

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่จังหวัดอุดรดิตถ์



นางราณี เชาวนปรีชา

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พ.ศ. 2538

ISBN 974-631-439-4

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I16418835

SATISFACTION OF HEALTH SERVICE USERS AT LARGE HEALTH CENTERS

CHANGWAT UTTARADIT

Mrs. Ranee Chowanaprecha

A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

for the Degree of Master of Science

Department of Preventive and Social Medicine

Graduate School


Chulalongkorn University

1995

ISBN 974-631-439-4

หัวข้อวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่จังหวัดอุตรดิตถ์
โดย นางราณี เชาวนปรีชา
ภาควิชา เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์นายแพทย์บดี ฐนะมัน
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม รองศาสตราจารย์นายแพทย์องอาจ วิบุษศิริ

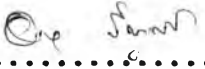
บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารบัณฑิต

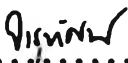

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. สันติ กงสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(ศาสตราจารย์นายแพทย์ภิรมย์ กมลรัตน์กุล)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(รองศาสตราจารย์นายแพทย์บดี ฐนะมัน)


.....กรรมการ
(รองศาสตราจารย์นายแพทย์องอาจ วิบุษศิริ)


.....กรรมการ
(นายแพทย์จรัส นริษชาติ)

พิมพ์ต้นฉบับบทความวิจัยวิทยานิพนธ์ ภายในกรอบสีเขียวนี้เพียงแผ่นเดียว

ราณี เชาวนปรีชา : ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการที่สถานอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัด
อุตรดิตถ์ (SATISFACTION OF HEALTH SERVICE USERS AT LARGE HEALTH
CENTERS, CHANGWAT UTTARADIT) อาจารย์ที่ปรึกษา: รศ.นพ.บตี ธนะมีน, รศ.นพ.
องอาจ วิบุรศศิริ. 161 หน้า. ISBN 974-631-439-4

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจ ของผู้ใช้บริการ ที่สถานอนามัย
ขนาดใหญ่ 2 แห่งของจังหวัดอุตรดิตถ์ ได้แก่ สถานอนามัยชุมชนและสถานอนามัยจิวงาม เป็นการ
ศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา ณ จุดเวลาใดเวลาหนึ่ง โดยใช้วิธีสัมภาษณ์ตัวแทน ตามแบบสอบถาม ซึ่งได้
ทดสอบแล้ว จำนวน 1,250 หลังคาเรือน คิดเป็นร้อยละ 40 ของหลังคาเรือนทั้งหมด ในเขตรับ
ผิดชอบของสถานอนามัยขนาดใหญ่ ทั้งสองแห่ง

ผลการวิจัยพบว่า ร้อยละ 53.1 ของตัวอย่างทั้งหมด เคยใช้บริการที่สถานอนามัยขนาด
ใหญ่ อัตราการใช้บริการในรอบปีที่ผ่านมา คิดเป็นร้อยละ 51.5 เป็นผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล
ร้อยละ 82.1 ผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ร้อยละ 17.8 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับ
พอใจมาก ในด้านอธยาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ (ร้อยละ98.6) ด้านค่ายาค่าบริการ(ร้อยละ
98.5) ด้านความสะอาด(ร้อยละ97) ด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่(ร้อยละ 95.8) และ
ด้านคุณภาพบริการ (ร้อยละ 94) ผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจน้อยกว่า
ผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ ผู้ใช้บริการที่สถานอนามัยชุมชนมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ มากกว่าผู้ใช้
บริการที่สถานอนามัยจิวงาม.


เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติ ได้แก่ ฐานะทางเศรษฐกิจ จำนวนครั้งที่ใช้บริการ การรู้แหล่งบริการอนามัยอื่น ๆ ในชุมชน
การมีประสบการณ์การใช้บริการจากแหล่งบริการอื่น ๆ และการใช้สิทธิยกเว้นค่ารักษาพยาบาล
($p < 0.05$) ผู้ใช้บริการด้านรักษาพยาบาล มีความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการแตกต่างจากผู้ใช้
บริการด้านอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) ผู้ใช้บริการที่สถานอนามัยชุมชนมีความ
พึงพอใจด้านคุณภาพบริการ มากกว่าผู้ใช้บริการที่สถานอนามัยจิวงาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
($p < 0.01$)

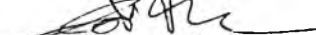



ภาควิชา.....เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม.....

สาขาวิชา.....เวชศาสตร์ชุมชน.....

ปีการศึกษา 2537

ลายมือชื่อนิสิต.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

#C645243 : MAJOR COMMUNITY MEDICINE
KEY WORD:

SATISFACTION / LARGE HEALTH CENTERS

RANEE CHOWANAPRECHA : SATISFACTION OF HEALTH SERVICE USERS AT
LARGE HEALTH CENTERS, CHANGWAT UTTARADIT. THESIS ADVISER: ASS.
PROF. DR. BODI DHANAMUN, ASS. PROF. DR. ONG-ARJ VIPUTSIRI. 161 PP.
ISBN 974-631-439-4

This research has the objective to study satisfaction of health service users at two large health centers (Chai-jumphol and Ngiew-ngam health centers) Uttaradit. Cross - sectional descriptive study was conducted and representatives of 1,250 households were interviewed by the tested structural questionnaires (40 % of total households in area of large health centers).

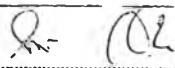
The result showed that 53.1% of samples used services at large health centers. Health consumer rate was 51.5%. Eighty-two of the user used for curative purposes and 17.8% had used for other services. Most of them had high level of satisfaction in the courtesy of personnel (98.6%), out of pocket cost (98.5%), convenience (97%), medical information provision (95.8%) and quality of service (94%). Medical care users of both health centers had averages of satisfaction level of curative service higher than the other services. However health service users at Chai-jumphol health center had average of satisfaction level of overall services higher than Ngiew-Ngam health center.

Regarding association of variable between the studied variables showed that economic status, frequency of used, knowledge of other service agencies in community, experienced in using other service agencies, and benefit scheme were statistically significant association with health service satisfaction ($p < 0.05$). Medical service users and other service users had statistically significant difference of satisfaction in quality of service ($p < 0.05$). The users of Chai-jumphol health center had satisfaction rate in quality of service higher than Ngiew-Ngeam health center statistically significant difference ($p < 0.01$).

ภาควิชา เวชศาสตร์ป้องกันและสังคม

สาขาวิชา เวชศาสตร์ชุมชน

ปีการศึกษา 2537

ลายมือชื่อนิติกร 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา 

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม 



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความสำเร็จอย่างยิ่งจากอาจารย์ที่ให้คำปรึกษาหลายท่าน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง รองศาสตราจารย์นายแพทย์บดี ธนะมื่น อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และรองศาสตราจารย์นายแพทย์อองอาจ วิพุทธศิริ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ซึ่งได้กรุณาให้คำแนะนำ รวมทั้งชี้ประเด็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้วิจัย และทำการตรวจสอบแก้ไขจนกระทั่งเสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณ มา ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและสังคม คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ วิชาการ ความเอื้ออาทร ห่วงใย ให้เกิดประสบการณ์ที่เป็นประโยชน์ ตลอดเวลาที่ได้เล่าเรียน

ในส่วนของ การเก็บข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงานและประเมินผลสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์ทุกท่าน ที่ช่วยทั้งร่างกายในการเก็บข้อมูล และเป็นกำลังใจตลอดเวลาที่วิเคราะห์ข้อมูล

ขอกราบขอบพระคุณ นายแพทย์ จารุทัศน์ นริศชาติ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตถ์ ที่ได้ให้ความกรุณาอนุมัติงบประมาณในการเก็บข้อมูลและกรุณาสละเวลามาเป็นกรรมการสอบ และขอขอบคุณบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัย

ท้ายนี้ผู้วิจัยขอขอบคุณ พี่ น้อง ครอบครัว และเพื่อนเวชศาสตร์ชุมชนทุกคน ที่ช่วยทั้งด้าน ร่างกาย กำลังทรัพย์ ที่อยู่อาศัยขณะศึกษา คำปรึกษาแนะนำ และความเอื้ออาทรห่างไกล ช่วยเหลือเป็นกำลังใจในการศึกษาโดยตลอดมา จนถึงช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยดี

หากวิทยานิพนธ์นี้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมอยู่บ้าง ขออุทิศคุณความดีทั้งหมด แต่ พ่อ และแม่ ผู้สร้างชีวิต และ มุ่งหวังให้ลูกได้มีการศึกษาที่ดี ตลอดเวลาที่มีชีวิตอยู่.

ราณี เชาวนปรีชา

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญแผนภูมิ.....	ด
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตการวิจัย.....	4
วิธีดำเนินการวิจัย.....	5
ข้อตกลงเบื้องต้น.....	5
ข้อจำกัดในการทำวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
คำนิยามที่ใช้ในการศึกษา.....	6
2. ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
ประวัติและความเป็นมาของสถานีนอนามัย.....	8
ลักษณะของสถานีนอนามัย.....	11
การก่อสร้างสถานีนอนามัยขนาดใหญ่.....	11
บทบาทของสถานีนอนามัย.....	13
หน้าที่และความรับผิดชอบของสถานีนอนามัย.....	13
ความพึงพอใจและการใช้บริการทางด้านสุขภาพอนามัย.....	17
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	18
แนวคิดเกี่ยวกับการใช้บริการทางด้านสุขภาพอนามัย.....	19
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการด้านสุขภาพอนามัย.....	21
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3. การดำเนินการวิจัย.....	34
รูปแบบการวิจัย.....	34
วัสดุและวิธีการ.....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	36
การรวบรวมข้อมูล.....	36
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	38
4. ผลการวิจัย.....	39
ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน.....	40
ส่วนที่ 2 การใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่.....	48
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่.....	67
ส่วนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านต่าง ๆ กับความพึงพอใจ.....	81
ส่วนที่ 5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ด้านรักษาพยาบาลกับ ผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ.....	116
ส่วนที่ 6 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่สถานีอนามัยทั้งสองแห่ง.....	119
5. สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	122
ผลการวิจัย.....	123
อภิปรายผล.....	126
ข้อเสนอแนะ.....	132
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	133
รายการอ้างอิง.....	134
ภาคผนวก.....	140
ผนวก ก.....	141
ผนวก ข.....	152
ประวัติผู้เขียน.....	161

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1	จำนวนตัวอย่างที่สัมภาษณ์ และ ร้อยละ จำแนกตามสถานบริการ..... 40
1.2	จำนวนตัวอย่างที่สัมภาษณ์ และ ร้อยละ จำแนกตามหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบของ สถานีอนามัยชัยชุมพล..... 41
1.3	จำนวนตัวอย่างที่สัมภาษณ์ และ ร้อยละ จำแนกตามหมู่บ้านในเขตรับผิดชอบของ สถานีอนามัยวิวงาม..... 42
1.4	จำนวนตัวอย่างที่ไม่ใช้บริการ และ ร้อยละ จำแนกตามเหตุผลที่ไม่ไปใช้บริการ ที่สถานีอนามัย..... 43
1.5	จำนวนและร้อยละของลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่... 44
2.1	จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม การใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่..... 48
2.2	จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม จำนวนครั้งที่เคยไปใช้บริการ..... 49
2.3	จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม ระยะเวลาที่เคยไปใช้บริการครั้งสุดท้าย..... 50
2.4	จำนวนและอัตราการใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่จำแนกตามสถานที่ให้บริการ.. 51
2.5	จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม ระยะทางจากบ้านถึงสถานีอนามัยขนาดใหญ่..... 52
2.6	จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม การเดินทางจากบ้านถึงสถานีอนามัยขนาดใหญ่..... 53
2.7	จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม ระยะเวลาเดินทางจากบ้านถึงสถานีอนามัยขนาดใหญ่..... 54
2.8	จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างและครอบครัว ที่เคยไปใช้บริการที่สถานีอนามัย ขนาดใหญ่ จำแนกตาม การมีสิทธิในการยกเว้นค่ารักษาพยาบาลหรือมีสวัสดิการด้าน การรักษาพยาบาล..... 55
2.9	จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม การรับรู้ว่ามีแหล่งบริการรักษาพยาบาลอื่น ๆ ในชุมชน 57

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
2.10 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม ประสบการณ์การใช้บริการที่แหล่งบริการรักษาพยาบาลอื่นๆ ในชุมชน...	59
2.11 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม การเจ็บป่วย ในรอบปีที่ผ่านมา.....	61
2.12 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม ลักษณะการเจ็บป่วย.....	62
2.13 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง ที่เคยเจ็บป่วยในรอบปีที่ผ่านมาและ เคยไปใช้ บริการที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตามการรับรู้ถึงความจำเป็นในการได้รับการ การรักษาพยาบาล.....	63
2.14 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตาม พฤติกรรมการใช้บริการทางสุขภาพเมื่อเจ็บป่วยครั้งสุดท้าย.....	64
2.15 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่เคยเจ็บป่วยในรอบปีที่ผ่านมาและ เคยไปใช้บริการ ที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตามการได้รับคำแนะนำให้ไปใช้บริการที่สถานีนอนามัย.	65
2.16 จำนวนและร้อยละ ของกลุ่มตัวอย่างที่เคยไปใช้บริการที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่ จำแนกตามการใช้สิทธิยกเว้นค่ารักษาพยาบาลหรือมีสวัสดิการด้านรักษาพยาบาล ที่ไปใช้บริการ เมื่อเจ็บป่วยครั้งสุดท้ายที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่.....	66
3. จำนวนตัวอย่างและร้อยละของ ผู้ที่ไปใช้บริการที่สถานีนอนามัย จำแนกตามประเภท ของการใช้บริการ.....	67
3.1 จำนวนตัวอย่างและร้อยละ ที่เคยใช้บริการรักษาพยาบาลที่สถานีนอนามัยขนาดใหญ่จำแนก ตามความเห็นในความพึงพอใจในแต่ละประเภท.....	68
3.2 จำนวนและร้อยละของตัวอย่างที่ใช้บริการด้านอื่น ๆจำแนกตามความเห็น ในความพึงพอใจ แต่ละประเภท.....	71
3.3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการด้านรักษาพยาบาลและด้านอื่น ๆ ที่สถานีนอนามัย ขนาดใหญ่ จำแนกตามระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน.....	74
3.4 คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละประเภท จำแนกตามการใช้บริการ.....	75
3.5 ร้อยละของตัวอย่างที่ใช้บริการ ที่สถานีนอนามัยทั้งสองแห่งจำแนกตามความเห็นในความ พึงพอใจแต่ละด้าน.....	76

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
3.6 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ไปใช้บริการที่สถานีอนามัยทั้งสองแห่งจำแนกตามระดับความพึงพอใจในแต่ละด้าน.....	79
3.4 คะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจแต่ละประเภท จำแนกตามสถานบริการ	80
4.1 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ.....	81
4.2 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ.....	82
4.3 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรสกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ...	83
4.4 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพในครอบครัวกับความพึงพอใจด้านต่างๆของผู้ใช้บริการ	84
4.5 ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ...	85
4.6 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพ กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ.....	86
4.7 ความสัมพันธ์ระหว่างขนาดของครอบครัวกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ	87
4.8 ความสัมพันธ์ระหว่างฐานะ เศรษฐกิจของครอบครัวกับความพึงพอใจด้านต่างๆของผู้ใช้บริการ.....	88
4.9 ความสัมพันธ์ระหว่าง รายได้ส่วนตัวกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่.....	89
4.10 ความสัมพันธ์ระหว่าง จำนวนครั้งของการใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่.....	90
4.11 ความสัมพันธ์ระหว่างระยะทางจากบ้านถึงสถานีอนามัยกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่.....	91
4.12 ความสัมพันธ์ระหว่าง การใช้พาหนะในการเดินทางกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่.....	92
4.13 ความสัมพันธ์ ระหว่างระยะเวลา ในการเดินทางจากบ้านถึงสถานีอนามัยกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่.....	93
4.14 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีบุตรผู้สูงอายุกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่.....	94
4.15 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีบุตรสุขภาพ กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่.....	95
4.16 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีบุตรสวัสดิการประชาชนด้านรักษาพยาบาลกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่.....	96

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีสวัสดิการด้านรักษาพยาบาล ของข้าราชการหรือพนักงาน รัฐวิสาหกิจ กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานื่อนามัยขนาดใหญ่...	97
4.18 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีบัตร พสส./อสม. กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานื่อนามัยขนาดใหญ่.....	98
4.19 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีสวัสดิการอื่น ๆ กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานื่อนามัยขนาดใหญ่.....	99
4.20 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีร้านขายยาในชุมชนกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานื่อนามัยขนาดใหญ่.....	100
4.21 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีคลินิกเอกชนในชุมชน กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานื่อนามัยขนาดใหญ่.....	101
4.22 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีกองทุนยาและเวชภัณฑ์ประจำหมู่บ้านหรือ ศูนย์บริการสาธารณสุขมูลฐานชุมชน (ศสมช.) กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานื่อนามัยขนาดใหญ่.....	102
4.23 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีแพทย์ประจำตำบลในชุมชน กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานื่อนามัยขนาดใหญ่.....	103
4.24 ความสัมพันธ์ระหว่างการมีหมอตามบ้านหรือผู้ที่ไม่มีความรู้ทางการแพทย์หรือสาธารณสุข ในชุมชน กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานื่อนามัยขนาดใหญ่...	104
4.25 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การใช้บริการที่ร้านขายยาในชุมชนกับความพึงพอใจ ด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานื่อนามัยขนาดใหญ่.....	105
4.26 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การใช้บริการที่คลินิกเอกชนในชุมชนกับความพึงพอใจ ด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานื่อนามัยขนาดใหญ่.....	106
4.27 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การใช้บริการที่กองทุนยา และ เวชภัณฑ์ประจำหมู่บ้าน หรือศูนย์บริการสาธารณสุขมูลฐานในชุมชนกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ ที่สถานื่อนามัยขนาดใหญ่.....	107
4.28 ความสัมพันธ์ระหว่าง ประสบการณ์การใช้บริการที่แพทย์ประจำตำบลในชุมชน กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานื่อนามัยขนาดใหญ่.....	108

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.29 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การใช้บริการที่หมอบตามบ้านในชุมชนกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานเอนามัยขนาดใหญ่.....	109
4.30 ความสัมพันธ์ระหว่างการเจ็บป่วยกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานเอนามัยขนาดใหญ่.....	110
4.31 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของความเจ็บป่วยกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานเอนามัยขนาดใหญ่.....	111
4.32 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความจำเป็นในการรักษาพยาบาลกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานเอนามัยขนาดใหญ่.....	112
4.33 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การใช้บริการเมื่อเจ็บป่วยครั้งสุดท้ายกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานเอนามัยขนาดใหญ่.....	113
4.34 ความสัมพันธ์ระหว่าง การใช้สิทธิเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล กับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานเอนามัยขนาดใหญ่.....	114
4.35 ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับคำแนะนำให้ไปใช้บริการที่สถานเอนามัย เมื่อเจ็บป่วยกับความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่สถานเอนามัยขนาดใหญ่.....	115
5.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล กับ ผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ	116
5.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล กับ ผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ.....	117
5.3 การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างความพึงพอใจด้านการได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล กับ ผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ.	117
5.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านคุณภาพบริการของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล กับ ผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ	118
5.5 การเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านค่ายา ค่าบริการของผู้ใช้บริการรักษาพยาบาล กับ ผู้ใช้บริการด้านอื่น ๆ	118
6.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านความสะดวกของผู้ใช้บริการที่สถานเอนามัยขนาดใหญ่ทั้งสองแห่ง	119
6.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านอรรถาศัยการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ของผู้ใช้บริการที่สถานเอนามัยขนาดใหญ่ทั้งสองแห่ง.....	120

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
6.3	การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างความพึงพอใจด้านการได้รับคำแนะนำจาก เจ้าหน้าที่ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ทั้งสองแห่ง.....	120
6.4	การเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างความพึงพอใจ ด้านคุณภาพบริการ ของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ทั้งสองแห่ง.....	121
6.5	การเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจด้านค่ายา ค่าบริการของ ผู้ให้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ทั้งสองแห่ง	121

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
1	แสดงกรอบความคิดในการทำวิจัย.....	7
2	แสดงวิวัฒนาการของสถานีนามัขจากอดีตถึงปัจจุบัน.....	10
3	แสดงการเลือกตัวอย่างในการศึกษา.....	35