

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เข้าใจการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษาได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

| | | |
|-----------|-----|---|
| \bar{X} | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean) |
| S.D. | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) |
| SS | แทน | ผลรวมของค่าเบี่ยงเบนยกกำลังสอง(Sum of Square) |
| df | แทน | ระดับความเป็นอิสระ(degree of freedom) |
| MS | แทน | ค่าเฉลี่ยผลรวมของความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง(Mean Square) |
| t | แทน | ค่าสถิติทดสอบที (t - test) |
| F | แทน | ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F - test) |
| sig | แทน | นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 |

ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้ศึกษาดำเนินการวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ โดยวิเคราะห์หาค่าสถิติของข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย

1. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายค้ำาน

2. ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย รายค้ำาน จำนวน 5 ค้ำาน และจำแนกเป็นรายข้อ

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ และประเภทของผู้ป่วย แตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-----------------|-----------|--------|
| 1. เพศ | | |
| 1.1 ชาย | 112 | 39.58 |
| 1.2 หญิง | 171 | 60.42 |
| รวม | 283 | 100.00 |
| 2. อายุ | | |
| 2.1 17-30 ปี | 67 | 24.67 |
| 2.2 31-50 ปี | 126 | 44.52 |
| 2.3 51 ปีขึ้นไป | 90 | 31.81 |
| รวม | 283 | 100.00 |

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน(คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|---------------|
| 3. อาชีพ | | |
| 3.2 นักเรียน/นักศึกษา | 41 | 14.49 |
| 3.4 ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว | 83 | 29.33 |
| 3.5 เกษตรกร/รับจ้าง | 159 | 56.18 |
| รวม | 283 | 100.00 |
| 4. ประเภทของผู้ป่วย | | |
| 4.1 อุบัติเหตุ | 73 | 25.80 |
| 4.2 โรคทั่วไปไม่ติดต่อกัน | 69 | 24.38 |
| 4.3 ไข้ไม่ทราบสาเหตุ | 141 | 49.82 |
| รวม | 283 | 100.00 |

จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 283 คน จำแนกได้ ดังนี้

จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่ คือเพศหญิง จำนวน 171 (ร้อยละ 60.42) รองลงมา คือเพศชาย จำนวน 112 คน (ร้อยละ 39.58)

จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ คืออายุ 31-50 ปี จำนวน 126 คน (ร้อยละ 44.52) รองลงมาคืออายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 90 คน (ร้อยละ 31.81) และอายุ 17-30 ปี จำนวน 67 คน (ร้อยละ 24.67)

จำแนกตามอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ คืออาชีพเกษตรกร/รับจ้าง จำนวน 159 คน (ร้อยละ 56.18) รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว จำนวน 83 คน (ร้อยละ 29.33) และอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 41 คน (ร้อยละ 14.49)

จำแนกตามประเภทของผู้ป่วย พบว่า ส่วนใหญ่ คือไข้ไม่ทราบสาเหตุ จำนวน 141 คน (ร้อยละ 49.82) รองลงมาคือ อุบัติเหตุ จำนวน 73 คน (ร้อยละ 25.80) และโรคทั่วไปไม่ติดต่อกัน จำนวน 69 คน (ร้อยละ 24.38)

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอ โพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชน | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 3.99 | 0.76 | มาก |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | 3.56 | 0.68 | มาก |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.32 | 0.81 | ปานกลาง |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 3.63 | 0.97 | มาก |
| 5. ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า | 3.35 | 0.82 | ปานกลาง |
| รวม | 3.57 | 0.71 | มาก |

จากตารางที่ 2 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.99$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.63$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.56$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้านคือ ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.35$) และ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.32$)

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย รายด้านและจำแนกเป็นรายข้อ จำนวน 5 ด้าน โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 6 – 18

2.1 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน จำแนกเป็นรายชื่อ

| การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจรักษาตามลำดับก่อนหลัง | 4.08 | 0.79 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน | 3.96 | 0.83 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน | 3.98 | 0.73 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้านสุขภาพกับผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน | 4.05 | 0.74 | มาก |
| 5. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับผู้เข้ารับบริการทุกคน | 4.02 | 1.06 | มาก |
| 6. เจ้าหน้าที่เก็บค่าตรวจรักษาอย่างเหมาะสมกับทุกคน | 3.89 | 0.83 | มาก |
| รวม | 3.99 | 0.67 | มาก |

จากตารางที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด้านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.99$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย ได้แก่ คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจรักษาตามลำดับก่อนหลัง ($\bar{X} = 4.08$) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้านสุขภาพกับผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.05$) เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับผู้เข้ารับบริการทุก ๆ คน ($\bar{X} = 4.02$) เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.98$) เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับผู้เข้ารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.96$) และเจ้าหน้าที่เก็บค่าตรวจรักษาอย่างเหมาะสมกับทุกคน ($\bar{X} = 3.89$)

2.2 ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา จำแนกเป็นรายชื่อ

| การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ให้การตรวจรักษาอย่างรวดเร็วและทันเวลา | 3.26 | 0.74 | ปานกลาง |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจรักษาตรงตามเวลาที่ประกาศไว้ | 3.38 | 0.77 | ปานกลาง |
| 3. มีป้ายแจ้งขั้นตอนในการตรวจรักษาอย่างชัดเจน | 3.67 | 0.58 | มาก |
| 4. ระยะเวลาในการตรวจรักษามีความเหมาะสม | 3.56 | 0.73 | มาก |
| 5. มีเจ้าหน้าที่ให้การแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ | 3.59 | 1.00 | มาก |
| 6. การบริการตรวจรักษาเป็นระบบชัดเจน | 3.93 | 0.86 | มาก |
| รวม | 3.56 | 0.59 | มาก |

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ย มากไปน้อย คือ การบริการตรวจรักษาเป็นระบบชัดเจน ($\bar{X} = 3.93$) มีป้ายแจ้งขั้นตอนในการตรวจรักษาอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.67$) มีเจ้าหน้าที่ให้การแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.59$) ระยะเวลาในการตรวจรักษามีความเหมาะสม ($\bar{X} = 3.56$) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจรักษาตรงตามเวลาที่ประกาศไว้ ($\bar{X} = 3.38$) และ เจ้าหน้าที่ให้การตรวจรักษาอย่างรวดเร็วและทันเวลา ($\bar{X} = 3.26$)

2.3 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ตารางที่ 5 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ จำแนกเป็นรายข้อ

| การให้บริการอย่างเพียงพอ | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจ รักษาเพียงพอกับผู้ขอรับบริการ | 3.04 | 1.73 | ปานกลาง |
| 2. มีแบบฟอร์มต่างๆในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ | 3.89 | 0.78 | มาก |
| 3. มีที่นั่งรอรับบริการตรวจ รักษาเพียงพอกับผู้ขอรับบริการ | 3.33 | 0.74 | ปานกลาง |
| 4. ห้องตรวจรักษาเพียงพอกับผู้ขอรับบริการ | 3.42 | 0.86 | ปานกลาง |
| 5. มีห้องน้ำเพียงพอสำหรับผู้ขอรับบริการ | 3.01 | 0.82 | ปานกลาง |
| 6. มีเครื่องมือในการตรวจรักษา เพียงพอ | 3.23 | 0.99 | ปานกลาง |
| รวม | 3.32 | 0.71 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.32$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 1 ข้อ คือ มีแบบฟอร์มต่างๆในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.89$) อยู่ในระดับปานกลาง 5 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ห้องตรวจรักษาเพียงพอกับผู้ขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.42$) มีที่นั่งรอรับบริการตรวจ รักษาเพียงพอกับผู้ขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.33$) มีเครื่องมือในการตรวจรักษา เพียงพอ ($\bar{X} = 3.23$) มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจ รักษาเพียงพอกับผู้ขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.04$) และมีห้องน้ำเพียงพอสำหรับผู้ขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.01$)

2.4 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยตำบลศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง จำแนกเป็นรายชื่อ

| การให้บริการอย่างต่อเนื่อง | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|
| 1. ขั้นตอนการให้บริการตรวจรักษามีความต่อเนื่อง | 3.54 | 0.98 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ ให้การตรวจรักษาอย่างต่อเนื่อง | 3.52 | 0.94 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้เพื่อให้การบริการตรวจรักษามีความต่อเนื่อง | 2.96 | 0.88 | ปานกลาง |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจรักษาในช่วงเวลาพักกลางวัน กรณีการตรวจรักษาไม่แล้วเสร็จ | 3.94 | 0.89 | มาก |
| 5. มีการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง | 4.21 | 0.96 | มาก |
| รวม | 3.63 | 0.88 | มาก |

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยตำบลศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 4 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีการติดตามผลการรักษาอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.21$) เจ้าหน้าที่ให้บริการตรวจรักษาในช่วงเวลากลางวันกรณีการตรวจรักษาไม่แล้วเสร็จ ($\bar{X} = 3.94$) ขั้นตอนการให้บริการตรวจรักษามีความต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.54$) เจ้าหน้าที่ ให้การตรวจรักษาอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.52$) เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้เพื่อให้การบริการตรวจรักษามีความต่อเนื่อง ($\bar{X} = 2.96$)

2.5 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า จำแนก เป็นรายชื่อ

| การให้บริการ อย่างก้าวหน้า | \bar{X} | S.D. | ระดับความพึงพอใจ |
|---|-----------|------|------------------|
| 1. มีคู่มือการรักษาสุขภาพเช่นแผ่นพับไว้บริการ | 3.21 | 0.85 | ปานกลาง |
| 2. มีการจัดบริการรับฟังความคิดเห็น เช่นจัด กล้องรับฟังความคิดเห็น | 3.24 | 0.95 | ปานกลาง |
| 3. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ | 3.15 | 0.94 | ปานกลาง |
| 4. มีการให้บริการเกี่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพนอกสถานที่เป็นประจำ | 3.60 | 0.89 | มาก |
| 5. มีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขเป็นประจำ | 3.57 | 0.64 | มาก |
| รวม | 3.35 | 0.71 | ปานกลาง |

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ มีการให้บริการเกี่ยวกับการดูแลรักษาสุขภาพนอกสถานที่เป็นประจำ ($\bar{X} = 3.60$) และ มีการประชาสัมพันธ์ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขเป็นประจำ ($\bar{X} = 3.57$) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ คือ มีการจัดบริการรับฟังความคิดเห็น เช่นจัด กล้องรับฟังความคิดเห็น ($\bar{X} = 3.24$) มีคู่มือการรักษาสุขภาพเช่นแผ่นพับไว้บริการ ($\bar{X} = 3.21$) 3. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ ($\bar{X} = 3.15$)

ตอนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด้านศรัสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคายที่มีเพศ อายุ อาชีพ และประเภทของผู้ป่วย แตกต่างกัน

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด้านศรัสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคายที่มีเพศแตกต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชน | เพศ | | | | | |
|--|-----------|------|------------------|-----------|------|------------------|
| | ชาย | | ระดับความพึงพอใจ | หญิง | | ระดับความพึงพอใจ |
| | \bar{X} | S. D | | \bar{X} | S. D | |
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 3.83 | 0.61 | มาก | 4.15 | 0.69 | มาก |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | 3.46 | 0.54 | ปานกลาง | 3.66 | 0.63 | มาก |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.26 | 0.59 | ปานกลาง | 3.39 | 0.80 | ปานกลาง |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 3.53 | 0.92 | มาก | 3.71 | 0.84 | มาก |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | 3.32 | 0.77 | ปานกลาง | 3.38 | 0.66 | ปานกลาง |
| รวม | 3.48 | 0.58 | ปานกลาง | 3.65 | 0.59 | มาก |

จากตารางที่ 8 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด้านศรัสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มีเพศแตกต่างกัน พบว่าเพศชายโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.48$) เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 2 ข้อ เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.83$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.53$) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.46$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.32$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.26$)

เพศหญิงโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.15$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.71$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.66$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.39$) และและด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.38$)

ตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบระดับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน
ต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

| ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น | เพศ | | | | t | sig |
|--|-----------|------|-----------|------|--------|-------|
| | ชาย | | หญิง | | | |
| | \bar{X} | S. D | \bar{X} | S. D | | |
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 3.83 | 0.61 | 4.15 | 0.69 | -3.123 | .031* |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | 3.46 | 0.54 | 3.66 | 0.63 | -.602 | .248 |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.26 | 0.59 | 3.39 | 0.80 | -.438 | .534 |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 3.53 | 0.92 | 3.71 | 0.84 | -.214 | .775 |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | 3.32 | 0.77 | 3.38 | 0.66 | .313 | .244 |
| รวม | 3.48 | 0.58 | 3.65 | 0.59 | -.724 | .420 |

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย พบว่า โดยรวมไม่แตกต่างกัน
ทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า แตกต่างกัน 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการ
อย่างเท่าเทียมกัน

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

| ความพึงพอใจของประชาชน | อายุ | | | | | | | | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-----------|------|------------------|-----------|------|------------------|-------------|------|------------------|
| | 17-30 ปี | | ระดับความพึงพอใจ | 31-50 ปี | | ระดับความพึงพอใจ | 51 ปีขึ้นไป | | |
| | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | |
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 3.46 | 0.59 | ปานกลาง | 4.23 | 0.48 | มาก | 4.28 | 0.78 | มาก |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | 3.13 | 0.62 | ปานกลาง | 3.74 | 0.50 | มาก | 3.81 | 0.75 | มาก |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | 2.99 | 0.80 | ปานกลาง | 3.45 | 0.62 | ปานกลาง | 3.52 | 0.76 | มาก |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 3.57 | 0.65 | มาก | 3.63 | 0.64 | มาก | 3.69 | 0.81 | มาก |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | 3.33 | 0.54 | ปานกลาง | 3.32 | 0.49 | ปานกลาง | 3.41 | 0.50 | ปานกลาง |
| รวม | 3.30 | 0.61 | ปานกลาง | 3.67 | 0.56 | มาก | 3.74 | 0.60 | มาก |

จากตารางที่ 10 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกันพบว่า

อายุ 17-30 ปี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.30$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.51$) และอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.46$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.33$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.13$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.99$)

อายุ 31-50 ปี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.67$) เมื่อจำแนก เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.23$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.74$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.63$) อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 ด้าน คือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.45$) และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.32$)

อายุ 51 ปีขึ้นไป โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$) เมื่อจำแนก เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.42$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.81$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.69$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.52$) และอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้าน ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.41$)



ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีข้อแตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวม และรายด้านทุกด้าน

| ความพึงพอใจ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | ระหว่างกลุ่ม | .482 | 2 | .241 | .441 | .732 |
| | ภายในกลุ่ม | 153.101 | 280 | .546 | | |
| | รวม | 153.583 | 282 | | | |
| ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | ระหว่างกลุ่ม | .659 | 2 | .329 | .664 | .413 |
| | ภายในกลุ่ม | 138.742 | 280 | .495 | | |
| | รวม | 139.401 | 282 | | | |
| ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | ระหว่างกลุ่ม | .184 | 2 | .092 | .140 | .902 |
| | ภายในกลุ่ม | 183.921 | 280 | .656 | | |
| | รวม | 184.105 | 282 | | | |
| ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | ระหว่างกลุ่ม | 1.214 | 2 | .607 | .634 | .442 |
| | ภายในกลุ่ม | 268.221 | 280 | .957 | | |
| | รวม | 269.435 | 282 | | | |
| ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | ระหว่างกลุ่ม | 2.432 | 2 | 1.216 | 1.933 | 1.150 |
| | ภายในกลุ่ม | 176.326 | 280 | .629 | | |
| | รวม | 186.083 | 282 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | .378 | 2 | .189 | .454 | .743 |
| | ภายในกลุ่ม | 116.577 | 280 | .416 | | |

จากตารางที่ 11 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ที่มีอาชีพแตกต่างกัน โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

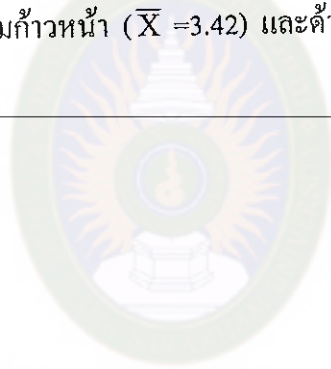
| ความพึงพอใจของประชาชน | อาชีพ | | | | | | | | ระดับความพึงพอใจ |
|--|-------------------|------|------------------|---------------------------|------|------------------|-----------------|------|------------------|
| | นักเรียน/นักศึกษา | | ระดับความพึงพอใจ | ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว | | ระดับความพึงพอใจ | เกษตรกร/รับจ้าง | | |
| | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | |
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | 3.44 | 0.45 | ปานกลาง | 4.08 | 0.57 | มาก | 4.45 | 0.58 | มาก |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | 3.39 | 0.43 | ปานกลาง | 3.48 | 0.73 | ปานกลาง | 3.81 | 0.54 | มาก |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | 3.22 | 0.55 | ปานกลาง | 3.35 | 0.89 | ปานกลาง | 3.40 | 0.67 | ปานกลาง |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | 3.52 | 0.79 | มาก | 3.65 | 0.84 | มาก | 3.73 | 0.53 | มาก |
| 5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | 3.23 | 0.59 | ปานกลาง | 3.40 | 0.76 | ปานกลาง | 3.42 | 0.54 | ปานกลาง |
| รวม | 3.36 | 0.47 | ปานกลาง | 3.59 | 0.75 | มาก | 3.76 | 0.51 | มาก |

จากตารางที่ 12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย พบว่า

อาชีพนักเรียน/นักศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.52$) และอยู่ในระดับปานกลางทั้ง 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.52$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.39$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.23$) และด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.22$)

อาชีพค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.59$)
 เมื่อจำแนก เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย
 คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.36$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 ($\bar{X} = 3.35$) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
 ($\bar{X} = 3.48$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.40$) และด้านการให้บริการเพียงพอ
 ($\bar{X} = 3.35$)

และอาชีพเกษตรกร/รับจ้าง โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$) เมื่อจำแนก
 เป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับระดับมาก 3 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ
 ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.45$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
 ($\bar{X} = 3.81$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.73$) อยู่ในระดับปานกลาง 2 ด้าน
 คือ ด้านการ ให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.42$) และด้านการให้บริการเพียงพอ
 ($\bar{X} = 3.40$)



ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านทุกด้าน

| ความพึงพอใจ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|------|
| ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | ระหว่างกลุ่ม | 1.864 | 2 | .432 | .794 | .246 |
| | ภายในกลุ่ม | 152.416 | 280 | .544 | | |
| | รวม | 154.280 | 282 | | | |
| ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | ระหว่างกลุ่ม | 1.212 | 2 | .606 | 1.257 | .265 |
| | ภายในกลุ่ม | 135.132 | 280 | .482 | | |
| | รวม | 136.344 | 282 | | | |
| ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | ระหว่างกลุ่ม | 1.216 | 2 | .608 | .874 | .534 |
| | ภายในกลุ่ม | 194.718 | 280 | .695 | | |
| | รวม | 196.934 | 282 | | | |
| ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | ระหว่างกลุ่ม | 3.275 | 2 | 1.637 | 1.777 | .138 |
| | ภายในกลุ่ม | 258.026 | 280 | .921 | | |
| | รวม | 261.301 | 282 | | | |
| ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | ระหว่างกลุ่ม | 2.046 | 2 | 1.023 | 1.666 | .104 |
| | ภายในกลุ่ม | 172.015 | 280 | .614 | | |
| | รวม | 174.061 | 282 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 2.078 | 2 | .359 | .792 | .316 |
| | ภายในกลุ่ม | 127.013 | 280 | .453 | | |

จากตารางที่ 13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เป็น
ประเภทของผู้ป่วยแตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานีนอนมัยด่านศรีสุข
อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวม และจำแนกเป็นรายด้าน

| ความพึงพอใจของ ประชาชน | ประเภทของผู้ป่วย | | | | | | | | |
|--|------------------|------|--------------------------|------------------------|------|--------------------------|----------------------|------|--------------------------|
| | อุบัติเหต | | ระดับ ความพึง พอใจ | โรคทั่วไป ไม่ติดต่อ | | ระดับ ความพึง พอใจ | ไข้ไม่ทราบ สาเหตุ | | ระดับ ความพึง พอใจ |
| | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | | \bar{X} | S.D | |
| 1. ด้านการให้บริการ อย่างเท่าเทียมกัน | 3.64 | 0.56 | มาก | 3.98 | 0.54 | มาก | 4.35 | 0.68 | มาก |
| 2. ด้านการให้บริการ อย่างรวดเร็วทันเวลา | 3.41 | 0.66 | ปานกลาง | 3.79 | 0.60 | มาก | 3.48 | 0.73 | ปาน กลาง |
| 3. ด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ | 2.49 | 0.83 | น้อย | 3.99 | 0.86 | มาก | 3.49 | 0.64 | ปาน กลาง |
| 4. ด้านการให้บริการ อย่างต่อเนื่อง | 3.58 | 0.68 | มาก | 3.68 | 0.72 | มาก | 3.63 | 0.81 | มาก |
| 5. ด้านการให้บริการ อย่างก้าวหน้า | 3.32 | 0.64 | ปานกลาง | 3.39 | 0.61 | ปาน กลาง | 3.33 | 0.65 | ปาน กลาง |
| รวม | 3.29 | 0.67 | ปานกลาง | 3.77 | 0.65 | มาก | 3.65 | 0.69 | มาก |

จากตารางที่ 14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นประเภทของผู้ป่วยแตกต่างกัน
ต่อการให้บริการของสถานีนอนมัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย พบว่า

ผู้ป่วยอุบัติเหตุ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน
พบว่าอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือด้านการให้บริการอย่าง
เท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.64$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.58$) อยู่ในระดับปานกลาง
ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.41$) ด้านการให้บริการอย่าง
ก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.32$) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 2.49$)

ผู้ป่วยโรคทั่วไปไม่ติดต่อกัน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับระดับมาก 4 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.99$) การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 3.98$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.79$) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.86$) ด้านและอยู่ในระดับปานกลาง 1 ด้านคือ ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.39$)

ผู้ป่วยไข้ไม่ทราบสาเหตุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.65$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับระดับมาก 2 ด้าน เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ($\bar{X} = 4.35$) และด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 3.63$) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน คือด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 3.49$) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ($\bar{X} = 3.48$) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ($\bar{X} = 3.33$)



ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความพึงพอใจของประชาชน ที่เป็นประเภทของผู้ป่วยแตกต่างกัน ต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย โดยรวม และรายด้านทุกด้าน

| ความพึงพอใจ | แหล่งความแปรปรวน | SS | df | MS | F | Sig. |
|-------------------------------------|------------------|---------|-----|-------|-------|-------|
| ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | ระหว่างกลุ่ม | 1.864 | 2 | .932 | 1.700 | .106 |
| | ภายในกลุ่ม | 153.415 | 280 | .548 | | |
| | รวม | 155.279 | 282 | | | |
| ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | ระหว่างกลุ่ม | 1.213 | 2 | .606 | 1.474 | .264 |
| | ภายในกลุ่ม | 115.201 | 280 | .411 | | |
| | รวม | 116.414 | 366 | | | |
| ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | ระหว่างกลุ่ม | 1.412 | 2 | .706 | 1.202 | .325 |
| | ภายในกลุ่ม | 164.618 | 280 | .587 | | |
| | รวม | 165.030 | 282 | | | |
| ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | ระหว่างกลุ่ม | 3.267 | 2 | 1.633 | .950 | 1.128 |
| | ภายในกลุ่ม | 266.167 | 280 | .769 | | |
| | รวม | 269.434 | 282 | | | |
| ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | ระหว่างกลุ่ม | 2.065 | 2 | 1.032 | 1.761 | .121 |
| | ภายในกลุ่ม | 164.125 | 280 | .586 | | |
| | รวม | 166.190 | 282 | | | |
| รวม | ระหว่างกลุ่ม | 1.683 | 2 | .841 | 1.411 | .261 |
| | ภายในกลุ่ม | 167.021 | 280 | .596 | | |

จากตารางที่ 15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นประเภทของผู้ป่วยแตกต่างกันต่อการให้บริการของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย พบว่าโดยรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 วิเคราะห์ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
สถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

ตารางที่ 16 จำนวนความถี่ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสถานีอนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย

| ข้อเสนอแนะ | จำนวน (คน) |
|---|------------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | |
| 1.1 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติต่อผู้ป่วยทุกประเภทเหมือนกันโดยไม่แยกอาชีพ หรือ วัยของผู้ป่วย | 23 |
| 1.2 เจ้าหน้าที่ควรใช้ภาษาที่เหมือนกันและไม่ควรใช้ภาษาแพทย์ | 19 |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | |
| 2.1 ควรมีรถบริการส่งผู้ป่วยหนักหรือฉุกเฉิน | 39 |
| 2.2 ควรแพทย์ และมีห้องรักษาผู้ป่วยอุบัติเหตุในเบื้องต้น | 28 |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | |
| 3.1 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัยมากกว่าปัจจุบัน | 32 |
| 3.2 ควรจัดอุปกรณ์ทางการแพทย์ในการรักษาและยาให้พอ | 26 |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | |
| 4.1 ควรมีการติดตามอาการผู้ป่วยจนผู้ป่วยหาย | 20 |
| 4.2 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมผู้ป่วยในช่วงพักฟื้น | 15 |
| 5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า | |
| 5.1 ควรมีการอบรมประชาชนบ่อยๆ ให้มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสุขภาพ | 31 |
| 5.2 ควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเบื้องต้น | 17 |

จากตารางที่ 16 พบว่า ข้อเสนอแนะ ของประชาชนต่อการให้บริการของสถานี
อนามัยด่านศรีสุข อำเภอโพธิ์ตาก จังหวัดหนองคาย ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ได้แก่

1.1 เจ้าหน้าที่ควรปฏิบัติต่อผู้ป่วยทุกประเภทเหมือนกันโดยไม่แยกอาชีพ
หรือวัยของผู้ป่วย(23)

1.2 เจ้าหน้าที่ควรใช้ภาษาที่เหมือนกันและไม่ควรใช้ภาษาแพทย์(19)

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ได้แก่
 - 2.1 ควรมีรถบริการส่งผู้ป่วยหนักหรือฉุกเฉิน(39)
 - 2.2 ควรแพทย์ และมีห้องรักษาผู้ป่วยอุบัติเหตุในเบื้องต้น(28)
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่
 - 3.1 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ประจำสถานีอนามัยมากกว่าปัจจุบัน(32)
 - 3.2 ควรจัดอุปกรณ์ทางการแพทย์ในการรักษาและยาให้พอ(26)
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่
 - 4.1 ควรมีการติดตามอาการผู้ป่วยจนผู้ป่วยหาย(20)
 - 4.2 ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ออกเยี่ยมผู้ป่วยในช่วงพักฟื้น(15)
5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า ได้แก่
 - 5.1 ควรมีการอบรมประชาชนบ่อยๆให้มีความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับสุขภาพ(31)
 - 5.2 ควรจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพเบื้องต้น(17)