

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยเริ่มจากการกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และอันดับขั้นตอนนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	คะแนนเฉลี่ย
SD	แทน	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
N	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่างย่อย
r	แทน	ค่าทางสถิติ Correlation
df	แทน	ชั้นของความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนแต่ละตัวยกกำลังสอง
MS	แทน	ค่าความแปรปรวน
F	แทน	ค่าสถิติแจกแจง F
t	แทน	ค่าสถิติแจกแจง t
p	แทน	ค่าความน่าจะเป็น
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรักษาพยาบาล ที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ผลการวิจัยเสนอโดยแบ่งเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการรักษาพยาบาล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน สถิติที่ใช้คือ ร้อยละ แล้วนำเสนอข้อมูลในรูปตารางและแปลผลโดยการบรรยาย

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ต่อการจัดบริการรักษาพยาบาล ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านขั้นตอนการบริการ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปตารางและแปลผลโดยการบรรยาย

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการรักษาพยาบาล ด้านความสะอาด ด้านการประสานการบริการ ด้านอخصยและการให้เกียรติ และด้านข้อมูลที่ได้รับ สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำเสนอในรูปตารางและแปลผลโดยการบรรยาย

ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบการรับรู้ต่อการจัดบริการ จำแนกตามเพศ ใช้การทดสอบค่าที (t test) แล้วนำเสนอในรูปตาราง และแปลผลโดยการบรรยาย ในด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และถ้าพบว่ามี ความแตกต่างกัน จึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยทดสอบตามวิธีของ LSD

ตอนที่ 5 วิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการจำแนกตามเพศ ใช้การทดสอบค่าที (t test) แล้วนำเสนอในรูปตาราง และแปลผลโดยการบรรยาย ในด้านอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) และถ้าพบว่ามี ความแตกต่างกันจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยทดสอบตามวิธีของ LSD

ตอนที่ 6 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดบริการกับความพึงพอใจต่อการบริการใช้ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-Moment Correlation) แล้วนำเสนอในรูปแบบตาราง และแปลผลโดยการบรรยาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนตัวอย่าง	393	100
เพศ		
ชาย	140	35.6
หญิง	253	64.4
อายุ (ปี)		
≤ 15 ปี	43	10.9
16 - 30	161	41.0
31 - 45	135	34.4
> 45	54	13.7
สถานภาพสมรส		
โสด	182	46.3
คู่	160	40.7
หม้าย	33	8.4
หย่า	18	4.6
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	49	12.5
มัธยมศึกษา	108	27.5
อุดมศึกษา	173	44.0
สูงกว่าปริญญาตรี	63	16.0

ตารางที่ 1 (ต่อ) จำนวนและร้อยละของลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
กำลังศึกษา	96	24.4
รับราชการ	117	29.8
พนักงาน/รับจ้าง	141	35.9
ประกอบธุรกิจ	39	9.9
รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
<= 5,000	105	26.7
5,001 – 10,000	149	37.9
10,001 – 15,000	101	25.7
> 15,001	38	9.7

จากผลการศึกษาในตารางที่ 1 พบว่า ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง 253 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16-30 ปี และอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 34.4 รองลงมาได้แก่ อายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 13.7 และอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี ร้อยละ 10.9 ด้านสถานภาพ ส่วนใหญ่สถานภาพโสด ร้อยละ 46.3 สถานภาพสมรส ร้อยละ 40.7 และสถานภาพหม้าย ร้อยละ 8.4 ด้านระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ร้อยละ 44.0 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.5 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 16.0 ระดับที่น้อยที่สุด คือระดับประถมศึกษา คือร้อยละ 12.5 ด้านอาชีพ พบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงาน/รับจ้าง ร้อยละ 35.9 รองลงมาได้แก่อาชีพรับราชการ ร้อยละ 29.8 อาชีพกำลังศึกษา ร้อยละ 24.4 และน้อยที่สุดคืออาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 9.9 ส่วนรายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนนั้นพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 37.9 รองลงมาคือกลุ่มรายได้ตั้งแต่ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ร้อยละ 26.7 ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ต่อการจัดบริการรักษาพยาบาลของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการจัดบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง

การรับรู้ต่อการจัดบริการ	N=393		ระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	SD		
1. ด้านสถานที่	3.22	.75	ปานกลาง	2
2. ด้านบุคลากร	3.08	.82	ปานกลาง	4
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.09	.86	ปานกลาง	3
4. ด้านขั้นตอนการบริการ	3.26	.77	ปานกลาง	1
รวม	3.17	.59	ปานกลาง	

จากการศึกษาในตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้ต่อการจัดบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยองภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงอันดับที่จากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ การบริการด้านขั้นตอนการบริการ ด้านสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการด้านสถานที่

การรับรู้ต่อการจัดบริการ	N=393		ระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	SD		
1. สถานที่อื่นทำบัตรมีความเหมาะสม ไม่คับแคบ	3.34	.96	ปานกลาง	1
2. จุดตรวจมีที่นั่งสะดวก สะอาด และเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	3.27	.93	ปานกลาง	2
3. การจัดสถานที่มีป้ายบอกจุดแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน	3.23	.85	ปานกลาง	3
4. ห้องตรวจมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	3.16	.86	ปานกลาง	4
5. ที่นั่งรอรับยามีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	3.12	.86	ปานกลาง	5
รวม	3.22	.75	ปานกลาง	

จากการศึกษาในตารางที่ 3 พบว่า การรับรู้ต่อการจัดบริการด้านสถานที่ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายข้อเรียงอันดับที่จากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือสถานที่ทำบัตรไม่คับแคบ รองลงมาจุดตรวจมีที่นั่งสะดวก สะอาด และเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ป้ายบอกจุดแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจน ห้องตรวจมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ อันดับสุดท้ายที่นั่งรอรับยาสำหรับผู้มารับบริการ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการด้านบุคลากร

การรับรู้ต่อการจัดบริการ	N=393		ระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	SD		
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ทำที่ยิ้มแย้มแจ่มใส	3.13	.93	ปานกลาง	1
2. เจ้าหน้าที่และพยาบาลมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ	3.09	.91	ปานกลาง	3
3. หมอและพยาบาลมีความพร้อมในการให้บริการตรวจรักษาท่าน	3.10	.95	ปานกลาง	2
4. เจ้าหน้าที่ของทุกฝ่ายมีจำนวนเพียงพอกับผู้รับบริการ	2.99	.94	ปานกลาง	4
รวม	3.08	.82	ปานกลาง	

จากการศึกษาในตารางที่ 4 พบว่า การบริการด้านบุคลากรของศูนย์บริการสาธารณสุข เนินพยอม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายข้อเรียงอันดับที่จากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้ม แจ่มใสดี รองลงมาหมอและพยาบาลมีความพร้อมในการให้บริการตรวจรักษาเจ้าหน้าที่และพยาบาลมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ อันดับสุดท้ายเจ้าหน้าที่ของทุกฝ่ายมีจำนวนเพียงพอกับผู้รับบริการ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์

การรับรู้ต่อการจัดบริการ	N=393		ระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	SD		
1. แบบฟอร์มการกรอกประวัติทำบัตรประจำตัวผู้ป่วยมีความชัดเจน	3.11	.95	ปานกลาง	2
2. ป้าย บอร์ดความรู้มีเพียงพอและแสดงในที่ชัดเจน	3.06	.92	ปานกลาง	5
3. ห้องตรวจมีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการตรวจรักษา เช่น ปรอทวัดไข้ ไม้กดลิ้น ไฟฉาย มีอย่างเพียงพอ สะอาด	3.10	1.01	ปานกลาง	3
4. ถุงบรรจุยามีความเหมาะสมมีคำแนะนำชัดเจน	3.12	1.03	ปานกลาง	1
5. มีใบเสร็จรับเงิน ในการรับชำระเงินครบถ้วน	3.06	1.12	ปานกลาง	4
รวม	3.09	.86	ปานกลาง	

จากการศึกษาในตารางที่ 5 พบว่า ด้านวัสดุอุปกรณ์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายข้อเรียงอันดับที่จากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อยคือ ถุงบรรจุยาที่มีความเหมาะสมมีคำแนะนำชัดเจน รองลงมาแบบฟอร์มการกรอกประวัติทำบัตรประจำตัวผู้ป่วยมีความชัดเจน ห้องตรวจมีอุปกรณ์การตรวจรักษาเพียงพอ อันดับสุดท้ายป้ายบอร์ดความรู้มีเพียงพอและแสดงในที่ชัดเจน และมีใบเสร็จรับเงินในการรับชำระเงินครบถ้วน

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการด้านขั้นตอนการบริการ

การรับรู้ต่อการจัดบริการ	N=393		ระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	SD		
1. พยาบาลให้การซักประวัติ ตรวจร่างกายท่านอย่างละเอียด	3.39	.91	ปานกลาง	1
2. ระยะเวลาในการตรวจไม่นานเกินไป	3.34	.93	ปานกลาง	2
3. การรับยามีการจัดลำดับไม่มีการแซงคิว	3.25	.89	ปานกลาง	3
4. ระยะเวลาในการรับยาไม่นานเกินไป	3.14	.88	ปานกลาง	4
5. ระยะเวลาในการรอชำระเงินไม่นานเกินไป	3.11	.93	ปานกลาง	5
รวม	3.26	.77	ปานกลาง	

จากการศึกษาในตารางที่ 6 พบว่าการบริการด้านขั้นตอนการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายข้อเรียงอันดับที่จากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ พยาบาลให้การซักประวัติ ตรวจร่างกายอย่างละเอียด รองลงมาระยะเวลาการตรวจไม่นานเกินไป การรับยามีการจัดลำดับไม่มีการแซงคิว ระยะเวลาในการรับยาไม่นานเกินไป อันดับสุดท้ายระยะเวลาในการรอชำระเงินไม่นานเกินไป

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการบริการรักษาพยาบาลของผู้ใช้บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง

ความพึงพอใจต่อการบริการ	N=393		ระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	SD		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ	3.13	.69	ปานกลาง	2
2. ด้านการประสานการบริการ	3.33	.80	ปานกลาง	1
3. ด้านอภัยภัยและการให้เกียรติ	3.10	.82	ปานกลาง	3
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.07	.73	ปานกลาง	4
รวม	3.14	.59	ปานกลาง	

จากการศึกษาในตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยความพึงพอใจต่อการบริการเรียงอันดับที่จากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ รองลงมาด้านการประสานการบริการ ด้านอภัยภัยและการให้เกียรติ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการ	N=393		ระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	SD		
1. ท่านมีความพึงพอใจต่อการเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขแห่งนี้	3.34	.93	ปานกลาง	1
2. การจัดบริการสถานที่เป็นสัดส่วน และมีป้ายบอกจุดให้บริการต่างๆชัดเจน	3.24	.95	ปานกลาง	2
3. ในอาคารสถานที่ของศูนย์ฯ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	3.21	.89	ปานกลาง	3
4. ศูนย์มีที่พักรถและเก้าอี้เพียงพอสำหรับการคอยรับบริการ	3.10	.87	ปานกลาง	4
5. ศูนย์มีระบบบริการที่สะดวกรวดเร็ว และมีการจัดลำดับเข้ารับการตรวจโดยไม่มีรถแข่งคิว	3.06	.88	ปานกลาง	5
6. การให้บริการของห้องบัตรของศูนย์มีความรวดเร็ว	3.04	.86	ปานกลาง	7
7. การให้บริการของห้องการเงินมีความรวดเร็ว	3.05	.89	ปานกลาง	6
8. การให้บริการของห้องจ่ายยามีความสะดวก และถูกต้อง	2.96	.95	ปานกลาง	8
รวม	3.13	.69	ปานกลาง	

จากการศึกษาในตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการด้านความสะดวกของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอมมีระดับปานกลาง โดยจำแนกรายข้อเรียงอันดับที่จากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ มีความพึงพอใจต่อการเดินทางมารับบริการที่ศูนย์ฯแห่งนี้ รองลงมาพึงพอใจต่อการจัดบริการสถานที่ ป้ายบอกจุดให้บริการต่างๆ พึงพอใจต่ออาคารสถานที่ที่มีสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย พึงพอใจต่อที่พักรถและเก้าอี้สำหรับการคอยรับบริการ พึงพอใจต่อระบบบริการที่รวดเร็ว และไม่มีรถแข่งคิว พึงพอใจต่อการให้บริการของห้องการเงินมีความรวดเร็ว พึงพอใจต่อการบริการห้องบัตรและสุดท้ายพึงพอใจต่อการให้บริการของห้องจ่ายยา

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการด้านการประสานการบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการ	N=393		ระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	SD		
1. กรณีผู้ป่วยอาการหนัก เจ้าหน้าที่ของศูนย์ให้การรักษาพยาบาลเบื้องต้นโดยไม่ต้องรอคิว	3.39	.96	ปานกลาง	1
2. พยาบาลให้ความสนใจดูแล และให้การรักษาพยาบาลได้ถูกต้องกับสภาพเจ็บป่วยของท่าน	3.36	.90	ปานกลาง	2
3. เจ้าหน้าที่ในแต่ละจุดบริการมีการประสานการทำงานดี	3.25	.85	ปานกลาง	3
รวม	3.33	.80	ปานกลาง	

จากการศึกษาในตารางที่ 9 พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านการประสานการบริการภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายข้อเรียงอันดับที่จากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ กรณีผู้ป่วยอาการหนัก เจ้าหน้าที่ของศูนย์ให้การรักษาพยาบาลเบื้องต้นโดยไม่ต้องรอคิว รองลงมาพยาบาลให้ความสนใจดูแล และให้การรักษาพยาบาลได้ถูกต้องกับสภาพเจ็บป่วย อันดับสุดท้ายเจ้าหน้าที่แต่ละจุดบริการมีการประสานการทำงานดี

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติ

ความพึงพอใจต่อการบริการ	N=393		ระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	SD		
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้ถ้อยคำที่สุภาพต่อท่าน	3.08	.87	ปานกลาง	2
2. ผู้ให้บริการเอาใจใส่และสนใจในการตรวจรักษาท่าน	3.11	.90	ปานกลาง	1
รวม	3.10	.82		

จากการศึกษาในตารางที่ 10 พบว่าด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายข้อเรียงอันดับที่จากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ ความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้ถ้อยคำที่สุภาพ รองลงมาพึงพอใจผู้ให้บริการเอาใจใส่และสนใจการตรวจรักษาท่าน

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของผู้ใช้บริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

ความพึงพอใจต่อการบริการ	N=393		ระดับ	อันดับที่
	\bar{X}	SD		
1. ท่านได้รับคำแนะนำในการรับบริการขั้นตอนต่างๆ	3.10	.85	ปานกลาง	1
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน	3.10	.84	ปานกลาง	2
3. พยาบาลให้เวลาพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพของท่าน	3.07	.89	ปานกลาง	4
4. ท่านพอใจการอธิบายเกี่ยวกับโรค อาการของโรคและขั้นตอนการรักษาพยาบาล	3.08	.94	ปานกลาง	3
5. ท่านได้รับความรู้จากเอกสาร แผ่นพับของศูนย์ที่แจกให้	3.04	.91	ปานกลาง	6
6. วิธีการอธิบายการใช้จ่ายจากเจ้าหน้าที่ห้องยาละเอียด	3.04	.99	ปานกลาง	5
รวม	3.14	.59	ปานกลาง	

จากการศึกษาในตารางที่ 11 พบว่าความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยจำแนกรายชื่อเรียงอันดับที่จากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือ พึงพอใจที่ได้รับคำแนะนำในการรับบริการขั้นตอนต่างๆ และพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำโดยใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน รองลงมาพอใจการอธิบายเกี่ยวกับโรค อาการของโรค และขั้นตอนการรักษาพยาบาล พึงพอใจพยาบาลให้เวลาพูดคุยเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพ ลำดับสุดท้ายพึงพอใจที่ได้รับความรู้จากเอกสาร แผ่นพับของศูนย์ที่แจกให้ และพึงพอใจการอธิบายการใช้จ่ายจากเจ้าหน้าที่ห้องยา

ตอนที่ 4 การเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการจัดบริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเนนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบการรับรู้ต่อการจัดบริการ จำแนกตามเพศ

การรับรู้การจัดบริการ	ชาย <i>n</i> =140		หญิง <i>n</i> =253		<i>t</i>	<i>p</i>
	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>		
1. ด้านสถานที่	3.25	.72	3.21	.76	.44	.66
2. ด้านบุคลากร	3.10	.81	3.06	.83	.45	.66
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.10	.89	3.08	.85	.20	.84
4. ด้านขั้นตอนการบริการ	3.18	.86	3.31	.71	-1.57	.12
รวม	3.16	.59	3.17	.58	-.18	.86

จากการศึกษาในตารางที่ 12 พบว่าการเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการจัดบริการของผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเนนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามเพศ พบว่าโดยรวมทั้งเพศชายและหญิงมีการรับรู้ต่อการจัดบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนนินพยอมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศหญิงมีการรับรู้ต่อการจัดบริการมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดบริการตามการรับรู้จำแนกตามอายุ

การรับรู้ต่อการจัดบริการ	<= 15 ปี		16-30 ปี		31-45ปี		>45ปี		n=393	
	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>
1. ด้านสถานที่	3.35	.80	3.13	.70	3.21	.76	3.43	.78	3.22	.75
2. ด้านบุคลากร	3.08	.99	3.05	.82	3.06	.78	3.18	.82	3.08	.82
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.07	1.03	3.08	.81	3.14	.82	3.03	.98	3.09	.86
4. ด้านขั้นตอนการบริการ	3.21	.90	3.22	.82	3.33	.64	3.24	.81	3.26	.77
รวม	3.19	.70	3.12	.57	3.19	.54	3.22	.66	3.17	.59

จากผลการศึกษาในตารางที่ 13 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของการรับรู้ต่อการจัดบริการของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุโดยรวมของกลุ่มอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป อายุ 16-30 ปี, 31-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไป เท่ากับ 3.19, 3.12, 3.19, 3.22, และ 3.17 ตามลำดับ

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการจัดบริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน		<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	4.49	1.50	2.73*	.04
	ภายในกลุ่ม	389	213.69	.55		
	รวม	392	218.19			
2. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	.72	.24	.35	.79
	ภายในกลุ่ม	389	265.06	.68		
	รวม	392	265.79			
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	.52	.17	.23	.87
	ภายในกลุ่ม	389	290.24	.75		
	รวม	392	290.76			
4. ด้านขั้นตอนการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.04	.35	.59	.62
	ภายในกลุ่ม	389	229.32	.59		
	รวม	392	230.36			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.57	.19	.56	.64
	ภายในกลุ่ม	389	133.61	.34		
	รวม	392	134.18			

* $p < .05$

จากการศึกษาในตารางที่ 14 เปรียบเทียบการรับรู้ต่อการจัดบริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ พบว่าโดยรวมและรายด้าน ผู้ใช้บริการรับรู้
ต่อการจัดบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านสถานที่ที่มีการรับรู้ต่อการ
จัดบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ดังนั้นจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่าง
รายคู่ด้วยวิธีการ LSD ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่เกี่ยวกับการรับรู้ต่อการจัดบริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุขชนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุด้านสถานที่ ด้วยวิธี LSD

อายุ		<=15 ปี	16-30 ปี	31-45 ปี	>45 ปี
	\bar{X}	3.35	3.13	3.21	3.43
<= 15ปี	3.35	-	0.22	0.14	0.08
16-30 ปี	3.13		-	0.08	-0.30*
31-45 ปี	3.21			-	0.22
>45 ปี	3.43				-

จากผลการศึกษาในตารางที่ 15 พบว่า กลุ่มที่มีอายุ 16-30 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการ
รับรู้ต่อการจัดบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขชนินพยอม ด้านสถานที่น้อยกว่ากลุ่มที่มีอายุ
มากกว่า 45 ปี

ตารางที่ 16 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการจัดตามการรับรู้บริการจำแนกตามระดับการศึกษา

การรับรู้ต่อการจัดบริการ	ระดับการศึกษา							
	ประถม		มัธยม		อุดมศึกษา		สูงกว่าปริญญาตรี	
	<i>n</i> = 49		<i>n</i> =108		<i>n</i> =173		<i>n</i> =63	
	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>
1. ด้านสถานที่	3.38	.80	3.19	.72	3.15	.74	3.35	.72
2. ด้านบุคลากร	3.30	.81	3.05	.89	3.04	.82	3.05	.70
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.24	.89	3.06	.87	3.11	.83	2.96	.91
4. ด้านขั้นตอนการบริการ	3.37	.78	3.28	.74	3.21	.67	3.28	1.02
รวม	3.32	.57	3.15	.66	3.13	.56	3.17	.53

จากผลการศึกษาในตารางที่ 16 พบว่าค่าเฉลี่ยของการรับรู้ต่อการจัดบริการจำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมของกลุ่ม ประถมศึกษา มัธยมศึกษา อุดมศึกษาและ สูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 3.32,3.15,3.13 และ 3.17ตามลำดับ

ตารางที่ 17 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการจัดบริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุขเนนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน		<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	3.28	1.09	1.98	.12
	ภายในกลุ่ม	389	214.91	.55		
	รวม	392	218.19			
2. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	2.74	.92	1.35	.26
	ภายในกลุ่ม	389	263.04	.68		
	รวม	392	265.79			
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	2.43	.81	1.09	.35
	ภายในกลุ่ม	389	288.33	.74		
	รวม	392	290.76			
4. ด้านขั้นตอนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.03	.34	.58	.63
	ภายในกลุ่ม	389	229.33	.59		
	รวม	392	230.36			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.45	.48	1.42	.24
	ภายในกลุ่ม	389	132.73	.34		
	รวม	392	134.18			

จากการศึกษาในตารางที่ 17 เปรียบเทียบการรับรู้ต่อการจัดบริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุขเนนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าโดยรวมและรายด้าน
ผู้ใช้บริการรับรู้ต่อการจัดบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 18 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการจัดบริการจำแนกตามอาชีพ

การรับรู้ต่อ การจัดบริการ	นักเรียน / นักศึกษา		รับราชการ		พนักงาน /ลูกจ้าง		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	
	n= 96		n=117		n=141		n=39	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1. ด้านสถานที่	3.41	.83	3.18	.70	3.08	.67	3.38	.83
2. ด้านบุคลากร	3.26	.93	3.12	.72	2.91	.83	3.05	.69
3. ด้านวัสดุ อุปกรณ์	3.16	.98	3.18	.70	3.02	.86	2.91	.94
4. ด้านขั้นตอนการบริการ	3.21	.81	3.25	.70	3.31	.81	3.26	.69
รวม	3.26	.70	3.19	.54	3.09	.55	3.16	.59

จากผลการศึกษาในตารางที่ 18 พบว่าคะแนนเฉลี่ยการรับรู้ต่อการจัดบริการจำแนกตามอาชีพโดยรวมของกลุ่ม นักเรียนนักศึกษา , รับราชการ , พนักงาน, และประกอบธุรกิจส่วนตัว เท่ากับ 3.26 , 3.19 , 3.09 และ 3.16 ตามลำดับ

ตารางที่ 19 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการจัดบริการจำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน		<i>Df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	7.00	2.33	4.30*	.00
	ภายในกลุ่ม	389	211.18	.54		
	รวม	392	218.19			
2. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	6.94	2.31	3.48*	.01
	ภายในกลุ่ม	389	258.84	.67		
	รวม	392	265.79			
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	3.22	1.07	1.45	.23
	ภายในกลุ่ม	389	287.54	.74		
	รวม	392	290.76			
4. ด้านขั้นตอนบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.67	.22	.38	.77
	ภายในกลุ่ม	389	229.69	.59		
	รวม	392	230.36			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.60	.53	1.56	.20
	ภายในกลุ่ม	389	132.59	.34		
	รวม	392	134.18			

* $p < .05$

จากการศึกษาในตารางที่ 19 เปรียบเทียบการรับรู้ต่อการจัดบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ พบว่าโดยรวมและรายด้าน ผู้ใช้บริการรับรู้ต่อการจัดบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้น ด้านสถานที่และด้านบุคลากร มีการรับรู้ต่อการจัดบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) ดังนั้นจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการ LSD ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความแตกต่างเรื่องการรับรู้ต่อการจัดบริการของศูนย์บริการสาธารณสุข
เนินพยอม ด้านสถานที่จำแนกตามอาชีพเป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธี LSD

อาชีพ		นักเรียน นักศึกษา	รับราชการ	พนักงาน/ รับจ้าง	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว
	\bar{X}	3.41	3.18	3.08	3.38
นักเรียน / นักศึกษา	3.41	-	0.23*	0.33*	0.03
รับราชการ	3.18		-	0.10	-0.20
พนักงาน / รับจ้าง	3.08			-	-0.30
ประกอบธุรกิจส่วนตัว	3.38				-

จากผลการศึกษาในตารางที่ 20 พบว่า กลุ่มนักเรียน นักศึกษา มีความคิดเห็นด้านการรับรู้
ต่อการจัดบริการด้านสถานที่สูงกว่ากลุ่มอาชีพรับราชการ และกลุ่มอาชีพพนักงาน/รับจ้าง

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความแตกต่างเรื่องการจัดบริการตามการรับรู้ต่อการจัดบริการของ
ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม ด้านบุคลากรจำแนกตามอาชีพเป็นรายกลุ่ม ด้วยวิธีLSD

อาชีพ		นักเรียน/ นักศึกษา	รับราชการ	พนักงาน/ รับจ้าง	ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว
	\bar{X}	3.26	3.12	2.91	3.05
นักเรียน / นักศึกษา	3.26	-	0.14	0.35*	0.21
รับราชการ	3.12		-	0.21*	0.07
พนักงาน/ รับจ้าง	2.91			-	-0.14
ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว	3.05				-

จากผลการศึกษาในตารางที่ 21 พบว่า กลุ่มนักเรียน นักศึกษา และกลุ่มอาชีพรับราชการมี
ความคิดเห็นด้านการรับรู้ต่อการจัดบริการด้านบุคลากรสูงกว่ากลุ่มอาชีพพนักงาน/รับจ้าง

ตารางที่ 22 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการจัดบริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุขชนบทนิคมพยอมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

การรับรู้ต่อการจัดบริการ	รายได้ต่อเดือน							
	<= 5,000 บาท		5,001 – 10,000 บาท		10,001 – 15,000 บาท		>15,000 บาท	
	N= 105		n=149		n=101		n=38	
	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>
1. ด้านสถานที่	3.36	.79	3.11	.75	3.23	.69	3.26	.71
2. ด้านบุคลากร	3.15	.91	2.98	.87	3.08	.69	3.20	.68
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.09	.96	3.06	.85	3.03	.81	3.37	.70
4. ด้านขั้นตอนการบริการ	3.29	.83	3.29	.61	3.19	.90	3.27	.76
รวม	3.23	.65	3.12	.56	3.13	.54	3.28	.58

จากผลการศึกษาในตารางที่ 22 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของโดยรวมของการรับรู้ต่อการจัดบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขชนบทนิคมพยอมจำแนกตามรายได้ต่อเดือนกลุ่มที่มีรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท , 5,001-10,000 บาท , 10,001-15,000 บาท และ รายได้มากกว่า 15,000 บาท เท่ากับ 3.23 , 3.12 ,3.13 และ 3.28 ตามลำดับ

ตารางที่ 23 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการจัดบริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุขชนบทอำเภอจันทบุรีตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน		<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	3.85	1.28	2.33	.07
	ภายในกลุ่ม	389	214.34	.55		
	รวม	392	218.19			
2. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	2.49	.83	1.23	.30
	ภายในกลุ่ม	389	263.30	.68		
	รวม	392	265.79			
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	3.51	1.17	1.59	.19
	ภายในกลุ่ม	389	287.25	.74		
	รวม	392	290.76			
4. ด้านขั้นตอนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.63	.21	.35	.79
	ภายในกลุ่ม	389	229.73	.59		
	รวม	392	230.36			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.33	.44	1.30	.27
	ภายในกลุ่ม	389	132.85	.34		
	รวม	392	134.18			

จากการศึกษาในตารางที่ 23 เปรียบเทียบการรับรู้ต่อการจัดบริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุขชนบทอำเภอจันทบุรีของ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าโดยรวมและรายด้าน
ผู้ใช้บริการรับรู้ต่อการจัดบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 24 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้ต่อการจัดบริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุขชนบทนิคมจอมจันตามสถานภาพ

การรับรู้ต่อการจัดบริการ	โสด		สมรส		หม้าย		หย่า	
	N= 182		N=160		n=33		n=18	
	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>
1. ด้านสถานที่	3.21	.76	3.19	.66	3.30	.92	3.47	.90
2. ด้านบุคลากร	3.11	.79	3.12	.81	2.88	1.01	2.72	.85
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	3.13	.87	3.11	.83	2.99	.98	2.78	.81
4. ด้านขั้นตอนการบริการ	3.25	.85	3.28	.70	3.27	.64	3.22	.68
รวม	3.18	.60	3.18	.59	3.12	.55	3.06	.50

จากผลการศึกษาในตารางที่ 24 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของโดยรวมของการรับรู้ต่อการ
จัดบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขชนบทนิคมจอมจันตามสถานภาพ กลุ่มสถานภาพโสด,กลุ่ม
สถานภาพสมรส, กลุ่มสถานภาพหม้าย และกลุ่มสถานภาพหย่า เท่ากับ 3.18,3.18,3.12 และ3.06
ตามลำดับ

ตารางที่ 25 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ต่อการจัดบริการของ
ศูนย์ บริการสาธารณสุขเนนพยอมจำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน		<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านสถานที่	ระหว่างกลุ่ม	3	1.40	.47	.84	.47
	ภายในกลุ่ม	389	216.78	.56		
	รวม	392	218.19			
2. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	4.01	1.33	1.98	.12
	ภายในกลุ่ม	389	261.79	.67		
	รวม	392	265.79			
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	3	2.32	.77	1.04	.38
	ภายในกลุ่ม	389	288.45	.74		
	รวม	392	290.76			
4. ด้านขั้นตอนการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	7.64	2.55	.04	.99
	ภายในกลุ่ม	389	230.28	.59		
	รวม	392	230.36			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.29	9.67	.28	.84
	ภายในกลุ่ม	389	133.89	.34		
	รวม	392	134.18			

จากการศึกษาในตารางที่ 25 เปรียบเทียบการรับรู้ต่อการจัดบริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุขเนนพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยรวมและรายด้าน
ผู้ใช้บริการรับรู้ต่อการจัดบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุชนินพยอมจำแนกตามลักษณะบุคคล

ตารางที่ 26 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุชนินพยอม จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการบริการ	ชาย <i>n</i> =140		หญิง <i>n</i> =253		<i>t</i>	<i>p</i>
	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>		
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ	3.11	.70	3.14	.68	-.43	.67
2. ด้านการประสานการบริการ	3.28	.83	3.37	.78	-1.02	.31
3. ด้านอภัยภัยและการให้เกียรติ	3.04	.83	3.12	.82	-.94	.35
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.08	.69	3.07	.76	.07	.94
รวม	3.16	.59	3.17	.58	-.54	.59

จากผลการศึกษาในตารางที่ 26 พบว่า ความคิดเห็นในด้านความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุชนินพยอมโดยรวมและรายด้านจำแนกตามเพศแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

ตารางที่ 27 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุขชนบทพยอมจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อ การบริการ	<= 15 ปี n= 43		16-30ปี n= 161		31-45ปี n= 135		>45ปี n= 54	
	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>
1. ด้านความสะดวก ที่ได้รับบริการ	3.00	.83	3.05	.66	3.22	.63	3.21	.76
2. ด้านการประสาน การบริการ	3.48	1.02	3.23	.76	3.34	.76	3.51	.78
3. ด้านอรรถยาศัยและ การให้เกียรติ	3.15	1.02	3.02	.80	3.16	.76	3.11	.87
4. ด้านข้อมูลที่ได้ รับจากการบริการ	3.07	.81	3.00	.65	3.20	.73	2.97	.86
รวม	3.13	.69	3.33	.80	3.10	.82	3.07	.73

จากผลการศึกษาในตารางที่ 27 พบว่าคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการบริการของผู้มาใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขชนบทพยอม จำแนกตามอายุโดยรวมของกลุ่มอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี, 16-30 ปี, 31-45 ปี และ 46 ปีขึ้นไปเท่ากับ 3.13, 3.33, 3.10 และ 3.07 ตามลำดับ

ตารางที่ 28 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการ
ของศูนย์บริการสาธารณสุขสุชนินพยอม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน		<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านความสะดวกที่ ได้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.16	1.05	2.26	.08
	ภายในกลุ่ม	389	181.48	.47		.07
	รวม	392	184.64			
2. ด้านการประสานการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	4.47	1.49	2.35	.55
	ภายในกลุ่ม	389	27.20	.64		.06
	รวม	392	251.67			
3. ด้านอรรถาศัยและการให้ เกียรติ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.44	.48	.71	.55
	ภายในกลุ่ม	389	262.74	.68		
	รวม	392	264.17			
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจาก การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.80	1.27	2.39	.07
	ภายในกลุ่ม	389	205.66	.53		
	รวม	392	209.46			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.14	.71	2.05	.11
	ภายในกลุ่ม	389	135.73	.35		
	รวม	392	137.87			

จากการศึกษาในตารางที่ 28 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการจัดบริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุขสุชนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอายุ พบว่าโดยรวมและรายด้าน ผู้ใช้บริการมี
ความพึงพอใจต่อการจัดบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 29 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุขเนินพยอมจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อ การบริการ	ระดับการศึกษา							
	ประถม		มัธยม		อุดมศึกษา		สูงกว่าปริญญาตรี	
	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>
1. ด้านความสะดวก ที่ได้รับบริการ	3.18	.65	3.10	.72	3.11	.67	3.17	.72
2. ด้านการประสาน การบริการ	3.42	.92	3.42	.79	3.24	.79	3.37	.75
3. ด้านอธยาศัย และการให้เกียรติ	3.16	.89	3.12	.85	3.06	.81	3.10	.82
4. ด้านข้อมูลที่ ได้รับจากการบริการ	3.20	.72	3.08	.73	3.06	.73	3.00	.75
รวม	3.22	.50	3.15	.64	3.11	.58	3.14	.61

จากผลการศึกษาในตารางที่ 29 พบว่า ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการบริการจำแนกตามระดับการศึกษาโดยรวมของกลุ่มระดับประถม, กลุ่มระดับมัธยม, กลุ่มระดับอุดมศึกษา และกลุ่มระดับสูงกว่าปริญญาตรี เท่ากับ 3.22, 3.15, 3.11 และ 3.14 ตามลำดับ

ตารางที่ 30 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการ
ของศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอมจำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน		<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านความสะดวกที่ ได้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.43	.14	.30	.82
	ภายในกลุ่ม	389	184.21	.47		
	รวม	392	184.64			
2. ด้านการประสานการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.73	.91	1.42	.24
	ภายในกลุ่ม	389	248.94	.64		
	รวม	392	251.67			
3. ด้านอรรถยาศัยและการ ให้เกียรติ	ระหว่างกลุ่ม	3	.45	.15	.22	.88
	ภายในกลุ่ม	389	263.73	.68		
	รวม	392	264.17			
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจาก บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.15	.38	.71	.54
	ภายในกลุ่ม	389	208.314	.536		
	รวม	392	209.461			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.52	.17	.49	.70
	ภายในกลุ่ม	389	137.36	.35		
	รวม	392	137.87			

จากการศึกษาในตารางที่ 30 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการจัดบริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าโดยรวมและรายด้าน
ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 31 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุขชนบทนิคมจอมจําแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ ต่อการบริการ	นักเรียนนักศึกษา <i>n</i> = 96		รับราชการ <i>n</i> =117		พนักงาน/ ลูกจ้าง <i>n</i> =141		ประกอบธุรกิจ ส่วนตัว <i>n</i> =39	
	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>
1. ด้านความสะดวก ที่ได้รับบริการ	3.11	.77	3.17	.64	3.11	.67	3.10	.69
2. ด้านการประสาน การบริการ	3.44	.91	3.39	.68	3.24	.81	3.25	.80
3. ด้านอํยาศัยและ การให้เกียรติ	3.15	.94	3.15	.81	3.07	.76	2.89	.76
4. ด้านข้อมูลที่ได้ รับจากการบริการ	3.05	.73	3.19	.75	3.04	.67	2.90	.85
รวม	3.15	.61	3.21	.60	3.11	.56	3.04	.64

จากผลการศึกษาในตารางที่ 31 พบว่าคะแนนเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการบริการจําแนก
ตามอาชีพโดยรวมของกลุ่ม นักเรียน นักศึกษา, รับราชการ, พนักงาน/ลูกจ้าง และประกอบธุรกิจ
ส่วนตัว เท่ากับ 3.15 , 3.21 , 3.11 และ 3.04 ตามลำดับ

ตารางที่ 32 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุชนินพยอมจำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน		<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านความสะดวก ได้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.30	.10	.21	.89
	ภายในกลุ่ม	389	184.34	.47		
	รวม	392	184.64			
2. ด้านการประสาน การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.84	.95	1.48	.22
	ภายในกลุ่ม	389	248.82	.64		
	รวม	392	251.67			
3. ด้านอรรถาศัยและการ ให้เกียรติ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.46	.82	1.22	.30
	ภายในกลุ่ม	389	261.71	.67		
	รวม	392	264.17			
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.95	.98	1.85	.14
	ภายในกลุ่ม	389	206.513	.531		
	รวม	392	209.461			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.10	.37	1.04	.38
	ภายในกลุ่ม	389	136.78	.35		
	รวม	392	137.87			

จากการศึกษาในตารางที่ 32 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการจัดบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุชนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามอาชีพ พบว่าโดยรวมและรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 33 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุขเนินพยอมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อ การบริการ	รายได้ต่อเดือน							
	<= 5,000		5,001 – 10,000		10,001 – 15,000		>15,000	
	บาท		บาท		บาท		บาท	
	n= 105		n=149		n=101		n=38	
	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>	\bar{X}	<i>SD</i>
1. ด้านความ สะดวกที่ได้รับ บริการ	3.08	.80	3.16	.67	3.13	.63	3.12	.58
2. ด้านประสาน การบริการ	3.38	.96	3.37	.76	3.21	.70	3.39	.73
3. ด้านอรรถยาศัย และไมตรี	3.08	.91	3.12	.82	3.04	.72	3.20	.86
4. ด้านข้อมูล ที่ได้รับจากการ บริการ	3.00	.76	3.13	.71	3.03	.70	3.18	.78
รวม	3.09	.63	3.18	.59	3.10	.56	3.19	.59

จากผลการศึกษาในตารางที่ 5.33 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของโดยรวมของความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอมจำแนกตามรายได้ต่อเดือนกลุ่มรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท, กลุ่มรายได้ 5,001-10,000 บาท, กลุ่มรายได้ 10,001-15,000 บาท และกลุ่มรายได้มากกว่า 15,000 บาท เท่ากับ 3.09, 3.18, 3.10 และ 3.19 ตามลำดับ

ตารางที่ 34 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอมจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน		<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.41	.14	.29	.83
	ภายในกลุ่ม	389	184.23	.47		
	รวม	392	184.64			
2. ด้านประสานการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.95	.65	1.01	.39
	ภายในกลุ่ม	389	249.72	.64		
	รวม	392	251.67			
3. ด้านอรรถาศัยและการให้เกียรติ	ระหว่างกลุ่ม	3	.84	.28	.42	.74
	ภายในกลุ่ม	389	263.33	.68		
	รวม	392	264.17			
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.94	.65	1.21	.31
	ภายในกลุ่ม	389	207.53	.53		
	รวม	392	209.46			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.67	.22	.63	.60
	ภายในกลุ่ม	389	137.20	.35		
	รวม	392	137.87			

จากการศึกษาในตารางที่ 34 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการจัดบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่าโดยรวมและรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 35 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการ
สาธารณสุขเนินพยอมจำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจ ต่อการบริการ	โสด		สมรส		หม้าย		หย่า	
	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD	\bar{X}	SD
1. ด้านความ สะดวกที่ได้รับ บริการ	3.09	.69	3.13	.67	3.17	.77	3.40	.64
2. ด้านประสา ณการบริการ	3.33	.85	3.35	.73	3.24	.89	3.43	.81
3. ด้านอรรถยาศัย และการให้ เกียรติ	3.11	.84	3.10	.80	2.97	.86	3.14	.82
4. ด้านข้อมูล ที่ได้รับจาก การบริการ	3.05	.71	3.09	.73	3.13	.77	3.06	.88
รวม	3.11	.59	3.15	.60	3.15	.61	3.27	.56

จากผลการศึกษาในตารางที่ 35 พบว่า คะแนนเฉลี่ยของโดยรวมของความพึงพอใจต่อ
การบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอมจำแนกตามสถานภาพ กลุ่มสถานภาพโสด,กลุ่ม
สถานภาพสมรส,กลุ่มสถานภาพหม้าย และกลุ่มสถานภาพหย่าเท่ากับ3.11,3.15,3.15 และ3.27
ตามลำดับ

ตารางที่ 36 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุชนินพยอม จำแนกตามสถานภาพ

แหล่งความแปรปรวน		<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>p</i>
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.72	.57	1.22	.30
	ภายในกลุ่ม	389	182.92	.47		
	รวม	392	184.64			
2. ด้านการประสานการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.49	.16	.25	.86
	ภายในกลุ่ม	389	251.17	.65		
	รวม	392	251.67			
3. ด้านอรรถาศัยและการให้เกียรติ	ระหว่างกลุ่ม	3	.61	.20	.30	.83
	ภายในกลุ่ม	389	263.56	.68		
	รวม	392	264.17			
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	.32	.11	.20	.90
	ภายในกลุ่ม	389	209.146	.538		
	รวม	392	209.461			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	3	.43	.14	.40	.75
	ภายในกลุ่ม	389	137.44	.35		
	รวม	392	137.87			

จากการศึกษาในตารางที่ 36 เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการจัดบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุชนินพยอม จังหวัดระยอง จำแนกตามสถานภาพ พบว่าโดยรวมและรายด้าน ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการจัดบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 6 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดบริการด้านสถานที่กับความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุพรรณนิคม

ตารางที่ 37 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดบริการกับความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุพรรณนิคม

การรับรู้ต่อการจัดบริการ	ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ	ด้านการประสานการบริการ	ด้านอรรถศาสตร์และการให้บริการเกียรติ	ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม
ด้านสถานที่	$r=.366^*$ ($p=.000$)	$r=.323^*$ ($p=.000$)	$r=.318^*$ ($p=.000$)	$r=.279^*$ ($p=.000$)	$r=.402^*$ ($p=.000$)

* $p<.05$

จากผลการศึกษาในตารางที่ 37 พบว่า ค่า $p<.05$ แสดงว่า การรับรู้ต่อการจัดบริการด้านสถานที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการทุกด้าน

ตารางที่ 38 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดบริการด้านบุคลากรกับความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม

การรับรู้ต่อการจัดบริการ	ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ	ด้านการประสานการบริการ	ด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติ	ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม
ด้านบุคลากร	$r=.521^*$ ($p=.000$)	$r=.317^*$ ($p=.000$)	$r=.411^*$ ($p=.000$)	$r=.437^*$ ($p=.000$)	$r=.551^*$ ($p=.000$)

* $p<.05$

จากผลการศึกษาในตารางที่ 38 พบว่า ค่า $p<.05$ แสดงว่า การรับรู้ต่อการจัดบริการด้านบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการทุกด้าน

ตารางที่ 39 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดบริการตามการรับรู้ด้านวัสดุอุปกรณ์กับความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุโขทัย

การรับรู้ต่อการจัดบริการ	ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ	ด้านการประสานการบริการ	ด้านอخصยาศัยและการให้เกียรติ	ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม
ด้านวัสดุอุปกรณ์	$r=.526^*$ ($p=.000$)	$r=.332^*$ ($p=.000$)	$r=.389^*$ ($p=.000$)	$r=.464^*$ ($p=.000$)	$r=.564^*$ ($p=.000$)

* $p<.05$

จากผลการศึกษาในตารางที่ 39 พบว่า ค่า $p<.05$ แสดงว่า การรับรู้ต่อการจัดบริการด้านวัสดุอุปกรณ์มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการทุกด้าน

ตารางที่ 40 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดบริการด้านขั้นตอนการบริการกับความพึงพอใจต่อการบริการของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุโขทัย

การรับรู้ต่อการจัดบริการ	ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ	ด้านการประสานการบริการ	ด้านอรรถศาสตร์และการให้เกียรติ	ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม
ด้านขั้นตอนการบริการ	$r=.445^*$ ($p=.000$)	$r=.407^*$ ($p=.000$)	$r=.336^*$ ($p=.000$)	$r=.378^*$ ($p=.000$)	$r=.504^*$ ($p=.000$)

* $p<.05$

จากผลการศึกษาในตารางที่ 40 พบว่า ค่า $p<.05$ แสดงว่า การรับรู้ต่อการจัดบริการด้านขั้นตอนการบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการทุกด้าน

ตารางที่ 41 ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดบริการ โดยรวมกับความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม

การรับรู้ต่อการจัดบริการโดยรวม	ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ	ด้านการประสานการบริการ	ด้านอรรถยาศัยและการให้เกียรติ	ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	ความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม
	$r=.387^*$ ($p=.000$)	$r=.370^*$ ($p=.000$)	$r=.558^*$ ($p=.000$)	$r=.552^*$ ($p=.000$)	$r=.626^*$ ($p=.000$)

* $p<.05$

จากผลการศึกษาในตารางที่ 41 พบว่า ค่า $p<.05$ แสดงว่า การรับรู้ต่อการจัดบริการโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวมทุกด้าน

ตารางที่ 42 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1	ลักษณะทางด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ต่อการจัดบริการของสถานพยาบาลแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 2	ลักษณะทางด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ต่อการจัดบริการของสถานพยาบาลแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 3	ลักษณะทางด้านระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ต่อการจัดบริการของสถานพยาบาลแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 4	ลักษณะทางด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ต่อการจัดบริการของสถานพยาบาลแตกต่างกัน	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 5	ลักษณะทางด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ต่อการจัดบริการของสถานพยาบาลแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 6	ลักษณะทางด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการรับรู้ต่อการจัดบริการของสถานพยาบาลแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 7	ลักษณะทางด้านเพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาลแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 8	ลักษณะทางด้านอายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาลแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 9	ลักษณะทางด้านการศึกษาที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาลแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 10	ลักษณะทางด้านอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาลแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 11	ลักษณะทางด้านรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาลแตกต่างกัน	ปฏิเสธ

ตารางที่ 42 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน(ต่อ)

	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 12	ลักษณะทางด้านสถานภาพที่แตกต่างกัน มีผลต่อการความพึงพอใจต่อการบริการของสถานพยาบาลแตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานที่ 13	การรับรู้ต่อการจัดบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการ	ยอมรับ