

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ การรับรู้กิจกรรมการบริการและความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์ในจังหวัดอุทัยธานี ได้แบ่งเนื้อหาเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ของครอบครัวต่อเดือน การศึกษาขั้นสูงสุด จำนวนครั้งที่ไปใช้ในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา เหตุผลที่ไปใช้บริการ และระยะเวลาที่เดินทางถึงสถานบริการ

ตอนที่ 2 การรับรู้กิจกรรมการบริการของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ด้านการรักษาพยาบาลด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการฟื้นฟูสภาพ ด้านการป้องกันโรค ด้านการสนับสนุนโครงการในชุมชน

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการ ได้แก่ ความสะดวก ความเชื่อมโยงในบริการ อรรถาธิบายความสนใจ การได้รับคำแนะนำ คุณภาพการบริการ

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้กิจกรรมการบริการระหว่างผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนอนามัย

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในบริการระหว่างผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนอนามัย

สถิติที่ใช้แทนด้วยสัญลักษณ์ดังนี้

N	= จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาทั้งหมด
n	= ขนาดกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มย่อย
M	= ค่าเฉลี่ย
SD	= ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
SS	= ผลรวมของความแปรปรวน
df	= องศาอิสระ
MS	= ค่าเฉลี่ยความแปรปรวน
F	= ค่าสถิติทดสอบ F (F-test)
t	= ค่าสถิติทดสอบ t (t-test)
$p\text{-value}$	= ระดับนัยสำคัญ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม ตามประเภทของสถานบริการ คือกลุ่มผู้ให้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและกลุ่มผู้ให้บริการที่สถานอนามัย ซึ่งมีลักษณะดังนี้

1. ลักษณะทางสังคมประชากรของผู้ให้บริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้น กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นแห่งละ 210 คน รวมทั้งหมด 420 คน พบว่าผู้ให้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 69 มีอายุระหว่าง 50-59 ปี (ร้อยละ 28) มีรายได้ของครอบครัวน้อยกว่า 2,800 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 48) จบการศึกษาประถมศึกษา (ร้อยละ 69) และไม่เคยไปใช้บริการในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (ร้อยละ 39) สำหรับเหตุผลที่ไปใช้บริการอันแรก คือ อยู่ใกล้บ้านและเจ็บป่วยเล็กน้อยร้อยละ 61 รองลงมาคือไปใช้ตามสิทธิที่ระบุในบัตร (ร้อยละ 55) ค่าเฉลี่ยระยะเวลาที่เดินทางถึงสถานบริการเท่ากับ 6.09 นาที ($SD = 4.52$) เร็วที่สุดคือ 1 นาที ช้าสุดคือ 30 นาที

ส่วนผู้ให้บริการที่สถานอนามัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 69 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 33) มีรายได้ของครอบครัวระหว่าง 2,801-6,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 69) จบการศึกษาประถมศึกษา (ร้อยละ 75) และไปใช้บริการมากกว่า 2 ครั้งในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา (ร้อยละ 38) สำหรับเหตุผลที่ไปใช้บริการอันแรก คือ เจ็บป่วยเล็กน้อยร้อยละ 60 รองลงมาคือไปใช้ตามสิทธิที่ระบุในบัตร (ร้อยละ 55) ค่าเฉลี่ยระยะเวลาที่เดินทางถึงสถานบริการเท่ากับ 11.30 นาที ($SD = 13.20$) เร็วที่สุดคือ 1 นาที ช้าสุดคือ 50 นาที รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นจำแนกตาม
ลักษณะทางสังคม ประชากร (N = 420 คน)

ลักษณะทางสังคม	ศูนย์สุขภาพชุมชน (n = 210 คน)		สถานีอนามัย (n = 210 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ				
1.1 ชาย	64	30.5	66	31.4
1.2 หญิง	146	69.5	144	68.6
2. อายุ (ปี)				
2.1 20-29 ปี	51	24.3	32	15.3
2.2 30-39 ปี	47	22.4	70	33.3
2.3 40-49 ปี	53	25.2	63	30.0
2.4 50-59 ปี	59	28.1	45	21.4
3. รายได้ของครอบครัวต่อเดือน				
3.1 น้อยกว่า 2,800 บาท	100	47.6	32	18.1
3.2 2,801 – 6,000 บาท	91	43.3	146	69.5
3.3 6,001 – 9,000 บาท	8	3.8	17	8.1
3.4 มากกว่า 9,000 บาท	11	5.3	9	4.3
4. การศึกษาขั้นสูงสุด				
4.1 ไม่ได้เรียนหนังสือ	17	8.1	6	2.8
4.2 ประถมศึกษา	146	69.5	157	74.8
4.3 มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า	47	22.4	47	22.4
5. จำนวนครั้งที่ใช้บริการในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา				
5.1 ไม่เคยไป	81	38.6	73	34.8
5.2 ไปใช้ครั้งแรก	33	15.7	27	12.8
5.3 ไปใช้ครั้งที่ 2	31	14.8	31	14.8
5.4 ไปใช้มากกว่า 2 ครั้ง	65	30.9	79	37.6

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ลักษณะทางสังคม	ศูนย์สุขภาพชุมชน (n = 210 คน)		สถานีอนามัย (n = 210 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
6. เหตุที่ไปใช้บริการ(ตอบมากกว่า 1 คำตอบ)				
6.1 ใกล้เคียงบ้าน	129	61.4	111	52.9
6.2 ใช้ตามสิทธิที่ระบุในบัตร	117	55.7	116	55.2
6.3 เจ้าหน้าที่อภัยฯดี	96	45.7	68	32.4
6.4 เจ็บป่วยเล็กน้อย	128	61.0	126	60.0
6.5 บริการรวดเร็วทันใจ	94	44.8	57	27.1
6.6 มาตามนัด	74	35.2	15	7.1
6.7 อื่นๆ เพราะมีแพทย์มาตรวจ	12	5.7	0	0.0
7. ระยะเวลาที่เดินทางถึงสถานบริการ (นาที)				
ค่าเฉลี่ย, SD.	M = 6.09	SD = 4.52	M = 11.30	SD = 13.20
ค่าต่ำสุด, สูงสุด	Min = 1	Max = 30	Min = 1	Max = 50

ตอนที่ 2 การรับรู้กิจกรรมการบริการของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้น

วิเคราะห์ และนำเสนอผลการวิเคราะห์โดยการหาความถี่ และร้อยละในแต่ละด้าน

ประกอบด้วย ด้านการรักษาพยาบาล ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ด้านการฟื้นฟูสภาพ ด้านการป้องกันโรค ด้านการสนับสนุนโครงการในชุมชน มีรายละเอียด ดังนี้

2.1 การรับรู้กิจกรรมการบริการด้านการรักษาพยาบาล จากการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน มีการรับรู้กิจกรรมการบริการด้านการรักษาโรค หรือปัญหาสุขภาพ ทั่วไปที่พบบ่อย การรักษาพยาบาลอาการเจ็บป่วยเฉียบพลัน การตรวจสุขภาพเพื่อหาโรคเรื้อรังที่พบบ่อย การตรวจสุขภาพเพื่อหาโรคเรื้อรัง การช่วยเหลือเบื้องต้นผู้ป่วยฉุกเฉิน หรือประสบอุบัติเหตุรุนแรงก่อนการส่งต่อ การผ่าตัดเล็ก เช่น การผ่าฝี การตรวจชันสูตรเบื้องต้น และการรักษาเกี่ยวกับโรคพื่นได้แก่ อุดฟัน ขูดหินน้ำลาย ถอนฟันกรณีปกติมากกว่าร้อยละ 80 ส่วนที่มีการรับรู้กิจกรรมการบริการน้อยกว่าร้อยละ 80 คือ การตรวจสุขภาพเพื่อหาโรคที่รุนแรง และการดูแลรักษาผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่บ้าน

ส่วนของผู้ใช้บริการที่สถานีนามัยส่วนใหญ่มีการรับรู้กิจกรรมการบริการด้านการรักษาพยาบาลอาการเจ็บป่วยเฉียบพลัน การตรวจสุขภาพเพื่อหาโรคเรื้อรัง และการตรวจสุขภาพเพื่อหาโรคที่รุนแรงมากกว่าร้อยละ 80 ส่วนการรักษาโรคหรือปัญหาสุขภาพทั่วไปที่พบบ่อย การตรวจสุขภาพเพื่อหาโรคเรื้อรังที่พบบ่อย การดูแลรักษาผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่บ้าน การช่วยเหลือเบื้องต้นผู้ป่วยฉุกเฉินหรือประสบอุบัติเหตุรุนแรงก่อนการส่งต่อ และการผ่าตัดเล็ก เช่น การผ่าฝี การตรวจชั้นสูตรเบื้องต้นมีการรับรู้กิจกรรมการบริการน้อยกว่าร้อยละ 80 โดยมีการรับรู้กิจกรรมการบริการด้านการรักษาเกี่ยวกับโรคฟัน ได้แก่ อุดฟัน ขูดหินน้ำลาย ถอนฟันกรณีปกติน้อยกว่าร้อยละ 50 รายละเอียดดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นที่รับรู้กิจกรรมการบริการด้านการรักษาพยาบาล ($N = 420$ คน)

กิจกรรมการบริการ	ศูนย์สุขภาพชุมชน ($n = 210$ คน)		สถานีนามัย ($n = 210$ คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. ด้านการรักษาพยาบาล				
1.1 การรักษาโรคหรือปัญหาสุขภาพทั่วไปที่พบบ่อย	199	94.2	159	75.7
1.2 การรักษาพยาบาลอาการเจ็บป่วยเฉียบพลัน	179	85.2	172	81.9
1.3 การตรวจสุขภาพเพื่อหาโรคเรื้อรังที่พบบ่อย	179	85.2	166	79.0
1.4 การตรวจสุขภาพเพื่อหาโรคเรื้อรัง	183	87.1	171	81.4
1.5 การตรวจสุขภาพเพื่อหาโรคที่รุนแรง	167	79.5	178	84.2
1.6 การดูแลรักษาผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่บ้าน	141	67.1	117	55.7
1.7 การช่วยเหลือเบื้องต้นผู้ป่วยฉุกเฉินหรือประสบ อุบัติเหตุรุนแรง ก่อนการส่งต่อ	176	83.8	140	66.7
1.8 การผ่าตัดเล็ก เช่น การผ่าฝี	182	86.7	164	78.1
1.9 การตรวจชั้นสูตรเบื้องต้น	179	85.2	161	76.7
1.10 การรักษาเกี่ยวกับโรคฟัน ได้แก่ อุดฟัน ขูด หินน้ำลาย ถอนฟัน กรณีปกติ	188	89.5	85	40.5

2.2 การรับรู้กิจกรรมการบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน มีการรับรู้กิจกรรมการบริการด้านการตรวจสุขภาพเด็กคืออายุ 0-5 ปี การให้ภูมิคุ้มกันโรคเด็กอายุ 0-5 ปี การเยี่ยมบ้านเด็กอายุต่ำกว่า 1 ปี การตรวจสุขภาพปาก และฟันเด็กนักเรียน การบริการหญิงตั้งครรภ์ การบริการฉีด / การจ่ายยาคุมกำเนิด การจ่ายถุงยางอนามัย การให้คำแนะนำปรึกษาปัญหาสุขภาพหรืออื่นแก่ประชาชน และการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 80 ส่วนการรับรู้กิจกรรมการบริการ ด้านการตรวจและเยี่ยมบ้านหญิงหลังคลอด 6 สัปดาห์ การเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังเพื่อให้ความรู้ด้านการส่งเสริมสุขภาพ การติดตามผู้ป่วยที่ไม่มาตามนัด การให้ความรู้ด้านการส่งเสริมสุขภาพเพื่อป้องกันโรคและอุบัติเหตุ อันเนื่องมาจากการประกอบอาชีพ มีการรับรู้กิจกรรมการบริการน้อยกว่าร้อยละ 80 โดยที่มีการรับรู้กิจกรรมการบริการน้อยกว่าร้อยละ 50 คือ การบริการด้านการบริการใส่ / เปลี่ยน / ถอดห่วงอนามัย และการเยี่ยมบ้านหญิงตั้งครรภ์ที่มีภาวะเสี่ยง

ส่วนผู้ใช้บริการที่สถานอนามัยส่วนใหญ่ มีการรับรู้กิจกรรมการบริการด้านการให้ภูมิคุ้มกันโรคเด็กอายุ 0-5 ปี การตรวจสุขภาพปากและฟันเด็กนักเรียน การบริการหญิงตั้งครรภ์ การบริการฉีด / การจ่ายยาคุมกำเนิด การจ่ายถุงยางอนามัย การให้คำแนะนำปรึกษาปัญหาสุขภาพหรืออื่นแก่ประชาชน และการตรวจสุขภาพผู้สูงอายุมากกว่าร้อยละ 80 ส่วนบริการด้านการตรวจสุขภาพเด็กคืออายุ 0-5 ปี การเยี่ยมบ้านเด็กอายุต่ำกว่า 1 ปี การให้ความรู้ด้านการส่งเสริมสุขภาพเพื่อป้องกันโรคและอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากการประกอบอาชีพ การเยี่ยมบ้านหญิงตั้งครรภ์ที่มีภาวะเสี่ยง และการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังเพื่อให้ความรู้ด้านการส่งเสริมสุขภาพ มีการรับรู้กิจกรรมการบริการน้อยกว่าร้อยละ 80 โดยมีการรับรู้กิจกรรมการบริการน้อยกว่าร้อยละ 50 คือ การบริการตรวจและเยี่ยมบ้านหญิงหลังคลอด 6 สัปดาห์ การบริการใส่ / เปลี่ยน / ถอดห่วงอนามัย และการติดตามผู้ป่วยที่ไม่มาตามนัด รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นที่รับรู้
กิจกรรมการบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ (N = 420 คน)

กิจกรรมการบริการ	ศูนย์สุขภาพชุมชน (n = 210 คน)		สถานีอนามัย (n = 210 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2. การส่งเสริมสุขภาพ				
2.1 การตรวจสุขภาพเด็กคืออายุ 0-5 ปี	203	96.7	158	75.2
2.2 การให้ภูมิคุ้มกันโรคเด็กอายุ 0-5 ปี	201	95.7	193	91.9
2.3 การเยี่ยมบ้านเด็กอายุต่ำกว่า 1 ปี	168	80.0	147	70.0
2.4 การตรวจสุขภาพปากและฟันเด็กนักเรียน	196	93.3	170	81.0
2.5 การบริการหญิงตั้งครรภ์	197	93.2	186	88.6
2.6 การตรวจและเยี่ยมบ้านหญิงหลังคลอด 6 สัปดาห์	119	56.7	93	44.3
2.7 การบริการฉีด/การจ่ายยาคุมกำเนิด การจ่ายถุงยาง อนามัย	188	89.5	174	82.9
2.8 การบริการใส่ / เปลี่ยน / ถอดห่วงอนามัย	94	44.8	95	45.2
2.9 การเยี่ยมบ้านหญิงตั้งครรภ์ที่มีภาวะเสี่ยง	101	48.1	106	50.5
2.10 การเยี่ยมบ้านผู้ป่วยโรคเรื้อรังเพื่อให้ความรู้ด้าน การส่งเสริมสุขภาพ	146	69.5	123	58.6
2.11 การติดตามผู้ป่วยที่ไม่มาตามนัด	129	61.4	80	38.1
2.12 การให้ความรู้ด้านการส่งเสริมสุขภาพเพื่อป้องกัน โรคและอุบัติเหตุอันเนื่องมาจากการประกอบอาชีพ	166	79.0	152	72.4
2.13 การให้คำแนะนำปรึกษาปัญหาสุขภาพหรืออื่นแก่ ประชาชน	185	88.1	171	81.4
2.14 การตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ	194	92.4	177	84.3

2.3 การรับรู้กิจกรรมการบริการด้านการฟื้นฟูสภาพ จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่
ผู้ให้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนมีการรับรู้กิจกรรมการบริการด้านการดูแล / ติดตามเด็กขาดสาร
อาหาร และการส่งต่อผู้ป่วยไปฟื้นฟูสภาพ และรับการรักษาที่โรงพยาบาลมากกว่าร้อยละ 80 ส่วน
การบริการด้านการฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยที่กลับจากโรงพยาบาล การกระตุ้นพัฒนาการเด็ก การวาง

แผนฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ดูแลต่อเนื่อง และการค้นหาผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ต้องดูแลต่อเนื่อง มีการรับรู้กิจกรรมการบริการน้อยกว่าร้อยละ 80

ส่วนผู้ใช้บริการที่สถานีนามัยส่วนใหญ่ มีการรับรู้กิจกรรมการบริการด้านการส่งต่อผู้ป่วยไปฟื้นฟูสภาพและรับการรักษาที่โรงพยาบาล การดูแล/ติดตามเด็กขาดสารอาหาร การฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยที่กลับจากโรงพยาบาลน้อยกว่าร้อยละ 60 โดยด้านการวางแผนฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ดูแลต่อเนื่อง และการกระตุ้นพัฒนาการเด็ก มีการรับรู้กิจกรรมการบริการน้อยกว่าร้อยละ 50 รายละเอียดดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นที่รับรู้กิจกรรมการบริการด้านการฟื้นฟูสภาพ (N = 420 คน)

กิจกรรมการบริการ	ศูนย์สุขภาพชุมชน (n = 210 คน)		สถานีนามัย (n = 210 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. ด้านการฟื้นฟูสภาพ				
3.1 การกระตุ้นพัฒนาการเด็ก	130	61.9	73	34.2
3.2 การดูแล/ติดตามเด็กขาดสารอาหาร	173	82.4	141	67.1
3.3 การฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยที่กลับจากโรงพยาบาล	148	70.5	117	55.7
3.4 การวางแผนฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ดูแลต่อเนื่อง	143	68.1	103	49.0
3.5 การค้นหาผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่ต้องดูแลต่อเนื่อง	140	66.7	116	55.2
3.6 การส่งต่อผู้ป่วยไปฟื้นฟูสภาพและรับการรักษาที่โรงพยาบาล	184	87.6	152	72.4

2.4 การรับรู้กิจกรรมการบริการด้านการป้องกันโรค จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน มีการรับรู้กิจกรรมการบริการด้านการฉีดวัคซีนป้องกันโรค การควบคุมและป้องกันโรคระบาด การเฝ้าระวังและป้องกันโรคติดต่อ และการค้นหาปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดโรคระบาด มากกว่าร้อยละ 80 ส่วนการบริการด้านการรายงานผู้ป่วยโรคติดต่อ มีการรับรู้กิจกรรมการบริการน้อยกว่าร้อยละ 80

ส่วนผู้ให้บริการที่สถานีนามัยส่วนใหญ่ มีการรับรู้กิจกรรมการบริการ ด้านการฉีดวัคซีนป้องกันโรค การควบคุมและป้องกันโรคระบาดและการเฝ้าระวังและป้องกันโรคติดต่อ มากกว่าร้อยละ 80 ส่วนบริการด้านการค้นหาปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดโรคระบาด ส่วนการบริการด้านการรายงานผู้ป่วยโรคติดต่อมีการรับรู้กิจกรรมการบริการน้อยกว่าร้อยละ 80 รายละเอียดดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นที่รับรู้กิจกรรมการบริการด้านการป้องกันโรค (N = 420 คน)

กิจกรรมการบริการ	ศูนย์สุขภาพชุมชน (n = 210 คน)		สถานีนามัย (n = 210 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. ด้านการป้องกันโรค				
4.1 การฉีดวัคซีนป้องกันโรค	193	91.9	176	83.2
4.2 การควบคุมและป้องกันโรคระบาด	201	95.7	200	95.2
4.3 การเฝ้าระวังและป้องกันโรคติดต่อ	193	91.9	180	85.7
4.4 การค้นหาปัจจัยเสี่ยงที่ทำให้เกิดโรคระบาด	185	88.1	164	78.1
การรายงานผู้ป่วยโรคติดต่อ	154	73.3	123	58.6

2.5 การรับรู้กิจกรรมการบริการด้านการสนับสนุนโครงการในชุมชน จากการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ ผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน มีการรับรู้กิจกรรมการบริการด้านการสนับสนุนให้ประชาชนสามารถดูแลปัญหาสุขภาพที่พบบ่อด้วยตนเอง การสนับสนุนประชาชนมีการปฏิบัติในการดำเนินชีวิตที่ส่งเสริมสุขภาพ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขร่วมประชุมหมู่บ้านเพื่อประเมินปัญหาในชุมชน การร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการวางแผนแก้ไขปัญหาในชุมชน และ การร่วมมือกับชุมชนเพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อสุขภาพของประชาชนในท้องถิ่น มากกว่าร้อยละ 80

ส่วนผู้ให้บริการที่สถานีนามัยส่วนใหญ่ มีการรับรู้กิจกรรมการบริการด้านการสนับสนุนให้ประชาชนสามารถดูแลปัญหาสุขภาพที่พบบ่อด้วยตนเอง การสนับสนุนประชาชนมีการปฏิบัติในการดำเนินชีวิตที่ส่งเสริมสุขภาพ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขร่วมประชุมหมู่บ้านเพื่อประเมินปัญหาในชุมชน การร่วมมือกับหน่วยงานอื่น ในการวางแผนแก้ไขปัญหาในชุมชนมากกว่าร้อยละ 80 โดยด้านการร่วมมือกับชุมชนเพื่อค้นหาปัจจัย ที่มีผลต่อสุขภาพของประชาชนในท้องถิ่น มีการรับรู้กิจกรรมการบริการน้อยกว่าร้อยละ 80 รายละเอียดดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นที่รับรู้
กิจกรรมการบริการด้านการสนับสนุนโครงการในชุมชน ($N = 420$ คน)

กิจกรรมการบริการ	ศูนย์สุขภาพชุมชน ($n = 210$ คน)		สถานเฝ้าระวัง ($n = 210$ คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. ด้านการสนับสนุนโครงการในชุมชน				
5.1 การสนับสนุนให้ประชาชนสามารถดูแลปัญหาสุขภาพที่พบด้วยตนเอง	199	94.8	173	82.4
5.2 การสนับสนุนประชาชนมีการปฏิบัติในการดำเนินชีวิตที่ส่งเสริมสุขภาพ	198	94.3	182	86.7
5.3 เจ้าหน้าที่สาธารณสุขร่วมประชุมหมู่บ้านเพื่อประเมินปัญหาในชุมชน	196	93.3	174	82.9
5.4 การร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการวางแผนแก้ไขปัญหาในชุมชน	195	92.9	169	80.5
5.5 การร่วมมือกับชุมชนเพื่อค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อสุขภาพของประชาชนในท้องถิ่น	187	89.0	159	75.7

เมื่อศึกษาโดยรวมพบว่าผู้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน ($M = 32.76$, $SD = 7.21$)
มีค่าเฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมการบริการทุกด้านมากกว่าผู้บริการสถานเฝ้าระวัง ($M = 28.28$,
 $SD = 9.56$) รายละเอียดดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำนวนกิจกรรมของผู้ใช้บริการที่รับรู้กิจกรรมการบริการ จำแนกตามประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น ($N = 420$ คน)

กิจกรรมการบริการ	จำนวน กิจกรรม	ศูนย์สุขภาพชุมชน		สถานีนอนมัย	
		<i>M</i>	<i>SD</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>
1. ด้านการรักษาพยาบาล	10	8.44	2.35	7.20	2.76
2. ด้านการส่งเสริมสุขภาพ	14	10.89	2.74	9.64	3.36
3. ด้านการฟื้นฟูสภาพ	6	4.37	1.72	3.34	2.07
4. ด้านการป้องกันโรค	5	4.41	1.04	4.01	1.35
5. ด้านการสนับสนุนโครงการในชุมชน	5	4.64	1.04	4.08	1.74
รวม	40	32.76	7.21	28.28	9.56

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้น

3.1 ลักษณะสภาพแวดล้อมการให้บริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้น ในการศึกษาครั้งนี้ได้จำแนกการรับรู้ลักษณะสภาพแวดล้อมของสถานบริการเป็น 3 ระดับคือ ดี ไม่แน่ใจ ไม่ดี วิเคราะห์เป็นจำนวนและร้อยละ พบว่า ผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนส่วนใหญ่มีการรับรู้ลักษณะของสถานบริการว่าดี ด้านความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอตรวจ ความสะอาดทั่วไปของสถานบริการ ขั้นตอนของการใช้บริการ การติดต่อประสานงานเพื่อส่งผู้ป่วยไปรับการรักษาที่อื่น อธิยาศัย ความสนใจ การได้รับคำแนะนำและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ มากกว่าร้อยละ 80 โดยความต่อเนื่องในการติดตามดูแลรักษา รับรู้ว่าสม่ำเสมอน้อยกว่าร้อยละ 70 ความเพียงพอของเครื่องมือ เครื่องใช้รับรู้ว่าไม่เพียงพอร้อยละ 33 ส่วนความสามารถในการให้บริการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่รับรู้ว่ามากร้อยละ 51 ไม่แน่ใจร้อยละ 39 และผลของการให้บริการรักษาพยาบาลรับรู้ว่าหายร้อยละ 50 ไม่แน่ใจร้อยละ 40

โดยผู้บริการที่สถานีนอนมัยส่วนใหญ่มีการรับรู้ลักษณะบริการว่าดีด้านความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอตรวจ ความสะอาดทั่วไปของสถานบริการ และระยะเวลาอธิบาย ขั้นตอนของการใช้บริการ การติดต่อประสานงานเพื่อส่งผู้ป่วยไปรับการรักษาที่อื่น อธิยาศัย ความสนใจ การได้รับคำแนะนำและความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการมากกว่าร้อยละ 80 ส่วนระยะเวลาเฝ้าตรวจ ระยะเวลาตรวจจนถึงการตรวจ ความต่อเนื่องในการติดตามดูแลรักษา ความสามารถในการให้บริการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่

ความเพียงพอของเครื่องมือ เครื่องใช้ ผลของการให้บริการรักษาพยาบาลน้อยกว่าร้อยละ 80 รายละเอียด ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นจำแนกตามการรับรู้ลักษณะสภาพแวดล้อม ($N = 420$ คน)

ลักษณะบริการ	ศูนย์สุขภาพชุมชน ($n = 210$ คน)		สถานีอนามัย ($n = 210$ คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ความสะอาด				
1. ความสะอาดในการเดินทางไปใช้บริการ				
ไม่สะอาด	0	0	10	4.8
ไม่แน่ใจ	3	1.4	7	3.3
สะอาด	207	98.6	193	91.9
2 ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอตรวจ				
ไม่เพียงพอ	29	13.8	8	3.8
ไม่แน่ใจ	7	3.3	13	6.2
เพียงพอ	189	82.9	189	90.0
3 . ความสะอาดทั่วไปของสถานบริการ				
ไม่สะอาด	4	1.9	2	1.0
ไม่แน่ใจ	17	8.1	21	10.0
สะอาด	189	90.0	187	89.0
4 ระยะเวลาการรอรับตรวจ				
ช้า	38	18.1	21	10.0
ไม่แน่ใจ	48	22.9	38	18.1
เร็ว	124	59.0	151	71.9

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ลักษณะบริการ	ศูนย์สุขภาพชุมชน (n = 210 คน)		สถานีอนามัย (n = 210 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
5. ระยะเวลาการตรวจจนถึงการตรวจ				
ช้า	23	10.9	15	7.2
ไม่แน่ใจ	52	24.8	33	15.7
เร็ว	135	64.3	162	77.1
6. ระยะเวลาการรับยา				
ช้า	21	10.0	10	4.8
ไม่แน่ใจ	21	10.0	23	10.9
เร็ว	168	80.0	177	84.3
ความเชื่อมโยงในบริการ				
7. ขั้นตอนของการใช้บริการ				
ไม่สะดวก	8	3.8	2	0.9
ไม่แน่ใจ	14	6.7	9	4.3
สะดวก	188	89.5	199	94.8
8. การติดต่อประสานงานเพื่อส่งผู้ป่วยไปรับการรักษาที่อื่น				
ไม่สะดวก	11	5.2	15	7.1
ไม่แน่ใจ	29	13.8	22	10.5
สะดวก	170	81.0	173	82.4
9. ความต่อเนื่องในการติดตามดูแลรักษา				
ไม่สม่ำเสมอ	14	6.7	26	12.4
ไม่แน่ใจ	19	13.8	25	11.9
สม่ำเสมอ	167	79.5	159	75.7

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ลักษณะบริการ	ศูนย์สุขภาพชุมชน (n = 210 คน)		สถานีอนามัย (n = 210 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
อรรถาศัย ความสนใจ				
10. ความเอาใจใส่ในบริการของเจ้าหน้าที่				
ไม่สนใจ	11	5.2	4	1.9
ไม่แน่ใจ	10	4.8	14	6.7
สนใจ	189	90.0	192	91.4
11. ความสนใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย				
ไม่สนใจ	8	3.8	4	1.9
ไม่แน่ใจ	10	4.8	12	5.7
สนใจ	192	91.4	194	92.4
12. การทักทายของเจ้าหน้าที่				
เฉยเมย	7	3.3	0	0
ไม่แน่ใจ	8	3.8	11	5.2
เป็นกันเอง	195	92.9	199	94.8
การได้รับคำแนะนำ				
13. การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยที่มารักษา				
ไม่ได้รับ	4	1.9	3	1.4
ไม่แน่ใจ	8	3.8	9	4.3
ได้รับ	198	94.3	198	94.3
14. การให้คำอธิบายเกี่ยวกับวิธีการรักษาอาการเจ็บป่วย				
ไม่ได้รับ	6	2.8	2	1.0
ไม่แน่ใจ	10	4.8	11	5.2
ได้รับ	194	92.4	197	94.8

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ลักษณะบริการ	ศูนย์สุขภาพชุมชน (n = 210 คน)		สถานีอนามัย (n = 210 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
15. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับยาที่รักษาอาการเจ็บป่วย				
ไม่ได้รับ	1	0.5	2	0.9
ไม่แน่ใจ	7	3.3	5	2.4
ได้รับ	202	96.2	203	96.7
16. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวอาการเจ็บป่วยที่มารับการรักษา				
ไม่ได้รับ	2	1.0	0	0
ไม่แน่ใจ	11	5.2	8	3.8
ได้รับ	197	93.8	202	96.2
17. การให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพอื่น				
ไม่ได้รับ	10	4.8	7	3.3
ไม่แน่ใจ	15	7.1	10	4.8
ได้รับ	185	88.1	193	91.9
18. การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ				
ไม่ได้รับ	9	4.3	5	2.4
ไม่แน่ใจ	15	7.1	14	6.7
ได้รับ	186	88.6	191	90.9
คุณภาพบริการ				
19. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ				
ไม่พร้อม	9	4.3	19	9.0
ไม่แน่ใจ	15	7.1	17	8.1
พร้อม	186	88.6	174	82.9

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ลักษณะบริการ	ศูนย์สุขภาพชุมชน (n = 210 คน)		สถานีนอนามัย (n = 210 คน)	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
20. ความสามารถในการให้บริการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่				
น้อย	21	10.0	10	4.8
ไม่แน่ใจ	81	38.6	43	20.5
มาก	108	51.4	157	74.7
21. ความเพียงพอของเครื่องมือ เครื่องใช้				
ไม่เพียงพอ	88	41.9	36	17.1
ไม่แน่ใจ	52	24.8	14	6.7
เพียงพอ	70	33.3	160	76.2
22. ผลของการให้บริการรักษาพยาบาล				
ไม่หาย	20	9.5	5	2.4
ไม่แน่ใจ	85	40.5	57	27.1
หาย	105	50.0	148	70.5

3.2 ความพึงพอใจในบริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้น จำแนกความพึงพอใจในบริการเป็น 5 ระดับคือ ระดับมากที่สุด ระดับมาก ระดับปานกลาง ระดับน้อย ระดับน้อยที่สุด วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ส่วนใหญ่ผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน มีความพึงพอใจในบริการด้านความสะดวก ความเชื่อมโยงในบริการ อธิยาศัย ความสนใจ การได้รับคำแนะนำ ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ และผลของการให้บริการรักษาพยาบาล ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ด้านความสามารถในการให้บริการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่ และความเพียงพอของเครื่องมือ เครื่องใช้

ส่วนผู้ใช้บริการที่สถานีนอนามัยส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในบริการในระดับมาก ด้านความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอตรวจ ความสะอาดทั่วไปของสถานบริการ ระยะเวลาการรับยา ขั้นตอนของการใช้บริการ การติดต่อประสานงานเพื่อส่งผู้

ป่วยไปรับการรักษาที่อื่น อธิยาศัย ความสนใจ การได้รับคำแนะนำ โดยมีความพึงพอใจในบริการ ระดับปานกลางด้านระยะเวลารอบัตรตรวจ รอตรวจจนถึงการตรวจ ความต่อเนื่องในการติดตามดูแลรักษา การให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพอื่นและคุณภาพบริการ รายละเอียดดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคะแนนความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น จำแนกตามปัจจัยบริการ
($N = 420$ คน)

ความพึงพอใจ	ศูนย์สุขภาพชุมชน ($n = 210$ คน)			สถานีอนามัย ($n = 210$ คน)		
	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับ	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับ
1. ความสะดวก						
1.1 ความสะดวกในการเดินทางไปใช้บริการ	4.33	0.86	มาก	3.95	0.75	มาก
1.2 ความเพียงพอของสถานที่นั่งรอตรวจ	3.91	1.03	มาก	3.62	0.81	มาก
1.3 ความสะอาดทั่วไปของสถานบริการ	4.01	0.94	มาก	3.55	0.82	มาก
1.4 ระยะเวลารอบัตรตรวจ	3.75	1.00	มาก	3.47	0.80	ปานกลาง
1.5 ระยะเวลารอตรวจจนถึงการตรวจ	3.79	0.97	มาก	3.42	0.86	ปานกลาง
1.6 ระยะเวลาารรับยา	4.01	0.91	มาก	3.67	0.83	มาก
2. ความเชื่อมโยงในบริการ						
2.1 ขั้นตอนของการใช้บริการ	4.05	0.90	มาก	3.67	0.75	มาก
2.2 การติดต่อประสานงานเพื่อส่งผู้ป่วยไปรับการรักษาที่อื่น	3.97	0.98	มาก	3.51	0.84	มาก
2.3 ความต่อเนื่องในการติดตามดูแลรักษา	3.81	1.05	มาก	3.46	0.86	ปานกลาง
3. อธิยาศัย ความสนใจ						
3.1 ความเอาใจใส่ในบริการของเจ้าหน้าที่	4.00	1.06	มาก	3.71	0.83	มาก
3.2 ความสนใจฟังคำบอกเล่าอาการเจ็บป่วย	4.05	0.99	มาก	3.93	0.79	มาก
3.3 การทักทายของเจ้าหน้าที่	4.13	1.00	มาก	4.06	0.81	มาก
4. การได้รับคำแนะนำ						
4.1การให้ข้อมูลเกี่ยวกับอาการเจ็บป่วยที่มา รักษา	4.01	0.92	มาก	3.79	0.74	มาก

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	ศูนย์สุขภาพชุมชน (n = 210 คน)			สถานีนามัย (n = 210 คน)		
	M	SD	ระดับ	M	SD	ระดับ
4.2 การให้คำอธิบายเกี่ยวกับวิธีการรักษาอาการเจ็บป่วย	4.08	0.92	มาก	3.82	0.69	มาก
4.3 การให้คำแนะนำเกี่ยวกับยาที่รักษาอาการเจ็บป่วย	4.17	0.85	มาก	3.60	0.89	มาก
4.4 การให้คำแนะนำเกี่ยวกับการปฏิบัติตัวอาการเจ็บป่วยที่มารับการรักษา	4.09	0.91	มาก	3.53	0.82	มาก
4.5 การให้คำปรึกษาปัญหาสุขภาพอื่น	3.95	1.00	มาก	3.46	0.79	ปานกลาง
4.6 การแนะนำประชาสัมพันธ์ในการใช้บริการ	3.96	1.00	มาก	3.55	0.82	มาก
5. คุณภาพบริการ						
5.1 ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.89	1.02	มาก	3.35	0.89	ปานกลาง
5.2 ความสามารถในการให้บริการรักษาพยาบาลของเจ้าหน้าที่	3.51	0.92	ปานกลาง	3.34	0.81	ปานกลาง
5.3 ความเพียงพอของเครื่องมือ เครื่องใช้	3.10	0.97	ปานกลาง	3.20	0.86	ปานกลาง
5.4 ผลของการให้บริการรักษาพยาบาล	3.60	0.91	มาก	3.19	0.83	ปานกลาง

เมื่อศึกษาโดยรวมในแต่ละด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและผู้ใช้บริการที่สถานีนามัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการในด้านความสะดวก ด้านความเชื่อมโยงในบริการ ด้านอรรถาธิบาย ความสนใจ และการได้รับคำแนะนำ ในระดับมาก โดยด้านคุณภาพบริการผู้ใช้บริการที่สถานีนามัยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการระดับปานกลาง ส่วนผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการระดับมาก รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคะแนนความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น จำแนกตามปัจจัยบริการโดยรวมของแต่ละด้าน ($N = 420$ คน)

ความพึงพอใจ	ศูนย์สุขภาพชุมชน ($n = 210$ คน)			สถานีอนามัย ($n = 210$ คน)		
	M	SD	ระดับ	M	SD	ระดับ
1. ด้านความสะดวก	3.96	0.73	มาก	3.61	0.61	มาก
2. ด้านความเชื่อมโยงในบริการ	3.94	0.84	มาก	3.52	0.66	มาก
3. ด้านอรรถาธิบาย ความสนใจ	4.05	0.96	มาก	3.90	0.69	มาก
4. ด้านการได้รับคำแนะนำ	4.04	0.84	มาก	3.62	0.58	มาก
5. ด้านคุณภาพบริการ	3.52	0.73	มาก	3.26	0.64	ปานกลาง

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างการรับรู้กิจกรรมการบริการ ของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น

โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้กิจกรรมการบริการ ได้ทำการควบคุมตัวแปรประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน การศึกษาสูงสุด จำนวนครั้งที่ไปใช้บริการในรอบ 6 เดือน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง

4.1 เปรียบเทียบการรับรู้กิจกรรมการบริการ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศและประเภทประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น จากการศึกษาพบว่า เพศและประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น ไม่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน ที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีการรับรู้กิจกรรมการบริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 0.758$, $p = .385$) และเมื่อได้ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรของแต่ละตัวพบว่า เพศไม่มีผลทำให้มีการรับรู้กิจกรรมการบริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 0.516$, $p = .473$) โดยประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น มีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีการรับรู้กิจกรรมการบริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 29.303$, $p < .001$) รายละเอียดดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนเฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมการบริการของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์ จำแนกตามเพศและประเภทสถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
อิทธิพลรวม	2190.838	3	730.279	10.167	< .001
เพศ	37.076	1	37.076	0.516	.473
ประเภทสถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์	2104.864	1	2104.864	29.303	< .001
เพศ*ประเภทสถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์	54.427	1	54.427	0.758	.385
ค่าความคลาดเคลื่อน	29881.969	416	71.832		
รวม	32072.807	419			

โดยผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน มีค่าเฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมการบริการเท่ากับ 32.76 ($SD = 7.21$) มากกว่าผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัย ที่มีค่าเฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมการบริการเท่ากับ 28.28 ($SD = 9.56$) รายละเอียดดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 จำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้กิจกรรมการบริการของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์จำแนกตามเพศ ($N = 420$ คน)

เพศ	ศูนย์สุขภาพชุมชน			สถานีอนามัย		
	n	M	SD	n	M	SD
ชาย	64	33.75	6.92	66	28.20	8.98
หญิง	146	32.32	7.31	144	28.33	9.85
รวม	210	32.76	7.21	210	28.28	9.56

4.2 เปรียบเทียบการรับรู้กิจกรรมการบริการ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุและประเภทสถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์ จากการศึกษาพบว่า อายุและประเภทสถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์ไม่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีการรับรู้กิจกรรมการบริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 0.370, p = .775$) และเมื่อได้ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรของแต่ละตัวพบว่า อายุมีผลทำให้มีการรับรู้กิจกรรมการบริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 5.584,$

$p = .001$) โดยประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น มีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีการรับรู้กิจกรรมการบริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 29.057, p < .001$) รายละเอียดดังตารางที่ 14

ตารางที่ 14 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของการรับรู้กิจกรรมการบริการของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้น จำแนกตามอายุและประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
อิทธิพลรวม	3344.750	7	477.821	6.853	< .001
อายุ	167.997	3	389.332	5.584	.001
ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น	2026.113	1	2026.113	29.057	< .001
อายุ*ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น	77.417	3	25.806	0.370	.775
ค่าความคลาดเคลื่อน	28728.057	412	69.728		
รวม	32072.807	419			

เมื่อนำมาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า กลุ่มอายุ 50-59 ปี มีค่าเฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมการบริการแตกต่างกับ กลุ่มอายุ 20-29 ปีและ 30-39 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 15

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

อายุ	n	M	SD	20-29 ปี	30-39 ปี	40-49 ปี	50-59 ปี
20-29 ปี	83	28.76	8.81	-	0.09	2.61	4.11*
30-39 ปี	117	28.85	9.91		-	2.53	4.02*
40-49 ปี	116	31.37	8.45			-	1.49
50-59 ปี	104	32.87	6.87				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4.3 เปรียบเทียบการรับรู้กิจกรรมการบริการ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามรายได้และประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น จากการศึกษาพบว่า รายได้และประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น ไม่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีการรับรู้กิจกรรมการบริการ ที่ประเภทสถาน

บริการสุขภาพพระระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 1.690, p = .169$) และเมื่อได้ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรของแต่ละตัวพบว่า รายได้ไม่มีผลทำให้มีการรับรู้กิจกรรมการบริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพพระระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 1.001, p = .392$) โดยประเภทสถานบริการสุขภาพพระระดับต้น มีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีการรับรู้กิจกรรมการบริการที่สถานบริการสุขภาพพระระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 29.532, p < .001$) รายละเอียดดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนเฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมการบริการของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพพระระดับต้น จำแนกตามรายได้และประเภทสถานบริการสุขภาพพระระดับต้น

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
อิทธิพลรวม	2675.362	7	382.195	5.356	< .001
รายได้	214.314	3	71.438	1.001	.392
ประเภทสถานบริการสุขภาพพระระดับต้น	2107.229	1	2107.229	29.532	< .001
รายได้*ประเภทสถานบริการสุขภาพพระระดับต้น	361.713	3	120.571	1.690	.169
ค่าความคลาดเคลื่อน	29397.445	412	71.353		
รวม	32072.807	419			

4.4 เปรียบเทียบการรับรู้กิจกรรมการบริการ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามการศึกษา และประเภทสถานบริการสุขภาพพระระดับต้น จากการศึกษาพบว่า การศึกษาและประเภทสถานบริการสุขภาพพระระดับต้น ไม่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน ที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีการรับรู้กิจกรรมการบริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพพระระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 0.548, p = .579$) และเมื่อได้ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรของแต่ละตัว พบว่า การศึกษาไม่มีผลทำให้มีการรับรู้กิจกรรมการบริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพพระระดับต้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 1.482, p = .228$) โดยประเภทสถานบริการสุขภาพพระระดับต้น มีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีการรับรู้กิจกรรมการบริการ ที่สถานบริการสุขภาพพระระดับต้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 27.093, p < .001$) รายละเอียดดังตารางที่ 17

ตารางที่ 17 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนเฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมการบริการ
ของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพพระค้ำจันแก่นตามการศึกษาและประเภท
สถานบริการสุขภาพพระค้ำจัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
อิทธิพลรวม	2390.323	5	478.065	6.668	< .001
การศึกษา	212.476	2	106.238	1.482	.228
ประเภทสถานบริการสุขภาพพระค้ำจัน	1942.514	1	1942.514	27.093	< .001
การศึกษา*ประเภทสถานบริการสุขภาพ พระค้ำจัน	78.511	2	39.255	0.548	.579
ค่าความคลาดเคลื่อน	29682.484	414	71.697		
รวม	32072.807	419			

4.5 เปรียบเทียบการรับรู้กิจกรรมการบริการ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามจำนวนครั้งที่
ไปใช้บริการและประเภทสถานบริการสุขภาพพระค้ำจัน จากการศึกษาพบว่า จำนวนครั้งที่ไปใช้
บริการและประเภทสถานบริการสุขภาพพระค้ำจัน ไม่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันที่ทำให้ผู้ใช้บริการ มีการ
รับรู้กิจกรรมการบริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพพระค้ำจันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทาง
สถิติที่ระดับ .05 ($F = 0.862, p = .461$) และเมื่อได้ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรของแต่ละตัวพบว่า
จำนวนครั้งที่ไปใช้บริการมีผลทำให้มีการรับรู้กิจกรรมการบริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพ
พระค้ำจันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 4.693, p = .003$) โดยประเภทสถาน
บริการสุขภาพพระค้ำจัน มีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีการรับรู้กิจกรรมการบริการ ที่สถานบริการสุขภาพ
พระค้ำจันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 32.483, p < .001$) รายละเอียด
ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง ของคะแนนเฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมการบริการ
ของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพพระดัดต้น จำแนกตามจำนวนครั้งและประเภท
สถานบริการสุขภาพพระดัดต้น

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
อิทธิพลรวม	3264.742	7	466.392	6.670	< .001
จำนวนครั้ง	984.519	3	328.173	4.693	.003
ประเภทสถานบริการสุขภาพพระดัดต้น	2271.265	1	2271.265	32.483	< .001
จำนวนครั้ง*ประเภทสถานบริการสุขภาพ พระดัดต้น	180.887	3	60.296	0.862	.461
ค่าความคลาดเคลื่อน	28808.065	412	69.922		
รวม	32072.807	419			

เมื่อมาเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า กลุ่มที่ไม่เคยไป มีค่า
เฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมการบริการแตกต่างกับ กลุ่มที่ไปใช้มากกว่า 2 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่น ไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

จำนวนครั้ง	n	M	SD	ไม่เคยไป	ไปครั้งแรก	ไปใช้ครั้งที่ 2	ไปใช้มากกว่า 2 ครั้ง
ไม่เคยไป	154	28.82	10.79	-	1.77	2.28	3.25*
ไปครั้งแรก	60	30.58	7.02		-	0.51	1.49
ไปใช้ครั้งที่ 2	62	31.10	7.72			-	0.93
ไปใช้มากกว่า 2 ครั้ง	144	32.07	6.96				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับความพึงพอใจในบริการ ของผู้ใช้บริการที่
ประเภทสถานบริการสุขภาพพระดัดต้น

5.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการ ของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการ
สุขภาพพระดัดต้น ในการวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ โดยการหาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพพระดัดต้น พบว่า

ส่วนใหญ่ทั้งเพศชายและเพศหญิง ทุกกลุ่มอายุ ทุกกลุ่มรายได้ ทุกกลุ่มการศึกษา และจำนวนครั้งที่ไปใช้บริการ มีค่าความพึงพอใจในบริการระดับมาก รายละเอียดดังตารางที่ 20

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่
ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นจำแนกตามกลุ่มตัวแปร ($N = 420$ คน)

ตัวแปร	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	ระดับ
1. เพศ				
1.1 ชาย	130	3.64	0.62	มาก
1.2 หญิง	290	3.80	0.64	มาก
2. อายุ (ปี)				
2.1 20-29 ปี	83	3.63	0.68	มาก
2.2 30-39 ปี	117	3.67	0.60	มาก
2.3 40-49 ปี	116	3.80	0.65	มาก
2.4 50-59 ปี	104	3.87	0.62	มาก
3. รายได้ของครอบครัวต่อเดือน				
3.1 น้อยกว่า 2,800 บาท	138	3.83	0.70	มาก
3.2 2,801 – 6,000 บาท	237	3.71	0.59	มาก
3.3 6,001 – 9,000 บาท	25	3.54	0.53	มาก
3.4 มากกว่า 9,000 บาท	20	3.96	0.69	มาก
4. การศึกษาขั้นสูงสุด				
4.1 ไม่ได้เรียนหนังสือ	23	4.09	0.56	มาก
4.2 ประถมศึกษา	303	3.78	0.63	มาก
4.3 มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า	94	3.55	0.61	มาก
5. จำนวนครั้งที่ใช้บริการในรอบ 6 เดือนที่ผ่านมา				
5.1 ไม่เคยไป	154	3.56	0.65	มาก
5.2 ไปใช้ครั้งแรก	60	3.81	0.60	มาก
5.3 ไปใช้ครั้งที่ 2	62	3.77	0.57	มาก
5.4 ไปใช้มากกว่า 2 ครั้ง	144	3.91	0.62	มาก

เมื่อมาทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการ ด้วยการควบคุมตัวแปร ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน การศึกษาสูงสุด จำนวนครั้งที่ไปใช้บริการในรอบ 6 เดือน ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง ดังนี้

5.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการ ของผู้ใช้บริการจำแนกตามเพศและ

ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น จากการศึกษาพบว่า เพศและประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น ไม่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 0.676, p = .411$) และเมื่อได้ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรของแต่ละตัว พบว่า เพศมีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 5.874, p = .016$) โดยประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น มีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการ ที่สถานบริการสุขภาพระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 31.157, p < .001$) รายละเอียดดังตารางที่ 21

ตารางที่ 21 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ บริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้น จำแนกตามเพศและประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
อิทธิพลรวม	6876.426	3	2292.142	12.663	< .001
เพศ	1063.302	1	1063.302	5.874	.016
ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น	5639.588	1	5639.588	31.157	< .001
เพศ*ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น	122.371	1	122.371	0.676	.411
ค่าความคลาดเคลื่อน	75298.231	416	181.005		
รวม	82174.657	419			

โดยผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน ($M = 3.92, SD = 0.72$) มีความพึงพอใจในบริการระดับมากกว่า ผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัย ($M = 3.58, SD = 0.49$) รายละเอียดดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่
ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น จำแนกตามเพศ (N=420 คน)

เพศ	ศูนย์สุขภาพชุมชน				สถานีอนามัย			
	n	M	SD	ระดับ	n	M	SD	ระดับ
ชาย	64	3.84	0.72	มาก	66	3.44	0.42	ปานกลาง
หญิง	146	3.95	0.72	มาก	144	3.65	0.51	มาก
รวม	210	3.92	0.72	มาก	210	3.58	0.49	มาก

5.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามอายุและประเภท
สถานบริการสุขภาพระดับต้น จากการศึกษาพบว่า อายุและประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น
มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพ
ระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 4.186, p = .006$) และเมื่อได้ศึกษา
อิทธิพลของตัวแปรแต่ละตัว พบว่า อายุมีผลทำให้ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในบริการ ที่ประเภท
สถานบริการสุขภาพระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 3.394$,
 $p = .018$) โดยประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น มีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจใน
บริการ ที่สถานบริการสุขภาพระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
($F = 32.640, p < .001$) รายละเอียดดังตารางที่ 23

ตารางที่ 23 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของ
ผู้ใช้ บริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้น จำแนกตามอายุและประเภทสถานบริการ
สุขภาพระดับต้น

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
อิทธิพลรวม	9691.257	7	1384.465	7.869	< .001
อายุ	1791.142	3	597.047	3.394	.018
ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น	5742.315	1	5742.315	32.640	< .001
อายุ*ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น	2209.363	3	736.454	4.186	.006
ค่าความคลาดเคลื่อน	72483.400	412	175.931		
รวม	82174.657	419			

เมื่อทำการศึกษาแต่ละกลุ่มอายุ โดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น ด้วยการทดสอบค่าที (t -test) พบว่า กลุ่มอายุ 40-49 ปี ($t = 4.271, p < .001$) และกลุ่มอายุ 50-59 ปี ($t = 5.70, p < .001$) มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยผู้ให้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน มีความพึงพอใจในบริการมากกว่า ผู้ให้บริการที่สถานีนอนมัย รายละเอียดดังตารางที่ 24

ตารางที่ 24 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในบริการ ของผู้ให้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น จำแนกตามกลุ่มอายุ ($N = 420$ คน)

อายุ	ศูนย์สุขภาพชุมชน				สถานีนอนมัย				df	t	p-value (2-tailed)
	n	M	SD	ระดับ	n	M	SD	ระดับ			
20-29 ปี	51	3.66	0.79	มาก	32	3.59	0.47	มาก	80.884	0.438	.663
30-39 ปี	47	3.77	0.69	มาก	70	3.61	0.50	มาก	77.463	1.398	.166
40-49 ปี	53	4.08	0.66	มาก	63	3.58	0.55	มาก	100.966	4.271	<.001
50-59 ปี	59	4.12	0.63	มาก	45	3.53	0.41	มาก	99.671	5.700	<.001

5.4 เปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้ให้บริการ จำแนกตามรายได้และประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น จากการศึกษาพบว่า รายได้และประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นไม่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน ที่ทำให้ผู้ให้บริการมีพึงพอใจในบริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 2.487, p = .060$) และเมื่อได้ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรแต่ละตัวพบว่า รายได้ไม่มีผลทำให้ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในบริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 1.166, p = .323$) โดยประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น มีผลทำให้ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในบริการ ที่สถานบริการสุขภาพระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 26.376, p < .001$) รายละเอียดดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้ บริการที่สถานบริการสุขภาพพระดัดัน จำแนกตามรายได้และประเภทสถานบริการสุขภาพพระดัดัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
อิทธิพลรวม	7672.450	7	1096.064	6.061	< .001
รายได้	632.280	3	210.760	1.166	.323
ประเภทสถานบริการสุขภาพพระดัดัน	4769.578	1	4769.578	26.376	< .001
รายได้*ประเภทสถานบริการสุขภาพพระดัดัน	1349.207	3	210.760	2.487	.060
ค่าความคลาดเคลื่อน	74502.207	412	180.831		
รวม	82174.657	419			

5.5 เปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามการศึกษาและประเภทสถานบริการสุขภาพพระดัดัน จากการศึกษาพบว่า การศึกษาและประเภทสถานบริการสุขภาพพระดัดัน มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันที่ทำให้ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในบริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพพระดัดันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 8.515, p < .001$) และเมื่อได้ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรแต่ละตัว พบว่า การศึกษามีผลทำให้ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในบริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพพระดัดันแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 8.082, p < .001$) โดยประเภทสถานบริการสุขภาพพระดัดัน มีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการที่สถานบริการสุขภาพพระดัดันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 30.537, p < .001$) รายละเอียดดังตารางที่ 26

ตารางที่ 26 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพพระดัดัน จำแนกตามการศึกษาและประเภทสถานบริการสุขภาพพระดัดัน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
อิทธิพลรวม	11368.213	5	2273.643	13.294	< .001
การศึกษา	2764.673	2	1382.337	8.082	< .001
ประเภทสถานบริการสุขภาพพระดัดัน	5222.830	1	5222.830	30.537	< .001
การศึกษา*ประเภทสถานบริการสุขภาพพระดัดัน	2912.787	2	1456.393	8.515	< .001
ค่าความคลาดเคลื่อน	70806.445	414	171.030		
รวม	82174.657	419			

เมื่อทำการศึกษาแต่ละกลุ่มการศึกษาโดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพพระดัดัน ด้วยการทดสอบค่าที (t - test) พบว่ากลุ่มที่จบประถมศึกษา ($t = 2.300, p < .022$) และกลุ่มที่จบมัธยมศึกษาหรือสูงกว่า ($t = 3.045, p < .003$) มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพพระดัดันแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยกลุ่มที่จบประถมศึกษา ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน มีความพึงพอใจในบริการมากกว่า ผู้ใช้บริการที่สถานอนามัย แต่กลุ่มที่จบมัธยมศึกษาหรือสูงกว่าใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน มีความพึงพอใจในบริการน้อยกว่า ผู้ใช้บริการที่สถานอนามัย รายละเอียดดังตารางที่ 27

ตารางที่ 27 เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพพระดัดัน จำแนกตามการศึกษา (N = 420 คน)

การศึกษา	ศูนย์สุขภาพชุมชน				สถานอนามัย				df	t	p-value (2-tailed)
	n	M	SD	ระดับ	n	M	SD	ระดับ			
ไม่ได้เรียน	17	4.32	0.46	มาก	6	3.59	0.20	มาก	21	1.565	.133
ประถมศึกษา	146	4.00	0.69	มาก	157	3.58	0.50	มาก	301	2.300	.022
มัธยมศึกษาหรือสูงกว่า	47	3.51	0.72	มาก	47	3.60	0.48	มาก	92	3.045	.003

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.6 เปรียบเทียบความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามจำนวนครั้งที่ไปใช้บริการและประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น จากการศึกษาพบว่า จำนวนครั้งที่ไปใช้บริการและประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น ไม่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 0.421, p = .738$) และเมื่อได้ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรแต่ละตัว พบว่า จำนวนครั้งที่ไปใช้บริการมีผลทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 9.747, p < .001$) โดยประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นมีผลทำให้ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจในบริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 36.382, p < .001$) รายละเอียดดังตารางที่ 28

ตารางที่ 28 วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้น จำแนกตามจำนวนครั้งและประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p-value
อิทธิพลรวม	10963.225	7	15666.179	9.061	< .001
จำนวนครั้ง	5054.326	3	1684.775	9.747	< .001
ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น	6288.385	1	6288.385	36.382	< .001
จำนวนครั้ง*ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น	218.177	3	72.726	0.421	.738
ค่าความคลาดเคลื่อน	71211.402	412	172.843		
รวม	82174.657	419			

เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe) พบว่า กลุ่มที่ไม่เคยไปใช้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นแตกต่างกับ กลุ่มที่ไปใช้มากกว่า 2 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่แตกต่างกัน รายละเอียดดังตารางที่ 29

ตารางที่ 29 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)

จำนวนครั้ง	<i>n</i>	<i>M</i>	<i>SD</i>	ไม่เคยไป	ไปครั้งแรก	ไปใช้ครั้งที่ 2	ไปใช้มากกว่า 2 ครั้ง
ไม่เคยไป	154	3.71	0.75	-	0.24	0.20	0.35*
ไปครั้งแรก	60	3.92	0.67		-	0.04	0.10
ไปใช้ครั้งที่ 2	62	3.95	0.61			-	0.14
ไปใช้มากกว่า 2 ครั้ง	144	4.15	0.65				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05