

บทที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด โดยแยกเป็น โรงพยาบาลกรุงเทพจันทบุรี จำนวน 242 ชุด โรงพยาบาลศิริเวช จำนวน 158 ชุด

ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ผลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าที (t - test)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าเอฟ (F - test)
SS	แทน	ค่า Sum of Squares
MS	แทน	ค่า Mean of Squares
df	แทน	ค่า Degrees of Freedom
P	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา รายได้ครอบครัวต่อเดือน ลักษณะการเจ็บป่วย การรับรู้ ความรุนแรงของการเจ็บป่วย

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แยกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงาน

ของการบริการ ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ

การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยแปลความหมายด้วยวิธีการ ใช้ค่าเฉลี่ย โดยใช้เกณฑ์การแปลผล 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
1.00 - 1.49	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด
1.50 - 2.49	ระดับความพึงพอใจน้อย
2.50 - 3.49	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
3.50 - 4.49	ระดับความพึงพอใจมาก
4.50 - 5.00	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended)

ตอนที่ 4 นำเสนอผลการทดสอบสมมุติฐานการวิจัยสถานภาพของผู้รับบริการแตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพของผู้รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 400 คน จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา รายได้ครอบครัวต่อเดือน ลักษณะการเจ็บป่วย การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย

ตาราง 2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ
วุฒิการศึกษา รายได้ครอบครัวต่อเดือน ลักษณะการเจ็บป่วย การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย

(n = 400)

สถานภาพของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	161	40.30
หญิง	239	59.80
อายุ		
15 - 30 ปี	96	24.00
31 - 40 ปี	165	41.30
41 - 50 ปี	117	29.30
51 - 60 ปี	22	5.50
อาชีพ		
รับราชการ	99	24.80
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	42	10.50
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	77	19.30
พนักงานบริษัท / ห้างร้าน	93	23.30
อื่นๆ	89	22.30
วุฒิการศึกษา		
ประถมศึกษา	24	6.00
มัธยมศึกษา	64	16.00
อนุปริญญา/ประกาศนียบัตร	126	31.50
ปริญญาตรี/สูงกว่า	186	46.50
รายได้ครอบครัวต่อเดือน		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	11	2.80
5,000 - 10,000 บาท	109	27.30
10,001 - 15,000 บาท	119	29.80
15,001 - 20,000 บาท	100	25.00
มากกว่า 20,000 บาท	61	15.30

ตาราง 2 (ต่อ)

(n = 400)

สถานภาพของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ลักษณะการเจ็บป่วย		
เจ็บป่วยด้วยโรคเฉียบพลัน	212	53.00
เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง	124	31.00
อุบัติเหตุและการบาดเจ็บ	43	10.80
การตั้งครุฑการคลอด	19	4.80
อื่น ๆ	2	5.00
การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย		
ความรุนแรงน้อย สามารถทำงานได้ทุกอย่าง	226	56.50
ความรุนแรงปานกลางพอทำงานได้	144	36.70
ความรุนแรงมาก	30	6.80

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้รับบริการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.80 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.30 อายุ ส่วนใหญ่อายุ 31 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.30 รองลงมา อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.30 และอายุ 15 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.00 ตามลำดับ

อาชีพ ส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 24.80 รองลงมาเป็นพนักงานบริษัท / ห้างร้าน คิดเป็นร้อยละ 23.30 และอาชีพอื่น ๆ เช่น แม่บ้าน, ลูกจ้างข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 22.30 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี/สูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมา ระดับการศึกษานุปริญญา/ประกาศนียบัตร คิดเป็นร้อยละ 31.50 และระดับการศึกษามัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 16.00 ตามลำดับ

รายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมา รายได้ต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.30 และรายได้ต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 25.00 ตามลำดับ

ลักษณะการเจ็บป่วย ส่วนใหญ่มีลักษณะการเจ็บป่วยด้วยโรคเฉียบพลัน คิดเป็นร้อยละ 53.00 รองลงมาคือ เจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง คิดเป็นร้อยละ 31.00 และอุบัติเหตุและการบาดเจ็บ คิดเป็นร้อยละ 10.80 ตามลำดับ

การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย ส่วนใหญ่มีการรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย ที่มีความรุนแรงน้อย สามารถทำงานได้ทุกอย่าง คิดเป็นร้อยละ 56.50 รองลงมาที่มีความรุนแรงปานกลางพอทำงานได้แต่ต้องจำกัดปริมาณและชนิดของกิจกรรม หายุดงานไม่เกิน 1 สัปดาห์ คิดเป็นร้อยละ 36.70 และมีความรุนแรงมาก ไม่สามารถทำกิจกรรม หรือทำงานได้เลย คิดเป็นร้อยละ 6.80 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี แยกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ ปรากฏผลดัง ตาราง 4 - 10

ตาราง 3 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการ โรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมทุกด้าน

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ	ระดับการตัดสินใจ (n = 400)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	3.01	0.80	ปานกลาง
2. ด้านการประสานงานของการบริการ	2.97	0.82	ปานกลาง
3. ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ	3.11	0.95	ปานกลาง
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	3.09	0.84	ปานกลาง
5. ด้านคุณภาพการบริการ	3.23	0.81	ปานกลาง
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ	2.87	0.74	ปานกลาง
รวม	3.04	0.83	ปานกลาง

จากตาราง 3 แสดงว่าความพึงพอใจในการรับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.04$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความพึงพอใจในการรับ

บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรีอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 6 ด้าน เรียงคะแนนจากมากไปหาน้อย ดังนี้ โดยด้านคุณภาพการบริการ ($\bar{X} = 3.23$) รองลงมาด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.11$) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ($\bar{X} = 3.09$) ด้านความสะดวกที่ได้รับ ($\bar{X} = 3.01$) ด้านการประสานงานของการบริการ ($\bar{X} = 2.97$) และด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ ($\bar{X} = 2.87$)

ตาราง 4 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านความสะดวกที่ได้รับ

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ	ระดับการตัดสินใจ (n = 400)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านใช้เวลาไม่มากนักในการรอรับบริการ	3.32	0.85	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกที่โรงพยาบาลแห่งนี้ เตรียมพร้อมที่จะให้บริการแก่ท่าน	2.84	0.78	ปานกลาง
3. โรงพยาบาลมีบริการตรวจโรคเฉพาะทางครบทุกสาขา ทำให้ท่านสามารถรับบริการได้ทันที	3.22	0.91	ปานกลาง
4. ท่านรู้สึกเบื่อหน่าย เพราะต้องรอพบแพทย์เป็นเวลานาน	2.99	0.80	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มักคำนึงถึงกฎระเบียบมากกว่าความสะดวกของผู้รับบริการ	2.72	0.68	ปานกลาง
รวม	3.01	0.80	ปานกลาง

จากตาราง 4 แสดงว่า ความพึงพอใจในการรับบริการในเขตอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรีด้านความสะดวกที่ได้รับ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 5 ข้อ เรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรก คือท่านใช้เวลาไม่มากนักในการรอรับบริการ ($\bar{X} = 3.32$) โรงพยาบาลมีบริการตรวจโรคเฉพาะทางครบทุกสาขาทำให้ท่านสามารถรับบริการได้ทันที ($\bar{X} = 3.22$) และท่านรู้สึกเบื่อหน่ายเพราะต้องรอพบแพทย์เป็นเวลานาน ($\bar{X} = 2.99$)

ตาราง 5 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านการประสานงานของการบริการ

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ด้านการประสานงานของการบริการ	ระดับการตัดสินใจ (n = 400)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลในแต่ละแผนก ที่ท่านต้องไปติดต่อเพื่อรับบริการมีการติดต่อ ประสานงานกันเป็นอย่างดี	3.22	0.80	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันที เมื่อท่าน ขอความช่วยเหลือ	3.18	0.79	ปานกลาง
3. ท่านคิดว่าถ้าท่านมีเรื่องเร่งด่วนเจ้าหน้าที่ จะรีบดำเนินการให้ท่าน โดยลดขั้นตอน ไม่จำเป็นลงและมีความยืดหยุ่นต่อกฎระเบียบ บ้าง โดยมีก่อให้เกิดความเสียหายต่อกฎ ระเบียบต่าง ๆ	2.45	0.64	น้อย
4. ท่านรู้สึกไม่พอใจ เพราะแพทย์ไม่ได้ให้ข้อมูล เกี่ยวกับการเจ็บป่วยของท่าน	2.75	0.95	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกว่าขั้นตอนของการบริการสร้าง ความยุ่งยากแก่ท่าน	3.29	0.92	ปานกลาง
รวม	2.97	0.81	ปานกลาง

จากตาราง 5 แสดงว่า ความพึงพอใจในการรับบริการในเขตอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี ด้านการประสานงานของการบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.97$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับน้อย 1 ข้อและปานกลาง 4 ข้อ เรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรก คือ ท่านรู้สึกว่าการขั้นตอนของการบริการสร้างความยุ่งยากแก่ท่าน ($\bar{X} = 3.29$) เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลในแต่ละแผนกที่ท่านต้องไปติดต่อเพื่อรับบริการมีการติดต่อประสานงานกันเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.22$) และเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อท่านขอความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.18$)

ตาราง 6 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการให้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ	ระดับการตัดสินใจ (n = 400)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีความยินดีที่จะช่วยเหลือท่าน	2.57	1.14	ปานกลาง
2. แพทย์ให้ความใส่ใจดูแลรักษาท่านเป็นอย่างดี	3.48	0.98	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลพูดจาสุภาพกับท่าน	2.48	0.97	น้อย
4. ท่านรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีสีหน้าบึ้งตึงต่อท่าน	3.56	0.87	มาก
5. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแสดงความรำคาญเมื่อท่านซักถาม	3.48	0.82	ปานกลาง
รวม	3.11	0.95	ปานกลาง

จากตาราง 6 แสดงว่า ความพึงพอใจในการรับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ ปานกลาง 3 ข้อ และระดับน้อย 1 ข้อ เรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรก คือ ท่านรู้สึกว่าเป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีสีหน้าบึ้งตึงต่อท่าน ($\bar{X} = 3.56$) แพทย์ให้ความใส่ใจดูแลรักษาท่านเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.48$) และเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแสดงความรำคาญเมื่อท่านซักถาม ($\bar{X} = 3.48$)

ตาราง 7 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาล เอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ	ระดับการตัดสินใจ (n = 400)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลให้คำแนะนำ หรืออธิบายข้อสงสัยแก่ท่านเป็นอย่างดี	3.31	0.93	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกพอใจเพราะแพทย์ได้แนะนำ วิธีการ ปฏิบัติตัวในขณะที่เจ็บป่วยแก่ท่าน	3.27	0.88	ปานกลาง
3. คำอธิบายของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล ง่ายต่อการเข้าใจ	3.07	0.81	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่ได้แนะนำให้รู้จักระเบียบของ โรงพยาบาล	3.31	0.83	ปานกลาง
5. ท่านรู้สึกว่าคำอธิบายของแพทย์ยากเกินกว่า ที่ท่านจะเข้าใจ	2.53	0.75	ปานกลาง
รวม	3.09	0.84	ปานกลาง

จากตาราง 7 แสดงว่า ความพึงพอใจในการรับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.09$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าความพึงพอใจในการรับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ข้อ เรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรก คือท่านรู้สึกว่าคำอธิบายของแพทย์ยากเกินกว่าที่ท่านจะเข้าใจ ($\bar{X} = 3.53$) เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลให้คำแนะนำหรืออธิบายข้อสงสัยแก่ท่านเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.31$) และเจ้าหน้าที่ได้แนะนำให้รู้จักระเบียบของโรงพยาบาล ($\bar{X} = 3.31$)

ตาราง 8 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาล เอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านคุณภาพการบริการ

ความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ	ระดับการตัดสินใจ (n = 400)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการ ของท่านได้ตามที่ท่านคาดหวัง	3.24	0.82	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถตามมาตรฐานของวิชาชีพ	3.16	0.87	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับ งานในหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี	3.35	0.89	ปานกลาง
4. โรงพยาบาลมีการบริการครอบคลุม เพียงพอ กับสิ่งที่ท่านต้องการ	3.28	0.76	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเป็นอย่างดี ในการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงาน	3.13	0.74	ปานกลาง
รวม	3.23	0.82	ปานกลาง

จากตาราง 8 แสดงว่า ความพึงพอใจในการรับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ข้อ เรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นผู้มีความรู้เกี่ยวกับงานในหน้าที่ของตนเองเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.35$) โรงพยาบาลมีการบริการครอบคลุมเพียงพอกับสิ่งที่ท่านต้องการ ($\bar{X} = 3.28$) และเจ้าหน้าที่สามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้ตามที่ท่านคาดหวัง ($\bar{X} = 3.24$)

ตาราง 9 ค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ	ระดับการตัดสินใจ (n = 400)		
	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายในการให้บริการของ โรงพยาบาลแห่งนี้เหมาะสมดี	3.00	0.73	ปานกลาง
2. ค่าบริการอื่น ๆ เช่น ค่าอาหาร เหมาะสมกับ การบริการที่ได้รับ	2.86	0.74	ปานกลาง
3. ค่าใช้จ่ายด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเวชภัณฑ์ ทางการแพทย์มีราคาเหมาะสมดี	2.70	0.75	ปานกลาง
4. ค่าแพทย์ของโรงพยาบาลมีราคาสูงเกินไป	2.94	0.73	ปานกลาง
5. ท่านคิดว่าโรงพยาบาลแห่งนี้คิดค่ายาสูงเกินไป	2.86	0.76	ปานกลาง
รวม	2.87	0.74	ปานกลาง

จากตาราง 9 แสดงว่า ความพึงพอใจในการรับบริการในเขตอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจในการรับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 5 ข้อ เรียงคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามอันดับแรก คือ ท่านคิดว่าค่าใช้จ่ายในการให้บริการของโรงพยาบาลแห่งนี้เหมาะสมดี ($\bar{X} = 3.00$) ค่าแพทย์ของโรงพยาบาลมีราคาสูงเกินไป ($\bar{X} = 2.94$) และค่าบริการอื่น ๆ เช่น ค่าอาหาร เหมาะสมกับการบริการที่ได้รับ ($\bar{X} = 2.86$)

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี เป็นคำถามแบบปลายเปิด (Open Ended)

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงข้อเสนอแนะโดยให้ความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ในด้านความสะดวกที่ได้รับความมีการเพิ่มการให้บริการที่ครอบคลุมครบวงจร เช่น การบริการต้อนรับกับผู้มารับบริการที่เพียบพร้อมเพราะผู้มารับบริการไม่รบกวนข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการให้บริการ ในด้านคุณภาพการให้บริการ เช่นบริการเกี่ยวกับ Wifi เพื่อรองรับการบริการเพื่อความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร สถานที่จอดรถที่สะดวกไม่ห่างจากตัวอาคารมากนัก การบริการเพิ่มเติมเพื่อความสะดวก เช่น ร้านค้า ร้านอาหารและร้านกาแฟ สำหรับญาติหรือสำหรับผู้มารับบริการระหว่างการรอรับบริการที่เป็นเวลานานาน และสถานที่ในการรอรับบริการที่เพียงพอไม่ต้องยืนรอ และแออัดในการรับบริการ

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากสมมติฐานความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมืองจังหวัดจันทบุรี 6 ด้านโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ วุฒิการศึกษา รายได้ครอบครัวต่อเดือน ลักษณะการเจ็บป่วย การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วยกัน โดยสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน คือ ค่า t - test แบบสองกลุ่มอิสระต่อกันและการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และค่า F - test เมื่อพบความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบรายคู่โดยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffé Test) เพื่อเปรียบเทียบว่าคู่ใดมีความแตกต่างกันบ้าง ตามตาราง 10 - 46

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ ในการรับบริการ	ชาย (n = 161)			หญิง (n = 239)			t	P
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ		
1. ด้านความสะดวก ที่ได้รับ	2.92	0.31	ปานกลาง	3.08	0.38	ปานกลาง	-4.51	0.80
2. ด้านการประสานงาน ของการบริการ	2.89	0.30	ปานกลาง	3.03	0.53	ปานกลาง	-3.04	0.32
3. ด้านอรรถยาศัย ความสนใจของ ผู้ให้บริการ	2.94	0.29	ปานกลาง	3.22	0.59	ปานกลาง	-5.47	0.45
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ	3.06	0.31	ปานกลาง	3.11	0.52	ปานกลาง	-1.04	0.44
5. ด้านคุณภาพ การบริการ	3.12	0.44	ปานกลาง	3.29	0.66	ปานกลาง	-2.85	0.32
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการ บริการ	2.79	0.41	ปานกลาง	2.92	0.42	ปานกลาง	-3.12	0.84
รวม	2.95	0.34	ปานกลาง	3.10	0.51	ปานกลาง	-3.34	0.52

*P < .05

จากตาราง 10 แสดงว่า ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรีที่มีเพศแตกต่างกัน ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง พบว่า โดยรวมและรายด้าน มีความพึงพอใจต่อการใช้บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจ ในการรับบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	1.707	3	0.569	4.299*	0.00
	ภายในกลุ่ม	52.421	396	0.132		
	รวม	54.128	399			
2. ด้านการประสานงานของ การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.555	3	0.158	7.502*	0.00
	ภายในกลุ่ม	80.144	396	0.202		
	รวม	84.699	399			
3. ด้านอรรถยาศัยความสนใจ ของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.313	3	1.771	6.975*	0.00
	ภายในกลุ่ม	100.545	396	0.254		
	รวม	100.585	399			
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.237	3	1.746	9.092*	0.00
	ภายในกลุ่ม	76.031	396	0.192		
	รวม	81.268	399			
5. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.303	3	2.768	8.387*	0.00
	ภายในกลุ่ม	130.673	396	0.330		
	รวม	138.976	399			
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.258	3	1.086	6.160*	0.00
	ภายในกลุ่ม	69.810	396	0.176		
	รวม	73.068	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	68.958	3	1.499	7.069	0.00
	ภายในกลุ่ม	21.480	396	0.627		
	รวม	290.438	399			

จากตาราง 11 แสดงว่า ความพึงพอใจในการรับบริการ ในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการ ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé Test) ตามตาราง 12 - 17

ตาราง 12 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านความสะดวก ที่ได้รับของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ		15 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
	\bar{X}	2.98	2.97	3.07	3.31
15 - 30 ปี	2.98		0.01	0.08	0.33
31 - 40 ปี	2.97			0.10*	0.24*
41 - 50 ปี	3.07				0.14
51 - 60 ปี	3.31				

*P < .05

จากตาราง 12 แสดงว่า ผู้รับบริการ ที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านความสะดวก ที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านความสะดวก ที่ได้รับมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 15 - 30 ปี

ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านความสะดวก ที่ได้รับมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี

ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านความสะดวก ที่ได้รับมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี

ตาราง 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายกลุ่ม ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านการประสานงาน
ของการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	15 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
			2.95	2.88	3.13
15 - 30 ปี	2.95		0.07	0.18*	0.06
31 - 40 ปี	2.88			0.25*	0.00
41 - 50 ปี	3.13				0.24*
51 - 60 ปี	2.89				

*P < .05

จากตาราง 13 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านการประสานงาน
ของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 กลุ่ม ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านการประสานงาน
ของการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 15 - 30 ปี

ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านการประสานงาน
ของการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี

ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านการประสานงาน
ของการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี

ตาราง 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ		15 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
	\bar{X}	3.29	3.01	3.13	2.95
15 - 30 ปี	3.29		0.27*	0.15*	0.33*
31 - 40 ปี	3.01			0.12*	0.05
41 - 50 ปี	3.13				0.18
51 - 60 ปี	2.95				

*P < .05

จากตาราง 14 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 15 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 45 - 50 ปี

ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี

ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี

ตาราง 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ
จากการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	15 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
		3.03	3.01	3.27	3.00
15 - 30 ปี	3.03		0.02	0.32*	0.02
31 - 40 ปี	3.01			0.25*	0.00
41 - 50 ปี	3.27				0.26*
51 - 60 ปี	3.00				

*P < .05

จากตาราง 15 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านข้อมูลที่ได้รับ
จากการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ
จากการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 15 - 30 ปี

ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ
จากการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี

ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับ
จากการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี

ตาราง 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	15 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
			3.25	3.14	3.40
15 - 30 ปี	3.25		0.10	0.15	0.41*
31 - 40 ปี	3.14			0.26*	0.30*
41 - 50 ปี	3.40				0.57*
51 - 60 ปี	2.83				

*P < .05

จากตาราง 16 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านคุณภาพการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 15 - 30 ปี

ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี

ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	15 - 30 ปี	31 - 40 ปี	41 - 50 ปี	51 - 60 ปี
			3.03	2.81	2.84
15 - 30 ปี	3.03		0.21*	0.18*	0.24*
31 - 40 ปี	2.81			0.02	0.03
41 - 50 ปี	2.84				0.06
51 - 60 ปี	2.78				

*P < .05

จากตาราง 17 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 15 - 30 ปี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านค่าใช้จ่ายในการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี

ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านค่าใช้จ่ายในการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี

ผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านค่าใช้จ่ายในการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอายุระหว่าง 51 - 60 ปี

ตาราง 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ ในการรับบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	1.408	4	0.352	2.637*	0.03
	ภายในกลุ่ม	52.720	395	0.133		
	รวม	54.128	399			
2. ด้านการประสานงาน ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.726	4	1.432	7.160*	0.00
	ภายในกลุ่ม	78.973	395	0.200		
	รวม	84.699	399			
3. ด้านอรรถยาศัยความสนใจ ของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	15.131	4	3.783	16.469*	0.00
	ภายในกลุ่ม	90.726	395	0.230		
	รวม	105.858	399			
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับ จากการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.306	4	3.077	17.622*	0.00
	ภายในกลุ่ม	68.962	395	0.175		
	รวม	81.268	399			
5. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	18.356	4	4.590	15.030*	0.00
	ภายในกลุ่ม	120.617	395	0.305		
	รวม	138.976	399			
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.898	4	2.475	15.470*	0.00
	ภายในกลุ่ม	63.170	395	0.160		
	รวม	73.068	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	68.958	4	1.499	2.389	0.00
	ภายในกลุ่ม	21.480	395	0.627		
	รวม	90.438	399			

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี *P < .05

จากตาราง 18 แสดงว่า ความพึงพอใจในการรับบริการ ในภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffé Test) ตามตาราง 19 - 24

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ	พนักงาน	เจ้าของ	พนักงาน	อื่น ๆ	
		รัฐวิสาหกิจ	กิจการ	บริษัท		
	\bar{X}	3.11	3.01	2.97	2.95	3.02
รับราชการ	3.11		0.94	0.13*	0.16*	0.09
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.01			0.03	0.66	0.00
เจ้าของกิจการ	2.97				0.02	0.04
พนักงานบริษัท	2.95					0.06
อื่น ๆ	3.02					

*P < .05

จากตาราง 19 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านความสะดวกที่ได้รับแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพอื่น ๆ

ผู้รับบริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้รับบริการที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านการประสานงาน
ของการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	พนักงาน บริษัท	อื่น ๆ
\bar{X}	3.16	2.78	2.90	2.93	2.95
รับราชการ	3.16	0.38*	0.26*	0.23*	0.21*
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.78		0.11	0.15	0.17*
เจ้าของกิจการ	2.90			0.03	0.05
พนักงานบริษัท	2.93				0.01
อื่น ๆ	2.95				

*P < .05

จากตาราง 20 แสดงว่า ผู้รับบริการ ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจ ด้านการประสานงาน
ของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านการประสานงาน
ของการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท

ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านการประสานงาน
ของการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้รับบริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านการประสานงาน
ของการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	พนักงาน บริษัท	อื่น ๆ	
	\bar{X}	3.22	2.96	2.90	3.38	2.94
รับราชการ	3.22	0.25*	0.32*	0.16*	0.27*	
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.96		0.06	0.42*	0.01	
เจ้าของกิจการ	2.90			0.48*	0.04	
พนักงานบริษัท	3.38				0.44*	
อื่น ๆ	2.94					

*P < .05

จากตาราง 21 แสดงว่า ผู้รับบริการ ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ

ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	พนักงาน บริษัท	อื่น ๆ	
	\bar{X}	3.33	2.99	2.96	2.89	3.19
รับราชการ	3.33	0.34*	0.37*	0.44*	0.14*	
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.99		0.03	0.10	0.19*	
เจ้าของกิจการ	2.96			0.06	0.23*	
พนักงานบริษัท	2.89				0.29*	
อื่น ๆ	3.19					

*P < .05

จากตาราง 22 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้รับบริการที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการ
ของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	พนักงาน บริษัท	อื่น ๆ
		3.48	2.91	2.98	3.14	3.40
รับราชการ	3.48		0.57*	0.49*	0.34*	0.84
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.91			0.07	0.22*	0.48*
เจ้าของกิจการ	2.98				0.15	0.41*
พนักงานบริษัท	3.14					0.25*
อื่น ๆ	3.40					

*P < .05

จากตาราง 23 แสดงว่า ผู้รับบริการ ที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพอื่น ๆ

ผู้รับบริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้รับบริการที่มีอาชีพอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ

ตาราง 24 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	รับราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	เจ้าของ กิจการ	พนักงาน บริษัท	อื่น ๆ
\bar{X}	2.90	2.54	2.74	3.07	2.89
รับราชการ	2.90	0.36*	0.16*	0.17*	0.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.54		0.20*	0.53*	0.35*
เจ้าของกิจการ	2.74			0.33*	0.15*
พนักงานบริษัท	3.07				0.18*
อื่น ๆ	2.89				

*P < .05

จากตาราง 24 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการบริการของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านค่าใช้จ่ายในการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ

ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านค่าใช้จ่ายในการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ

ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงานบริษัทมีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านค่าใช้จ่ายในการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพเจ้าของกิจการ

ตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามวุฒิการศึกษา

ความพึงพอใจ ในการรับบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	1.500	3	0.500	3.761*	0.01
	ภายในกลุ่ม	52.628	396	0.133		
	รวม	54.128	399			
2. ด้านการประสานงานของ การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.315	3	0.438	2.081	1.02
	ภายในกลุ่ม	83.384	396	0.211		
	รวม	84.699	399			
3. ด้านอรรถยาศัยความสนใจ ของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.765	3	0.922	3.540*	0.01
	ภายในกลุ่ม	103.093	396	0.260		
	รวม	105.857	399			
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจาก การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.429	3	1.142	5.812*	0.00
	ภายในกลุ่ม	77.841	396	0.197		
	รวม	81.268	399			
5. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.666	3	2.555	7.707*	0.00
	ภายในกลุ่ม	131.309	396	0.332		
	รวม	138.976	399			
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.566	3	2.475	15.470*	0.00
	ภายในกลุ่ม	70.503	396	0.160		
	รวม	57.711	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	68.991	3	1.500	2.011	0.00
	ภายในกลุ่ม	263.319	396	0.746		
	รวม	332.310	399			

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี *P < .05

จากตาราง 25 แสดงว่า ความพึงพอใจในการรับบริการ ในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการประสานงานของการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านอัตราค่าบริการของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffé Test) ตามตาราง 26 - 30

ตาราง 26 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี/ สูงกว่า
\bar{X}	3.10	3.13	2.95	3.01
ประถมศึกษา	3.10	0.03	0.14	0.08
มัธยมศึกษา	3.13		0.17*	0.11*
อนุปริญญา	2.95			0.06
ปริญญาตรี/สูงกว่า	3.01			

*P < .05

จากตาราง 26 แสดงว่า ผู้รับบริการ ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษามีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมากกว่าผู้รับบริการระดับการศึกษามัธยมศึกษา

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัศึกษามีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมากกว่าผู้รับบริการระดับการศึกษาอนุปริญญา

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมากกว่าผู้รับบริการระดับการศึกษาอนุปริญญา

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี/ สูงกว่า
	\bar{X}	3.01	3.18	3.00	3.17
ประถมศึกษา	3.01	0.16		0.01	0.15
มัธยมศึกษา	3.18			0.18*	0.01
อนุปริญญา	3.00				0.17*
ปริญญาตรี/สูงกว่า	3.17				

*P < .05

จากตาราง 27 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการมากกว่าผู้รับบริการระดับการศึกษาอนุปริญญา

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการมากกว่าผู้รับบริการระดับการศึกษาอนุปริญญา

ตาราง 28 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี/ สูงกว่า
	\bar{X}	3.11	3.25	2.97	3.11
ประถมศึกษา	3.11		0.13	0.13	0.00
มัธยมศึกษา	3.25			0.27*	0.15*
อนุปริญญา	2.97				0.13*
ปริญญาตรี/สูงกว่า	3.11				

*P < .05

จากตาราง 28 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมากกว่าผู้รับบริการระดับการศึกษาประถมศึกษา

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมากกว่าผู้รับบริการระดับการศึกษาอนุปริญญา

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมากกว่าผู้รับบริการระดับการศึกษาอนุปริญญา

ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี/ สูงกว่า
	\bar{X}	3.02	3.47	3.09	3.26
ประถมศึกษา	3.02		0.45*	0.06	0.24
มัธยมศึกษา	3.47			0.38*	0.21*
อนุปริญญา	3.09				0.17*
ปริญญาตรี/สูงกว่า	3.26				

*P < .05

จากตาราง 29 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการระดับการศึกษาประถมศึกษา

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการระดับการศึกษาอนุปริญญา

ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการระดับการศึกษาอนุปริญญา

ตาราง 30 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี/ สูงกว่า
		2.72	3.03	2.82	2.86
ประถมศึกษา	2.72		0.31*	0.09	0.14
มัธยมศึกษา	3.03			0.21	0.16*
อนุปริญญา	2.82				0.04
ปริญญาตรี/สูงกว่า	2.86				

*P < .05

จากตาราง 30 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการบริการของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญามีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านค่าใช้จ่ายในการบริการมากกว่าผู้รับบริการระดับการศึกษาประถมศึกษา ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษามีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการมากกว่าผู้รับบริการระดับการศึกษาปริญญาตรี ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการมากกว่าผู้รับบริการระดับการศึกษาอนุปริญญา

ตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามรายได้ครอบครัวต่อเดือน

ความพึงพอใจ ในการรับบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความสะดวก ที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	4.670	4	1.168	9.325*	0.00
	ภายในกลุ่ม	49.458	395	0.125		
	รวม	54.128	399			
2. ด้านการประสานงาน ของการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.769	4	3.192	17.530*	0.00
	ภายในกลุ่ม	71.930	395	0.182		
	รวม	84.699	399			
3. ด้านอรรถยาศัยความสนใจ ของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	15.768	4	3.942	17.284*	0.00
	ภายในกลุ่ม	90.086	395	0.228		
	รวม	105.856	399			
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจาก การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	12.832	4	3.208	18.517*	0.00
	ภายในกลุ่ม	68.436	395	0.173		
	รวม	81.268	399			
5. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	20.354	4	1.535	16.945*	0.00
	ภายในกลุ่ม	118.621	395	0.300		
	รวม	138.976	399			
6. ด้านค่าใช้จ่าย ในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.138	4	2.475	9.056*	0.00
	ภายในกลุ่ม	66.30	395	0.160		
	รวม	73.068	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	97.996	4	2.130	1.988	0.00
	ภายในกลุ่ม	378.302	395	1.072		
	รวม	476.298	399			

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

*P < .05

จากตาราง 31 แสดงว่า ความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการประสานงานของการบริการ ด้านอรรถยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffé Test) ตามตาราง 32 - 37

ตาราง 32 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ครอบครัวต่อเดือน

รายได้ครอบครัวต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 5,000 บ.	5,000 - 10,000 บ.	10,001 - 15,000 บ.	15,001 - 20,000 บ.	มากกว่า 20,000 บ.
		2.90	2.97	3.00	2.95	3.26
ต่ำกว่า 5,000 บ.	2.90		0.06	0.09	0.04	0.35*
5,000 - 10,000 บ.	2.97			0.02	0.02	0.29*
10,001 - 15,000 บ.	3.00				0.51	0.31*
15,001 - 20,000 บ.	2.95					
มากกว่า 20,000 บ.	3.26					

*P < .05

จากตาราง 32 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท
ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท

ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท

ตาราง 33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ ของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ครอบครัวต่อเดือน

รายได้ครอบครัวต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า	5,000 -	10,001-	15,001-	มากกว่า
		5,000 บ.	10,000 บ.	15,000 บ.	20,000 บ.	20,000 บ.
	\bar{X}	3.03	2.94	2.93	2.81	3.37
ต่ำกว่า 5,000 บ.	3.03		0.93	0.10	0.22	0.34*
5,000 - 10,000 บ.	2.94			0.01	0.12*	0.43*
10,001 - 15,000 บ.	2.93				0.11*	0.44*
15,001 - 20,000 บ.	2.81					0.56*
มากกว่า 20,000 บ.	3.37					

*P < .05

จากตาราง 33 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจด้านการประสานงานของการบริการ ของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 20,000 มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านการประสานงานของการบริการ มากกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านการประสานงานของการบริการ มากกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท

ตาราง 34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ครอบครัวต่อเดือน

รายได้ครอบครัวต่อเดือน		ต่ำกว่า 5,000 บ.	5,000 - 10,000 บ.	10,001- 15,000 บ.	15,001- 20,000 บ.	มากกว่า 20,000 บ.
	\bar{X}	3.21	3.29	2.99	2.87	3.38
ต่ำกว่า 5,000 บ.	3.21		0.07	0.22	0.34*	0.16
5,000 - 10,000 บ.	3.29			0.30*	0.42	0.08
10,001 - 15,000 บ.	2.99				0.11	0.51*
15,001 - 20,000 บ.	2.87					0.39*
มากกว่า 20,000 บ.	3.38					

*P < .05

จากตาราง 34 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท

ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท

ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท

ตาราง 35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ครอบครัวต่อเดือน

รายได้ครอบครัวต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 5,000 บ.	5,000 - 10,000 บ.	10,001 - 15,000 บ.	15,001 - 20,000 บ.	มากกว่า 20,000 บ.
		3.41	2.93	3.09	3.01	3.46
ต่ำกว่า 5,000 บ.	3.41		0.48*	0.32*	0.40*	0.44
5,000 - 10,000 บ.	2.93			0.15*	0.07	0.52*
10,001 - 15,000 บ.	3.09				0.07	0.37*
15,001 - 20,000 บ.	3.01					0.45*
มากกว่า 20,000 บ.	3.46					

*P < .05

จากตาราง 35 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท

ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท

ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 10,001 - 15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท

ตาราง 36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ครอบครัวต่อเดือน

รายได้ครอบครัวต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 5,000 -	10,001 -	15,001 -	มากกว่า	
		5,000 บ.	10,000 บ.	15,000 บ.	20,000 บ.	
		3.29	3.18	3.20	3.00	3.72
ต่ำกว่า 5,000 บ.	3.29		0.10	0.08	0.28	0.43*
5,000 - 10,000 บ.	3.18			0.01	0.18*	0.53*
10,001 - 15,000 บ.	3.20				0.19*	0.52*
15,001 - 20,000 บ.	3.00					0.72*
มากกว่า 20,000 บ.	3.72					

*P < .05

จากตาราง 36 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ ของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 20,000 มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท

ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 20,000 มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท

ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 20,000 มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท

ตาราง 37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ครอบครัวต่อเดือน

รายได้ครอบครัวต่อเดือน	\bar{X}	ต่ำกว่า 5,000 บ.	5,000 - 10,000 บ.	10,001 - 15,000 บ.	15,001 - 20,000 บ.	มากกว่า 20,000 บ.
		2.83	3.00	2.90	2.67	2.91
ต่ำกว่า 5,000 บ.	2.83		0.16	0.06	0.16	0.07
5,000 - 10,000 บ.	3.00			0.09	0.33	0.08
10,001 - 15,000 บ.	2.90				0.23*	0.10
15,001 - 20,000 บ.	2.67					0.24*
มากกว่า 20,000 บ.	2.91					

*P < .05

จากตาราง 37 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ ของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ มากกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท

ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการมากกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท

ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ มากกว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 15,001 - 20,000 บาท

ตาราง 38 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย

ความพึงพอใจ ในการรับบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	1.542	4	0.386	9.325*	0.02
	ภายในกลุ่ม	52.585	395	0.133		
	รวม	54.128	399			
2. ด้านการประสานงานของ การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.577	4	0.644	17.530	0.16
	ภายในกลุ่ม	82.122	395	0.208		
	รวม	84.699	399			
3. ด้านอรรถยาศัยความสนใจ ของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.528	4	1.632	17.284*	0.00
	ภายในกลุ่ม	99.329	395	0.251		
	รวม	105.857	399			
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจาก การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.847	4	1.712	9.085*	0.00
	ภายในกลุ่ม	74.421	395	0.188		
	รวม	81.268	399			
5. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.998	4	2.250	6.836*	0.00
	ภายในกลุ่ม	129.978	395	0.329		
	รวม	138.976	399			
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	6.204	4	1.551	9.163*	0.00
	ภายในกลุ่ม	66.864	395	0.169		
	รวม	73.068	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	97.996	4	2.130	1.988	0.00
	ภายในกลุ่ม	78.302	395	1.072		
	รวม	76.298	399			

จากตาราง 38 แสดงว่า ความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมพบว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วย มีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านการประสานงานของการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านความสะดวกที่ได้รับด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ้ (Scheffé Test) ตามตาราง 39 - 43

ตาราง 39 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย

ลักษณะการเจ็บป่วย	ป่วย				
	ด้วยโรค เฉียบพลัน	ป่วยด้วย โรคเรื้อรัง	อุบัติเหตุ การบาดเจ็บ	การตั้งครรภ์ การคลอด	อื่น ๆ
\bar{X}	2.83	3.10	2.95	2.96	3.20
ป่วยด้วยโรคเฉียบ พลัน	2.83	0.12*	0.30	0.15	0.21
ป่วยด้วยโรคเรื้อรัง	3.10		0.15*	0.13	0.91
อุบัติเหตุ การบาดเจ็บ	2.95			0.14	0.23
การตั้งครรภ์ การคลอด	2.96				
อื่น ๆ	3.20				

*P < .05

จากตาราง 39 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วย ต่างกันมีความพึงพอใจด้านความสะดวกที่ได้รับของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยการตั้งครรภ์และการคลอด มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านความสะดวกที่ได้รับมากกว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยด้วยโรคเฉียบพลัน

ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยด้วย โรคเรื้อรัง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับมากกว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยการตั้งครรภ์และการคลอด

ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยการตั้งครรภ์และการคลอด มีความพึงพอใจต่อการรับ บริการด้านความสะดวกที่ได้รับมากกว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยอื่น ๆ

ตาราง 40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจ ของผู้ให้บริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย

ลักษณะการเจ็บป่วย	\bar{X}	ป่วย				
		ด้วยโรค เฉียบพลัน	ด้วย โรคเรื้อรัง	อุบัติเหตุ การบาดเจ็บ	การตั้งครรภ์ การคลอด	อื่น ๆ
ป่วยด้วยโรค เฉียบพลัน	3.00		0.14*	0.34	0.14	0.58
ป่วยด้วยโรคเรื้อรัง	3.26			0.18*	0.28*	0.08
อุบัติเหตุ การบาดเจ็บ	3.24				0.10	0.09
การตั้งครรภ์ การคลอด	3.00					0.20
อื่น ๆ	3.50					

*P < .05

จากตาราง 40 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วย ต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการ ของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยอื่น ๆ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านอรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยด้วยโรคเฉียบพลัน

ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยอื่นๆ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านอรรถาธิบาย ความสนใจของผู้ให้บริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง

ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านอรรถาธิบายความสนใจของผู้ให้บริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยการตั้งครุภัณฑ์การคลอด

ตาราง 41 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย

ลักษณะการเจ็บป่วย	\bar{X}	ป่วย		อุบัติเหตุ การบาดเจ็บ	การตั้งครุภัณฑ์ การคลอด	อื่น ๆ
		ด้วยโรค เฉียบพลัน	ป่วยด้วย โรคเรื้อรัง			
ป่วยด้วยโรค เฉียบพลัน	3.03		0.23*	0.12	0.10	0.13
ป่วยด้วยโรคเรื้อรัง	3.27			0.36*	0.34*	0.37
อุบัติเหตุ การบาดเจ็บ	2.91				0.02	0.11
การตั้งครุภัณฑ์ การคลอด	2.93					0.36
อื่น ๆ	2.90					

*P < .05

จากตาราง 41 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วย ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ ของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยด้วยโรคเฉียบพลัน
ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยการตั้งครุภัณฑ์การคลอด

ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยการตั้งครรภ์ การคลอด

ตาราง 42 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย

ลักษณะการเจ็บป่วย	ป่วย		อุบัติเหตุ การบาดเจ็บ	การตั้งครรภ์ การคลอด	อื่น ๆ
	ด้วยโรค เฉียบพลัน	ป่วยด้วย โรคเรื้อรัง			
\bar{X}	3.13	3.45	3.08	3.14	3.20
ป่วยด้วยโรค เฉียบพลัน	3.13	0.31*	0.54	0.00	0.61
ป่วยด้วยโรคเรื้อรัง	3.45		0.36*	0.30	0.11
อุบัติเหตุ การบาดเจ็บ	3.08			0.06	0.52
การตั้งครรภ์ การคลอด	3.14				
อื่น ๆ	3.20				

*P < .05

จากตาราง 42 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วย ต่างกัน มีความพึงพอใจด้านคุณภาพการบริการ ของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยการตั้งครรภ์การคลอด มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยด้วยโรคเฉียบพลัน
ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยด้วย โรคเรื้อรัง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้าน คุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ

ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านคุณภาพการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยการตั้งครุภัณฑ์การคลอด

ตาราง 43 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามลักษณะการเจ็บป่วย

ลักษณะการเจ็บป่วย	ป่วย					
	ด้วยโรค เฉียบพลัน	ป่วยด้วย โรคเรื้อรัง	อุบัติเหตุ การบาดเจ็บ	การตั้งครุภัณฑ์ การคลอด	อื่น ๆ	
	\bar{X}	2.90	2.87	2.96	2.37	2.90
ป่วยด้วยโรค เฉียบพลัน	2.90		0.02	0.06	0.57*	0.00
ป่วยด้วยโรคเรื้อรัง	2.87			0.08	0.63*	0.06
อุบัติเหตุ การบาดเจ็บ	2.96				0.57	0.57
การตั้งครุภัณฑ์ การคลอด	2.37					
อื่น ๆ	2.90					

*P < .05

จากตาราง 43 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยต่างกัน มีความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายในการบริการของการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านค่าใช้จ่ายในการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยด้วยโรคเฉียบพลัน

ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยด้วยโรคเรื้อรัง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านค่าใช้จ่ายในการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ

ผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยอุบัติเหตุ การบาดเจ็บ มีความพึงพอใจต่อการรับบริการด้านค่าใช้จ่ายในการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีลักษณะการเจ็บป่วยการตั้งครุภัณฑ์การคลอด

ตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจต่อการใช้บริการโรงพยาบาลเอกชน
ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี โดยรวมและรายด้าน จำแนกตามการรับรู้ความรุนแรงของ
การเจ็บป่วย

ความพึงพอใจ ในการรับบริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	0.756	3	0.252	1.869	1.34
	ภายในกลุ่ม	53.372	396	0.135		
	รวม	54.128	399			
2. ด้านการประสานงานของ การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.690	3	0.897	4.330*	0.00
	ภายในกลุ่ม	82.009	396	0.207		
	รวม	84.699	399			
3. ด้านอรรถยาศัยความสนใจ ของผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.977	3	0.992	3.819	0.10
	ภายในกลุ่ม	102.861	396	0.260		
	รวม	105.858	399			
4. ด้านข้อมูลที่ได้รับจาก การบริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.434	3	1.478	7.617*	0.00
	ภายในกลุ่ม	76.834	396	0.194		
	รวม	81.268	399			
5. ด้านคุณภาพการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.702	3	0.901	2.617	0.05
	ภายในกลุ่ม	136.274	396	0.344		
	รวม	138.976	399			
6. ด้านค่าใช้จ่ายในการ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.629	3	0.210	1.147	0.33
	ภายในกลุ่ม	72.439	396	0.183		
	รวม	73.068	399			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	37.069	3	0.806	1.043	0.40
	ภายในกลุ่ม	72.868	396	0.773		
	รวม	09.938	399			

*P < .05

จากตาราง 44 แสดงว่า ความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการที่มีการรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย มีความพึงพอใจในการรับบริการในภาพรวมแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านอรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่ายในการบริการ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนด้านการประสานงานของการบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงได้ทำการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffé Test) ตามตาราง 45 - 46

ตาราง 45 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านการประสานงานของการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม การรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย

ระดับการศึกษา	ความรุนแรงน้อย	ความรุนแรงปานกลาง	ความรุนแรงมาก
\bar{X}	2.90	3.07	3.06
ความรุนแรงน้อย	2.90	0.16*	0.16
ความรุนแรงปานกลาง	3.07		0.00
ความรุนแรงมาก	3.06		

*P < .05

จากตาราง 45 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ความรุนแรงต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการประสานงานของการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ความรุนแรงมาก มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านการประสานงานของการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีการรับรู้ความรุนแรงน้อย

ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ความรุนแรงปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านการประสานงานของการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีการรับรู้ความรุนแรงมาก

ตาราง 46 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ ความพึงพอใจในการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการของผู้รับบริการในเขตอำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ความรุนแรงของการเจ็บป่วย

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ความรุนแรงน้อย	ความรุนแรงปานกลาง	ความรุนแรงมาก
		2.90	3.07	3.06
ความรุนแรงน้อย	3.04		0.18*	0.14
ความรุนแรงปานกลาง	3.22			0.32*
ความรุนแรงมาก	2.89			

*P < .05

จากตาราง 46 แสดงว่า ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ความรุนแรงต่างกัน มีความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ได้แก่

ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ความรุนแรงมาก มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีการรับรู้ความรุนแรงน้อย

ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ความรุนแรงปานกลาง มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีการรับรู้ความรุนแรงมาก