



ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด  
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

USERS' EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS TOWARD SERVICES PROVIDED  
AT COVID-19 VACCINATION CENTERS IN BANGKOK AREA

ศศิรินทร์ ฤกษ์สิริกรกุล

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2565

ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด  
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด  
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2565  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

USERS' EXPECTATIONS AND PERCEPTIONS TOWARD SERVICES PROVIDED  
AT COVID-19 VACCINATION CENTERS IN BANGKOK AREA



SIKARIN LERKSIRIKORNKULL

A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
(Business Administration (Marketing))  
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University

2022

Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์  
เรื่อง  
ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด  
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร  
ของ  
ศิริรินทร์ ฤกษ์สิริกรกุล

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการตลาด  
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ..... ประธาน  
(อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน) (รองศาสตราจารย์ ดร.สุภาภรณ์ ประสงค์์ทัน)

..... กรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ)

ชื่อเรื่อง	ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ผู้วิจัย	ศิครินทร์ ฤกษ์สิริกรกุล
ปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2565
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. ธนภูมิ อติเวทิน

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด-19 ของประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลและลักษณะการใช้บริการ และเพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดของประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่คือ ประชาชนที่เคยเข้ารับบริการฉีดวัคซีนโควิดจากการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป เคยได้รับวัคซีนโควิดอย่างน้อย 1 เข็ม จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ผลการวิจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า 1. ในด้านความคาดหวัง ตัวแปรที่พบความแตกต่าง ประกอบไปด้วย อายุ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ 2. ในด้านการรับรู้ ตัวแปรที่พบความแตกต่าง ประกอบไปด้วย ระดับการศึกษาสูงสุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ นอกจากนี้ จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการ ศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ และด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ 3. ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการมากกว่าการรับรู้

คำสำคัญ : ลักษณะการใช้บริการ, ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ, การรับรู้คุณภาพการให้บริการ, ศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด



## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีอันเนื่องมาจากการสนับสนุนเป็นอย่างดีจาก อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ ในการดูแลที่ได้ให้คำปรึกษาแนะนำ การตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในงานวิจัยตั้งแต่เริ่ม จนจบงานวิจัย ฉบับนี้เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งถึงความกรุณา และความเมตตาที่มีให้แก่ผู้วิจัยเสมอมา และกราบขอบพระคุณด้วยความเคารพเป็นอย่างสูง

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร. สุภาภรณ์ ประสงค์ทัน และ ผู้ช่วย ศาสตราจารย์ ดร. ณัฐยา ประดิษฐ์สุวรรณ ที่กรุณาให้เกียรติมาเป็นประธานในการสอบสารนิพนธ์ รวมถึงได้รับเกียรติจาก อาจารย์ ดร. รลิตา สังข์บุญนาค ที่ได้ให้ความกรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการ ตรวจสอบคุณภาพ เครื่องมือวิจัย และได้เสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำในการจัดทำ งานวิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้สั่งสอนประสบการณ์ต่างๆอันนำมาซึ่ง ความรู้ ความเข้าใจ รวมถึงเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาการบริหารธุรกิจเพื่อสังคมและเจ้าหน้าที่ประจำห้อง บัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยครั้งนี้ให้เป็นไป ได้ด้วยดี

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่สละเวลาให้ข้อมูลในการเก็บแบบสอบถาม และขอบคุณเพื่อนๆ MBA สาขาการตลาดทุกคนเป็นกำลังใจซึ่งกันและกันตลอดมาและได้ให้ความ ช่วยเหลือและคำแนะนำเป็นอย่างดี

สุดท้ายนี้ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยได้เป็นประโยชน์แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องและผู้สนใจคุณประโยชน์ และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ ฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบให้มารดา ครอบครัว ตลอดจนคุณครู อาจารย์ และทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้นำ แนวทางที่ดีและมีคุณค่าตลอดจนสำเร็จการศึกษา

ศิครินทร์ ฤกษ์สิริกรกุล

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง .....	ฌ
สารบัญรูปภาพ.....	ด
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ภูมิหลัง.....	1
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย .....	3
ความสำคัญของงานวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	8
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
สมมติฐานในการวิจัย.....	11
บทที่ 2 การทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	12
1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์.....	12
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้.....	16
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	25
4. ข้อมูลทั่วไปของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร .....	41
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	49
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย .....	61

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....	61
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	69
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล .....	69
บทที่ 4 ผลการวิจัย .....	79
สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....	79
การนำเสนอผลการวิจัย .....	80
ผลการวิจัย .....	81
บทที่ 5 บทย่อ สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ .....	196
บทย่อ .....	196
สรุปผลการวิจัย .....	197
การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสมมติฐาน .....	201
อภิปรายผลการวิจัย .....	209
ข้อเสนอแนะ .....	210
บรรณานุกรม .....	213
ประวัติผู้เขียน .....	218

## สารบัญตาราง

	หน้า
ตาราง 1 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบคุณภาพการบริการ .....	31
ตาราง 2 สรุปรูปแนวคิด .....	39
ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) .....	75
ตาราง 4 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	81
ตาราง 5 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	82
ตาราง 6 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่) .....	82
ตาราง 7 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	83
ตาราง 8 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	84
ตาราง 9 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่) .....	85
ตาราง 10 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	85
ตาราง 11 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับลักษณะสถานที่รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	86
ตาราง 12 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม .....	87
ตาราง 13 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการของผู้ตอบ แบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่) .....	88
ตาราง 14 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับลักษณะการรับวัคซีนของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	88
ตาราง 15 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	89
ตาราง 16 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม (จัด กลุ่มใหม่) .....	90
ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีด วัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกเป็นรายด้าน .....	90

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ เป็นรายชื่อ .....	92
ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ เป็นรายชื่อ .....	93
ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นรายชื่อ .....	94
ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ เป็นรายชื่อ .....	95
ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ เป็นรายชื่อ .....	96
ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกเป็นรายด้าน.....	97
ตาราง 24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ เป็นรายชื่อ .....	98
ตาราง 25 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ เป็นรายชื่อ .....	99
ตาราง 26 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นรายชื่อ .....	100
ตาราง 27 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ เป็นรายชื่อ .....	101
ตาราง 28 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ เป็นรายชื่อ .....	102
ตาราง 29 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของ เพศ ที่ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายด้าน โดยใช้ Levene's Test.....	104
ตาราง 30 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน.....	105

ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test.....	107
ตาราง 32 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test.....	108
ตาราง 33 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ โดยใช้ LSD.....	110
ตาราง 34 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ โดยใช้ LSD.....	111
ตาราง 35 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ โดยใช้ LSD.....	113
ตาราง 36 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ โดยใช้ LSD.....	115
ตาราง 37 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยใช้ Brown-Forsythe test.....	117
ตาราง 38 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่โดยใช้ Dunnett's T3.....	118
ตาราง 39 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test.....	120

ตาราง 40 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test.....	122
ตาราง 41 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ โดยใช้ Brown-Forsythe test.....	123
ตาราง 42 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test.....	125
ตาราง 43 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามอาชีพ โดยใช้ Brown-Forsythe test.....	126
ตาราง 44 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ F-test.....	127
ตาราง 45 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test.....	130
ตาราง 46 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ F-test.....	131
ตาราง 47 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Brown-Forsythe test.....	133
ตาราง 48 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่รับบริการ โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test.....	135

ตาราง 49 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านจำแนกตามสถานที่รับบริการสูงสุด โดยใช้สถิติ F-test .....	136
ตาราง 50 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามสถานที่รับบริการ โดยใช้ Brown-Forsythe test.....	137
ตาราง 51 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการโดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test.....	139
ตาราง 52 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ โดยใช้ Brown-Forsythe test.....	141
ตาราง 53 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ โดยใช้สถิติ F-test.....	142
ตาราง 54 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะการรับวัคซีน โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test .....	143
ตาราง 55 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามลักษณะการรับวัคซีนโดยใช้สถิติ F-test.....	145
ตาราง 56 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของ จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านจำแนกตามจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ โดยใช้ Levene's Test .....	147
ตาราง 57 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมจำแนกตามจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับและรายด้าน .....	148

ตาราง 58 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของ เพศ ที่ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test.....	150
ตาราง 59 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ที่มีคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านจำแนกตามเพศ .....	152
ตาราง 60 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test.....	154
ตาราง 61 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ต่อคุณภาพที่ให้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test .....	155
ตาราง 62 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test.....	158
ตาราง 63 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ต่อคุณภาพที่ให้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test.....	159
ตาราง 64 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test.....	162
ตาราง 65 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ต่อคุณภาพที่ให้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ F-test.....	163
ตาราง 66 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test.....	166

ตาราง 67 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อของ  
คุณภาพให้บริการบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามระดับ  
การศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ F-test..... 167

ตาราง 68 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพ  
ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด  
เป็นรายคู่ โดยใช้ LSD ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ..... 169

ตาราง 69 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพ  
ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด  
เป็นรายคู่ โดยใช้ LSD ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ..... 170

ตาราง 70 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพ  
ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด  
เป็นรายคู่ โดยใช้ LSD ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ..... 171

ตาราง 71 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการ  
ของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่รับบริการ โดยรวมและ  
รายด้าน โดยใช้ Levene’s Test..... 173

ตาราง 72 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพ  
ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามสถานที่รับ  
บริการสูงสุด โดยใช้สถิติ F-test ..... 175

ตาราง 73 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพ  
ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามสถานที่รับ  
บริการ โดยใช้ Brown-Forsythe test..... 176

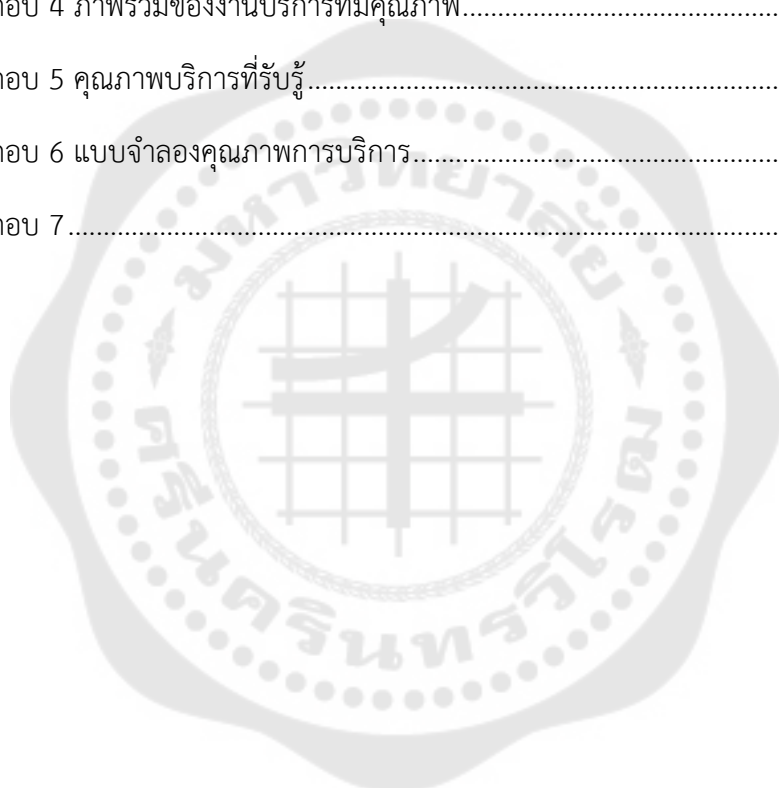
ตาราง 74 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการ  
ของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับ  
บริการ โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene’s Test ..... 178

ตาราง 75 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพ  
ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามรูปแบบการ  
ลงทะเบียนเข้ารับบริการ โดยใช้ Brown-Forsythe test ..... 179

ตาราง 76 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ โดยใช้สถิติ F-test.....	181
ตาราง 77 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะการรับวัคซีน โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test.....	182
ตาราง 78 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามลักษณะการรับวัคซีนโดยใช้สถิติ F-test.....	184
ตาราง 79 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามลักษณะการรับวัคซีน โดยใช้ Brown-Forsythe test .....	185
ตาราง 80 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของ จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test.....	186
ตาราง 81 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้มีคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมจำแนกตามจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ โดยรวมและรายด้าน ....	187
ตาราง 82 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้ Levene's Test.....	189
ตาราง 83 แสดงผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร .....	190
ตาราง 84 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	193

## สารบัญรูปภาพ

	หน้า
ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	10
ภาพประกอบ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของบริการ.....	19
ภาพประกอบ 3 ลักษณะการให้บริการ 4 ประเภท.....	27
ภาพประกอบ 4 ภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ.....	28
ภาพประกอบ 5 คุณภาพบริการที่รับรู้.....	29
ภาพประกอบ 6 แบบจำลองคุณภาพการบริการ.....	33
ภาพประกอบ 7 .....	46



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

เมื่อปลายปี พ.ศ. 2562 ในช่วงเดือนธันวาคม เกิดโรคระบาดในเมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน โดยเกิดจากโคโรนาไวรัสสายพันธุ์ใหม่ คือ 2019-nCoV (2019 novel coronavirus) หรือ SARS-CoV-2 ในเวลาถัดมาได้มีชื่อของโรคระบาดนี้ชื่อว่า โควิด-19 โรคโควิด-19 เป็นโรคทางระบบหายใจ ผู้ป่วยโควิด-19 มีอาการที่สำคัญคือ มีไข้ ไอ และหายใจลำบาก มีผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมากเนื่องจากการหายใจล้มเหลวและอาการแทรกซ้อนอื่น โดยมีระยะฟักตัวของโรคอยู่ที่ประมาณ 14 วันจึงเริ่มมีอาการดังกล่าว ทำให้โรคระบาดนี้แพร่ออกไปวงกว้าง และโรคโควิด-19 ได้ระบาดเข้าสู่ประเทศไทยในเวลาต่อมา ต่อเนื่องมาถึงการแพร่ระบาดของระลอกใหม่ของโรคโควิด-19 ในประเทศไทยมีลักษณะการแพร่ระบาดเป็นกลุ่มก้อนในหลายพื้นที่ ทำให้เกิดการแพร่กระจายเชื้อไปในหลายจังหวัดทั่วประเทศไทย ตั้งแต่ช่วงเดือนพฤศจิกายน 2564 เชื้อโควิด-19 ได้เกิดการกลายพันธุ์ชนิดใหม่ เป็นโควิด-19 สายพันธุ์ B.1.1.529 หรือ โอไมครอน (Omicron) ซึ่งกลายพันธุ์ของโอไมครอน ทำให้ไวรัสมีความสามารถในการหลบหลีกภูมิคุ้มกันต้านทานได้มากขึ้น จึงมีส่วนทำให้ประสิทธิภาพของวัคซีนลดลง แต่ก็ยังช่วยลดความรุนแรงจากการป่วยหนักได้ การพบผู้ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สายพันธุ์โอไมครอน ปัจจุบันประเทศไทยได้มีการพบผู้ติดเชื้อโควิด-19 สายพันธุ์โอไมครอนทั้งที่มีการติดเชื้อภายในประเทศ โดยจังหวัดที่มีการพบผู้ติดเชื้อสูงสุด 10 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ชลบุรี นครศรีธรรมราช นนทบุรี สมุทรปราการ ขอนแก่น นครปฐม สมุทรสาคร ร้อยเอ็ด และบุรีรัมย์ (กรุงเทพฯธุรกิจ, 2565) และมีการแพร่ระบาดของสายพันธุ์โอไมครอนในหลายๆจังหวัด และพบการเสียชีวิต ผู้สูงอายุเกิน 60 ปี และ 8 กลุ่มโรคเสี่ยง มีแนวโน้มสูงขึ้น อีกทั้งประเทศไทยพบผู้ป่วยเด็กกลุ่ม 5-11 ปี ติดเชื้อสายพันธุ์โอไมครอนในช่วงที่ผ่านมา ซึ่งแพร่กระจายและติดต่อได้ง่ายกว่าสายพันธุ์อื่น โดยเชื้อแพร่กระจายได้เร็วกว่าเดิม 3-4 เท่า เพราะเด็กกลุ่มนี้ยังไม่ได้รับวัคซีน หากเปรียบเทียบอาการของเด็กกับผู้ใหญ่ที่ฉีดวัคซีนแล้ว ดูเหมือนกันว่าผู้ใหญ่จะมีอาการน้อยกว่า เพราะความรุนแรงของโรคจะลดลงเมื่อได้รับวัคซีน จากการศึกษาพบว่า แนวโน้มการติดเชื้อโอไมครอนในเด็กนั้นก็มีความรุนแรงไม่มาก แต่ถึงกระนั้นแล้ววัคซีนโควิด-19 ก็ยังมีความจำเป็นกับเด็ก เพราะเด็กๆ ดังนั้นการได้รับวัคซีนจะทำให้การแพร่กระจายของโรคน้อยลง และสามารถควบคุมการระบาดได้ ทั้งนี้ขอความร่วมมือประชาชนและสถานประกอบการปฏิบัติตามมาตรการ VUCA อย่างเคร่งครัด คือ รับการฉีดวัคซีนตามที่กำหนดป้องกันตัวเองและตรวจ ATK สม่ำเสมอ

วัคซีนถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการฟื้นตัวของเศรษฐกิจไทย ในทางเชิงเศรษฐศาสตร์ เรียกได้ว่าวัคซีนนั้นเป็นปัจจัยที่จำเป็น แต่ก็ยังไม่ใช่ปัจจัยที่เพียงพอ ในการที่จะฟื้นเศรษฐกิจคือต่อให้ปัจจัยสนับสนุนด้านอื่นดีแค่ไหน ถ้ายังไม่มีวัคซีนเศรษฐกิจไทยก็คงไปต่อไม่ได้ แต่การที่จะฟื้นเศรษฐกิจ นอกจากวัคซีนแล้ว ต้องมีปัจจัยอื่นร่วมด้วย เช่น การกลับมาของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ ตามที่รัฐบาลไทยได้กำหนดนโยบายเปิดประเทศเพื่อที่จะกระตุ้นและขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศไทย ดังนั้นรัฐบาลไทยจึงต้องเร่งรัดการฉีดวัคซีนโควิด-19 แก่ประชาชนในประเทศไทย เพื่อป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ได้ จนไปถึงลดความรุนแรงจากการติดเชื้อโควิด-19 ดังนั้นศูนย์ปฏิบัติการฉุกเฉินด้านการแพทย์และสาธารณสุข จึงขอความร่วมมือให้ทุกจังหวัดบริหารจัดการเชิงรุกในการฉีดวัคซีน จากการติดตามสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในประเทศ คาดว่าจะพบจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ แต่จำนวนผู้เสียชีวิตอาจเพิ่มสูงขึ้นเล็กน้อยหรือคงที่ และจะมีการแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 สายพันธุ์โอไมครอนอย่างต่อเนื่อง ประชาชนจึงยังคงต้องป้องกันการติดเชื้อโดยการปฏิบัติ ตามมาตรการอย่างเคร่งครัดรวมถึงเข้ารับการฉีดวัคซีนเข็มกระตุ้นเพื่อให้ประชากรมีภูมิคุ้มกันโดยเร็ว (ทีมตระหนักรู้สถานการณ์ในภาวะฉุกเฉิน กรณีโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2565)

ประเทศไทยได้มีแนวทางการจัดหาวัคซีนโควิด-19 ในปี 2565 โดยรัฐบาลไทยได้มีแผนในการจัดหาวัคซีนโควิด-19 ประเทศไทยได้เริ่มจัดหาวัคซีนอย่างต่อเนื่อง และตอนนี้มีเพียงพอ ประเทศไทยฉีดวัคซีนโควิด-19 ไปแล้วกว่า 130 ล้านโดส โดยทุกจังหวัดได้เร่งรัดการฉีดวัคซีนโควิดให้อย่างครอบคลุม โดยเฉพาะการเร่งฉีดวัคซีนในกลุ่มเสี่ยงกลุ่มผู้สูงอายุ ทั้งเข็ม 1 และ วัคซีนเข็มกระตุ้น ตอนนี้ได้รณรงค์ SAVE 608 by Booster dose เข้ารับฉีดวัคซีน ในช่วงแรกทางรัฐบาลไทยได้จัดหาได้เพียง AstraZeneca และ Sinovac ขณะเดียวกันรัฐบาลไทยก็ได้มีความพยายามจัดหาวัคซีนเพิ่มเติม จากการนำเข้าวัคซีนของ AstraZeneca และ Sinovac อีกทั้งยังเกิดปัญหาว่าวัคซีนของ Sinovac เกิดปัญหาประสิทธิผลจากการทดสอบและใช้งานจริงที่ต่ำ ซึ่งไม่อาจช่วยรับมือการระบาดได้อย่างที่ควรจะเป็น ต่อจากนั้นภาคเอกชนได้เข้ามามีส่วนร่วมเสริมการทำงานของภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องความพยายามในการจัดหาวัคซีนทางเลือก mRNA เพื่อฉีดให้กับประชาชนเพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาล โดยให้ประชาชนสามารถเลือกที่จะรับวัคซีนที่นอกเหนือจากวัคซีนตามแผนงานที่ภาครัฐจัดหาไว้ แต่ต้องชำระค่าวัคซีนเอง ต่อมาในปัจจุบันรัฐบาลได้ติดต่อสั่งซื้อวัคซีนเพิ่มเติม ได้แก่ ไฟเซอร์ (Pfizer) โมเดอร์นา (Moderna) เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงระบบวัคซีนทางเลือกได้อย่างทั่วถึงทั้งประเทศ ปัจจุบันในประเทศไทยมีวัคซีน

แบ่งออกเป็น 3 ชนิด ได้แก่ 1. mRNA Vaccine 2. วัคซีนที่ใช้ไวรัสเป็นพาหะ และ 3. วัคซีนชนิดเนื้อตาย

ดังนั้นการให้บริการวัคซีนโควิด-19 มีความสำคัญอย่างมาก หน่วยบริการเตรียมความพร้อมจุดให้บริการวัคซีนทั้งในและนอกสถานพยาบาลตามมาตรฐานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค โดยกำหนดช่องทางการลงทะเบียนเป็นระบบที่มีการเชื่อมต่อโรงพยาบาลต่างๆ และยังเชื่อมต่อกับสถานที่ฉีดวัคซีนนอกสถานพยาบาล เช่น ห้างสรรพสินค้า มหาวิทยาลัย หรือสถานบริการฉีดวัคซีนอื่นๆ ที่มีพื้นที่กว้างพอเพื่อที่จะรองรับประชาชนในการให้บริการ ในการเข้ารับวัคซีนตามที่รัฐบาลกำหนด หรือ ผ่านระบบที่พัฒนาขึ้นให้เหมาะสมกับพื้นที่ เพื่อจัดความสำคัญในการรับวัคซีนของประชาชน ซึ่งอาจจะยังพบว่าศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด-19 ยังมีข้อจำกัด ทั้งนี้คณะกรรมการโรคติดต่อจังหวัดกรุงเทพมหานคร ดังนั้นหากสามารถศึกษาความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้พัฒนาตามความคาดหวังและเกิดการรับรู้ประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด จึงถือเป็นทางออกที่ดีที่สุดในการเสนอแนะแนวทางให้กับทางสาธารณสุขและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีปัจจัยที่จะศึกษา ได้แก่ด้าน ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านลักษณะการใช้บริการ ที่สามารถทราบความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ว่ามีมากน้อยเพียงใด และเป็นสิ่งที่ส่งผลต่อความคาดหวังคุณภาพและการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร หรือไม่ จากที่กล่าวมาข้างต้นเพื่อเป็นข้อมูลให้กับทางสาธารณสุขและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ให้ได้ใช้ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพและการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายของวิจัยไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการใช้บริการ
2. เพื่อศึกษาการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดของประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลและลักษณะการใช้บริการ
3. เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดของประชาชน ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

## ความสำคัญของงานวิจัย

1. ทำให้ทราบความต้องการและคาดหวังคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถจะเป็นข้อมูลสำหรับทางสาธารณสุขและหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง ในการวางแผนจัดสรรวัคซีนในอนาคต เพื่อปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการในด้านต่างๆให้ดีขึ้น เป็นที่ยอมรับและตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการสูงสุด

2. สามารถใช้เป็นแนวทางในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการทำให้ผู้ใช้บริการได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพเป็นไปตามความคาดหวังและการรับรู้และได้รับบริการสูงสุดจากการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3. สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนส่งเสริมสำหรับศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาให้ก้าวหน้า

4. ศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในสถานที่อื่นๆ สามารถนำข้อมูลจากการวิจัยครั้งนี้ไปเป็นข้อมูลส่งเสริมให้ผู้ใช้บริการอยากจะเข้ามาบริการมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการกระตุ้นให้ประชาชนในประเทศไทยอยากเข้าใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด เช่น การได้รับมาตรฐานทำให้ประชาชนเกิดความเชื่อมั่นในการบริการมากขึ้น

## ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยเข้ารับบริการฉีดวัคซีนโควิดจากการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป เคยได้รับวัคซีนโควิดอย่างน้อย 1 เข็ม กรณีผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย อายุระหว่าง 16-18 ปี ต้องลงนามให้ความยินยอมร่วมกับบิดามารดาหรือผู้ปกครอง ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่เคยเข้ารับบริการฉีดวัคซีนโควิดจากการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป เคยได้รับวัคซีนโควิดอย่างน้อย 1 เข็ม กรณีผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย อายุระหว่าง 16-18 ปี ต้องลงนามให้ความยินยอมร่วมกับบิดามารดาหรือผู้ปกครอง ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตรการคำนวณหา ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 จะได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 384 ตัวอย่าง และเก็บ จำนวนตัวอย่างเพิ่มอีก 16 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้น 400 ตัวอย่าง โดยมีการกำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ทำการเจาะจงสถานที่ ที่เป็นสถานที่ฉีดวัคซีน ที่ยังเปิดให้บริการในปัจจุบัน และผู้วิจัยได้รับการติดต่อทางโทรศัพท์และ ส่งจดหมายเพื่อขออนุญาตสถานที่นั้นๆเรียบร้อยแล้ว โดยการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 10 แห่ง ได้แก่ ศูนย์ฉีดวัคซีนกลางบางซื่อ สถานเสาวภา สภากาชาดไทย ศูนย์วัคซีน สถานพยาบาลชินเขตงามวงศ์วาน โรงพยาบาลศุขเวช โรงพยาบาลกลางโรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลศิริกรินทร์ โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ และ โรงพยาบาลคลองสามวา สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร

(MONEYGURU.CO.TH, 2565; WorkpointTODAY, 2565; ประชาชาติธุรกิจ, 2565)

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากขั้นที่ 1 จำนวน 10 สถานที่ สถานที่ละเท่าๆกัน จะได้เฉลี่ยสถานที่ละ 40 ตัวอย่าง รวมทั้งสิ้นจำนวน 400 ตัวอย่าง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ศูนย์ฉีดวัคซีนกลางบางซื่อ	40 ตัวอย่าง
สถานเสาวภา สภากาชาดไทย	40 ตัวอย่าง
ศูนย์วัคซีนสถานพยาบาลชินเขตงามวงศ์วาน	40 ตัวอย่าง
โรงพยาบาลศุขเวช	40 ตัวอย่าง
โรงพยาบาลกลาง	40 ตัวอย่าง
โรงพยาบาลตากสิน	40 ตัวอย่าง
โรงพยาบาลศิริกรินทร์	40 ตัวอย่าง
โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร	40 ตัวอย่าง
โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์	40 ตัวอย่าง
โรงพยาบาลคลองสามวา สำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร	40 ตัวอย่าง

ขั้นที่ 3 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยจะมีการเก็บข้อมูลจากผู้ที่ใช้เข้ารับบริการฉีดวัคซีนโควิดจากการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อีกทั้งเป็นผู้ที่เต็มใจและสะดวกในการตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครั้งนี้จนครบจำนวนที่ต้องการ

## ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

### 1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

#### 1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

##### 1.1.1 เพศ

- 1.1.1.1 ชาย
- 1.1.1.2 หญิง
- 1.1.2 อายุ
  - 1.1.2.1 16-25 ปี
  - 1.1.2.2 26-35 ปี
  - 1.1.2.3 36-45 ปี
  - 1.1.2.4 46-55 ปี
  - 1.1.2.5 56-65 ปี
  - 1.1.2.6 66 ปีขึ้นไป
- 1.1.3 รายได้ต่อเดือน
  - 1.1.3.1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20,000 บาท
  - 1.1.3.2 20,001-40,000 บาท
  - 1.1.3.3 40,001-60,000 บาท
  - 1.1.3.4 60,001 บาทขึ้นไป
- 1.1.4 อาชีพ
  - 1.1.4.1 นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา
  - 1.1.4.2 ผู้มีรายได้ประจำ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/  
พนักงานเอกชน
  - 1.1.4.3 ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/แรงงาน/อาชีพอิสระ
  - 1.1.4.4 เจ้าของธุรกิจ/เจ้าของกิจการ
  - 1.1.4.5 ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น แม่บ้าน/เกษียณอายุ
- 1.1.5 ระดับการศึกษาสูงสุด
  - 1.1.5.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
  - 1.1.5.2 ปริญญาตรี
  - 1.1.5.3 สูงกว่าปริญญาตรี
- 1.2 ลักษณะการใช้บริการ
  - 1.2.1 สถานที่รับบริการ
  - 1.2.2 รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ
  - 1.2.3 ลักษณะการรับวัคซีน

#### 1.2.4 จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ

### 2. ตัวแปรตาม คือ

#### 2.1 ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ

2.1.1 ความเป็นรูปธรรมในการบริการ

2.1.2 ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ

2.1.3 การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.1.4 การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ

2.1.5 ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ

#### 2.2 การรับรู้คุณภาพการให้บริการ

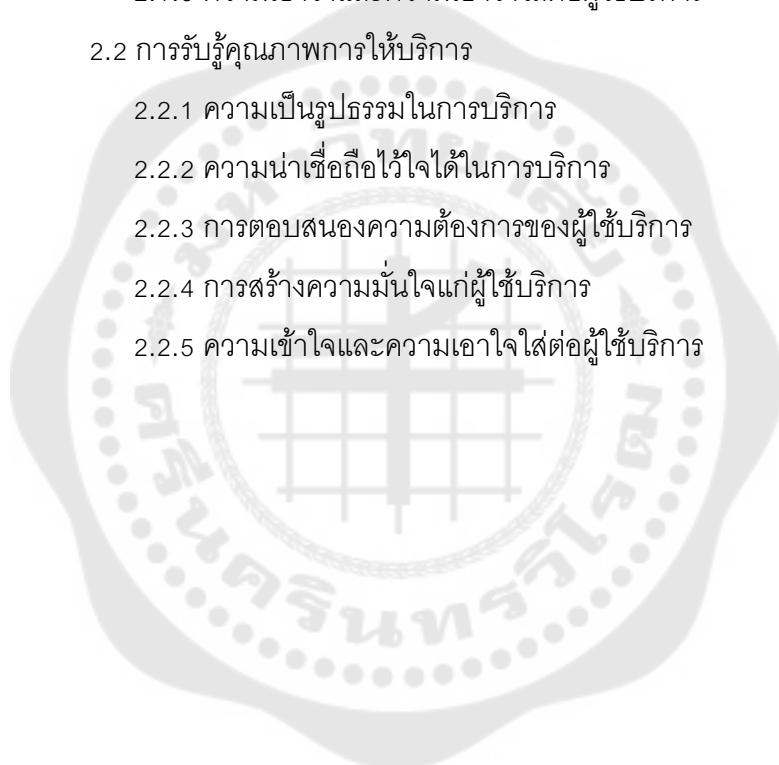
2.2.1 ความเป็นรูปธรรมในการบริการ

2.2.2 ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ

2.2.3 การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.2.4 การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ

2.2.5 ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ



## นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน

ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความต้องการของผู้ที่เคยรับบริการของ ศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และ ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ที่เคยรับบริการของศูนย์ฉีด วัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความ น่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และ ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ในสภาพความ เป็นจริง

ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลที่มารับบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในเขตกรุงเทพมหานคร

ศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด หมายถึง สถานที่ซึ่งมีไว้เพื่อให้บริการฉีดวัคซีนโควิดให้กับประชาชน ที่ให้บริการวัคซีนแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ศูนย์ฉีดวัคซีนกลางบางซื่อ สถานเสาวภา สภากาชาดไทย ศูนย์วัคซีนสถานพยาบาลชินเขตงามวงศ์วาน โรงพยาบาลศุขเวช โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลศิริรินทร์ โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนัก การแพทย์ กรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ และ โรงพยาบาลคลองสามวา สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

คุณภาพการบริการ หมายถึง คุณภาพการบริการของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดให้กับประชาชน ที่ให้บริการวัคซีนแบบไม่เสียค่าใช้จ่าย ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ศูนย์ฉีดวัคซีนกลางบางซื่อ สถานเสาวภา สภากาชาดไทย ศูนย์วัคซีนสถานพยาบาลชินเขตงามวงศ์วาน โรงพยาบาลศุขเวช

โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลศิริรินทร์ โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ และ โรงพยาบาลคลอง สามวา สำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร

ความเป็นรูปธรรมในการบริการ หมายถึง สิ่งที่ปรากฏหรือแสดงให้เห็นอย่างเห็นได้ชัด เช่น พื้นที่ภายในศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด-19 อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆในการให้บริการ รวมถึง บุคลากรที่มีอย่างเพียงพอต่อการให้บริการ

ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ หมายถึง ความเชื่อถือและไว้วางใจของผู้ที่เคยรับบริการมองจากความรู้ ความสามารถในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของศูนย์บริการฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้ถูกต้องตามวัตถุประสงค์ เช่น การบริการตามคิว การให้บริการอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ทำ เจ้าหน้าที่แจ้งว่าจะทำสิ่งใดให้แก่ผู้รับบริการ

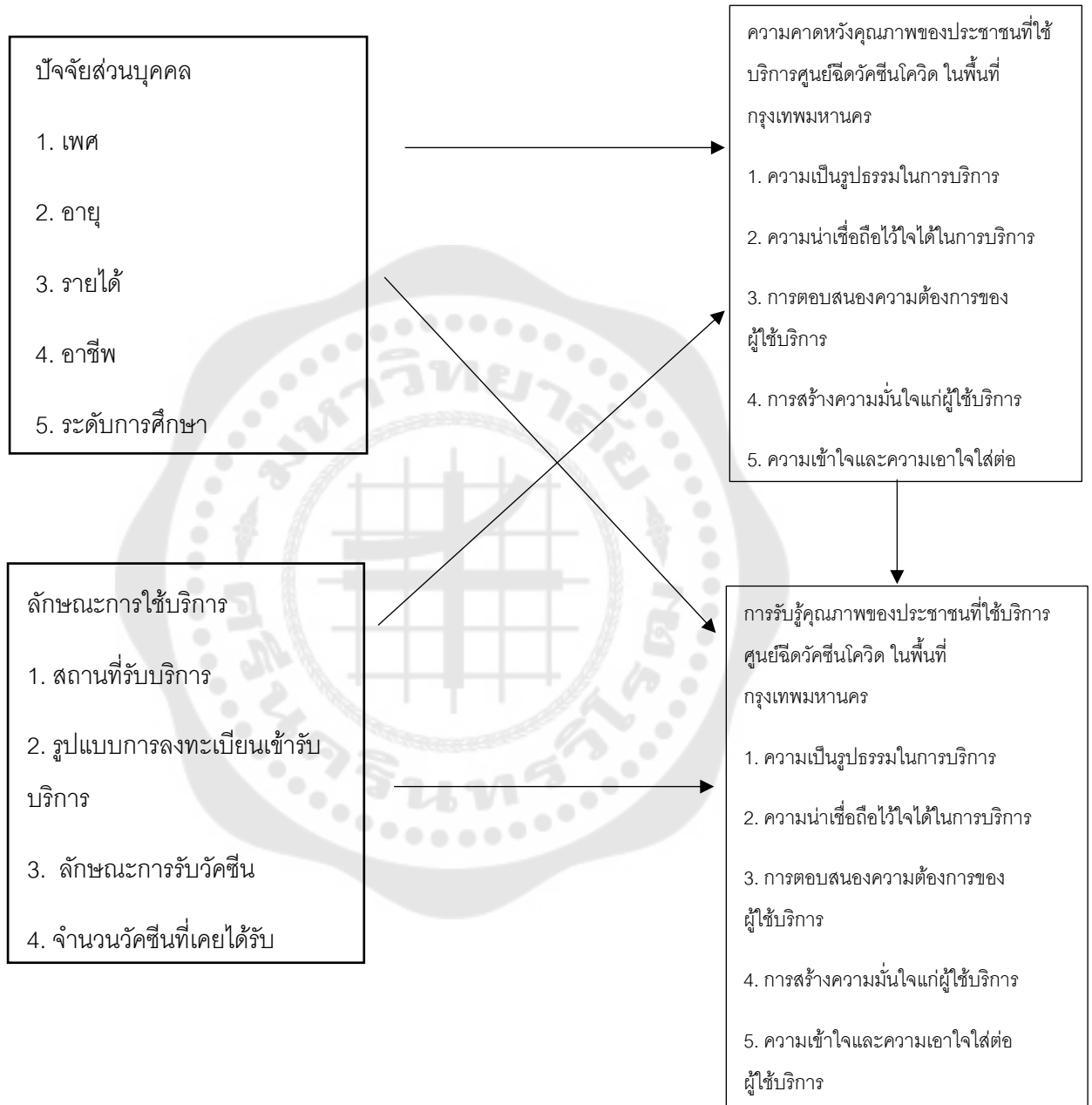
การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความพร้อมที่จะให้บริการกับผู้รับบริการได้ทันทีที่ผู้รับบริการมีความต้องการความช่วยเหลือ ผู้รับบริการเข้ารับบริการได้อย่างสะดวก เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ มีความรวดเร็วในการให้บริการ

การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ หมายถึง ความรู้ในงานและควมมีอัธยาศัยของเจ้าหน้าที่ศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ที่พร้อมจะให้ข้อมูลและความรู้ที่ถูกต้อง เจ้าหน้าที่แสดงความเข้าใจและความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย รวมถึงศูนย์ฉีดวัคซีนให้ความสำคัญกับการฝึกอบรมด้านความรู้และทักษะแก่เจ้าหน้าที่ รวมทั้งเจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรและสุภาพ

ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ หมายถึง ความห่วงใย ดูแลและเอาใจใส่เป็นอย่างดีของเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดมีให้กับผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการของผู้ที่รับบริการ มีความคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการ และมีความยืดหยุ่นในบางเรื่อง เพื่อเอื้อประโยชน์ต่อผู้ที่มารับบริการ

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร”



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## สมมติฐานในการวิจัย

1. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
2. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ สิทธิประโยชน์ผู้รับบริการในการฉีดวัคซีน จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
3. ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
4. ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ สิทธิประโยชน์ผู้รับบริการในการฉีดวัคซีน จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน
5. ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

## บทที่ 2

### การทบทวนเอกสาร/วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการคาดหวังและการรับรู้
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ
4. ข้อมูลทั่วไปของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในเขตกรุงเทพมหานคร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์

แนวคิดและทฤษฎีด้านประชากรศาสตร์ มีผู้วิชาการได้แสดงความคิดเห็น ดังต่อไปนี้

กาญจนา แก้วเทพ (2541) กล่าวว่า สังคมของเราโดยทั่วไปแล้วจะกำหนดให้แต่ละบุคคลที่มีลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

1. อายุ เป็นปัจจัยที่ต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม โดยทั่วไปผู้ที่มีอายุน้อยกว่าก็จะหาข้อมูลข่าวสารที่มีน้ำหนักเบา เพื่อสร้างความบันเทิง ทำให้ทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมต่างๆแตกต่างกันไปด้วย แต่ผู้ที่มีอายุสูง มักจะแสวงหาข่าวสารที่มีน้ำหนักหนักมากกว่าเพื่อความบันเทิง ดังนั้นลักษณะการใช้สื่อสารมวลชนก็แตกต่างกันไปด้วย ตามปัจจัยอายุที่แตกต่างกัน

2. เพศ จะพบว่าเพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกัน โดย (ปรมะ สตะเวทิน, 2539) ได้กล่าวไว้ว่า เพศชายและเพศหญิงมีความแตกต่างกันทางด้านความคิด ค่านิยม ทัศนคติ รวมถึงด้านพฤติกรรม ที่จะยอมรับหรือตัดสินใจในเรื่องๆต่างๆที่ต่างกัน

3. การศึกษา เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ทำให้เกิดความคิด ค่านิยม ทัศนคติและพฤติกรรมแตกต่างกัน เนื่องจากผู้ที่มีการศึกษาสูงก็จะได้เปรียบเทียบในการรับรู้ข่าวสารที่กว้างและดีกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ โดยทั่วไปแล้วผู้ที่มีการศึกษาสูงมักจะใช้สื่อสารมวลชนได้มากกว่าอีกด้วย และมักจะใช้สื่อประเภทสิ่งพิมพ์ ในขณะที่ผู้มีการศึกษาต่ำจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ ภาพยนตร์ แต่ถ้าหากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าสื่อประเภทอื่น

4. สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายความว่า อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ ไปถึงจน ภูมิหลังของครอบครัว เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีประสบการณ์ที่ต่างกัน จะมีทัศนคติ ค่านิยม เป้าหมายและพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ผู้ที่มีรายได้สูงมักจะใช้สื่อสารมวลชนได้มากเพื่อ แสวงหาข่าวสารหรือเรื่องราวหนักๆ ตัวอย่างเช่น การอ่าน การดู การฟัง ในเรื่องของการเมือง ปัญหาสังคมและเศรษฐกิจ เป็นต้น

5. อาชีพและลักษณะการรวมกลุ่มของผู้ฟัง ลักษณะอาชีพหรือลักษณะแห่งการรวมกลุ่ม จะสามารถบ่งบอกลักษณะของแต่ละบุคคลได้ ช่วงเวลาที่เปิดรับข่าวสาร หรือเรื่องในกลุ่มที่ผู้ฟัง สนใจ หรือในบางกรณีที่มีอาชีพหนึ่งอยากจะรวมกลุ่มอีกอาชีพหนึ่ง จะทำให้ความสนใจขยายวง กว้างไปได้เพิ่มขึ้นอีกด้วย

6. ศาสนาหรือกลุ่มความเชื่อศาสนา ตัวอย่างเช่น ศาสนาพุทธ ศาสนาอิสลาม หรือแม้ว่า จะเป็นศาสนาคริสต์ และอื่นๆ ย่อมมีแนวคิด วัฒนธรรม ประเพณี และหลักการในการตัดสินใจต่อ การรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกัน ตามรายละเอียดปลีกย่อยของแต่ละศาสนาที่ตัวบุคคลนับถือ ดังนั้น การที่จะถ่ายทอดข้อมูลจะต้องพิจารณาความแตกต่างของศาสนาให้ดี สิ่งนี้จะเป็นผลดีในการ สามารถส่งข่าวสารให้แก่ผู้รับข่าวสารได้อย่างถูกต้องและตรงกับความต้องการแก่ผู้รับสารได้มาก ที่สุด

7. สถานภาพสมรส หมายถึง การที่ตัวบุคคลจะเป็น โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง หรือ แยกกันอยู่ ลักษณะที่แตกต่างกันในแต่ละชนบทธรรมเนียมประเพณี หรือความเชื่อในเรื่องของ ศาสนา ย่อมมีอิทธิพลในการสมรส ซึ่งมีผลโดยตรงกับการรับรู้ข่าวสาร สถานภาพสมรสของบุคคล จะบ่งบอกถึงความเป็นอิสระในเรื่องของการตัดสินใจและอิทธิพลต่อกระบวนการความคิดการ วิเคราะห์ข้อมูลข่าวสาร ตัวอย่างเช่น สตรีที่สมรสแล้วกับสตรีที่ยังไม่สมรส ย่อมมีกระบวนการรับรู้ ข่าวสารที่แตกต่างกันเนื่องจากสถานภาพทางครอบครัว และอิทธิพลของบุคคลรอบข้าง (จิราพร รุจิวัฒนากกร, 2556)

อาจกล่าวโดยสรุปว่าการที่บุคคลจะแสวงหาข่าวสาร หรือการเลือกเปิดรับข่าวสารนั้น ตามหลักแนวคิดทฤษฎีประชากรศาสตร์ มีความหลากหลายและไม่จำเป็นจะต้องรู้จักกันมาแต่ ก่อนหรือไม่ได้อยู่ร่วมสังคมเดียวกันหรือมีประสบการณ์ร่วมกันมาแต่ก่อน การรับรู้ข่าวสารที่ แตกต่างกันในแต่ละด้าน โดยเฉพาะหลักของประชากร (Demographic Characteristics) ซึ่ง ได้แก่ อายุ เพศ การศึกษา สถานภาพทางสังคมและเศรษฐกิจ อาชีพ ศาสนาหรือกลุ่มความเชื่อ ศาสนา สถานภาพสมรส โดยจะรับรู้ข่าวสารแตกต่างกัน พฤติกรรมแตกต่างกัน ความสนใจและ การรับสารก็แตกต่างกันไปด้วย จะสอดคล้องกับเนื้อหาและทัศนคติ ค่านิยม ความเชื่อ และ

ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งมาจากปัจจัยด้านบุคลิกภาพ และจิตวิทยาของแต่ละบุคคล ปัจจัยทางด้านสภาพสังคมและสิ่งแวดล้อม รวมถึงปัจจัยที่มาจากคุณลักษณะของสื่อและแหล่งข่าวสารแต่ละชนิดอีกด้วย

นอกจากนี้ ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันก็จะมีการสนใจในเรื่องของการรับรู้ข่าวสารที่แตกต่างกันไปด้วย การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้รวบรวมหลักฐานที่เกี่ยวข้องกับลักษณะทางประชากรศาสตร์เพื่อทำความเข้าใจในเรื่องของการเกี่ยวพันระหว่างลักษณะทางประชากรศาสตร์กับการรับรู้ข่าวสาร มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) อายุ เป็นคุณลักษณะทางประชากรอีกลักษณะหนึ่ง ที่ไม่หยุดอยู่กับที่มีการผันตามเวลาตลอดเวลาของการมีชีวิตอยู่หรือเป็นไปตามวัยของบุคคล จะเป็นลักษณะประจำตัวบุคคลที่สำคัญอย่างยิ่งในด้านระดับการศึกษาและวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ โดยอายุนั้นจะแสดงให้เห็นถึงวุฒิของตัวแต่ละบุคคล และยังสามารเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถในการทำความเข้าใจในส่วนเนื้อหาของเนื้อหาหรือการรับรู้ข่าวสารการรับรู้ต่างๆ ได้มากน้อยแตกต่างกัน การที่ประสบพบเจอประสบการณ์ในชีวิตที่แตกต่างกัน หรือในเรื่องของอีกประการหนึ่งคืออายุจะเป็นเครื่องบ่งชี้ถึงความสามารถ ความสนใจในประเด็นต่างๆ ตัวอย่างเช่น ในเรื่องของการเตรียมตัวสร้างอนาคต เป็นต้น นอกจากนี้จะบ่งชี้ให้เห็นถึงอารมณ์ที่เมื่อวัยแตกต่างกันก็จะมีอารมณ์ที่แตกต่างกัน เนื่องจากกระบวนการคิดและตัดสินใจคิดและตัดสินใจที่ผ่านมากลั่นกรองจากประสบการณ์ของแต่ละช่วงวัยจะมีผลต่อการสร้างกระบวนการคิดและการควบคุมอารมณ์ในแต่ละช่วงวัยแต่ละบุคคล จากการศึกษาของ ทอแรนซ์ (Tarrance, 1962) ได้กล่าวไว้ว่า เรื่องความคิดละเอียดลออนั้นจะเป็นองค์ประกอบหนึ่งจากความคิดสร้างสรรค์ พบว่า อายุที่มากขึ้นของวัยเด็กจะทำให้มีความคิดวิรอบรอบคอบขึ้นตามไปด้วย อายุหรือวัยจึงเป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกัน เรื่องของความคิดและการแสดงพฤติกรรม บุคคลที่มีอายุมากจะมีการแสดงพฤติกรรมการตอบสนองต่อการที่ติดต่อสื่อสารต่างจากตัวบุคคลที่มีอายุน้อยกว่า และบุคคลที่มีอายุน้อยจะมีการแสดงพฤติกรรมในด้านการตอบสนองต่อการติดต่อสื่อสารเปลี่ยนแปลงไปเมื่อบุคคลนั้นมีอายุที่มากขึ้น (Myers, 1995)

2) เพศ ลักษณะทางเพศ เป็นลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ได้รับมาตั้งแต่ต้นกำเนิด ในประชากรกลุ่มใดๆก็ตาม จะประกอบไปด้วยประชากรเพศชาย (Male) และ ประชากรเพศหญิง (Female) ซึ่งโดยปกติแล้วนั้นจะมีจำนวนที่ใกล้เคียงกันอย่างมาก เนื่องจากธรรมชาติได้สร้างความสมดุลทางเพศขึ้นมาให้กับกลุ่มประชากรจำนวนกลุ่มทุกเพศ เป็นปัจจัยพื้นฐานทางด้านร่างกายที่แตกต่างกันในแต่ละบุคคล เป็นเรื่องของสถานภาพที่มีมาตั้งแต่ต้นกำเนิดของแต่ละ

บุคคล เมื่อเป็นสมาชิกของกลุ่ม เพศจะเป็นตัวที่จะกำหนดบทบาทและหน้าที่ของบุคคลตลอดจน พัฒนาการต่างๆในแต่ละช่วงมีความแตกต่างกันด้วย ความแตกต่างของเพศนั้นทำให้บุคคลมี พฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น ประชากรเพศหญิงจะมีแนวโน้มและ ความที่จะต้องการที่จะส่งมอบและการรับรู้ข่าวสารที่มากกว่าประชากรในส่วนของเพศชาย ในขณะที่ประชากรเพศชายไม่ได้มีความสนใจในเรื่องของส่งมอบและรับรู้ข่าวสารเพียงสิ่งเดียว เท่านั้น แต่ยังมีความต้องการสร้างสัมพันธ์เป็นอันดีให้เกิดการยอมรับกับข่าวสารนั้นด้วย (Wilo Goidhaborsadore และ Yates, 2002) ที่ศึกษาเกี่ยวกับธรรมชาติของความแตกต่างกัน ระหว่างเพศชายและเพศหญิง พบว่าเพศชายมีค่าความหนาแน่นในความคิดมากกว่าเพศหญิง แต่ เนื่องจากเพศหญิงมีความคิดละเอียดอ่อนและความคิดที่รอบคอบซึ่งมีมากกว่าเพศชาย ซึ่งจะทำ ให้ส่งผลกระทบต่อกระบวนการรับรู้ในเรื่องของข่าวสารและการคิดวิเคราะห์ข้อมูลและนำมาใช้ประยุกต์ใช้ ในการดำรงชีวิตในขั้นตอนนี้ต่อไปอีกด้วย

3) ระดับการศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้มนุษย์สามารถมีความคิด มีค่านิยม มีทัศนคติ และ พฤติกรรมที่แตกต่างกัน มนุษย์ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับ ข่าวสารที่ดี เพราะว่าเป็นผู้ที่มีความกว้างขวางและยังเข้าใจสารได้ดีกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับต่ำ ผู้ ที่มีการศึกษาสูงจะไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ (กรรณิการ์ เหมือน ประเสริฐ, 2548)

4) สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม สถานะทางเศรษฐกิจและสังคม เป็นเรื่องที่บ่งชี้ถึง เรื่องที่กลุ่มจะสนใจรับรู้ข่าวสารบุคคลที่มีสถานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่แตกต่างกัน ทั้งเรื่องการ ประกอบอาชีพ รายได้ การนับถือศาสนา รวมไปถึงสถานะภาพสมรสย่อมส่งผลต่อการรับรู้ข่าวสาร ที่แตกต่างกันอีกด้วย (ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์, 2552) ความมั่นคงทางเศรษฐกิจและครอบครัว รายได้ของแต่ละบุคคล แสดงให้เห็นถึงสถานะเศรษฐกิจซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญอย่างยิ่ง แสดง ให้เห็นว่ามีความศักยภาพในการดูแลตนเอง บ่งชี้ถึงอำนาจในการใช้จ่ายในการบริโภคข่าวสาร ผู้ที่มี สถานะทางเศรษฐกิจมากจะมีโอกาสในการแสวงหาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อตนเองได้มากกว่า ผู้ที่มี สถานะทางเศรษฐกิจต่ำจะมีการศึกษาน้อย จึงทำให้มีข้อจำกัดในการรับรู้ เรียนรู้ รวมถึงการ แสวงหาความรู้และประสบการณ์การดูแลตนเองน้อยลงไปด้วย

5) อาชีพและลักษณะการรวมกลุ่มของผู้ฟัง ลักษณะอาชีพหรือลักษณะแห่งการรวมกลุ่ม จะบ่งบอกลักษณะเฉพาะแต่ละบุคคล ช่วงเวลาเปิดที่รับรู้ข่าวสาร เรื่องที่กลุ่มผู้ฟังสนใจ ตัวอย่างเช่น กลุ่มชาวนาสนใจเรื่องการเกี่ยวข้าว ราคาปุ๋ย เป็นต้น ในบางกรณีที่คนมีอาชีพอย่าง

ใดอย่างหนึ่งแต่อาจจะไปรวมกลุ่มกับคนที่มีความเชื่อแบบหนึ่งก็ได้ ซึ่งเหตุนี้ทำให้ความสนใจของเขาจะกว้างขึ้นออกไป

6) ศาสนาหรือกลุ่มความเชื่อศาสนา ยกตัวอย่าง ศาสนาพุทธ ศาสนาอิสลาม ศาสนาคริสต์ หรือศาสนาอื่นๆ ย่อมมีแนวคิด ประเพณี วัฒนธรรม ค่านิยม และหลักการตัดสินใจต่อการรับรู้สารที่แตกต่างกันทั้งสิ้น ตามรายละเอียดปลีกย่อยของศาสนา ดังนั้นการที่จะสื่อสารหรือถ่ายทอดข้อมูลโดยการพิจารณาความแตกต่างทางศาสนาย่อมเป็นผลดีในการสามารถส่งสารให้ถึงแก่ผู้รับสารได้อย่างถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้รับสารมากที่สุด

7) สถานภาพสมรส หมายถึง การครอบครองเรือนซึ่งอาจแบ่งออกได้เป็น คนโสด สมรส หม้าย หย่าร้าง หรือแยกกันอยู่ ลักษณะความแตกต่างด้านขนบธรรมเนียมประเพณี ความศรัทธา ด้านศาสนา ย่อมมีอิทธิพลต่อสถานภาพสมรส โดยมีผลโดยตรงกับผู้รับรู้อาสาสมัครที่แตกต่างกัน เนื่องจากสถานภาพทางครอบครัว และอิทธิพลจากบุคคลรอบข้างตัวเอง

สรุปได้ว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ มีความเกี่ยวเนื่องสัมพันธ์ในด้านการรับรู้ข่าวสารและการตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่แตกต่างกัน ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ระดับการศึกษาทั้งหมดเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญอย่างยิ่งที่อาจจะส่งผลต่อความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน อนึ่งว่านอกจากตัวแปรต่างๆข้างต้นแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมตัวแปรอื่น เช่น ลักษณะการใช้บริการ เป็นตัวแปรอิสระ และความคาดหวังและการรับรู้ เป็นตัวแปรตาม

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังและการรับรู้

### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

มีผู้กล่าวแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวังแตกต่างกัน ดังนี้

วราภรณ์ ดำรงรัตน์ (2548) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง กระบวนการการรู้สึกนึกคิดที่ได้คาดคะเนไว้ก่อนแล้วว่าสิ่งใดสิ่งหนึ่งควรจะเป็น ควรจะมี หรือควรจะเป็นที่ที่มีความเหมาะสมต่อสถานภาพหรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง และความคาดหวังของแต่ละบุคคลก็แตกต่างกันขึ้นอยู่กับเหตุการณ์ในอดีตที่เคยพบเจอหรือเหตุการณ์ปัจจุบันที่กำลังพบเจอของแต่ละบุคคล

จอห์นสันและลิธ (1991) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวังนั้น ผู้รับบริการต้องได้รับการบริการตามที่คาดคะเนไว้ล่วงหน้า ซึ่งความคาดหวังนี้เกิดจากประสบการณ์ที่ได้รับการบริการมาก่อน ประสบการณ์อื่นและประสบการณ์ทางการตลาดของบริการนั้น ซึ่งในเชิงการตลาดการบริการ

จะต้องมีการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพเพื่อให้ผู้รับบริการทราบถึงคุณภาพการบริการอย่างแท้จริง ถ้าเกินความเป็นจริงมากเกินไปจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกผิดหวัง แต่ถ้าน้อยเกินไปก็จะทำให้ผู้รับบริการไม่กล้าที่จะมารับบริการอีก ผู้รับบริการจะประเมินคุณภาพการบริการตามความพึงพอใจต่อการบริการที่ผู้รับบริการได้รับมา โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่หนึ่ง ผู้รับบริการไม่เป็นที่พึงพอใจ : ด้อยคุณภาพ

ระดับที่สอง ผู้รับบริการเป็นที่พึงพอใจ : มีคุณภาพ

ระดับที่สาม ผู้รับบริการประทับใจ : มีคุณภาพสูง

ประเทือง สุนทรธรรม (2534) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ความคาดหวังที่ต้องการ ความรู้สึกหรือนึกคิด โดยการใช้วิจารณ์ญาณส่วนบุคคลในการคาดคะเนว่าสิ่งใดควรจะมีควรจะเป็นหรือควรจะเป็นขึ้นภายภาคหน้าตามความเหมาะสมกับสถานการณ์ และความคาดหวังจะถูกจริตมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

รอดเตอร์,ชาน และแพร์ส (1972) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึงโอกาสหรือความเป็นไปได้ที่จะถูกรับรู้ อย่างคลุมเครือว่าการเสริมแรงที่จะเกิดขึ้นอย่างแน่นอน เนื่องเพราะการกระทำจำเพาะอย่าง ความคาดหวังตามแนวคิดของรอดเตอร์ เป็นสิ่งที่คลุมเครืออาจจะสัมพันธ์กับโอกาสที่เกิดขึ้นได้จริงหรือไม่สัมพันธ์ก็ได้ ความคาดหวังเกิดขึ้นจากประสบการณ์เดิมที่มีความคล้ายกับแนวคิดของรอดเตอร์ คล้ายกับทฤษฎีอื่นๆ ในกลุ่มทฤษฎีความคาดหวังมีการใช้คำที่แตกต่างกัน โดยจะเน้นพฤติกรรมทางสังคม ทฤษฎีของรอดเตอร์ จึงจะเน้นจุดการทำนายพฤติกรรมมนุษย์ในสถานการณ์เฉพาะ เพื่อที่จะอธิบายแรงจูงใจในการเลือกแสดงพฤติกรรมของบุคคล

สุริย์ กาญจนวงศ์ (2541) ได้กล่าวไว้ว่า มีการตั้งสมมติฐานไว้ว่าการที่คนจะแสดงพฤติกรรมในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ขึ้นอยู่กับ 1) การแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้นๆจะมีแนวทางนำไปสู่เป้าหมายที่ต้องการได้เท่าใด หรือกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่าการแสดงการกระทำนั้นมีความเป็นไปได้ (Probability) ที่จะได้รับรางวัลหรือบรรลุมเป้าหมายได้มากน้อยแค่ไหน และ 2) เป้าหมายคุณค่าที่ตั้งไว้มีมากน้อยเพียงใด (Value of Goal) อย่างไรก็ตามไม่ว่าจะเป็นเรื่องความเป็นไปได้ของเป้าหมาย (Goal Likelihood) หรือคุณค่าของเป้าหมาย (Goal Value) ล้วนเป็นแบบคลุมเครือ (Subjective) ทั้งสิ้น ที่เกิดขึ้นมาจากการรับรู้ของแต่ละบุคคลซึ่งก็อาจจะแตกต่างจากความเป็นจริงได้

เคลย์ (1988) ได้กล่าวไว้ว่า ความหวังของการกระทำหรือสถานการณ์ว่าจะเป็นการคาดคะเนไว้ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดี หรือความมุ่งหวังที่ดีเลิศ เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มุ่งหวังไว้

เทนเนอร์ และดีโทโร (1992) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้รับบริการที่มีความต้องการที่จะได้รับความคาดหวังที่ต้องการไว้แล้วอย่างครบถ้วน และจะเกิดการมีแนวโน้มที่จะยอมรับด้านการบริการนั้น โดยจะมีการเกิดการเปรียบเทียบจากประสบการณ์จริงที่เคยพบเจอมาก่อนหน้าที่จะชำระค่าบริการ การตัดสินใจว่าการบริการไม่เป็นที่น่าพอใจก็คือความคาดหวังไม่ได้รับตามที่ต้องการไว้ นั่นเอง ผู้รับบริการจะพอใจก็ต่อเมื่อได้รับด้านการตอบสนองและมีความพอใจมากขึ้น เมื่อผู้ให้บริการตอบสนองความต้องการได้มากที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในด้านการบริการจะต้องเป็นหน่วยงานที่ต้องทำนายความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดีและครบถ้วนทุกครั้ง โดยมีปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังนี้

1. ลักษณะการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ
2. ระดับของการปฏิบัติงานที่ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจ
3. ความสัมพันธ์ของลักษณะงานบริการสำคัญ
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการมีผลต่อผลการปฏิบัติงานในปัจจุบัน

เทนเนอร์ และดีโทโร (1992) ยังได้กล่าวถึงความคาดหวังต่ออีกว่า ความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อผลิตภัณฑ์สินค้าหรือบริการนั้นมี 3 ระดับ ซึ่งความคาดหวังนี้เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความต้องการของลูกค้าที่มีต่อการบริการ ดังนี้

ระดับที่หนึ่ง ความคาดหวังพื้นฐานที่ระดับต่ำสุด แสดงให้เห็นถึงลักษณะของบริการที่ได้รับอยู่เสมอและถ้าไม่ได้รับจะเกิดความไม่พอใจ

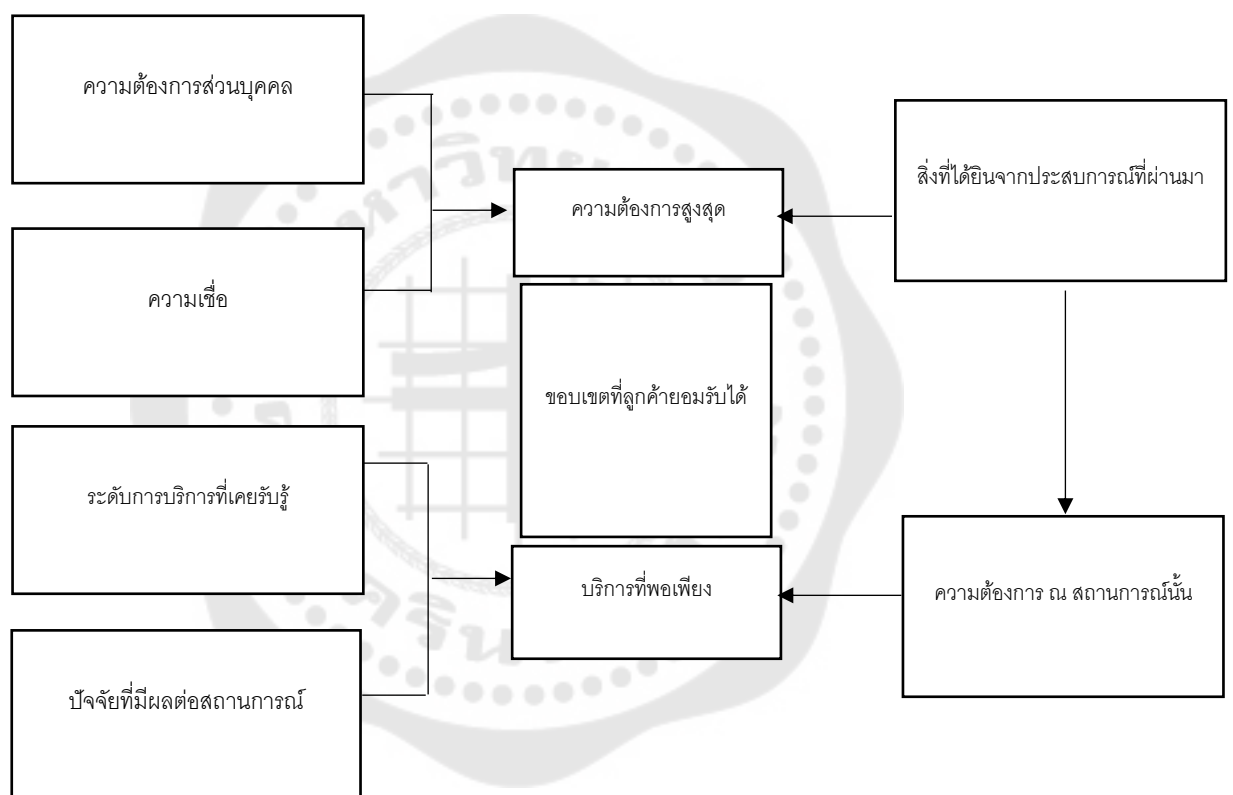
ระดับที่สอง เป็นความคาดหวังที่เหนือขึ้นมา แสดงให้เห็นถึงลักษณะจำเพาะและความต้องการของผู้รับบริการที่เลือกรับการบริการได้

ระดับที่สาม เป็นความคาดหวังที่อยู่ในระดับสูงที่สุด มีค่ามากกว่าลักษณะจำเพาะและถือว่าเป็นจุดเด่นของการบริการที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวังไว้ก่อนหน้า แต่ผู้รับบริการได้รับจะเกิดความประทับใจ

เมอเรีย (1968) ได้กล่าวไว้ว่า ความคาดหวัง หมายถึง ระดับผลงานที่บุคคลกำหนด หรือความคาดหวังที่จะทำได้ โดยที่ความคาดหวังนั้นเป็นระดับที่บุคคลต้องการปรารถนาว่าจะต้องไป

ถึงจุดเป้าหมายที่กำหนดไว้ ในการทำงานแต่ละครั้งซึ่งความคาดหวังของ เมอเรย์ (Murray) จะเน้นไปในด้านชีวิตการทำงาน

ความคาดหวังของลูกค้าครอบคลุมหลายส่วนประกอบที่สำคัญหลายประการ ตามองค์ประกอบความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งจะประกอบไปด้วย Desired Service, Adequate Service, Predicted Service และ Zone of Tolerance (Lovelock, W.J., และ Keh, 2002) โดยมีแบบจำลองตามด้านล่างนี้



ภาพประกอบ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของบริการ

ที่มา: Lovelock และคนอื่น ๆ (2002)



เพื่อน ๆ หรือหัวหน้า หรือผลลัพธ์อื่น ๆ เช่น ความพอใจในคุณภาพการบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

3.2 I. ย่อมาจากคำว่า Instrumentality หมายความว่า เครื่องมือ สื่อ อุปกรณ์ ที่ จะนำไปถึงความพอใจ

3.3 E. ย่อมาจากคำว่า Expectancy หมายความว่า ความคาดหวังหรือความต้องการภายในบุคคลนั้น ๆ เพราะบุคคลมีความปรารถนาหลายสิ่งหลายอย่าง ต้องพยายามเพื่อค้นหาอย่างน้อยที่สุดก็คือปัจจัย 4 ได้แก่ อาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค เมื่อได้รับในสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการแล้วก็ยังคงมีความต้องการมากขึ้นเรื่อยๆ ทำให้ความพยายามกระทำด้วยวิธีการเครื่องมือหรือช่องทางใดๆ เพื่อให้ไปถึงความคาดหวังและความพอใจที่บรรลุได้

สรุปว่าทฤษฎีความคาดหวังนี้ แสดงให้เห็นแรงจูงใจและความปรารถนาจากตัวบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลก็จะมี ความคาดหวังและความปรารถนาไม่เหมือนกัน ดังนั้น ผู้ให้บริการต้องพยายามด้วยวิธีการใช้เครื่องมือ หรือช่องทางต่างๆ เพื่อตอบสนองความคาดหวังและความปรารถนาที่ตั้งใจเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้ตอบสนองแล้วนั้น บุคคลก็จะได้รับความพอใจและในขณะเดียวกันก็จะยังคาดหวังและปรารถนาสูงขึ้น ขึ้นไปอีกเรื่อยๆ

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้

มีผู้กล่าวแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้แตกต่างกัน ดังนี้

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2556) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้คือกระบวนการที่มนุษย์เลือกสรร จัดการ และแปลปัจจัยนำเข้าในการสร้างภาพที่มีความหมายของโลกสัมผัสสิ่งต่างๆ ผ่านประสาทสัมผัสของเรา ได้แก่ ตา หู จมูก ลิ้น และร่างกายสัมผัส หลังจากนั้นจิตใจจะเป็นผลสรุป และแปลผลของความหมายที่สัมผัสนั้นๆ เพื่อจะสร้างภาพในสมองให้เป็นรูปภาพที่มีความหมายหรือสอดคล้องในความทรงจำ และจะส่งผลให้เกิดการกระทำที่สนองการรับรู้ที่เกิดขึ้นเหล่านั้น

เต็มศักดิ์ คทสณิข (2546) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้คือกระบวนการตีความ ความหมายที่เกิดขึ้นหลังจากที่ร่างกายสัมผัสจากสิ่งเร้าเหล่านั้นในการแปลความหมายของสมองที่ถูกต้องละเอียด และเด่นชัดมากขึ้นแค่นั้น จะขึ้นอยู่กับเหตุการณ์เดิมที่พบเจอมาก่อน ความรู้ที่สั่งสมไว้ ความทรงจำ ความศรัทธา ทักษะคติ และค่านิยมซึ่งมนุษย์ได้รับกันมาแตกต่างกันไป

เบญจพร ขุนประเสริฐ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้คือความสัมพันธ์ที่มีความหมาย การรับรู้เป็นกระบวนการนำไปสู่การแปลความหมายจากการสัมผัสที่ได้รับออกมาเป็นสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่

เป็นความหมายต่อมนุษย์อย่างเราๆ ต้องให้ความรู้เดิมหรือประสบการณ์ในอดีตก่อนที่จะเกิดการรับรู้

ริอบบินส์ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้คือขั้นตอนกระบวนการที่มนุษย์จัดการและตีความหมายออกมาจากการที่ได้รับการสัมผัสเพื่อให้ความหมายต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งการที่มนุษย์ได้รับรู้นั้นสามารถแตกต่างจากของจริงได้

วิภาภทร วีระวัฒนกานนท์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้คือกระบวนการที่มนุษย์ได้สัมผัสกับสิ่งเร้าที่เกิดจากภายนอก แล้วจึงแปลความหมายนั้นออกมา โดยอาศัยเหตุการณ์เดิมที่พบเจอหรือความรู้เดิม เป็นเครื่องมือช่วยในการแปลความหมายของสิ่งนั้นๆ ออกมาเป็นความรู้ ตามความเข้าใจ ความรู้ ความรู้สึกนึกถึงของตัวเอง

สรุปว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการประมวลความรู้ที่กลั่นออกมาเป็นการแปลความหมายหรือการตีความจากการสัมผัสที่ได้รับรู้จากข้อมูลที่อยู่ข้างๆตัวโดยผ่านอวัยวะประสาทสัมผัส การรับรู้และความรู้สึกของมนุษย์ที่สามารถรับรู้สิ่งเร้าเหล่านั้นได้

### 2.3 องค์ประกอบของการรับรู้

เบญจพร ชุนประเสริฐ (2549) ได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้เกิดขึ้นได้จากองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. อาการสัมผัส หมายถึง สิ่งเร้าที่เข้ามากระทบกับอวัยวะได้รับการสัมผัสเพื่อให้มนุษย์ได้รับรู้สิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบๆตัว ซึ่งปกติแล้วคนเราเมื่อรู้สึกว่าได้รับการสัมผัสสิ่งใดสิ่งหนึ่งแล้วมักจะจำแนกอาการสัมผัสนั้นๆ ตามประสบการณ์ที่ตนเคยมีอยู่ทุกครั้งและมนุษย์มักจะคุ้นชินกับสิ่งที่เคยสัมผัสมากกว่าที่จะนึกถึงอาการสัมผัสนั้น

2. การแปลความหมายจากการได้รับอาการสัมผัส หมายถึง การแปลความหมายนี้ขึ้นอยู่กับความชัดเจน ในการใช้ชีวิต สามารถที่จะรับรู้ได้จากอาการที่ได้สัมผัสโดยสังเกตจากกริยาท่าทางลักษณะคำพูดเหล่านั้น การแปลความหมายจากการได้รับอาการสัมผัสต้องพึ่งสิ่งดังต่อไปนี้

2.1 เซอว์นปัญญา เป็นสิ่งที่สำคัญอย่างยิ่ง ที่จะเกื้อกูลให้รับรู้สิ่งเร้าเหล่านั้นของมนุษย์ได้เป็นอย่างดี

2.2 การสังเกตพิจารณา สิ่งนี้ช่วยให้มนุษย์รับรู้ได้อย่างแม่นยำ ซึ่งบางครั้งอาจจะต้องอาศัยเวลาแต่บางครั้งก็อาศัยความชำนาญ

2.3 ความสนใจและความตั้งใจ ซึ่งถือว่าเป็นส่วนสำคัญเช่นกัน เป็นส่วนสำคัญในการแปลความหมายจากการสัมผัส ทำให้เกิดสมาธิ ทำได้ละเอียดถี่ถ้วน ทำให้การแปลความหมายถูกต้องแม่นยำ

2.4 สภาพจิตใจขณะรับรู้ เมื่อเกิดอาการเหนื่อยล้า ก็จะไม่สดใส สิ่งนี้จะกระทบต่อการรับรู้ทำให้เกิดความสับสน แต่ถ้าจิตใจสดใสก็จะทำให้แปลความหมายถูกต้อง

3. ความรู้หรือประสบการณ์ ได้แก่ ความรู้ความสามารถที่เกิดจากสิ่งเดิม รวมทั้งกริยาที่เคยทำมาก่อนในอดีตกาล มีความสำคัญอย่างยิ่งสำหรับการแปลความหมายของอาการสัมผัสได้เด่นชัดขึ้น ความรู้เดิมหรือประสบการณ์เดิมในอดีต ช่วยในการแปลความหมายได้ดีเยี่ยมจะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

3.1 ความรู้ที่แน่นอนชัดเจนและถูกต้องแม่นยำ

3.2 มีปริมาณมาก ความรู้หลายอย่างช่วยแปลความหมายต่างๆได้สะดวกและถูกต้องแม่นยำอิทธิพลของสิ่งเร้าที่มีต่อการรับรู้

ปรียาพร วงศ์อนุตโรจน์ (2544) และ กิตติ ฉันทวสันต์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า อิทธิพลของสิ่งเร้าที่มีต่อการรับรู้แบ่งเป็น2ประเภทได้แก่

1. สิ่งเร้าภายนอก คือ คุณสมบัติของสิ่งเร้าภายนอกที่มีอิทธิพล สามารถดึงดูดความสนใจของมนุษย์ไปยังสิ่งเร้าเหล่านั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะ ดังต่อไปนี้

1.1 ความเปลี่ยนแปลงของสิ่งเร้า มีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ ย่อมดึงดูดความสนใจและเอาใจใส่ต่อสิ่งเร้านั้น

1.2 ความเคลื่อนไหวของสิ่งเร้า สิ่งนี้สามารถดึงดูดความสนใจได้เป็นอย่างดี เพราะว่าการเคลื่อนที่ของวัตถุและแสงเป็นสิ่งเร้าที่ไปเปลี่ยนที่ในเรตินาภายในนัยน์ตา ทำให้เกิดพลังงานประสาทในสมองเกิดขึ้น

1.3 ขนาดของสิ่งเร้า วัตถุที่มีขนาดใหญ่มากเป็นพิเศษมักจะดึงดูดความสนใจของมนุษย์ได้มากกว่าวัตถุที่มีขนาดธรรมดาหรือขนาดเล็กกว่า

1.4 การเกิดซ้ำซากของสิ่งเร้า เป็นสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นมาบ่อยครั้ง จะเป็นสิ่งที่มนุษย์สนใจต่อสิ่งเร้านั้นเป็นอันมาก แต่ในบางที่การที่ก่อกำเนิดซ้ำขึ้นบ่อยครั้งก็ทำให้มนุษย์ขาดความใส่ใจและไม่สนใจต่อสิ่งเร้าได้เหมือนกัน

1.5 ความเข้มหรือความหนักเบาของสิ่งเร้า สิ่งเร้าที่มีความเข้มข้นสูงกว่าจะทำให้มนุษย์สนใจได้ ตัวอย่างเช่น เสียงดัง จะทำให้มนุษย์ตั้งใจฟังมากกว่าเสียงปกติ

1.6 ปัจจัยอื่นๆ ของสิ่งเร้า ตัวอย่างเช่น สี ความถี่ของเสียง ของแปลกตาใหม่ๆ ก็เป็นสิ่งเร้าที่มนุษย์สนใจได้เหมือนกัน

2. สิ่งเร้าภายใน คือ คุณสมบัติของสิ่งเร้าภายในที่มีอิทธิพล สามารถดึงดูดความสนใจของมนุษย์ไปยังสิ่งเร้าเหล่านั้น ขึ้นอยู่กับลักษณะ ดังต่อไปนี้

2.1 ความต้องการหรือแรงขับเคลื่อนเมื่อร่างกายเกิดความปรารถนาหรือแรงขับเคลื่อนในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น อาหาร น้ำ ก็กลายเป็นจุดเน้นของการรับรู้

2.2 ความสนใจและคุณค่า มนุษย์เอาใจใส่สิ่งต่างๆหรือเหตุการณ์ต่างๆ ที่สิ่งแวดล้อมรอบตัวเขาโดยเกี่ยวพันกับความสนใจที่เขา มีอยู่ และบางครั้งก็เกิดความปรารถนาและความคาดหวังที่จะรับรู้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะเรื่องที่ตั้งนั้นเป็นเรื่องที่เราสนใจ

ร็อบบินส์ (2000) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ปัจจัย ดังต่อไปนี้

1. ผู้รับรู้ (The Perceiver) เมื่อมนุษย์มองไปที่เป้าหมายนั้นและพยายามตีความในสิ่งที่เห็น ซึ่งขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับรู้ ได้แก่ ทักษะคิด แรงจูงใจ ความสนใจ เหตุการณ์ที่พบเจอมาในอดีตและความคาดหวัง

2. เป้าหมาย (The Target) ลักษณะของเป้าหมายที่บุคคลกำลังสังเกตสามารถส่งผลต่อการรับรู้ เวลาที่เรามองเป้าหมายเราจะไม่ได้มองแยกเป็นส่วนๆ แต่เราจะมองทั้งหมดเป็นภาพรวมอะไรที่อยู่ใกล้กันเราก็จะมองเป็นภาพเดียวกันเหมือนกัน เป็นสิ่งที่บุคคลเห็นขึ้นอยู่กับการที่บุคคลแยกแยะสิ่งต่างๆออกจากภาพรวมนั้นอย่างไร ตัวอย่างเช่น เหตุการณ์ที่แปลกใหม่ การเคลื่อนไหว เสียง ขนาด ภาพพื้นและความใกล้ชิด

3. สถานการณ์ (Situation) เป็นสิ่งที่คนเรามองเห็น หรือเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นรอบๆตัวเรา สภาพแวดล้อมที่อยู่ภายนอก ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ ปัจจัยสถานการณ์ต่างๆที่ทำให้เกิดการรับรู้ประกอบไปด้วย เวลา สภาพ งาน และสภาพทางสังคม ตัวอย่างเช่น ช่วงเวลาที่แตกต่างกัน อาจรับรู้ต่างกัน

สรุปว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ประกอบไปด้วยอาการรับสัมผัส เมื่อมนุษย์ได้รับการสัมผัสก็จะตีความความหมายนั้นโดยใช้ความรู้หรือประสบการณ์เดิมมาช่วยในการตีความความหมายนั้นเพื่อให้เกิดเป็นความรับรู้ โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ นั้น ได้แก่ ผู้รับรู้ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับรู้นั้น เป้าหมายจะขึ้นอยู่กับสิ่งที่มีมนุษย์ได้สังเกต และสถานการณ์หรือสิ่งแวดล้อมรอบตัวที่มนุษย์จะมองสิ่งของหรือเหตุการณ์ต่างๆ

### 3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

#### 3.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

มีผู้กล่าวแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการแตกต่างกัน ดังนี้

คอตเลอร์ (2551) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ คือคุณภาพการบริการที่ถูกระเมินโดยผู้รับบริการ โดยจะมีการเปรียบเทียบกันระหว่างความแตกต่างของการรับรู้บริการกับบริการที่คาดหวัง

ฉัตยาพร เสมอใจ (2552) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการคือบริการที่มาจากผู้รับบริการที่มีความรู้ มีทักษะ ความสามารถที่ดี มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและยังมีคุณภาพ สิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้คุณภาพการบริการไปในทางที่ดี ซึ่งปัจจัยดังกล่าวนี้จะส่งผลให้ต้นทุนของการบริการสูงขึ้นไปด้วย

พิมล เมฆสวัสดิ์ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการคือการที่ส่งมอบการบริการที่ดีเลิศ การเหมาะสมของเวลา สถานที่ รูปแบบ ตามลักษณะจิตวิทยา โดยใช้แรงงานจากตัวมนุษย์ เพื่อที่จะตอบสนองความต้องการและความคาดหวังให้กับผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการนั้นเกิดความพอใจอย่างสูงสุดจากการรับบริการ ทำให้มีความประทับใจในด้านบวกและอยากกลับมาใช้บริการอีกครั้ง รวมทั้งผู้รับบริการอาจจะไปบอกต่อไปที่ผู้อื่นในทางบวก ซึ่งผลด้านทางบวกต่อภาพลักษณ์การบริการของธุรกิจบริการหากธุรกิจใดมีภาพลักษณ์ที่ดีเท่าไหนก็จะแสดงภาพลักษณ์ของคุณภาพที่เท่ากัน

พาราสุรามัน ซีธัมล์ และเบอร์รี่ (1986) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการคือข้อวินิจฉัยที่เกี่ยวข้องมาจากความรู้สึกที่มีต่อสินค้าและการบริการ โดยขึ้นอยู่กับเหตุผลคุณลักษณะในการประเมิน ความเชื่อมั่นและทัศนคตินึกคิดของผู้ทำประเมิน

วิภาภัทร วีระวัฒนกานนท์ (2547) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการเป็นคุณลักษณะที่เป็นไปตามมาตรฐานความเหมาะสม โดยตรงปราศจากข้อผิดพลาดเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี และยังคงต้องตอบสนองความต้องการให้แก่ผู้รับบริการเป็นที่พอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับการให้บริการที่สามารถตอบสนองตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการได้มากน้อยแค่ไหน

ทอมป์สัน คูก และฮิว (2003) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการคือการที่บริการที่ได้รับแบบเกิดขึ้นจริง โดยผู้ใช้บริการสามารถวิเคราะห์ออกมาเป็นความรู้สึกในการตัดสินใจในส่วนที่ตอบสนองความต้องการและความพอใจของผู้รับบริการ

พิชฉิมมอนส์ (2006) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการคือคุณภาพการบริการที่ถูกตัดสินโดยผู้รับบริการ ซึ่งผู้รับบริการได้ทำการเปรียบเทียบความคาดหวังกับการรับบริการที่เกิดขึ้นจริง

ช่องว่างระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่ได้รับจริงถูกวัดเป็นคุณภาพการบริการ ซึ่งจะเกิดขึ้นได้ทั้งแนวลบและแนวบวก

สรุปว่าคุณภาพการบริการ คือคุณลักษณะของการให้บริการที่ถูกประเมินโดยผู้รับบริการ ผู้รับบริการได้ประเมินคุณภาพการบริการ โดยที่จะเปรียบเทียบการบริการที่รับรู้กับการบริการที่คาดหวังของผู้รับบริการ การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ปรากฏในรูปแบบของงานวิจัย และบทความต่างๆในวารสารด้านการบริการ ได้เสนอแนวคิดที่ทุกองค์กรต้องการมุ่งให้ความสำคัญแก่ผู้บริโภค และตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ได้รับการบริการอย่างพอใจที่สุด

คอตเลอร์ (2000) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการคือการต่อสู้กันด้านธุรกิจ ผู้ให้บริการต้องสร้างคุณภาพการบริการให้เท่ากันหรือมากกว่าที่ผู้รับบริการจะคาดหวัง เมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการก็จะเกิดการเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดคะเนไว้ ถ้าพบว่าการให้บริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดคะเนไว้ ผู้รับบริการคงไม่พอใจอย่างยิ่งและคงไม่กลับมาใช้บริการอีกต่อไป ในทางตรงกันข้ามถ้าคุณภาพการบริการที่ได้รับจริงมีค่าเท่ากันหรือดีกว่าที่คาดคะเนไว้ ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจและจะกลับมาใช้บริการอีกต่อไปในอนาคต

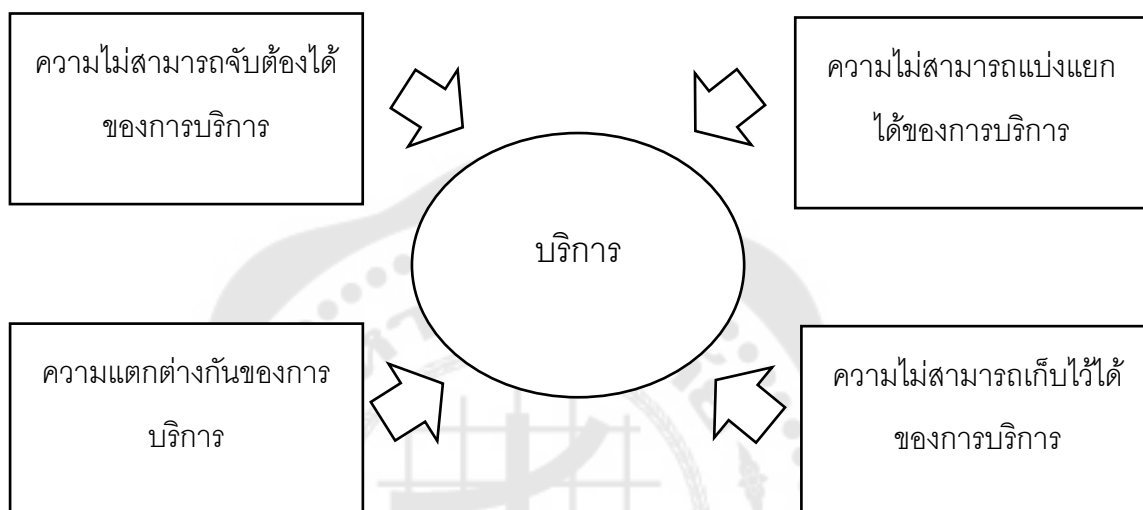
คอตเลอร์ และอาร์มสตรอง (2001) ได้กล่าวไว้ถึงคุณสมบัติของการบริการว่ามี 4 ประการดังต่อไปนี้

1. ความไม่สามารถจับต้องได้ของการบริการ (Service Intangibility) หมายถึง การบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ ไม่สามารถชิมรสได้ ไม่รู้สึก ไม่ได้ยิน หรือไม่สามารถดมกลิ่น ก่อนที่จะเลือกซื้อได้ ผู้บริโภคจะต้องสังเกต สัญญาณ (Signals) ของคุณภาพการบริการ โดยสรุปจากสถานที่ ตัวบุคคล ราคาอุปกรณ์ และการติดต่อสื่อสาร ดังนั้นงานของการให้บริการ จึงจะต้องทำให้จับต้องได้ ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง หรือหลากหลายรูปแบบ

2. ความไม่สามารถแบ่งแยกได้ของการบริการ (Service Inseparability) หมายถึง ลูกค้าไม่สามารถแยกบริการจากผู้ผลิต ไม่ว่าจะเป็นผู้ผลิตบุคคลหรือผู้ผลิตเครื่องจักร ถ้าบุคคลเป็นผู้จัดหาบริการ หมายถึงบุคคลเป็นส่วนหนึ่งของงานบริการ เนื่องจากผู้บริโภคต้องอยู่ในสถานที่และเวลาที่ผลิตงานบริการ

3. ความแตกต่างกันของการบริการ (Service Variability) หมายถึง คุณภาพการบริการอาจผันแปรเปลี่ยนได้ ขึ้นอยู่กับว่าใครเป็นผู้ให้บริการ ให้บริการเมื่อไหร่ สถานที่ไหน และให้บริการแบบใด

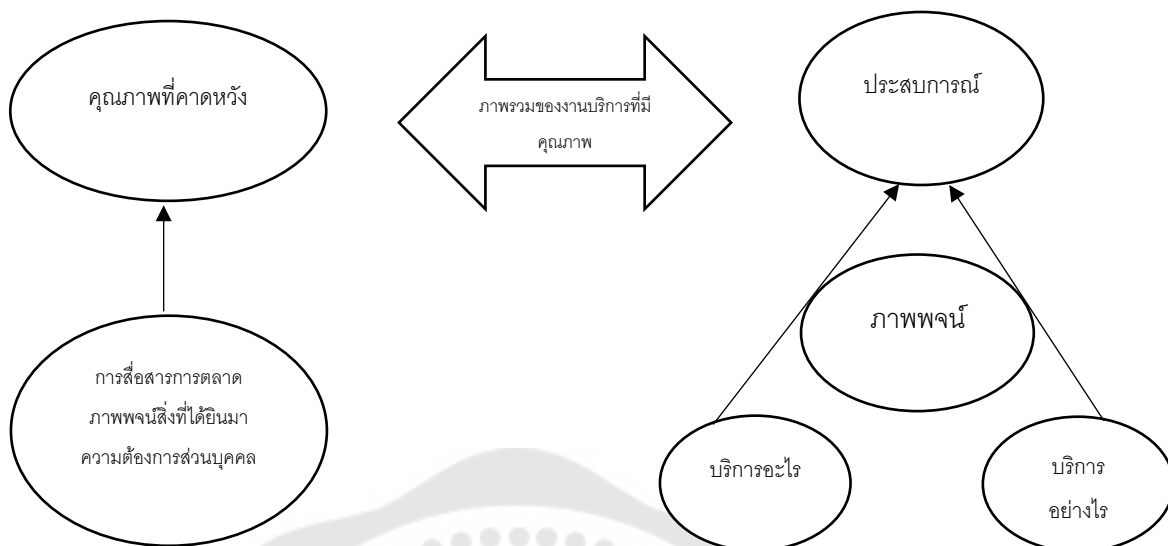
4. ความไม่สามารถเก็บไว้ได้ของการบริการ (Service Perishability) หมายถึง กิจการไม่สามารถที่จะเก็บการบริการไว้เพื่อขายหรือใช้งานในภายหลังได้



ภาพประกอบ 3 ลักษณะการให้บริการ 4 ประเภท

ที่มา: Philip Kotler และ Gary (2001)

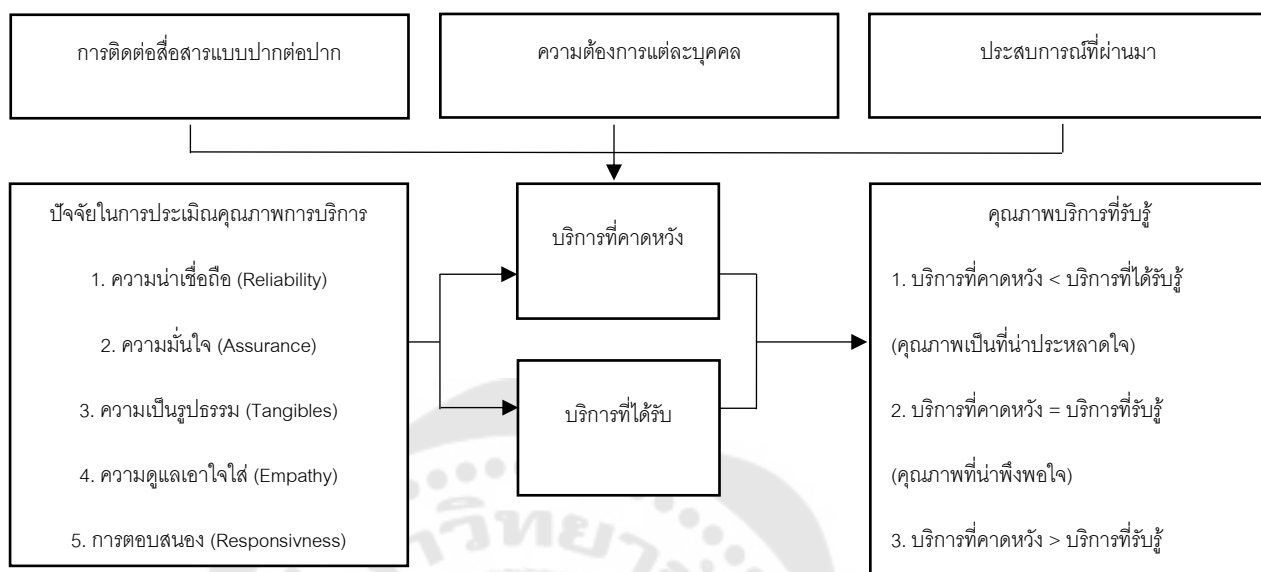
การศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการบริการที่ผ่านมาในด้านการบริการมุ่งเน้นไปที่มุมมองของผู้บริโภคในด้านมิติคุณภาพการบริการ ปี 1985 พาราสุรามัน ซีธัมส์ และเบอร์รี่ (Parasuraman และคนอื่น ๆ, 1986) ได้พัฒนารูปแบบการบริการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยการกำหนดคุณภาพการบริการและช่องว่าง (Gap) หรืออุปสรรคที่ทำให้การบริการไม่เป็นไปตามที่ผู้บริโภคคาดหวัง กรอนรูส (1990) ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการที่ผู้ให้บริการมอบให้แก่ผู้รับบริการ อาจแบ่งได้ออกเป็น 2 ส่วนได้แก่ ให้การบริการอะไรและให้การบริการแบบใดที่ผู้บริโภคจะสามารถรับรู้ได้ว่า คุณภาพการบริการดีหรือไม่นั้นเป็นผลมาจากประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการตรงกับคุณภาพที่ผู้บริโภคคาดหวังไว้ มองเป็นภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ ที่แสดงในรูปภาพดังนี้



ภาพประกอบ 4 ภาพรวมของงานบริการที่มีคุณภาพ

ที่มา: Gronroos (1990)

คุณภาพการบริการตามแนวคิดพาราสุรามัน ซีธัมส์ และเบอริรี่ (อ้างอิงจาก Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985 อรรถจันทร์ ศิริโชติ, 2556) เป็นนิยามที่ได้รับการยอมรับ และเป็นที่ยอมรับมากที่สุด ได้กล่าวไว้ว่า คุณภาพการบริการ หมายถึง ช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการที่ผู้บริโภคได้รู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับมาอย่างแท้จริง ซึ่งความคาดหวังของผู้บริโภคเป็นผลจากคำบอกเล่าที่บอกต่อกันมาเป็นทอดๆ ความปรารถนาของผู้บริโภคเอง และประสิทธิผลที่ได้รับมาในอดีตที่ผ่านมา รวมถึงข่าวสารจากผู้ให้บริการทั้งมาจากทางตรงและทางอ้อม ส่วนการรับรู้ของผู้บริโภคเป็นผลจากการได้รับการบริการและสื่อจากให้ผู้บริการไปยังผู้บริโภค ถ้าบริการที่ได้รับจริงดีกว่าหรือเท่ากับความคาดหวังก็ถือว่าคุณภาพการบริการเป็นที่น่าพอใจ ที่แสดงในดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 5 คุณภาพบริการที่รับรู้

ที่มา: อรจันทร์ ศิริโชติ (2556)

### 3.2 องค์ประกอบคุณภาพการบริการ

พาราสุมัน ซีธัมส์ และเบอรรี่ (2556) ได้ทำการวิจัยและพัฒนาารูปแบบของกรอบแนวคิดคุณภาพการบริการและระเบียบวิธีการวัดข้อมูลการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้บริโภค โดยใช้วิธีการศึกษาจากการสนทนาแบบกลุ่ม (Focus – Group Interview) จากผลการศึกษาได้รู้ว่าการรับบริการนั้นผู้บริโภคจะรับรู้ถึงคุณภาพการบริการใน 10 มิติ ได้แก่

1. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ส่วนที่สามารถสัมผัสได้และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยด้านการบริการ
2. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
3. ความตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การตอบสนองต่อความปรารถนาหรือความรู้สึกนึกคิดของผู้บริโภค
4. ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถหรือสมรรถนะในการให้บริการอย่างมีความรู้ ถูกต้องเหมาะสมและมีความเชี่ยวชาญ

5. ความมีมารยาท (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพ นอบน้อม มีความเคารพ อ่อนน้อม ถ่อมตน ให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีต่อการให้บริการ

6. ความไว้วางใจได้ (Credibility) หมายถึง ความมีความน่าเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง ความมั่นคงปลอดภัย ให้ความสบายใจอับอบอุ่นแก่ผู้บริโภคที่รับบริการ

8. การเข้าถึง (Access) หมายถึง การใช้บริการที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ใช้บริการได้ง่าย

9. การสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถและสมบูรณ์ในการสื่อสาร ความหมายและสร้างความสัมพันธ์ให้กับผู้บริโภค ทำให้ผู้บริโภคทราบ เข้าใจและได้คำตอบในข้อสงสัยหรือความไม่เข้าใจต่างๆ ได้อย่างชัดเจน

10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding the Customer) หมายถึง การเอาใจใส่ให้แก่ผู้บริโภค เข้าใจผู้บริโภคเป็นอย่างดี

ในเวลาต่อมาพาราสุมัน ซีธัมส์ และเบอริวรี (อ้างอิงจาก Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985 อรจันทร์ ศิริโชติ, 2556) ได้ทำการวิจัยขึ้นมาใหม่ และได้สรุปรวมองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการที่มีความซ้ำซ้อนกันในบางด้านหรือมีรายละเอียดที่มากเกินไป ซึ่งเหตุนี้ทำให้ยากต่อการประเมิน จนเหลือเพียง 5 องค์ประกอบ เรียกว่า RATER ดังต่อไปนี้

1. ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการบริการตามที่สัญญาเอาไว้ ตรงตามความปรารถนาของผู้บริโภค ไม่เกิดความผิดพลาด ถูกต้องเที่ยงตรง ทำให้ผู้บริโภคมีความรู้สึกได้ว่าพึ่งพาได้

2. ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ อธิบายเป็นเลิศ สุภาพ นอบน้อมในการให้บริการ และผู้ให้บริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ และรู้สึกมั่นใจได้

3. ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง สถานที่ให้บริการมีความสะอาด มีเครื่องมือที่อำนวยความสะดวกที่ใช้มีครบถ้วน บุคลิกภาพของผู้ให้บริการ รวมไปถึงอุปกรณ์ที่ใช้สื่อสารต้องครบครัน

4. ความดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง ผู้ให้บริการปฏิบัติงานต้องคำนึงถึงจิตใจของผู้บริโภคแต่ละบุคคล และให้บริการต้องคำนึงถึงความแตกต่างตามลักษณะของแต่ละบุคคลเป็นหลัก

5. การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง การให้บริการต้องมีความเตรียมพร้อม และเต็มที่ เต็มใจที่จะให้บริการ สามารถตอบสนองความปรารถนาของผู้บริโภคได้อย่างทันท่วงที

ชัชมนต์ พาราสุมัน และเบอรรี่ (2556) ได้มีการสรุปเปรียบเทียบความเหมือนกันระหว่าง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการแบบดั้งเดิมที่มี 10 มิติ กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้คุณภาพบริการที่ลดจากการเข้าชั้นและรายละเอียดที่มากเกินไปเหลือเพียง 5 มิติ ดังตารางดังต่อไปนี้

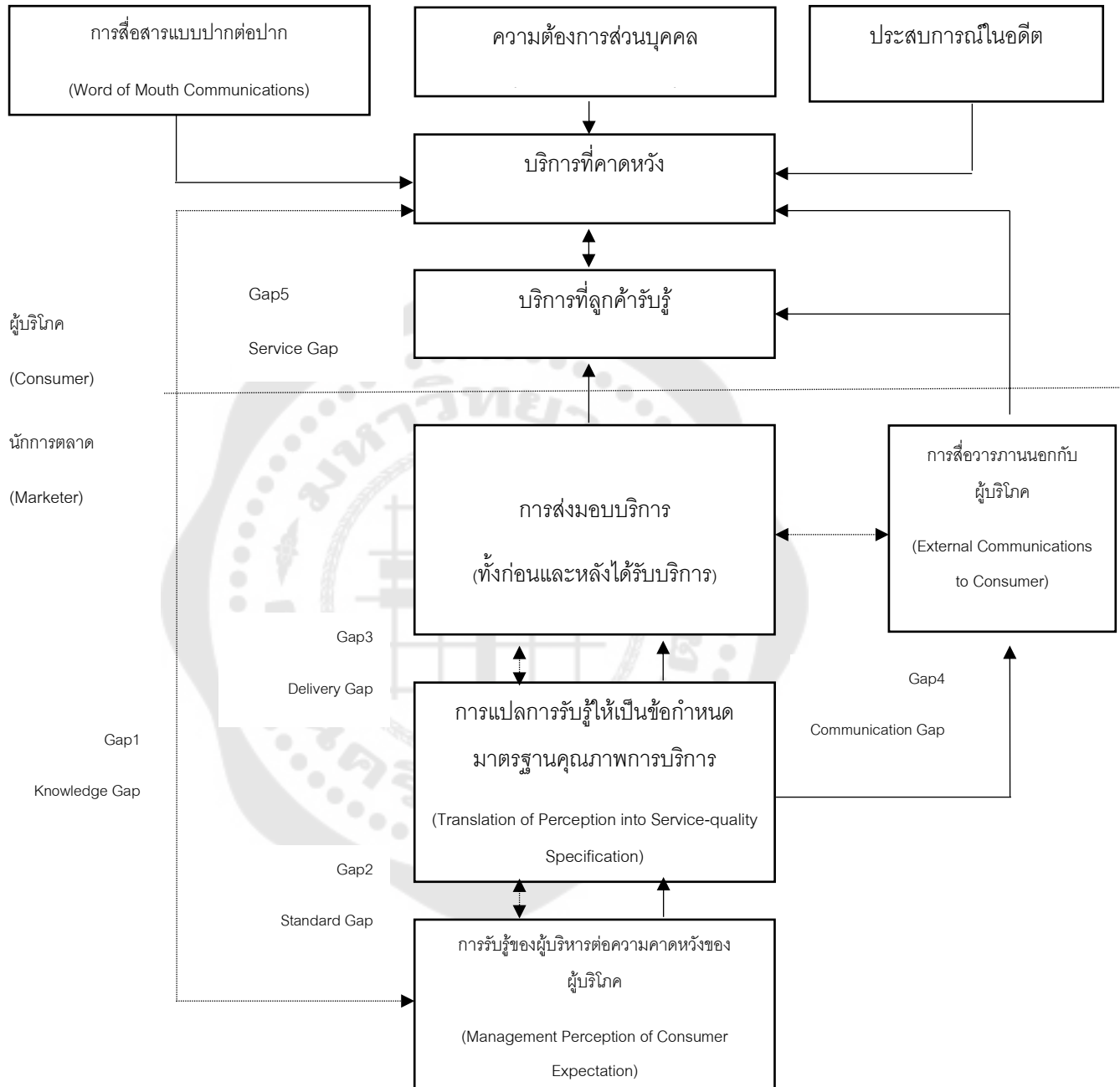
ตาราง 1 ความสัมพันธ์ขององค์ประกอบคุณภาพการบริการ

องค์ประกอบในการ ประเมินคุณภาพ บริการ	ความ น่าเชื่อถือ (Reliability)	ความมั่นใจ (Assurance)	ความเป็น รูปธรรม (Tangibles)	ความดูแล เอาใจใส่ (Empathy)	การตอบสนอง (Responsiveness)
1. ความเป็นรูปธรรม			■		
2. ความน่าเชื่อถือ	■				
3. การตอบสนอง					■
4. ความสามารถ		■			
5. ความมีมารยาท		■			
6. ความไว้ใจได้		■			
7. ความปลอดภัย		■			
8. การเข้าถึง				■	
9. การสื่อสาร				■	
10. ความเข้าใจลูกค้า				■	

ที่มา: อรจันทร์ ศิริโชติ (2556)

### 3.3 ตัวแบบจำลองช่องว่างของคุณภาพบริการ (Gap Model of Service Quality)

คุณภาพบริการนั้นยากต่อการประเมินและมักจะมีความปัญหาเกิดขึ้นเสมอในการบริการ โดยทั่วไป เพราะว่า (1) การรับรู้คุณภาพบริการนั้นขึ้นอยู่กับการเปรียบเทียบและคาดหวังขึ้นอยู่กับการได้รับบริการนั้นๆ ไม่ว่าจะธุรกิจการบริการจะส่งมอบบริการดีแค่ไหนก็ตาม หากว่าไม่ตรงกับที่ผู้บริโภคคาดหวัง ผู้บริโภคก็จะกล่าวว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพ และ (2) ในด้านการตลาดสำหรับธุรกิจผลิตภัณฑ์ลูกค้าจะประเมินเฉพาะสินค้าสำเร็จรูปเท่านั้น แต่สำหรับธุรกิจการบริการลูกค้าจะประเมินทั้งการบริการและผลลัพธ์ของการบริการด้วย ตัวแบบจำลองคุณภาพบริการของ พาราสุมัน ซัทัมส์ และเบอรี่ (อ้างอิงจาก Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985 อรรถจันทร์ ศิริโชติ, 2556) นั้นช่องว่างระหว่างความคาดหวังกับการรับรู้ของผู้บริหาร พนักงานบริการ และผู้บริโภคสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์กระบวนการบริหารคุณภาพบริการดังที่แสดงในภาพต่อไป นี้ ช่องว่างที่สำคัญมากที่สุดคือ ช่องว่างของการบริการ (Service Gap) ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบระหว่างการบริการที่คาดหวังกับการบริการที่รับรู้ในมุมมองของผู้บริโภค และเป้าหมายธุรกิจการบริการ คือปิดหรือลดช่องว่างของการบริการให้แคบน้อยที่สุดเท่าที่จะทำได้



ภาพประกอบ 6 แบบจำลองคุณภาพการบริการ

ที่มา: อรจันทร์ ศิริโชติ (2556)

ก่อนที่ทางธุรกิจบริการจะสามารถปิดช่องว่างของการบริการนั้น ธุรกิจต้องการปิดหรือพยายามลดช่องว่างอีก 4 ช่องทาง ได้แก่

(1) ช่องว่างของความรู้ (Knowledge Gap) หมายถึง ความแตกต่างกันระหว่างบริการที่ผู้บริโภคคาดหวังกับการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้บริโภค

(2) ช่องว่างของมาตรฐาน (Standard Gap) หมายถึง ความแตกต่างกันระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของผู้บริโภคกับมาตรฐานคุณภาพบริการ

(3) ช่องว่างของการส่งมอบบริการ (Delivery Gap) หมายถึง ความแตกต่างกันระหว่างมาตรฐานคุณภาพบริการกับคุณภาพบริการจริงที่ส่งมอบ

(4) ช่องว่างการสื่อสาร (Communication Gap) หมายถึง ความแตกต่างกันระหว่างคุณภาพการบริการจริงที่ส่งมอบกับคุณภาพบริการที่ธุรกิจสื่อสารจากภายนอก ตัวอย่างเช่น การใช้โซเชียล และการใช้สื่อโฆษณา เป็นต้น

### 3.3.1 ช่องว่างของความรู้ (Knowledge Gap)

ช่องว่างที่ 1 : ช่องว่างของความรู้ เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างการบริการที่ลูกค้าคาดหวังกับลูกค้ารับรู้ของผู้บริหารต่อความคาดหวังของลูกค้า

สาเหตุของปัญหาช่องว่างของความรู้ ได้แก่ (1) ผู้บริหารได้รับข้อมูลมาอย่างไม่ถูกต้อง (2) การตีความของข้อมูลมีความผิดพลาด (3) ขาดการวิเคราะห์อุปสงค์ และไม่ได้ศึกษาความต้องการและความคาดหวังที่ต้องการของลูกค้า (4) มีการติดต่อสื่อสารที่น้อยมากเกินไประหว่างผู้ให้บริการในหน่วยงานหรือส่วนต่างๆ ในองค์กร และสุดท้าย (5) สายการบังคับบัญชา หากมีระดับของการบริหารซับซ้อนมากเกินไปหรือมีสายการบังคับบัญชาที่ยาวนานเกินไป อาจทำให้ผู้บริหารระดับสูงเกิดการห่างเหินกับลูกค้า แนวทางปิดหรือลดช่องว่างของความรู้ ได้แก่ (1) ทำการวิจัยตลาดเพื่อหาข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังที่ต้องการของลูกค้า (2) เปิดให้มีการรับรู้การร้องเรียน หรือการติชมคุณภาพการบริการ (3) ผู้บริหารควรติดต่อกับลูกค้าโดยตรง และสุดท้าย (4) ปรับปรุงโครงสร้างการสื่อสารภายในองค์กร

### 3.3.2 ช่องว่างของมาตรฐาน (Standard Gap)

ช่องว่างที่ 2 : ช่องว่างของมาตรฐาน เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นมาระหว่างการรับรู้ของผู้บริหารถึงความคาดหวังที่ต้องการของผู้บริโภคกับมาตรฐานของคุณภาพบริการ ช่องว่างนี้ทำให้เกิดผลกระทบต่อการบริการเรื่องคุณภาพบริการ สาเหตุปัญหาของช่องว่างมาตรฐาน ได้แก่ (1) ข้อตกลงเกี่ยวกับคุณภาพบริการที่ไม่ชัดเจน (2) ขาดการรับรู้ต่อสิ่งที่มองเห็นได้ (3) มีข้อจำกัดในด้านการใช้เทคโนโลยีของบุคลากรที่ทำให้งานบริการมีมาตรฐาน ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรจะการันตีได้ว่า

คุณภาพบริการที่มอบให้มีความสม่ำเสมอ (4) ไม่มีเป้าหมายประสงค์ในเรื่องของความสัมพันธ์ที่เกี่ยวกับมาตรฐานของลูกค้าและความคาดหวัง แนวทางปิดหรือลงช่องว่างของมาตรฐาน ได้แก่ (1) ผู้บริหารต้องใส่ใจต่อประเด็นคุณภาพอย่างจริงจัง (2) วัดผลปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอและแจ้งผลให้พนักงานทราบโดยทั่วกัน (3) ปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติและระบบเทคโนโลยี ช่องว่างของการส่งมอบบริการ (Delivery Gap)

ช่องว่างที่ 3 : ช่องว่างของการส่งมอบบริการ เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างมาตรฐานคุณภาพบริการกับคุณภาพบริการจริงที่ส่งมอบสาเหตุของปัญหาส่งมอบบริการ ได้แก่ (1) บทบาทของบุคลากรที่ไม่ชัดเจน ทำให้เกิดความไม่แน่ใจว่าผู้บริหารมีความคาดหวังอย่างไรกับงานที่ทำ (2) ขาดทักษะ การฝึกอบรมที่จำเป็นในการทำงาน หรือการใช้เทคโนโลยี (3) บทบาทที่ขัดแย้งของบุคลากรที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริโภคทั้งภายในและภายนอก แนวทางปิดหรือลงช่องว่างของการส่งมอบบริการ ได้แก่ (1) กำหนดมาตรฐานอย่างชัดเจน ทำทนาย ยึดหยุ่นเหมาะสม และมีความเป็นไปได้ (2) ทำให้พนักงานยอมรับในมาตรฐาน (3) กำหนดบทบาทของพนักงานให้ชัดเจน (4) ปรับปรุงการตลาดภายใน เช่น การสรรหา การคัดเลือก การฝึกอบรม การกระจายอำนาจ การจูงใจ และการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ (5) สร้างระบบการทำงานเป็นกลุ่ม

### 3.3.3 ช่องว่างการสื่อสาร (Communication Gap)

ช่องว่างที่ 4 : ช่องว่างการสื่อสาร เป็นช่องว่างที่เกิดขึ้นระหว่างคุณภาพบริการที่เกิดขึ้นจริงที่ส่งมอบกับคุณภาพบริการที่ธุรกิจสื่อสารภายนอก สาเหตุของปัญหาช่องว่างการสื่อสาร ได้แก่ (1) ขาดการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในหน่วยงานระดับภาคพื้นเดียวกัน และ (2) การให้คำมั่นสัญญาแก่ผู้ใช้บริการมากเกินไป แนวทางการปิดหรือลดช่องว่างของการสื่อสาร ได้แก่ (1) ให้ฝ่ายปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในเรื่องของการวางแผนการสื่อสารการตลาด (2) สร้างระบบการประสานงานที่ดีในองค์กร (3) ควบคุมดูแลให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และสุดท้าย (4) สร้างความคาดหวังที่ถูกต้องโดยมีการให้ข้อมูลที่เป็นข้อเท็จจริงกับลูกค้า

### 3.3.4 การวัดคุณภาพบริการ

ช่องว่างที่ 5 : ช่องว่างของบริการ มีความแตกต่างกันระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการที่รับรู้ในมุมมองของผู้บริโภค (Expected Service – Perceived Service Gap : P – E) การวัดคุณภาพบริการโดยใช้แบบจำลองคุณภาพบริการ (Gap Model of Service Quality) ของพาราสุมัน ซีธัมส์ และเบอร์รี่ (อ้างอิงจาก Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985 อรจันทร์ ศิริโชติ, 2556) จะเน้นไปในทางที่เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างบริการที่คาดหวังกับบริการที่รับรู้ในมุมมองของผู้บริโภค บนพื้นฐานของคัพระกอบคุณภาพ 5 ด้าน (RATER) ได้แก่ (1) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) (2) ความมั่นใจ (Assurance) (3) ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) (4) ความดูแลเอา

ใจใส่ (Empathy) (5) การตอบสนอง (Responsiveness) คุณภาพการบริการในการรับรู้ของผู้บริโภคขึ้นอยู่กับขนาดและทิศทางของช่องที่ 5 หรือธรรมชาติของช่องว่างทั้ง 5 ช่องว่าง จะมีความสัมพันธ์กันตามแบบจำลองคุณภาพการบริการ (อรจันทร์ ศิริโชติ, 2556) การประเมินคุณภาพบริการโดยใช้ช่องว่างที่ 5 : ช่องว่างการบริการ พาราสุมัน ซีธัมส์ และเบอริ (อ้างอิงจาก Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985 อรจันทร์ ศิริโชติ, 2556) ได้สร้างเครื่องมือที่ใช้วัดคุณภาพบริการ เรียกว่า SERVQUAL ซึ่งพัฒนามาจากงานวิจัยเชิงสำรวจเกี่ยวกับคุณภาพบริการ งานวิจัยของพาราสุมัน บิทเนอร์ และเจมส์เรอร์ (อ้างอิงจาก Parasuraman, Bitner and Gremler 2009 :297 อรจันทร์ ศิริโชติ, 2556) ถือได้ว่ามีชื่อเสียงและยังเป็นพื้นฐานแนวคิดของการศึกษาในเรื่องตลาดบริการ (Service Marketing) SERVQUAL เป็นการวัดช่องว่างระหว่างบริการที่คาดหวังและบริการรับรู้ในมุมมองของผู้บริโภค แบบวัดแยกออกมาเป็น 2 ส่วน ในส่วนที่ 1 คือ วัดความคาดหวังของผู้ใช้บริการ โดยใช้มาตราวัด 7 ระดับ โดย 1 หมายถึง มีความสำคัญน้อยที่สุด และ 7 หมายถึง มีความสำคัญมากที่สุด ในส่วนที่ 2 วัดการรับรู้บริการที่ผู้บริโภคมิต่อบริการของบริษัทหนึ่ง โดยใช้มาตราวัด 7 ระดับ โดย 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด และ 7 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด โดยมีข้อคำถามจำนวนทั้งหมด 22 ข้อ ที่ครอบคลุมองค์ประกอบคุณภาพบริการทั้ง

(1) ความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ ตัวอย่างเช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้บริการ พนักงานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบๆ การให้บริการ โดยการประเมินจะเน้นเป็น 2 ส่วน ได้แก่ (1) เน้นที่อุปกรณ์และเครื่องมืออำนวยความสะดวกในวัตถุ เช่น โต๊ะที่ให้บริการ แก้วสำหรับนั่งรอในศูนย์ฉีดวัคซีน ป้ายบอกทางหรือสัญลักษณ์ต่างๆ และอื่นๆ (2) เน้นที่พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น เครื่องแต่งกายของพนักงาน โดยประเด็นที่ใช้ในการประเมินหรือข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านรูปธรรมของการบริการ ได้แก่

- 1) บริษัทมีอุปกรณ์ที่ล้ำสมัย
- 2) ผู้บริโภคสามารถสังเกตเห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของบริษัทได้ง่าย
- 3) พนักงานของบริษัทมีความสุภาพ เรียบร้อย นบเนียน
- 4) สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีต้องสอดคล้องกับการให้บริการของบริษัท

(2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการที่เป็นไปตามที่สัญญากับผู้บริโภคเอาไว้ อย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ โดยประเด็นที่จะใช้ประเมินในแต่ละข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ

- 1) บริษัทได้ให้บริการตามที่สัญญา
- 2) เมื่อผู้บริโภคเกิดปัญหา บริษัทสามารถแสดงออกให้เห็นถึงความจริงใจที่จะแก้ปัญหา
- 3) บริษัทให้บริการที่ถูกต้องและเหมาะสม เริ่มจากการให้บริการในครั้งแรก
- 4) บริษัทไม่มีประวัติเสื่อมเสีย ในการให้บริการที่ผิดพลาด

(3) การตอบสนองต่อผู้บริโภค (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้บริโภค การให้บริการอย่างรวดเร็ว ว่องไว และเตรียมพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงการเตรียมการของบริษัทที่ให้บริการต่อผู้บริโภค โดยประเด็นที่จะใช้ประเมินในแต่ละข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านตอบสนองต่อลูกค้า ได้แก่

- 1) พนักงานได้แจ้งให้ทราบว่าพร้อมบริการให้เมื่อใด และท่านได้รับบริการเมื่อใด
- 2) พนักงานมีความเพียบพร้อมที่จะให้บริการให้ทันเวลาที่
- 3) พนักงานมีความเต็มใจในการช่วยเหลืออย่างเต็มที่
- 4) พนักงานไม่ยุ่งยากเกินไปที่จะตอบสนองต่อคำร้องขอ

(4) ความมั่นใจ (Assurance) หมายถึง การให้ความมั่นใจแก่ลูกค้า โดยการที่พนักงานต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และสัมมาคารวะ โดยสร้างเชื่อมั่นให้กับผู้ที่มาใช้บริการ โดยประเด็นที่จะใช้ประเมินในแต่ละข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้บริโภค ได้แก่

- 1) พนักงานให้บริการโดยแสดงออกให้รู้สึกว่ามีใจในการให้บริการ
- 2) รู้สึกปลอดภัยเมื่อได้รับการบริการ
- 3) พนักงานมีมารยาทที่ดีทุกครั้งที่ใช้บริการ
- 4) พนักงานมีความรู้ ความสามารถในการตอบโต้ได้ดี

(5) ความดูแลเอาใจใส่ (Empathy) หมายถึง การให้ความใส่ใจ แสดงออกถึงความเห็นอกเห็นใจและให้บริการให้กับผู้รับบริการแต่ละคนแตกต่างกันตามลักษณะส่วนบุคคล โดยประเด็นที่จะใช้ประเมินในแต่ละข้อคำถามที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบคุณภาพบริการด้านการดูแลเอาใจใส่ ได้แก่

- 1) บริษัทให้ความสำคัญใส่ใจให้กับผู้รับบริการแต่ละรายบุคคล
- 2) บริษัทเปิดให้บริการในช่วงเวลาที่เหมาะสม สะดวกแก่การให้บริการ
- 3) พนักงานมีความดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการแต่ละรายบุคคล
- 4) บริษัทยึดหลักการเอาใจใส่เป็นเรื่องสำคัญที่สุด
- 5) พนักงานเข้าใจเจตจำนงเฉพาะของผู้รับบริการแต่ละบุคคล

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ประการนี้ ถูกนำไปใช้ในการประยุกต์วัดคุณภาพบริการในธุรกิจต่างๆมากมาย เพื่อบริษัทจะได้ทราบถึงการรับรู้คุณภาพบริการในมุมมองของผู้บริโภค และนำมาใช้ในแนวทางปรับปรุงคุณภาพบริการได้ตรงตามความต้องการและความคาดหวังของผู้บริโภค (อ้างอิงจาก ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์ 2548 : 187-192 และ วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ 2549 : 274 อรจันทร์ ศิริโชติ, 2556)

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้เครื่องมือการวัดคุณภาพบริการ SERVQUAL ซึ่งเป็นเกณฑ์การวัดคุณภาพบริการ ประกอบด้วยส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือส่วนความคาดหวังของผู้ใช้บริการกับส่วนการรับรู้ของผู้ใช้บริการ โดยได้กำหนดกฎเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการให้ใช้บริการตามเครื่องมือ SERVQUAL ทั้งสิ้น 5 ด้าน ที่ผู้รับบริการประเมินคุณภาพ พาราสุมัน ซีธัมส์ และเบอรรี่ (อ้างอิงจาก Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985 อรจันทร์ ศิริโชติ, 2556) คือ 1) ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ 3) การตอบสนองในการบริการ 4) การสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ 5) ความเข้าใจและความเอาใจใส่แก่ผู้รับบริการ

ตาราง 2 สรุปแนวคิด

หลักการผู้วิจัย	แนวคิด	แนวคิด ประชากรศาสตร์	แนวคิดการ คาดหวัง	แนวคิดการรับรู้	แนวคิดคุณภาพ การบริการ
Clay (เคลย์)					
Fitzsimmons (ฟิตซิม มอนส์)					
Gronroos (กรอนรูส)					
Johnson and Lyth (จอห์นสันและลิธ)					
Kotler					
Kotler and Armstrong (คอตเลอร์และอาร์มสตร อง)					
Lewin (เลอวิน)					
Lovelock, Wirtz and Keh (เลิฟล็อก เวิร์ตซ์ และเค)					
Murray (เมอเรย์)					
Parasuraman,Zeithaml and Berry (พาราสุรามัน ซีธัมส์ และเบอริ)					
Robbins					
Rotter,Chance and Phares (รอตเตอร์,ชาน และเฟิร์ส)					

ตาราง 2 (ต่อ)

หลักการผู้วิจัย	แนวคิด	แนวคิด ประชากรศาสตร์	แนวคิดการ คาดหวัง	แนวคิดการรับรู้	แนวคิดคุณภาพ การบริการ
Tenner and Detoro (เทนเนอร์ และ ดีโทโร)					
Thompson, Cook and Heath (ทอมป์สัน คูก และ ฮีธ)					
Tolman (โกลแมน)					
กรรมธิการ เหมือนประเสริฐ					
กาญจนา แก้วเทพ					
กิตติ ชันทวสันต์					
ฉัตยาพร เสมอใจ					
เต็มศักดิ์ คทสณิษ					
ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์					
เบญจพร ขุนประเสริฐ					
ประเทือง สูงสุวรรณ					
ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตโรจน์					
พิมล เมฆสวัสดิ์					
ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์					
วรภรณ์ ดำรวรัตน์					
วรุณ (จรี ศุขวงษ์.)					
วิภาภัทร วีระวัฒนกานท์					

## ตาราง 2 (ต่อ)

หลักการผู้วิจัย	แนวคิด	แนวคิด	แนวคิดการ	แนวคิดการรับรู้	แนวคิดคุณภาพ
		ประชากรศาสตร์	คาดหวัง		การบริการ
วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์					
สุธีร์ ประดิษฐ์ธรรม					
สุรีย กกาญจนวงศ์					
อรจันทร์ ศิริโชติ					

#### 4. ข้อมูลทั่วไปของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ปัจจุบันรัฐบาลจัดให้ฉีดวัคซีน 4 ยี่ห้อ คือ แอสตราเซนากา (AstraZeneca), ซิโนแวค (Sinovac), ไฟเซอร์ (Pfizer) และ โมเดอร์นา (Moderna)

และทางราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เปิดลงทะเบียนจอง วัคซีนตัวเลือก วัคซีนโควิดซิโนฟาร์ม (Sinopharm) ระยะแรกสำหรับองค์กร หน่วยงาน และบริษัท และทางส่วนโรงพยาบาลเอกชนหลายแห่งเริ่มเปิดลงทะเบียนจองวัคซีนทางเลือก วัคซีนโควิดโมเดอร์นา (Moderna) ผ่านช่องทางของโรงพยาบาลของตนเอง

วัคซีนโควิด-19 แบ่งออกได้เป็น 4 ชนิด ได้แก่ 1. วัคซีนชนิดเอ็มอาร์เอ็นเอ (mRNA) ที่เฉพาะเจาะจงกับเชื้อไวรัส และจะกระตุ้นให้ระบบภูมิคุ้มกันของร่างกายให้สร้างมากขึ้นเพื่อต่อต้านเชื้อ ได้แก่ วัคซีนของบริษัท Pfizer และ Moderna ซึ่งปัจจุบันวัคซีน mRNA ถือเป็นวัคซีนโควิด-19 ที่นิยมใช้ทั่วโลกมากที่สุด 2. วัคซีนชนิดที่ใช้ไวรัสเป็นพาหะ (Recombinant Viral vector vaccine) เป็นวัคซีนโควิด-19 ที่ใช้ไวรัสตัวอื่นเป็นพาหะ แล้วฉีดเข้าไปในร่างกาย พัฒนาโดยการนำไวรัสที่ถูกทำให้อ่อนฤทธิ์ลง หรือไม่สามารถแบ่งตัวออกมาเพื่อตัดแต่งพันธุกรรมเพื่อใช้เป็นพาหะ ทำให้ร่างกายสามารถสร้างภูมิคุ้มกันได้มากขึ้น ซึ่งเทคนิคนี้เป็นวิธีที่สามารถกระตุ้นภูมิคุ้มกันได้ดี เนื่องจากเลียนแบบการติดเชื้อที่ใกล้เคียงธรรมชาติ ได้แก่ AstraZeneca (แอสตราเซนาก้า) และ บริษัท จอห์นสัน แอนด์ จอห์นสัน 3. วัคซีนชนิดที่ทำจากโปรตีนส่วนหนึ่งของเชื้อ (Protein subunit vaccine) เป็นวัคซีนที่อาศัยสิ่งมีชีวิตอื่นสร้างขึ้นมา เช่น แบคทีเรีย ยีสต์ หรือพืช วัคซีนที่ผลิตโดยเทคโนโลยีนี้ ทั่วโลกมีความคุ้นชินมาอย่างยาวนาน เพราะใช้ในการผลิตวัคซีน

หลายชนิด เช่น วัคซีนป้องกันไข้หวัดใหญ่ วัคซีนป้องกันไวรัสตับอักเสบบี เป็นต้น เพื่อนำมาผสมกับสารกระตุ้นภูมิ เมื่อฉีดเข้าสู่ร่างกายจะกระตุ้นให้ร่างกายสร้างแอนติบอดีต่อต้านไวรัสโรคโควิด-19 ได้แก่ วัคซีนแบรินด์ Novavax 4. วัคซีนชนิดเชื้อตาย (Inactivated vaccine) วัคซีนกลุ่มนี้ผลิตโดยนำไวรัสโรคโควิด-19 มาเลี้ยงขยายจำนวนมาก และนำมาทำให้เชื้อตาย การฉีดวัคซีนจะกระตุ้นเพื่อให้ร่างกายของเราสร้างภูมิคุ้มกัน ได้แก่ วัคซีนซิโนแวค (Sinovac) และวัคซีนซิโนฟาร์ม (Sinopharm)

วัคซีนโควิด-19 ที่นำมาใช้และนำเข้ามาใช้ในประเทศไทยมีทั้งหมด 5 ยี่ห้อ ได้แก่ วัคซีนซิโนแวค (Sinovac) , วัคซีนซิโนฟาร์ม (Sinopharm) , วัคซีนแอสตราเซนเนกา (AstraZeneca), วัคซีนไฟเซอร์ (Pfizer) และ วัคซีนโมเดอร์นา (Moderna) (โรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล หนองแขม, 2564)

ท่ามกลางสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิดระลอกที่ 3 การฉีดวัคซีนโควิดนั้นดูจะเป็นความหวังสำคัญที่น่าจะทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนส่วนใหญ่กลับสู่ภาวะปกติได้โดยรวดเร็ว อีกทั้งภาวะเศรษฐกิจที่ซบเซาลงไปฟื้นตัวกลับได้ไว การฉีดวัคซีนที่มาจากการลงทะเบียนฉีดนี้ เป็นวัคซีนฟรีจัดสรรโดยรัฐบาล ไม่เสียค่าใช้จ่าย แต่หากเป็น วัคซีนตัวเลือกชนิดเอ็มอาร์เอ็นเอ (mRNA) ซึ่งจัดสรรโดยราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และที่เอกชนจัดสรร จะมีค่าใช้จ่ายอยู่ประมาณเข็มละ 1,700 หรือแพ็คเกจละ 3,400 บาท ในส่วนของวัคซีนตัวเลือกซิโนฟาร์มจะตกที่ราคาเข็มละ 888 บาท

ขณะนี้ เริ่มมีการฉีดวัคซีนโควิด-19 เข็มกระตุ้น มากขึ้น ทั้งศูนย์ฉีดในกทม. ปริมณฑล และต่างจังหวัด ที่กระตุ้นด้วย ไฟเซอร์ และ โมเดอร์นา โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย (ข้อมูล ณ วันที่ 14 ธ.ค. 2564 ที่มา: กรุงเทพมหานคร) ซึ่งทาง ศบค. ได้เชิญชวนประชาชนฉีดวัคซีนเข็มกระตุ้น เพื่อเพิ่มภูมิคุ้มกัน ลดป่วยรุนแรง ลดเสียชีวิต

แนวทางการฉีดวัคซีนโควิดเข็มกระตุ้น สำหรับการฉีดวัคซีนชนิดเดียวกันและการฉีดวัคซีนสูตรไขว้มีดังนี้

1. เข็ม 1-2 ชนิดเดียวกัน ได้แก่ ซิโนแวค-ซิโนแวค หรือ ซิโนฟาร์ม-ซิโนฟาร์ม และต้องการฉีดเข็มที่ 3 เป็น แอสตราเซนเนกา/ไฟเซอร์/โมเดอร์นา ต้องฉีดระยะห่างระหว่างเข็มที่ 2 และ 3 ตั้งแต่ 4 สัปดาห์ขึ้นไป

2. เข็มที่ 1-2 แอสตราเซนเนกา-แอสตราเซนเนกา และต้องการฉีดเข็มที่ 3 เป็น ไฟเซอร์/โมเดอร์นา ต้องฉีดระยะห่างระหว่างเข็มที่ 2 และ 3 ตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป

3. เข็มที่ 1-2 ไฟเซอร์-ไฟเซอร์ หรือ โมเดอร์นา-โมเดอร์นา และต้องการฉีดเข็มที่ 3 เป็น ไฟเซอร์/โมเดอร์นา ต้องฉีดระยะห่างระหว่างเข็มที่ 2 และ 3 ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป

4. เข็ม 1-2 สูตรไขว้ ได้แก่ ซิโนแวค/ซิโนฟาร์ม – แอสตราเซนเนกา ,แอสตราเซนเนกา-ไฟเซอร์ และ ซิโนแวค/ซิโนฟาร์ม – ไฟเซอร์ และต้องการฉีดเข็มที่ 3 เป็น แอสตราเซนเนกา/ไฟเซอร์/โมเดอร์นา ต้องฉีดระยะห่างระหว่างเข็มที่ 2 และ 3 ตั้งแต่ 3 เดือนขึ้นไป

5. ผู้ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป หรือ หญิงตั้งครรภ์ (อายุตั้งแต่ 18 ปี) ที่มีอายุครรภ์ 12 สัปดาห์ขึ้นไป ที่เคยได้รับวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 แอสตราเซนเนกา/ไฟเซอร์/โมเดอร์นา ครบ 2 เข็มแล้ว โดยได้รับการฉีดเข็มที่สอง ก่อน 31 สิงหาคม 2564 จะได้รับการฉีดวัคซีนเข็มกระตุ้น 1 เข็ม หรือ ผู้ที่มีอายุ 60 ปี ขึ้นไป หรือ หญิงตั้งครรภ์ (อายุตั้งแต่ 18 ปี) ที่มีอายุครรภ์ 12 สัปดาห์ขึ้นไป ที่เคยได้รับวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 ซิโนฟาร์ม/ซิโนแวค ครบ 2 เข็มแล้ว โดยได้รับการฉีดเข็มที่สอง ก่อน 31 ตุลาคม 2564 จะได้รับการฉีดวัคซีนโมเดอร์นาเป็นเข็มกระตุ้น 1 เข็ม

#### 4.1 จำนวนศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในเขตกรุงเทพมหานคร ในปัจจุบัน

4.1.1. ศูนย์ฉีดวัคซีนในสถานพยาบาล โรงพยาบาลและสถานพยาบาลใน กรุงเทพมหานคร ที่เปิดรับบริการฉีดวัคซีนโควิด จากฐานข้อมูล MOPH Immunization Center กระทรวงสาธารณสุข ปัจจุบันมีจำนวน 126 โรงพยาบาลแห่งทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานคร (ข้อมูลวันที่ 6 พฤษภาคม 2564 เวลา 08.00 น.)

4.1.2. ศูนย์ฉีดวัคซีนนอกสถานพยาบาล โดยในวันที่ 22-23 พฤษภาคม 2564 จะเปิดให้บริการ 14 แห่ง และปลายเดือน พฤษภาคม 2564 จะเพิ่มขึ้นอีก ปัจจุบันมีศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดนอกสถานพยาบาลทั้งหมด 25 แห่งทั่วพื้นที่กรุงเทพมหานครเพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนในการเดินทางมารับบริการฉีดวัคซีนโควิด

#### 4.2 การดำเนินงานของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด

การปฏิบัติการของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดมีความสอดคล้องกับแนวคิด 3P (Purpose-Process-Performance) โดยมีการกำหนดเป้าหมาย Purpose (เป้าหมาย) ของศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด และสื่อสารกับทีมเพื่อให้มีความเข้าใจแบบตรงกัน โดยที่เป้าหมายควรมีความควบคุมของมิติคุณภาพที่สำคัญ ดังนี้

1. มิติประสิทธิผล(effectiveness) เช่น จำนวนผู้รับบริการวัคซีน ที่ทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

2. มิติประสิทธิภาพ(efficiency) ของการบริการวัคซีนเช่นจำนวนผู้รับบริการต่อวันต่อกำลังคนที่ใช้หรือจำนวนเหตุการณ์ที่ผู้ป่วยมารับบริการที่หน่วยปฐมพยาบาลและส่งต่อโรงพยาบาล

3. มิติความปลอดภัย(safety)หมายถึงความปลอดภัยทั้งบุคลากรและประชาชนที่มาใช้บริการวัคซีนเช่น เหตุการณ์อื่นๆ เช่น การสูญเสียวัคซีน การลักขโมย การเกิดอัคคีภัย การเกิดอุบัติเหตุอื่นเพิ่มเติม พลัดตก หกล้ม เป็นต้น

4. มิติความพึงพอใจของผู้รับบริการ(satisfaction) มีการประเมินผล ที่สะดวก เรียบง่าย เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ รวมทั้งสามารถนำมาปรับปรุงระบบบริการวัคซีนได้ต่อไป

### 4.3 การออกแบบศูนย์ฉีดวัคซีน

#### 4.3.1 ระบบลงทะเบียนและการสื่อสารกับกลุ่มเป้าหมาย

มีระบบลงทะเบียนนัดหมายก่อนเข้ารับบริการฉีดวัคซีนโควิด เพราะเพื่อป้องกันการเกิดเหตุการณ์ที่มีผู้รับบริการวัคซีนเกินศักยภาพของศูนย์ฉีดวัคซีนที่จะรองรับได้ในบางช่วงเวลาโดยควรให้เกิดความสม่ำเสมอของจำนวนผู้รับบริการให้มากที่สุด กำหนดวิธีสื่อสารที่เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีความร่วมมือทั้งมีการเตรียม ร่างกายและจิตใจก่อนฉีดวัคซีนที่เหมาะสม เช่น แนะนำการมาตรงเวลานัด และการแต่งกาย สวมใส่เสื้อผ้าที่สะดวกสบายต่อการฉีดและสะดวกสบายต่อผู้รับบริการฉีดวัคซีน มีการแนะนำสถานที่ฉีดวัคซีน จุดจอดรถและการเดินทางที่ชัดเจน

4.3.2 การเลือกสถานที่ฉีดวัคซีน พิจารณาได้จากปริมาณงานอัตรากำลังความร่วมมือและความเหมาะสม ดังต่อไปนี้

(1) กำหนดค่าเป้าหมายสำคัญ ได้แก่ ศักยภาพการฉีดวัคซีนต่อวัน จำนวนและความสามารถของ กำลังคนที่ต้องมีในทุกจุดบริการ

(2) เลือกสถานที่ฉีดที่รองรับปริมาณที่คาดหวังได้ พื้นที่ให้บริการวัคซีนควรแยกออกจากระบบการให้บริการปกติ

(3) สถานที่บริการฉีดวัคซีนเป็นสถานที่ที่สามารถจัดกระบวนการให้บริการได้สะดวกไม่เกิดความแออัด อากาศไม่ร้อนอบอ้าวไม่ต้องเคลื่อนย้ายผู้รับบริการด้วยบันไดหรือลิฟต์ รองรับข้อจำกัดของผู้สูงอายุที่ใช้งานได้

(4) สถานที่บริการฉีดวัคซีนควรมีอากาศโปร่ง โถงมีการไหลเวียนของอากาศที่เพียงพอ มีพื้นที่ใน การเว้นระยะห่างเพื่อป้องกันการแพร่กระจายเชื้อในสถานที่ฉีดวัคซีน

4.3.3 การออกแบบผังพื้นที่สถานงาน มาตรฐานการทำงานlogistics และทรัพยากรที่ต้องการ

(1) โดยยึดหลักการ Lean ได้แก่การลดระยะเวลารอคอยฉีดวัคซีน การวางกระบวนการที่สะดวก การบริหารอัตรากำลังที่เหมาะสมการใช้ประสบการณ์ผู้ป่วยและการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วยในการออกแบบระบบการฉีดวัคซีน

(2) ทำความเข้าใจกระบวนการทั้งหมด ประมาณเวลาที่ต้องใช้ในแต่ละสถานีนางาน

(3) ออกแบบการไหลของกระบวนการ โดยคำนึงถึงผู้รับบริการ ญาติผู้ที่ต้องใช้รถเข็นและภาวะ อุกเขินที่อาจเกิดขึ้นห้องน้ำ จุดจอดรถแท็กซี่จุดจอดรถเข็นรวมทั้งสิ่งของ เครื่องใช้ เวชภัณฑ์ต่างๆ เป็นต้น

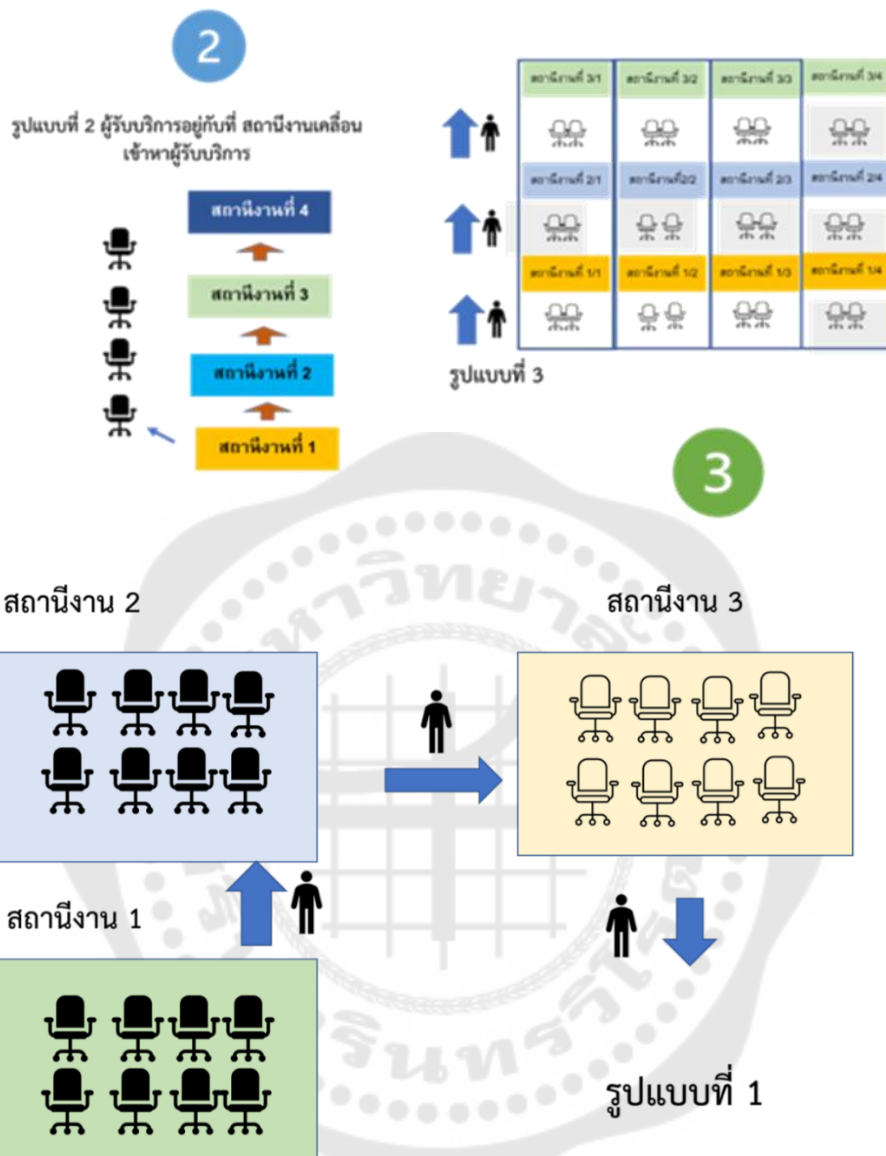
(4) หาจุดสถานีนางานที่เป็นคอขวด โดยสถานีนางานใดใช้รอบเวลาต่อคน (Take time) สูงสุดสถานีนางาน นั้นจะเป็นคอขวด ถ้าจะเพิ่มศักยภาพการฉีดต่อวันระดมทรัพยากรไปจัดการสถานีนางานที่ต้องเป็นคอขวดก่อน เช่น เพิ่มกำลังคนที่คอขวด กระจายภาระงานออกให้สม่ำเสมอมากขึ้น ปรับเทคนิคการให้บริการโดยใช้เทคโนโลยีมาช่วย

(5) รูปแบบการไหลของกระบวนการที่เป็นไปได้3 มีรูปแบบ ซึ่งอาจเลือกอย่างใดอย่างหนึ่งหรือใช้ รูปแบบผสมผสานให้เหมาะกับกลุ่มผู้มารับบริการ และลักษณะพื้นที่ตั้งแผนภาพที่ 1 ดังนี้

รูปแบบที่1: การตั้งเป็น8สถานีนางานตามแนวทางที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด แล้วให้ผู้รับบริการ ไหลไปตามลำดับของ8 สถานีนางาน รูปแบบนี้ถือเป็นรูปแบบมาตรฐาน

รูปแบบที่2: การให้ผู้รับบริการอยู่กับที่ แต่ผู้ให้บริการเคลื่อนที่แทน One Stop ในลักษณะ Service รูปแบบนี้เหมาะกับผู้สูงอายุ และผู้ที่ต้องใช้รถเข็น

รูปแบบที่3: รูปแบบstations With fixed lines โดยแต่ละline ประกอบด้วย 8 สถานีนางานย่อย ผู้รับบริการหนึ่งคนจะเข้าไปในหนึ่งlineรับบริการจนเสร็จสิ้นการฉีดวัคซีน แล้วจึงไปนั่งรอเพื่อสังเกตอาการ30 นาที รูปแบบนี้จะคล้ายกับรูปแบบที่หนึ่ง แต่ผู้รับบริการจะเดินในระยะ การวางกำลังคนสำหรับแต่ละlineจะมีรายละเอียดที่ต้องปรับในแต่ละวันมากขึ้น รูปแบบนี้จะเหมาะกับศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดที่มีการฉีดวัคซีนหลายชนิดในวันเดียวกัน เพื่อไม่ให้เกิดความสับสนในการเดินทาง



(6) คำนึงถึงเรื่องระบบสื่อสารรวมทั้งการประสานงานภายในศูนย์ฉีดวัคซีนและการจัดการ  
ขยะแต่ละประเภทที่ถูกต้องเหมาะสม

(7) ออกแบบสัญญาณเตือนเมื่อของที่ใช้อยู่ใกล้จะหมดและสัญญาณแจ้งเมื่อเกิดเหตุ  
ฉุกเฉินขึ้น

(8) การออกแบบสถานีงานให้คำนึงถึงบรรยากาศที่ช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกผ่อนคลาย ไม่  
เครียด ได้แก่ บริเวณจุดฉีดมีความเป็นส่วนตัว แสดงความเคารพในสิทธิของผู้ป่วย และช่วยลด  
ความกลัวของผู้รับบริการฉีดวัคซีน ในส่วนเจ้าหน้าที่ที่สามารถทำงานได้โดยสะดวก ลดความเหนื่อย

ล้ำและความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้น เช่น ขนาดและความสูงของโต๊ะทำงาน ความสว่างของพื้นที่ทำงาน การลดซ้ายขวาของผู้ฉีดยาและความต้องการของ ผู้รับบริการในการเลือกข้างที่จะฉีดได้ เช่นการวางเก้าอี้ให้สำหรับผู้ที่นั่งซ้ายหรือขวาแบบแยกกัน เพื่อให้ผู้รับบริการได้ตัดสินใจเลือกว่าตนเองจะเลือกรับบริการการฉีดวัคซีนข้างไหน เป็นต้น

(9) การปฐมนิเทศกำลังคน ควรมีการทำแนวปฏิบัติ work (Instruction) สั้นๆ ความยาวไม่เกิน1 หน้ากระดาษ วางไว้ในแต่ละสถานงาน เพื่อใช้ในการปฐมนิเทศกำลังคนชุดใหม่ซึ่งหมุนเวียนมา ปฏิบัติงานกรณีบุคลากรหมุนเวียนเป็นนักศึกษาหรือนักศึกษาพยาบาลที่มาช่วยปฏิบัติงานควรมีการกำกับดูแลโดยอาจารย์หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดขึ้น

การออกแบบสถานงานจุดสังเกตอาการ30 นาทีมีข้อพิจารณา ดังนี้

-จัดโซนผู้ที่มีความเสี่ยงจากการฉีดวัคซีนให้นั่งรอใกล้เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารข้อมูลสำคัญระหว่างทีมในการเฝ้าระวัง

-มีการจัดให้ผู้ฉีดวัคซีนแล้วนั่งตามลำดับก่อนหลัง มากกว่าการให้เลือกนั่งโดยอิสระ

-มีการเพิ่มคุณค่าในระหว่างนั่งรอ โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้นแบบฉับพลัน และที่อาจเกิดขึ้นภายหลังการรับวัคซีน30วัน

-ให้ข้อมูลแก่ผู้ฉีดวัคซีนครบ2เข็มแล้วในเรื่องvaccine certificate และจุดรับคำร้องขอแก้ไขข้อมูลในvaccine certificate ที่คลาดเคลื่อน หรือการขอvaccine passport เพื่อสำหรับบางท่านที่จะเดินทางไปต่างประเทศ

-เพิ่มประสบการณ์ที่ดีในระหว่างการนั่งรอ เช่น มีจุดถ่ายรูปเป็นที่ระลึก เช่นป้ายถือว่าผู้รับบริการได้รับวัคซีนเรียบร้อยแล้ว หรือ ข้อความเพื่อถ่ายภาพ เป็นต้น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับผู้รับบริการฉีดวัคซีนโควิดไม่เป็นกังวล

-มีการรับฟังเสียงสะท้อนของผู้มารับบริการด้วยวิธีการที่เรียบง่าย สะดวก

-จัดโซนผู้ที่มีความเสี่ยงจากการฉีดวัคซีนให้นั่งรอใกล้เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารข้อมูลสำคัญระหว่างทีมในการเฝ้าระวัง

-มีการจัดให้ผู้ฉีดวัคซีนแล้วนั่งตามลำดับก่อนหลัง มากกว่าการให้เลือกนั่งโดยอิสระ

-มีการเพิ่มคุณค่าในระหว่างนั่งรอ โดยการให้ความรู้เกี่ยวกับผลข้างเคียงที่อาจเกิดขึ้นแบบฉับพลัน และที่อาจเกิดขึ้นภายหลังการรับวัคซีน30วัน

-ให้ข้อมูลแก่ผู้ฉีดวัคซีนครบ2เข็มแล้วในเรื่องvaccine certificate และจุดรับคำร้องขอแก้ไขข้อมูลในvaccine certificate ที่คลาดเคลื่อน หรือการขอvaccine passport เพื่อสำหรับบางท่านที่จะเดินทางไปต่างประเทศ

-เพิ่มประสบการณ์ที่ดีในระหว่างการนั่งรอ เช่น มีจุดถ่ายรูปเป็นที่ระลึก เช่นป้ายถือว่า ผู้รับบริการได้รับวัคซีนเรียบร้อยแล้ว หรือ ข้อความเพื่อถ่ายภาพ เป็นต้น เพื่อเป็นขวัญกำลังใจให้กับ ผู้รับบริการฉีดวัคซีนโควิดไม่เป็นกังวล

-มีการรับฟังเสียงสะท้อนของผู้มารับบริการด้วยวิธีการที่เรียบง่าย สะดวก

#### 4.3.4 ระบบสนับสนุนการฉีดวัคซีนที่สำคัญ

4.3.4.1 ระบบลูกโซ่ความเย็น Cold (Chain) ต้องรัดกุมต้องจัดเก็บวัคซีนในตู้เย็น ให้รักษาอุณหภูมิ ตามที่บริษัทกำหนดและการใช้ Cold box ต้องปฏิบัติตามแนวทางที่กรมควบคุมโรคควรมี ระบบแจ้งเตือน (alarm) เมื่ออุณหภูมิในตู้เย็นไม่เป็นไปตามค่ามาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อลดการเสียหายของวัคซีน

4.3.4.2 ระบบสารสนเทศ เพื่อป้องกันการจัดเก็บข้อมูลผิดพลาดเจ้าหน้าที่ควรกรอกข้อมูลผู้รับบริการ แต่ละคนได้โดยง่าย เช่น มีระบบ barcode, หรือลดการพิมพ์โดยการมี menu ให้เลือกโดยไม่ ต้องกรอกข้อมูล, ควรมีการใช้ระบบสารสนเทศในการออก Vaccine

4.3.4.3 ระบบไฟฟ้าและการป้องกันอัคคีภัย การเดินสายไฟสายต่อพ่วงตามจุดต่างๆควรเป็น ระเบียบเรียบร้อยและมีความปลอดภัยมีการป้องกันการหลุดของปลั๊กตู้เย็น และไม่ให้มีจุดต่อที่ไม่แน่น ซึ่งอาจทำให้เกิดอัคคีภัยและควรมีระบบการตรวจสอบความพร้อมใช้อยู่เสมอ กรณีมีการให้บริการแก่ประชาชนจำนวนมากควรตรวจสอบความพร้อมใช้ของอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยและมีการฝึกซ้อมแผนการป้องกันและระงับอัคคีภัยร่วมกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ อีกทั้งยังต้องมีความเตรียมพร้อมกับการติดต่อหน่วยงานอัคคีภัยไว้ก่อน เพื่อป้องกันกรณีฉุกเฉินที่อาจเกิดขึ้นได้

4.3.4.4 การป้องกันความคลาดเคลื่อนทางยา ความคลาดเคลื่อนทางยาที่มีรายงานในสหรัฐอเมริกา และในประเทศไทยที่สำคัญซึ่งควรมีการวางมาตรการป้องกันที่รัดกุมได้แก่

- การเจือจางยาผิดพลาดสำหรับวัคซีนที่ต้อง dilute เช่น วัคซีนไฟเซอร์ มีปริมาณ 0.5 cc. และต้องใช้ normal saline จำนวน 1.8 cc. ในการเจือจางยา เพื่อผสมจึงมีปริมาณ 2.25 cc. เมื่อหนึ่งโดสที่จะฉีดเข้ากล้ามเนื้อที่ปริมาณ 0.3 cc. ดังนั้น 1 Vial จะฉีดให้ผู้รับบริการได้ ประมาณ 6 คน ด้วยขั้นตอนการเจือจางยาที่มีหลายขั้นตอน จึงเกิดความผิดพลาดขึ้นได้

- การฉีดวัคซีนเลือกชนิดที่ไม่ตรงกับแนวปฏิบัติที่กำหนดไว้เช่นฉีด Moderna ให้กับคนที่อายุต่ำกว่า 18 ปีเนื่องจากไม่ได้ซักถามอายุผู้รับบริการอย่างชัดเจนหรือผู้สูงอายุควรได้รับ AstraZeneca แต่มีการไปเปลี่ยนแถวรับการฉีดที่ด้านในทำให้สลับไปได้รับ Sinovac

- ระยะเวลาของการฉีดวัคซีนเข็มที่สองไม่เป็นไปตามปฏิบัติที่กำหนดไว้
- การไม่ได้ฉีดวัคซีนเข้ากล้ามเนื้อ แต่ไปฉีดเข้าเนื้อเยื่อรอบหัวใจ ทำให้เกิดการ
- การฉีดวัคซีนผิดไปจากที่เลือกไว้ ตัวอย่างเช่น จากการจัดเก็บวัคซีนต่างชนิดไว้ติดกันในตู้เย็น ทำให้เกิดการสลับชนิดของวัคซีนในขั้นตอนการเตรียมยา เพราะการใส่ของยาที่บดแสงทำให้เกิดการสลับไปฉีดepinephrine ซึ่งวางอยู่ในช่องที่บดแสงที่วางอยู่ใกล้กัน แทนการฉีดวัคซีน
- การฉีดวัคซีนผิดขนาด ตัวอย่างเช่น ฉีดขนาดสูงไปเกิดจากการเตรียมยาที่ผิดพลาด หรือฉีดขนาดต่ำ เกิดจากการรั่วไหลของวัคซีนจากเข็มฉีดยาในขณะที่ฉีด หรือผู้ป่วยเคลื่อนตัวหนีการฉีด
- การฉีดวัคซีนที่เสื่อมสภาพ ตัวอย่างเช่น เกิดจากการนำวัคซีนที่หมดอายุแล้วมาฉีด การจัดการแบบ ColdChain ไม่รัดกุม หรือการจัดเก็บวัคซีนที่ขาดร่องได้ช่องแช่แข็งหรือฝาประตูของตู้เย็น (ซึ่งอุณหภูมิไม่ได้ค่ามาตรฐาน) ตู้เย็นไฟดับเป็นเวลานาน ลืมจัดเก็บวัคซีนเข้าตู้เย็น เป็นต้น

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บวรลักษณ์ ขจรฤทธิ์ และ บุญกา ปันทุรอำพร (2564) ได้ศึกษาการตัดสินใจฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 ของประชากรในจังหวัด สมุทรปราการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ เพื่อที่จะศึกษาต่อถึงทัศนคติต่อโรคโควิด-19และทัศนคติต่อวัคซีนป้องกันโรคโควิด-19 ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพและด้านความปลอดภัย ที่ส่งผลต่อการตัดสินใจฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 ของประชากรในจังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยคือประชากรในจังหวัดสมุทรปราการ จำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ สถิติการทดสอบแบบ t-test, สถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple-Regression Analysis) จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลทั้งด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกันไม่ได้มีผลทำให้การตัดสินใจฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19ของประชากรในจังหวัดสมุทรปราการต่างกัน ขณะที่ปัจจัยด้านทัศนคติต่อโรคโควิด-19, ทัศนคติต่อประสิทธิภาพของวัคซีนป้องกันโควิด-19และทัศนคติต่อความปลอดภัยของวัคซีนป้องกันโควิด-19พบว่ามีผลต่อการตัดสินใจฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19ของประชากรในจังหวัดสมุทรปราการ

พรชัย ดีไฟาศสกุล (2556) ได้ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการในคุณภาพบริการโรงพยาบาล ข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลมาจากประสบการณ์ ความคิด ความเชื่อ และทัศนคติของผู้รับบริการโดยตรง เป้าหมายของงานวิจัยนี้

ได้รับอิทธิพลจากแนวคิดทฤษฎีฐานข้อมูล ตามแนวทางทฤษฎีของเกลเซอร์และสเตร้าส์ (Glaser and Strauss, 1967) โดยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับบริการจำนวนทั้งสิ้น 7 คน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญของคุณภาพบริการโรงพยาบาล คือ แพทย์ที่มีความรู้ความสามารถ มีจรรยาบรรณ ดูแลเอาใจใส่ ให้ความรู้ความเข้าใจในแผนการรักษา กำหนดแนวทางปฏิบัติให้แก่ผู้ป่วยได้ ครบถ้วน ควบคุมดูแลเอาใจใส่ ช่วยเหลือด้วยความจริงใจจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เช่น พยาบาล เทคนิคการแพทย์ เกษศกร และเจ้าหน้าที่อื่น ความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ คือ ต้องการความเลิศจุ และสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสมบูรณ์ ชื่อเสียงโรงพยาบาล และมาตรฐานการรับรอง เป็นสิ่งสำคัญที่ผู้รับบริการต้องการได้รับตามความเหมาะสมกับระดับชั้นทางสังคมและฐานะทางการเงิน

สรภา แคนดา (2556) ได้ศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม เพื่อเปรียบเทียบการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้ใช้บริการในการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม จำนวนทั้งสิ้น 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test f-test และค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน จากผลการวิจัยได้พบว่ากลุ่มประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.00 มีช่วงอายุ 21-30ปี คิดเป็นร้อยละ 33.50 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 30.25 การรับรู้ต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐมโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ความแตกต่างของการรับรู้ต่อการให้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ สิทธิประโยชน์ผู้รับบริการและความถี่ในการใช้โรงพยาบาลต่อปี ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องการรับรู้ต่อการให้บริการ ความแตกต่างของความคาดหวังต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และความถี่ในการใช้บริการโรงพยาบาลต่อปี ไม่มีความแตกต่างกันในเรื่องความคาดหวังต่อการให้บริการ ส่วนอายุ อาชีพ และสิทธิประโยชน์ผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันให้บริการแผนกผู้ป่วยนอก พบว่า โดยรวมแล้วการรับรู้มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังต่อการให้บริการ โดยมีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับต่ำ ข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนครปฐมให้ดียิ่งขึ้น ผู้บริหารหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องควรจะเน้นปรับปรุงด้านบุคลากร

ผู้ให้บริการ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ควรพยายามให้บุคลากรของโรงพยาบาลมีความกระตือรือร้นต่อการให้บริการ และควรมีการแจ้งเหตุผลต่อผู้มาใช้บริการหากพบว่าผู้มาใช้บริการมีการรอคอยที่นานผิดปกติ

อัญชลี เพชรรอบ และ และคณะ (2559) ได้ศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอก จำนวน 338 คน เก็บข้อมูลเดือน มีนาคม- พฤษภาคม พ.ศ. 2559 เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามคุณภาพการบริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านข้อมูลการบริการ และด้านสถานที่ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติบรรยาย การทดสอบที่ ผลการวิจัยพบว่า 1) ความคาดหวังคุณภาพบริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (Mean =4.32, SD =0.65) และการรับรู้ของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก (Mean=3.94, SD = 0.67) 2) ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ( $t = 11.13$ ) ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกให้ครอบคลุม ชัดเจนมากยิ่งขึ้น

ไพรัชฌ์ สงคราม และ และคณะ (2563) ได้ศึกษาการวิจัยเชิงวิเคราะห์แบบภาคตัดขวาง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสถานการณ์ความต้องการวัคซีนโควิด-19 ของบุคลากรสาธารณสุขในจังหวัดขอนแก่นและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพร้อมของบุคลากรสาธารณสุขในการบริการวัคซีนโควิด-19 จังหวัดขอนแก่น กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสาธารณสุขที่รับบริการวัคซีน 2,938 คน ที่มารับบริการวัคซีนโควิด-19 จำนวน 80 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบประเมินความรู้อ และการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และแบบประเมินสมรรถนะของทีมบริการวัคซีนโควิด-19 เอกสารการประชุมสังเกตกิจกรรมบริการ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และ multiple linear regression analysis ข้อมูลเชิงคุณภาพวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรสาธารณสุขมีความต้องการฉีดวัคซีนโควิดร้อยละ 81.7 ส่วนใหญ่หน่วยบริการในเขตเมืองทั้งภาครัฐและเอกชนบริหารผ่านกลไกระดับจังหวัดการเตรียมความพร้อมบุคลากรโดยใช้ระบบเครือข่ายสถานบริการการวิเคราะห์ความพร้อมในการบริการวัคซีนฯ และพบว่า (1) ผู้รับบริการมีความรู้และการปฏิบัติ ที่ถูกต้องในระดับดีมาก ลักษณะกลุ่มเป้าหมายและความรู้มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติที่ถูกต้องในระดับต่ำ (2) ในฐานะเป็นผู้ให้บริการวัคซีน พบว่า บุคลากรที่เป็นทีมบริการวัคซีนมีสมรรถนะระดับมาก สมรรถนะด้านทักษะของบุคลากร สามารถพยากรณ์

ความพร้อมของระบบข้อมูลบริการวัคซีน 19 ร้อยละ 12.3 ( $p=0.0008$ ,  $95\%CI=0.20-0.75$ ) เสนอแนะหน่วยบริการควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ การฝึกทักษะ และการเตรียมพร้อมในการฉีดวัคซีน

เชรีโค ดี. ซีแยร์รา มาริน (2564) ได้ศึกษาการวิจัยเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรทางการแพทย์ในการปรับใช้หุ่นยนต์ในสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลในช่วงการระบาดของ COVID-19 มีความท้าทายหลายประการในเรื่องของการรับประกันการรักษาพยาบาลในช่วงการระบาดของ COVID-19 ในปัจจุบัน แม้ว่าวิจัยนี้จะแสดงให้เห็นการใช้งานหุ่นยนต์บางอย่างเพื่อเอาชนะอันตรายและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาล การดำเนินการพัฒนาเหล่านี้มีจำกัด และมีการศึกษาเพียงไม่กี่ชิ้นที่วัดการรับรู้และการยอมรับของแพทย์ งานนี้นำเสนอการออกแบบและการใช้งานแบบสอบถามการรับรู้หลายฉบับเพื่อประเมินระดับการยอมรับและการศึกษาของผู้ให้บริการด้านการแพทย์ต่อหุ่นยนต์สำหรับการควบคุม COVID-19 ในสถานการณ์ทางคลินิก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลากรทางการแพทย์ 41 คนทำแบบสำรวจสำเร็จอย่างน่าพอใจ โดยแสดงความรู้ในระดับต่ำเกี่ยวกับการใช้งานหุ่นยนต์ในสถานการณ์นี้ ในทำนองเดียวกัน การสำรวจพบว่าความกลัวที่จะถูกแทนที่ด้วยหุ่นยนต์ยังคงอยู่ในวงการแพทย์ ในบริบทของโคลอมเบีย ผู้เข้าร่วม 82.9% ระบุว่ามีการรับรู้เชิงบวกเกี่ยวกับการพัฒนาและการนำหุ่นยนต์ไปใช้ในสภาพแวดล้อมของคลินิก สุดท้าย โดยทั่วไปแล้ว ผู้เข้าร่วมแสดงทัศนคติเชิงบวกต่อการใช้หุ่นยนต์และแนะนำให้พวกเขาใช้หุ่นยนต์เหล่านี้ในพานoramปัจจุบัน

ฟายิม อา เหม็ด (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้และการยอมรับวัคซีนซิโนฟาร์มและการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 ในสหรัฐอเมริกาหรับเอมิเรตส์ พื้นที่หลัง ในการระบาดใหญ่ของ COVID-19 ในปัจจุบัน โลกได้ก้าวมาถึงก้าวสำคัญที่มีการค้นพบวัคซีนและได้รับการพิสูจน์แล้วว่าสามารถต่อต้านการติดเชื้อ SARS-COV-2 ได้ แม้ว่าวัคซีนป้องกันโควิด-19 จะมีจำหน่ายแล้ว แต่ทั่วโลกก็ยังคงมีความลังเลที่จะรับวัคซีนอยู่บ้าง ความลังเลใจในการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 นี้เป็นปรากฏการณ์ที่ซับซ้อนโดยมีปัจจัยต่างๆ เข้ามามีบทบาท การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทำความเข้าใจการรับรู้และความคาดหวังของประชาชนเกี่ยวกับวัคซีนป้องกันโควิด-19 และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับวัคซีน ข้อมูลนี้มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการทำความเข้าใจความลังเลของวัคซีนและเพื่อเอาชนะการต่อสู้กับการแพร่ระบาดของโรคโควิด-19 ผ่านความพยายามด้านวัคซีนโดยสมัครใจ วิธีการสำรวจในหมู่ผู้อยู่อาศัยในสหรัฐอเมริกาหรับเอมิเรตส์เพื่อทำความเข้าใจความคาดหวังและการรับรู้เกี่ยวกับการฉีดวัคซีนป้องกัน COVID-19 การสำรวจดำเนินการทางออนไลน์ และการออกแบบแบบสำรวจได้รวมตัวอย่างผู้เข้าร่วมเพื่อเป็นตัวแทนของ

ข้อมูลประชากรของสหรัฐอเมริกาสำหรับเอมิเรตส์ ผลการสำรวจวิเคราะห์ด้วยตัวแปรทางประชากรที่น่าสนใจต่างๆ ผลลัพธ์ การสำรวจแสดงให้เห็นว่าผู้คนมีแนวโน้มที่จะได้รับการฉีดวัคซีนมากขึ้นเมื่อวัคซีนได้รับการรับรองจากหน่วยงานด้านสุขภาพที่เชื่อถือได้ของรัฐบาล ที่แนะนำโดยแพทย์และแพทย์ประจำครอบครัว และคุณธรรมได้รับการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพผ่านเว็บไซต์ของรัฐบาล และช่องทางที่เชื่อถือได้ การมีวัคซีนในหลายจุดและการจัดหาวัคซีนโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย มีแนวโน้มที่จะปรับปรุงอัตราการฉีดวัคซีน การรับรู้ ความคาดหวัง และปัจจัยจูงใจที่จำเป็นสำหรับผู้คนในการฉีดวัคซีนแตกต่างกันไปตามอายุ เพศ สถานภาพการสมรส ระดับรายได้ และสถานะการจ้างงาน บทสรุป ในการบรรลุภูมิคุ้มกันแบบหมู่ต่อ COVID-19 ประชากรจำนวนมากจำเป็นต้องได้รับการฉีดวัคซีน และเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนี้ แผนปฏิบัติการฉีดวัคซีนควรกำหนดเป้าหมายที่ความคาดหวังเฉพาะและปัจจัยสร้างแรงบันดาลใจที่เกี่ยวข้องกับแต่ละกลุ่มเป้าหมาย เพื่อเอาชนะความท้าทายของความลังเลของวัคซีนได้สำเร็จ

ค็อกเบิร์น (2540) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การกำหนดพฤติกรรมในการปฏิบัติทางคลินิก: ความคาดหวังของผู้ป่วยและการรับรู้ของแพทย์เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ป่วย (การศึกษาแบบสอบถาม) วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาผลของความคาดหวังของผู้ป่วยต่อยาและการรับรู้ของแพทย์ต่อความคาดหวังของผู้ป่วยต่อการสั่งจ่ายยาเมื่อผู้ป่วยมีอาการใหม่ การออกแบบงานวิจัย การศึกษาแบบสอบถามของผู้ปฏิบัติงานและผู้ป่วย พื้นที่ในการเก็บข้อมูลงานวิจัย ในนิวคาสเซิล ออสเตรเลีย การสุ่มกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัย ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่ไม่ได้สุ่มเลือก 22 คนและผู้ป่วย 336 คนที่มีอาการป่วยที่เพิ่งได้รับการวินิจฉัย ตัววัดผลลัพธ์หลัก: ใบบังยาและความคาดหวังของยา ผลลัพธ์ในงานวิจัย มีการกำหนดยาสำหรับผู้ป่วย 169 (50%) หลังจากควบคุมสถานะที่เป็นอยู่ ผู้ป่วยที่คาดว่าจะได้รับยามีแนวโน้มที่จะได้รับยาเกือบสามเท่า (odds Ratio = 2.9 ช่วงความเชื่อมั่น 95% 1.3 ถึง 6.3) เมื่อแพทย์ทั่วไปคิดว่าผู้ป่วยคาดว่าจะได้รับยา ผู้ป่วยมีแนวโน้มที่จะได้รับยามากขึ้น 10 เท่า (odds ratio = 10.1, 5.3 ถึง 19.6) มีความสัมพันธ์ที่สำคัญระหว่างความคาดหวังของผู้ป่วยและการรับรู้ของแพทย์เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ป่วย ( $\chi^2_2 = 52.0$ ,  $df = 4$ ,  $P = 0.001$ ) อย่างไรก็ตาม สำหรับความคาดหวังของผู้ป่วยทุกประเภท ผู้ป่วยมักจะได้รับยาเมื่อแพทย์ตัดสินใจให้ผู้ป่วยต้องการยา มากกว่าเมื่อแพทย์ไม่ได้คาดหวังกับผู้ป่วย สรุปงานวิจัย แม้ว่าผู้ป่วยจะนำความคาดหวังมาสู่คำปรึกษาเกี่ยวกับยา แต่ความคิดเห็นของแพทย์เกี่ยวกับความคาดหวังของพวกเขาเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดในการสั่งจ่ายยา

ปณิตา ครอบงุม (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจฉีดวัคซีนป้องกันโรคไขหวัดใหญ่ ในผู้สูงอายุที่ป่วย เป็นโรคเรื้อรัง อำเภอวารินชำราบ จังหวัด

อุบลราชธานี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ของผู้สูงอายุที่ป่วยเป็นโรคเรื้อรังในจังหวัดอุบลราชธานี โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามโดยการปรับเปลี่ยนใช้ทฤษฎีแบบแผนความเชื่อ (Health Belief Model) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ Chi-Square และ Binary Logistic Regression ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 85.66 ได้ตัดสินใจไปฉีดวัคซีน ปัจจัยที่มีผลต่อการฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ของผู้สูงอายุที่ป่วยเป็นโรคเรื้อรัง คือ ระดับการศึกษา (OR=0.35; 95%CI: 0.13-0.94) , โรคประจำตัว (OR=7.00; 95%CI: 2.98-16.44), การรับรู้โอกาสเสี่ยงและความรุนแรงของโรค (OR=0.43; 95%CI: 0.22-0.84), การรับรู้ประโยชน์ (OR=0.32; 95%CI: 0.14-0.71) และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ (OR=0.12; 95%CI: 0.04-0.39) ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่า การให้ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ไลน์ โดยเน้นเรื่องความเสี่ยงและความรุนแรงของโรคไข้หวัดใหญ่ รวมถึงประโยชน์ของการฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่ จะช่วยกระตุ้นให้ผู้สูงอายุที่ป่วยเป็นโรคเรื้อรังเห็นความสำคัญในการป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการป้องกันโดยวัคซีน

สะอาด ทองย้อย (2563) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการรับบริการของญาติผู้ป่วย หอผู้ป่วยเครื่องช่วยหายใจ โรงพยาบาลชุมพรเขตอุดมศักดิ์ วิทยาลัยแพทยพระพนนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่งครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวัง ความเป็นจริงต่อการรับบริการ ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการคาดหวังและความเป็นจริงต่อการรับบริการและเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการรับบริการของญาติผู้ป่วยในหอผู้ป่วยเครื่องช่วยหายใจ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างทุกคนในช่วงเวลาที่กำหนด จำนวน 41 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น และจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องโดยผ่านการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัยทั้งความตรงของเนื้อหาและความเที่ยงของเครื่องมือวิจัย ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและใช้สถิติ paired t-test ผลการวิจัยพบว่าความคาดหวังและความเป็นจริงทั้งด้านการรักษา (Mean = 4.58 และ Mean = 4.39) ด้านคุณภาพการให้บริการ (Mean = 4.57 และ Mean = 4.38) ด้านความสะดวกในการให้บริการ (Mean = 4.56 และ Mean = 4.37) และรวมทุกด้าน (Mean = 4.56 และ Mean = 4.38) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการรับบริการของญาติผู้ป่วยจำแนกตามลักษณะข้อมูลทั่วไป พบว่าอายุต่างกันมีความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ ) และอาชีพต่างกันมีความเป็นจริงต่อการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ ) เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ

ความคาดหวังและความเป็นจริงจำแนกรายด้าน พบว่าความคาดหวังและความเป็นจริงด้านการรักษาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ ) จากผลการวิจัยควรมีการพัฒนาการบริการผู้ป่วยทั้งสามด้าน โดยเฉพาะด้านการรักษา โดยการพัฒนาระบบการบริการและการสื่อสารกับผู้ป่วยและญาติให้มีคุณภาพและมีความเหมาะสมต่อไป

เพ็ญนภา จรัสพันธ์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเน็ต โมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี (CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS SERVICE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE G-NET MOBILE CENTRE CHANTHABURI) การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเน็ต โมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของลูกค้า ต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเน็ต โมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเน็ต โมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง 245 คน คือลูกค้าที่ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเน็ต โมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test) ทดสอบความแตกต่างรายคู่หากพบว่ามี ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท และประกอบอาชีพ รับจ้าง/ ลูกจ้าง ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า จีเน็ต โมบาย เซอร์วิส เซ็นเตอร์ จันทบุรี พบว่าภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่าลูกค้าพึงพอใจอันดับแรก คือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก ด้านความเป็นรูปธรรมของการ บริการอยู่ในระดับมาก ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมาก และอันดับสุดท้าย ด้านการตอบสนองต่อผู้บริโภคอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ส่วนลูกค้าที่มี

เพศ และอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โชติกา วารนิช (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อบริการ KTB Netbank ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการรับรู้ ทัศนคติ พฤติกรรมของผู้บริโภคต่อการบริการ KTB Netbank ของธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) รวมทั้งความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์กับการรับรู้ ความแตกต่างของลักษณะประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อทัศนคติ ความแตกต่างของการรับรู้ที่มีผลต่อทัศนคติ ความแตกต่างของทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรม จากกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 405 คน ที่เป็นลูกค้าซึ่งเคยใช้บริการระหว่างเดือนสิงหาคม พ.ศ.2555-เดือนมกราคม พ.ศ.2556 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสถิติที่นำมาใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Correlation) การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (F-Test) และใช้ LSD ตรวจสอบความแตกต่างระหว่างคู่ ที่กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างของเพศหญิงมากกว่าเพศชายเล็กน้อย เกือบครึ่งหนึ่งมีอายุระหว่าง 21-30ปี ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ประกอบอาชีพพนักงานหรือลูกจ้างบริษัทเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 30,001-40,000 บาท และมีสถานภาพโสด ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า เพศและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ ในขณะที่อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า เพศ อายุ อาชีพ และสถานภาพสมรส ที่แตกต่างกันมีทัศนคติที่ไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีทัศนคติที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า การรับรู้ด้านการจดจำบริการ ที่แตกต่างกันมีทัศนคติไม่แตกต่างกัน ในขณะที่ด้านเปิดรับและด้านสนใจบริการมีทัศนคติแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า ทัศนคติที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมด้านประเภทของธุรกรรมและการใช้บริการในอนาคตไม่แตกต่างกัน แต่พฤติกรรมด้านประเภทของการบริการ ช่องทางการบริการ สิ่งที่มีอิทธิพลในการบริการ และการแนะนำบุคคลมาใช้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

พีร์ พวงมะลิต (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติและการรับรู้ของประชาชนต่อกฎหมายเกี่ยวกับการปล่อยคอมลอย การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาทัศนคติและการรับรู้ของประชาชนต่อ

กฎหมายเกี่ยวกับการปล่อยโคมลอย โดยมีวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ 1. เพื่อศึกษากฎหมายเกี่ยวกับการปล่อยโคมลอย 2. เพื่อศึกษาทัศนคติ และการรับรู้ของประชาชนต่อกฎหมายเกี่ยวกับการปล่อยโคมลอย 3. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติและการรับรู้ของประชาชนต่อกฎหมายเกี่ยวกับการปล่อยโคมลอย โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมทั้งเชิงปริมาณ (Quality method) กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนในจังหวัดกรุงเทพมหานคร รวมจำนวนทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้วิธีการได้กลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Quota Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชนในจังหวัด กรุงเทพมหานคร ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง เพื่อใช้สำรวจทัศนคติและการรับรู้ของประชาชนต่อกฎหมายเกี่ยวกับการปล่อยโคมลอย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาและสถิติ อ่างอิง ผลการวิจัยที่สำคัญมีดังนี้ 1. ที่ผ่านมาประเทศไทยขาดนโยบายที่ชัดเจนและละเอียดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปล่อยโคมลอย ดังกล่าว จึงไม่ค่อยได้มีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลทั้งในด้านปัญหา ข้อกังวล ข้อควรระวังที่ เกี่ยวข้องกับการปล่อยโคมลอยในสังคมไทย ผลที่ตามมาคือ ประชาชนในวงกว้างไม่ทราบข้อมูล ไม่เข้าใจ ไม่ปรับเปลี่ยนความคิด ทัศนคติซึ่งคำนึงถึงผลกระทบที่ตามมาจากการปล่อยโคมลอย ตลอดจนไม่มีกฎหมาย ชัดเจนที่ควบคุมโดยตรงซึ่งบัญญัติห้าม หรือมีข้อจำกัด และกำหนดให้มีบทลงโทษต่อการปล่อยโคมลอย โคม ควัน บั้งไฟหรือวัตถุซึ่งมีลักษณะทำนองเดียวกัน ในช่วงปี 2556-2558 ภาครัฐได้ดำเนินการให้มีการกำหนด นโยบาย แนวทาง และมาตรการป้องกันและลดความเสี่ยงอันตรายจากการปล่อยโคมลอย โคมควัน และการจุด บั้งไฟ และบังคับใช้กฎหมายที่เกี่ยวข้องและมาตรการด้านความปลอดภัยทั้งในระดับประเทศและจังหวัด จน มาถึงคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 27/2559 เรื่อง มาตรการป้องกันและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนจากการจุดและปล่อยบั้งไฟ พลุ ตะไล โคมลอย โคมไฟ โคมควัน หรือวัตถุอื่นใดที่คล้ายคลึงกัน เช่น กำหนดมาตรฐาน พื้นที่และเวลาในการปล่อย ให้มีการแจ้งหรือขออนุญาตปล่อยโคมลอยล่วงหน้า (ในบางพื้นที่) การประชาสัมพันธ์และรณรงค์เป็นต้น ซึ่งต้องมีการบังคับใช้อย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะโดยกลไกของ คณะกรรมการประสานและขับเคลื่อนการปฏิบัติตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลตาม เป้าหมายที่วางไว้ 2. ทัศนคติของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อกฎหมายเกี่ยวกับการปล่อยโคมลอย โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $X = 3.69, S.D. = 0.54$ ) และการรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อกฎหมาย เกี่ยวกับการปล่อยโคมลอยโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $X = 3.34, S.D. = 0.85$ ) 3. ผลการเปรียบเทียบทัศนคติและการรับรู้ของประชาชนต่อกฎหมายเกี่ยวกับการปล่อยโคมลอย จำแนกตามเพศ และจำนวนครั้งที่ปล่อยโคมลอย ระดับทัศนคติและการรับรู้ของประชาชนต่อกฎหมายเกี่ยวกับ การปล่อยโคมลอยไม่แตกต่าง

กัน ส่วนจำแนกตามระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ปล่อยคอมลอย และ ระดับทัศนคติของประชาชนต่อกฎหมายเกี่ยวกับการปล่อยคอมลอยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย (2556) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ และ ทัศนคติ ของผู้บริโภค ต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนารูปแบบยั่งยืน ของบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) เพื่อทราบถึงการรับรู้ของผู้บริโภคที่มีต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนารูปแบบยั่งยืนของบริษัท ปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) 2) เพื่อทราบถึงทัศนคติของผู้บริโภคที่มีต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนารูปแบบยั่งยืนของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้กับทัศนคติของผู้บริโภคต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนารูปแบบยั่งยืนของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) การวิจัยครั้งนี้ได้ใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดผลครั้งเดียว (One Shot Case Study) โดยใช้กลุ่มตัวอย่างแบบหลากหลายขั้นตอน (Multi-stage Sampling) ตัวอย่างที่ศึกษาจำนวน 400 คน คือผู้บริโภคสินค้าและบริการของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ที่รับรู้กิจกรรมการพัฒนารูปแบบยั่งยืนของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพมหานครที่อยู่ในวัยทำงาน อายุระหว่าง 21-65 ปี โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการสำรวจข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสำหรับตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (T-Test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว (One way ANOVA) และการหาค่าความสัมพันธ์ใช้สถิติ Pearson's Correlation Coefficient ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ของตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มีต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนารูปแบบยั่งยืนของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ในโครงการเอสซีจีริวิจี้ นำเพื่ออนาคตสร้างฝายในใจคนสู่ชุมชนยั่งยืนและโครงการซ่อมบ้านสร้างสุขกับเอสซีจี ประเภทของสื่อมวลชน (Above the line) พบเห็นเดือนละครั้ง ประเภทไม่ผ่านสื่อมวลชน (Below-the-line) พบเห็น 2 เดือนขึ้นไปต่อครั้ง จากการทดสอบสมมติฐาน ทัศนคติของผู้บริโภคต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนารูปแบบยั่งยืนของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ในด้านทัศนคติต่อองค์กรเอสซีจี และทัศนคติต่อกิจกรรมการพัฒนารูปแบบยั่งยืน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ในขณะที่การรับรู้ต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนารูปแบบยั่งยืนของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของผู้บริโภคต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนารูปแบบยั่งยืนของบริษัทปูนซีเมนต์ไทย จำกัด

(มหาชน)ในด้านทัศนคติต่อสื่อสื่อกิจกรรมของเอสซีจี และทัศนคติต่อภาพลักษณ์ด้านสังคมของเอสซีจี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ณัชชา เจริญไชย(2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อพระราชบัญญัติ ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 การศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์การวิจัย 1. เพื่อศึกษาการรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 2. เพื่อศึกษาการรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 จำแนกตามประชากร 3. เพื่อศึกษาทัศนคติ ความสนใจ ที่ส่งผลต่อการรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้คือ ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์เชิงพรรณนาได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติความแปรปรวน ทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มี เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีการรับรู้ต่อพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ไม่ต่างกัน ส่วนประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีการรับรู้ต่อพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ต่างกัน

พรนภา ธนโพธิวิรัตน์ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของการบริการของร้านขนมหวาน ในรูปแบบคาเฟ่ขนมหวานในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการร้านขนมหวานในรูปแบบคาเฟ่ขนมหวาน ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร และประเมินความพึงพอใจในคุณภาพการบริการของผู้ใช้บริการร้านขนมหวานในรูปแบบคาเฟ่ขนมหวาน ในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการร้านขนมหวานในรูปแบบคาเฟ่ขนมหวาน ในเขตปทุมวัน จำนวน 385 กลุ่มตัวอย่าง การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบ ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้ใช้บริการร้านขนมหวานในรูปแบบคาเฟ่ขนมหวาน และการ วิเคราะห์ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจในการบริการ เพื่อหาช่องว่าง (Gap) ของคุณภาพบริการระหว่างการ รับรู้ (P) และความคาดหวัง (E) คำนวณโดยใช้สูตร (P-E) ผลการวิจัยพบว่า ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้ใช้บริการร้านขนมหวานในรูปแบบคาเฟ่ ขนมหวานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ

ความพึงพอใจในการบริการของ คุณภาพบริการระหว่างการรับรู้ (P) และความคาดหวัง (E) ในภาพรวม ผู้ใช้บริการยังไม่พอใจต่อคุณภาพการ บริการในทุกด้าน



### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. กำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือในการวิจัย
3. วิธีการการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เคยเข้ารับบริการฉีดวัคซีนโควิดจากการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป เคยได้รับวัคซีนโควิดอย่างน้อย 1 เข็ม กรณีผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย อายุระหว่าง 16-18 ปี ต้องลงนามให้ความยินยอมร่วมกับบิดามารดาหรือผู้ปกครอง ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่เคยเข้ารับบริการฉีดวัคซีนโควิดจากการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป เคยได้รับวัคซีนโควิดอย่างน้อย 1 เข็ม กรณีผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย อายุระหว่าง 16-18 ปี ต้องลงนามให้ความยินยอมร่วมกับบิดามารดาหรือผู้ปกครอง ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยจึงได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง (Simple Size) โดยวิธีการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากร โดยยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างได้ 5% หรือ 0.05 และค่าปกติมาตรฐานที่ได้ จากตารางแจกแจงแบบปกติมาตรฐาน  $z = 1.96$  โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างจะคำนวณได้ดังนี้

สูตร

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$
$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5)(1-0.5)}{(0.05)^2}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.0025}$$

$$n = 384.16 \text{ หรือ } 385 \text{ ราย}$$

เพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้นจึงเก็บตัวอย่างเพิ่มอีก 15 ราย รวมเป็น 400 ราย โดยการแจกแบบสอบถามด้วยตัวเอง จำนวน 400 ตัวอย่าง

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นจำนวน 400 ชุด โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ที่เป็นสถานที่ฉีดวัคซีน ที่ยังเปิดให้บริการในปัจจุบัน โดยการเก็บแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่เคยเข้ารับบริการฉีดวัคซีนโควิดจากการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป เคยได้รับวัคซีนโควิดอย่างน้อย 1 เข็ม กรณีผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย อายุระหว่าง 16-18 ปี ต้องลงนามให้ความยินยอมร่วมกับบิดา มารดา หรือผู้ปกครอง ซึ่งไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จำนวน 10 แห่ง จากทั้งหมด 50 เขต ในกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เขตบางซื่อ เขตปทุมวัน เขตหลักสี่ เขตวังทองหลาง เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย เขตคลองสาน เขตบางนา เขตบางแค เขตบางกอกน้อย และ เขตคลองสามวา ที่รับบริการที่ศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ให้ครบ 400 ชุด

### การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อให้มีลักษณะ ที่ง่ายต่อการตอบและยังครอบคลุมวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยตั้งเอาไว้โดยแบ่งเนื้อหาของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ระดับการศึกษา และปัจจัยลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ สิทธิในการรับบริการ จำนวนของวัคซีนที่ใช้บริการ โดยลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 9 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

1. เพศ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) ใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภท นามบัญญัติ (Nominal scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

1.1 ชาย

## 1.2 หญิง

2. อายุ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) เป็นข้อมูลแบบ Identification Information และการใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงห่างของอายุเป็นช่วงละ 10 ปี ดังนี้

2.1 16-25 ปี

2.2 26-35 ปี

2.3 36-45 ปี

2.4 46-55 ปี

2.5 56-65 ปี

2.6 66 ปีขึ้นไป

3. รายได้ต่อเดือน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) เป็นข้อมูลแบบ Identification และใช้ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงห่างของรายได้ เป็นช่วงละ 20,000 บาท และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

3.1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20,000 บาท

3.2 20,001-40,000 บาท

3.3 40,001-60,000 บาท

3.4 60,001 บาทขึ้นไป

4. อาชีพ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) เป็นข้อมูลแบบ Identification Information ใช้ระดับการวัดข้อมูล ประเภท นามบัญญัติ (Nominal scale) ดังนี้

4.1 นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา

4.2 ผู้มีรายได้ประจำ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานเอกชน

4.3 ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/แรงงาน/อาชีพอิสระ

4.4 เจ้าของธุรกิจ/เจ้าของกิจการ

4.5 ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น แม่บ้าน/เกษียณอายุ

5. ระดับการศึกษา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Questions) เป็นข้อมูลแบบ ระบุตัวบุคคลได้ (Identification Information) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale) ดังนี้

5.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

5.2 ปริญญาตรี

5.3 สูงกว่าปริญญาตรี

6. ลักษณะสถานที่รับบริการ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

6.1 โรงพยาบาลเอกชน

6.2 โรงพยาบาลรัฐบาล

6.3 หน่วยบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 นอกสถานพยาบาล

7. รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

7.1 หมอพร้อม

7.2 เว็บไซต์ของสถานพยาบาล

7.3 ไทยร่วมใจ

7.4 เว็บไซต์ของเครือข่าย กสทช. (เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ)

7.5 รับบริการแบบไม่ได้ลงทะเบียน (Walk In)

8. ลักษณะการรับวัคซีน เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภท เรียงลำดับ (Ordinal Scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

8.1 ลงทะเบียนล่วงหน้า

8.2 รับบริการแบบไม่ได้ลงทะเบียน (Walk In)

9. จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ เป็นแบบสอบถามชนิดปลายปิด (Close-ended Question) ลักษณะของแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) และใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) มีคำตอบให้เลือกดังนี้

9.1 1 เข็ม

9.2 2 เข็ม

9.3 3 เข็มขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) สอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ (Tangibles)
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ (Reliability)
3. ด้านการตอบสนองในการบริการ (Responsiveness)
4. ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance)
5. ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) สอบถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

การรับรู้คุณภาพการให้บริการ

1. ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ (Tangibles)
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ (Reliability)
3. ด้านการตอบสนองในการบริการ (Responsiveness)
4. ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance)
5. ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)

แบบสอบถามมีลักษณะคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) ได้กำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความ

น่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองในการบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ดังนี้

มีความคาดหวังในระดับสูงมาก	มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
มีความคาดหวังในระดับสูง	มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน
มีความคาดหวังในระดับปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
มีความคาดหวังในระดับต่ำ	มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
มีความคาดหวังในระดับต่ำมาก	มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

การประเมินผลคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามจากค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของระดับค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยแปลความหมายของระดับคะแนนจะใช้เกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความคาดหวังในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความคาดหวังในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความคาดหวังในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความคาดหวังในระดับต่ำมาก

และแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองในการบริการ ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการและด้านความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ดังนี้

มีการรับรู้ในระดับสูงมาก	มีค่าเท่ากับ 5 คะแนน
มีการรับรู้ในระดับสูง	มีค่าเท่ากับ 4 คะแนน

มีการรับรู้ในระดับปานกลาง	มีค่าเท่ากับ 3 คะแนน
มีการรับรู้ในระดับต่ำ	มีค่าเท่ากับ 2 คะแนน
มีการรับรู้ในระดับต่ำมาก	มีค่าเท่ากับ 1 คะแนน

การประเมินผลคะแนนของผู้ตอบแบบสอบถามจากค่าเฉลี่ย (Mean) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของระดับค่าเฉลี่ย โดยใช้สูตรคำนวณหาช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงความกว้างของข้อมูลในแต่ละระดับ} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

ดังนั้น เกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 5 ระดับ โดยแปลความหมายของระดับคะแนนจะใช้เกณฑ์ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	มีการรับรู้ในระดับสูงมาก
คะแนนเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	มีการรับรู้ในระดับสูง
คะแนนเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	มีการรับรู้ในระดับปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	มีการรับรู้ในระดับต่ำ
คะแนนเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	มีการรับรู้เห็นในระดับต่ำมาก

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎีตาราง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. นำข้อมูลที่ได้ศึกษามาสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายของการวิจัยโดยสร้างแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ประกอบด้วย
 

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม และ ปัจจัยลักษณะการใช้บริการ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณา ตรวจสอบและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเกี่ยวกับเนื้อหาของข้อมูลเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถเข้าใจได้ง่ายและตรง ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของอาจารย์ที่ปรึกษา

5. นำแบบสอบถามที่แก้ไขเสนอผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความถูกต้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

6. นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มที่รับบริการที่ศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ไปทดสอบความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นของแบบสอบถามกับกลุ่มที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีการหาค่า สัมประสิทธิ์อัลฟ่า ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach's' Alpha Coefficient) โดยค่าอัลฟ่าที่ได้

จะแสดงถึงค่าความเชื่อมั่น (r) ของแบบสอบถาม มีค่าระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  ซึ่งถ้ามีค่าใกล้ 1 แสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อถือ ได้สูง แต่ถ้ามีค่าใกล้ 0 แสดงว่ามีความเชื่อถือได้ต่ำ (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2556) โดยกำหนดค่า ความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ในเกณฑ์ คือ 0.7

ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ( $\alpha$ -Coefficient) ของ (Cronbach's alpha) จากการทดสอบค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม โดยแยกเป็นแต่ละด้านดังนี้

แบบสอบถาม	ค่าความเชื่อมั่น
ความคาดหวังคุณภาพการให้บริการ	
ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ (Tangibles)	0.885
ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ (Reliability)	0.832
ด้านการตอบสนองในการบริการ (Responsiveness)	0.846
ด้านความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ (Assurance)	0.872
ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ (Empathy)	0.866
การรับรู้คุณภาพการให้บริการ	
ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ (Tangibles)	0.878

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability)	0.877
ด้านการตอบสนองในการบริการ (Responsiveness)	0.952
ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance)	0.924
ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)	0.930

7. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อวิจัยในเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยทำการเก็บข้อมูลดังนี้

#### แหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ได้จากการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวม แบบสอบถามได้ทั้งหมดแล้วจึงทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อทำการวิเคราะห์ ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

#### แหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ได้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ เช่น ตำราบทความในอินเทอร์เน็ตและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

### การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามครบ 400 ชุด ตามจำนวนขนาดตัวอย่างแล้ว ผู้วิจัยจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยดำเนินการตามลำดับดังนี้

การตรวจสอบข้อมูล (Editing) นำแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมดมาตรวจสอบ ความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อคัดแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่มีความถูกต้องและสมบูรณ์มาลงรหัสตามที่กำหนดรหัสไว้ ในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม

การลงข้อมูล (Data Entry) นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงใน คอมพิวเตอร์ โดยใช้ โปรแกรมสถิติสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences)

การตรวจสอบข้อมูล (Data Cleaning) นำข้อมูลที่บันทึกลงในคอมพิวเตอร์ทั้งหมดมาตรวจสอบ รายข้อ เพื่อแก้ไขความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นระหว่างการลงข้อมูล

การประมวลผล (Data Processing) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ต่อไปนี้

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

จากแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพและระดับการศึกษาและปัจจัยลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ สิทธิในการรับบริการ ประเภทของวัคซีนที่ใช้บริการ มาวิเคราะห์ ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และแสดงผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

จากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองในการบริการ (Responsiveness) ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (Empathy) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

จากแบบสอบถามส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองในการบริการ (Responsiveness) ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (Empathy) วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

5.2 ค่าสถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังคุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

5.3 ค่าสถิติ F-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังคุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ สิทธิในการรับบริการ ประเภทของวัคซีนที่ใช้บริการ กรณีที่มีตัวแปรมากกว่า 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบว่าค่าสถิติมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญจึงทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระหว่างกลุ่มเป็นรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD

5.4 การวิเคราะห์การทดสอบของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่สัมพันธ์กัน (Paired Samples t-test) เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองค่า เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังคุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานครและการรับรู้คุณภาพการ

ให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ (Tangibles) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ (Reliability) ด้านการตอบสนองในการบริการ (Responsiveness) ด้านความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ (Assurance) ด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ (Empathy)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

จากข้อมูลที่ได้เก็บรวบรวมจากแบบสอบถามทางผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556)

มีสูตรดังนี้

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ

P แทน ค่าสถิติร้อยละ

F แทน ความถี่ของข้อมูล

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean หรือ  $\bar{X}$ ) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556) มีสูตรดังนี้

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ

$\bar{X}$  แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556) มีสูตร

ดังนี้

$$S. D. = \frac{\sqrt{\sum x^2 - (\sum x)^2}}{n(n-1)}$$

เมื่อ

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง

$\sum x^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

x แทน คะแนนแต่ละตัวในกลุ่มตัวอย่าง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

n-1 แทน จำนวนตัวแปรอิสระ

2. สถิติที่ใช้หาคุณภาพของแบบสอบถาม ใช้ทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) สถิติที่ใช้ในการทดสอบความน่าเชื่อถือและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ ) ของครอนบาค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556) มีสูตรดังนี้

$$\text{Cronbach's alpha} = \frac{k \left( \frac{\text{covariance}}{\text{variance}} \right)}{1 + (k - 1) \left( \frac{\text{covariance}}{\text{variance}} \right)}$$

เมื่อ

$\alpha$  แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

k แทน จำนวนคำถาม

Covariance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนรวมระหว่างคำถามต่างๆ

Variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เป็นสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95

3.1 สถิติ t-test for Independent Samples ทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556) ใช้ทดสอบ สมมติฐานข้อที่ 1 ในด้าน สถานภาพ มีสูตรดังนี้

3.1.1 กรณีความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มเท่ากัน ( $S_1^2 = S_2^2$ )

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{S_p^2 \left( \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right)}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ  $df = n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยตัวอย่างกลุ่มที่ 1, 2
$S_p$	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานตัวอย่างรวมจากตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม
$n$	แทน	ขนาดตัวอย่างของกลุ่มที่ 1, 2
$S_p^2$	แทน	ค่าแปรปรวนของตัวอย่างกลุ่มที่ 1, 2

$$S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$$

3.1.2 กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มไม่เท่ากัน  $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\left( \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)}}$$

สถิติที่ใช้ทดสอบ t มีชั้นแห่งความเป็นอิสระ = V

$$V = \frac{\left[ \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right]}{\left[ \frac{\left( \frac{S_1^2}{n_1} \right)}{n_1} + \frac{\left( \frac{S_2^2}{n_2} \right)}{n_2 - 1} \right]}$$

เมื่อ

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t – distribution
$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$S_1^2$	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$S_2^2$	แทน	ความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
$N_1$	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
$N_2$	แทน	จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
V	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ

3.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance หรือ One Way ANOVA) โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Homogeneity of Variances ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test และถ้าความแปรปรวนไม่เท่ากันทุกกลุ่มจะทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe รวมทั้งถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไปเพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันโดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 293)

ถ้าพบความแปรปรวนเท่ากันทุกกลุ่ม จะทดสอบความแตกต่างด้วย F-test สามารถเขียนได้ดังนี้

## ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

แหล่งความแปรปรวน ระหว่างกลุ่ม (B)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F
ระหว่างกลุ่ม (B)	k-1	$SS_{(B)}$	$\frac{MS_{(B)}}{SS_{(B)}} = \frac{SS_{(B)}}{k-1}$	$\frac{MS_{(B)}}{MS_{(w)}}$
ภายในกลุ่ม (W)	n-k	$SS_{(w)}$	$\frac{MS_{(w)}}{SS_{(w)}} = \frac{SS_{(w)}}{n-k}$	
รวม (T)	n-k	$SS_{(T)}$		

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ

F แทน ค่าสถิติใช้พิจารณา F-distribution

Df แทน ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1) และภายในกลุ่ม (n-k)

k แทน จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

n แทน จำนวนตัวอย่างทั้งหมด

 $SS_{(B)}$  แทน ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between Sum of Squares) $SS_{(w)}$  แทน ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Squares) $MS_{(B)}$  แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square Between Groups) $MS_{(w)}$  แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within groups)

กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากันจะทดสอบด้วย Brown-Forsythe (Hartung, 2001) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MSB}{MSW}$$

โดยค่า  $MSB = \sum_{i=1}^k (1 - \frac{n_j}{N}) S_i^2$

เมื่อ

$\beta$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
MSB	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
MSW	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-Forsythe
k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$n_i$	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากร
$S_i^2$	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็น รายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2556) ใช้สูตรดังนี้

$$LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, df} \sqrt{MS_w \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)} \quad \text{เมื่อ } n_i \neq n_j$$

$$\text{และ } LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, df} \sqrt{\frac{2MS_w}{n}} \quad \text{เมื่อ } n_i = n_j$$

เมื่อ

LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับประชากรกลุ่มที่ i และ j
MSE	แทน	ความแปรปรวนภายในกลุ่ม
N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
$\alpha$	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน
$n_i, n_j$	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ i และ j ตามลำดับ

t แทน ค่าแจกแจงแบบ t ที่ได้จากการเปิดตาราง t

เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจึงทดสอบรายคู่โดยใช้สูตรวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (วิเชียร เกตุสิงห์ , 2543) ดังนี้

$$T = \frac{\bar{x}_I - \bar{x}_J}{MS_W \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ

t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
$MS_W$	แทน	ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม
$\bar{x}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
$\bar{x}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
$n_i$	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
$n_j$	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j

3.3 สถิติการวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่สัมพันธ์กัน (Paired Samples t-test) เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองค่า ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยค่าเฉลี่ยทั้งสองค่านี้วัด มาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่สัมพันธ์ โดยอาจจะวัดมาจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียวกัน 2 ครั้ง หรือวัดมาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ได้มาจากการจับคู่คุณลักษณะที่เท่าเทียม มีวิธีการคำนวณหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545: 250)

$$t = \frac{\bar{d}}{S_d / \sqrt{n}}$$

$$d = \frac{\sum \bar{d}}{n}$$

$$S_d = \sqrt{\frac{n \sum d^2 - (\sum d)^2}{n(n-1)}}$$

$$df(v) = n - 1$$

เมื่อ		
$\bar{d}$	แทน	ผลต่างระหว่างข้อมูลแต่ละคู่
$n$	แทน	จำนวนคู่
$d$	แทน	ค่าเฉลี่ยผลต่าง
$S_d$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลต่าง
$df$ หรือ $v$	แทน	ชั้นความอิสระ (Degree of Freedom)

## บทที่ 4 ผลการวิจัย

การวิจัยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเป็นประชากรคือ ผู้ที่เคยเข้ารับบริการฉีดวัคซีนโควิดจากการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป เคยได้รับวัคซีนโควิดอย่างน้อย 1 เข็ม กรณีผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย อายุระหว่าง 16-18 ปี ต้องลงนามให้ความยินยอมร่วมกับบิดา มารดาหรือผู้ปกครอง จำนวน 400 คน แล้วนำผลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และนำเสนอผลการวิจัย โดยมีรายละเอียดตามลำดับ

### สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
N	แทน	จำนวนประชากร
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนนเฉลี่ย (Mean of Squares)
F	แทน	ค่าสถิติในการพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F
T	แทน	ค่าสถิติในการพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t
$\alpha$	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน
$\bar{d}$	แทน	ผลต่างระหว่างข้อมูลแต่ละคู่
$n$	แทน	จำนวนคู่
$d$	แทน	ค่าเฉลี่ยผลต่าง
$S_d$	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลต่าง
$df$ หรือ $v$	แทน	ชั้นความอิสระ (Degree of Freedom)
$H_0$	แทน	คาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน
$H_1$	แทน	คาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน
*	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## การนำเสนอผลการวิจัย

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของงานวิจัยในครั้งนี้ ผู้ทำวิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางที่ประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและปัจจัยลักษณะการใช้บริการ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานและการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่สัมพันธ์กัน (Paired Samples t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐาน (Inferential statistic) จำนวน 5 ข้อดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ สิทธิประโยชน์ผู้รับบริการในการฉีดวัคซีน จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ สิทธิประโยชน์ผู้รับบริการในการฉีดวัคซีน จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้

บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

## ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิจัยเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยลักษณะการใช้บริการของประชากร

ในการวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ระดับการศึกษา และปัจจัยลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ สิทธิประโยชน์ผู้รับบริการในการฉีดวัคซีน และจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ

ตาราง 4 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ	ชาย	99	25.0
	หญิง	301	75.0
รวม		400	100.0

จากตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน จำแนกตัวแปรได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 และเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ	16-25 ปี	69	17.0
	26-35 ปี	97	24.0
	36-45 ปี	90	23.0
	46-55 ปี	61	15.0
	56-65 ปี	18	5.0
	66 ปีขึ้นไป	65	16.0
รวม		400	100.0

จากตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน จำแนกตัวแปรได้ ดังนี้

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 26-35 ปี มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 อันดับที่สองรองลงมาคืออายุ 36-45 ปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 อายุ 16-25 ปี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 อายุ 66 ปีขึ้นไป มีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 อายุ 46-55 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 และอายุ 56-65 ปี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม บางช่วงอายุมีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมชั้นใหม่เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 6

ตาราง 6 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่)

	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ	16-25 ปี	69	17.0
	26-35 ปี	97	24.0
	36-45 ปี	90	23.0
	46-55 ปี	61	15.0
	56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป	83	21.0
รวม		400	100.0

จากตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน จำแนกตัวแปรได้ ดังนี้

อายุ (จัดกลุ่มใหม่) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากมีอายุ 26-35 ปี มีจำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 อันดับที่สองรองลงมาคืออายุ 36-45 ปี มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 อายุ 56-65 ปี และ อายุ 66 ปีขึ้นไป มีจำนวน 83 คนคิดเป็นร้อยละ 21.0 อายุ 16-25 ปี มีจำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 17.0 และ อายุ 46-55 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.0 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
รายได้	ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20,000บาท	100	25.0
	20,001-40,000 บาท	142	35.0
	40,001-60,000 บาท	86	22.0
	60,001 บาทขึ้นไป	72	18.0
รวม		400	100.0

จากตารางที่ 7 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน จำแนกตัวแปรได้ ดังนี้

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 20,001-40,000 บาท มีจำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20,000 บาท มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 40,001-60,000 บาท มีจำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และ 60,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	25	6.0
	ผู้มีรายได้ประจำ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ พนักงานเอกชน	240	60.0
	ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/แรงงาน/อาชีพ อิสระ	43	11.0
	เจ้าของธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	32	8.0
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น แม่บ้าน/เกษียณอายุ	60	15.0
	รวม		400

จากตารางที่ 8 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน จำแนกตัวแปรได้ ดังนี้

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้ประจำ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานเอกชนมีจำนวน 240 คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น แม่บ้าน/เกษียณอายุ มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/แรงงาน/อาชีพอิสระ มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 เจ้าของธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0 ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม บางช่วงอาชีพมีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมชั้นใหม่เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่)

	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อาชีพ	ผู้มีรายได้ประจำ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ พนักงานเอกชน	240	60.0
	ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/แรงงาน/อาชีพ อิสระ	43	11.0
	เจ้าของธุรกิจ/เจ้าของกิจการ	32	8.0
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น แม่บ้าน/เกษียณอายุ/ นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา	85	21.0
รวม		400	100.0

จากตารางที่ 9 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน จำแนกตัวแปรได้ ดังนี้

อาชีพ (จัดกลุ่มใหม่) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้มีรายได้ประจำ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานเอกชนมีจำนวน 240 คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมาไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น แม่บ้าน/เกษียณอายุ/นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/แรงงาน/อาชีพอิสระ มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และเจ้าของธุรกิจ/เจ้าของกิจการ มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่าปริญญาตรี	31	8.0
	ปริญญาตรี	257	64.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	112	28.0
รวม		400	100.0

จากตารางที่ 10 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน จำแนกตัวแปรได้ ดังนี้

ระดับการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปริญญาตรี มีจำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมาสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับลักษณะสถานที่รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยลักษณะการใช้บริการ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลักษณะสถานที่รับ บริการ	โรงพยาบาลเอกชน	99	25.0
	โรงพยาบาลรัฐบาล	138	34.0
	หน่วยบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 นอกสถานพยาบาล	163	41.0
	รวม	400	100.0

จากตารางที่ 11 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะการใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน จำแนกตัวแปรได้ ดังนี้

ลักษณะสถานที่รับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หน่วยบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 นอกสถานพยาบาล มีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาโรงพยาบาลรัฐบาล มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และโรงพยาบาลเอกชน มีจำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยลักษณะการใช้บริการ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ	หมอบริเวณ	178	45.0
	เว็บไซต์ของสถานพยาบาล	88	22.0
	ไทยร่วมใจ	17	4.0
	เว็บไซต์ของเครือข่าย กสทช. (เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ)	72	18.0
	ลงทะเบียน ณ จุดฉีดวัคซีน (Walk in)	45	11.0
รวม		400	100.0

จากตารางที่ 12 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะการใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน จำแนกตัวแปรได้ ดังนี้

รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หมอบริเวณ มีจำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 45 รองลงมา เว็บไซต์ของสถานพยาบาล มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 เว็บไซต์ของเครือข่าย กสทช. (เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ) มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 ลงทะเบียน ณ จุดฉีดวัคซีน (Walk in) มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 และไทยร่วมใจ มีจำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะการใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการมีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมชั้นใหม่เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 13

ตาราง 13 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่)

ข้อมูลปัจจัยลักษณะการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หมอมพร้อม/ไทยร่วมใจ	195	49.0
เว็บไซต์ของสถานพยาบาล	88	22.0
เว็บไซต์ของเครือข่าย กสทช. (เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ)	72	18.0
ลงทะเบียน ณ จุดฉีดวัคซีน (Walk in)	45	11.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 13 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน จำแนกตัวแปรได้ ดังนี้

รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ (จัดกลุ่มใหม่) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่หมอมพร้อมและไทยร่วมใจ มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมา เว็บไซต์ของสถานพยาบาล มีจำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 เว็บไซต์ของเครือข่าย กสทช. (เครือข่ายโทรศัพท์มือถือ) มีจำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 และลงทะเบียน ณ จุดฉีดวัคซีน (Walk in) มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับลักษณะการรับวัคซีนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยลักษณะการให้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลักษณะการรับวัคซีน		
ลงทะเบียนล่วงหน้า	108	27.0
รับบริการแบบไม่ได้ลงทะเบียน (Walk In)	292	73.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 14 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน จำแนกตัวแปรได้ ดังนี้

ลักษณะการรับวัคซีน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับบริการแบบไม่ได้ลงทะเบียน (Walk In) มีจำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 รองลงมา ลงทะเบียนล่วงหน้า มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยลักษณะการให้บริการ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ	1 เข็ม	2	1.0
	2 เข็ม	49	12.0
	3 เข็มขึ้นไป	349	87.0
รวม		400	100.0

จากตารางที่ 15 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะการให้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน จำแนกตัวแปรได้ ดังนี้

จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ 3 เข็มขึ้นไป มีจำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมา 2 เข็ม มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 และ 1 เข็ม มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0 ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะการให้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับบางชั้นมีความถี่ค่อนข้างต่ำ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการรวมชั้นใหม่เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 16

ตาราง 16 แสดงความถี่ และค่าร้อยละ เกี่ยวกับจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับของผู้ตอบแบบสอบถาม (จัดกลุ่มใหม่)

ข้อมูลปัจจัยลักษณะการใช้บริการ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ	1 - 2 เข็ม	51	13.0
	3 เข็มขึ้นไป	349	87.0
รวม		400	100.0

จากตารางที่ 16 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยลักษณะการใช้บริการ ของผู้ตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน จำแนกตัวแปรได้ ดังนี้

จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ (จัดกลุ่มใหม่) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ 3 เข็มขึ้นไป มีจำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 87.0 รองลงมา 1 - 2 เข็ม มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยจะจำแนกเป็นรายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ

ตาราง 17 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกเป็นรายด้าน

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคะแนน
ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	4.47	0.53	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	4.47	0.54	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก
การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.42	0.54	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก

ตาราง 17 (ต่อ) ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกเป็นรายด้าน

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคะแนน
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	4.47	0.54	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	4.47	0.54	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก
รวม	4.46	0.49	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก

จากตารางที่ 17 พบว่า ประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความคาดหวังในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ย 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังการบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในระดับสูงมากทุกด้าน โดยด้านที่คาดหวังเป็นมีความคาดหวังในระดับสูงมาก คือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ,ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ,ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.47 เท่ากันทั้ง 4 ด้าน ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.42

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ เป็นรายชื่อ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคะแนน
(1) พื้นที่ภายในศูนย์ฉีดวัคซีน กว้างขวางไม่แออัด	4.44	0.63	มีความคาดหวัง ในระดับสูงมาก
(2) อุปกรณ์สำหรับให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและ สะอาด	4.50	0.58	มีความคาดหวัง ในระดับสูงมาก
(3) อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานมี เพียงพอและทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ Qrcode ใน การติดตามเอกสาร เป็นต้น	4.48	0.61	มีความคาดหวัง ในระดับสูงมาก
(4) มีบุคลากรจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.47	0.62	มีความคาดหวัง ในระดับสูงมาก
รวม	4.47	0.53	มีความคาดหวัง ในระดับสูงมาก

จากตารางที่ 18 ประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการโดยรวมมีความคาดหวังในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับสูงมากทุกข้อ โดยข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ข้อ(2) อุปกรณ์สำหรับให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมา ข้อ(3) อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ Qrcode ในการติดตามเอกสาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ข้อ(4) มีบุคลากรจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อ(1) พื้นที่ภายในศูนย์ฉีดวัคซีน กว้างขวางไม่แออัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

ตาราง 19 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ เป็นรายชื่อ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคะแนน
(5) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามคิว (ลำดับ) อย่างชัดเจน	4.52	0.61	มีความคาดหวัง ในระดับสูงมาก
(6) การให้บริการทุกครั้ง มีคุณภาพสม่ำเสมอ	4.47	0.60	มีความคาดหวัง ในระดับสูงมาก
(7) มีการให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	4.47	0.61	มีความคาดหวัง ในระดับสูงมาก
(8) เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าจะทำสิ่งใดให้แก่ ผู้รับบริการในช่วงเวลาใด	4.45	0.64	มีความคาดหวัง ในระดับสูงมาก
รวม	4.47	0.53	มีความคาดหวัง ในระดับสูงมาก

จากตารางที่ 19 ประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการโดยรวมมีความคาดหวังในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับสูงมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อ(5) มีเจ้าหน้าที่ให้บริการตามคิวลำดับอย่างชัดเจน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 มากที่สุดในด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ รองลงมา ข้อ(6) การให้บริการทุกครั้ง มีคุณภาพสม่ำเสมอ และ ข้อ (7) มีการให้บริการตรงตามเวลานัดหมายเจ้าหน้าที่มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้ใช้บริการอย่างถูกต้องและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.47 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อ (8) เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าจะทำสิ่งใดให้แก่ผู้รับบริการในช่วงเวลาใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

ตาราง 20 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นรายข้อ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคะแนน
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ			
(9) เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านทันที เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ	4.41	0.61	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก
(10) ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการ หรือเข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวก เช่น สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้กับผู้รับบริการ มีเบอร์โทรศัพท์หรือจุดประสานงานที่สามารถติดต่อได้สะดวก เป็นต้น	4.38	0.62	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก
(11) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	4.47	0.60	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก
(12) มีความรวดเร็วในการให้บริการทั้งบริการทางการแพทย์และไม่ใช่มะเร็งทางการแพทย์ เช่น ขั้นตอนการกรอกเอกสาร การวัดความดัน การฉีดวัคซีน เป็นต้น	4.43	0.64	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก
รวม	4.42	0.54	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก

จากตารางที่ 20 ประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยรวมมีความคาดหวังในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับสูงมากทุกข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อ (11) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมา ข้อ (12) มีความรวดเร็วในการให้บริการทั้งบริการทางการแพทย์และไม่ใช่มะเร็งทางการแพทย์ เช่น ขั้นตอนการกรอกเอกสาร การวัดความดัน การฉีดวัคซีน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ข้อ (9) เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านทันที เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อ (10) ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการ หรือเข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวก เช่น สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้กับผู้รับบริการ มีเบอร์โทรศัพท์หรือจุดประสานงานที่สามารถติดต่อได้สะดวก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38

ตาราง 21 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ เป็นรายชื่อ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคะแนน
(13) เจ้าหน้าที่ที่สามารถสร้างความมั่นใจในการบริการให้กับผู้รับบริการได้	4.44	0.60	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก
(14) ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการใช้บริการ	4.45	0.61	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก
(15) มีทักษะและความเชี่ยวชาญกับงานที่บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ฉีดวัคซีนมีความเชี่ยวชาญ แม่นยำในเรื่องของการฉีดวัคซีนเข้ากล้ามเนื้อ เป็นต้น	4.50	0.58	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก
(16) เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรและสุภาพ	4.51	0.61	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก
รวม	4.47	0.54	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก

จากตารางที่ 21 ประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการโดยรวมมีความคาดหวังในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับสูงมากทุกข้อ โดยข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุดโดยข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงสุด ข้อ (16) เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตรและสุภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมา ข้อ (15) มีทักษะและความเชี่ยวชาญกับงานที่บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ฉีดวัคซีนมีความเชี่ยวชาญ แม่นยำในเรื่องของการฉีดวัคซีนเข้ากล้ามเนื้อ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ข้อ (14) ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อ (13) เจ้าหน้าที่ที่สามารถสร้างความมั่นใจในการบริการให้กับผู้รับบริการได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44

ตาราง 22 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ เป็นรายชื่อ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคะแนน
(17) เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี	4.44	0.60	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก
(18) เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการและจุดประสงค์ในการมาใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนเป็นอย่างดี	4.45	0.61	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก
(19) เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นหลัก	4.50	0.58	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก
(20) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดในการสื่อสารกับท่านอย่างเป็นมิตรและเอาใจใส่	4.51	0.61	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก
รวม	4.47	0.54	มีความคาดหวังในระดับสูงมาก

จากตารางที่ 22 ประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการโดยรวมมีความคาดหวังในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ใช้บริการมีความคาดหวังในระดับสูงมากทุกข้อ โดยข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดโดยข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ข้อ (20) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดในการสื่อสารกับท่านอย่างเป็นมิตรและเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมา ข้อ (19) เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 ข้อ (18) เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการและจุดประสงค์ในการมาใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อ(17) เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานครข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานครโดยจะจำแนกเป็นรายด้านและจำแนกเป็นรายชื่อ

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกเป็นรายด้าน

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคะแนน
ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	4.48	0.53	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	4.46	0.53	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก
การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.41	0.55	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	4.45	0.53	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	4.45	0.52	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก
รวม	4.45	0.50	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก

จากตารางที่ 23 พบว่าประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีการรับรู้ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ย 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ในระดับสูงมากทุกด้าน โดยด้านที่รับรู้สูงสุด คือ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมา ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการและด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 4.45 ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ เป็นรายชื่อ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคะแนน
(1) พื้นที่ภายในศูนย์ฉีดวัคซีน กว้างขวางไม่แออัด	4.46	0.60	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก
(2) อุปกรณ์สำหรับให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและ สะอาด	4.50	0.56	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก
(3) อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานมี เพียงพอและทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ Qrcode ใน การติดตามเอกสาร เป็นต้น	4.49	0.58	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก
(4) มีบุคลากรจำนวนเพียงพอในการให้บริการ	4.48	0.57	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก
รวม	4.48	0.53	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก

จากตารางที่ 24 ประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการโดยรวมมีการรับรู้ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในระดับสูงมากทุกข้อ โดยข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดโดยข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ข้อ (2) อุปกรณ์สำหรับให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและสะอาดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมาคือ ข้อ (3) อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ Qrcode ในการติดตามเอกสาร เป็นต้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 ข้อ (4) มีบุคลากรจำนวนเพียงพอในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อ (1) พื้นที่ภายในศูนย์ฉีดวัคซีน กว้างขวางไม่แออัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46

ตาราง 25 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ เป็นรายชื่อ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคะแนน
(5) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามคิว (ลำดับ) อย่างชัดเจน	4.47	0.61	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก
(6) การให้บริการทุกครั้ง มีคุณภาพสม่ำเสมอ	4.47	0.59	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก
(7) มีการให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย	4.47	0.58	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก
(8) เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าจะทำอะไรให้แก่ ผู้รับบริการในช่วงเวลาใด	4.47	0.59	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก
รวม	4.46	0.53	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก

จากตารางที่ 25 ประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการของผู้ใช้บริการโดยรวมมีการรับรู้ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในระดับสูงมากทุกข้อ โดยข้อที่ค่าเฉลี่ยเท่ากันทุกข้อ ได้แก่ ข้อ(5) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามคิว (ลำดับ) อย่างชัดเจน ข้อ (6) การให้บริการทุกครั้ง มีคุณภาพสม่ำเสมอ ข้อ (7) มีการให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย ข้อ (8) เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่าจะทำอะไรให้แก่ผู้รับบริการในช่วงเวลาใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

ตาราง 26 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นรายชื่อ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคะแนน
ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ			
(9) เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านทันที เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ	4.41	0.59	มีการรับรู้ในระดับสูงมาก
(10) ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการ หรือเข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวก เช่น สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้กับผู้รับบริการ มีเบอร์โทรศัพท์หรือจุดประสานงานที่สามารถติดต่อได้สะดวก เป็นต้น	4.37	0.61	มีการรับรู้ในระดับสูงมาก
(11) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ	4.44	0.61	มีการรับรู้ในระดับสูงมาก
(12) มีความรวดเร็วในการให้บริการทั้งบริการทางการแพทย์และไม่ใช่มารักษาทางการแพทย์ เช่น ขั้นตอนการกรอกเอกสาร การวัดความดัน การจัดคิวฉีดวัคซีน เป็นต้น	4.42	0.60	มีการรับรู้ในระดับสูงมาก
รวม	4.41	0.55	มีการรับรู้ในระดับสูงมาก

จากตารางที่ 26 ประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการโดยรวมมีการรับรู้ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในระดับสูงมากทุกข้อ โดยข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ข้อ (11) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมา ข้อ (12) มีความรวดเร็วในการให้บริการทั้งบริการทางการแพทย์และไม่ใช่มารักษาทางการแพทย์ เช่น ขั้นตอนการกรอกเอกสาร การวัดความดัน การจัดคิวฉีดวัคซีน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 ข้อ (9) เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านทันที เมื่อท่านต้องการความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อ (10) ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการ หรือเข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวก เช่น สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้กับผู้รับบริการ มีเบอร์โทรศัพท์หรือจุดประสานงานที่สามารถติดต่อได้สะดวก เป็นต้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ตาราง 27 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ เป็นรายข้อ

การรับรู้ต่อคุณภาพการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคะแนน
(13) เจ้าหน้าที่สามารถสร้างความมั่นใจในการบริการให้กับผู้รับบริการได้	4.44	0.58	มีการรับรู้ในระดับสูงมาก
(14) ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการใช้บริการ	4.43	0.60	มีการรับรู้ในระดับสูงมาก
(15) มีทักษะและความเชี่ยวชาญกับงานที่บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ฉีดวัคซีนมีความเชี่ยวชาญ แม่นยำในเรื่องของการฉีดวัคซีนเข้ากล้ามเนื้อ เป็นต้น	4.48	0.56	มีการรับรู้ในระดับสูงมาก
(16) เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรและสุภาพ	4.48	0.58	มีการรับรู้ในระดับสูงมาก
รวม	4.45	0.53	มีการรับรู้ในระดับสูงมาก

จากตารางที่ 27 ประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการโดยรวมมีการรับรู้ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในระดับสูงมากทุกข้อ โดยข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดโดยข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ข้อ (15) มีทักษะและความเชี่ยวชาญกับงานที่บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ฉีดวัคซีนมีความเชี่ยวชาญ แม่นยำในเรื่องของการฉีดวัคซีนเข้ากล้ามเนื้อ เป็นต้น และ ข้อ (16) เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรและสุภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมา ข้อ (13) เจ้าหน้าที่สามารถสร้างความมั่นใจในการบริการให้กับผู้รับบริการได้มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อ (14) ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการใช้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

ตาราง 28 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ เป็นรายชื่อ

ความคาดหวังต่อคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคะแนน
(17) เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี	4.44	0.57	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก
(18) เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการและจุดประสงค์ในการ มาใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนเป็นอย่างดี	4.48	0.56	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก
(19) เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็น หลัก	4.43	0.59	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก
(20) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดในการสื่อสารกับท่านอย่างเป็น มิตรและเอาใจใส่	4.46	0.57	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก
รวม	4.45	0.52	มีการรับรู้ ในระดับสูงมาก

จากตารางที่ 28 ประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการโดยรวมมีการรับรู้ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่าผู้ใช้บริการมีการรับรู้ในระดับสูงมากทุกข้อ โดยข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุดโดยข้อที่ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ข้อ (18) เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการและจุดประสงค์ในการมาใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมา ข้อ (20) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดในการสื่อสารกับท่านอย่างเป็นมิตรและเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ข้อ (17) เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ข้อ (19) เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นหลักมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานและการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่สัมพันธ์กัน (Paired Samples t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐาน (Inferential statistic) จำนวน 5 ข้อดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ สิทธิประโยชน์ผู้รับบริการในการฉีดวัคซีน จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ สิทธิประโยชน์ผู้รับบริการในการฉีดวัคซีน จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติการทดสอบโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 29 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของ เพศ ที่ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายด้าน โดยใช้ Levene's Test

เพศ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	F	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	0.328	0.56
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	0.000	1.00
3.การตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.085	0.77
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	0.314	0.54
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	1.522	0.21
รวม	0.511	0.47

จากตารางที่ 29 ค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า ผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศโดยรวมและรายด้าน มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงทดสอบค่า t ด้วยวิธี Equal variances assumed

ตาราง 30 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	ชาย	4.43	0.52	-0.839	398	0.40
	หญิง	4.48	0.54			
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	ชาย	4.44	0.53	-0.678	398	0.49
	หญิง	4.48	0.55			
3.การตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการ	ชาย	4.43	0.54	-1.312	398	0.19
	หญิง	4.44	0.54			
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	ชาย	4.43	0.50	-0.802	398	0.42
	หญิง	4.48	0.55			
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	ชาย	4.43	0.50	-1.258	398	0.21
	หญิง	4.48	0.55			
รวม	ชาย	4.42	0.47	-0.983	398	0.32
	หญิง	4.47	0.50			

จากตารางที่ 30 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่าผู้รับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ โดยรวมและในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการและด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ มีค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า

0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยจะใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อระดับค่านัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยทั้งนี้ จะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นไม่ต่างกัน ก็จะทดสอบด้วยตาราง F-Test และถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นต่างกัน ก็จะทำการทดสอบด้วยตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งการทดสอบจากสมมติฐานทั้ง 2 ตาราง จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จะต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับกรณีที่ทดสอบสมมติฐานด้วย F-Test แต่ทว่ากรณีที่ทดสอบสมมติฐานด้วย ตาราง Brown-Forsythe test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ไหนบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 31 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test

ผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	Levene Statistic	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	1.613	0.17
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	0.963	0.42
3.การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.800*	0.05
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	1.200	0.31
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	1.498	0.20
รวม	1.158	0.32

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 31 ค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่า ผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุโดยรวม มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.17 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 32

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.42 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 32

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.05 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 37

ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.31 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 32

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.20 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 32

ตาราง 32 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้าน จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความเป็นรูปธรรมในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3.702	4	0.926	3.260*	0.01
ภายในกลุ่ม	112.147	395	0.284		
รวม	115.849	399			

ตาราง 32 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2.975	4	0.744	2.511*	0.04
ภายในกลุ่ม	116.999	395	0.296		
รวม	119.974	399			
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2.623	4	0.656	2.403*	0.04
ภายในกลุ่ม	107.771	395	0.273		
รวม	110.394	399			
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2.606	4	0.652	2.253*	0.05
ภายในกลุ่ม	114.230	395	0.289		
รวม	116.842	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 32 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่ความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-Test พบว่า ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ อายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงต้องนำผลดังกล่าวมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบ

แบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อดูว่าคูไหนบ้างที่มีความแตกต่างกัน ดังตาราง 33

ตาราง 33 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ โดยใช้ LSD

อายุ	16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป	
$\bar{x}$	4.39	4.35	4.55	4.47	4.59	
16-25 ปี	4.39	-	0.04 (0.56)	-0.15 (0.87)	-0.07 (0.41)	-0.19 (0.20)
26-35 ปี	4.35	-	-	-0.20* (0.01)	-0.12 (0.15)	-0.24* (0.00)
36-45 ปี	4.55	-	-	-	0.07 (0.38)	-0.04 (0.57)
46-55 ปี	4.47	-	-	-	-	-0.12 (0.15)
56-65 ปี และ 66 ปี ขึ้นไป	4.59	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 33 เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างอายุกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ โดยใช้ LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 36-45 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อ

คุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 26-35 ปี มีความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ แตกต่างกับกับผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 26-35 ปี มีความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ แตกต่างกับกับผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตาราง 34 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ โดยใช้ LSD

อายุ		16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	4.40	4.37	4.53	4.46	4.60
16-25 ปี	4.40	-	0.20 (0.73)	-0.12 (0.15)	-0.05 (0.55)	-0.19* (0.02)
26-35 ปี	4.37	-	-	-0.15* (0.05)	-0.08 (0.32)	-0.22* (0.00)
36-45 ปี	4.53	-	-	-	0.07 (0.42)	-0.06 (0.43)
46-55 ปี	4.46	-	-	-	-	-0.13 (0.11)
56-65 ปี และ 66 ปี ขึ้นไป	4.60	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 34 เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างอายุกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ โดยใช้ LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 16-25 ปี กับ 56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 16-25 ปี มีความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ แตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 36-45 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.05 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 26-35 ปี มีความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ แตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 26-35 ปี มีความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ แตกต่างกับผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตาราง 35 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ โดยใช้ LSD

อายุ		16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	4.39	4.38	4.56	4.45	4.56
16-25 ปี	4.39	-	0.01 (0.84)	-0.17* (0.05)	-0.05 (0.58)	-0.16* (0.05)
26-35 ปี	4.38	-	-	-0.18* (0.02)	-0.06 (0.42)	-0.18* (0.01)
36-45 ปี	4.56	-	-	-	0.11 (0.18)	0.00 (0.97)
46-55 ปี	4.45	-	-	-	-	-0.11 (0.18)
56-65 ปี และ 66 ปี ขึ้นไป	4.56	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 35 เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างอายุกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ โดยใช้ LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 16-25 ปี กับ 36-45 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.05 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 16-25 ปี มีความคาดหวังด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ แตกต่างกับกับผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังต่อ



ตาราง 36 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ โดยใช้ LSD

อายุ		16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	4.39	4.38	4.56	4.45	4.47
16-25 ปี	4.39	-	0.01 (0.84)	-0.17* (0.05)	-0.05 (0.58)	-0.16* (0.05)
26-35 ปี	4.38	-	-	-0.18* (0.02)	-0.06 (0.42)	-0.18* (0.01)
36-45 ปี	4.56	-	-	-	0.11 (0.18)	0.00 (0.97)
46-55 ปี	4.45	-	-	-	-	0.11 (0.18)
56-65 ปี และ 66 ปี ขึ้นไป	4.47	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 36 เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างอายุกับความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ โดยใช้ LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 16-25 ปี กับ 36-45 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.05 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 16-25 ปี มีความคาดหวังด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ แตกต่างกับกับผู้บริการที่มี



ตาราง 37 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ เป็นรายคู่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยใช้ Brown-Forsythe test

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มี	แหล่งความ	Statistic	Df1	Df2	Sig.
ความคาดหวังต่อคุณภาพ	แปรปรวน				
ให้บริการของบริการศูนย์ฉีด					
วัคซีนโควิดในพื้นที่					
กรุงเทพมหานคร โดยรวม					
จำแนกตามอายุ					
ด้านการตอบสนองความ	Brown-	2.582	4	352.327*	0.03
ต้องการของผู้ใช้บริการ	Forsythe				

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 37 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 แสดงได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ที่มีอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงต้องนำผลการวิเคราะห์ไปเปรียบเทียบความแตกต่างเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธี Dunnett's T3 เพื่อดูว่าคู่ไหนบ้างที่มีความแตกต่างกัน ดังตาราง 38

ตาราง 38 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ เป็นรายคู่โดยใช้ Dunnett's T3

อายุ		16-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป
	$\bar{x}$	4.38	4.32	4.53	4.34	4.50
16-25 ปี	4.38	-	0.06 (0.45)	-0.14 (0.09)	0.04 (0.62)	-0.11 (0.17)
26-35 ปี	4.32	-	-	-0.21* (0.01)	-0.01 (0.83)	-0.18* (0.02)
36-45 ปี	4.53	-	-	-	0.19* (0.03)	0.02 (0.72)
46-55 ปี	4.34	-	-	-	-	-0.16 (0.06)
56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป	4.50	-	-	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 38 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยใช้ Dunnett's T3 พบว่า

ผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 36-45 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 26-35 ปี มีความคาดหวังด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ แตกต่างกับกับผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 36-45 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 26-35 ปี กับ 56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 26-35 ปี มีความคาดหวังด้านการตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการ แตกต่างกับกับผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 36-45 ปี กับ 46-55 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 36-45 ปี มีความคาดหวังด้านการตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการ แตกต่างกับกับผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 46-55 ปี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 ผู้ให้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ รายได้ต่อเดือน ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยจะใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อระดับค่านัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยทั้งนี้ จะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นไม่ต่างกัน ก็จะทดสอบด้วยตาราง F-Test และถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นต่างกัน ก็จะทำการทดสอบด้วยตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งการทดสอบจากสมมติฐานทั้ง 2 ตาราง จะปฏิเสธสมมติฐาน

หลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จะต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับกรณี que ทดสอบสมมติฐานด้วย F-Test แต่ทว่ากรณี que ทดสอบสมมติฐานด้วย ตาราง Brown-Forsythe test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ไหนบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 39 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test

ผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	Levene Statistic	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	1.422	0.23
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	1.639	0.18
3.การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	1.191	0.31
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	2.332*	0.02
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	2.336*	0.03
รวม	1.150	0.32

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 39 ค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยรวม มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.23 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 40

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.18 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 40

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.31 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 40

ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 40

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 40

ตาราง 40 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
<b>ความเป็นรูปธรรมในการบริการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	1.683	3	0.561	1.946	0.12
ภายในกลุ่ม	114.166	396	0.288		
รวม	115.849	399			
<b>ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	1.476	3	0.492	1.644	0.17
ภายในกลุ่ม	118.498	396	0.299		
รวม	119.974	399			
<b>การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	1.895	3	0.632	2.161	0.09
ภายในกลุ่ม	115.772	396	0.292		
รวม	115.772	399			

จากตารางที่ 40 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการใช้บริการที่ความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-Test พบว่า ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 41 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้าน จำแนกตามรายได้ต่อเดือน เป็นรายคู่ โดยใช้ Brown-Forsythe test

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่ มีความคาดหวังต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการศูนย์ฉีด วัคซีนโควิดในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร โดยรวม จำแนกตามอายุ	แหล่งความ แปรปรวน	Statistic	Df1	Df2	Sig.
การสร้างความมั่นใจแก่ ผู้ให้บริการ	Brown- Forsythe	1.438	3	357.577	0.23
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ ต่อผู้ให้บริการ	Brown- Forsythe	1.406	3	362.542	0.24

จากตารางที่ 41 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพ การใช้บริการที่ความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe test พบว่า ผู้ใช้บริการ ของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้าน ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.4 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อาชีพ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : อาชีพแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อาชีพที่ต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยจะใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อระดับค่านัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยทั้งนี้ จะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นไม่ต่างกัน ก็จะทดสอบด้วยตาราง F-Test และถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นต่างกัน ก็จะทำการทดสอบด้วยตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งการทดสอบจากสมมติฐานทั้ง 2 ตาราง จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จะต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับกรณี que ทดสอบสมมติฐานด้วย F-Test แต่ทว่ากรณีที่ทดสอบสมมติฐานด้วย ตาราง Brown-Forsythe test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ไหนบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 42 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test

ผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดใน พื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ	Levene Statistic	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	2.826*	0.03
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	0.517	0.67
3.การตอบสนองความต้องการของ ผู้ให้บริการ	0.845	0.47
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	0.865	0.45
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อ ผู้ให้บริการ	0.887	0.44
รวม	1.402	0.24

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 42 ค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพโดยรวม มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 43

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.67 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่าอย่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 44

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.47 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่าอย่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 44

ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.45 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่าอย่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 44

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.44 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่าอย่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 44

ตาราง 43 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้าน จำแนกตามอาชีพ โดยใช้ Brown-Forsythe test

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวม จำแนกตามอาชีพ	แหล่งความแปรปรวน	Statistic	Df1	Df2	Sig.
ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	Brown-Forsythe	2.199	3	160.379	0.90

จากตารางที่ 43 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการใช้บริการที่ความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe test พบว่า ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ อาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 44 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้าน จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ F-test

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.856	3	0.619	2.074	0.10
ภายในกลุ่ม	114.009	396	0.289		
รวม	115.849	399			
การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม					
ภายในกลุ่ม	1.631	3	0.544	1.855	0.13
รวม	116.037	396	0.293		
	117.667	399			
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.752	3	0.251	0.905	0.43
ภายในกลุ่ม	109.643	396	0.277		
รวม	110.394	399			

ตาราง 44 (ต่อ) ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ F-test

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.107	3	0.369	1.263	0.28
ภายในกลุ่ม	115.735	396	0.292		
รวม	116.842	399			

จากตารางที่ 44 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่ความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ F-Test พบว่า ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ อาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.5 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษาสูงสุด ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยจะใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยทั้งนี้ จะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นไม่ต่างกัน ก็จะทดสอบด้วยตาราง F-Test และถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นต่างกัน ก็จะทำการทดสอบด้วยตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งการทดสอบจากสมมติฐานทั้ง 2 ตาราง จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จะต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับกรณี que ทดสอบสมมติฐานด้วย F-Test แต่ทว่ากรณีที่ทดสอบสมมติฐานด้วย ตาราง Brown-Forsythe test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ไหนบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 45 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา สูงสุด โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test

ผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม ระดับการศึกษาสูงสุด	Levene Statistic	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	1.576	0.20
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	1.163	0.31
3.การตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการ	0.521	0.59
4.การสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ	5.944*	0.00
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อ ผู้ใช้บริการ	3.674*	0.02
รวม	2.417	0.90

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 45 ค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับ การศึกษาสูงสุด พบว่าผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการ ศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยรวม มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่า ความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.20 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความ แปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 46

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.31 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 46

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.59 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 46

ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 47

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 47

ตาราง 46 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ F-test

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ความเป็นรูปธรรมในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.459	2	0.230	0.790	0.45
ภายในกลุ่ม	115.390	397	0.291		
รวม	115.849	399			

ตาราง 46 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการ					
บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.096	2	0.548	1.830	0.16
ภายในกลุ่ม	118.878	397	0.299		
รวม	119.974	399			
การตอบสนองความต้องการของ					
ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.726	2	0.768	2.636	0.07
ภายในกลุ่ม	116.131	397	0.293		
รวม	117.667	399			

จากตารางที่ 46 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่ความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-Test พบว่า ผู้ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 47 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Brown-Forsythe test

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มี ความคาดหวังต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการศูนย์ฉีด วัคซีนโควิดในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร รายด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา	แหล่งความ แปรปรวน	Statistic	Df1	Df2	Sig.
การสร้างความมั่นใจแก่ ผู้ให้บริการ	Brown- Forsythe	1.536	2	74.823	0.22
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ ต่อผู้ให้บริการ	Brown- Forsythe	2.061	2	78.857	0.13

จากตารางที่ 47 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพ การใช้บริการที่ความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe test พบว่า ผู้ใช้บริการ ของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้าน ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ สิทธิประโยชน์ผู้รับบริการในการฉีดวัคซีน จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 2.1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : สถานที่รับบริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : สถานที่รับบริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยจะใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อระดับค่านัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยทั้งนี้ จะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นไม่ต่างกัน ก็จะทดสอบด้วยตาราง F-Test และถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นต่างกัน ก็จะทำการทดสอบด้วยตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งการทดสอบจากสมมติฐานทั้ง 2 ตาราง จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จะต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับกรณี que ทดสอบสมมติฐานด้วย F-Test แต่ทว่ากรณีที่ทดสอบสมมติฐานด้วย ตาราง Brown-Forsythe test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ไหนบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 48 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่รับบริการ โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test

ผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม สถานที่รับบริการ	Levene Statistic	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	1.948	0.14
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	1.026	0.35
3.การตอบสนองความต้องการของ ผู้ให้บริการ	4.316*	0.01
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	3.541*	0.03
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อ ผู้ให้บริการ	2.522*	0.02
รวม	3.556*	0.05

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 48 ค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่รับบริการ พบว่าผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่รับบริการโดยรวม มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.14 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 49

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.35 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 49

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 50

ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.03 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 50

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 50

ตาราง 49 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านจำแนกตามสถานที่รับบริการสูงสุด โดยใช้สถิติ F-test

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความเป็นรูปธรรมในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.732	2	0.366	1.262	0.28
ภายในกลุ่ม	115.117	397	0.290		
รวม	115.849	399			
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.442	2	0.221	0.734	0.48
ภายในกลุ่ม	119.531	397	0.301		
รวม	119.974	399			

จากตารางที่ 49 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่ความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่รับบริการ โดยใช้สถิติ F-Test พบว่า ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ สถานที่รับบริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 50 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้าน จำแนกตามสถานที่รับบริการ โดยใช้ Brown-Forsythe test

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มี	แหล่งความ	Statistic	Df1	Df2	Sig.
ความคาดหวังต่อคุณภาพ	แปรปรวน				
ให้บริการของบริการศูนย์ฉีด					
วัคซีนโควิดในพื้นที่					
กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนก					
ตามสถานที่รับบริการ					
การตอบสนองความต้องการของ	Brown-	0.462	2	379.776	0.63
ผู้ให้บริการ	Forsythe				
การสร้างความมั่นใจแก่	Brown-	1.080	2	378.088	0.34
ผู้ให้บริการ	Forsythe				
ความเข้าใจและความเอาใจใส่	Brown-	0.363	2	373.757	0.69
ต่อผู้ให้บริการ	Forsythe				

จากตารางที่ 50 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่ความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่รับบริการ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe test พบว่า

ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ สถานที่รับบริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.2 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยจะใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อระดับค่านัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยทั้งนี้ จะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นไม่ต่างกัน ก็จะทำการทดสอบด้วยตาราง F-Test และถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นต่างกัน ก็จะทำการทดสอบด้วยตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งการทดสอบจากสมมติฐานทั้ง 2 ตาราง จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จะต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับกรณีที่ทดสอบสมมติฐานด้วย F-Test แต่ทราบว่ากรณีที่ทดสอบสมมติฐานด้วย ตาราง Brown-Forsythe test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ไหนบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 51 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการโดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test

ผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ	Levene Statistic	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	3.412*	0.01
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	6.108*	0.00
3.การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	1.835	0.14
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	3.105*	0.02
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	2.752*	0.04
รวม	3.035*	0.02

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 51 ค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ พบว่าผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ โดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.02 ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 52

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 52

ด้านการตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.14 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 54

ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 52

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 52

ตาราง 52 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้าน จำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ โดยใช้ Brown-Forsythe test

ความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มี ความคาดหวังต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีน โควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ราย ด้านจำแนกตามรูปแบบการ ลงทะเบียนเข้ารับบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	Statistic	Df1	Df2	Sig.
ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	Brown- Forsythe	1.929	3	244.951	0.19
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการ บริการ	Brown- Forsythe	3.201	3	243.161	0.20
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	Brown- Forsythe	1.393	3	243.504	0.11
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อ ผู้ให้บริการ	Brown- Forsythe	1.941	3	245.129	0.24

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 52 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงได้ว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการที่มีรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 53 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้าน จำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ โดยใช้สถิติ F-test

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
การตอบสนองความต้องการของ ผู้ใช้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.843	3	0.281	0.952	0.41
ภายในกลุ่ม	116.825	396	0.295		
รวม	117.667	399			

จากตารางที่ 53 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการใช้บริการที่ความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ โดยใช้สถิติ F-Test พบว่าผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.3 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ ลักษณะการรับวัคซีน ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ลักษณะการรับวัคซีนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ลักษณะการรับวัคซีนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยจะใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อระดับค่านัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยทั้งนี้ จะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นไม่ต่างกัน ก็จะทดสอบด้วยตาราง F-Test และถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นต่างกัน ก็จะทำการทดสอบด้วยตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งการทดสอบจากสมมติฐานทั้ง 2 ตาราง จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จะต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับกรณี que ทดสอบสมมติฐานด้วย F-Test แต่ทว่ากรณี que ทดสอบสมมติฐานด้วย ตาราง Brown-Forsythe test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ไหนบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 54 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะการรับวัคซีนโดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test

ผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่รับบริการ	Levene Statistic	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	1.102	0.29
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	2.233	0.13
3.การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.757	0.38

ตาราง 54 (ต่อ)

ผู้ให้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม สถานที่รับบริการ	Levene Statistic	Sig.
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	0.221	0.63
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อ ผู้ให้บริการ	0.764	0.38
รวม	0.385	0.53

จากตารางที่ 54 ค่าความแปรปรวนของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะการรับวัคซีน พบว่าผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะการรับวัคซีนโดยรวม มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.29 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 56

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.13 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 56

ด้านการตอบสนองของความต้องการของผู้ให้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.38 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง

ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.63 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 56

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.38 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 56

ตาราง 55 ความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้าน จำแนกตามลักษณะการรับวัคซีนโดยใช้สถิติ F-test

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
<b>ความเป็นรูปธรรมในการบริการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.607	1	0.607	2.095	0.14
ภายในกลุ่ม	115.243	398	0.290		
รวม	115.849	399			
<b>ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.762	1	0.762	2.545	0.11
ภายในกลุ่ม	119.211	398	0.300		
รวม	119.974	399			
<b>การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ</b>					
ระหว่างกลุ่ม	0.221	1	0.221	0.750	0.38
ภายในกลุ่ม	117.446	398	0.295		
รวม	117.667	399			

ตาราง 55 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.096	1	0.896	0.345	0.55
ภายในกลุ่ม	110.299	398	0.277		
รวม	110.394	399			
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.102	1	0.162	0.554	0.45
ภายในกลุ่ม	116.680	398	0.293		
รวม	116.842	399			

จากตารางที่ 55 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการที่ความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะการรับวัคซีน โดยใช้สถิติ F-Test พบว่า ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ลักษณะการรับวัคซีนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.4 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการให้บริการ ได้แก่ จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่ต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติการทดสอบโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 56 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของ จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านจำแนกตามจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ โดยใช้ Levene's Test

จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	F	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	0.064	0.80
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	5.384*	0.02
3.การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	0.714	0.39
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	4.190	0.08
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	1.931	0.16
รวม	0.511	0.12

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 56 ค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ พบว่าผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการ

ศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงทดสอบค่า t ด้วยวิธี Equal variances assumed

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงทดสอบค่า t ด้วยวิธี Equal variances not assumed

ตาราง 57 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมจำแนกตามจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับและรายด้าน

ความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ	t-test for Equality of Means					
	จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	1 – 2 เข็ม	4.43	0.52	-1.440	396	0.15
	3 เข็มขึ้นไป	4.49	0.54			
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	1 – 2 เข็ม	4.43	0.53	-1.477	57.482	0.14
	3 เข็มขึ้นไป	4.35	0.55			
3.การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	1 – 2 เข็ม	4.49	0.54	-1.296	396	0.19
	3 เข็มขึ้นไป	4.33	0.54			
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	1 – 2 เข็ม	4.43	0.50	-2.361	396	0.19
	3 เข็มขึ้นไป	4.45	0.55			

ตาราง 57 (ต่อ)

ความคาดหวังต่อคุณภาพการ ให้บริการ	t-test for Equality of Means					
	จำนวนวัคซีน ที่เคยได้รับ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อ ผู้ให้บริการ	1 – 2 เข็ม	4.43	0.50	2.779*	396	0.00
	3 เข็มขึ้นไป	4.45	0.55			
รวม	1 – 2 เข็ม	4.43	0.47	-2.439*	396	0.01
	3 เข็มขึ้นไป	4.48	0.50			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 57 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test โดยรวม พบว่าผู้รับบริการทั้ง 1 – 2 เข็ม และ 3 เข็มขึ้นไป มีค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_1$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_0$ ) หมายความว่า จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทางด้านพบว่าผู้รับบริการทั้ง 1 – 2 เข็ม และ 3 เข็มขึ้นไป มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ มีค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ มีค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า จำนวน

วัคซีนที่เคยได้รับที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3.1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติการทดสอบโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 58 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของ เพศ ที่ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test

เพศ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	F	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	0.917	0.33
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	5.644*	0.01
3.การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	2.429	0.12

ตาราง 58 (ต่อ)

เขต ที่ให้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพ ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร	F	Sig.
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	1.702	0.19
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	1.941	0.16
รวม	2.487	0.11

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 58 ค่าความแปรปรวนของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเขต พบว่าผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามเขตโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงทดสอบค่า t ด้วยวิธี Equal variances assumed

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงทดสอบค่า t ด้วยวิธี Equal variances not assumed

ตาราง 59 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ที่มีคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้านจำแนกตามเพศ

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ	t-test for Equality of Means					
	เพศ	$\bar{x}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	ชาย	4.44	0.51	-0.671	398	0.50
	หญิง	4.49	0.53			
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	ชาย	4.43	0.47	-0.691	192.690	0.49
	หญิง	4.47	0.55			
3.การตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการ	ชาย	4.43	0.52	-0.565	398	0.57
	หญิง	4.42	0.56			
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	ชาย	4.44	0.50	-0.280	398	0.77
	หญิง	4.46	0.54			
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	ชาย	4.43	0.49	-0.312	398	0.75
	หญิง	4.45	0.53			
รวม	ชาย	4.43	0.46	-0.524	398	0.60
	หญิง	4.46	0.51			

จากตารางที่ 59 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test พบว่าผู้รับบริการทั้งเพศชายและเพศหญิง มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการและด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ มีค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3.2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ที่ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยจะทำการทดสอบมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อระดับค่านัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยทั้งนี้ จะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นไม่ต่างกัน ก็จะทดสอบด้วยตาราง F-Test และถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นต่างกัน ก็จะทำการทดสอบด้วยตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งการทดสอบจากสมมติฐานทั้ง 2 ตาราง จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จะต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับกรณี que ทดสอบสมมติฐานด้วย F-Test แต่ทว่ากรณี que ทดสอบสมมติฐานด้วย ตาราง Brown-Forsythe test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ไหนบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 60 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้คุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test

ผู้ให้บริการที่มีการรับรู้คุณภาพให้บริการ ของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ	Levene Statistic	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	1.649	0.16
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	0.783	0.53
3.การตอบสนองความต้องการของ ผู้ให้บริการ	1.265	0.28
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	1.634	0.16
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อ ผู้ให้บริการ	0.609	0.65
รวม	1.306	0.26

จากตารางที่ 60 ค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่ต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ พบว่าผู้ให้บริการที่ต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุโดยรวม มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.16 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 61

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.53 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 61

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.28 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 61

ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.16 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 61

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.65 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 61

ตาราง 61 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความเป็นรูปธรรมในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.875	4	0.469	1.668	0.15
ภายในกลุ่ม	111.037	395	0.281		
รวม	112.912	399			
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.692	4	0.423	1.473	0.20
ภายในกลุ่ม	113.371	395	0.287		
รวม	115.062	399			

ตาราง 61 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
การตอบสนองความต้องการของ					
ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.725	4	0.431	1.402	0.23
ภายในกลุ่ม	121.500	395	0.308		
รวม	123.224	399			
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2.003	4	0.501	1.772	0.13
ภายในกลุ่ม	111.649	395	0.283		
รวม	113.652	399			
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อ					
ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2.357	4	0.589	2.145	0.07
ภายในกลุ่ม	108.537	395	0.468		
รวม	110.894	399			

จากตารางที่ 61 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-Test พบว่า ผู้ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3.3 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ รายได้ต่อเดือน ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยจะใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อระดับค่านัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยทั้งนี้ จะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นไม่ต่างกัน ก็จะทดสอบด้วยตาราง F-Test และถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นต่างกัน ก็จะทำการทดสอบด้วยตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งการทดสอบจากสมมติฐานทั้ง 2 ตาราง จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จะต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับกรณี que ทดสอบสมมติฐานด้วย F-Test แต่ทว่ากรณีที่ทดสอบสมมติฐานด้วย ตาราง Brown-Forsythe test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ไหนบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 62 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test

ผู้ให้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการ ของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อ เดือน	Levene Statistic	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	0.214	0.88
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	0.741	0.52
3.การตอบสนองความต้องการของ ผู้ให้บริการ	0.529	0.66
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	0.551	0.64
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อ ผู้ให้บริการ	0.252	0.86
รวม	0.525	0.66

จากตารางที่ 62 ค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่าผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือนโดยรวม มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.88 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 63

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.52 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 63

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.66 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 63

ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.64 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 63

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.86 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 63

ตาราง 63 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-test

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความเป็นรูปธรรมในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.593	3	0.198	0.697	0.55
ภายในกลุ่ม	112.319	396	0.284		
รวม	112.912	399			
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.078	3	0.359	1.249	0.29
ภายในกลุ่ม	113.984	396	0.288		
รวม	115.062	399			

ตาราง 63 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
การตอบสนองความต้องการของ					
ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.895	3	0.442	1.437	0.23
ภายในกลุ่ม	115.772	396	0.308		
รวม	115.772	399			
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.903	3	0.301	1.058	0.36
ภายในกลุ่ม	112.749	396	0.285		
รวม	113.653	399			
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อ					
ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.161	3	0.387	1.398	0.24
ภายในกลุ่ม	109.734	396	0.277		
รวม	110.894	399			

จากตารางที่ 63 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ F-Test พบว่า ผู้ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ จำแนกตามรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3.4 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อาชีพ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : อาชีพแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อาชีพที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยจะให้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยทั้งนี้ จะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นไม่ต่างกัน ก็จะทดสอบด้วยตาราง F-Test และถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นต่างกัน ก็จะทำการทดสอบด้วยตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งการทดสอบจากสมมติฐานทั้ง 2 ตาราง จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จะต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับกรณี que ทดสอบสมมติฐานด้วย F-Test แต่ทว่ากรณี que ทดสอบสมมติฐานด้วย ตาราง Brown-Forsythe test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ไหนบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 64 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test

ผู้ให้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการ ของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ	Levene Statistic	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	0.782	0.50
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	1.023	0.38
3.การตอบสนองความต้องการของ ผู้ให้บริการ	0.563	0.64
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	0.175	0.91
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อ ผู้ให้บริการ	0.444	0.72
รวม	0.212	0.88

จากตารางที่ 64 ค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพโดยรวม มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.50 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 64

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.38 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 65

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.64 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 65

ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.91 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 65

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.72 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 65

ตาราง 65 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ F-test

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความเป็นรูปธรรมในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.755	3	0.585	2.084	0.10
ภายในกลุ่ม	111.157	396	0.281		
รวม	112.912	399			
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.038	3	0.346	1.202	0.30
ภายในกลุ่ม	114.024	396	0.288		
รวม	115.062	399			

ตาราง 65 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
การตอบสนองของความต้องการของ					
ผู้ใช้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.853	3	0.284	0.920	0.43
ภายในกลุ่ม	122.371	396	0.309		
รวม	123.224	399			
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.372	3	0.457	1.614	0.18
ภายในกลุ่ม	112.280	396	0.284		
รวม	113.653	399			
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อ					
ผู้ใช้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.428	3	0.476	1.722	0.16
ภายในกลุ่ม	109.467	396	0.276		
รวม	110.894	399			

จากตารางที่ 65 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามอาชีพ โดยใช้สถิติ F-Test พบว่า ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ อาชีพที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 3.5 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษาสูงสุด ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ระดับการศึกษาสูงสุดแตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาสูงสุดที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยจะใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยทั้งนี้ จะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นไม่ต่างกัน ก็จะทดสอบด้วยตาราง F-Test และถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นต่างกัน ก็จะทำกรทดสอบด้วยตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งการทดสอบจากสมมติฐานทั้ง 2 ตาราง จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จะต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับกรณีที่ทดสอบสมมติฐานด้วย F-Test แต่ทว่ากรณีที่ทดสอบสมมติฐานด้วย ตาราง Brown-Forsythe test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ไหนบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 66 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยรวม และรายด้าน โดยใช้ Levene's Test

ผู้ให้บริการที่มีการรับรู้คุณภาพให้บริการ ของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับ การศึกษาสูงสุด	Levene Statistic	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	1.140	0.86
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	0.009	0.99
3.การตอบสนองความต้องการของ ผู้ให้บริการ	1.099	0.33
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	2.698	0.06
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อ ผู้ให้บริการ	1.860	0.15
รวม	0.618	0.54

จากตารางที่ 66 ค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด พบว่าผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยรวม มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.86 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 หมายความว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 67

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.99 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 หมายความว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 67

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.33 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 67

ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.06 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 67

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.15 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 67

ตาราง 67 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อของคุณภาพให้บริการบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด โดยใช้สถิติ F-test

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความเป็นรูปธรรมในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.157	2	0.579	2.056	0.12
ภายในกลุ่ม	111.755	397	0.281		
รวม	112.912	399			
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.155	2	0.578	2.013	0.13
ภายในกลุ่ม	113.907	397	0.287		
รวม	115.062	399			

ตาราง 67 (ต่อ)

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
การตอบสนองของความต้องการของ					
ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2.099	2	1.050	3.440*	0.03
ภายในกลุ่ม	121.125	397	0.305		
รวม	123.221	399			
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	2.485	2	1.243	4.438*	0.01
ภายในกลุ่ม	111.167	397	0.280		
รวม	113.653	399			
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อ					
ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	3.084	2	0.948	5.677*	0.00
ภายในกลุ่ม	107.811	397	0.253		
รวม	110.894	399			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 67 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ F-Test พบว่า ผู้ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านการตอบสนองของความต้องการของผู้ให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ มีค่า Sig. ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน

กันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ดังนั้นจึงต้องนำผลดังกล่าวมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) เพื่อดูว่าคู่ไหนบ้างที่มีความแตกต่างกัน ดังตาราง 68

ตาราง 68 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด เป็นรายคู่ โดยใช้ LSD ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
สูงสุด	$\bar{x}$	4.20	4.40	4.49
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.20	-	-0.20* (0.05)	-0.28* (0.01)
ปริญญาตรี	4.40	-	-	-0.08 (0.15)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.49	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 68 เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยใช้ LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.05 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่

กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาตรี มีการรับรู้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ให้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี มีความการรับรู้ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตาราง 69 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ให้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด เป็นรายคู่ โดยใช้ LSD ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
สูงสุด				
	$\bar{x}$	4.27	4.43	4.45
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.27	-	-0.15 (0.11)	-0.29* (0.00)
ปริญญาตรี	4.43	-	-	-0.13* (0.05)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.45	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 69 เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับการรับรู้ของผู้ให้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ โดยใช้ LSD พบว่า ผู้ให้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงสุด

ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน

ผู้ให้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.05 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี มีความการรับรู้ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ตาราง 70 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษาสูงสุด เป็นรายคู่ โดยใช้ LSD ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่าปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
สูงสุด	$\bar{x}$	4.25	4.42	4.57
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4.25	-	-0.16 (0.09)	-0.31* (0.00)
ปริญญาตรี	4.42	-	-	-0.15* (0.01)
สูงกว่าปริญญาตรี	4.57	-	-	-

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 70 เปรียบเทียบรายคู่ระหว่างระดับการศึกษาสูงสุดกับการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ โดยใช้ LSD พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี มีความการรับรู้ ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

ส่วนคู่อื่นๆไม่พบความแตกต่างเป็นรายคู่ อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ สิทธิประโยชน์ผู้รับบริการในการฉีดวัคซีน จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4.1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : สถานที่รับบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : สถานที่รับบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยจะใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธ

สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อระดับค่านัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยทั้งนี้ทั้งนั้น จะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นไม่ต่างกัน ก็จะทดสอบด้วยตาราง F-Test และถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นต่างกัน ก็จะทำการทดสอบด้วยตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งการทดสอบจากสมมติฐานทั้ง 2 ตาราง จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จะต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับกรณีที่ทดสอบสมมติฐานด้วย F-Test แต่ทว่ากรณีที่ทดสอบสมมติฐานด้วย ตาราง Brown-Forsythe test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ไหนบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 71 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่รับบริการ โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test

ผู้ให้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่รับบริการ	Levene Statistic	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	1.615	0.20
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	3.975*	0.02
3.การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	4.211*	0.01
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	4.363*	0.01
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	3.719*	0.02
รวม	3.556	0.06

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 71 ค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่รับบริการ พบว่าผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่รับบริการโดยรวม มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.20 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 72

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 73

ด้านการตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 73

ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 73

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.02 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 73

ตาราง 72 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามสถานที่รับบริการสูงสุด โดยใช้สถิติ F-test

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความเป็นรูปธรรมในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.740	2	0.370	1.310	0.27
ภายในกลุ่ม	112.172	397	0.283		
รวม	112.912	399			

จากตารางที่ 72 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ต่อคุณภาพการใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่รับบริการสูงสุด โดยใช้สถิติ F-Test พบว่า ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ สถานที่รับบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 73 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามสถานที่รับบริการ โดยใช้ Brown-Forsythe test

การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมจำแนกตามสถานที่รับบริการ	แหล่งความแปรปรวน	Statistic	Df1	Df2	Sig.
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	Brown-Forsythe	0.723	2	385.846	0.48
การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	Brown-Forsythe	0.324	2	385.780	0.72
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	Brown-Forsythe	1.316	2	386.530	0.26
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	Brown-Forsythe	0.345	2	384.536	0.70

จากตารางที่ 73 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานที่รับบริการ โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe test พบว่า ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ สถานที่รับบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4.2 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยจะใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยทั้งนี้ จะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นไม่ต่างกัน ก็จะทดสอบด้วยตาราง F-Test และถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นต่างกัน ก็จะทำการทดสอบด้วยตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งการทดสอบจากสมมติฐานทั้ง 2 ตาราง จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จะต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับกรณี que ทดสอบสมมติฐานด้วย F-Test แต่ทว่ากรณีที่ทดสอบสมมติฐานด้วย ตาราง Brown-Forsythe test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ไหนบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ที่ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 74 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test

ผู้ให้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียน	Levene Statistic	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	2.681*	0.04
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	1.198	0.31
3.การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	1.953	0.12
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	3.623*	0.01
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	4.503*	0.00
รวม	2.086	0.10

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 74 ค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ พบว่าผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ โดยรวม มีค่าเท่ากับ 0.10 ค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 75

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.31 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 76

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.12 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 76

ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 75

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 75

ตาราง 75 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ โดยใช้ Brown-Forsythe test

การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมจำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ	แหล่งความแปรปรวน	Statistic	Df1	Df2	Sig.
ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	Brown-Forsythe	1.922	3	257.609	0.12

ตาราง 75 (ต่อ)

การรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวม จำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ	แหล่งความแปรปรวน	Statistic	Df1	Df2	Sig.
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ	Brown-Forsythe	1.341	3	242.399	0.26
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	Brown-Forsythe	1.016	3	239.819	0.38

จากตารางที่ 75 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงได้ว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ที่มีรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 76 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ โดยใช้สถิติ F-test

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการ					
บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	1.604	3	0.535	1.903	0.12
ภายในกลุ่ม	111.308	396	0.281		
รวม	112.912	399			
การตอบสนองความต้องการของ					
ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.614	3	0.205	0.661	0.57
ภายในกลุ่ม	122.611	396	0.310		
รวม	123.224	399			

จากตารางที่ 76 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ โดยใช้สถิติ F-Test พบว่า ผู้ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ และด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4.3 ผู้ให้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ ลักษณะการรับวัคซีน ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ลักษณะการรับวัคซีนที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ลักษณะการรับวัคซีนที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) โดยจะใช้กลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) เมื่อระดับค่านัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยทั้งนี้ จะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นไม่ต่างกัน ก็จะทดสอบด้วยตาราง F-Test และถ้าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มนั้นต่างกัน ก็จะทำการทดสอบด้วยตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งการทดสอบจากสมมติฐานทั้ง 2 ตาราง จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และเมื่อมีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อย 1 คู่ จะต้องนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) สำหรับกรณี que ทดสอบสมมติฐานด้วย F-Test แต่ทว่ากรณีที่ทดสอบสมมติฐานด้วย ตาราง Brown-Forsythe test เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ไหนบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 77 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะการรับวัคซีน โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test

ผู้ให้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการ ของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะการ รับวัคซีน	Levene Statistic	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	2.487	0.11
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	3.634*	0.05
3.การตอบสนองความต้องการของ ผู้ให้บริการ	3.035	0.08

ตาราง 77 (ต่อ)

ผู้ให้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการ ของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะการ รับวัคซีน	Levene Statistic	Sig.
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	3.830*	0.05
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อ ผู้ให้บริการ	5.668*	0.01
รวม	3.058	0.08

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 77 ค่าความแปรปรวนของผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะการรับวัคซีน พบว่าผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะการรับวัคซีนโดยรวม มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.11 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 78

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.05 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 79

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.08 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 หมายความว่ายอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ F-Test ดังตาราง 78

ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.05 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 79

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่าปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ดังนั้นจึงต้องทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ Brown-Forsythe test ดังตาราง 79

ตาราง 78 ความแตกต่างระหว่างการรับรู้ต่อคุณภาพที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามลักษณะการรับวัคซีนโดยใช้สถิติ F-test

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ความเป็นรูปธรรมในการบริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.275	1	0.275	0.972	0.32
ภายในกลุ่ม	112.637	398	0.283		
รวม	112.912	399			
การตอบสนองความต้องการของ ผู้ให้บริการ					
ระหว่างกลุ่ม	0.614	1	0.205	0.661	0.57
ภายในกลุ่ม	122.611	398	0.310		
รวม	123.224	399			

จากตารางที่ 78 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามลักษณะการรับวัคซีนโดยใช้สถิติ F-Test พบว่า ผู้ให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ลักษณะการรับวัคซีนที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็น

รูปธรรมในการบริการ และด้านการตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตาราง 79 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รายด้านจำแนกตามลักษณะการรับวัคซีน โดยใช้ Brown-Forsythe test

การรับรู้ของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวม จำแนกตามลักษณะการรับวัคซีน	แหล่งความแปรปรวน	Statis-tic	Df1	Df2	Sig.
ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	Brown-Forsythe	1.219	1	179.597	0.27
การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	Brown-Forsythe	1.794	1	174.708	0.18
ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	Brown-Forsythe	0.586	1	175.571	0.44

จากตารางที่ 79 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยการรับรู้ของผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงได้ว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) นั่นคือ ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ที่มีรูปแบบลักษณะการรับวัคซีน แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4.4 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติการทดสอบโดยใช้กลุ่มตัวอย่างสองกลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent Sample t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 80 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของ จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ โดยรวมและรายด้าน โดยใช้ Levene's Test

จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	F	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	0.601	0.43
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ	0.878	0.34
3.การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	1.235	0.26
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	1.073	0.31
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	0.012	0.91
รวม	2.063	0.15

จากตารางที่ 80 ค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ พบว่าผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ดังนั้นจึงทดสอบค่า t ด้วยวิธี Equal variances assumed

ตาราง 81 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้มีคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมจำแนกตามจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ โดยรวมและรายด้าน

การรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ	t-test for Equality of Means					
	จำนวน วัคซีนที่เคย ได้รับ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig. (2-tailed)
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	1 - 2 เข็ม	4.43	0.57	-1.556	398	0.12
	3 เข็มขึ้นไป	4.49	0.52			
2.ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการ บริการ	1 - 2 เข็ม	4.42	0.60	-2.440*	398	0.01
	3 เข็มขึ้นไป	4.49	0.52			
3.การตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการ	1 - 2 เข็ม	4.30	0.61	-1.479	398	0.14
	3 เข็มขึ้นไป	4.42	0.54			
4.การสร้างเชื่อมั่นแก่ ผู้ใช้บริการ	1 - 2 เข็ม	4.29	0.59	-2.282*	398	0.02
	3 เข็มขึ้นไป	4.48	0.52			
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ ต่อผู้ใช้บริการ	1 - 2 เข็ม	4.34	0.54	-1.607	398	0.10
	3 เข็มขึ้นไป	4.46	0.52			
รวม	1 - 2 เข็ม	4.32	0.56	-1.983*	398	0.04
	3 เข็มขึ้นไป	4.47	0.49			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 81 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ โดยใช้สถิติ Independent Sample t-test โดยรวม พบว่าผู้รับบริการทั้ง 1 - 2 เข็มและ 3 เข็มขึ้นไป มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ มีค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทางด้านพบว่าผู้รับบริการทั้ง 1 - 2 เข็มและ 3 เข็มขึ้นไป มีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ มีค่า Sig.(2-tailed) มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับที่แตกต่างกันมีการรับรู้คุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ และ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ มีค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 5 ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เขียนเป็นสมมติฐานดังนี้

$H_0$  : ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

$H_1$  : ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกัน

โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's Test ซึ่งตั้งสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

$H_1$  : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ตาราง 82 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยใช้ Levene's Test

ผู้ให้บริการคุณภาพให้บริการ ศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	Levene Statistic	Sig.
1.ความเป็นรูปธรรมในการบริการ	3.186*	0.00
2.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ	3.520*	0.00
3.การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ	3.256*	0.00
4.การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ	6.681*	0.00
5.ความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ	6.681*	0.00
รวม	3.479*	0.00

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 82 ค่าความแปรปรวนของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ให้บริการที่แตกต่างกันมีคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ มีค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) แสดงว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผู้ทำการวิจัยได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ที่มีคุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้การวิเคราะห์เป็นการ

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองค่า ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยค่าเฉลี่ยทั้งสองค่านี้วัด มาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่สัมพันธ์ โดยอาจจะวัดมาจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียวกัน 2 ครั้ง หรือวัดมาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ได้มาจากการจับคู่คุณลักษณะที่เท่าเทียม มีวิธีการคำนวณหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยทำการหาค่าเฉลี่ยรวม (Composite Score) ของตัวแปรทั้ง 5 ตัวได้แก่ ความเป็นรูปธรรมในการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ การสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อ ค่า Sig.(2-tailed) น้อยกว่า 0.05 ผลการสมมติฐาน

ตาราง 83 แสดงผลวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

คุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร	ความคาดหวัง		การรับรู้		t	df	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.			
1. ด้านความเป็นรูปธรรมใน การบริการ	4.47	0.53	4.46	0.53	0.40*	399	0.00
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ ในการบริการ	4.47	0.54	4.46	0.53	0.47*	399	0.00
3. ด้านการตอบสนองความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	4.42	0.54	4.41	0.55	0.67*	399	0.00

ตาราง 83 (ต่อ)

คุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร	ความคาดหวัง		การรับรู้		t	df	Sig.
	$\bar{x}$	S.D.	$\bar{x}$	S.D.			
4. ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ ผู้ใช้บริการ	4.47	0.54	4.45	0.53	1.18*	399	0.00
5. ด้านความเข้าใจและความ เอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ	4.47	0.54	4.45	0.52	1.35*	399	0.00
รวม	4.46	0.49	4.45	0.50	1.00*	399	0.00

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 83 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยทดสอบค่าสถิติ Paired t-test สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

โดยรวม พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า โดยรวมผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.46) สูงกว่าการรับรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.45) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แสดงให้เห็นว่า ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.47) สูงกว่าการรับรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.47) สูงกว่าการรับรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.46)

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.42) สูงกว่าการรับรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.41)

ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.47) สูงกว่าการรับรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ พบว่า มีค่า Sig.(2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และ ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการของผู้ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แสดงให้เห็นว่า ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการผู้ให้บริการไม่พึงพอใจในการบริการ เนื่องจาก ผู้ใช้บริการมีความคาดหวัง (ค่าเฉลี่ย 4.47) สูงกว่าการรับรู้ (ค่าเฉลี่ย 4.45)

ตาราง 84 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน	สถิติที่ใช้
1.1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	T-Test
1.2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	สอดคล้องกับสมมติฐาน	One – way Anova
1.3 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ รายได้ต่อเดือน ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One – way Anova
1.4 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อาชีพ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One – way Anova
1.5 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษา ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One – way Anova
2.1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน	One – way Anova

ตาราง 84 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน	สถิติที่ใช้
2.2 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	One – way Anova
2.3 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สิทธิประโยชน์ ผู้รับบริการในการฉีดวัคซีน ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	One – way Anova
2.4 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	T-Test
3.1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	T-Test
3.2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	One – way Anova
3.3 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	One – way Anova
3.4 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	One – way Anova

ตาราง 84 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	สถิติที่ใช้
	สมมติฐาน	
3.5 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษา ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	One – way Anova
4.1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	One – way Anova
4.2 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	One – way Anova
4.3 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สิทธิประโยชน์ผู้รับบริการในการฉีดวัคซีน ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	ไม่สอดคล้องกับ สมมติฐาน	One – way Anova
4.4 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	T-Test
5. ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังและการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน	สอดคล้องกับ สมมติฐาน	Paired Simples t-test

## บทที่ 5

### บทย่อ สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

#### บทย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยลักษณะการใช้บริการและความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่เคยเข้ารับบริการฉีดวัคซีนโควิดจากการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป เคยได้รับวัคซีนโควิดอย่างน้อย 1 เข็ม กรณีผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย อายุระหว่าง 16-18 ปี ต้องลงนามให้ความยินยอมร่วมกับบิดา มารดาหรือผู้ปกครอง จำนวน 400 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ซึ่งแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและปัจจัยลักษณะการใช้บริการ ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เป็นคำถามปลายเปิด ทดสอบความเชื่อมั่น มีค่าเท่ากับ ร้อยละ 95 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ใช้อธิบายความถี่และร้อยละของข้อมูล ค่าเฉลี่ย ใช้อธิบายระดับของข้อมูล ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้อธิบายความเบี่ยงเบนของข้อมูล ค่าสถิติ t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปรที่มี 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent samples t-test และค่าสถิติ F-test หรือ One-way ANOVA ใช้เปรียบเทียบตัวแปรที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติได้ทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยใช้วิธี LSD และใช้ Brown-Forsythe เมื่อค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน ในเรื่องของความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่สัมพันธ์กัน (Paired Samples t-test) เป็นการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองค่า ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ โดยค่าเฉลี่ยทั้งสองค่านี้วัดมาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่สัมพันธ์ โดยอาจจะวัดมาจากกลุ่มตัวอย่างกลุ่มเดียวกัน 2 ครั้ง หรือวัดมาจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่ได้มาจากการจับคู่คุณลักษณะที่เท่าเทียม

## สรุปผลการวิจัย

สรุปผลในการวิจัย ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร นำเสนอเป็น 2 ส่วน รายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

โดยได้แบ่งผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามและปัจจัยลักษณะการใช้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยลักษณะการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่างการวิจัยครั้งนี้ใช้ประชากรกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ประชากรผู้ที่เคยเข้ารับบริการฉีดวัคซีนโควิดจากการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ที่มีอายุตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป เคยได้รับวัคซีนโควิดอย่างน้อย 1 เข็ม กรณีผู้มีส่วนร่วมในการวิจัย อายุระหว่าง 16-18 ปี ต้องลงนามให้ความยินยอมร่วมกับบิดา มารดาหรือผู้ปกครอง จำนวน 400 คน ผลการวิเคราะห์ ผู้ใช้บริการของประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชีพ ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ที่เคยเข้ารับบริการฉีดวัคซีนโควิดจากการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีช่วงอายุ 26-35 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมา มีช่วงอายุ 36-45 ปี จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 และน้อยที่สุดอยู่ในช่วง 46-55 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001-40,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 รองลงมา เป็นต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 20,000 บาท จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 และน้อยที่สุดอยู่ที่ 60,001 บาทขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18.0 อาชีพส่วนใหญ่เป็น ผู้มีรายได้ประจำ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/พนักงานเอกชน จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 รองลงมา ไม่ได้ประกอบอาชีพ เช่น แม่บ้าน/เกษียณอายุ/นักเรียน/นิสิต/นักศึกษา จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.0 และน้อยที่สุดเจ้าของธุรกิจ/เจ้าของกิจการ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 การศึกษาส่วนใหญ่ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 64.0 รองลงมา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0 และน้อยที่สุดต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.0 และผลการวิเคราะห์ข้อมูลจำแนกตามปัจจัยลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ สิทธิประโยชน์ผู้รับบริการในการฉีดวัคซีน จำนวนวัคซีนที่เคย

ได้รับ พบว่า ส่วนใหญ่ได้รับลักษณะสถานที่หน่วยบริการฉีดวัคซีนโควิด-19 นอกสถานพยาบาล จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 รองลงมาเป็นสถานที่โรงพยาบาลรัฐบาล จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 และ สถานที่โรงพยาบาลเอกชน จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.0 ตามลำดับ ต่อมารูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการที่ใช้บริการมากที่สุด คือ หมอพร้อม/ไทยร่วมใจ มีจำนวน 195 คน คิดเป็นร้อยละ 49.0 รองลงมาเว็บไซต์ของสถานพยาบาล จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 22.0 และน้อยที่สุดลงทะเบียน ณ จุดฉีดวัคซีน (Walk in) จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.0 ส่วนใหญ่ลักษณะการรับวัคซีน คือ รับบริการแบบไม่ได้ลงทะเบียน (Walk In) จำนวน 292 คน คิดเป็นร้อยละ 73.0 และ ลงทะเบียนล่วงหน้า จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.0 จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับส่วนใหญ่จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับคือ 3 เข็มขึ้นไป จำนวน 349 คน คิดเป็นร้อยละ 87.0 และ 1 - 2 เข็ม จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 13.0 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังคุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผู้ให้บริการมีความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีความคาดหวังในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ให้บริการมีความคาดหวังของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีความคาดหวังในระดับสูงมากทุกด้าน โดยด้านที่ผู้ให้บริการมีความคาดหวังมากที่สุดเท่ากัน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับสูงมาก โดยข้อสูงที่สุดคือ ข้อ (2) อุปกรณ์สำหรับให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมาคือ ข้อ (3) อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบ Qrcode ในการติดตามเอกสาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 และน้อยที่สุดคือ ข้อ (1) พื้นที่ภายในศูนย์ฉีดวัคซีน กว้างขวางไม่แออัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับสูงมาก โดยข้อสูงที่สุดคือ ข้อ (5) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามคิว (ลำดับ) อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 รองลงมาคือ ข้อ (6) การให้บริการทุกครั้ง มีคุณภาพสม่ำเสมอ และ ข้อ (7) มีการ

ให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 และน้อยที่สุด ข้อ (8) เจ้าหน้าที่แจ้งให้ ผู้รับบริการทราบว่าทำอะไรได้ให้แก่ผู้รับบริการในช่วงเวลาใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ตามลำดับ

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับสูงมาก โดยข้อสูงที่สุดคือ ข้อ (11) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 รองลงมาคือ ข้อ (12) มีความรวดเร็วในการให้บริการทั้งบริการทางการแพทย์ และไม่ใช้บริการทางการแพทย์ เช่น ขั้นตอนการกรอกเอกสาร การวัดความดัน การจัดคิวฉีดวัคซีน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 และน้อยที่สุด ข้อ (10) ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการ หรือเข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวก เช่น สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้กับผู้รับบริการ มีเบอร์โทรศัพท์หรือจุดประสานงานที่สามารถติดต่อได้สะดวก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 ตามลำดับ

ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับสูงมากโดยข้อสูงที่สุดคือ ข้อ (16) เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรและสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมาคือ ข้อ (15) มีทักษะและความเชี่ยวชาญกับงานที่บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ฉีดวัคซีนมีความเชี่ยวชาญ แม่นยำในเรื่องของการฉีดวัคซีนเข้ากล้ามเนื้อ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และน้อยที่สุด ข้อ (13) เจ้าหน้าที่สามารถสร้างความมั่นใจในการบริการให้กับผู้รับบริการได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ตามลำดับ

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคาดหวังในระดับสูงมาก โดยข้อสูงที่สุดคือ ข้อ (20) เจ้าหน้าที่ใช้คำพูดในการสื่อสารกับท่านอย่างเป็นมิตรและเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 รองลงมาคือ ข้อ (19) เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และน้อยที่สุด ข้อ (17) เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ท่านเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้คุณภาพการให้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ผู้ใช้บริการมีการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยรวมมีการรับรู้ในระดับสูงมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการมีของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีการรับรู้ในระดับสูงมากทุกด้าน โดยด้านที่ผู้ใช้บริการมีการรับรู้มากที่สุด ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาคือ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและ

ความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ

ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับสูงมาก โดยข้อสูงที่สุดคือ ข้อ (2) อุปกรณ์สำหรับให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานและสะอาด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 รองลงมาคือ ข้อ (3) อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีเพียงพอและทันสมัย เช่น คอมพิวเตอร์ ระบบQrcode ในการติดตามเอกสาร เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และน้อยที่สุด ข้อ (1) พื้นที่ภายในศูนย์ฉีดวัคซีน กว้างขวางไม่แออัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 ตามลำดับ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับสูงมาก เท่ากันทุกข้อ ได้แก่ ข้อ (5) เจ้าหน้าที่ให้บริการตามคิว (ลำดับ) อย่างชัดเจน ข้อ (6) การให้บริการทุกครั้ง มีคุณภาพสม่ำเสมอ ข้อ (7) มีการให้บริการตรงตามเวลานัดหมาย และข้อ (8) เจ้าหน้าที่แจ้งให้ผู้รับบริการทราบว่า จะทำอะไรให้แก่อผู้รับบริการในช่วงเวลาใด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับสูงมาก โดยข้อสูงที่สุดคือ ข้อ (11) เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมาคือ ข้อ (12) มีความรวดเร็วในการให้บริการทั้งบริการทางการแพทย์และไม่ใช้บริการทางการแพทย์ เช่น ขั้นตอนการกรอกเอกสาร การวัดความดัน การจัดคิวฉีดวัคซีน เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 และน้อยที่สุด ข้อ (10) ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการ หรือเข้าถึงการให้บริการได้อย่างสะดวก เช่น สถานที่ให้บริการอยู่ใกล้กับผู้รับบริการ มีเบอร์โทรศัพท์หรือจุดประสานงานที่สามารถติดต่อได้สะดวก เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 ตามลำดับ

ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับสูงมาก โดยข้อสูงที่สุดคือ ข้อ (15) มีทักษะและความเชี่ยวชาญกับงานที่บริการ เช่น เจ้าหน้าที่ฉีดวัคซีนมีความเชี่ยวชาญ แม่นยำในเรื่องของการฉีดวัคซีนเข้ากล้ามเนื้อ เป็นต้น และข้อ (16) เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรและสุภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาคือ ข้อ (13) เจ้าหน้าที่สามารถสร้างความมั่นใจในการบริการให้กับผู้รับบริการได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 และน้อยที่สุด ข้อ (14) ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ตามลำดับ

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ผู้ตอบแบบสอบถามมีการรับรู้ในระดับสูงมาก โดยข้อสูงที่สุดคือ ข้อ (18) เจ้าหน้าที่เข้าใจความต้องการและจุดประสงค์ในการมาใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 รองลงมาคือ ข้อ (20) เจ้าหน้าที่ใช้

คำพูดในการสื่อสารกับท่านอย่างเป็นทางการและเป็นมิตรและเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 และน้อยที่สุด ข้อ (19) เจ้าหน้าที่คำนึงถึงประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นหลัก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 ตามลำดับ

### การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสมมติฐาน

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานและการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่สัมพันธ์กัน (Paired Samples t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐาน (Inferential statistic) จำนวน 5 ข้อดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

1.1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

1.2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ

ผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 26-35 ปี มีความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ แตกต่างกับกับผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 36-45 ปี

ผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 26-35 ปี มีความคาดหวังด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ แตกต่างกับกับผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป

ผู้ใช้บริการที่มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีอายุ 16-25 ปี มีความคาดหวังด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ





การบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

1.4 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อาชีพ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

1.5 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ ระดับการศึกษาสูงสุด ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ สิทธิประโยชน์ผู้รับบริการในการฉีดวัคซีน จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2.1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า สถานที่รับบริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2.2 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการแตกต่างกัน มีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความ

เป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2.3 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ ลักษณะการรับวัคซีน ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะการรับวัคซีนที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน

2.4 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้รับบริการทั้ง 1 - 2 เข็มและ3เข็มขึ้นไป มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ในด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ให้บริการจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการทั้ง 1เข็ม/2เข็มและ3เข็มขึ้นไป มีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ ต่อจำนวนวัคซีนที่เคยได้รับที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ อาชีพ ระดับการศึกษา ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

3.1 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการที่ไม่แตกต่างกัน

3.2 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ที่ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน

3.3 ผู้ใช้บริการที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ต่อเดือน ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า จำแนก



ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี มีการรับรู้ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน

ผู้ใช้บริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่มีระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี มีความการรับรู้ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 4 ปัจจัยลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ สิทธิประโยชน์ผู้รับบริการในการฉีดวัคซีน จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

4.1 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ สถานที่รับบริการ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า สถานที่รับบริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน

4.2 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ รูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ที่มีรูปแบบการลงทะเบียนเข้ารับบริการ มีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการไม่แตกต่างกัน

4.3 ผู้ใช้บริการที่มีลักษณะการใช้บริการ ได้แก่ ลักษณะการรับวัคซีน ที่ใช้บริการที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพให้บริการของบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิดในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะการรับวัคซีนที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างเชื่อมั่นแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ไม่แตกต่างกัน



## อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษา ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีประเด็นอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความคาดหวัง พบว่า ตัวแปรที่มีความคาดหวังแตกต่างกัน ประกอบด้วย อายุ โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 อายุ ที่แตกต่างกันมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ในเรื่อง ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ที่แตกต่างกัน เนื่องจากผู้ที่มีอายุที่ต่างวัยกัน สภาพของภาวการณ์คิด การเห็น การตัดสินใจ การคาดหวังก็จะต่างกันออกไปด้วยอาจเกิดขึ้นจากประสบการณ์ของแต่ละวัยแต่ละสมัยที่ต่างกัน ซึ่งได้สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการรับบริการของญาติผู้ป่วย หอผู้ป่วยเครื่องช่วยหัวใจ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์ ของ สะอาด ทองย้อย ในปี 2563 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ในด้านของอายุแตกต่างกันมีความคาดหวังและได้รับความเป็นจริงในการรับบริการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ( $P < 0.05$ ) ในรายคู่ระหว่าง 26-35ปี กับ 36-45ปี, 26-35ปี กับ 56- 65 ปี และ 66ปีขึ้นไป, 16-25ปี กับ 56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป และ 16-25ปี กับ 36-45ปี

2. ผลการวิเคราะห์การรับรู้ พบว่า ตัวแปรที่มีการรับรู้แตกต่างกัน ประกอบด้วย ระดับการศึกษา และ จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ โดยสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ในเรื่อง ด้านการตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้าง ความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ที่แตกต่างกัน เนื่องจาก ระดับการศึกษามีสติปัญญาของแต่ละบุคคลทำให้เกิดการรับรู้ที่แตกต่างกัน ผู้ที่มีการศึกษาสูงจะมีความรู้ ความเข้าใจในการรับรู้ข่าวสารได้รวดเร็วและได้ดีกว่าผู้ที่มีระดับ การศึกษาต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง การรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อ พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 ของ ณัชชา เจริญไชย ในปี 2562 พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน ทำให้การรับรู้ต่อพระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 แตกต่างกันได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาตรี, ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี แสดงให้เห็นว่าโดยกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรีจะมีการได้รับการรับรู้มากกว่ากลุ่มอื่น

2.2 จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ที่แตกต่างกันมีการรับรู้ต่อคุณภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 ในเรื่อง ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการและด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ เนื่องจากหลังจากการที่ผู้รับบริการได้รับบริการแล้วนั้น ผู้ที่รับบริการวัคซีน 3 เข็มมีการรับรู้ที่ดีกว่าผู้รับบริการวัคซีน 1-2 เข็ม ทำให้มีความเชื่อมั่นในศักยภาพที่แตกต่างกัน ผู้บริการจึงมีการรับรู้ที่แตกต่างกันไปด้วย

3. เมื่อนำความคาดหวังและการรับรู้มาเปรียบเทียบกัน พบว่า มีความแตกต่างกันสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้ ความคาดหวังของคุณภาพการให้บริการและการรับรู้ของคุณภาพการให้บริการ มีด้านดังต่อไปนี้ ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการบริการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ให้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ความคาดหวังสูงกว่าการรับรู้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงให้เห็นว่า ผู้ใช้บริการไม่พึงพอใจต่อการรับบริการ ทั้งนี้เป็นเพราะ ผู้รับบริการนั้นมีความคาดหวังไว้สูง มากกว่าผลการรับรู้ที่ได้รับ เนื่องจากมนุษย์นั้นจะตอบสนองสิ่งเร้าต่างๆ ทั้งในเรื่องของวัตถุสิ่งของ ทั้งนี้การที่ผู้รับบริการจะสามารถรับรู้และแสดงการรับรู้ออกมาได้นั้น จะต้องอาศัยสิ่งเร้า การสัมผัส การตีความหมายจากสิ่งสัมผัสที่ได้รับ หรือประสบการณ์เดิมที่เคยพบเจอมาก่อนหน้า สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของการบริการของร้านขนมหวานในรูปแบบคาเฟ่ขนมหวานในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร ของ พรนภา ธนโพธิวิรัตน์ และคณะ ในปี 2562 พบว่า จากผลการศึกษาทดสอบสมมติฐานของการเปรียบเทียบความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของผู้ใช้บริการร้านขนมหวานในรูปแบบคาเฟ่ขนมหวาน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ การวิจัยความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

#### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ในด้านความคาดหวัง พบว่า ตัวแปรที่มีความแตกต่างกัน สามารถเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้

1.1 อายุ ในรายคู่ระหว่าง 26-35ปี กับ 36-45ปี, 26-35ปี กับ 56- 65 ปี และ 66ปีขึ้นไป, 16-25ปี กับ 56-65 ปี และ 66 ปีขึ้นไป และ 16-25ปี กับ 36-45ปี พบว่า ความคาดหวังแตกต่างกัน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้ใจได้ในการ

บริการ ด้านสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้น ศูนย์ฉีดวัคซีนควร มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้เพียงพอ เช่น เอกสารที่เป็นกระดาษสำหรับผู้ที่มีอายุมากที่ไม่ทันเทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัย เช่น ระบบ Qrcode สำหรับผู้ที่มีอายุน้อยเท่าทันต่อเทคโนโลยี เพราะอายุที่แตกต่างกันทำให้มีความคาดหวังแตกต่างกัน เพราะศูนย์ฉีดวัคซีนอาจจะมีอุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอและไม่ทันสมัยมากพอ ทำให้ผู้ที่มีอายุน้อยมีความคาดหวังในเรื่องของเทคโนโลยีที่ทันสมัย และอยากได้รับความสะดวกรวดสบายในการเข้ารับบริการ

2. ในด้านการรับรู้ พบว่า ตัวแปรที่มีความแตกต่างกัน สามารถเรียงลำดับความสำคัญได้ดังนี้

2.1 ระดับการศึกษา ในรายคู่ระหว่าง ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาตรี, ต่ำกว่าปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี และ ปริญญาตรี กับ สูงกว่าปริญญาตรี พบว่า การรับรู้แตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการ และด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ เพราะผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงจะได้รับรู้ข่าวสารแตกต่างกับผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำ ดังนั้นทางศูนย์ฉีดวัคซีนจึงควรให้บุคลากรเพิ่มทักษะและความเชี่ยวชาญในงานบริการมากขึ้น เพื่อตอบสนองให้กับกลุ่มผู้ใช้บริการได้ดีขึ้น

2.2 จำนวนวัคซีนที่เคยได้รับ ในรายคู่ วัคซีนระหว่าง 1 - 2 เข็ม กับ 3 เข็ม พบว่า การรับรู้แตกต่างกัน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ใช้บริการและด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ใช้บริการ ดังนั้น ศูนย์ฉีดวัคซีนควรทำให้ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัยเมื่อได้รับวัคซีนเข้าสูร่างกาย เช่น การแจ้งอาการความแตกต่างของร่างกายเมื่อเข้ารับวัคซีนของแต่ละเข็ม เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับทราบผลหลังจากการฉีดวัคซีน อีกทั้งเจ้าหน้าที่ควรสร้างความมั่นใจในการบริการให้แก่ผู้รับบริการได้รับรู้ รู้สึกได้

3. ผู้มารับบริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ในพื้นที่กรุงเทพมหานครส่วนใหญ่มีความคาดหวังในคุณภาพการให้บริการในภาพรวมสูงกว่าการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการบริการยังไม่เป็นที่พึงพอใจของผู้มารับบริการควรมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มระดับการรับรู้ในคุณภาพการให้บริการทางศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด ควรปรับปรุงด้านต่างๆดังนี้

3.1 ด้านความเป็นรูปธรรมในการบริการ ศูนย์ฉีดวัคซีนควรปรับปรุงสถานที่ให้ดูกว้างขวางไม่แออัด ผู้ที่เกี่ยวข้องควรใช้อุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีและสะอาดอยู่ตลอดเวลา

รวมทั้งจัดหาเครื่องมือที่ทันสมัย และควรมีบุคลากรที่เพียงพอเพื่อความสะดวกของการให้บริการ และรวดเร็วทันท่วงที เพื่อสร้างการรับรู้ที่ดีขึ้นและสร้างความพึงพอใจในการบริการที่ดีมากขึ้น

3.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ในการบริการ ดังนั้นศูนย์ฉีดวัคซีนควรให้บุคลากรให้บริการผู้รับบริการเป็นไปตามลำดับคิวและให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้ ควรจะแจ้งผู้รับบริการว่าจะกระทำการใดในช่วงเวลาใด ส่งเสริมบุคลากรให้ตระหนักถึงคุณภาพการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และเพิ่มการอบรม ความสามารถ ในการให้บริการให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อสร้างการรับรู้ที่ดีขึ้นและสร้างความพึงพอใจในการบริการที่ดีมากขึ้น

3.3 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังนั้นศูนย์ฉีดวัคซีนควรรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ส่งเสริมให้บุคลากรบริการอย่างเต็มใจมีจิตใจรักในงานและมีความเสียสละต่อผู้ให้บริการ ควรบริการทันทีเมื่อผู้รับบริการต้องการความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วทั้งด้านการแพทย์และไม่ใช่การแพทย์ เพื่อให้บุคลากรตระหนักในการบริการที่ดีอยู่เสมอ เพื่อสร้างการรับรู้ที่ดีขึ้นและสร้างความพึงพอใจในการบริการที่ดีมากขึ้น

3.4 ด้านการสร้างความมั่นใจแก่ผู้ให้บริการ ดังนั้นศูนย์ฉีดวัคซีนควรบริการอย่างเป็นมิตรและสุภาพ และควรเพิ่มทักษะในด้านความชำนาญเพื่อให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความปลอดภัยและมีความมั่นใจในการใช้บริการมากขึ้น เพื่อสร้างการรับรู้ที่ดีขึ้นและสร้างความพึงพอใจในการบริการที่ดีมากขึ้น

3.5 ด้านความเข้าใจและความเอาใจใส่ต่อผู้ให้บริการ ดังนั้นศูนย์ฉีดวัคซีนควรสื่อสารกับผู้รับบริการอย่างเป็นมิตรเอาใจใส่และคำนึงรักษาผลประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการมากขึ้น เพื่อให้ผู้รับบริการประทับใจ เพื่อสร้างการรับรู้ที่ดีขึ้นและสร้างความพึงพอใจในการบริการที่ดีมากขึ้น

### **ข้อเสนอแนะในการวิจัยต่อไป**

1. ผู้วิจัยท่านอื่นควรศึกษากลุ่มตัวอย่างในพื้นที่จังหวัดอื่น เพิ่มเติม เพื่อสามารถทราบถึงในเรื่องของความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนที่ใช้บริการศูนย์ฉีดวัคซีนโควิด โดยใช้กลุ่มประชากรในประเทศไทย

2. ควรเพิ่มตัวแปรเพิ่มเติม ตัวอย่างเช่น ชนิดของวัคซีน ราคาของวัคซีน เป็นต้น เพื่อที่จะสามารถเป็นข้อมูลในการศึกษาได้ครอบคลุมมากขึ้น

3. ควรเพิ่มเครื่องมือในการทำวิจัย มากกว่าการทำแค่แบบสอบถาม ตัวอย่างเช่น การไปสัมภาษณ์ผู้รับบริการ เป็นต้น เพื่อที่จะศึกษาได้ครอบคลุมมากขึ้น

## บรรณานุกรม

- Clay, R. (1988). *Chambers English dictionary*. London: Bunny Suffolk.
- Fitzsimmons, J. A., and Fitzsimmons, M. J. (2006). *Service Management operations, strategy and information technology* (5th). New York: Irwin McGraw – Hill.
- Gronroos, C. (1990). *Service management and marketing*. Lexington: MA. Lexington Book.
- Johnson, R., and Lyth, D. (1991). *Implementing the integration of customer expectations and operational capability*. Massachusetts: Lexington Books.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management* (The Millennium). New Jersey: Prentice-Hall International.
- Kotler, P., and G. A. (2001). *Principles of marketing*. New Jersey: Prentice-Hall International.
- Lovelock, C., W.J., and Keh, H. (2002). *Service marketing in asia*. Singapore: Prentice – Hall International.
- MONEYGURU.CO.TH. (2565). เช็กจุดฉีดวัคซีนโควิด-19 ฟรี ทั่วประเทศ (ข้อมูลล่าสุด). สืบค้นจาก <https://www.moneyguru.co.th/lifestyle/articles/>
- Murray, H. A. (1968). *Exploration in Personality* (Science). New York: Science Edition, Inc.
- Myers, D. G. (1995). *Psychology* (4th, pp. 187-210, 454-458). New York: NY: Worth.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., และ Berry, L. L. (1986, August). SERVQUAL. *A multiple Item Scale for Measuring customer perceptions of service quality* (Marketing Science), Working Paper (P.86-108).
- Rotter, J.B., Chance, J. E., and Phares, E. J. (1972). *Applications of a social learning theory of personality*. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Tarrance. (1962). *Gulling Creative Talent*. Englewood.Cliffs,N.J.: princeton Hall.
- Tenner, A. R., and Detoro, L. J. (1992). *Total Quality Management*. M.A.: Addison – Wesley.
- Thompson, B., Cook, C., and Heath, F. (2003). *Structure of perceptions of service quality in libraries*. Texas A&M University, Texas. (A LibQUAL+TM study, Structural

Equation Modeling 10,).

Wilo Goidhaborsadore, และ Yates. (2002) (114).

workpointTODAY. (2 สิงหาคม 2564). วัคซีนไฟเซอร์. สืบค้นจาก

<https://workpointtoday.com/pfizer-2/>

WorkpointTODAY. (2565). เปิดพิกัดศูนย์ฉีดวัคซีน กทม. เปิดแล้ว 109 แห่ง. สืบค้นจาก

<https://workpointtoday.com/vcc-bkk/>

ณัชชา เจริญไชย (2562). การรับรู้ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานครต่อพระราชบัญญัติ ภาษีที่ดิน และสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ .2562. กรุงเทพมหานคร.

เชร็คโอ ดี. เชียร์รา มาริน,ดาเนียล โกเมซ-วาร์กัส และคณะ (2564). เรื่องความคาดหวังและการรับรู้ของบุคลากรทางการแพทย์ในการปรับใช้หุ่นยนต์ในสภาพแวดล้อมของโรงพยาบาลในช่วงการระบาดของ COVID-19

เต็มศักดิ์ คทสณิข (2546). จิตวิทยาทั่วไป (General Psychology) กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

เบญจพร ขุนประเสริฐ. (2549). การรับรู้คุณภาพบริการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการส่วนงานผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง เขตวัฒนากรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

โรงพยาบาลวิชัยเวช อินเตอร์เนชั่นแนล หนองแขม. (2564). วัคซีนโควิด-19 มีอะไรบ้าง. สืบค้นจาก

<https://vichavej-nongkhaem.com/health-info/วัคซีนโควิด-19/>

ไพรัชต์ สงคราม และคณะ. (2563). ความต้องการวัคซีนโควิด-19 และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพร้อมของบุคลากรสาธารณสุขในการบริการวัคซีนโควิด-19 จังหวัดขอนแก่น.

กรรถนิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทักษะคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปีโตรเลียม จำกัด (ประเทศไทย) (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

กรุงเทพธุรกิจ. (15 ธ.ค. 2564 เวลา 7:45 น.). วัคซีนโควิด-19" ไฟเซอร์-โมเดอร์นา เข็มกระตุ้น.

กรุงเทพธุรกิจ. (2565). อัปเดต "โควิดวันนี้" 10 จังหวัดติดเชื้อสูงสุด กทม.พุ่ง 3,174 จับตา นนทบุรีขอนแก่น นครปฐม. สืบค้นจาก <https://www.bangkokbiznews.com/news/998622>

กาญจนา แก้วเทพ. (2541). ภาพลักษณ์ของกองทัพบกในทัศนคติของประชาชน นักศึกษาวิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร หลักสูตรการป้องกันราชอาณาจักร รุ่นที่ 60 ประจำปีการศึกษา พุทธศักราช 2560-2561.

กิตติ ฉันทวสันต์. (2547).

เจ ค็อกเบิร์น (2540). การกำหนดพฤติกรรมในการปฏิบัติทางคลินิก : ความคาดหวังของผู้ป่วยและการรับรู้ของแพทย์เกี่ยวกับความคาดหวังของผู้ป่วย. นิวคาสเซิล ออสเตรเลีย.

เพ็ญภา จรัสพันธ์ (2557). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการ ลูกค้าจีเน็ต โมบายเซอร์วิสเซ็นเตอร์ จันทบุรี (*CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS SERVICE QUALITY OF CUSTOMER SERVICE G-NET MOBILE CENTRE CHANTHABURI*) จันทบุรี.

จิราพร รุจิวัฒนากร. (2556). พฤติกรรมการเปิดรับสื่อประเภทต่างๆ ของนักศึกษาในระดับปริญญาตรี. สถาบันการพลศึกษา วิทยาเขตชัยภูมิ, ชัยภูมิ.

จรี ศุขวงศ์. (2549).

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2552). การบริหารการตลาด = Marketing Management. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2552.

ฉัตยาพร เสมอใจ. (2556). พฤติกรรมผู้บริโภค = Consumer behavior. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2556.

สะอาด ทองย้อย. (2563). ความคาดหวังและความเป็นจริงต่อการรับบริการของญาติผู้ป่วย หอผู้ป่วยเครื่องช่วยหายใจ โรงพยาบาลชุมพรเขตรอุดมศักดิ์

ทีมตระหนักสู่สถานการณ์ในภาวะฉุกเฉิน กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2565). รายงานสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019. สืบค้นจาก <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/situation/situation-no731-070165.pdf>

พรนภา ธนโพธิวิรัตน์ (2562). ความคาดหวังและการรับรู้คุณภาพของการบริการของร้านขนมหวาน ในรูปแบบคาเฟ่ขนมหวานในเขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานคร.

ธีระภัทร์ เอกผาชัยสวัสดิ์. (2552). ประชากรศึกษา. สืบค้นจาก <http://computer.pcru.ac.th/>

บวรลักษณ์ ขจรฤทธิ, และ บุญกา ปันจุมพร. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 ของประชากรในจังหวัดสมุทรปราการ.

ปิยะนันท์ บุญณะโยไทย (2556). การรับรู้ และ ทศนคติ ของผู้บริโภคต่อสื่อกิจกรรมการพัฒนอย่งยั่งยืน ของบริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด มหาชน กรุงเทพมหานคร.

ปณิตา ครองยุทธ,จินดา คำแก้ว และคณะ (2561). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการตัดสินใจฉีดวัคซีนป้องกันโรคไข้หวัดใหญ่ ในผู้สูงอายุที่ป่วย เป็นโรคเรื้อรัง อำเภอวารินชำราบ จังหวัด

อุบลราชธานี. อุบลราชธานี.

ประมะ สตะเวทิน. (2539). การสื่อสารมวลชน กระบวนการและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ ภาพพิมพ์.

ประเทือง สูงสุวรรณ. (2534). การศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของครูต่อสภาพแวดล้อมโรงเรียน  
เอกชนในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยมหิดล,  
กรุงเทพฯ.

ประชาชาติธุรกิจ. (2565). เช็ก 6 จุดชี้ตัวดีขึ้นใน กทม. นอกสถานพยาบาล. สืบค้นจาก

<https://www.prachachat.net/general/news-844856>

พรชัย ดีไพศาลกุล. (2556). ความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการ  
โรงพยาบาล.

พีร์ พวงมะลิ (2560). ทศนคติและการรับรู้ของประชาชนต่อกฎหมายเกี่ยวกับการปล่อยโคมลอย.  
กรุงเทพมหานคร.

พิมล เมฆสวัสดิ์. (2550). รายงานการวิจัยการประเมินคุณภาพการบริการสำนักหอสมุดกลาง  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร. กรุงเทพฯ: สืบค้นจาก

[https://lib.swu.ac.th/images/Documents/Aboutus/Pimol\\_M\\_R235381.pdf](https://lib.swu.ac.th/images/Documents/Aboutus/Pimol_M_R235381.pdf)

พาลี อ่า เหม็ด , ศุภชินี คณาศน์ และคณะ (2564). การทำความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้และการ  
ยอมรับวัคซีนในฟาร์มและการฉีดวัคซีนป้องกันโควิด-19 ในสหรัฐอเมริกาหรับเอมิเรตส์. สหรัฐ  
อาหรับเอมิเรตส์.

วารภรณ์ ดำรงรัตน์. (2548). รายงานการวิจัยความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อหน่วยงานบริการ  
รูปแบบพิเศษของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช โครงการฝึกอบรมหลักสูตรพัฒนาวิจัย รุ่น  
ที่5. นนทบุรี:

โชติกา วารนิช (2556). การรับรู้ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้บริโภคต่อบริการ *KTB Netbank* ของ  
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)

วิภาภัทร วีระวัฒนกานนท์. (2547). คุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการ  
งานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม ในเขตกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์  
สาธาณสุขศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน). (กรกฎาคม 2564). ข่าวประชาสัมพันธ์  
ทั่วไป. สืบค้นจาก [https://www.ha.or.th/Backend/fileupload/ข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป/](https://www.ha.or.th/Backend/fileupload/ข่าวประชาสัมพันธ์ทั่วไป/Attach/SD_vaccinationguide_HA_1.pdf)  
Attach/SD\_vaccinationguide\_HA\_1.pdf

สรภา แคนดา. (2556). การรับรู้และความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วย

นอกโรงพยาบาลนครปฐม.

สุธีร์ ประดิษฐ์ธรรม. (2551). คุณภาพตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการตรวจประเมินระบบบริหารงานคุณภาพ /ISO 9000. (วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

สุรีย์ กาญจนวงศ์. (2541). “จิตวิทยาเชิงใจเพื่อการบริหาร”ใน ความคิดพื้นฐานและความต้องการพื้นฐานของมนุษย์. มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพฯ.

องค์การอนามัยโลก กรมควบคุมโรค กองระบาดวิทยา,. (2564). สรุปสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทย. สืบค้นจาก

<https://udch.go.th/uploads/doc/covid-19/บทความ%20สถานการณ์โรคติดเชื้อโคโรนาไวรัส%202019.pdf>

อรจันทร์ ศิริโชติ. (2556).

อัญชลี เพชรรอบ, รุ่งนภา จันทรา และ ชุติพร หิตอักษร (2559). คุณภาพการบริการของแผนกผู้ป่วยนอกความคาดหวังและการรับรู้ของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลเคียนซา จังหวัดสุราษฎร์ธานี.

ประวัติผู้เขียน

