล		
ใช้บริการครั้งนี้เป็นครั้งแรก	126	48.65
เคยใช้บริการมาแล้ว	133	51.35
- เคยรับบริการมาแล้ว 1-3 ครั้ง	87	33.59
- เคยรับบริการมาแล้ว 4-6 ครั้ง	46	17.76
8. ประเภทบริการ		
ตรวจสุขภาพประจำปี	143	55.2
ตรวจสุขภาพก่อนทำประกันชีวิต	56	21.6
อื่นๆ	60	23.2

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (259 คน)	ร้อยละ (100.00)
9. บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ		
ตนเอง ครอบครัว /ญาติ เพื่อน	68	26.2
ตัวแทนประกันชีวิต	17	6.6
หน่วยงานที่ท่านทำงาน	174	67.2
10. เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ		
ใกล้บ้าน/สะดวกในการใช้บริการ	8	3.1
ชื่อเสียงของโรงพยาบาล	71	27.4
ตามหลักเกณฑ์ของบริษัทประกันชีวิต/ หน่วยงานที่ท่านทำงาน/สถาบันการศึกษา/ หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง	179	69.1
มีความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้	1	0.4
11. วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล		
จ่ายเอง (เงินสด เครดิตการ์ด /เดบิตการ์ด)	55	21.2
ใช้สิทธิจากบริษัทต้นสังกัด	139	53.7
วางบิลจากบริษัทประกันชีวิต	65	25.1
รวม	259	100

จากตารางที่ 4.1 แสดงให้เห็นถึงผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 259 คน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากที่สุด ร้อยละ 54.8 รองลงมา เป็นเพศชาย ร้อยละ 45.2

อายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีช่วงอายุ 31-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 38.6 รองลงมา คือ ผู้ที่มีช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี ร้อยละ 36.7 ตามด้วยผู้ที่มีช่วงอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไปร้อยละ 24.7 ตามลำดับ โดยมีอายุเฉลี่ย 36 ปี อายุต่ำสุด 17 ปี และอายุสูงสุด 76 ปี

สถานภาพสมรส พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีสถานภาพสมรสโสด มากที่สุด ร้อยละ 49.8 ตามด้วยผู้ที่มีสถานภาพสมรสสมรส ร้อยละ 46.7 ตามด้วยผู้ที่มีสถานภาพสมรสหย่า / แยก ร้อยละ 1.9 และผู้ที่มีสถานภาพสมรสหม้าย ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มากที่สุดร้อยละ 71.4 ตามด้วยผู้ที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ร้อยละ 16.9 ตามด้วยผู้ที่มีอาชีพพนักงาน รัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ ร้อยละ 8.1 ตามด้วยผู้ที่มีอาชีพอิสระ/รับจ้างทั่วไป ผู้ที่มีอาชีพพ่อบ้าน/แม่บ้าน/ว่างงาน ร้อยละ 1.2 และผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มากที่สุด ร้อยละ 86.5 รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าระดับปริญญาตรี ร้อยละ 13.5 ตามลำดับ

รายได้ต่อเดือน พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 20,001-40,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 44.8 ตามด้วยผู้ที่มีรายได้อยู่ในช่วงน้อยกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 33.6 และผู้ที่มีรายได้ในช่วง 40,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 21.6 ตามลำดับ

จำนวนครั้งที่เข้ามาใช้บริการ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามเคยมาใช้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพแล้ว มากที่สุด ร้อยละ 51.35 ซึ่งในจำนวนนี้ผู้ที่เคยมาใช้บริการโดยส่วนใหญ่เคยรับบริการมาแล้ว 1-3 ครั้ง มากที่สุด ร้อยละ 35.59 ตามด้วยเคยรับบริการมาแล้ว 4-6 ครั้ง ร้อยละ 17.76 และมาใช้บริการครั้งนี้เป็นครั้งแรก ร้อยละ 48.65 ตามลำดับ

ประเภทบริการ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามรับบริการตรวจสุขภาพประจำปี มากที่สุด ร้อยละ 55.2 ตามด้วยรับบริการตรวจสุขภาพ โปรแกรมอื่นๆ ร้อยละ 23.2 และรับบริการตรวจสุขภาพก่อนทำประกันชีวิต ร้อยละ 21.6 ตามลำดับ

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ คือหน่วยงานที่ทำงาน มากที่สุด ร้อยละ 67.2 ตามด้วยตนเอง ครอบครัว/ญาติ เพื่อน ร้อยละ 26.3 และตัวแทนประกันชีวิต ร้อยละ 6.6 ตามลำดับ

เหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีเหตุผลที่เลือกมาใช้บริการ คือตามหลักเกณฑ์ของบริษัทประกันชีวิต/หน่วยงานที่ทำงาน/สถาบันการศึกษา/หรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง มากที่สุด ร้อยละ 69.1 ตามด้วยชื่อเสียงของโรงพยาบาล ร้อยละ 27.4 ตามด้วยใกล้บ้าน/สะดวกในการใช้บริการ ร้อยละ 3.1 และมีความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลได้ ร้อยละ 0.4 ตามลำดับ

วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามจ่ายค่ารักษาพยาบาล โดยวิธีใช้สิทธิจากบริษัทต้นสังกัด มากที่สุด ร้อยละ 53.7 ตามด้วยจ่ายโดยการวางบิลจากบริษัทประกันชีวิต ร้อยละ 25.1 และจ่ายเอง (เงินสด เครดิตการ์ด/เดบิตการ์ด) ร้อยละ 21.2 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

ความคาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	4.22	0.476	มาก
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.22	0.476	มาก
3. การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)	4.22	0.474	มาก
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance)	4.23	0.479	มาก
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy)	4.22	0.474	มาก
รวม	4.22	0.473	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ในด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy) และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ตามลำดับ ซึ่งสามารถอธิบาย ได้ดังนี้

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่ นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

ความคาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)			
1.1 มีความสะดวกสบาย และสะอาดเรียบร้อย ของสถานที่ให้บริการ	4.22	0.478	มาก
1.2 มีป้ายบอกจุดบริการและแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาลอย่างชัดเจน	4.22	0.478	มาก
1.3 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านการแพทย์ ที่ใช้ในการให้บริการที่ทันสมัยและผ่าน การรับรอง	4.22	0.476	มาก
1.4 มีการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอตรวจ ห้องน้ำ ที่วีรสาร น้ำดื่ม และสถานที่ จอดรถ	4.19	0.515	มาก
รวม	4.21	0.488	มาก

จากตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่ นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ได้ดังนี้

2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.21$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีระดับความคิดเห็นต่อการมีความสะดวกสบาย และสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ การมีป้ายบอกจุดบริการและแผนกต่างๆของโรงพยาบาลอย่างชัดเจน ด้านการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านการแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการที่ทันสมัยและผ่านการรับรอง มากที่สุด ($\bar{X}=4.22$) รองลงมาคือ มีระดับความ

คิดเห็นต่อการมีการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอตรวจ ห้องน้ำ ที่วี
วารสาร น้ำดื่ม และสถานที่จอดรถ ($\bar{X}=4.19$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
ตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์
อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

ความคาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)			
2.1 การตรวจสอบสุขภาพมีรายงานผลการตรวจ ที่ถูกต้อง	4.22	0.476	มาก
2.2 แพทย์และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก	4.22	0.478	มาก
2.3 มีการให้บริการครบถ้วน ถูกต้องตาม รายละเอียดของแต่ละโปรแกรมการตรวจ สุขภาพ	4.22	0.476	มาก
2.4 การให้บริการที่มีความชำนาญ สามารถ ชี้แจง/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	4.22	0.476	มาก
รวม	4.22	0.477	มาก

จากตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความ
คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาล
กระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ได้ดังนี้

2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวัง
ต่อด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) โดยเมื่อพิจารณา
เป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีระดับความ
คิดเห็นต่อการมีแพทย์และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก
การตรวจสอบสุขภาพมีการรายงานผลการตรวจที่ถูกต้อง มีการให้บริการครบถ้วน ถูกต้องตามรายละเอียด

ของแต่ละโปรแกรมการตรวจสอบภาพ และการให้บริการที่มีความชำนาญ สามารถชี้แจง/ตอบข้อซักถาม ได้ชัดเจน มากที่สุด ($\bar{X}=4.22$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ตามความคาดหวังของผู้รับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

ความคาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)			
3.1 มีการให้บริการที่รวดเร็ว	4.22	0.474	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	4.22	0.476	มาก
3.3 เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ	4.22	0.476	มาก
3.4 มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.22	0.478	มาก
รวม	4.22	0.476	มาก

จากตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ได้ดังนี้

2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีระดับความคิดเห็นต่อการมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ มีการให้บริการที่รวดเร็ว เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ และด้านการมีเจ้าหน้าที่พร้อมจะให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือเมื่อผู้รับบริการต้องการ มากที่สุด ($\bar{X}=4.22$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

ความคาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance)			
4.1 มีชื่อเสียงในด้านการให้บริการ	4.22	0.478	มาก
4.2 แพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	4.23	0.480	มาก
4.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน	4.23	0.480	มาก
4.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยา ท่าทางที่สุภาพ มีพฤติกรรมบริการที่ดี	4.23	0.483	มาก
รวม	4.23	0.480	มาก

จากตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ได้ดังนี้

2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance)

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.23$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน และด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยา ท่าทางที่สุภาพ มีพฤติกรรมบริการที่ดี มากที่สุด ($\bar{X}=4.23$) รองลงมาคือ มีระดับความคิดเห็นต่อด้านมีชื่อเสียงในด้านการให้บริการ ($\bar{X}=4.22$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

ความคาดหวัง	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy)			
5.1 เจ้าหน้าที่สนใจ ตั้งใจฟังความต้องการของผู้มารับบริการ	4.22	0.476	มาก
5.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในการดูแลสุขภาพที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของแต่ละคน	4.22	0.478	มาก
5.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.22	0.474	มาก
5.4 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในธรรมชาติของผู้มารับบริการและสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย	4.22	0.476	มาก
รวม	4.22	0.476	มาก

จากตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ได้ดังนี้

2.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy)

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังต่อด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.22$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ ด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในการดูแลสุขภาพที่สอดคล้องกับปัญหาและความ

ต้องการของแต่ละคน ด้านเจ้าหน้าที่สนใจ ตั้งใจฟังความต้องการของผู้มารับบริการ และด้านเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในธรรมชาติของผู้มารับบริการและสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย มากที่สุด ($\bar{X}=4.22$)

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

การรับรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	4.61	0.350	มากที่สุด
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	4.80	0.298	มากที่สุด
3. การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)	4.43	0.504	มากที่สุด
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance)	4.74	0.366	มากที่สุด
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy)	4.87	0.300	มากที่สุด
รวม	4.69	0.364	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 พบว่าผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ในด้านความเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy) เป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) และด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังนี้

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

การรับรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
1. ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles)			
1.1 มีความสะดวกสบาย และสะอาดเรียบร้อย ของสถานที่ให้บริการ	4.96	0.193	มากที่สุด
1.2 มีป้ายบอกจุดบริการและแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาลอย่างชัดเจน	4.89	0.351	มากที่สุด
1.3 มีเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านการแพทย์ ที่ใช้ในการให้บริการที่ทันสมัยและผ่าน การรับรอง	4.75	0.445	มากที่สุด
1.4 มีการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวก ต่างๆ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอตรวจ ห้องน้ำ ที่วี วารสาร น้ำดื่ม และสถานที่จอดรถ	3.84	0.938	มาก
รวม	4.61	0.482	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ได้ดังนี้

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.61$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นต่อการมีความสะดวกสบาย และสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการมากที่สุด ($\bar{X}=4.96$) รองลงมาคือ มีระดับความคิดเห็นต่อการมีป้ายบอกจุดบริการและแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาลอย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.89$) มีระดับความคิดเห็นต่อการมีเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านการแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการที่ทันสมัยและได้รับการรับรอง ($\bar{X}=4.75$) และมีระดับความคิดเห็น

ต่อต้านการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอตรวจ ห้องน้ำ ที่วี
วารสาร น้ำดื่ม และสถานที่จอดรถ ($\bar{X} = 3.84$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
ตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์
อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

การรับรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)			
2.1 การตรวจสอบสุขภาพมีรายงานผลการตรวจ ที่ถูกต้อง	4.93	0.255	มากที่สุด
2.2 แพทย์และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการ ตรงตามความต้องการตั้งแต่ครั้งแรก	4.90	0.314	มากที่สุด
2.3 มีการให้บริการครบถ้วน ถูกต้องตาม รายละเอียดของแต่ละโปรแกรมการตรวจ สุขภาพ	4.86	0.364	มากที่สุด
2.4 การให้บริการที่มีความชำนาญ สามารถ ชี้แจง/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	4.52	0.618	มากที่สุด
รวม	4.80	0.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความ
คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาล
กระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ได้ดังนี้

3.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อต้าน
ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) โดยเมื่อพิจารณาเป็น
รายข้อแล้วพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีระดับ
ความคิดเห็นต่อต้านการตรวจสอบสุขภาพมีรายงานผลการตรวจที่ถูกต้อง มากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) รองลงมา
คือ มีระดับความคิดเห็นต่อต้านแพทย์และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตรงตามความต้องการตั้งแต่

ครั้งแรก ($\bar{X}=4.90$) มีระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินการให้บริการครบถ้วน ถูกต้องตามรายละเอียดของแต่ละโปรแกรมการตรวจสุขภาพ ($\bar{X}=4.86$) และมีระดับความคิดเห็นต่อการให้บริการที่มีความชำนาญ สามารถชี้แจง/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน ($\bar{X}=4.52$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

การรับรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
3. การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)			
3.1 มีการให้บริการที่รวดเร็ว	3.88	0.754	มาก
3.2 เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	4.85	0.369	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือเมื่อผู้มารับบริการมีความต้องการ	4.84	0.376	มากที่สุด
3.4 มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	4.14	1.096	มากที่สุด
รวม	4.43	0.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ได้ดังนี้

3.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.43$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านเจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาคือ มีระดับความคิดเห็นต่อด้านเจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือเมื่อผู้มารับบริการ

มีความต้องการ ($\bar{X}=4.84$) มีระดับความคิดเห็นต่อการมีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ ($\bar{X}=4.14$) และมีระดับความคิดเห็นต่อการมีการให้บริการที่รวดเร็ว ($\bar{X}=3.88$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

การรับรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance)			
4.1 มีชื่อเสียงในด้านการให้บริการ	4.77	0.438	มากที่สุด
4.2 แพทย์และเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	4.60	0.598	มากที่สุด
4.3 เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการตรวจสอบสุขภาพที่ถูกต้อง ชัดเจน	4.65	0.525	มากที่สุด
4.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยา ท่าทางที่สุภาพ มีพฤติกรรมบริการที่ดี	4.94	0.257	มากที่สุด
รวม	4.74	0.454	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ได้ดังนี้

3.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance)

พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยา ท่าทางที่สุภาพ มีพฤติกรรมบริการที่ดี มากที่สุด ($\bar{X}=4.94$) รองลงมาคือ มีระดับความคิดเห็นต่อด้านมีชื่อเสียงในด้านการให้บริการ ($\bar{X}=4.77$) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านเจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้อง

ชัดเจน ($\bar{X}=4.65$) และมีระดับความคิดเห็นต่อด้านแพทย์และเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญในการตรวจสุขภาพ ($\bar{X}=4.60$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการ
ตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์
อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

การรับรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับความคิดเห็น
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy)			
5.1 เจ้าหน้าที่สนใจ ตั้งใจฟังความต้องการ ของผู้มารับบริการ	4.87	0.378	มากที่สุด
5.2 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการ ปฏิบัติตนในการดูแลสุขภาพที่สอดคล้อง กับปัญหาและความต้องการของแต่ละคน	4.85	0.406	มากที่สุด
5.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.93	0.270	มากที่สุด
5.4 เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในธรรมชาติ ของผู้มารับบริการและสามารถสื่อสาร ให้เข้าใจได้ง่าย	4.83	0.422	มากที่สุด
รวม	4.87	0.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ได้ดังนี้

3.5 ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy)

พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ต่อด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy) โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.87$) โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อแล้วพบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ทุกข้อ โดยมีระดับความคิดเห็นต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติมากที่สุด ($\bar{X}=4.93$) รองลงมาคือ มีระดับความคิดเห็นต่อด้านเจ้าหน้าที่สนใจ ตั้งใจฟังความต้องการของผู้มารับบริการ ($\bar{X}=4.87$) มีระดับความคิดเห็นต่อด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในการดูแลสุขภาพที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของแต่ละคน ($\bar{X}=4.85$) และมีระดับความคิดเห็นต่อด้านเจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในธรรมชาติของผู้มารับบริการและสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย ($\bar{X}=4.83$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพบริการแตกต่างกัน โดยใช้การวิเคราะห์ความแตกต่างของค่าเฉลี่ยด้วย Paired Sample T-test

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าสถิติเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่

คุณภาพการให้บริการ	ระดับ ความคิด	\bar{X}	S.D.	t	p-value
1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	ความคาดหวัง	4.22	0.476	11.909	0.000*
	การรับรู้	4.61	0.350		
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	ความคาดหวัง	4.22	0.476	18.203	0.000*
	การรับรู้	4.80	0.298		
3. การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)	ความคาดหวัง	4.22	0.474	5.392	0.000*
	การรับรู้	4.43	0.504		
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance)	ความคาดหวัง	4.23	0.479	14.475	0.000*
	การรับรู้	4.74	0.366		
5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ ในผู้มารับบริการ(Empathy)	ความคาดหวัง	4.22	0.474	18.759	0.000*
	การรับรู้	4.87	0.300		
คุณภาพการให้บริการ	ความคาดหวัง	4.22	0.473	15.037	0.000*
ของผู้มารับบริการโดยรวม	การรับรู้	4.69	0.279		

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างคุณภาพบริการตามความคาดหวังและคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ มีค่า p-value น้อยกว่า 0.05

เมื่อเปรียบเทียบรายด้านพบว่า ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) ด้านการตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance) และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy) มีความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในคุณภาพบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ มีความแตกต่างกันทางสถิติอย่างมีนัยสำคัญ ระดับ 0.05

สรุปได้ว่า การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างคุณภาพบริการตามความคาดหวังและคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ในทุกด้าน

ตารางที่ 4.15 แสดงผลการวิเคราะห์หาคุณภาพการให้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จากค่าเฉลี่ยคะแนนความแตกต่างระหว่างคุณภาพบริการตามการรับรู้กับที่คาดหวัง (Service Quality = Perceived Service Minus Expected Service) หรือ (P-E) เป็นรายด้าน

คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจใน (Empathy)	0.653	0.560	1
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)	0.582	0.515	2
3.การให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ (Assurance)	0.512	0.569	3

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
4.เป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)	0.393	0.531	4
5.การตอบสนองต่อผู้มารับบริการ (Responsiveness)	0.209	0.625	5
คุณภาพการให้บริการของผู้มารับบริการ โดยรวม	0.470	0.503	

จากตารางที่ 4.15 พบว่าผลการวิเคราะห์หาคุณภาพการให้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ เป็นรายด้านพบว่า คุณภาพการให้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ โดยรวม มีค่าเฉลี่ย (P-E) คือ 0.470 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.503

นั่นหมายความว่า การส่งมอบคุณภาพการให้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ อยู่ในเกณฑ์ดีมากที่สุด ผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ รับรู้ได้ว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการ และถ้าระดับค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) เป็นบวกทุกด้านโดยมีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้มารับบริการ (Empathy) ที่มีคะแนนความแตกต่างระหว่างการรับรู้กับความคาดหวังมากเป็นอันดับแรก

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ยของความแตกต่างของการรับรู้คุณภาพการให้บริการและความคาดหวังคุณภาพการให้บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ (Service Quality = Perceived Service Minus Expected Service) หรือ (P-E) เป็นรายชื่อ

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
1. มีความสะดวกสบายและสะอาดเรียบร้อย ของสถานที่ให้บริการ	0.737	0.499	1

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ	0.714	0.531	2
5. การตรวจสอบภาพมีการรายงานผลการตรวจที่ถูกต้อง	0.710	0.503	3
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยถ้อยคำ กิริยา ท่าทาง ที่สุภาพ มีพฤติกรรมบริการที่ดี	0.707	0.549	4
6. แพทย์และเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตรงตามความต้องการตั้งแต่แรก	0.676	0.531	5
2. มีป้ายบอกจุดบริการและแผนกต่างๆ ของโรงพยาบาลอย่างชัดเจน	0.664	0.577	6
17. เจ้าหน้าที่สนใจ ตั้งใจฟังความต้องการของผู้มารับบริการ	0.653	0.612	7
7. มีการให้บริการครบถ้วน ถูกต้องตามรายละเอียดของแต่ละโปรแกรมการตรวจสุขภาพ	0.645	0.561	8
10. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	0.629	0.579	9
18. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตนในการดูแลสุขภาพที่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของแต่ละคน	0.629	0.624	9
11. เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้ข้อมูลหรือความช่วยเหลือเมื่อผู้มารับบริการมีความต้องการ	0.622	0.594	10
20. เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจในธรรมชาติของผู้มารับบริการและสามารถสื่อสารให้เข้าใจได้ง่าย	0.614	0.639	11
13. มีชื่อเสียงในด้านการให้บริการ	0.548	0.610	12
3. มีเครื่องมือและอุปกรณ์ด้านการแพทย์ที่ใช้ในการให้บริการที่ทันสมัยและผ่านการรับรอง	0.525	0.566	13

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

คุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	ลำดับที่
15. เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจน	0.421	0.668	14
14. แพทย์และเจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการให้บริการ	0.371	0.727	15
8. การให้บริการที่มีความชำนาญ สามารถชี้แจง/ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	0.297	0.732	16
12. มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	-0.081	1.116	17
9. มีการให้บริการที่รวดเร็ว	-0.332	0.815	18
4. มีการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอตรวจ ห้องน้ำ ทีวี วารสาร น้ำดื่ม และสถานที่จอดรถ	-0.355	1.022	19

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์คุณภาพการให้บริการ ผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ เป็นรายชื่อ ซึ่งมีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 20 ข้อ พบว่า คุณภาพการให้บริการแก่ผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพโรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ โดยรวมมีค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) คิดลบ 3 ข้อคำถาม หมายความว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวังต่ำกว่าคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ 3 ข้อ และเป็นบวก 17 ข้อคำถาม แสดงว่าคุณภาพบริการตามการรับรู้สูงกว่าคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ในข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) คิดลบคือ ข้อที่ 4 มีการให้บริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เช่น ที่นั่งพักระหว่างรอตรวจ ห้องน้ำ ทีวี วารสาร น้ำดื่ม และสถานที่จอดรถ มีค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) คือ -0.355 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.022 ข้อที่ 9 มีการให้บริการตรวจสุขภาพที่รวดเร็ว ค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) คือ -0.332 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.815 และข้อ 12 มีจำนวนเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ ค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) คือ -0.081 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1.116

ส่วนข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ย (P-E) เป็นบวกมากที่สุด คือ ข้อที่ 1 มีความสะดวกสบาย และสะอาดเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) คือ 0.737 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.499 รองลงมาคือ ข้อที่ 19 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค

โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าคะแนนเฉลี่ย (P-E) คือ 0.714 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.531 และส่วนที่เหลืออื่นๆ รายละเอียดดังตาราง

สมมติฐานข้อที่ 2 ผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่ นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ ประเภทบริการ บุคคลหลักที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ และวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (t-test , One-way ANOVA และ The Kruskal – Wallis Test)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ยด้านข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการตรวจสุขภาพที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างเพศที่แตกต่างกัน

เพศ	N	\bar{X}	SD	t	df	p-value
ชาย	117	4.22	0.493	0.082	257	0.935
หญิง	142	4.22	0.458			
รวม	259	4.22	0.476			

จากตารางที่ 4.17 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.935 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามอายุ

อายุ	N	\bar{X}	SD	Kruskal Wallis (X^2)	df	p-value
ต่ำกว่า 30 ปี	95	4.16	0.421	2.294	2	0.053
31-40 ปี	100	4.21	0.472			
41 ปี ขึ้นไป	64	4.33	0.533			
รวม	259	4.22	0.473			

จากตารางที่ 4.18 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีอายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 95 คน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.16

อายุ 31-40 ปี จำนวน 100 คน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการเท่ากับ 4.21

อายุ 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 64 คน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการเท่ากับ 4.33

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 41 ปี ขึ้นไป พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.053$)

สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จะมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	SD	t	df	p-value
ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	4.24	0.489	0.199	257	0.842
ปริญญาตรีและสูงกว่า	224	4.22	0.472			
รวม	259	4.23	0.480			

จากตารางที่ 4.19 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าความคาดหวังต่อคุณภาพบริการของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.842 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	N	\bar{X}	SD	Kruskal Wallis (X^2)	df	p-value
น้อยกว่า 20,000 บาท	87	4.10	0.369	29.038	2	0.000*
20,001-40,000 บาท	116	4.16	0.467			
40,001 บาท ขึ้นไป	56	4.53	0.503			
รวม	259	4.22	0.473			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่มีรายได้แตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้

น้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 87 คน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการเท่ากับ 4.10

20,001-40,000 บาท จำนวน 116 คน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการเท่ากับ 4.16

40,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 56 คน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการเท่ากับ 4.53

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ น้อยกว่า 20,000 บาท 20,001-40,000 บาท และ 40,001 บาท ขึ้นไป พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.000^*$)

สรุปได้ว่า ระดับรายได้ที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จะมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	N	\bar{X}	น้อยกว่า 20,000บาท	20,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
น้อยกว่า 20,000 บาท	87	4.10	-	-0.057 (0.369)	-0.431 (0.000*)
20,001 - 40,000 บาท	116	4.28	0.057 (0.369)	-	-0.374 (0.000*)
40,001 บาท ขึ้นไป	56	4.57	0.431 (0.000*)	0.374 (0.000*)	-
รวม	259	4.22			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่ นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า

รายได้น้อยกว่า 20,000 บาท มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
กับรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป

รายได้ 20,001-40,000 บาท มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
กับรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป

รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
กับรายได้น้อยกว่า 20,000 บาทและ รายได้ 20,001-40,000 บาท อีกด้วย

ตารางที่ 4.22 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของ
ผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล
จังหวัดกระบี่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ

จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ	N	\bar{X}	SD	Kruskal Wallis (X^2)	df	p-value
รับบริการครั้งแรก	128	4.29	0.514	7.033	2	0.030*
เคยรับบริการแล้ว 1-3 ครั้ง	86	4.15	0.421			
เคยรับบริการแล้ว 4-6 ครั้ง	45	4.15	0.425			
รวม	259	4.22	0.473			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่มีจำนวนครั้งของการเข้ารับบริการที่ต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม

รับบริการครั้งแรก จำนวน 128 คน มีค่าเฉลี่ยของความ
คาดหวังต่อคุณภาพบริการเท่ากับ 4.29

เคยรับบริการแล้ว 1-3 ครั้ง จำนวน 86 คน มีค่าเฉลี่ยของ
ความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.15

เคยรับบริการแล้ว 4-6 ครั้ง จำนวน 45 คน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.15

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตจังหวัดกระบี่ ระหว่างผู้ที่รับบริการครั้งแรก เคยรับบริการแล้ว 1-3 ครั้ง และเคยรับบริการแล้ว 4-6 ครั้ง พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.030^*$)

สรุปได้ว่า จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการตรวจสุขภาพ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตจังหวัดกระบี่ จะมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตจังหวัดกระบี่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ

จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ	N	\bar{X}	รับบริการครั้งแรก	เคยรับบริการแล้ว 1-3 ครั้ง	เคยรับบริการแล้ว 4-6 ครั้ง
			4.29	4.15	4.15
รับบริการครั้งแรก	128	4.29	-	0.137	0.137
			-	(0.037*)	0.094
เคยรับบริการแล้ว 1-3 ครั้ง	86	4.15	-0.137	-	0.000
			(0.037*)	-	0.996
เคยรับบริการแล้ว 4-6 ครั้ง	45	4.15	-0.137	0.000	-
			(0.094)	(0.996)	-
รวม	259	4.22			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า

การเข้ารับบริการตรวจสุขภาพครั้งแรกมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับการเคยเข้ารับบริการแล้ว 1-3 ครั้ง

การเข้ารับบริการแล้ว 1-3 มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับการเข้ารับบริการครั้งแรกอีกด้วย

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามประเภทของการบริการ

ประเภทของการบริการ	N	\bar{X}	SD	Kruskal Wallis (X^2)	df	p-value
ตรวจสุขภาพประจำปี	143	4.11	0.409	22.059	2	0.000*
ตรวจสุขภาพก่อนทำประกันชีวิต	56	4.48	0.538			
อื่นๆ	60	4.24	0.464			
รวม	259	4.22	0.473			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.24 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่มีประเภทของการบริการที่ต่างกัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับบริการ

ตรวจสุขภาพประจำปี จำนวน 143 คน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.11

ตรวจสุขภาพก่อนทำประกันชีวิต จำนวน 56 คน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.48

โปรแกรมอื่นๆ จำนวน 60 คน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.24

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มที่มีประเภทของการตรวจสอบภาพประจำปี ตรวจสอบภาพก่อนทำประกันชีวิต และอื่นๆ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.000*$)

สรุปได้ว่า ประเภทของการบริการที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จะมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามประเภทของการบริการ

ประเภท ของการบริการ	N	\bar{X}	ตรวจสอบภาพ ประจำปี	ตรวจสอบภาพก่อน ทำประกันชีวิต	อื่นๆ
			4.11	4.48	4.24
ตรวจสอบภาพ ประจำปี	143	4.11	-	-0.367	-0.124
			-	(0.000*)	0.777
ตรวจสอบภาพ ก่อนทำประกันชีวิต	56	4.48	0.367	-	0.243
			(0.000*)	-	(0.004*)
อื่นๆ	60	4.24	0.124	-0.243	-
			(0.077)	(0.004*)	-
รวม	259	4.22			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.25 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า

การตรวจสอบภาพประจำปี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับการตรวจสอบภาพก่อนทำประกันชีวิต

การตรวจสอบภาพก่อนทำประกันชีวิต มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับการตรวจสอบภาพประจำปี และประเภทการตรวจสอบภาพอื่นๆ

การตรวจสอบภาพอื่นๆ มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับการตรวจสอบภาพก่อนทำประกันชีวิต อีกด้วย

ตารางที่ 4.26 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	N	\bar{X}	SD	Kruskal Wallis (X^2)	df	p-value
ตนเอง ครอบครัว/ญาติ เพื่อน	68	4.45	0.500	24.641	2	0.000*
ตัวแทนประกันชีวิต	17	4.35	0.608			
หน่วยงานที่ทำงาน	174	4.12	0.411			
รวม	259	4.22	0.473			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.26 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่มีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่แตกต่างกัน พบว่า

ตนเอง ครอบครัว/ญาติ เพื่อน จำนวน 68 คน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.45

ตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 17 คน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.35

หน่วยงานที่ทำงาน จำนวน 174 คน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.12

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ตนเอง

ครอบครัว/ญาติ เพื่อน ตัวแทนประกันชีวิต และหน่วยงานที่ทำงาน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.000^*$)

สรุปได้ว่า บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จะมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	N	\bar{X}	ตนเอง ครอบครัว/ญาติ เพื่อน	ตัวแทนประกันชีวิต	หน่วยงานที่ทำงาน
			4.45	4.35	4.12
ตนเอง ครอบครัว/ญาติ เพื่อน	68	4.45	-	0.104 (0.394)	0.337 (0.000*)
ตัวแทนประกันชีวิต	17	4.35	-0.104 (0.394)	-	0.233 (0.043*)
หน่วยงานที่ทำงาน	174	4.12	-0.337 (0.000*)	-0.233 (0.144)	-
รวม	259	4.22			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.27 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่เป็นตนเอง ครอบครัว/ญาติ เพื่อน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับหน่วยงานที่ทำงาน

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่เป็นตัวแทนประกันชีวิต มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับหน่วยงานที่ท่านทำงาน

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่เป็นหน่วยงานที่ท่านทำงาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับตัวแทนประกันชีวิต อีกด้วย

ตารางที่ 4.28 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล	N	\bar{X}	SD	Kruskal Wallis (X^2)	df	p-value
จ่ายเอง	55	4.26	0.476	18.322	2	0.000*
ใช้สิทธิบริษัทต้นสังกัด	139	4.11	0.409			
วางบิลจากบริษัทประกันชีวิต	65	4.43	0.529			
รวม	259	4.22	0.473			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.28 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่มีวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่ต่างกัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม

จ่ายเงินเอง จำนวน 55 คน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.26

ใช้สิทธิจากบริษัทต้นสังกัด จำนวน 139 คน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.11

วางบิลจากบริษัทประกันชีวิต จำนวน 65 คน มีค่าเฉลี่ยของความคาดหวังต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.43

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์

อินเทอร์เน็ตชนชั้นกลาง จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มจ่ายเงินเอง ใช้สิทธิจากบริษัทประกันชีวิต และวางบิลจากบริษัทต้นสังกัด พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.000^*$)

สรุปได้ว่า วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตชนชั้นกลาง จังหวัดกระบี่ จะมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตชนชั้นกลาง จังหวัดกระบี่ จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

วิธีการจ่ายค่า รักษาพยาบาล	N	\bar{X}	จ่ายเอง (เงินสด เครดิตการ์ด/เดบิต การ์ด)	ใช้สิทธิจากบริษัท ต้นสังกัด	วางบิลจาก บริษัทประกัน ชีวิต
			4.26	4.11	4.43
จ่ายเอง (เงินสด เครดิตการ์ด/เดบิตการ์ด)	55	4.26	-	0.147 (0.045*)	-0.172 (0.040*)
ใช้สิทธิจากบริษัท ต้นสังกัด	139	4.11	-0.147 (0.045*)	-	-0.319 (0.000*)
วางบิลจากบริษัท ประกันชีวิต	65	4.43	0.172 (0.040*)	0.319 (0.000*)	-
รวม	259	4.22			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.29 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามความคาดหวังของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเทอร์เน็ตชนชั้นกลาง จังหวัดกระบี่ ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า

จ่ายเอง (เงินสด เครดิตการ์ด/ เดบิตการ์ด) มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับใช้สิทธิจากบริษัทต้นสังกัด และการวางบิลจากบริษัทประกันชีวิต

ใช้สิทธิจากบริษัทต้นสังกัด มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
กับการวางบิลจากบริษัทประกันชีวิต

การวางบิลจากบริษัทประกันชีวิต มีความแตกต่างอย่างมี
นัยสำคัญกับใช้สิทธิจากบริษัทต้นสังกัด อีกด้วย

สมมติฐานข้อที่ 3 ผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่
นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล ที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อ
เดือน จำนวนครั้งที่มารับบริการ ประเภทบริการ บุคคลหลักที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
และวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน โดยใช้เทคนิค
การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (t-test , One-way ANOVA และ The Kruskal – Wallis Test)

ตารางที่ 4.30 แสดงค่าเฉลี่ยด้านข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพบริการตามการรับรู้
ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์
เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างเพศที่แตกต่างกัน

เพศ	N	\bar{X}	SD	t	df	p-value
ชาย	117	4.69	0.276	-0.220	257	0.826
หญิง	142	4.69	0.282			
รวม	259	4.69	0.279			

จากตารางที่ 4.30 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test
ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ
โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.826
ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าเพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ
ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามอายุ

อายุ	N	\bar{X}	SD	Kruskal Wallis (X^2)	df	p-value
ต่ำกว่า 30 ปี	95	4.65	0.283	2.034	1	0.154
31-40 ปี	100	4.70	0.269			
41 ปี ขึ้นไป	64	4.73	0.286			
รวม	259	4.69	0.279			

จากตารางที่ 4.31 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่มีกลุ่มอายุแตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มี

อายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 95 คน มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.65

อายุ 31-40 ปี จำนวน 100 คน มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.70

อายุ 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 64 คน มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.73

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี กลุ่มอายุ 31-40 ปี และกลุ่มอายุ 41 ปี ขึ้นไป พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.154$)

สรุปได้ว่า อายุที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับ
บริการตรวจสุขภาพที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์
เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	SD	F	t	df	p-value
ต่ำกว่าปริญญาตรี	35	4.76	0.274	0.177	1.688	257	0.093
ปริญญาตรีและสูงกว่า	224	4.68	0.279				
รวม	259	4.72	0.277				

จากตารางที่ 4.32 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยค่า t-test ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่าการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ โดยรวมมีค่า p-value เท่ากับ 0.093 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แสดงว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับ
บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล
จังหวัดกระบี่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	N	\bar{X}	SD	Kruskal Wallis (X^2)	df	p-value
น้อยกว่า 20,000 บาท	87	4.66	0.298	12.366	2	0.002*
20,001-40,000 บาท	116	4.67	0.270			
40,001 บาท ขึ้นไป	56	4.78	0.250			
รวม	259	4.22	0.279			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.33 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง
ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาล
กระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่มีรายได้แตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม
ที่มีรายได้

น้อยกว่า 20,000 บาท จำนวน 87 คน มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้
ต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.66

20,001-40,000 บาท จำนวน 116 คน มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้
ต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.67

40,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 56 คน มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้
ต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.78

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพ
บริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์
เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ น้อยกว่า 20,000 บาท 20,001-40,000
บาท และ 40,001 บาทขึ้นไป พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p value = 0.002*)

สรุปได้ว่า ระดับรายได้ที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการ
ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จะมีการรับรู้
ต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.34 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับ
บริการตรวจสุขภาพที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์
เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	N	\bar{X}	น้อยกว่า 20,000 บาท	20,001-40,000 บาท	40,001 บาท ขึ้นไป
			4.10	4.28	4.57
น้อยกว่า 20,000 บาท	87	4.10	-	-0.015 (0.705)	-0.128 (0.007*)
20,001- 40,000 บาท	116	4.28	0.015 (0.705)	-	-0.113 (0.012*)
40,001 บาท ขึ้นไป	56	4.57	0.128 (0.007*)	0.113 (0.012*)	-
รวม	259	4.22			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า

รายได้น้อยกว่า 20,000 บาท มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
กับรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป

รายได้ 20,001-40,000 บาท มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
กับรายได้ 40,001 บาทขึ้นไป

รายได้ 40,001 บาทขึ้นไป มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
กับรายได้ น้อยกว่า 20,000 บาท 20,001-40,000 บาท อีกด้วย

ตารางที่ 4.35 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามจำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ

จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการ	N	\bar{X}	SD	Kruskal Wallis (X^2)	df	p-value
รับบริการครั้งแรก	128	4.71	0.277	3.040	2	0.219
เคยรับบริการแล้ว 1-3 ครั้ง	86	4.64	0.306			
เคยรับบริการแล้ว 4-6 ครั้ง	45	4.73	0.216			
รวม	259	4.69	0.279			

จากตารางที่ 4.35 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่มีจำนวนครั้งของการเข้ารับบริการที่แตกต่างกัน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่

รับบริการครั้งแรก จำนวน 128 คน มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้
ต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.71

เคยรับบริการแล้ว 1-3 ครั้ง จำนวน 86 คน มีค่าเฉลี่ยของ
การรับรู้ต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.64

เคยรับบริการแล้ว 4-6 ครั้ง จำนวน 45 คน มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.73

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนลจังหวัดกระบี่ ระหว่างผู้ที่รับบริการครั้งแรก เคยรับบริการแล้ว 1-3 ครั้ง และเคยรับบริการแล้ว 4-6 ครั้ง พบว่าไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.219$)

สรุปได้ว่า จำนวนครั้งที่เข้ารับบริการที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.36 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามประเภทของการบริการ

ประเภทของการบริการ	N	\bar{X}	SD	Kruskal Wallis (X^2)	df	p-value
ตรวจสอบสุขภาพประจำปี	143	4.66	0.278	10.346	2	0.006*
ตรวจสอบสุขภาพก่อนทำประกันชีวิต	56	4.77	0.268			
อื่นๆ	60	4.68	0.281			
รวม	259	4.69	0.279			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่มีประเภทของการบริการที่แตกต่างกันพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่เข้ารับบริการ

ตรวจสอบสุขภาพประจำปี จำนวน 143 คน มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.66

ตรวจสอบสุขภาพก่อนทำประกันชีวิต จำนวน 56 คน มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.77

โปรแกรมอื่นๆ จำนวน 60 คน มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ถึงต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.68

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มที่มีประเภทของการตรวจสอบประจำปี ตรวจสอบสภาพก่อนทำประกันชีวิต และอื่นๆ พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.006^*$)

สรุปได้ว่า ประเภทของการบริการที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.37 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามประเภทของการบริการ

ประเภท ของการบริการ	N	\bar{X}	ตรวจสอบสภาพ ประจำปี	ตรวจสอบสภาพก่อน ทำประกันชีวิต	อื่นๆ
			4.66	4.77	4.68
ตรวจสอบสภาพ ประจำปี	143	4.66	-	-0.106 (0.015*)	-0.018 (0.666)
ตรวจสอบสภาพ ก่อนทำประกันชีวิต	56	4.77	0.106 (0.015*)	-	0.088 (0.088)
อื่นๆ	60	4.68	0.018 (0.066)	-0.088 (0.088)	-
รวม	259	4.69			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.37 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่แตกต่างกันเป็นรายกลุ่ม พบว่า

การตรวจสอบภาพประจำปี มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ
กับการการตรวจสอบภาพก่อนทำประกันชีวิต

การตรวจสอบภาพก่อนทำประกันชีวิต มีความแตกต่างอย่างมี
นัยสำคัญกับการตรวจสอบภาพประจำปี อีกด้วย

ตารางที่ 4.38 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับ
บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล
จังหวัดกระบี่ จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

บุคคลที่มีอิทธิพล	N	\bar{X}	SD	Kruskal Wallis (X^2)	df	p-value
ตนเอง ครอบครัว/ญาติ เพื่อน	68	4.76	0.257	9.435	2	0.009*
ตัวแทนประกันชีวิต	17	4.58	0.345			
หน่วยงานที่ทำงาน	174	4.67	0.276			
รวม	259	4.69	0.279			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง
ของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาล
กระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่มีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ
ที่แตกต่างกัน พบว่า

ตนเอง ครอบครัว/ญาติ เพื่อน จำนวน 68 คน มีค่าเฉลี่ยของ
การรับรู้ต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.76

ตัวแทนประกันชีวิต จำนวน 17 คน มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้
ต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.58

หน่วยงานที่ทำงาน จำนวน 174 คน มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้
ต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.67

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพ
บริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์
เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ ตนเอง ครอบครัว/

ญาติ เพื่อน ตัวแทนประกันชีวิต และหน่วยงานที่ทำงาน พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p -value = 0.009*)

สรุปได้ว่า บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการที่แตกต่างกันของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.39 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการ	N	\bar{X}	ตนเอง ครอบครัว/ญาติ เพื่อน	ตัวแทนประกันชีวิต	หน่วยงานที่ทำงาน
			4.76	4.58	4.67
ตนเอง ครอบครัว/ญาติ เพื่อน	68	4.76	-	0.180	0.085
			-	(0.017*)	(0.032*)
ตัวแทนประกันชีวิต	17	4.58	-0.180	-	-0.095
			(0.017*)	-	(0.177)
หน่วยงานที่ทำงาน	174	4.67	-0.085	0.095	-
			(0.032*)	(0.177)	-
รวม	259	4.69			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.39 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่เป็นตนเอง ครอบครัว/ญาติ เพื่อน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับ ตัวแทนประกันชีวิต และหน่วยงานที่ทำงาน

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่เป็นตัวแทนประกันชีวิต มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับตนเอง ครอบครัว/ญาติ เพื่อน

บุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจที่เป็นหน่วยงานที่ท่านทำงาน มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับตนเอง ครอบครัว/ญาติ เพื่อน อีกด้วย

ตารางที่ 4.40 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ จำแนกตามวิธีการจ่ายเงิน

วิธีการจ่ายเงิน	N	\bar{X}	SD	Kruskal Wallis (X^2)	df	p-value
จ่ายเอง	55	4.73	0.250	6.175	2	0.046*
ใช้สิทธิบริษัทต้นสังกัด	139	4.66	0.278			
วางบิลจากบริษัทประกันชีวิต	65	4.72	0.302			
รวม	259	4.69	0.279			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.40 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ ที่มีวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่ต่างกัน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม

จ่ายเงินเอง จำนวน 55 คน มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่อคุณภาพบริการเท่ากับ 4.73

ใช้สิทธิจากบริษัทต้นสังกัด จำนวน 139 คน มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.66

วางบิลจากบริษัทประกันชีวิต จำนวน 65 คน มีค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่อคุณภาพบริการ เท่ากับ 4.72

ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์

เนชั่นเนล จังหวัดกระบี่ ระหว่างกลุ่มจ่ายเงินเอง ใช้สิทธิจากบริษัทประกันชีวิต และวางบิลจากบริษัท
ต้นสังกัด พบว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p\text{-value} = 0.046^*$)

สรุปได้ว่า วิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลที่แตกต่างกันของ
ผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นเนล จังหวัดกระบี่
จะมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.41 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับ
บริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นเนล
จังหวัดกระบี่ จำแนกตามวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาล

วิธีการจ่าย ค่ารักษาพยาบาล	N	\bar{X}	จ่ายเอง (เงินสด บัตรเครดิต/ เดบิตการ์ด)	ใช้สิทธิจาก บริษัทต้นสังกัด	วางบิล จากบริษัท ประกันชีวิต
			4.73	4.66	4.72
จ่ายเอง (เงินสด เครดิต การ์ด/เดบิตการ์ด)	55	4.73	-	0.065	0.007
			-	(0.144)	(0.887)
ใช้สิทธิจากบริษัท ต้นสังกัด	139	4.66	-0.065	-	-0.058
			(0.144)	-	(0.168)
วางบิลจากบริษัท ประกันชีวิต	65	4.72	-0.007	0.058	-
			(0.887)	(0.168)	-
รวม	259	4.69			

* มีนัยทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.41 เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่าง
ของคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้มารับบริการที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์
อินเตอร์เนชั่นเนล จังหวัดกระบี่ ที่แตกต่างกันเป็นรายคู่ พบว่า

จ่ายเอง (เงินสด เครดิตการ์ด/ เดบิตการ์ด) ไม่มีความแตกต่าง
อย่างมีนัยสำคัญกับการใช้สิทธิจากบริษัทต้นสังกัด และการวางบิลจากบริษัทประกันชีวิต

ใช้สิทธิจากบริษัทต้นสังกัด ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับการใช้สิทธิจากบริษัทต้นสังกัด และการวางบิลจากบริษัทประกันชีวิต

การวางบิลจากบริษัทประกันชีวิต ไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญกับการจ่ายเอง (เงินสด เครดิตการ์ด/ เดบิตการ์ด) ใช้สิทธิจากบริษัทต้นสังกัด อีกด้วย

ตารางที่ 4.42 สรุปสมมติฐาน

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	P-value	ผลการทดสอบ
1. คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้มารับบริการ ที่แผนกส่งเสริมสุขภาพ โรงพยาบาลกระบี่นครินทร์ อินเตอร์เนชั่นแนล จังหวัดกระบี่ แตกต่างกัน	Paired-Sample t-test	0.000*	ยอมรับ
2. ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่างกัน	Independent t - test	0.935	ปฏิเสธ
3. ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่างกัน	The Kruskal – Wallis Test	0.053	ปฏิเสธ
4. ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่างกัน	Independent t - test	0.842	ปฏิเสธ
5. ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่างกัน	The Kruskal – Wallis Test	0.000*	ยอมรับ
6. ผู้มารับบริการที่มีจำนวนครั้งของการใช้บริการต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่างกัน	The Kruskal – Wallis Test	0.030*	ยอมรับ
7. ผู้มารับบริการที่มีประเภทบริการต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่างกัน	The Kruskal – Wallis Test	0.000*	ยอมรับ
8. ผู้มารับบริการที่มีบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่างกัน	The Kruskal – Wallis Test	0.000*	ยอมรับ

ตารางที่ 4.42 (ต่อ)

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	P-value	ผลการทดสอบ
9. ผู้มารับบริการที่มีวิธีจ่ายค่ารักษาพยาบาลต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพบริการต่างกัน	The Kruskal – Wallis Test	0.000*	ยอมรับ
10. ผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการต่างกัน	Independent t - test	0.826	ปฏิเสธ
11. ผู้มารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการต่างกัน	The Kruskal – Wallis Test	0.154	ปฏิเสธ
12. ผู้มารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการต่างกัน	Independent t - test	0.093	ปฏิเสธ
13. ผู้มารับบริการที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการต่างกัน	The Kruskal – Wallis Test	0.002*	ยอมรับ
14. ผู้มารับบริการที่มีจำนวนครั้งของการใช้บริการต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการต่างกัน	The Kruskal – Wallis Test	0.219	ปฏิเสธ
15. ผู้มารับบริการที่มีประเภทบริการตรวจสอบสุขภาพต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการต่างกัน	The Kruskal – Wallis Test	0.006*	ยอมรับ
16. ผู้มารับบริการที่มีบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการต่างกัน	The Kruskal – Wallis Test	0.009*	ยอมรับ
17. ผู้มารับบริการที่มีวิธีการจ่ายค่ารักษาพยาบาลต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการต่างกัน	The Kruskal – Wallis Test	0.046*	ยอมรับ