

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล จากการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานี
อนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรธานี ได้นำเสนอในรูปแบบตาราง ประกอบคำบรรยาย แบ่งเป็น 5
ส่วน ดังนี้คือ

- ส่วนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- ส่วนที่ 2 การใช้บริการ อัตราการใช้บริการ และปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการ
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ ในด้านความสะดวก
อธบายการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่, คำแนะนำของเจ้าหน้าที่, คุณภาพ
บริการและค่าค่าบริการ
- ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านบุคคล เศรษฐกิจสังคม สังคมจิตวิทยา ปัจจัย
การเข้าถึงบริการ และปัจจัยเกี่ยวกับข้อกำหนดของการใช้บริการ กับ
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านรักษาพยาบาล กับความ
พึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ
- ส่วนที่ 6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่
ทั้งสองแห่ง

ส่วนที่ 1

ข้อมูลพื้นฐาน

จากการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถาม กับผู้ที่สามารถไปใช้บริการด้านสาธารณสุขได้ด้วยตนเอง ในครัวเรือนที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของสถานีนอมนำขนาดใหญ่ทั้งหมด 1,250 หลังคาเรือน ได้แบบสอบถามที่ ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์ 1,244 ฉบับได้ผลดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1.1 จำนวนตัวอย่าง และ ร้อยละ จำแนกตามสถานบริการ

| สถานบริการ | เคยใช้บริการ(ร้อยละ) | ไม่เคยใช้บริการ(ร้อยละ) | รวม(ร้อยละ) |
|--------------|----------------------|-------------------------|--------------|
| สอ. ชัยจุมพล | 266 (61.9) | 164 (38.1) | 430 (100.0) |
| สอ. ธีรวงาม | 394 (48.4) | 420 (51.6) | 814 (100.0) |
| รวม | 660 (53.1) | 584 (46.9) | 1244 (100.0) |

จากตารางที่ 1.1 ตัวอย่างที่สัมภาษณ์ทั้งหมด เคยใช้บริการ ร้อยละ 53.1 ไม่เคยใช้บริการ ร้อยละ 46.9

ตารางที่ 1.2 จำนวนตัวอย่างที่สัมภาษณ์และร้อยละ จำแนกตามหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบ
ของสถานีอนามัยชัยชุมพล

| ตำบล /หมู่บ้าน | เคยใช้บริการ (ร้อยละ) | ไม่เคยใช้ (ร้อยละ) | รวม (ร้อยละ) |
|---------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------|
| <u>ตำบลชัยชุมพล</u> | | | |
| 6. ชำป่าหวาย | 62 (72.9) | 23 (27.1) | 85 (100.0)* |
| 7. ห้วยมุ่น | 21 (58.3) | 15 (41.7) | 36 (100.0) |
| <u>ตำบลทุ่งยั้ง</u> | | | |
| 5. ห้วยไร่ | 58 (63.7) | 33 (36.3) | 91 (100.0) |
| 7. พงกะซี้ | 29 (64.4) | 16 (35.6) | 45 (100.0) |
| 8. คลิงตำ | 69 (56.1) | 54 (43.9) | 123 (100.0) |
| 10. หัวคุดม | 27 (54.0) | 23 (46.0) | 50 (100.0) |
| รวม | 266 (61.9) | 164 (38.1) | 430 (100.0) |

จากตารางที่ 1.2 พบผู้ที่เคยใช้บริการที่สถานีอนามัยชัยชุมพล ร้อยละ 61.9 ของ
ผู้สัมภาษณ์ทั้งหมด ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการที่สถานีอนามัยชัยชุมพลร้อยละ 38.1 หมู่บ้านที่เป็นที่ตั้ง
ของสถานีอนามัยมีผู้ใช้บริการร้อยละ 72.9
หมายเหตุ * คือหมู่บ้านที่สถานีอนามัยตั้งอยู่



ตารางที่ 1.3 จำนวนตัวอย่างที่สัมภาษณ์และร้อยละ จำแนกตามหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบ
ของสถานีอนามัยวังงาม

| ตำบล /หมู่บ้าน | เคยใช้บริการ (ร้อยละ) | ไม่เคยใช้ (ร้อยละ) | รวม (ร้อยละ) |
|-------------------|--------------------------|-----------------------|--------------------|
| <u>ตำบลวังงาม</u> | | | |
| 1. วังสีสุบ | 12 (13.3) | 78 (86.7) | 90 (100.0) |
| 2. วังสีสุบ | 23 (25.3) | 38 (74.7) | 91 (100.0) |
| 3. ไร่กล้วย | 38 (40.0) | 57 (60.0) | 95 (100.0) |
| 4. วังงาม | 54 (50.0) | 54 (50.0) | 108 (100.0) |
| 5. วังงาม | 13 (59.1) | 9 (40.9) | 22 (100.0) |
| 6. วังขอนแก่น | 53 (68.0) | 25 (32.0) | 78 (100.0) |
| 7. วังขอนแก่น | 43 (67.2) | 21 (32.8) | 64 (100.0) |
| 8. ปากฝาง | 42 (68.9) | 19 (31.1) | 61 (100.0)* |
| 9. ปากฝาง | 31 (64.6) | 17 (35.4) | 48 (100.0) |
| 10. ปากฝาง | 63 (59.4) | 43 (40.6) | 106 (100.0) |
| 11. น้ำไผ่ | 22 (43.1) | 29 (56.9) | 51 (100.0) |
| รวม | 394 (48.4) | 420 (51.6) | 814 (100.0) |

จากตารางที่ 1.3 พบผู้ที่เคยใช้บริการที่สถานีอนามัยวังงาม ร้อยละ 48.4 ของผู้ที่
สัมภาษณ์ทั้งหมด ผู้ที่ไม่เคยใช้บริการที่สถานีอนามัยวังงามร้อยละ 51.6 หมู่บ้านที่เป็นที่ตั้งของ
สถานีอนามัยมีผู้ใช้บริการร้อยละ 68.9

หมายเหตุ * คือหมู่บ้านที่สถานีอนามัยตั้งอยู่

ตารางที่ 1.4 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่ไม่เคยไปใช้บริการ ที่สถานีนามับ ขนาดใหญ่จำแนกตามเหตุผลที่ไม่ไปใช้บริการ

| เหตุผล | สถานีนามับ | | รวม(ร้อยละ) |
|-------------------|-----------------|----------------|-------------|
| | ชัยภูมิ(ร้อยละ) | วังงาม(ร้อยละ) | |
| ไม่ป่วย | 52(31.7) | 115(27.4) | 167(28.6) |
| ไปคลินิกในจังหวัด | 22(13.4) | 82(19.5) | 104(17.8) |
| ไปโรงพยาบาล | 41(25.0) | 102(24.3) | 143(24.5) |
| ซื้อยากินเอง | 17(10.4) | 60(14.3) | 77(13.2) |
| เพิ่งย้ายมาอยู่ | 1(0.6) | 7(1.7) | 8(1.4) |
| ไม่ระบุ | 31(18.9) | 54(12.8) | 85(14.5) |
| รวม | 164(100.0) | 420(100.0) | 584(100.0) |

ตัวอย่างที่ไม่เคยไปใช้บริการที่สถานีนามับขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่ให้เหตุผลว่า ไม่ป่วยคิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมาคือไปโรงพยาบาล ร้อยละ 24.5 และไปคลินิกในจังหวัด ร้อยละ 17.8 ผู้ที่ไม่ไปใช้บริการที่สถานีนามับทั้งสองแห่งมีเหตุผลที่ไม่ไปใช้บริการในอัตราที่ใกล้เคียงกัน

ตารางที่ 1.5 จำนวนและร้อยละ ของลักษณะกลุ่มตัวอย่าง ที่เคยใช้บริการที่
สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ลักษณะของตัวอย่าง | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|----------|-----------------------------------|
| <u>ลักษณะทั่วไป</u> | | |
| 1. เพศ | | |
| ชาย | 200 | 30.3 |
| หญิง | 460 | 69.7 |
| รวม | 660 | 100.0 |
| 2. อายุ (ปี) | | |
| 10 - 19 | 12 | 1.8 |
| 20 - 39 | 217 | 32.9 |
| 40 - 59 | 239 | 36.2 |
| 60 ปีขึ้นไป | 192 | 29.1 |
| รวม | 660 | 100.0 |
| อายุเฉลี่ย | 48.17 ปี | (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน=16.05) |
| มัธยฐาน | 47 ปี | |
| พิสัย | 79 ปี | อายุสูงสุด 92 ปี อายุต่ำสุด 13 ปี |
| 3. สถานภาพในครอบครัว | | |
| หัวหน้าครอบครัว | 303 | 45.9 |
| คู่สมรส | 326 | 49.4 |
| บุตร/ผู้อาศัย | 31 | 4.7 |
| รวม | 660 | 100.0 |

ตารางที่ 1.5 (ต่อ)

| ลักษณะของตัวอย่าง | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|-------|--------|
| 4. สถานภาพสมรส | | |
| โสด | 37 | 5.6 |
| คู่ | 495 | 75.0 |
| หม้าย, หย่า/แยก | 128 | 19.4 |
| รวม | 660 | 100.0 |
| 5. การศึกษา | | |
| ไม่ได้เรียน | 32 | 4.8 |
| ประถมศึกษาตอนต้น | 499 | 75.6 |
| ประถมศึกษาตอนปลาย | 77 | 11.7 |
| มัธยมศึกษาตอนต้น | 30 | 4.5 |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย | 13 | 2.0 |
| ปวช., ปวส., อนุปริญญา | 5 | 0.8 |
| ปริญญาตรี | 4 | 0.6 |
| รวม | 660 | 100.0 |
| 6. อาชีพ | | |
| เกษตรกร | 290 | 43.9 |
| รับจ้าง | 151 | 22.9 |
| ค้าขาย | 76 | 11.5 |
| แม่บ้าน | 72 | 10.9 |
| รับราชการ | 10 | 1.5 |
| อื่น ๆ (ทอผ้า, เสริมสวย, ฝ้าบ้าน) | 61 | 9.3 |
| รวม | 660 | 100.0 |

ตารางที่ 1.5 (ต่อ)

| ลักษณะของตัวอย่าง | จำนวน | ร้อยละ |
|--|-------|--------|
| 7. จำนวนสมาชิกในครอบครัว | | |
| 1 - 2 คน | 115 | 17.4 |
| 3 - 4 คน | 353 | 53.5 |
| 5 - 6 คน | 164 | 24.9 |
| 7 - 9 คน | 28 | 4.2 |
| รวม | 660 | 100.0 |
| จำนวนสมาชิกในครอบครัวโดยเฉลี่ย 3.84 คน | | |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.49 | | |
| มัธยฐาน 4 คน | | |
| 8. รายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ย(บาทต่อเดือน) | | |
| 100 - 1,000 | 149 | 22.6 |
| 1,001 - 3,000 | 391 | 59.2 |
| 3,001 - 6,000 | 43 | 6.5 |
| > 6,000 | 18 | 2.7 |
| ไม่ระบุ | 59 | 8.9 |
| รวม | 660 | 100.0 |
| รายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ย 2,156.54 บาท | | |
| ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 1,639.11 | | |
| มัธยฐาน 2,000.00 บาท | | |
| พิสัย 19,900.00 บาท | | |
| รายได้สูงสุด 20,000.00 บาท | | |
| รายได้ต่ำสุด 100.00 บาท | | |

ตารางที่ 1.5 (ต่อ)

| ลักษณะของตัวอย่าง | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------------|-------|--------|
| 9. ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว | | |
| มีเหลือเก็บ | 131 | 19.8 |
| พอกินพอใช้ | 459 | 69.5 |
| มีหนี้สิน | 63 | 9.5 |
| ไม่ทราบ (อาศัยอยู่กับลูกหลาน) | 7 | 1.1 |
| รวม | 660 | 100.0 |

จากตารางที่ 1.5 ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ที่เคยใช้บริการ ที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 69.7 ที่เหลือเป็นเพศชาย มีอายุเฉลี่ย 48.17 ปี (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 16.05) สถานภาพในครอบครัว ส่วนใหญ่เป็น คู่สมรส และหัวหน้าครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 49.5 และ 45.9 ตามลำดับ สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่เป็น คู่ รองลงมาเป็น หม้าย, หย่า/แยก ที่เหลือเป็นโสด คิดเป็นร้อยละ 75.0, 19.4 และ 5.6 ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบชั้นประถมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 75.6 รองลงมาจบชั้นประถมศึกษาตอนปลาย ร้อยละ 11.7 และไม่ได้เรียน ร้อยละ 4.8 ที่เหลือเป็นผู้ที่จบชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ถึงปริญญาตรี ร้อยละ 3.4 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 43.9 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม อีกร้อยละ 22.9 มีอาชีพรับจ้าง ที่เหลือประกอบอาชีพ ค้าขาย แม่บ้าน รับราชการ และอื่น ๆ ร้อยละ 11.5, 10.9, 1.5 และ 9.3 ตามลำดับ ขนาดครอบครัวของกลุ่มตัวอย่าง โดยเฉลี่ย 3.84 คน (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.49) ส่วนใหญ่มีสมาชิกในครอบครัว 3-4 คน ร้อยละ 53.5 จำนวนสมาชิกในครอบครัวสูงสุด 9 คน และต่ำสุด 1 คน ในด้านรายได้ส่วนตัวโดยเฉลี่ย 2156.54 บาทต่อเดือน (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1639.11) รายได้สูงสุด 20,000 บาท ต่อเดือน และต่ำสุด 100 บาทต่อเดือน ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว ส่วนใหญ่อยู่ในระดับพอกินพอใช้ร้อยละ 69.5 รองลงมาคือมีเหลือเก็บ ร้อยละ 19.8 และมีหนี้สิน ร้อยละ 9.5

ส่วนที่ 2

การใช้บริการที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่

การใช้บริการที่สถานีนอนามัยของกลุ่มตัวอย่าง สามารถจำแนก และนำเสนอ ในรูป ตาราง ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2.1 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม การใช้บริการที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่

| บริการ | สถานีนอนามัย | | รวม(ร้อยละ) |
|---------------------------|------------------|----------------|-------------|
| | ชัยจุมพล(ร้อยละ) | จีวงาม(ร้อยละ) | |
| รักษาพยาบาล | 200 (75.2) | 328 (83.2) | 528 (80.0) |
| บริการอื่น ๆ | 60 (22.6) | 56 (14.2) | 116 (17.6) |
| ไปรับการรักษาและอื่น ๆ | 5 (1.9) | 7 (1.8) | 12 (1.8) |
| พาผู้อื่นไปรับบริการรักษา | 1 (0.3) | 3 (0.8) | 4 (0.6) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |

กลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้ บริการที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่เคยไปใช้บริการ รักษาพยาบาล ร้อยละ 80.0 นอกนั้นเป็นผู้ที่ไปใช้บริการอื่น ๆ และผู้ที่ไปใช้บริการทั้งสองอย่าง คิดเป็นร้อยละ 17.6 และ 1.8 ตามลำดับ ที่เหลือเป็นผู้ที่เคยพาผู้อื่นไปรับบริการรักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 0.6 สอ.จีวงาม มีผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลมากกว่า สอ.ชัยจุมพล ร้อยละ 8 สอ.ชัยจุมพล มีผู้ใช้บริการอื่น ๆ มากกว่าสอ.จีวงาม ร้อยละ 8.4

ตารางที่ 2.2 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการ ที่สถานีนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม จำนวนครั้งที่เคยไปใช้บริการ

| จำนวนครั้ง | สถานีนามัย | | รวม(ร้อยละ) |
|--------------|-------------------|----------------|----------------|
| | ชัยจุฑาผล(ร้อยละ) | วังงาม(ร้อยละ) | |
| 1 ครั้ง | 65 (24.4) | 86 (21.8) | 151 (22.9) |
| 2 - 5 ครั้ง | 146 (54.9) | 177 (44.9) | 323 (48.9) |
| 6 - 10 ครั้ง | 40 (15.0) | 71 (18.0) | 111 (16.8) |
| >10 ครั้ง | 9 (3.4) | 53 (13.5) | 62 (9.4) |
| ไม่ระบุ | 6 (2.3) | 7 (1.8) | 13 (2.0) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |
| mean | 4.0(SD.=3.73) | 5.23(SD.=4.59) | 4.73(SD.=4.30) |

ผู้ที่เคยใช้บริการที่สถานีนามัยขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่เคยไปใช้บริการ 2-5 ครั้ง คิดเป็น ร้อยละ 48.9 รองลงมาเป็นผู้ที่เคยไปใช้บริการครั้งเดียว ร้อยละ 22.9 จำนวนครั้งที่กลุ่มตัวอย่างเคยไปใช้บริการที่สถานีนามัยขนาดใหญ่โดยเฉลี่ย 4.73 ครั้ง (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.30) มีฐาน 3 ครั้ง จำนวนครั้งสูงสุด 30 ครั้ง ต่ำสุด 1 ครั้ง ผู้ใช้บริการที่สถานีนามัยชัยจุฑาผลเคยไปใช้บริการโดยเฉลี่ย 4.0 ครั้ง(ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 3.73) ผู้ใช้บริการที่สถานีนามัยวังงามเคยไปใช้บริการโดยเฉลี่ย 5.23 ครั้ง(ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 4.59)

ตารางที่ 2.3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่เคยไปใช้บริการที่สถานีนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม ระยะเวลาที่เคยไปใช้บริการครั้งสุดท้ายที่สถานีนามัยขนาดใหญ่

| ระยะเวลา | สถานีนามัย | | รวม(ร้อยละ) |
|---------------|------------------|----------------|-------------|
| | ชายจุมพล(ร้อยละ) | วังงาม(ร้อยละ) | |
| ภายใน 1 เดือน | 103 (38.7) | 155 (39.3) | 258 (39.1) |
| 1-3 เดือน | 108 (40.6) | 139 (35.3) | 247 (37.4) |
| 3-6 เดือน | 30 (11.3) | 48 (12.2) | 78 (11.8) |
| 6 เดือน - 1ปี | 18 (6.8) | 39 (9.9) | 57 (8.6) |
| เกิน 1 ปี | 7 (2.6) | 13 (3.3) | 20 (3.0) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยไปรับบริการครั้งสุดท้ายภายใน 1 เดือน ร้อยละ 39.1 รองลงมาเป็นผู้ที่ไปใช้บริการครั้งสุดท้ายภายใน 1-3 เดือน ร้อยละ 37.4 ที่เหลือเป็นผู้ที่เคยใช้บริการครั้งสุดท้าย เป็นระยะเวลาเกิน 3 เดือน สถานีนามัยทั้งสองแห่งมีผู้ใช้บริการเกิน 1 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.0

ตารางที่ 2.4 จำนวนและอัตราการใช้บริการ ที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม สถานที่ให้บริการ

| สถานที่ | ไม่เคย ใช้บริการ (ร้อยละ) | เคยใช้ | | รวม (ร้อยละ) |
|--------------|---------------------------------|------------|-----------|-----------------|
| | | ภายใน 1 ปี | เกิน 1 ปี | |
| สอ.ชัยภูมิพล | 164 (38.2) | 259 (60.2) | 7 (1.6) | 430 (100.0) |
| สอ.วิวงาม | 420 (51.6) | 381 (46.8) | 13 (1.6) | 814 (100.0) |
| รวม | 584 (46.9) | 640 (51.5) | 20 (1.6) | 1244 (100.0) |

อัตราการไปใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ คิดเฉพาะผู้ที่เคยไปใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 51.45 สถานีอนามัยชัยภูมิพล มีอัตราการไปใช้บริการในรอบปีมากกว่า สถานีอนามัยวิวงาม คิดเป็นร้อยละ 13.4



ตารางที่ 2.5 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง ที่เคยไปใช้บริการที่สถานีนามับขนาดใหญ่ จำแนกตาม ระยะทางจากบ้านถึงสถานีนามับขนาดใหญ่

| ระยะทาง (กิโลเมตร) | สถานีนามับ | | รวม(ร้อยละ) |
|-----------------------|---------------------|----------------------|---------------------|
| | ชัยชุมพล(ร้อยละ) | วังงาม(ร้อยละ) | |
| 1 - 3 | 237 (89.1) | 314 (79.7) | 551 (83.5) |
| >3 - 5 | 25 (9.4) | 47 (11.9) | 72 (10.9) |
| >5 | 4 (1.5) | 33 (8.4) | 37 (5.6) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |
| mean | 1.987 (SD.1.257) | 2.245 (SD. 2.031) | 2.141 (SD.1.764) |

กลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการที่ สถานีนามับขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่อยู่ใกล้สถานบริการ คือ อยู่ในรัศมี 1 ถึง 3 กิโลเมตร ร้อยละ 83.5 ค่าเฉลี่ยของระยะทางจากบ้านถึงสถานีนามับ เท่ากับ 2.141 กิโลเมตร สอ.ชัยชุมพล มีผู้ใช้บริการใกล้ที่สุด 20 เมตร ไกลที่สุด 7 กิโลเมตร มีชยาน(median)และฐานนิยม(mode)เท่ากับ 2 กิโลเมตร สอ.วังงาม มีผู้ใช้บริการใกล้ที่สุด 10 เมตรไกลที่สุด 10 กิโลเมตร มีชยาน(median) 1.8 กิโลเมตร และฐานนิยม (mode) 500 เมตร ผู้ที่ใช้บริการที่ สอ.วังงามที่อยู่ไกลกว่า 5 กิโลเมตร มีมากกว่าสอ.ชัยชุมพล คิดเป็น ร้อยละ 6.9

ตารางที่ 2.6 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่าง ที่เคยไปใช้บริการที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม การเดินทางจากบ้านถึงสถานีนอนามัยขนาดใหญ่

| การเดินทาง | สถานีนอนามัย | | รวม(ร้อยละ) |
|---------------|-------------------|----------------|-------------|
| | ชัยภูมิพล(ร้อยละ) | วังงาม(ร้อยละ) | |
| เดินไปเอง | 50 (18.8) | 50 (12.7) | 100 (15.2) |
| จักรยาน | 42 (15.8) | 76 (64.4) | 118 (17.9) |
| จักรยานยนต์ | 106 (39.8) | 188 (47.7) | 294 (44.5) |
| รถประจำทาง | 19 (7.1) | 71 (18.0) | 90 (13.6) |
| รถยนต์ส่วนตัว | 12 (4.5) | 7 (1.8) | 19 (2.9) |
| อื่น ๆ | 37 (13.9) | 2 (0.6) | 39 (6.0) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เดินทางไปสถานีนอนามัย โดยรถจักรยานยนต์ รองลงมาคือ รถจักรยาน และ เดินไป คิดเป็นร้อยละ 44.5, 17.9 และ 15.2 ตามลำดับ นอกนั้นเดินทางโดยใช้รถประจำทาง, รถยนต์ส่วนตัว และอื่น ๆ เช่น รถไทยแลนด์ (อีแต่น) หรือ อาศัยไปกับรถคนอื่น เป็นต้น

ตารางที่ 2.7 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานีนามับขนาดใหญ่ จำแนกตาม ระยะเวลาเดินทางจากบ้านถึงสถานีนามับขนาดใหญ่

| ระยะเวลา | สถานีนามับ | | รวม(ร้อยละ) |
|-----------------|--------------------|--------------------|-------------------|
| | ห้วยจอมพล(ร้อยละ) | วังงาม(ร้อยละ) | |
| 1-15 นาที | 197 (74.1) | 296 (75.1) | 486 (73.6) |
| 16-30 นาที | 69 (25.9) | 93 (23.6) | 162 (24.5) |
| มากกว่า 30 นาที | 0 (0.0) | 5 (1.3) | 5 (0.8) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660(100.0) |
| mean | 13.46 (SD. 7.15) | 12.40 (SD. 7.76) | 12.85 (SD. 7.56) |

ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปใช้บริการที่สถานีนามับขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่ใช้เวลา 1-15 นาที ร้อยละ 73.6 ที่เหลือนอกนั้น ใช้เวลาระหว่าง 16-30 นาที และมีส่วนน้อยที่ใช้เวลามากกว่า 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 24.6 และ 0.8 ตามลำดับ เวลาที่ใช้ในการเดินทางโดยเฉลี่ย 12.85 นาที ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 7.56 เวลาที่ใช้ในการเดินทางสูงสุด 45 นาที น้อยที่สุด 1 นาที มีฐาน 10 นาที

ตารางที่ 2.8 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างและครอบครัวที่เคยไปใช้บริการที่
สถานือนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม การมีสิทธิในการยกเว้นค่ารักษาพยาบาล หรือมีสวัสดิการด้าน
การรักษาพยาบาล

| สิทธิในการยกเว้น ค่าบริการ รักษาพยาบาล | สถานือนามัย | | รวม(ร้อยละ) |
|--|------------------|----------------|-------------|
| | ชัชจุมพล(ร้อยละ) | วังงาม(ร้อยละ) | |
| <u>ผู้สูงอายุ</u> | | | |
| มี | 58 (21.8) | 114 (28.9) | 172 (26.1) |
| ไม่มี | 208 (78.2) | 280 (71.1) | 488 (73.9) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |
| <u>บุตร สปร.</u> | | | |
| มี | 28 (10.5) | 36 (9.1) | 64 (9.7) |
| ไม่มี | 238 (89.5) | 358 (90.9) | 596 (73.9) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |
| <u>บุตรสหภาพ</u> | | | |
| มี | 50 (18.8) | 86 (21.8) | 136 (20.6) |
| ไม่มี | 216 (81.2) | 308 (78.2) | 524 (79.4) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |
| <u>ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ</u> | | | |
| มี | 9 (7.1) | 20 (5.1) | 29 (4.4) |
| ไม่มี | 257 (96.6) | 374 (94.9) | 631 (95.6) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |



ตารางที่ 2.8 (ต่อ)

| สิทธิในการยกเว้น | สถานื่อนามัย | | รวม(ร้อยละ) |
|----------------------------|------------------|-----------------|-------------|
| | ชัชจุมพล(ร้อยละ) | จีวังาม(ร้อยละ) | |
| ค่าบริการ | | | |
| รักษาพยาบาล | | | |
| <hr/> | | | |
| <u>ผสส./อสม.</u> | | | |
| มี | 19 (7.1) | 43 (10.9) | 62 (9.4) |
| ไม่มี | 247 (92.9) | 351 (89.1) | 598 (90.6) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |
| <hr/> | | | |
| <u>มีสิทธิยกเว้นอื่น ๆ</u> | | | |
| มี | 8 (3.0) | 36 (9.1) | 44 (6.7) |
| ไม่มี | 258 (97.0) | 358 (90.9) | 616 (93.3) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |

จำนวนตัวอย่างและคนในครอบครัว ที่มีสิทธิยกเว้นค่าบริการรักษาพยาบาล ส่วนใหญ่ มีบัตรประจำตัวผู้สูงอายุ(ร้อยละ 26.1) รองลงมาเป็นผู้มีบัตรสุขภาพ และบัตรสวัสดิการประชาชน ด้านรักษาพยาบาล(สปร.) คิดเป็นร้อยละ 20.6 และ 9.7 ตามลำดับ นอกนั้นส่วนใหญ่จะเป็น ผสส./อสม.และข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ที่มีสิทธิอื่น ๆ ได้แก่ ผู้ที่มีคู่สมรส หรือบุตรเป็นข้าราชการ และ/หรือทหารผ่านศึกและครอบครัว และ/หรือผู้มีบัตรประกันสังคม คิดเป็นร้อยละ 6.7 สถานื่อนามัยจีวังามจะมีอัตราผู้ที่มีสิทธิยกเว้นค่าบริการรักษาพยาบาลเกือบทุกประเภทมากกว่าสถานื่อนามัยชัชจุมพล ยกเว้นอัตราการมีบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล (สปร.) ที่สถานื่อนามัยชัชจุมพล มากกว่า สถานื่อนามัยจีวังาม ร้อยละ 1.4

ตารางที่ 2.9 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานีนามัย ขนาดใหญ่ จำแนกตาม การรับรู้ว่ามีแหล่งบริการรักษาพยาบาลอื่น ๆ ในชุมชน

| แหล่งบริการ อื่น ๆ | สถานีนามัย | | รวม(ร้อยละ) |
|-----------------------|-------------------|----------------|-------------|
| | ซับซ้อนพล(ร้อยละ) | วังงาม(ร้อยละ) | |
| <u>ร้านขายยา</u> | | | |
| มี | 4 (1.5) | 223 (56.6) | 227 (34.4) |
| ไม่มี | 262 (98.5) | 171 (43.4) | 433 (65.6) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |
| <u>คลินิกเอกชน</u> | | | |
| มี | 2 (0.8) | 210 (53.3) | 212 (32.1) |
| ไม่มี | 264 (99.2) | 184 (46.7) | 448 (67.9) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |
| <u>กองทุนยา</u> | | | |
| มี | 182 (68.4) | 334 (84.8) | 516 (78.2) |
| ไม่มี | 84 (31.6) | 60 (15.2) | 144 (21.8) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |
| <u>แพทย์ประจำตำบล</u> | | | |
| มี | 31 (11.7) | 237 (60.2) | 268 (40.6) |
| ไม่มี | 235 (88.3) | 157 (39.8) | 392 (59.4) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |

ตารางที่ 2.9 (ต่อ)

| แหล่งบริการ อื่น ๆ | สถานีนอนามัย | | รวม(ร้อยละ) |
|-----------------------|------------------|----------------|-------------|
| | ชัยชุมพล(ร้อยละ) | จีวงาม(ร้อยละ) | |
| มี | 32 (12.0) | 29 (7.4) | 61 (9.2) |
| ไม่มี | 234 (88.0) | 365 (92.6) | 599 (90.8) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |

จำนวนตัวอย่างที่รู้ว่ามีแหล่งบริการอื่น ๆ นอกเหนือจากสถานีนอนามัยขนาดใหญ่ในชุมชน ส่วนใหญ่รู้ว่า มีกองทุนยา และเวชภัณฑ์ประจำหมู่บ้าน ร้อยละ 78.2 รองลงมาคือแพทย์ประจำตำบล ร้านขายยา และคลินิกเอกชน คิดเป็น ร้อยละ 40.6, 34.4 และ 32.1 ตามลำดับ ที่เหลืออื่น ๆ ได้แก่ผู้ที่ไม่ได้มีคุณสมบัติ ทางการแพทย์และสาธารณสุขแต่ทำการฉีดยาและให้ยารักษาแก่ ประชาชนตามหมู่บ้านหรือที่เรียกกันโดยทั่วไปว่าเป็น หมอตามบ้านหรือหมอกกลางบ้าน บางคนอาจเคยเป็นทหารเกณฑ์ และได้รับการฝึกในด้าน การปฐมพยาบาล เมื่อปลดประจำการก็ออกมาทำการรับจ้างฉีดยาตามหมู่บ้าน ชาวบ้าน มักเรียกว่า หมอทหาร หรือ หมอเสนารักษ์ เป็นต้น ผู้ที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของ สอ.จีวงามจะรู้ว่ามีแหล่งบริการอื่น ๆ เกือบทุกประเภทมากกว่าผู้ที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของ สอ.ชัยชุมพล ยกเว้นหมอตามบ้านที่ตัวอย่างในเขตรับผิดชอบของ สอ.ชัยชุมพล รู้ว่ามี มากกว่า สอ.จีวงาม ร้อยละ 4.6

ตารางที่ 2.10 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานีนอนามัย ขนาดใหญ่ จำแนกตาม ประสบการณ์การใช้บริการที่แหล่งบริการรักษาพยาบาลอื่น ๆ ในชุมชน

| แหล่งบริการ อื่น ๆ | สถานีนอนามัย | | รวม(ร้อยละ) |
|-----------------------|------------------|-----------------|-------------|
| | ช่วยจนพล(ร้อยละ) | วิ่งงาม(ร้อยละ) | |
| <u>ร้านขายยา</u> | | | |
| เคยใช้ | 1 (0.4) | 17 (4.3) | 18 (2.7) |
| ไม่เคยใช้ | 265 (99.6) | 377 (95.7) | 642 (97.3) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |
| <u>คลินิกเอกชน</u> | | | |
| เคยใช้ | 2 (0.8) | 28 (7.1) | 30 (4.5) |
| ไม่เคยใช้ | 264 (99.2) | 366 (92.7) | 630 (95.5) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |
| <u>กองทุนยา</u> | | | |
| เคยใช้ | 94 (35.3) | 134 (34.0) | 228 (34.5) |
| ไม่เคยใช้ | 172 (64.7) | 260 (66.0) | 432 (65.5) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |
| <u>แพทย์ประจำตำบล</u> | | | |
| เคยใช้ | 1 (0.4) | 6 (1.5) | 7 (1.1) |
| ไม่เคยใช้ | 265 (99.6) | 388 (98.5) | 653 (98.9) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |

ตารางที่ 2.10(ต่อ)

| แหล่งบริการ อื่น ๆ | สถานื่อนามัย | | รวม(ร้อยละ) |
|-----------------------|-------------------|-----------------|-------------|
| | ชัยภูมิพล(ร้อยละ) | วิ่งงาม(ร้อยละ) | |
| อื่น ๆ | | | |
| เคยใช้ | 32 (12.0) | 2 (0.5) | 34 (5.2) |
| ไม่เคยใช้ | 234 (88.0) | 392 (99.5) | 626 (94.8) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |

จำนวนตัวอย่างที่เคยใช้บริการที่แหล่งบริการอื่น ๆ ในชุมชน ส่วนใหญ่ เคยใช้บริการที่กองทุนยา และเวชภัณฑ์ประจำหมู่บ้าน ซึ่งปัจจุบัน ส่วนใหญ่ ปรับปรุงเป็นศูนย์บริการสาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) คิดเป็นร้อยละ 34.5 รองลงมาเป็นอื่น ๆ คือ ใช้บริการกับผู้ที่ไม่ได้มีคุณสมบัติทางการแพทย์ หรือสาธารณสุข ร้อยละ 5.2 ที่เหลือเคยใช้บริการที่คลินิกเอกชน ร้านขายยา และแพทย์ประจำตำบล คิดเป็นร้อยละ 4.5, 2.7 และ 1.1 ตามลำดับ

ตัวอย่างที่อยู่ในเขตรับผิดชอบของ สถานื่อนามัยวิ่งงาม มีประสบการณ์ในการใช้บริการจากแหล่งบริการอื่น ๆ ในชุมชน เช่น ร้านขายยา คลินิกเอกชน และแพทย์ประจำตำบล มากกว่าตัวอย่างที่อยู่ในเขตรับผิดชอบ ของสถานื่อนามัยชัยภูมิพล ยกเว้น การใช้บริการที่กองทุนยา และหมอมตามบ้านที่สถานื่อนามัยชัยภูมิพลมีตัวอย่างที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการมากกว่า

ตารางที่ 2.11 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานีนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม การเจ็บป่วยในรอบปีที่ผ่านมา

| การเจ็บป่วย | สถานีนามัย | | รวม(ร้อยละ) |
|-------------|------------------|----------------|-------------|
| | ชัยจุมพล(ร้อยละ) | วังงาม(ร้อยละ) | |
| ป่วย | 207 (77.8) | 336 (85.3) | 543 (82.3) |
| ไม่ป่วย | 59 (22.2) | 58 (14.7) | 117 (17.7) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |

จำนวนตัวอย่างที่เคยใช้บริการที่สถานีนามัยขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่ในรอบปีที่ผ่านมาเคยเจ็บป่วย คิดเป็นร้อยละ 82.3 ที่เหลือไม่เจ็บป่วย สถานีนามัยวังงามมีผู้เคยเจ็บป่วยมากกว่าสถานีนามัยชัยจุมพล ร้อยละ 7.5

ตารางที่ 2.12 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานอนามัย
ขนาดใหญ่ จำแนกตาม ลักษณะการเจ็บป่วย

| ลักษณะการเจ็บป่วย | สถานอนามัย | | รวม(ร้อยละ) |
|-------------------|-----------------|----------------|-------------|
| | ซีขุมพล(ร้อยละ) | วิวงาม(ร้อยละ) | |
| เจ็บป่วยเล็กน้อย | 120 (58.0) | 178 (53.0) | 298 (45.2) |
| เจ็บป่วยปานกลาง | 36 (17.4) | 81 (24.1) | 117 (17.7) |
| เจ็บป่วยรุนแรง | 4 (1.9) | 11 (3.3) | 15 (2.3) |
| เจ็บป่วยเรื้อรัง | 47 (22.7) | 66 (19.6) | 113 (17.1) |
| รวม | 207 (100.0) | 336 (100.0) | 543 (100.0) |

จำนวนตัวอย่างที่เคยใช้บริการที่สถานอนามัย ส่วนใหญ่เจ็บป่วยเล็กน้อย ได้แก่
ปวดศีรษะ เป็นไข้ หวัด ไข้หวัด เป็นแผลเล็ก ๆ น้อย ๆ ระหว่างเป็นสามารถทำกิจวัตร
ประจำวันได้ ระยะเวลาที่เป็นไม่เกิน 3 วัน คิดเป็นร้อยละ 45.2 รองลงมาเป็นผู้ที่เจ็บป่วย
ปานกลาง ได้แก่ ปวดท้อง อุจจาระร่วง ไข้หวัดใหญ่ ที่มีอาการไม่รุนแรง แต่ไม่สามารถ
ปฏิบัติกิจวัตรประจำวันได้ตามปกติ คิดเป็นร้อยละ 17.7 และผู้ที่เจ็บป่วยเรื้อรัง ได้แก่โรค
ความดันโลหิตสูง โรคกระเพาะอาหาร เบาหวาน ลมชัก ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 17.1 ที่เหลือ
เป็นผู้ที่เจ็บป่วยรุนแรง แต่ได้รับการรักษาที่สถานอนามัยก่อนที่จะได้รับการส่งต่อไปยังโรงพยาบาล
หรือได้รับการรักษาจากที่อื่น ๆ ก่อนมาสถานอนามัย ได้แก่ อุบัติเหตุที่มีการบาดเจ็บมาก อุจจาระ
ร่วงอย่างแรง ไข้ดิ่งอักเสบ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 2.3



ตารางที่ 2.13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่เคยเจ็บป่วยในรอบปีที่ผ่านมา และเคยไปใช้บริการที่สถานเอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตามการรับรู้ถึงความจำเป็นในการได้รับการรักษาพยาบาล

| การรับรู้ ความจำเป็น ในการรักษา | สถานเอนามัย | | รวม(ร้อยละ) |
|---------------------------------------|------------------|----------------|-------------|
| | ชัยชุมพล(ร้อยละ) | วังงาม(ร้อยละ) | |
| จำเป็นมาก | 169 (81.6) | 322 (95.8) | 491 (90.4) |
| ปานกลาง | 38 (18.4) | 14 (4.2) | 52 (9.6) |
| ไม่จำเป็น | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 0 (0.0) |
| รวม | 207 (100.0) | 336 (100.0) | 543 (100.0) |

จำนวนตัวอย่างที่เคยเจ็บป่วยในรอบปีที่ผ่านมา ส่วนใหญ่มีการรับรู้ว่ามีความจำเป็นมากที่จะต้องได้รับการรักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 90.4 ที่เหลือคิดว่า มีความจำเป็นปานกลาง (ร้อยละ 9.6) และไม่มีตัวอย่างที่คิดว่าไม่จำเป็นจะต้องได้รับการรักษาพยาบาล

ตารางที่ 2.14 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานอนามัย
ขนาดใหญ่ จำแนกตาม พฤติกรรมการใช้บริการทางสุขภาพเมื่อเจ็บป่วยครั้งสุดท้าย

| การให้บริการ | สถานอนามัย | | รวม(ร้อยละ) |
|---------------------------|-------------------|----------------|-------------|
| | ช่วยจุมพล(ร้อยละ) | วังงาม(ร้อยละ) | |
| ไปที่สถานอนามัยอย่างเดียว | 168 (81.2) | 287 (85.4) | 455 (83.7) |
| ไปที่ สอ. ---> ที่อื่น ๆ | 36 (17.4) | 46 (13.7) | 82 (15.1) |
| ไปที่อื่น ๆ ---> สอ. | 2 (1.0) | 2 (0.6) | 4 (0.8) |
| ไปที่ รพท. ไม่ได้ไป สอ. | 1 (0.5) | 1 (0.3) | 2 (0.4) |
| รวม | 207 (100.0) | 336 (100.0) | 543 (100.0) |

จำนวนตัวอย่างที่เคยเจ็บป่วยในรอบปีที่ผ่านมา เมื่อจำแนกตามพฤติกรรมการไปใช้
บริการเมื่อเจ็บป่วยครั้งสุดท้าย พบว่าส่วนใหญ่ไปใช้บริการที่สถานอนามัยแห่งเดียว ร้อยละ 83.7
รองลงมาเป็นผู้ที่ไปใช้บริการที่สถานอนามัยก่อนที่จะไปใช้บริการที่สถานบริการ หรือ แหล่งบริการ
อื่น ๆ ได้แก่ โรงพยาบาลทั่วไป คลินิกเอกชน ร้านขายยา และ/หรือ โรงพยาบาลเอกชน
คิดเป็นร้อยละ 15.1 ที่เหลือเป็นผู้ที่ไปใช้บริการที่อื่น ๆ ก่อนมาสถานอนามัย (ร้อยละ 0.8)
และมีผู้ที่ไม่ได้ใช้บริการที่สถานอนามัยเลย เมื่อเจ็บป่วยครั้งสุดท้าย แต่เคยพบบุตรมารับบริการที่
สถานอนามัย (ร้อยละ 0.4)

ตารางที่ 2.15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่เคยเจ็บป่วยในรอบปีที่ผ่านมา และเคยไปใช้บริการที่สถานีนามัมขนาดใหญ่ จำแนกตามการได้รับคำแนะนำให้ไปใช้บริการที่สถานีนามัม

| ผู้แนะนำ | สถานีนามัม | | รวม(ร้อยละ) |
|----------------------|------------------|----------------|-------------|
| | ชัยจุมพล(ร้อยละ) | จิวงาม(ร้อยละ) | |
| ไม่มีผู้แนะนำ | 185 (89.4) | 307 (91.4) | 492 (90.6) |
| บุคคลในครอบครัว | 11 (5.3) | 20 (6.0) | 31 (8.7) |
| ญาติ | 5 (2.4) | 1 (0.3) | 6 (1.1) |
| เพื่อนบ้าน | 3 (1.4) | 3 (0.9) | 6 (1.1) |
| เจ้าหน้าที่สาธารณสุข | 3 (1.4) | 2 (0.6) | 5 (0.9) |
| อื่น ๆ | 0 (0.0) | 3 (0.9) | 3 (0.6) |
| รวม | 207 (100.0) | 336 (100.0) | 543 (100.0) |

ตัวอย่างที่เคยเจ็บป่วยในรอบปีที่ผ่านมา เมื่อจำแนกตามการได้รับคำแนะนำให้ไปใช้บริการที่สถานีนามัมพบว่าส่วนใหญ่ไม่มีผู้แนะนำ ไปใช้บริการเองร้อยละ 90.6 รองลงมาเป็นผู้ที่บุคคลในครอบครัวได้แก่ บิดา มารดา สามี ภรรยา หรือ บุตร แนะนำให้ไปใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 5.7 นอกนั้นผู้แนะนำเป็นญาติ เพื่อนบ้าน และเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ในจำนวนใกล้เคียงกัน คือ ร้อยละ 1.1 1.1 และ 0.9 ตามลำดับ ที่เหลืออื่น ๆ คือผู้ใหญ่บ้านและ/หรืออสม เป็นผู้แนะนำ ร้อยละ 0.6



ตารางที่ 2.16 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม การใช้สิทธิยกเว้นค่ารักษาพยาบาล หรือมีสวัสดิการด้านรักษาพยาบาล ที่ไปใช้บริการ เมื่อเจ็บป่วยครั้งสุดท้ายที่สถานอนามัยขนาดใหญ่

| ผู้แนะนำ | สถานอนามัย | | รวม(ร้อยละ) |
|-----------------------------|-----------------|----------------|-------------|
| | ชัชจุผล(ร้อยละ) | วิวงาม(ร้อยละ) | |
| ไม่มีสิทธิยกเว้น | 68 (33.0) | 71 (21.2) | 139 (25.7) |
| ใช้บัตรผู้สูงอายุ | 50 (24.3) | 96 (28.6) | 146 (27.0) |
| ใช้บัตร สปร. | 18 (8.7) | 25 (7.8) | 44 (8.1) |
| ใช้บัตรสุขภาพ | 42 (20.4) | 61 (18.2) | 103 (19.1) |
| ใช้บัตร ผสส./อสม | 17 (8.3) | 34 (10.1) | 51 (9.4) |
| ใช้สิทธิอื่น ๆ | 2 (1.0) | 17 (5.1) | 19 (3.5) |
| ไม่ใช้สิทธิยกเว้น(เบิกได้) | 9 (4.3) | 30 (9.0) | 39 (7.2) |
| รวม | 206 (100.0) | 335 (100.0) | 541 (100.0) |

ตัวอย่างที่เคยเจ็บป่วยในรอบปีที่ผ่านมา และเคยไปใช้บริการรักษาพยาบาล ที่สถานอนามัยขนาดใหญ่ จำนวน 541 คนส่วนใหญ่จะใช้บัตรผู้สูงอายุ ร้อยละ 27.0 รองลงมาเป็นผู้ที่ไม่มีสิทธิในการยกเว้นค่ารักษาพยาบาล ร้อยละ 25.7 นอกนั้นใช้บัตรสุขภาพ บัตร ผสส./อสม. และบัตรสวัสดิการประชาชนด้านรักษาพยาบาล (สปร.) คิดเป็นร้อยละ 19.0 9.4 และ 8.1 ตามลำดับ ที่เหลือเป็นผู้ที่ไม่ใช้สิทธิยกเว้นเพราะมีสวัสดิการอื่น ๆ เช่น เป็นข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ และ/หรือ ครอบครัว ซึ่งสามารถนำใบเสร็จรับเงิน ไปเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลคืนจากต้นสังกัดได้ และสุดท้ายคือผู้ที่มีสิทธิอื่น ๆ ได้แก่ ผู้ที่เป็นทหารผ่านศึก และ/หรือ ครอบครัว ผู้มีบัตรประกันสังคม และผู้เป็นกำนัน หรือ ผู้ใหญ่บ้าน ร้อยละ 3.1

ส่วนที่ 3

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานื่อนามัยขนาดใหญ่

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานื่อนามัยขนาดใหญ่ จะนำเสนอจำแนกเป็นความพึงพอใจในด้านความสะดวก อธิษาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ และค่ายา ค่าบริการ แต่ละด้านจะแยกนำเสนอเป็น 2 ส่วน ตามการใช้บริการ คือ ตอนที่ 1 เป็นความพึงพอใจในแต่ละด้านของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล และตอนที่ 2 เป็นความพึงพอใจในแต่ละด้านของผู้ใช้บริการอื่น ๆ นอกเหนือจากบริการรักษาพยาบาลซึ่งจะได้นำเสนอในรูปแบบของตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3. จำนวนตัวอย่างและร้อยละของ ผู้ที่ไปใช้บริการที่สถานื่อนามัย จำแนกตามประเภท ของการใช้บริการ

| การใช้บริการ | สถานื่อนามัย | | รวม(ร้อยละ) |
|---------------------|--------------|--------------|-------------|
| | ชาย(ร้อยละ) | หญิง(ร้อยละ) | |
| บริการรักษาพยาบาล | 201 (75.6) | 328 (84.0) | 532 (80.6) |
| บริการ อื่น ๆ | 60 (22.6) | 56 (14.2) | 116 (17.6) |
| ทั้งรักษาและ อื่น ๆ | 5 (1.9) | 7 (1.8) | 12 (1.8) |
| รวม | 266 (100.0) | 394 (100.0) | 660 (100.0) |

ตัวอย่างส่วนใหญ่เคยใช้บริการรักษา พยาบาล ร้อยละ 80.6 ที่เหลือเป็นผู้ที่เคยใช้บริการ อื่น ๆ และ ผู้ที่เคยไปใช้บริการทั้งรักษาพยาบาลและใช้บริการด้านอื่น ๆ ด้วย คิดเป็นร้อยละ 17.6 และ ร้อยละ 1.8 ตามลำดับ

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านการรักษาพยาบาล

ตารางที่ 3.1 จำนวนตัวอย่างและร้อยละ ที่เคยใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่จำแนกตามความเห็นในความพึงพอใจในแต่ละด้าน

| ข้อความ | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ) |
|---|------------|-------------|----------------------|
| <u>ความพึงพอใจต่อความสะอาด</u> | | | |
| 1. เมื่อไปสถานีอนามัยท่านต้องคอยเจ้าหน้าที่เป็นเวลานาน | 19 (3.5) | 28 (5.1) | 497 (91.4) |
| 2. ท่านไปใช้บริการที่สถานีอนามัยเพราะเดินทางไปมาสะดวก | 541 (99.4) | 3 (0.6) | 0 (0.0) |
| 3. ท่านรู้สึกเมื่อยาล้ำที่ต้องยื่นคอยเพราะที่มีที่นั่งคอยไม่เพียงพอ | 4 (0.7) | 8 (1.5) | 532 (97.8) |
| 4. เมื่อไปสถานีอนามัยนอกเวลาราชการเจ้าหน้าที่ก็บริการด้วยดีเสมอ | 183 (33.6) | 352 (64.7) | 9 (1.7) |
| 5. ท่านรู้สึกว่าสถานีอนามัยคับแคบและมีพื้นที่ไม่เพียงพอ | 8 (1.5) | 1 (0.2) | 535 (98.3) |
| <u>ความพึงพอใจต่ออธยาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่</u> | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี | 540 (99.3) | 4 (0.7) | 0 (0.0) |
| 2. เจ้าหน้าที่พูดกับท่านด้วยกิริยา วาจาสุภาพและเป็นกันเอง | 534 (98.2) | 8 (1.5) | 2 (0.4) |
| 3. เจ้าหน้าที่มักแสดงความรำคาญถ้าญาติตามมาดูแล | 6 (1.1) | 9 (1.7) | 529 (97.2) |
| 4. เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความสนใจเมื่อท่านบอกอาการเจ็บป่วย | 14 (2.6) | 2 (0.4) | 528 (97.1) |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดีทำให้รู้สึกอบอุ่นใจและสบายใจ | 529 (97.2) | 14 (2.6) | 1 (0.2) |

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

| ข้อความ | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ) |
|---|------------|------------|----------------------|
| <u>ความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่</u> | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่มักอธิบายถึงสาเหตุการเจ็บป่วยให้แก่ท่านเสมอ | 525 (96.5) | 11 (2.0) | 8 (1.5) |
| 2. ท่านชื่นชมเจ้าหน้าที่เพราะเขามักจะให้คำแนะนำแก่ท่าน | 526 (96.6) | 12 (2.2) | 6 (1.1) |
| 3. เจ้าหน้าที่ไม่เคย อธิบายวิธีกินยาบอกให้ดูวิธีกินตามหน้าของยา | 12 (2.2) | 6 (1.1) | 526 (96.7) |
| 4. เจ้าหน้าที่ไม่เคยแนะนำถึงการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคที่เป็น | 13 (2.4) | 8 (1.5) | 523 (96.1) |
| 5. เจ้าหน้าที่ไม่ให้คำแนะนำเลยนอกจากตรวจร่างกายและสั่งยาให้กิน | 13 (2.4) | 7 (1.3) | 524 (96.3) |
| <u>ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ</u> | | | |
| 1. ท่านมีความไว้วางใจต่อ การให้บริการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ | 543 (99.8) | 0 (0.0) | 1 (0.2) |
| 2. เจ้าหน้าที่มักให้ยาไม่ตรงกับโรคที่ท่านเป็น | 26 (4.8) | 5 (0.9) | 513 (94.3) |
| 3. เมื่อท่านมีอาการป่วยแบบฉุกเฉินหรือปัจจุบันทันด่วนเจ้าหน้าที่พร้อมจะช่วยเหลือท่านในทันทีทันใด | 402 (73.9) | 138 (25.4) | 4 (0.7) |
| 4. เจ้าหน้าที่สามารถรักษาผู้ป่วยที่มีอาการรุนแรงได้ ถ้ารุนแรงมากก็สามารถส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาล | 451 (82.9) | 92 (16.9) | 1 (0.2) |
| 5. เมื่อท่านมารับการรักษาที่ สอ. ท่านจะหายจากการเจ็บป่วยทุกครั้ง | 495 (82.9) | 92 (16.9) | 1 (0.2) |

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

| ข้อความ | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ) |
|--|------------|----------|----------------------|
| <u>ความพึงพอใจต่อค่ายา ค่าบริการ</u> | | | |
| 1. ท่านชอบไปใช้บริการที่ สอ. เพราะค่ายาค่าบริการถูกกว่าที่อื่น | 537 (98.7) | 2 (0.4) | 5 (0.9) |
| 2. เจ้าหน้าที่ทำงานโดยไม่หวังเงิน ค่ายา ค่าบริการจากผู้รับบริการ | 509 (93.6) | 29 (5.3) | 6 (1.1) |
| 3. ยาที่ได้รับจากสถานีนามมี ราคาถูกและมีคุณภาพดีด้วย | 530 (97.4) | 10 (1.8) | 4 (0.7) |
| 4. เมื่อไปรับการตรวจรักษาที่ สถานีนามมีท่านพอใจที่ไม่ต้อง เสียค่าใช้จ่ายต่างๆ มากมาย | 534 (98.2) | 5 (0.9) | 5 (0.9) |
| 5. เจ้าหน้าที่ มักจะไม่เก็บเงิน จากผู้ป่วยที่ยากจนมากๆ | 527 (96.9) | 11 (2.0) | 6 (1.1) |

ตัวอย่างส่วนใหญ่ เห็นด้วยในข้อความที่เป็นเชิงบวก และไม่เห็นด้วยในข้อความที่เป็นเชิงลบ มีข้อความที่มีผู้ตอบว่าไม่แน่ใจ ค่อนข้างสูง คือ ความพึงพอใจในด้านความสะดวกสบาย ข้อที่ 4 ที่ไม่แน่ใจว่าไปใช้บริการที่สถานีนามมีนอกเวลาราชการ หรือเวลากลางคืน เจ้าหน้าที่ก็บริการด้วยดี ถึงร้อยละ 64.7 อีกข้อหนึ่งคือความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ ข้อที่ 3 ที่ไม่แน่ใจว่า เมื่อมีอาการป่วยแบบฉุกเฉิน หรือปัจจุบันทันด่วน เจ้าหน้าที่ก็พร้อมจะช่วยเหลือในทันทีทันใด คิดเป็น ร้อยละ 25.4

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

ตารางที่ 3.2 จำนวนและร้อยละของตัวอย่าง ที่ใช้บริการด้านอื่น ๆ จำแนกตามความเห็นในความพึงพอใจ แต่ละด้าน

| ข้อความ | เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ) |
|---|------------|-------------|----------------------|
| <u>ความพึงพอใจต่อความสะดวก</u> | | | |
| 1. เมื่อไปสถานีอนามัยท่านต้องคอยเจ้าหน้าที่เป็นเวลานาน ๆ | 6 (4.7) | 2 (1.6) | 120 (93.8) |
| 2. ท่านไปใช้บริการที่สถานีอนามัยเพราะเดินทางไปมาสะดวก | 124 (96.9) | 3 (2.3) | 1 (0.8) |
| 3. ท่านรู้สึกเมื่อยล้าที่ต้องขึ้นคอยรับบริการเพราะที่ สอ. มีที่นั่งคอยไม่พอ | 3 (2.3) | 4 (3.1) | 121 (94.5) |
| 4. เมื่อไปสอ. นอกเวลาราชการหรือเวลากลางคืนจนท. ก็บริการด้วยดี | 40 (31.3) | 87 (68.0) | 1 (0.8) |
| 5. ท่านรู้สึกว่าสถานีอนามัยคับแคบและมีพื้นที่ไม่เพียงพอ สำหรับให้บริการ | 1 (0.8) | 0 (0.0) | 127 (99.2) |
| <u>ความพึงพอใจต่ออธยาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่</u> | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี | 126 (98.4) | 2 (1.6) | 0 (0.0) |
| 2. เจ้าหน้าที่พูดกับท่านด้วยกิริยา วาจา สุภาพ และเป็นกันเอง | 126 (98.4) | 2 (1.6) | 0 (0.0) |
| 3. เจ้าหน้าที่มักแสดงความรำคาญถ้าญาติตามมาดูแล | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 128 (100.0) |
| 4. เจ้าหน้าที่ไม่ได้ให้ความสนใจหรือ เอาใจใส่ท่านเท่าที่ควร | 0 (0.0) | 1 (0.8) | 127 (99.2) |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดีทำให้รู้สึกอบอุ่นใจและสบายใจเมื่อไปใช้บริการ | 126 (98.4) | 2 (1.6) | 0 (0.0) |



ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

| ข้อความ | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ) |
|---|------------|----------|----------------------|
| <u>ความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่</u> | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่มีกอธิบายถึงบริการที่ให้แก่ท่านเสมอ | 120 (93.8) | 4 (3.1) | 4 (3.1) |
| 2. ท่านชื่นชมเจ้าหน้าที่เพราะเขามักจะให้คำแนะนำเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยแก่ท่าน | 123 (98.4) | 1 (0.8) | 4 (3.1) |
| 3. เจ้าหน้าที่ไม่แนะนำอะไรเลยมีแต่ให้บริการอย่างเดียว | 7 (5.5) | 3 (2.3) | 118 (92.2) |
| 4. เจ้าหน้าที่แนะนำถึงการปฏิบัติตัวหลังจากได้ให้บริการแก่ท่านเป็นอย่างดี | 122 (95.3) | 3 (2.3) | 3 (2.3) |
| 5. เจ้าหน้าที่มักแสดงความรำคาญเมื่อท่านถามเกี่ยวกับบริการที่ได้รับ | 5 (3.9) | 1 (0.8) | 122 (95.3) |
| <u>ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ</u> | | | |
| 1. ท่านมีความไว้วางใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เสมอ | 126 (98.4) | 2 (1.6) | 0 (0.0) |
| 2. เจ้าหน้าที่มักให้บริการไม่ตรงกับความต้องการของท่าน | 5 (3.9) | 1 (0.8) | 122 (95.3) |
| 3. เมื่อท่านต้องการรับบริการ เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะให้บริการได้เสมอ | 116 (90.6) | 12 (9.4) | 0 (0.0) |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วย วัสดุอุปกรณ์ที่คุณภาพดี | 119 (93.0) | 9 (7.0) | 0 (0.0) |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี | 124 (96.9) | 4 (3.1) | 0 (0.0) |

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

| ข้อความ | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย (ร้อยละ) |
|--|------------|----------|----------------------|
| <u>ความพึงพอใจต่อค่ายา ค่าบริการ</u> | | | |
| 1. ท่านชอบไปใช้บริการ ที่สถานื่อนามัย เพราะ ค่าบริการ ถูกกว่าที่อื่น | 124 (96.9) | 2 (1.6) | 2 (1.6) |
| 2. เจ้าหน้าที่ทำงานโดยไม่หวังเงินค่ายา ค่าบริการ จากผู้ใช้บริการ | 125 (97.7) | 2 (1.6) | 1 (0.8) |
| 3. บริการหรือยาที่ได้รับจากสถานื่อนามัย มีราคาถูกและมีคุณภาพดีด้วย | 123 (96.1) | 4 (3.1) | 1 (0.8) |
| 4. เมื่อไปรับการตรวจรักษาหรือรับบริการ ที่สถานื่อนามัย ท่านพอใจที่ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มากมาย | 127 (99.2) | 1 (0.8) | 0 (0.0) |
| 5. เจ้าหน้าที่ มักจะไม่เก็บเงินจากผู้ป่วย ที่ยากจนมาก ๆ | 125 (97.7) | 3 (2.3) | 0 (0.0) |

จากตารางที่ 3.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เห็นด้วย กับข้อความเชิงบวก และไม่เห็นด้วยกับข้อความเชิงลบ มีข้อความที่มีผู้ตอบว่าไม่แน่ใจค่อนข้างสูง คือ ความพึงพอใจในด้านความสะดวก ข้อที่ 4 ที่มีผู้ไม่แน่ใจว่าไปรับบริการนอกเวลาราชการ หรือเวลากลางคืน เจ้าหน้าที่ก็บริการด้วยดีเสมอ คิดเป็นร้อยละ 68.0

จากตารางที่ 3.1 - 3.2 เมื่อนำคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจด้านต่าง ๆ มาเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนด คือ คะแนนเฉลี่ย 1.0 - 1.4 เท่ากับไม่พอใจ คะแนนเฉลี่ย 1.5 ถึง 2.4 เท่ากับพอใจปานกลาง และ คะแนนเฉลี่ย 2.5 - 3.0 เท่ากับ พอใจมาก ดังจะได้นำเสนอในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการด้านรักษาพยาบาลและผู้ให้บริการอื่น ๆ ที่สถานีนอนำมัยขนาดใหญ่ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

| ประเภทของ ความพึงพอใจ | ผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล | | | ผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ | | |
|--|-------------------------|---------|------|------------------------|---------|------|
| | ระดับความพึงพอใจ | | | ระดับความพึงพอใจ | | |
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| ด้านความสะอาดสบาย | 97.2 | 2.8 | 0.0 | 95.3 | 4.7 | 0.0 |
| ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 98.5 | 1.5 | 0.0 | 99.2 | 0.8 | 0.0 |
| ด้านคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ | 95.8 | 3.1 | 1.1 | 93.8 | 4.7 | 1.6 |
| ด้านคุณภาพบริการ | 93.3 | 6.8 | 0.0 | 97.7 | 2.3 | 0.0 |
| ด้านค่ายา บริการ | 98.3 | 1.3 | 0.4 | 97.4 | 2.3 | 0.0 |

กลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการรักษาพยาบาล ที่สถานีนอนำมัยขนาดใหญ่ ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากในทุก ๆ ด้าน ด้านที่มีกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือ ด้านค่ายา ค่าบริการ และด้านความสะอาด มีบางส่วนที่ไม่พอใจ ได้แก่ ด้านคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ และด้านค่ายา ค่าบริการ คิดเป็นร้อยละ 1.1 และ 0.4 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการอื่น ๆ ที่สถานีนอนำมัยขนาดใหญ่ ด้านที่มีกลุ่มตัวอย่างพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ มีบางส่วนที่พอใจน้อย ได้แก่ ด้านคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 1.6

ตารางที่ 3.4 คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละประเภท จำแนกตามการใช้บริการ

| ประเภท ของ | ประเภทของบริการ | | |
|---------------------------|-------------------|-------------------|------------------|
| | รักษาพยาบาล | บริการอื่น ๆ | รวม |
| ความพึงพอใจ | คะแนนเฉลี่ย (SD.) | คะแนนเฉลี่ย (SD.) | คะแนนเฉลี่ย(SD.) |
| ด้านความสะดวก | 2.83 (0.148) | 2.81 (0.173) | 2.83 (0.153) |
| ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ | 2.97 (0.113) | 2.99 (0.077) | 2.97 (0.108) |
| ด้านการได้รับคำแนะนำ | 2.95 (0.242) | 2.91 (0.032) | 2.94 (0.256) |
| ด้านคุณภาพบริการ | 2.87 (0.202) | 2.94 (0.024) | 2.88 (0.194) |
| ด้านค่ายา ค่าบริการ | 2.96 (0.154) | 2.97 (0.129) | 2.96 (0.146) |
| รวม | 2.91 (0.099) | 2.93 (0.099) | 2.92 (0.100) |

จากตารางที่ 3.4 พบว่า ตัวอย่างที่ใช้บริการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ มากที่สุด รองลงมาคือด้านค่ายา ค่าบริการ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ และ ด้านความสะดวกตามลำดับ ส่วนตัวอย่างที่ไปใช้บริการด้านอื่น ๆ มีความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการมากกว่า ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ และ ด้านความสะดวก ตามลำดับ

ตารางที่ 3.5 ร้อยละของตัวอย่างที่ใช้บริการที่สถานีอนามัยทั้งสองแห่ง จำแนกตามความเห็นในความพึงพอใจ แต่ละด้าน

| ข้อความ | สถานีอนามัยชัยชุมพล | | | สถานีอนามัยจี้วงาม | | |
|---|---------------------|----------|-------------|--------------------|----------|-------------|
| | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย |
| <u>ความพึงพอใจต่อความสะดวก</u> | | | | | | |
| 1. เมื่อไปสถานีอนามัยท่านต้องคอยเจ้าหน้าที่เป็นเวลานาน ๆ | 3.4 | 0.8 | 95.9 | 3.3 | 7.1 | 89.6 |
| 2. ท่านไปใช้บริการที่ สอ. เพราะเดินทางไปมาสะดวก | 99.2 | 0.8 | 0.0 | 98.7 | 1.0 | 0.3 |
| 3. ท่านรู้สึกเมื่อปล้ำที่ต้องยื่นคอบ เพราะที่นั่งไม่พอ | 0.8 | 1.5 | 97.7 | 1.3 | 2.3 | 96.4 |
| 4. เมื่อไปสอ.นอกเวลา จนท. ก็บริการด้วยดี | 43.6 | 54.1 | 2.3 | 26.4 | 72.6 | 1.0 |
| 5. ท่านรู้สึกว่า สอ.คับแคบและมีพื้นที่ไม่เพียงพอ | 2.6 | 0.4 | 97.0 | 0.5 | 0.0 | 99.5 |
| <u>ความพึงพอใจต่ออธบายการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่</u> | | | | | | |
| 1. จนท. ให้ความสนใจและเอาใจใส่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี | 99.6 | 0.4 | 0.0 | 98.7 | 1.3 | 0.0 |
| 2. จนท. พูดกับท่านด้วยกิริยา วาจา สุภาพ และเป็นกันเอง | 99.2 | 0.4 | 0.4 | 97.5 | 2.3 | 0.3 |
| 3. จนท. มักแสดงความรำคาญถ้าญาติตามมาดูแล | 0.8 | 1.1 | 98.1 | 1.0 | 1.5 | 97.5 |
| 4. จนท. ไม่ได้ให้ความสนใจหรือ เอาใจใส่ท่านเท่าที่ควร | 2.3 | 0.0 | 97.7 | 2.0 | 0.8 | 97.2 |
| 5. จนท. ให้การต้อนรับดี รู้สึกอบอุ่นใจและสบายใจเมื่อไปใช้บริการ | 99.2 | 0.8 | 0.0 | 96.2 | 6.6 | 0.3 |

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

| ข้อความ | สถานีอนามัยชัยจุมพล | | | สถานีอนามัยบัวงาม | | |
|--|---------------------|----------|-------------|-------------------|----------|-------------|
| | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย |
| <u>ความพึงพอใจต่อการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่</u> | | | | | | |
| 1. จนท.มักอธิบายถึงบริการที่ ให้แก่ ท่านเสมอ | 96.2 | 0.8 | 3.0 | 96.4 | 2.5 | 1.0 |
| 2. ท่านชื่นชม จนท. เพราะ เขามักจะให้คำแนะนำแก่ท่าน | 95.9 | 1.5 | 2.6 | 97.0 | 2.3 | 0.8 |
| 3. จนท.ไม่แนะนำอะไรเลย มีแต่ให้บริการอย่างเดียว | 2.6 | 0.8 | 96.6 | 2.0 | 1.8 | 96.2 |
| 4. จนท.แนะนำถึงการปฏิบัติ ตัวแก่ท่านเป็นอย่างดี | 95.9 | 0.8 | 3.4 | 96.2 | 2.3 | 1.5 |
| 5. จนท.มักแสดงความรำคาญ เมื่อท่านถาม | 3.4 | 0.4 | 96.2 | 2.3 | 1.8 | 95.9 |
| <u>ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ</u> | | | | | | |
| 1. ท่านมีความไว้วางใจต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่เสมอ | 99.6 | 0.0 | 0.4 | 99.5 | 0.5 | 0.0 |
| 2. จนท.มักให้ยาหรือบริการไม่ ตรงกับโรคหรือความต้องการ | 4.1 | 0.0 | 95.9 | 4.6 | 1.5 | 4.6 |
| 3. เมื่อเจ็บป่วย ถูกเงินเจ้าหน้าที่ พร้อมที่จะให้บริการได้ในทันที | 88.7 | 11.3 | 0.0 | 68.8 | 30.2 | 1.0 |
| 4. จนท.สามารถรักษาผู้ป่วยที่มี อาการรุนแรงได้และส่งต่อได้ | 95.1 | 4.9 | 0.0 | 77.9 | 21.8 | 0.3 |
| 5. เมื่อมารับบริการที่ สอ. จะ หายจากเจ็บป่วยทุกครั้ง | 96.6 | 1.1 | 2.3 | 89.6 | 9.1 | 1.3 |

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

| ข้อความ | สถานีอนามัยชัยชุมพล | | | สถานีอนามัยจี้วงาม | | |
|--------------------------------------|---------------------|----------|-------------|--------------------|----------|-------------|
| | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย |
| <u>ความพึงพอใจต่อค่ายา ค่าบริการ</u> | | | | | | |
| 1. ท่านชอบไปใช้บริการ ที่สอ. | | | | | | |
| เพราะ ค่าบริการ ถูกกว่าที่อื่น | 97.4 | 1.1 | 1.5 | 99.2 | 0.3 | 0.5 |
| 2. เจ้าหน้าที่ทำงานโดยไม่ | | | | | | |
| หวังเงินค่ายา ค่าบริการ | 98.1 | 1.1 | 0.8 | 92.1 | 6.9 | 1.0 |
| 3. บริการหรือยาที่ได้รับจาก | | | | | | |
| สอ. มีราคาถูกและมีคุณภาพดีด้วย | 96.6 | 1.5 | 1.9 | 97.7 | 2.3 | 0.0 |
| 4. เมื่อไปรับการตรวจรักษาหรือ | | | | | | |
| รับบริการที่สอ. ท่านพอใจที่ไม่ต้อง | | | | | | |
| เสียค่าใช้จ่ายต่าง ๆ มากมาย | 98.1 | 0.8 | 1.1 | 98.7 | 0.8 | 0.5 |
| 5. จนท. มักจะไม่เก็บเงินจากผู้ | | | | | | |
| ป่วย ที่ยากจนมาก ๆ | 97.4 | 2.3 | 0.4 | 97.2 | 1.5 | 1.3 |

ผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ ทั้งสองแห่ง ส่วนใหญ่เห็นด้วยกับข้อความเชิงบวก และไม่เห็นด้วยกับข้อความเชิงลบ มีข้อความที่ผู้ตอบไม่แน่ใจค่อนข้างมาก คือด้านความสะดวกข้อ 4 ที่ สอ.จี้วงาม มากกว่า สอ.ชัยชุมพล ร้อยละ 18.5 และด้านคุณภาพบริการ ข้อที่ 4 และ 5 ที่ สอ.จี้วงาม ตอบว่าไม่แน่ใจมากกว่า สอ.ชัยชุมพล คิดเป็นร้อยละ 18.9 และร้อยละ 16.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 3.6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการที่สถานีนอนามัยชัยชุมพลและสถานีนอนามัยวิวงาม จำแนกตามระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน

| ประเภทของ ความพึงพอใจ | ผู้ใช้บริการที่ สอ.ชัยชุมพล | | | ผู้ใช้บริการที่ สอ.วิวงาม | | |
|---|-----------------------------|---------|------|---------------------------|---------|------|
| | ระดับความพึงพอใจ | | | ระดับความพึงพอใจ | | |
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | มาก | ปานกลาง | น้อย |
| ด้านความสะดวกสบาย | 98.1 | 1.9 | 0.0 | 96.2 | 3.8 | 0.0 |
| ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 98.9 | 1.1 | 0.0 | 98.5 | 1.5 | 0.0 |
| ด้านคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ | 95.5 | 3.0 | 1.5 | 95.9 | 3.0 | 1.0 |
| ด้านคุณภาพบริการ | 98.9 | 1.1 | 0.0 | 91.1 | 8.9 | 0.0 |
| ด้านค่ายา บริการ | 98.1 | 1.1 | 0.8 | 98.7 | 1.3 | 0.0 |

จากตารางที่ 3.6 ตัวอย่างที่เคยใช้บริการที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่ทั้งสองแห่งส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจ แต่ละประเภทในระดับ พพอใจมาก ที่สถานีนอนามัยวิวงาม มีผู้ที่มีความพอใจปานกลางในด้าน คุณภาพบริการมากกว่า สถานีนอนามัยชัยชุมพล ร้อยละ 7.8 และมีผู้พอใจน้อย ทั้งสองแห่งคือ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ที่สถานีนอนามัยชัยชุมพล มีผู้พึงพอใจด้านค่า ยา ค่าบริการ ในระดับพอใจน้อยร้อยละ 0.8

ตารางที่ 3.7 คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละประเภท จำแนกตามสถานบริการ

| ประเภทของ ความพึงพอใจ | สถานบริการ | | | | รวม คะแนนเฉลี่ย (SD.) |
|--------------------------|-----------------------------------|---------|---------------------------------|---------|--------------------------|
| | สอ. ชัยจุมพล คะแนนเฉลี่ย (SD.) | | สอ. วังงาม คะแนนเฉลี่ย (SD.) | | |
| ด้านความสะอาด | 2.85 | (0.024) | 2.81 | (0.022) | 2.83 (0.153) |
| ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ | 2.98 | (0.094) | 2.97 | (0.117) | 2.97 (0.108) |
| ด้านการได้รับคำแนะนำ | 2.93 | (0.287) | 2.94 | (0.233) | 2.94 (0.256) |
| ด้านคุณภาพบริการ | 2.94 | (0.136) | 2.85 | (0.218) | 2.88 (0.194) |
| ด้านค่ายา ค่าบริการ | 2.96 | (0.183) | 2.96 | (0.115) | 2.96 (0.146) |
| รวม | 2.93 | (0.009) | 2.91 | (0.102) | 2.92 (0.100) |

ตัวอย่างที่ใช้บริการที่สถานีอนามัยชัยจุมพล มีคะแนนเฉลี่ย ของความพึงพอใจ ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่มากที่สุด รองลงมาคือด้านค่ายาค่าบริการ ด้านคุณภาพบริการ ด้านการได้รับคำแนะนำ และด้านความสะอาดตามลำดับ ตัวอย่างที่ใช้บริการที่สถานีอนามัยวังงาม ก็เช่นเดียวกัน แต่คะแนนเฉลี่ยด้านความสะอาด และด้านคุณภาพบริการ น้อยกว่า สถานีอนามัยชัยจุมพล

ส่วนที่ 4

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ในการวิเคราะห์ หาค่าความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ปัจจัยด้านบุคคล เศรษฐกิจสังคม สังคมจิตวิทยา ปัจจัยการเข้าถึงบริการและปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของการใช้บริการอื่นได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพในครอบครัว สถานภาพสมรส อาชีพ รายได้ ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว ประสบการณ์ในการใช้บริการ จากแหล่งบริการอื่นๆ การได้รับคำแนะนำ ให้ไปใช้บริการที่สถานีนอนัมย ลักษณะการเจ็บป่วย ระยะทางจากบ้านถึงสถานีนอนัมย ระยะเวลาที่ใช้ในการเดินทางไปรับบริการ การมีสิทธิยกเว้นค่ารักษาพยาบาลหรือสวัสดิการอื่นๆ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในด้านความสะดวก ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการและด้านค่ายาค่าบริการ จากสถานีนอนัมยขนาดใหญ่ โดยใช้ Chi-square test นั้นผลการวิเคราะห์เป็นดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีนอนัมยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X^2 | D.F. | p value |
|--|-------|------|---------|
| 1. ด้านความสะดวก | 0.274 | 1 | 0.6005 |
| 2. ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 1.589 | 1 | 0.2074 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 2.473 | 2 | 0.2904 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 0.291 | 1 | 0.5895 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 1.573 | 2 | 0.4553 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.1 พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจด้านความสะดวก ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p = 0.05$)

ตารางที่ 4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ ที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X^2 | D.F. | p value |
|--|-------|------|---------|
| 1. ด้านความสะดวก | 0.557 | 1 | 0.4555 |
| 2. ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.058 | 1 | 0.8100 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 1.237 | 2 | 0.5387 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 1.816 | 1 | 0.1778 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 1.694 | 2 | 0.4286 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.2 พบว่า อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจด้านความสะดวก ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p = 0.05$)

ตารางที่ 4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของ
ผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | χ^2 | D.F. | p value |
|--|----------|------|---------|
| 1. ด้านความสะอาด | 2.578 | 2 | 0.2756 |
| 2. ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.558 | 2 | 0.7566 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 0.815 | 2 | 0.6653 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 0.702 | 2 | 0.7041 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 1.338 | 2 | 0.5122 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.3 พบว่า สถานภาพสมรส ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจด้าน
ความสะอาด ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่
ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p=0.05$)

ตารางที่ 4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพในครอบครัว กับความพึงพอใจด้านต่างๆ
ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | χ^2 | D.F. | p value |
|--|----------|------|---------|
| 1. ด้านความสะดวก | 0.008 | 1 | 0.9292 |
| 2. ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 2.7452 | 1 | 0.1174 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 0.964 | 2 | 0.6175 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 0.203 | 1 | 0.6525 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 0.967 | 2 | 0.6167 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.4 พบว่า สถานภาพในครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ
ด้านความสะดวกด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่
ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p = 0.05$)

ตารางที่ 4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษา กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของ
ผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X ² | D.F. | p value |
|--|----------------|------|---------|
| 1. ด้านความสะดวก | 3.567 | 3 | 0.3122 |
| 2. ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 1.458 | 3 | 0.6921 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 3.406 | 3 | 0.3332 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 1.162 | 3 | 0.7622 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 0.882 | 3 | 0.8298 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความ
สะดวกด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้าน
คุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p = 0.05$)

ตารางที่ 4.6 ความสัมพันธ์ระหว่าง อาชีพ กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X^2 | D.F. | p value |
|--|-------|------|---------|
| 1. ด้านความสะดวก | 1.478 | 5 | 0.9155 |
| 2. ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 2.827 | 5 | 0.7266 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 2.524 | 5 | 0.7728 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 4.183 | 5 | 0.5234 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 1.287 | 5 | 0.9363 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.6 พบว่า อาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจด้านความสะดวก ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p = 0.05$)

ตารางที่ 4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของครอบครัวกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | χ^2 | D.F. | p value |
|--|----------|------|---------|
| 1. ด้านความสะดวก | 0.325 | 1 | 0.5687 |
| 2. ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.000 | 1 | 0.9961 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 0.003 | 1 | 0.9554 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 0.012 | 1 | 0.9139 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 0.012 | 1 | 0.9118 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ขนาดของครอบครัว ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะดวก ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p = 0.05$)



ตารางที่ 4.8 ความสัมพันธ์ระหว่าง ฐานะเศรษฐกิจของครอบครัว กับความพึงพอใจ
ด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | χ^2 | D.F. | p value |
|--|----------|------|---------|
| 1. ด้านความสะดวก | 1.219 | 2 | 0.8476 |
| 2. ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.331 | 2 | 0.7958 |
| 3. ด้านการได้รับความแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 8.400 | 2 | 0.0149* |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 1.197 | 2 | 0.0549 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 0.001 | 2 | 0.9993 |

(n=660) * = significant at $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ฐานะทางเศรษฐกิจของครอบครัว มีความสัมพันธ์กับความ
พึงพอใจด้านการได้รับความแนะนำจากเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ตารางที่ 4.9 ความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้ส่วนตัวกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของ
ผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X^2 | D.F. | p value |
|---|-------|------|---------|
| 1. ด้านความสะอาด | 5.040 | 4 | 0.2832 |
| 2. ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 3.605 | 4 | 0.4621 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 3.001 | 4 | 0.5577 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 1.309 | 4 | 0.8599 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 2.824 | 4 | 0.5877 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.9 พบว่า รายได้ส่วนตัว ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในด้าน
ความสะอาด ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่
ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p = 0.05$)

ตารางที่ 4.10 ความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนครั้งของการใช้บริการที่สถานีนามัยขนาดใหญ่กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X^2 | D.F. | p value |
|---|--------|------|----------|
| 1. ด้านความสะดวก | 6.903 | 3 | 0.0750 |
| 2. ด้านอัตราค่าบริการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 4.352 | 3 | 0.2258 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 1.348 | 3 | 0.7178 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 15.914 | 3 | 0.0012** |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 1.279 | 3 | 0.7341 |

(n=660) ** = significant at $\alpha = 0.01$

จากตารางที่ 4.10 พบว่า จำนวนครั้งของการใช้บริการที่สถานีนามัยขนาดใหญ่ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$)

ตารางที่ 4.11 ความสัมพันธ์ระหว่าง ระยะทางจากบ้านถึงสถานีนอนามัย กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | χ^2 | D.F. | p value |
|--|----------|------|---------|
| 1. ด้านความสะดวก | 2.555 | 3 | 0.4655 |
| 2. ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 1.882 | 3 | 0.5973 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 3.265 | 3 | 0.3525 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 0.904 | 3 | 0.8244 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 1.254 | 3 | 0.7402 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระยะทางจากบ้านถึงสถานีนอนามัย ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในด้านความสะดวก ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p = 0.05$)

ตารางที่ 4.12 ความสัมพันธ์ระหว่าง การใช้พาหนะในการเดินทางกับความพึงพอใจ
ด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X^2 | D.F. | p value |
|---|-------|------|---------|
| 1. ด้านความสะดวก | 5.036 | 4 | 0.2837 |
| 2. ด้านอรรถยาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 6.275 | 4 | 0.1795 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 3.410 | 4 | 0.4916 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 4.156 | 4 | 0.3853 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 2.215 | 4 | 0.6963 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.12 พบว่า การใช้พาหนะในการเดินทางมารับบริการที่สถานีอนามัย
ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะดวก ด้านอรรถยาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้าน
การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ

ตารางที่ 4.13 ความสัมพันธ์ ระหว่างระยะเวลา ในการเดินทางจากบ้านถึงสถานี
อนามัยกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X ² | D.F. | p value |
|---|----------------|------|---------|
| 1. ด้านความสะดวก | 2.898 | 3 | 0.4075 |
| 2. ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.207 | 3 | 0.9764 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 1.435 | 3 | 0.6974 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 2.601 | 3 | 0.4573 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 1.457 | 3 | 0.6922 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระยะเวลาในการเดินทาง จากบ้านถึงสถานีอนามัย ไม่มี
ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านความสะดวก ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้าน
การได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p = 0.05$)

ความสัมพันธ์ระหว่างการมีสิทธิเบิกเงินค่ารักษาพยาบาลหรือมีสวัสดิการด้านรักษา
พยาบาลกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

ตารางที่ 4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีบัตรผู้สูงอายุกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ
ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X ² | D.F. | p value |
|--|----------------|------|---------|
| 1. ด้านความสะดวก | 0.390 | 1 | 0.5309 |
| 2. ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.250 | 1 | 0.6170 |
| 3. ด้านการได้รับความแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 0.560 | 2 | 0.7562 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 0.636 | 1 | 0.4251 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 3.573 | 2 | 0.1671 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.14 พบว่า การมีบัตรผู้สูงอายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจใน
ด้านความสะดวก ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับความแนะนำจากเจ้าหน้าที่
ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p = 0.05$)

ตารางที่ 4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีบัตรสุขภาพ กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | χ^2 | D.F. | p value |
|--|----------|------|---------|
| 1. ด้านความสะดวก | 1.111 | 1 | 0.2919 |
| 2. ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.015 | 1 | 0.9040 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 0.560 | 2 | 0.7566 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 1.172 | 1 | 0.1907 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 0.610 | 2 | 0.7358 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.15 พบว่า การมีบัตรสุขภาพ ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจในด้านความสะดวก ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p = 0.05$)

ตารางที่ 4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีบัตรสวัสดิการประชาชนด้านรักษาพยาบาล กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X^2 | D.F. | p value |
|--|-------|------|---------|
| 1. ด้านความสะอาด | 2.211 | 1 | 0.1369 |
| 2. ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.978 | 1 | 0.3226 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 1.207 | 1 | 0.2719 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 2.295 | 1 | 0.1298 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 0.290 | 2 | 0.8665 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.16 พบว่า การมีบัตรสวัสดิการประชาชนด้านการรักษาพยาบาล ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านความสะอาด ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p = 0.05$)

ตารางที่ 4.17 ความสัมพันธ์ ระหว่างการมีสวัสดิการ ด้านรักษาพยาบาล ของข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X^2 | D.F. | p value |
|--|-------|------|---------|
| 1. ด้านความสะอาด | 0.946 | 1 | 0.3306 |
| 2. ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.979 | 1 | 0.3225 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 1.341 | 1 | 0.2468 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 3.604 | 1 | 0.0576 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 0.750 | 1 | 0.3864 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.17 พบว่า การมีบัตรสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลของข้าราชการ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้านความสะอาด ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p = 0.05$)

ตารางที่ 4.18 ความสัมพันธ์ระหว่าง การมีบัตร ผสส./อสม. กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X ² | D.F. | p value |
|---|----------------|------|---------|
| 1. ด้านความสะอาด | 0.467 | 1 | 0.4943 |
| 2. ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ | 0.945 | 1 | 0.3311 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ | 0.187 | 1 | 0.6651 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 0.106 | 1 | 0.7443 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 0.627 | 1 | 0.4285 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.18 พบว่า การมีบัตร ผสส./อสม. ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะอาด ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p = 0.05$)

ตารางที่ 4.19 ความสัมพันธ์ ระหว่างการมีสวัสดิการอื่น ๆ กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X^2 | D.F. | p value |
|--|-------|------|---------|
| 1. ด้านความสะดวก | 0.368 | 1 | 0.5442 |
| 2. ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.651 | 1 | 0.4198 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 0.462 | 1 | 0.4967 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 1.054 | 1 | 0.3047 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 0.724 | 1 | 0.3948 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.19 พบว่า การมีสวัสดิการ อื่น ๆ เช่น การมีบัตรประกันสังคม หรือ บัตรทหารผ่านศึก หรือ บัตรสวัสดิการอื่น ๆ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะดวก ด้านอรรถาศัย การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p = 0.05$)

ความสัมพันธ์ระหว่างการมีแหล่งบริการอื่น ๆ ในชุมชนกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

ตารางที่ 4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีร้านขายยาในชุมชนกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X^2 | D.F. | p value |
|--|-------|------|---------|
| 1. ด้านความสะอาด | 2.223 | 1 | 0.1359 |
| 2. ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.408 | 1 | 0.5231 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 2.211 | 1 | 0.1371 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 3.004 | 1 | 0.0831 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 0.090 | 1 | 0.7637 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.20 พบว่าการมีร้านขายยาในชุมชนไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะอาด ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p = 0.05$)

ตารางที่ 4.21 ความสัมพันธ์ระหว่าง การมีคลินิกเอกชนในชุมชน กับความพึงพอใจ
ด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X^2 | D.F. | p value |
|--|-------|------|---------|
| 1. ด้านความสะดวก | 0.586 | 1 | 0.4438 |
| 2. ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 2.295 | 1 | 0.1298 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 0.626 | 1 | 0.4287 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 1.841 | 1 | 0.1749 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 0.280 | 1 | 0.5968 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.21 พบว่า การมีคลินิกเอกชนในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์ กับความ
พึงพอใจด้านความสะดวก ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจาก
เจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ และด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p = 0.05$)

ตารางที่ 4.22 ความสัมพันธ์ระหว่าง การมีกองทุนยาและเวชภัณฑ์ประจำหมู่บ้านหรือศูนย์บริการสาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X^2 | D.F. | p value |
|---|-------|------|---------|
| 1. ด้านความสะอาด | 3.991 | 1 | 0.0457* |
| 2. ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.708 | 1 | 0.4003 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 0.806 | 1 | 0.3695 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 0.272 | 1 | 0.6018 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 2.004 | 1 | 0.1568 |

(n=660) * = significant at $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.22 พบว่าการมีกองทุนยาและเวชภัณฑ์ประจำหมู่บ้านหรือศูนย์บริการสาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะอาด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)



ตารางที่ 4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีแพทย์ประจำตำบลในชุมชนกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X^2 | D.F. | p value |
|---|-------|------|---------|
| 1. ด้านความสะอาด | 0.003 | 1 | 0.9553 |
| 2. ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.844 | 1 | 0.3582 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 0.916 | 1 | 0.3385 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 1.473 | 1 | 0.2249 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 1.795 | 1 | 0.1803 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.23 พบว่าการมีแพทย์ประจำตำบลในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะอาด ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการและด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p = 0.05$)

ตารางที่ 4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีหมอบ้านหรือผู้ที่ไม่มีความรู้ทางการแพทย์ และ/หรือสาธารณสุขในชุมชน กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X^2 | D.F. | p value |
|--|--------|------|----------|
| 1. ด้านความสะดวก | 0.814 | 1 | 0.3669 |
| 2. ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 6.304 | 1 | 0.0121* |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 13.145 | 1 | 0.0003** |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 2.098 | 1 | 0.1475 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 11.569 | 1 | 0.0007** |

(n=660) * = significant at $\alpha = 0.05$, ** = significant at $\alpha = 0.01$

จากตารางที่ 4.24 พบว่าการมีหมอบ้านหรือผู้ที่ไม่มีความรู้ทางการแพทย์ และ/หรือสาธารณสุข แต่ทำการฉีดยารักษาประชาชนในชุมชน มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจด้าน อรรถาธิบายการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ และด้านค่ายา ค่าบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การใช้บริการจากแหล่งบริการอื่น ๆ ในชุมชน กับ
ความพึงพอใจแต่ละประเภท

ตารางที่ 4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การใช้บริการที่ร้านขายยาในชุมชน
กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X ² | D.F. | p value |
|---|----------------|------|----------|
| 1. ด้านความสะอาด | 11.692 | 1 | 0.0006** |
| 2. ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.255 | 1 | 0.6133 |
| 3. ด้านการได้รับความแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 2.208 | 1 | 0.1373 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 16.511 | 1 | 0.0001** |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 0.284 | 1 | 0.5939 |

(n=660) ** = significant at $\alpha = 0.01$

จากตารางที่ 4.25 พบว่า การมีประสบการณ์ การใช้บริการที่ร้านขายยา ในชุมชน
มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะอาด ด้านคุณภาพบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การใช้บริการที่คลินิกเอกชน ในชุมชนกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X^2 | D.F. | p value |
|--|--------|------|----------|
| 1. ด้านความสะดวก | 5.188 | 1 | 0.0228* |
| 2. ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 6.561 | 1 | 0.0104* |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 27.727 | 1 | 0.0000** |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 17.865 | 1 | 0.0000** |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 5.537 | 1 | 0.0186* |

(n=660) * = significant at $\alpha = 0.05$, ** = significant at $\alpha = 0.01$

จากตารางที่ 4.26 พบว่าการมีประสบการณ์ การใช้บริการที่คลินิกเอกชนในชุมชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะดวก ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ ด้านค่ายา ค่าบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.27 ความสัมพันธ์ระหว่าง ประสิทธิภาพการให้บริการ ที่กองทุนยา และ เวชภัณฑ์ประจำหมู่บ้านหรือศูนย์บริการสาธารณสุขมูลฐานในชุมชนกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของ ผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X ² | D.F. | p value |
|---|----------------|------|---------|
| 1. ด้านความสะอาด | 0.002 | 1 | 0.9654 |
| 2. ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 2.213 | 1 | 0.1369 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 0.444 | 1 | 0.5051 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 0.094 | 1 | 0.7592 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 0.957 | 1 | 0.3281 |

(n=660)

จากตารางที่ 4.27 พบว่า การมีประสิทธิภาพการให้บริการที่กองทุนยา และ เวชภัณฑ์ ประจำหมู่บ้านหรือศูนย์บริการสาธารณสุขมูลฐานในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในด้าน ความสะอาด ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ ด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p=0.05$)

ตารางที่ 4.28 ความสัมพันธ์ระหว่าง ประสิทธิภาพการให้บริการที่แพทย์ประจำตำบล
ในชุมชนกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | χ^2 | D.F. | p value |
|---|----------|------|----------|
| 1. ด้านความสะอาด | 15.188 | 1 | 0.0001** |
| 2. ด้านอธบายการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.098 | 1 | 0.7546 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 0.313 | 1 | 0.5759 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 0.432 | 1 | 0.5112 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 0.109 | 1 | 0.7417 |

(n=660) ** = significant at $\alpha = 0.01$

จากตารางที่ 4.28 พบว่าการมีประสพการณ์ การให้บริการ ที่แพทย์ประจำตำบลใน
ชุมชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะอาดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การใช้บริการที่หมอบตามบ้าน ในชุมชนกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X ² | D.F. | p value |
|--|----------------|------|----------|
| 1. ด้านความสะดวก | 4.088 | 1 | 0.0432* |
| 2. ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 5.434 | 1 | 0.0197* |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 23.892 | 1 | 0.0000** |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 0.523 | 1 | 0.4695 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 13.031 | 1 | 0.0003** |

(n=660) * = significant at $\alpha = 0.05$, ** = significant at $\alpha = 0.01$

จากตารางที่ 4.29 พบว่าการมีประสบการณ์ การใช้บริการที่หมอบตามบ้าน หรือผู้ที่ไม่มีคู่มือทางการแพทย์ และ/หรือสาธารณสุขในชุมชน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะดวก ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านค่ายา ค่าบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ไม่มีความสัมพันธ์ กับด้านคุณภาพบริการ

ความสัมพันธ์ระหว่าง การเจ็บป่วยและการใช้บริการเมื่อเจ็บป่วยกับความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัย ขนาดใหญ่

ตารางที่ 4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างการเจ็บป่วยในรอบปีที่ผ่านมา กับความพึงพอใจ
ด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X ² | D.F. | p value |
|--|----------------|------|---------|
| 1. ด้านความสะดวก | 0.747 | 1 | 0.3875 |
| 2. ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.273 | 1 | 0.6010 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 0.001 | 1 | 0.9756 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 6.291 | 1 | 0.0121* |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 0.418 | 1 | 0.5178 |

(n=660) * = significant at $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.30 พบว่าการเจ็บป่วย มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านคุณภาพ
บริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ตารางที่ 4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของความเจ็บป่วยในรอบปีที่ผ่านมา กับ ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X^2 | D.F. | p value |
|---|-------|------|---------|
| 1. ด้านความสะอาด | 1.601 | 1 | 0.6605 |
| 2. ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 7.200 | 1 | 0.0713 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 6.220 | 1 | 0.3993 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 5.081 | 1 | 0.1663 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 3.530 | 1 | 0.7668 |

(n=543)

จากตารางที่ 4.31 พบว่าลักษณะความเจ็บป่วย ไม่มีความสัมพันธ์ กับความพึงพอใจ ด้านความสะอาด ด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ ด้านค่ายา ค่าบริการ และความพึงพอใจโดยรวมทุกประเภท (ที่ $p=0.05$)

ตารางที่ 4.32 ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความจำเป็นในการรักษาพยาบาล กับ ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X ² | D.F. | p value |
|--|----------------|------|---------|
| 1. ด้านความสะอาด | 0.179 | 2 | 0.9143 |
| 2. ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.875 | 2 | 0.6457 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 2.587 | 2 | 0.2744 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 0.172 | 2 | 0.9176 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 0.047 | 2 | 0.9769 |

(n=543)

จากตารางที่ 4.32 พบว่า การรับรู้ความจำเป็นในการรักษาพยาบาลไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะอาด ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ ด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่p=0.05)

ตารางที่ 4.33 ความสัมพันธ์ระหว่าง ประสบการณ์การใช้บริการ เมื่อเจ็บป่วยครั้ง
สุดท้าย กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X^2 | D.F. | p value |
|--|-------|------|---------|
| 1. ด้านความสะดวก | 8.148 | 3 | 0.0431* |
| 2. ด้านอรรถาธิบายการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 3.221 | 3 | 0.3588 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 4.593 | 3 | 0.2041 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 9.087 | 3 | 0.0282* |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 0.439 | 3 | 0.9321 |

(n=541) * = significant at $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.33 พบว่าประสบการณ์การใช้บริการเมื่อเจ็บป่วยครั้งสุดท้ายมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะดวกและด้านคุณภาพบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$)

ตารางที่ 4.34 ความสัมพันธ์ระหว่าง การใช้สิทธิยกเว้น ค่ารักษาพยาบาล กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | X^2 | D.F. | p value |
|---|-------|------|---------|
| 1. ด้านความสะดวก | 1.322 | 1 | 0.2503 |
| 2. ด้านอัตรากำลังเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.078 | 1 | 0.7805 |
| 3. ด้านการได้รับความแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 0.031 | 1 | 0.8611 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 0.090 | 1 | 0.7648 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 4.752 | 1 | 0.0293* |

(n=541) * = significant at $\alpha = 0.05$

จากตารางที่ 4.34 พบว่าการใช้สิทธิยกเว้นค่ารักษาพยาบาล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านค่ายา ค่าบริการ ($p < 0.05$)

ตารางที่ 4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับคำแนะนำให้ไปใช้บริการที่สถานีนอนามัยเมื่อเจ็บป่วยกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่

| ประเภทของความพึงพอใจ | χ^2 | D.F. | p value |
|--|----------|------|---------|
| 1. ด้านความสะดวก | 0.281 | 1 | 0.5960 |
| 2. ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ ของเจ้าหน้าที่ | 0.092 | 1 | 0.7616 |
| 3. ด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ | 1.716 | 1 | 0.1901 |
| 4. ด้านคุณภาพบริการ | 2.084 | 1 | 0.1488 |
| 5. ด้านค่ายา ค่าบริการ | 0.947 | 1 | 0.3305 |

(n=541)

จากตารางที่ 4.35 พบว่าการได้รับคำแนะนำให้ไปใช้บริการที่สถานีนอนามัยเมื่อเจ็บป่วยไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านความสะดวก ด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพบริการ ด้านค่ายา ค่าบริการ (ที่ $p=0.05$)



ส่วนที่ 5

การเปรียบเทียบความแตกต่าง

ระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านรักษาพยาบาลกับผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบ ความแตกต่างกันระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล กับผู้ใช้บริการด้านอื่นๆ ที่สถานีนานามัยขนาดใหญ่ โดยใช้ t-test ได้ผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 5.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านความสะอาดของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล กับ ผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ

| ผู้ใช้บริการ | ความพึงพอใจด้านความสะอาด | | | รวม | mean | SD | ค่าสถิติ | p-value |
|--------------|--------------------------|---------|------|-------|------|-------|----------|---------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | | | | | |
| รักษาฯ | 97.2 | 2.8 | 0.0 | 100.0 | 2.83 | 0.149 | t =0.840 | 0.5942 |
| อื่น ๆ | 95.7 | 4.3 | 0.0 | 100.0 | 2.82 | 0.174 | | |
| รวม | 96.9 | 3.1 | 0.0 | 100.0 | | | | |

ผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล กับผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ที่สถานีนานามัยขนาดใหญ่ มีความพึงพอใจด้านความสะอาดไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านอรรถาภิธานการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล กับ ผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ

| ผู้ให้บริการ | ความพึงพอใจด้านอรรถาภิธาน | | | รวม | mean | SD | ค่าสถิติ | p-value |
|--------------|---------------------------|---------|------|-------|------|-------|----------|---------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | | | | | |
| | รักษา | 98.5 | 1.5 | | | | | |
| อื่น ๆ | 99.1 | 0.9 | 0.0 | 100.0 | 2.99 | 0.080 | | |
| รวม | 98.6 | 1.4 | 0.0 | 100.0 | | | | |

ผู้ให้บริการรักษาพยาบาล กับผู้ให้บริการด้านอื่น ๆ ที่สถื่อนอนามัยขนาดใหญ่ มีความพึงพอใจด้านอรรถาภิธานการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.3 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างความพึงพอใจด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล กับ ผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ

| ผู้ให้บริการ | ความพึงพอใจด้านการได้รับคำแนะนำ | | | รวม | mean | SD | ค่าสถิติ | p-value |
|--------------|---------------------------------|---------|------|-------|------|-------|----------|---------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | | | | | |
| | รักษา | 96.1 | 2.8 | | | | | |
| อื่น ๆ | 95.7 | 2.6 | 1.7 | 100.0 | 2.92 | 0.317 | | |
| รวม | 96.0 | 2.8 | 1.2 | 100.0 | | | | |

ผู้ให้บริการรักษาพยาบาล กับผู้ให้บริการด้านอื่น ๆ ที่สถื่อนอนามัยขนาดใหญ่ มีความพึงพอใจ ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 5.4 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างความพึงพอใจ ด้านคุณภาพบริการ ของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล กับ ผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ

| ผู้ใช้บริการ | ความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ | | | รวม | mean | SD | ค่าสถิติ | p-value |
|--------------|-----------------------------|---------|------|-------|------|-------|----------|---------|
| | _____ | | | | | | | |
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | | | | | |
| รักษาฯ | 93.2 | 6.8 | 0.0 | 100.0 | 2.87 | 0.202 | t =2.492 | 0.0125* |
| อื่น ๆ | 99.1 | 0.9 | 0.0 | 100.0 | 2.95 | 0.131 | | |
| รวม | 94.3 | 5.7 | 0.0 | 100.0 | | | | |

* = significant at $\alpha = 0.05$

ผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล กับผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ มีความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตารางที่ 5.5 การเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านค่ายา ค่าบริการของ ผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล กับ ผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ

| ผู้ใช้บริการ | ความพึงพอใจด้านค่ายาค่าบริการ | | | รวม | mean | SD | ค่าสถิติ | p-value |
|--------------|-------------------------------|---------|------|-------|------|-------|----------|---------|
| | _____ | | | | | | | |
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | | | | | |
| รักษาฯ | 98.5 | 1.1 | 0.4 | 100.0 | 2.96 | 0.150 | t =0.656 | 0.5193 |
| อื่น ๆ | 99.1 | 0.9 | 0.0 | 100.0 | 2.98 | 0.095 | | |
| รวม | 98.6 | 1.1 | 0.3 | 100.0 | | | | |

ผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล กับผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ มีความพึงพอใจด้านค่ายา ค่าบริการ ไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 6

การเปรียบเทียบความแตกต่าง

ระหว่างพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ทั้งสองแห่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยเปรียบเทียบ ความแตกต่างกันระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ ทั้งสองแห่ง โดยใช้ t-test ได้ผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 6.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านความสะอาดของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ทั้งสองแห่ง

| สอ.ขนาดใหญ่ | ความพึงพอใจด้านความสะอาด | | | รวม | mean | SD | ค่าสถิติ | p-value |
|-------------|--------------------------|---------|------|-------|------|-------|----------|---------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | | | | | |
| ชัยจุมพล | 98.1 | 1.9 | 0.0 | 100.0 | 2.98 | 0.136 | t =1.417 | 0.1531 |
| วังงาม | 96.2 | 3.8 | 0.0 | 100.0 | 2.96 | 0.192 | | |
| รวม | 97.0 | 3.0 | 0.0 | 100.0 | | | | |

ผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ ทั้งสองแห่ง มีความพึงพอใจด้านความสะอาดไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านอรรถาภิธานการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ทั้งสองแห่ง

| สอ. ขนาดใหญ่ | ความพึงพอใจด้านอรรถาภิธาน | | | รวม | mean | SD | ค่าสถิติ | p-value |
|--------------|---------------------------|---------|------|-------|------|-------|----------|---------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | | | | | |
| ชัยภูมิ | 98.9 | 1.1 | 0.0 | 100.0 | 2.99 | 0.106 | t =0.429 | 0.6723 |
| วังงาม | 98.5 | 1.5 | 0.0 | 100.0 | 2.99 | 0.123 | | |
| รวม | 98.6 | 1.4 | 0.0 | 100.0 | | | | |

ผู้ให้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ ทั้งสองแห่ง มีความพึงพอใจด้านอรรถาภิธานการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6.3 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างความพึงพอใจด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ทั้งสองแห่ง

| สอ. ขนาดใหญ่ | ความพึงพอใจด้านการได้รับคำแนะนำ | | | รวม | mean | SD | ค่าสถิติ | p-value |
|--------------|---------------------------------|---------|------|-------|------|-------|----------|---------|
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | | | | | |
| ชัยภูมิ | 95.5 | 3.0 | 1.5 | 100.0 | 2.94 | 0.295 | t =0.429 | 0.6719 |
| วังงาม | 95.9 | 3.0 | 1.0 | 100.0 | 2.95 | 0.262 | | |
| รวม | 95.8 | 3.0 | 1.2 | 100.0 | | | | |

ผู้ให้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ทั้งสองแห่งมีความพึงพอใจด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 6.4 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างความพึงพอใจ ด้านคุณภาพ บริการของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ทั้งสองแห่ง

| สอ. ขนาดใหญ่ | ความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการ | | | รวม | mean | SD | ค่าสถิติ | p-value |
|--------------|-----------------------------|---------|------|-------|------|-------|----------|---------|
| | ————— | | | | | | | |
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | | | | | |
| ชัยภูมิ | 98.9 | 1.1 | 0.0 | 100.0 | 2.99 | 0.106 | t =4.246 | 0.000** |
| วังงาม | 91.1 | 8.9 | 0.0 | 100.0 | 2.91 | 0.285 | | |
| รวม | 94.2 | 5.8 | 0.0 | 100.0 | | | | |

** = significant at $\alpha = 0.01$

ผู้ให้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ทั้งสองแห่ง มีความพึงพอใจ ด้านคุณภาพบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$)

ตารางที่ 6.5 การเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านค่ายา ค่า บริการของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ทั้งสองแห่ง

| สอ. ขนาดใหญ่ | ความพึงพอใจด้านค่ายาค่าบริการ | | | รวม | mean | SD | ค่าสถิติ | p-value |
|--------------|-------------------------------|---------|------|-------|------|-------|----------|---------|
| | ————— | | | | | | | |
| | มาก | ปานกลาง | น้อย | | | | | |
| ชัยภูมิ | 98.1 | 1.1 | 0.8 | 100.0 | 2.97 | 0.202 | t =1.109 | 0.2666 |
| วังงาม | 98.7 | 1.3 | 0.0 | 100.0 | 2.99 | 0.112 | | |
| รวม | 98.5 | 1.2 | 0.3 | 100.0 | | | | |

ผู้ให้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ทั้งสองแห่ง มีความพึงพอใจด้านค่ายา ค่าบริการ ไม่แตกต่างกัน