

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิญ เมืองด่งเฮีย จังหวัดกว๋างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิญ เมืองด่งเฮีย จังหวัดกว๋างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 338 ชุดเพื่อใช้ข้อมูลประกอบการวิเคราะห์และอภิปรายผลตามขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร (Population)

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิญ เมืองด่งเฮีย จังหวัดกว๋างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2560 ถึง 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2561 จำนวน 2,820 คน (ที่มา : รายการค่ารักษาโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิญปี พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2561)

กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ที่เข้ามาใช้บริการของโรงพยาบาล วิทยาลัยการแพทย์กว้างบังปีญจำนวน 338 คน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan, 1970, อ้างถึงใน จักรินทร์ พรหมดีเรก, 2556, หน้า 45) โดยมีระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือมีระดับความคลาดเคลื่อนที่เกิดขึ้นร้อยละ 5 ด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 2 สถิติผู้ป่วยในรอบ 12 เดือนที่ผ่านมาของปี พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2561 โรงพยาบาล

วิทยาลัยการแพทย์กว้างบังปีญ

ปี	เดือน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
2560	มิถุนายน	53	6
	กรกฎาคม	42	5
	สิงหาคม	37	4
	กันยายน	39	5
	ตุลาคม	236	28
	พฤศจิกายน	299	36
	ธันวาคม	237	28
2561	มกราคม	226	27
	กุมภาพันธ์	171	21
	มีนาคม	390	47
	เมษายน	493	59
	พฤษภาคม	597	72
รวม		2,820	338

ที่มา : รายการคำรักษาโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบังปีญปี พ.ศ. 2560 และ พ.ศ. 2561

วิธีสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างโดยถือว่าทุก ๆ หน่วยหรือทุก ๆ สมาชิกในประชากรมีโอกาสจะถูกเลือกเท่า ๆ กัน การสุ่มวิธีนี้จะต้องมีรายชื่อประชากรทั้งหมดและมีการให้เลขกำกับ วิธีการอาจใช้วิธีการจับสลากโดยทำรายชื่อประชากรทั้งหมด หรือใช้ตารางเลขสุ่มโดยมีเลขกำกับหน่วยรายชื่อทั้งหมดของประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยได้นำบางส่วนจากแบบสอบถามของผู้วิจัยท่านอื่น ๆ มาดัดแปลง (จักรินทร์ พรหมดิเรก, 2556; เก็จวลี ศรีจันทร์, 2557; เพ็ญภา จรัสพันธ์, 2557) เพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยคำถามชนิดปลายปิด และปลายเปิด โดยแบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Check list) เกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ย (ต่อเดือน)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการคือ (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) (2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) (3) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) (4) การให้ความมั่นใจแก่ผู้บริการ (Assurance) และ (5) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert) การให้คะแนนในระดับคุณภาพการบริการ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2553, หน้า 57)

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาล คือ (1) ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ (3) ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อมในการให้บริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert) การให้คะแนนในระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้ (บุญธรรม กิจปรีดาวิสุทธิ, 2553, หน้า 57)

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อมูลแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว่างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม

การสร้างและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีคุณภาพผู้วิจัยได้ไปตรวจสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือดังต่อไปนี้

1. ศึกษาแนวคิดและทฤษฎี เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับอิทธิพลของปัจจัยคุณภาพการบริการต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบิญ เมืองด่งเฮ้ย จังหวัดกว่างบิญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม เพื่อนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เพื่อตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมแล้ว หลังจากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน ประกอบด้วย

2.1 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชาติชัย อุดมกิจมงคล ประธานกรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2.2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สัญญาศรณ์ สวัสดิ์ไธสง กรรมการบริหารหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2.3 ว่าที่ร้อยตรี ดร.พิศดาร แสนชาติ อาจารย์ประจำหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

2.4 Mr. LE VIET HUNG RECTOR OF QUANG BINH MEDICAL COLLEGE

2.5 Mr. TRUONG DUY DUC THE DEAN OF THE HOSPITAL OF QUANG BINH MEDICAL COLLEGE

หลังจากนั้นนำมาหาดัชนีความสอดคล้อง (IOC) (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2553, หน้า 108–109) โดยใช้สูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC หมายถึง ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of congruence)
R หมายถึง ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ โดยที่ค่า +1 หมายถึง
ข้อคำถามสามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน ค่า 0 หมายถึง ไม่

แน่ใจว่าจะวัดได้และค่า - 1 หมายถึง ข้อคำถามไม่สามารถนำไปวัดได้อย่างแน่นอน

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยเลือกข้อที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ส่วนข้อใดมีค่าน้อยกว่า 0.5 ผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไข ตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้น ข้อคำถามทุกข้อจึงผ่านความเห็นชอบจากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 5 ท่าน ที่ได้ตรวจสอบและเห็นว่ามีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาครอบคลุมในแต่ละด้านและครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยแล้ว

3. การนำเสนอแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อหาความเที่ยงตรง (Validity) โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) การใช้ภาษา (Wording) โครงสร้างของแบบสอบถาม (Structure and format) และอื่น ๆ

4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนอต่อประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาปรับปรุงแก้ไข เป็นขั้นตอนสุดท้าย ก่อนนำไปทดลองใช้ต่อไป

5. นำแบบสอบถามที่ได้มาปรับปรุงแก้ไขแล้วนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบึง เมืองดงเฮี้ย จังหวัดกว้างบึง สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน

6. นำแบบสอบถามที่คัดเหลือไว้ หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ด้วยวิธีของ Cronbach (วารุ เฟ็งส์วีสต์, 2551, หน้า 213) ให้ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.70 ขึ้นไป จึงจะถือว่าแบบสอบถามนั้นใช้ได้ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามในงานวิจัยนี้ เท่ากับ .959 (ภาคผนวก จ)

7. นำแบบสอบถามดังกล่าว ทำการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ เพื่อเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์และนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

1. ขอนหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร เพื่อขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลวิจัยกับผู้มาใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างบึง เมืองดงเฮี้ย จังหวัดกว้างบึง สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 338 ฉบับ ซึ่งผู้วิจัยได้จัดส่งและรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง
2. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถาม เพื่อนำแบบสอบถามไปประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยทำการคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปโดยดำเนินการดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถาม
2. ตรวจสอบความสมบูรณ์แล้วลงรหัส
3. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 การวิเคราะห์คุณลักษณะส่วนบุคคลตามแบบสอบถาม ตอนที่ 1 ใช้สถิติคือ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency)

3.2 การวิเคราะห์ ระดับคุณภาพการบริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเรียงจากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ของลิเคิร์ต วิเคราะห์ข้อมูลโดยเอาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best and Kahn (1993, p. 247, อ้างถึงใน ปารีชาติ พรหมโคตร, 2560, หน้า 64)

4.51–5.00 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก

2.51–3.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย

1.00–1.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3.3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ โดยเรียงจากมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ของลิเคิร์ต วิเคราะห์ข้อมูลโดยเอาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของคำถามเป็นรายข้อและรายด้าน โดยผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายตามแนวคิดของ Best and Kahn (1993, p. 247, อ้างถึงใน ปารีชาติ พรหมโคตร, 2560, หน้า 64)

4.51–5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

3.51–4.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2.51–3.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.51–2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

1.00–1.50 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4. ดำเนินการทดสอบสมมติฐานคุณภาพการบริการและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโรงพยาบาลวิทยาลัยการแพทย์กว้างปี่ญ เมืองด่งเฮี้ย จังหวัดกว๋างบี่ญ สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนามโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติและสถิติที่ใช้มีดังนี้

1. สถิติพื้นฐาน

1.1 ค่าความถี่ (Frequency)

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

1.3 ค่าร้อยละ (Percentage)

1.4 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพเครื่องมือ

2.1 หาความเที่ยงตรงของแบบสอบถามโดยผู้เชี่ยวชาญและใช้ค่าดัชนี IOC (Index of congruence)

2.2 หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ของครอนบาค (Cronbach)

2.3 หาอำนาจจำแนกของแบบสอบถามโดยวิธี Item–Total Correlation โดยวิธีใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product moment correlation Coefficient) โดยมีสูตร ดังนี้ (อ้างถึงใน เกียรติศักดิ์ โมครรัตน์, 2560, หน้า 94)

$$r = \frac{n \sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน
N	แทน	จำนวนข้อมูลของชุดที่ 1 หรือ 2
$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุดที่ 1
$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุดที่ 2
$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณของคะแนนแต่ละคู่ของชุดที่ 1 และ 2
$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองของคะแนนชุดที่ 1
$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสองของคะแนนชุดที่ 2
$(\sum X^2)$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุดที่ 1 ยกกำลังสอง
$(\sum Y^2)$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุดที่ 2 ยกกำลังสอง

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง -1.00 ถึง +1.00 โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

หมายความว่า ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้นหรือถ้า X ลดลง Y จะลดลง

2. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

หมายความว่า ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลดลง หรือถ้า X ลดลง Y จะเพิ่มขึ้น

3. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

4. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

5. ค่า r มีค่าเท่ากับ 1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างสมบูรณ์ (perfect positive correlation)

6. ค่า r มีค่าเท่ากับ -1 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์เชิงลบอย่างสมบูรณ์ (perfect negative correlation)

7. ค่า r มีค่าเข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

8. ค่า r มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้น

สำหรับการแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรใช้เกณฑ์ดังนี้ (อ้างอิงใน เกียรติศักดิ์ โมครตัน, 2560, หน้า 94)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.91–1.00 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.71–0.90 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ระดับสูง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.31–0.70 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.01–0.30 แสดงว่า มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0 แสดงว่า มีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ใช้วิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

เพื่ออธิบายการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตามด้วยตัวแปรอิสระ ตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไปและการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์ลำดับความสำคัญของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตามในที่นี้ คือ คุณภาพการบริการ (ตัวแปรอิสระ) และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ตัวแปรตาม)