

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผลการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง จะถูกนำเสนอเป็น 5 ประเด็น ดังนี้

- 4.1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา
- 4.2 ข้อมูลความเต็มใจเข้าร่วมการรักษาพยาบาล
- 4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆที่คาดว่าจะปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจเข้าร่วมการรักษาพยาบาล
- 4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจเข้าร่วมการรักษาพยาบาล
  - 4.4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจเข้าร่วมการรักษาพยาบาลในระดับการบริการในสภาวะปัจจุบัน
  - 4.4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจเข้าร่วมการรักษาพยาบาลในระดับการบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 4.5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน
  - 4.5.1 ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากศูนย์สุขภาพชุมชน
  - 4.5.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูล ระหว่าง วันที่ 28 มีนาคม – 30 เมษายน 2545 จำนวนทั้งหมด 267 ตัวอย่าง จากการตรวจสอบข้อมูลในแบบสัมภาษณ์ และแบบสอบถามแล้วพบว่าข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มีความครบถ้วนสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้ทั้งหมด

ข้อมูลทั้งหมดเก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชาชนที่มาใช้สิทธิรับการรักษาพยาบาลในโครงการประกันสุขภาพถ้วนหน้า ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน ในเครือข่ายของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ซึ่งสามารถแบ่งเป็น ข้อมูลที่เก็บจากผู้มารับบริการรักษา ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 194 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 72.2 จากศูนย์บริการสาธารณสุขศรีวิชัย 53 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 19.9 และจากศูนย์บริการสาธารณสุขประตู่เชียงใหม่ 20 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 7.5 โดยการเก็บข้อมูลในระหว่างเวลาเปิดให้บริการรักษาซึ่งศูนย์สุขภาพชุมชนโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เปิดให้บริการรักษาตั้งแต่เวลา 8.00 -16.00 น. ส่วนอีก 2 ศูนย์ที่เหลือเปิดให้บริการรักษาเฉพาะ ช่วงเวลา 8.00 - 12.00 น. เท่านั้น

ตาราง 1 ความแตกต่างของมูลค่าความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1)

ศูนย์สุขภาพชุมชน	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	P-value*
ศูนย์สุขภาพชุมชน รพ.มหาราชนครเชียงใหม่	194	56.96 (62.03)	.296
ศูนย์บริการสาธารณสุขศรีวิชัย	53	54.53 (42.09)	
ศูนย์บริการสาธารณสุขประตู่เชียงใหม่	20	36.50 (16.63)	
รวม	267	54.94 (56.45)	

\*ทดสอบโดยใช้สถิติ Non-parametric

เนื่องจากข้อมูลที่ได้มีการกระจายแบบไม่ปกติ จึงทดสอบด้วยวิธีการทางสถิติแบบ Non-parametric (Kruskal-Wallis) พบว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha < .05$  มูลค่าของความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบันของแต่ละศูนย์สุขภาพชุมชน ไม่มีความแตกต่างกัน

ตาราง 2 ความแตกต่างของมูลค่าความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2)

ศูนย์สุขภาพชุมชน	จำนวน	คะแนนเฉลี่ย (ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน)	P-value*
ศูนย์สุขภาพชุมชน รพ.มหาราชนครเชียงใหม่	194	76.39 (72.07)	.112
ศูนย์บริการสาธารณสุขศรีวิชัย	53	85.66 (59.31)	
ศูนย์บริการสาธารณสุขประตู่เชียงใหม่	20	57.00 (30.80)	
รวม	267	76.78 (67.60)	

\*ทดสอบโดยใช้สถิติ Non-parametric

เนื่องจากข้อมูลที่ได้มีการกระจายแบบไม่ปกติ จึงทดสอบด้วยวิธีการทางสถิติแบบ Non-parametric (Kruskal-Wallis) พบว่าที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่  $\alpha < .05$  มูลค่าความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดของแต่ละศูนย์สุขภาพชุมชน ไม่มีความแตกต่างกัน

#### 4.1 ลักษณะของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 267 ราย ดังจะได้วิเคราะห์ และนำเสนอ เป็นด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

##### 4.1.1 ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 3 แสดงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 267 คนเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ประมาณ 2 เท่า (ร้อยละ 63.7 และ 31.3 ตามลำดับ) มีอายุเฉลี่ย คือ 39.64 ปี อายุต่ำสุดคือ 15 ปี อายุสูงสุดคือ 60 ปี ส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี (จำนวน 85 คน) รองลงมา มีช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี (จำนวน 63 คน) และช่วงอายุ 31-40 ปี (จำนวน 37 คน) ตามลำดับ จะเห็นว่า มีกลุ่มตัวอย่างกระจายอยู่ทุกกลุ่มอายุ โดยในกลุ่มอายุน้อยที่สุด คือช่วง 15-20 ปี จะมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างน้อยกว่าช่วงอายุอื่น ทั้งนี้เนื่องมาจากการแบ่งช่วงอายุที่เป็น 5 ปี ในขณะที่กลุ่มอื่นๆ แบ่งช่วงอายุ 10 ปี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ระดับการศึกษาสูงสุด คือ ประถมศึกษา (ร้อยละ 32.6) รองลงมา ได้แก่ มัธยมศึกษา หรือ ปวช. (ร้อยละ 21) และระดับมัธยมปลาย (ร้อยละ 15.4) ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 80.1 จบการศึกษาดำรงชั้นปริญญาตรี

ขนาดของครัวเรือนเฉลี่ย 4.16 คน โดยส่วนใหญ่ มีจำนวนสมาชิก 3-4 คน (ร้อยละ 49.0) มีจำนวนสมาชิก 5-6 คน (ร้อยละ 28.8) และมีจำนวนสมาชิก 1-2 คน (ร้อยละ 14.9) ตามลำดับ

ตาราง 3 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 267 คน

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	97	36.3
หญิง	170	63.7
<b>อายุ</b>		
15-20 ปี	27	10.1
21-30 ปี	55	20.6
31-40 ปี	37	13.9
41-50 ปี	85	31.8
51-60 ปี	63	23.6
Mean =39.64 , S.D.= 13.31		
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	9	3.4
ประถมศึกษา	87	32.6
มัธยมต้น หรือ ปวช.	56	21
มัธยมปลาย	41	15.4
อนุปริญญา / ปวส. /ปวท	21	7.9
ปริญญาตรี	51	19.1
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.7
<b>ขนาดครัวเรือน (คน)</b>		
1 - 2	40	14.9
3 - 4	131	49
5 - 6	77	28.8
7 - 8	13	4.9
9 - 10	3	1.1
11 - 12	2	0.8
13 - 14	1	0.4
Mean =4.16 , S.D = .1.77		

#### 4.1.2 ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ

จากข้อมูลในตาราง 2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ไม่มีรายได้ คือ ไม่ได้ประกอบอาชีพ ถึงร้อยละ 40.1 ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่าผู้ที่ไม่มีรายได้นี้ส่วนใหญ่เป็นแม่บ้าน และนักศึกษา ซึ่งถึงแม้ไม่มีรายได้ซึ่งจากการประกอบอาชีพเป็นของตนเองแต่ก็จะได้รับเงินสนับสนุนจากสมาชิกคนอื่นๆ ของครอบครัวที่มีรายได้ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้มีรายได้ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย ร้อยละ 28.5 และรับจ้าง ร้อยละ 27.3 ตามลำดับ ครึ่งเรือนส่วนใหญ่จะมีสมาชิกที่มีรายได้ 2 คน (ร้อยละ 46.1)

รายได้บุคคลเฉลี่ยต่อเดือน เท่ากับ 3,973.97 บาท และช่วงห่างของรายได้บุคคลเฉลี่ยต่อเดือนห่างกันมาก คือมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำสุดคือ 0 บาท และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงสุด คือ 100,000 บาท รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือนมีค่าเท่ากับ 16,082.02 บาท และมีช่วงห่างของค่าสูงสุด และค่าต่ำสุดห่างกันมากเช่นกัน คือ ครัวเรือนที่มีรายได้ต่ำสุด คือ 0 บาท ส่วนครัวเรือนที่มีรายได้ สูงสุด คือ 150,000 บาท พบ 1 ครัวเรือนที่ไม่มีผู้ประกอบอาชีพแต่มีรายได้จากการสนับสนุนด้านการเงินจากญาติอย่างสม่ำเสมอทุกเดือนจึงสามารถประเมินรายได้ต่อเดือนได้ สำหรับครัวเรือนที่ไม่มีรายได้อาจสามารถดำเนินชีวิตอยู่ได้ จากการช่วยเหลือของเพื่อนบ้านที่สนับสนุนปัจจัย 4 แต่ไม่ได้ให้เงิน และไม่ได้อาศัยอย่างสม่ำเสมอไม่สามารถประเมินรายได้ต่อเดือนได้

ตาราง 4 ข้อมูลทางเศรษฐกิจของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 267 คน

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ	ความถี่(คน)	ร้อยละ
<b>อาชีพหลัก</b>		
เกษตรกร	2	0.7
รับจ้าง	73	27.3
ค้าขาย	76	28.5
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	107	40.1
อื่นๆ	9	3.4
<b>จำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่มีรายได้ (คน)</b>		
0	3	1.1
1	63	23.6
2	123	46.1
3	43	16.1
4	21	7.9
5	8	3.0
6	3	1.1
7	1	0.4
8	2	0.7
Mean =2.26 , S.D.= 1.23		
<b>ระดับรายได้บุคคลเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)</b>		
0	106	39.7
1 - 2,500	222	8.2
2,501 – 5,000	80	30.0
5,001 – 7,500	19	7.1
7,501 – 10,000	25	9.4
>10,000	15	5.6
Mean = 3,973.97, S.D = 7,495.62		

ตาราง 4 (ต่อ)

ข้อมูลด้านเศรษฐกิจ	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
ระดับรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน (บาท)		
0	2	0.7
1 - 5,000	69	25.8
5,001 – 10,000	72	27.0
10,001 – 15,000	31	11.6
15,001 – 20,000	38	14.2
20,001 – 25,000	13	4.9
25,001 – 30,000	21	7.9
>30,000	21	7.9
Mean = 16,082.02 , S.D = 18,225.59		

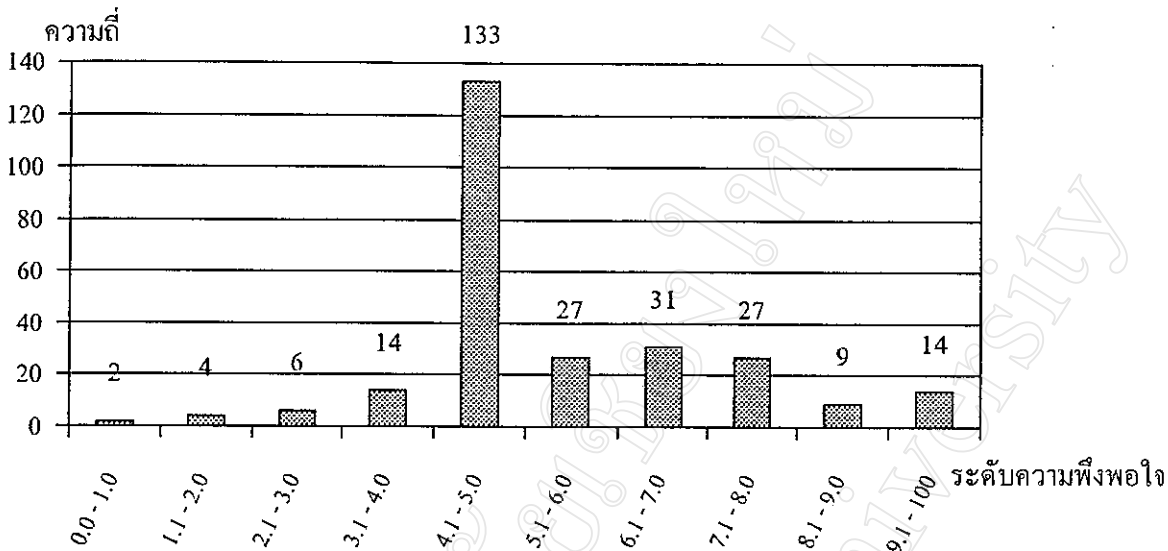
หมายเหตุ ระดับรายได้บุคคลเฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง ระดับค่าเฉลี่ยของจำนวนเงินที่แต่ละบุคคลได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการทำงาน หรือ ได้รับจากบุคคลอื่นที่ไม่ใช่สมาชิกในครัวเรือนเดียวกัน

รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง ระดับค่าเฉลี่ยผลรวมของรายได้จากสมาชิกทุกคนในครัวเรือนรวมกัน

#### 4.1.3 ข้อมูลด้านสุขภาพ

จากรูป 2 คะแนนความพึงพอใจในสุขภาพตนเองของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้จากการวัดโดยวิธี Visual analog scale ที่มีช่วงคะแนนจาก 0.0 ถึง 10.0 โดย กำหนดให้คะแนน 0.0 หมายถึง ความพึงพอใจในสุขภาพตนเองต่ำที่สุด และคะแนน 10.0 หมายถึงความพึงพอใจในสุขภาพตนเองสูงที่สุด พบว่าผู้ป่วยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสุขภาพตนเอง อยู่ที่ระดับ 5 (ร้อยละ 44.9)

รูป 2 ความถี่ความพึงพอใจในสุขภาพตนเอง ของกลุ่มตัวอย่าง 267 คน



จากตาราง 5 สัดส่วนผู้ที่มีโรคประจำตัว และผู้ไม่มีโรคประจำตัวมีความใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 44.2 และร้อยละ 55.8 ตามลำดับ และสาเหตุส่วนใหญ่ที่กลุ่มตัวอย่างมาพบแพทย์ คือ เพื่อรักษาโรค หรืออาการเจ็บป่วย (ร้อยละ 58.8) รองลงมาคือรักษาโรค หรืออาการเรื้อรัง (ร้อยละ 34.1) และมาเพื่อตรวจสุขภาพ (ร้อยละ 7.1)

ตาราง 5 ความถี่ และร้อยละของผู้มีโรคประจำตัว และสาเหตุที่มาพบแพทย์

ตัวแปร	ความถี่ (คน)	ร้อยละ
โรคประจำตัว		
เป็นผู้มีโรคประจำตัว	118	44.2
เป็นผู้ไม่มีโรคประจำตัว	149	55.8
สาเหตุที่มาพบแพทย์		
โรคเรื้อรัง	91	34.1
อาการเจ็บป่วย	157	58.8
ตรวจสุขภาพ	19	7.1



#### 4.2 ข้อมูลความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาล

พบว่า ค่าเฉลี่ยของความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการ ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน ในระดับบริการปัจจุบัน เท่ากับ 54.94 บาท และค่าเฉลี่ยความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เป็น 76.78 บาท ดังนั้นจะเห็นว่าหากมีการพัฒนาคุณภาพบริการให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากขึ้นกลุ่มตัวอย่างก็จะมี ความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลมากขึ้น

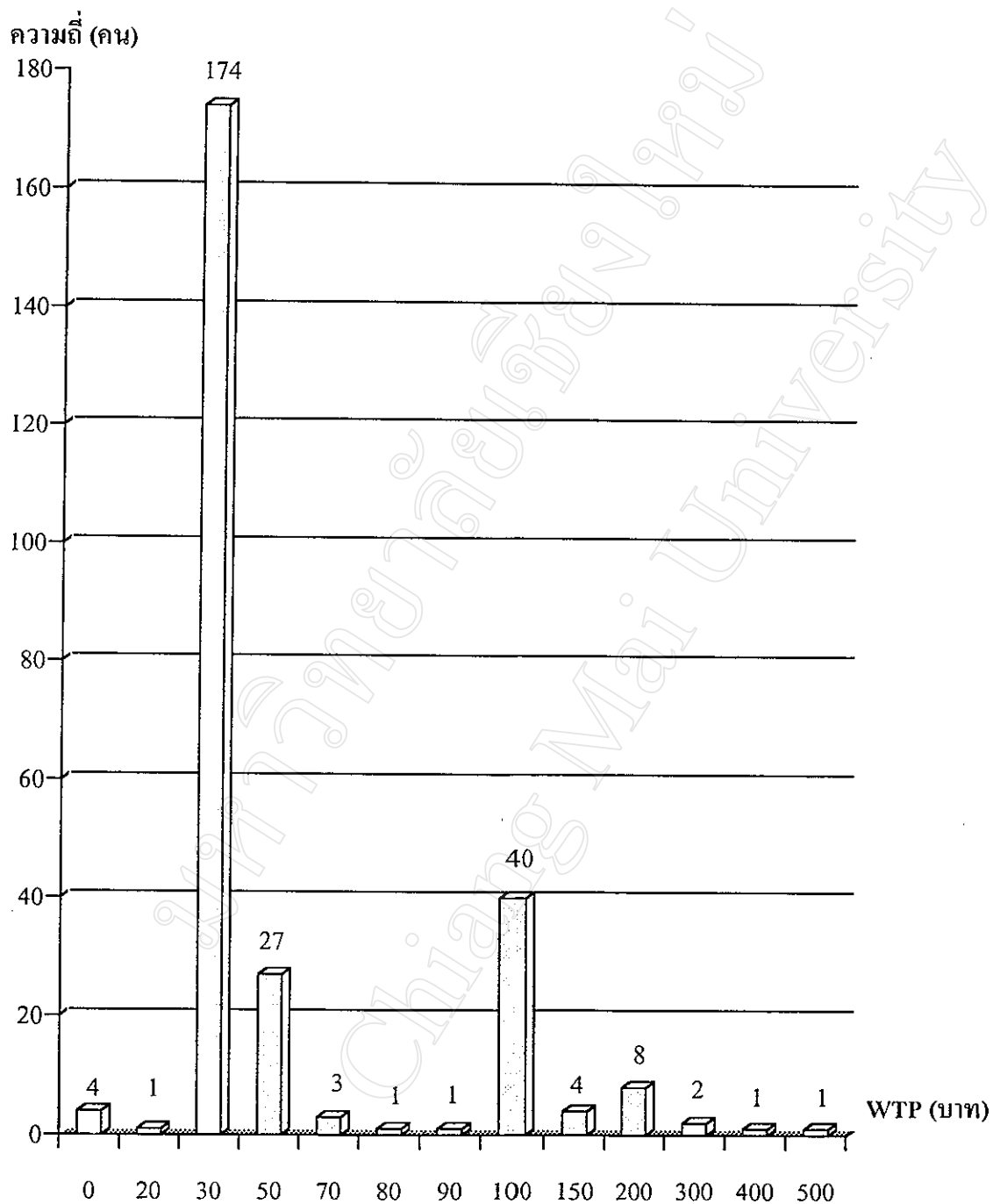
ตาราง 6 ความถี่ และร้อยละของมูลค่าความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1) และในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2)

มูลค่าความเต็มใจจ่าย (บาท)	WTP1		WTP2	
	ความถี่	ร้อยละ	ความถี่	ร้อยละ
0	4	1.5	4	1.5
20	1	.4	1	.4
30	174	65.2	100	37.5
40	0	0.0	1	.4
50	27	10.1	44	16.5
60	0	0.0	4	1.5
70	3	1.1	2	.7
80	1	.4	1	.4
90	1	.4	2	.7
100	40	15.0	72	27.0
120	0	0.0	2	.7
130	0	0.0	1	.4
150	4	1.5	13	4.9
180	0	0.0	1	.4
200	8	3.0	13	4.9
300	2	.7	3	1.1
400	1	.4	1	.4
500	1	.4	2	.7
รวม	267	100	267	100

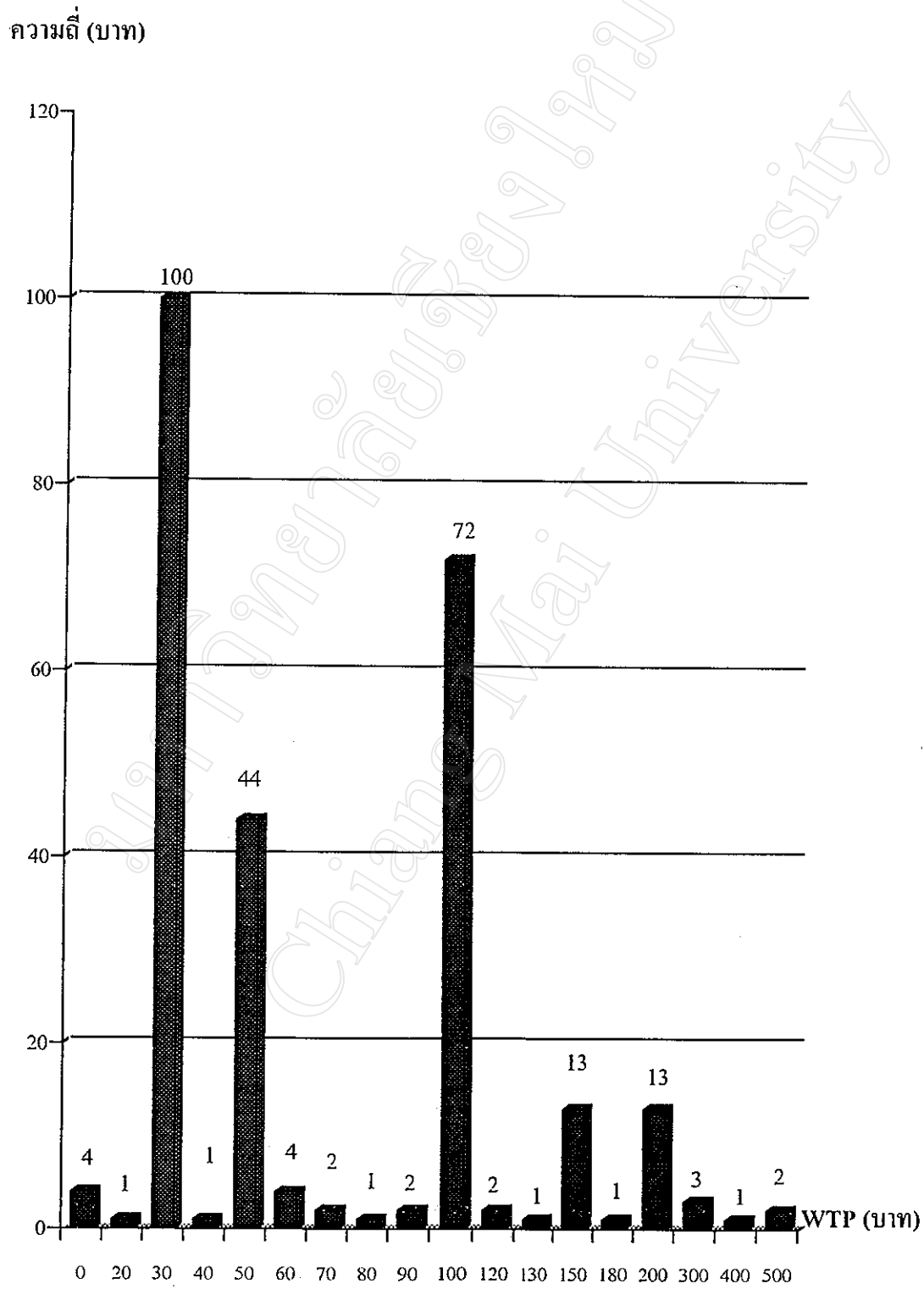
Mean WTP1 = 54.94 , WTP2 = 76.78

S.D WTP1 = 56.45 , WTP2 = 67.60

รูป 3 ความถี่ของมูลค่าความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1)



รูป 4 ความถี่ของมูลค่าความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2)



เมื่อพิจารณา รูป 3 (ความถี่ของค่าความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน, WTP1) พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ถึง 174 ราย (ร้อยละ 65.2) ที่มีความเต็มใจจ่ายในระดับบริการปัจจุบัน เท่ากับ 30 บาท กลุ่มตัวอย่าง 40 ราย (ร้อยละ 15.0) ระบุว่ามีความเต็มใจจ่ายสำหรับระดับบริการปัจจุบันเท่ากับ 100 บาท และมีกลุ่มตัวอย่าง 27 ราย (ร้อยละ 10.1) ระบุว่ามีความเต็มใจจ่ายสำหรับระดับบริการปัจจุบันเท่ากับ 50 บาท ตามลำดับ และจะเห็นว่ามีกลุ่มตัวอย่างถึง 88 ราย (ร้อยละ 33.0) ระบุว่ามีความเต็มใจจ่ายมากกว่า 30 บาท มีเพียง 5 ราย (ร้อยละ 1.9) ที่เห็นว่าควรจ่ายน้อยกว่า 30 บาท

และเมื่อพิจารณา รูป 4 (ความถี่ของค่าความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด, WTP2) มีแนวโน้มความถี่ของค่าความเต็มใจจ่ายคล้ายคลึงกับความเต็มใจจ่ายในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1) คือ พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใหญ่ถึง 100 ราย (ร้อยละ 37.5) ที่มีความเต็มใจจ่ายในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด เท่ากับ 30 บาท กลุ่มตัวอย่าง 72 ราย (ร้อยละ 27.0) ระบุว่ามีความเต็มใจจ่ายสำหรับระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 100 บาท และมีกลุ่มตัวอย่าง 44 ราย (ร้อยละ 16.5) ระบุว่ามีความเต็มใจจ่ายสำหรับระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากับ 50 บาท ตามลำดับ และจะเห็นว่ามีกลุ่มตัวอย่าง ถึง 162 ราย (ร้อยละ 60.7) ระบุว่ามีความเต็มใจจ่ายมากกว่า 30 บาท มีเพียง 5 ราย (ร้อยละ 1.9) ที่เห็นว่าควรจ่ายน้อยกว่า 30 บาท

จากการวิเคราะห์ดูแนวโน้มของความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาล (ตารางที่ 7) เมื่อมีการปรับปรุงคุณภาพของบริการให้สูงขึ้นจนผู้ป่วยมีความพึงพอใจมากที่สุดแล้ว พบว่ากลุ่มตัวอย่างทุกกลุ่มมีความเต็มใจจ่ายในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด สูงกว่าความเต็มใจจ่ายในระดับบริการปัจจุบัน โดยมูลค่าสูงสุดเฉลี่ยของความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลของผู้มารับบริการ ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน ในระดับบริการปัจจุบัน ของกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 54.94 และมูลค่าความเต็มใจจ่ายของกลุ่มตัวอย่างเมื่อมีการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการที่ทำให้ผู้ป่วยเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเป็น 76.78 บาท

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1) และในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2)

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	WTP1	WTP2
<b>เพศ</b>			
ชาย	97	63.61	86.39
หญิง	170	50.00	71.29
<b>อายุ</b>			
15-20 ปี	27	54.44	77.41
21-30 ปี	55	44.45	66.73
31-40 ปี	37	55.68	77.57
41-50 ปี	85	62.71	83.65
51-60 ปี	63	52.54	75.56
<b>ระดับการศึกษา</b>			
ไม่ได้เรียนหนังสือ	9	44.40	71.11
ประถมศึกษาปีที่ 6	87	48.51	72.53
มัธยมต้น หรือ ปวช.	56	60.36	74.29
มัธยมปลาย	41	51.95	69.02
อนุปริญญา / ปวส. / ปวท	21	44.29	82.38
ปริญญาตรี	51	64.90	86.86
สูงกว่าปริญญาตรี	2	150.00	200.00
<b>ระดับรายได้บุคคลเฉลี่ยต่อเดือน</b>			
0	106	48.87	72.74
1 - 2,500	222	42.73	48.64
2,501 – 5,000	80	44.00	62.00
5,001 – 7,500	19	86.32	110.53
7,501 – 10,000	25	91.60	121.20
>10,000	15	73.33	108.67

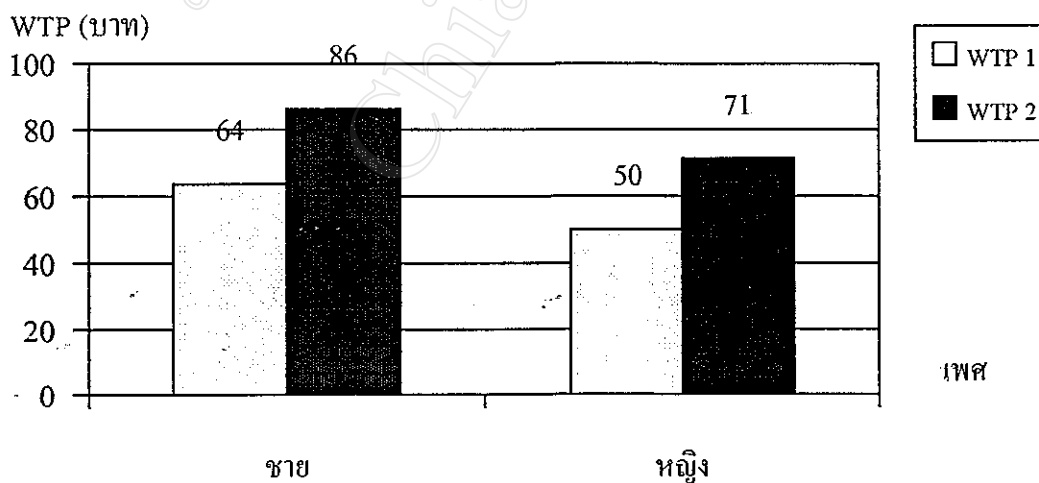
ตาราง 7 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ความถี่	WTP1	WTP2
ระดับรายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน			
0	2	65.00	65.00
1 - 5,000	69	49.50	58.41
5,001 - 10,000	72	43.89	68.61
10,001 - 15,000	31	52.58	75.81
15,001 - 20,000	38	63.95	87.63
20,001 - 25,000	13	46.15	54.62
25,001 - 30,000	21	83.33	135.24
>30,000	21	86.67	103.33
รวม	267	54.94	76.78

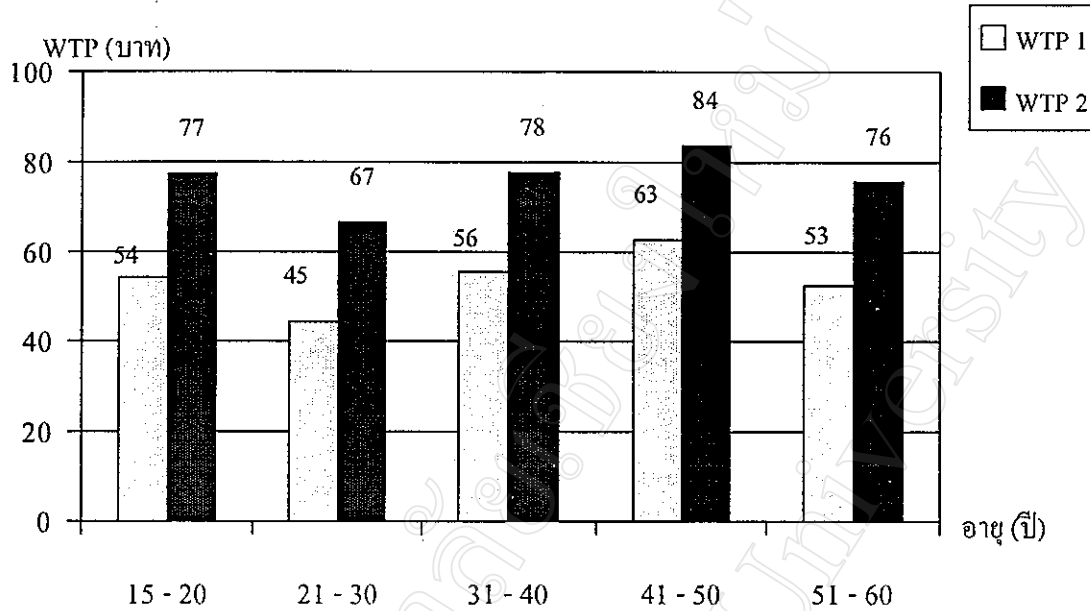
หมายเหตุ ระดับรายได้บุคคลเฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง ระดับค่าเฉลี่ยของจำนวนเงินที่แต่ละบุคคลได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการทำงาน หรือ ได้รับจากบุคคลอื่นที่ไม่ใช่สมาชิกในครัวเรือนเดียวกัน

รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง ระดับค่าเฉลี่ยผลรวมของรายได้จากสมาชิกทุกคนในครัวเรือนรวมกัน

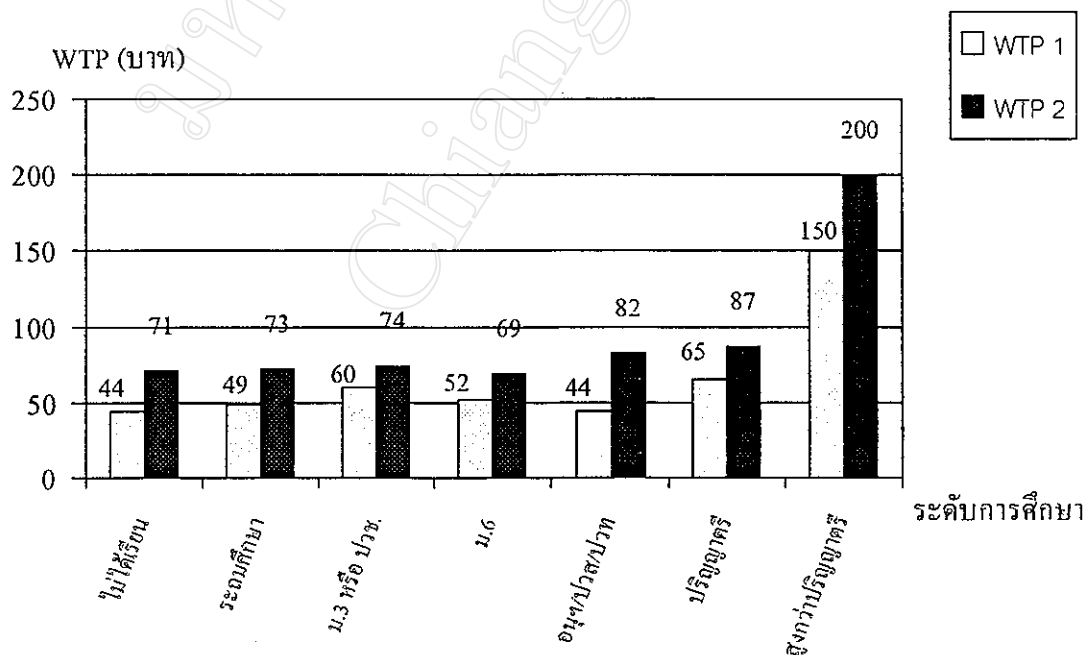
รูป 5 ค่าเฉลี่ยความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1) และในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) จำแนกตามเพศ



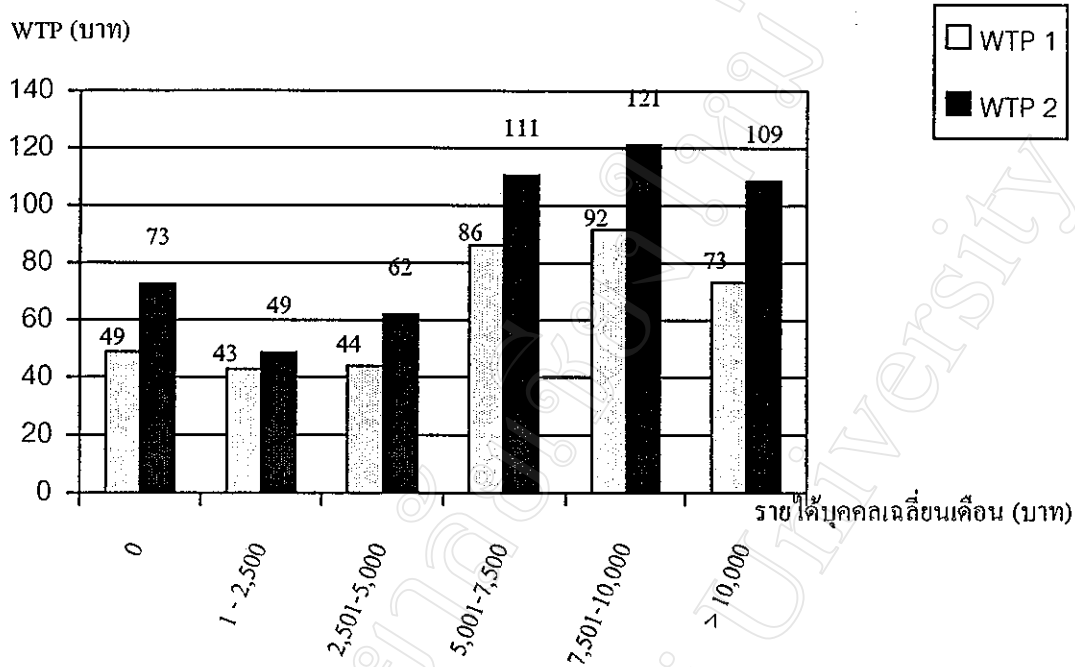
รูป 6 ค่าเฉลี่ยความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1) และในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) จำแนกตามกลุ่มอายุ



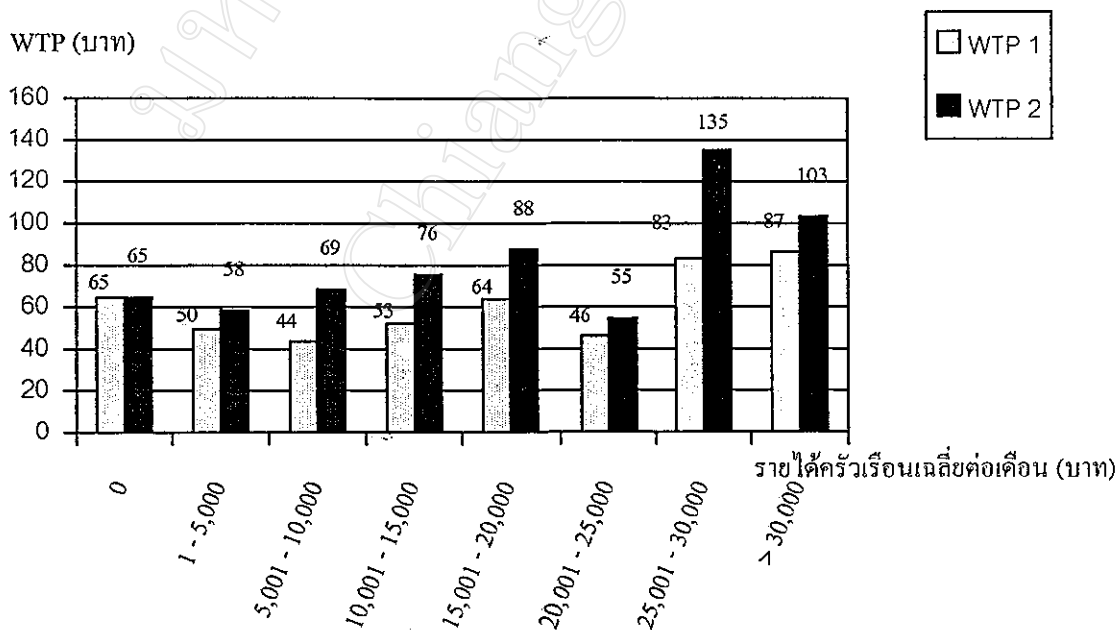
รูป 7 ค่าเฉลี่ยความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1) และในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) จำแนกตามระดับการศึกษา



รูป 8 ค่าเฉลี่ยความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1) และในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) จำแนกตามระดับรายได้บุคคลเฉลี่ยต่อเดือน



รูป 9 ค่าเฉลี่ยความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1) และในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) จำแนกตามระดับรายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน





### 4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่างๆที่คาดว่าจะจะเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาล

จากแบบจำลองมูลค่าความเต็มใจจ่ายที่ได้กำหนดไว้ในบทที่ 3 คือ

$$WTP = f(HP, SP, Y, FM, ED, AGE, G)$$

การทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้นระหว่างตัวแปรอิสระต่างๆ ในแบบจำลอง โดยวิธีพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ของตัวแปรอิสระต่างๆ ในแบบจำลองนี้ ได้แสดงไว้ในตาราง 9

ตาราง 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระต่างๆ

ตัวแปรอิสระ	HP	SP	Y	FM	ED	AGE	G
HP (ความพึงพอใจในสุขภาพตนเอง)	1.000						
SP (ความพึงพอใจในการบริการ)	-.022	1.000					
Y (รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน)	.096	-.045	1.000				
FM (ขนาดของครัวเรือน)	.031	-.005	.328**	1.000			
ED (จำนวนปีการศึกษาที่สำเร็จ)	.245**	-.192**	.352**	.089	1.000		
AGE (อายุ)	-.209**	.119	-.247**	-.142*	-.609**	1.000	
G (เพศ)	-.036	.059	-.059	.019	-.246**	.097	1.000

\* p < .05 \*\* p < .01

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต่างๆ ได้แก่ความพึงพอใจในสุขภาพตนเอง (HP) ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ (SP) รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน (Y) ขนาดของครัวเรือน (FM) จำนวนปีการศึกษาที่สำเร็จ (ED) อายุ (AGE) และเพศ (G)

จากการศึกษาพบว่า ตัวแปรอิสระต่างๆ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เช่น ระดับการศึกษา และอายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในสุขภาพตนเอง การศึกษามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ ขนาดของครัวเรือน จำนวนปีการศึกษาที่สำเร็จ และอายุ มีความสัมพันธ์กับรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน อายุมีความสัมพันธ์กับขนาดของครัวเรือน และจำนวนปีการศึกษาที่สำเร็จ มีความสัมพันธ์กับอายุ และเพศ

ซึ่งความสัมพันธ์กันระหว่างกลุ่มตัวแปรต่างๆ ดังที่กล่าวมานี้อาจส่งผลถึงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวอิสระเหล่านี้กับค่าความเต็มใจจ่ายได้

#### 4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาล

ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทำการเก็บข้อมูลทั้งหมดจากกลุ่มตัวอย่าง 267 คน แต่พบว่า มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 6 คน มีรายได้เฉลี่ยของครัวเรือน ที่สูงกว่ากลุ่มตัวอย่างอื่นๆ (ดูภาคผนวก ข) ซึ่งหากนำกลุ่มตัวอย่างนี้ มาวิเคราะห์ร่วมกับกลุ่มตัวอย่างอื่นๆ อาจจะทำให้ค่าที่ได้มีความคลาดเคลื่อนได้มาก ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลครั้งนี้จึงไม่นำกลุ่มตัวอย่างนี้มาวิเคราะห์ร่วมด้วย ทำให้จำนวนตัวอย่างที่ใช้วิเคราะห์ เหลือ 261 คน

##### 4.4.1 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับการบริการในสภาวะปัจจุบัน (WTP1)

จากตาราง 9 พบว่า มี 2 ปัจจัยที่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับปัจจุบัน (WTP1) คือ รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับปัจจุบัน (WTP1) ( $p < .01$ ) และ เพศ มีความสัมพันธ์กับมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับปัจจุบัน (WTP1) ( $p < .05$ ) ส่วนปัจจัยอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับปัจจุบัน (WTP1) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับปัจจุบัน (WTP1) กับตัวแปรอิสระต่างๆ ในการศึกษาครั้งนี้

ปัจจัย	มูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วม ค่ารักษาพยาบาลในระดับปัจจุบัน (WTP1)		
	N	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน	261	.260	.000**
เพศ	261	-.126	.042*
ขนาดของครัวเรือน	261	.102	.102
จำนวนปีการศึกษาที่สำเร็จ	261	.075	.224
ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ	261	.108	.080
ความพึงพอใจในสุขภาพตนเอง	261	.033	.599
อายุ	261	.038	.544

\* p < .05 \*\* p < .01

จากตาราง 10 พบว่า รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน (Y) และความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ (SP) เป็นตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

ตาราง 10 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย และอันดับนัยสำคัญของตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม คือมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในสภาวะปัจจุบัน (WTP1) โดยวิธี Enter

ตัวแปรอิสระ	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าสถิติ t	นัยสำคัญ
ค่าคงที่ (Constant)	-48.597	-1.302	.194
รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน (Y)	0.001379	3.895	.000
ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ (SP)	1.668	2.012	.045
จำนวนปีการศึกษาที่สำเร็จ (ED)	.671	.700	.485
เพศ (G)	-13.872	-1.907	.058
อายุ (AGE)	.613	1.888	.060
ขนาดของครัวเรือน (FM)	1.064	.526	.600
ความพึงพอใจในสุขภาพตนเอง (HP)	.699	.343	.732

สามารถนำตัวแปรอิสระมาเขียนในรูปสมการถดถอยด้วยวิธีการ Enter ได้ ดังนี้

$$\text{WTP1} = -48.597 + 0.001379(Y) + 1.668(\text{SP}) + .671(\text{ED}) - 13.872(\text{G}) \\ + 0.613(\text{AGE}) + 1.064(\text{FM}) + .699(\text{HP})$$

Adjusted R<sup>2</sup> คือ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับ WTP1 มีค่าเท่ากับ 0.085

Standard Error of the estimate คือ ค่าความคลาดเคลื่อน มีค่าเท่ากับ 54.37

DURBIN-Watson คือ ค่าการทดสอบ Auto correlation มีค่าเท่ากับ 1.917

โดยที่

WTP1	-	มูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับปัจจุบัน
HP	-	ความพึงพอใจในสุขภาพตนเอง
SP	-	ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ
Y	-	รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน
FM	-	ขนาดของครัวเรือน
AGE	-	อายุ
G	-	เพศ
ED	-	จำนวนปีการศึกษาที่สำเร็จ

สมการข้างต้นแสดงว่า ปัจจัยที่กำหนดในแบบจำลองสามารถร่วมกันอธิบายมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับปัจจุบัน (WTP1) ได้ร้อยละ 8.5 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณเท่ากับ 54.37 ค่า DURBIN-Watson เท่ากับ 1.917 ค่าเข้าใกล้ 2 แสดงถึงการไม่มีปัญหา Auto correlation ซึ่งทำให้ค่า WTP1 ที่พยากรณ์ได้จากสมการมีประสิทธิภาพ หากนำตัวแปรอิสระต่าง ๆ ไปวิเคราะห์สมการถดถอยตามวิธีการแบบ Stepwise จะได้แบบจำลองที่มีเฉพาะตัวแปรที่มีนัยสำคัญสูง ดังต่อไปนี้

ตาราง 11 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย และอันดับนัยสำคัญของตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม คือมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับปัจจุบัน (WTP1) โดยวิธี Stepwise

ตัวแปรอิสระ	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าสถิติ t	นัยสำคัญ
ค่าคงที่ (Constant)	-11.822	-4.32	.666
รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน (Y)	0.001368	4.348	.000
ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ (SP)	1.743	2.138	.033
เพศ (G)	-13.966	-1.981	.049

และจากการจัดอันดับนัยสำคัญทางสถิติของตัวแปรอิสระในแบบจำลอง (ตาราง 11) พบว่า ระดับรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ และเพศ มีอิทธิพลต่อการกำหนดมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในสภาวะปัจจุบัน(WTP1) สามารถนำตัวแปรอิสระดังกล่าว ไปเขียนสมการถดถอยด้วยวิธีการ Stepwise ได้ ดังนี้

$$WTP1 = -11.822 + 0.001368(Y) + 1.743(SP) - 13.966(G)$$

Adjusted R<sup>2</sup> คือ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับ WTP1 มีค่าเท่ากับ 0.085

Standard Error of the estimate คือ ค่าความคลาดเคลื่อน มีค่าเท่ากับ 54.35

DURBIN-Watson คือ ค่าการทดสอบ Auto correlation มีค่าเท่ากับ 1.924

โดยที่

- WTP1 - มูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับปัจจุบัน
- Y - รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน
- SP - ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ
- G - เพศ

สมการข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว สามารถร่วมกันอธิบายการเปลี่ยนแปลงของมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับปัจจุบัน (WTP1) ได้ร้อยละ 8.5 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณเท่ากับ 54.35 ค่า DURBIN-Watson เท่ากับ 1.924 ค่าเข้าใกล้ 2 แสดงถึงการไม่มีปัญหา Auto correlation ซึ่งทำให้ค่า WTP1 ที่พยากรณ์ได้จากสมการมีประสิทธิภาพ

จากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ประมาณ โดยวิธี Stepwise สามารถอธิบายอิทธิพลของตัวแปรอิสระคือ รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน (Y) ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ (SP) และเพศ (G) ได้ดังนี้

รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .01$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.001368 โดยมีเครื่องหมายค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์โดยตรงกับมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1) กล่าวคือ ผู้ป่วยที่อยู่ในครัวเรือนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูง ก็จะมีมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1) สูงตามไปด้วย

ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ มีความสัมพันธ์กับ มูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 1.743 โดยมีเครื่องหมายค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์โดยตรงกับมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1) กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับสูง ก็จะอยู่ในกลุ่มที่มีมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1) สูงด้วย

เพศ มีความสัมพันธ์กับ มูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ -13.966 โดยมีเครื่องหมายค่าสัมประสิทธิ์เป็นลบ ซึ่งแสดงถึงปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์เชิงผกผันกับมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1) กล่าวคือ ผู้ชายมีความเต็มใจจ่ายมากกว่าเพศหญิงดังนั้นในกลุ่มที่มีเพศชายอยู่มากจึงมีความเต็มใจจ่ายที่มากขึ้น (การศึกษานี้ ได้กำหนดตัวแปรเพศ ให้ชาย = 0 และหญิง = 1)

จากปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน จะเห็นได้ว่า ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากที่สุด ดังนั้นหากมี

การพัฒนาคุณภาพการบริการให้กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับเพิ่มมากขึ้น ก็จะได้มูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการปัจจุบัน (WTP1) เพิ่มขึ้น

#### 4.4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความเต็มใจจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับการบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2)

จากตาราง 12 พบว่า มี 2 ปัจจัยที่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับการบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) คือ รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์กับมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) ( $p < .01$ ) และ ขนาดของครัวเรือน มีความสัมพันธ์กับมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับการบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) ( $p < .05$ ) ส่วนปัจจัยอื่นๆ มีความสัมพันธ์กับมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับการบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ของมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับการบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) กับตัวแปรอิสระต่างๆ ในการศึกษาครั้งนี้

ปัจจัย	มูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาล ในระดับการบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด(WTP2)		
	N	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)
รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน	261	.281	.000**
ขนาดของครัวเรือน	261	.143	.021*
เพศ	261	-.110	.075
ความพึงพอใจในสุขภาพตนเอง	261	.109	.079
ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ	261	.106	.089
จำนวนปีการศึกษาที่สำเร็จ	261	.072	.247
อายุ	261	.021	.736

\*  $p < .05$

\*\*  $p < .01$

จากตาราง 13 พบว่า รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน (Y) เป็นตัวแปรเดียวที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .05$ )

ตาราง 13 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย และอันดับนัยสำคัญของตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม คือมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) โดยวิธี Enter

ตัวแปรอิสระ	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าสถิติ t	นัยสำคัญ
ค่าคงที่ (Constant)	-61.617	-1.387	.167
รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน (Y)	0.001727	4.100	.000
ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ (SP)	1.894	1.919	.056
เพศ (G)	-15.161	-1.751	.081
อายุ (AGE)	.653	1.690	.092
ความพึงพอใจในสุขภาพตนเอง (HP)	4.040	1.666	.097
ขนาดของครัวเรือน (FM)	2.670	1.108	.269
จำนวนปีการศึกษาที่สำเร็จ (ED)	.257	.225	.822

สามารถนำตัวแปรอิสระมาเขียนสมการถดถอยด้วยวิธีการ Enter ได้ ดังนี้

$$\text{WTP2} = -61.617 + 0.001727(Y) + 1.894(SP) - 15.161(G) + .653(AGE) + 4.040(HP) + 2.670(FM) + .257(ED)$$

Adjusted R<sup>2</sup> คือ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับ WTP2 มีค่าเท่ากับ 0.101

Standard Error of the estimate คือ ค่าความคลาดเคลื่อน มีค่าเท่ากับ 64.61

DURBIN-Watson คือ ค่าการทดสอบ Auto correlation มีค่าเท่ากับ 1.893

โดยที่

WTP2 - มูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด



HP	-	ความพึงพอใจในสุขภาพตนเอง
PS	-	ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ
Y	-	รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน
FM	-	ขนาดของครัวเรือน
AGE	-	อายุ
G	-	เพศ
ED	-	จำนวนปีการศึกษาที่สำเร็จ

สมการข้างต้นแสดงว่า ปัจจัยทุกตัวที่กำหนดในแบบจำลองสามารถร่วมกันอธิบายมูลค่าของเงินที่ผู้ป่วยเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายค่ารักษาพยาบาลในระดับที่ทำให้มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) ได้ ร้อยละ 10.1 และมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณเท่ากับ 64.61 ค่า DURBIN-Watson เท่ากับ 1.893 ค่าเข้าใกล้ 2 แสดงถึงการไม่มีปัญหา Auto correlation ซึ่งทำให้ค่า WTP2 ที่พยากรณ์ได้จากสมการมีประสิทธิภาพ เมื่อนำตัวแปรอิสระต่างๆ ไปวิเคราะห์สมการถดถอยตามวิธีการแบบ Stepwise จะได้แบบจำลองที่มีเฉพาะตัวแปรที่มีนัยสำคัญสูง ดังต่อไปนี้

ตาราง 14 ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย และอันดับนัยสำคัญของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตามคือ มูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) โดยวิธี Stepwise

ตัวแปรอิสระ	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าสถิติ t	นัยสำคัญ
ค่าคงที่ (Constant)	-11.939	-3.66	.715
รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน (Y)	0.1817	4.817	.000
ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ (PS)	1.950	1.996	.047

และจากการจัดอันดับนัยสำคัญทางสถิติของตัวแปรอิสระในแบบจำลองพบว่า ระดับรายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน และความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ มีอิทธิพลต่อการกำหนดมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) สามารถนำตัวแปรอิสระดังกล่าว ไปเขียนสมการถดถอยด้วยวิธีการ Stepwise ได้ ดังนี้

$$WTP2 = -11.939 + 0.0817(Y) + 1.950(PS)$$

Adjusted R<sup>2</sup> คือ ค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ กับ WTP2 มีค่าเท่ากับ .086

Standard Error of the estimate คือ ค่าความคลาดเคลื่อน มีค่าเท่ากับ 65.25

DURBIN-Watson คือ ค่าการทดสอบ Auto correlation มีค่าเท่ากับ 1.949

โดยที่

WTP 2	-	มูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด
Y	-	รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน
PS	-	ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ

สมการข้างต้นแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยที่กำหนดในแบบจำลองสามารถอธิบาย มูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) ได้ ร้อยละ 8.6 มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณเท่ากับ 65.25 ค่า DURBIN-Watson เท่ากับ 1.949 ค่าเข้าใกล้ 2 แสดงถึงการไม่มีปัญหา Auto correlation ซึ่งทำให้ค่า WTP2 ที่พยากรณ์ได้จากสมการมีประสิทธิภาพ

จากค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยที่ประมาณโดยวิธี Stepwise สามารถอธิบายอิทธิพลของตัวแปรอิสระคือ รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน (Y) และความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ (SP) ที่มีผลต่อ มูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) ได้ดังนี้

รายได้ของครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน มีผลต่อมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p < .01$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 0.0817 โดยมีเครื่องหมายค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก แสดงว่า ปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์โดยตรงกับมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในกลุ่มที่มีรายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือนสูง ก็จะเป็นกลุ่มที่มีมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) สูงด้วย

ความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับมีความสัมพันธ์กับมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) ( $p < .05$ ) มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 1.950 โดยมีเครื่องหมายค่าสัมประสิทธิ์เป็นบวก แสดงว่าปัจจัยดังกล่าวมีความสัมพันธ์โดยตรงกับมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับสูง ก็จะมีมูลค่าความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลในระดับบริการที่มีความพึงพอใจมากที่สุด (WTP2) สูงตามไปด้วย

#### 4.5 ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการของศูนย์สุขภาพชุมชน

##### 4.5.1 ความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับจากศูนย์สุขภาพชุมชน

จากการศึกษาความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับจากศูนย์สุขภาพชุมชน ได้มีการศึกษาแยกเป็น 4 ด้าน คือ การเข้าถึงบริการ ความสะดวกสบายทางกายภาพ มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ และการให้บริการรักษา โดยการวัดด้วย Rating scale เมื่อ 5 แสดงถึง การบริการนั้นตรงตามความคาดหวังมากที่สุด 4 แสดงถึง การบริการนั้นตรงตามความคาดหวังมาก 3 แสดงถึงการบริการนั้นตรงตามความคาดหวังปานกลาง 2 แสดงถึง การบริการนั้นตรงตามความคาดหวังน้อย และ 1 หมายถึง การบริการนั้นตรงตามความคาดหวังน้อยที่สุด ซึ่งจะแนบเฉลี่ยสำหรับแต่ละด้าน ได้แสดงในตาราง 15 พบว่าในแต่ละศูนย์บริการสุขภาพชุมชนมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านใกล้เคียงกันมาก โดย ศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่จะมีคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงที่สุด และสูงกว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยจากศูนย์สุขภาพชุมชนทั้ง 3 แห่ง

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากศูนย์สุขภาพชุมชน

ความพึงพอใจ	คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย จากศูนย์ฯ ทั้ง 3 แห่ง	คะแนนความพึงพอใจแยกตามศูนย์ฯ		
		รพ.มหาราช นครเชียงใหม่	ศรีวิชัย	ประจักษ์ เชียงใหม่
1. การเข้าถึงบริการ	3.90	3.92	3.85	3.85
2. ความสะดวกสบาย ทางกายภาพ	4.01	4.05	3.95	3.83
3. มนุษย์สัมพันธ์ของ ผู้ให้บริการ	4.15	4.31	4.25	4.19
4. การให้บริการการ รักษา	4.11	4.24	4.13	4.14

#### 4.5.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการปรับปรุงบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน

ในการศึกษาความเต็มใจจ่ายสำหรับการจ่ายร่วมค่ารักษาพยาบาลของกลุ่มตัวอย่างที่มา  
รับบริการรักษา ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน ในเครือข่ายของโรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ ได้มีการ  
ศึกษาถึงความพึงพอใจในบริการซึ่งเป็นตัวแปรที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับความเต็มใจจ่าย จากการ  
ศึกษาดังกล่าวนอกจากทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากศูนย์สุขภาพชุมชนซึ่ง  
ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในบริการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.99 และยังได้รับ  
ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งข้อเสนอแนะดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการ  
บริการเพื่อให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากศูนย์สุขภาพชุมชนมากยิ่งขึ้น

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการรักษา ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลมหาราชนคร  
เชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้ให้ข้อเสนอแนะด้านต่างๆ ดังจะได้นำเสนอ  
ตามตาราง 16 ดังนี้

ตาราง 16 แสดงข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการรักษา ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน  
โรงพยาบาลมหาราชนครเชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 194 คน

หัวข้อที่ต้องการปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. การเข้าถึงบริการ	1. ให้มีบริการรถรับส่งจากในชุมชน	1	0.52
	2. เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง	11	5.67
	3. สามารถใช้บัตรทองกับทุกสถานบริการ	1	0.52
2. ความสะดวกสบายทาง กายภาพ	1. ดูแลภายในสถานที่ให้สะอาด	2	1.03
	2. ปรับปรุงขยายอาคารให้อากาศถ่ายเทได้สะดวก	2	1.03
	3. มีการประชาสัมพันธ์ศูนย์ และมีป้ายของศูนย์ฯ บอกชัดเจน	2	1.03
	4. ในห้องน้ำควรมีสบู่ล้างมือ	1	0.52
	5. จัดให้มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ	6	3.09
3. มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้ บริการ	1. แพทย์ควรให้การเอาใจใส่คนไข้มากขึ้น	1	0.52
4. การให้บริการรักษา	1. จัดให้มีแพทย์มากขึ้น	2	1.03
	2. ให้บริการอย่างรวดเร็ว	2	1.03
	3. มีแนวทางให้แพทย์แต่ละคนสามารถวินิจฉัยได้ ตรงกัน	1	0.52
	4. ให้ความกระจ่างในการรักษา (โดยเฉพาะนักศึกษาแพทย์)	1	0.52
	5. ให้บริการที่ครอบคลุมมากขึ้น	2	1.03
	6. มีความพร้อมด้านปริมาณและคุณภาพยา	6	3.09
	7. ให้คำแนะนำในการใช้ยาและผลข้างเคียง	1	0.52
	8. เพิ่มอุปกรณ์ในการตรวจรักษา	1	0.52
5. อื่นๆ	1. จ่ายค่าบริการตามความรุนแรงของโรค	3	1.55
	2. มีบริการอยู่ในจุดเดียวกัน (การตรวจในห้อง ปฏิบัติการ, เอกซเรย์)	1	0.52
	3. บอกขั้นตอนการทำงานให้ผู้รับบริการทราบ	1	0.52
	4. มีประวัติการรักษาให้กรณีไปใช้บริการที่อื่น		
ไม่แสดงความคิดเห็น		145	74.74
รวม		194	100.00

กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการรักษา ณ ศูนย์สุขภาพชุมชน โรงพยาบาลมหาราชนคร เชียงใหม่ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทั้งหมด 194 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด 49 คน (25.26%) โดยได้ให้ข้อเสนอแนะด้านต่างๆ ดังนี้ เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ ได้มากขึ้น ควรขยายเวลาเปิดให้บริการนอกเวลาราชการ ควรจัดให้มีบริการรับส่ง การคิดค่าบริการ ควรจ่ายตามโรคที่เป็นหรือความรุนแรงของโรค และบัตรทองควรใช้ได้ทุกๆสถานบริการ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายทางกายภาพ ควรมีการประชาสัมพันธ์ศูนย์สุขภาพชุมชนมากขึ้น ควรมีป้ายบอกอย่างชัดเจนเนื่องจากศูนย์ฯหายาก อาคารแคบ อากาศถ่ายเทไม่ค่อยสะดวก ควรขยายบริเวณศูนย์ฯ ให้กว้างขึ้น และควรมีปรับปรุงการดูแลความสะอาดภายในสถานที่ ในห้องน้ำควรมีสบู่ล้างมือ นอกจากนี้ยังมีปัญหาที่จอดรถไม่พอเพียง สำหรับด้านมนุษยสัมพันธ์ของผู้ให้บริการกลุ่มตัวอย่าง ได้ให้ข้อเสนอแนะว่าการให้บริการของแพทย์ควรเอาใจใส่มากขึ้น ด้านการให้บริการรักษา ควรให้บริการที่รวดเร็วกว่านี้โดยน่าจะเพิ่มจำนวนแพทย์ให้มีมากขึ้น ควรมีแนวทางการวินิจฉัยให้แพทย์สามารถวินิจฉัยได้ตรงกัน โดยเฉพาะนักศึกษาแพทย์ควรให้ความกระข่างในการรักษาแก่ผู้ป่วย ควรมีประวัติการรักษาพยาบาลให้ผู้ป่วยทราบ เจ้าหน้าที่ควรบอกขั้นตอนการทำงานของสถานบริการให้ผู้ป่วยทราบด้วย การให้บริการในศูนย์ฯ ควรครอบคลุมทุกบริการโดยให้มีการให้บริการอยู่ในจุดเดียวกัน เช่น การตรวจทางห้องปฏิบัติการ การเอกซเรย์ เพิ่มอุปกรณ์ในการตรวจรักษาให้มีความพร้อมมากขึ้น โดยเฉพาะด้านยา เกสซักรควรให้คำแนะนำในการใช้ยา และผลข้างเคียงจากยาให้ผู้ป่วยทราบทุกครั้ง

กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการรักษา ณ ศูนย์บริการสาธารณสุขศรีวิชัย ได้ให้ข้อเสนอแนะ  
ดังนี้

ตาราง 17 ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการรักษา ณ ศูนย์บริการสาธารณสุขศรีวิชัย  
จำนวน 53 คน

หัวข้อที่ต้องการปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. การเข้าถึงบริการ	1. ควรขยายเวลาเปิดทำการ เป็น		
	- 09.00-16.00 น.	8	15.09
	- 08.00-20.00 น.	1	1.89
	- 24 ชั่วโมง	2	3.77
	- เพิ่มเวลาตรวจช่วง 12.00-13.00 น.	2	3.77
2. ปรับลดขั้นตอนการทำบัตรให้สะดวกขึ้น	2. ปรับลดขั้นตอนการทำบัตรให้สะดวกขึ้น	1	1.89
	3. มีการแยกเก็บเงินตามระดับรายได้	1	1.89
	2. ความสะดวกสบายทางกายภาพ		
3. มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ	1. จัดพื้นที่ภายในศูนย์ให้เป็นสัดส่วน	2	3.77
	1. แพทย์มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่ผู้ป่วย	4	7.55
4. การให้บริการรักษา	1. ให้การตรวจรักษาตรงกับโรค	1	1.89
	2. ปรับขั้นตอนการตรวจให้สะดวกรวดเร็วขึ้น	2	3.77
	3. แพทย์มาทำงานตรงเวลา	1	1.89
	4. มีแพทย์ประจำศูนย์อย่างน้อย 2 คน	1	1.89
5. อื่นๆ	1. ควรจะมีบัตรสุขภาพ 500 บาท	1	1.89
ไม่แสดงความคิดเห็น		26	49.06
รวม		53	100.0

กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการรักษา ณ ศูนย์บริการสาธารณสุขศรีวิชัย ทั้งหมด 53 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด 27 คน (ร้อยละ 50.94) โดยได้ให้ข้อเสนอแนะด้านต่างๆ ดังนี้

เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการมากขึ้น ควรขยายเวลาเปิดให้บริการตรวจรักษา และปรับลดขั้นตอนในการติดต่อกับศูนย์ฯ เพื่อให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น นอกจากนี้การเก็บค่ารักษาควรมีการแยกเก็บตามรายได้ผู้ป่วยถ้ารายได้น้อยควรปรับลดหรือไม่ต้องให้จ่ายเลย และควรมีบัตรสุขภาพ 500 บาทไว้เหมือนเดิมสำหรับผู้ที่มีความสามารถจ่ายได้ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายทางกายภาพ ควรปรับพื้นที่ในศูนย์ฯ ให้เป็นสัดส่วนมากขึ้น เพื่อพัฒนามนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่โดยเฉพาะแพทย์ผู้ให้การรักษาควรกระตือรือร้นและเอาใจใส่ผู้ป่วยให้มากขึ้น และในการให้การรักษาควรสร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้ป่วยโดยเฉพาะนักศึกษาแพทย์ ควรมีแพทย์ประจำ 2 คนเนื่องจากถ้ามีแพทย์คนเดียวจะตรวจได้ช้า และแพทย์ควรมาให้ตรงเวลา

กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการรักษา ณ ศูนย์บริการสาธารณสุขประจวบคีรีขันธ์ใหม่ ได้ให้ข้อเสนอแนะด้านต่างๆ ดังนี้

ตาราง 18 ข้อเสนอแนะจากกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการรักษา ณ ศูนย์บริการสาธารณสุขประจวบคีรีขันธ์ใหม่ จำนวน 20 คน

หัวข้อที่ต้องการปรับปรุง	ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. การเข้าถึงบริการ	1. เปิดให้บริการ 09.00 – 16.00 น.	4	20.00
2. ความสะดวกสบายทางกายภาพ	1. ปรับปรุงเรื่องความสะดวกของศูนย์ฯ	1	5.00
	2. ปรับปรุงอาคารเดิมให้มีความสวยงามขึ้น	1	5.00
	3. ต่อเติมอาคารให้กว้างขึ้น	1	5.00
3. มนุษย์สัมพันธ์ของผู้ให้บริการ			
4. การให้บริการรักษา	1. ให้การบริการที่รวดเร็วขึ้น	1	5.00
5. อื่นๆ	1. จ่ายค่าบริการตามความรุนแรงของโรค	1	5.00
ไม่แสดงความคิดเห็น		11	55.00
รวม		20	100.00



กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการรักษา ณ ศูนย์บริการสาธารณสุขประตู่เชียงใหม่ ทั้งหมด 20 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด 9 คน (45.00%) โดยได้ให้ข้อเสนอแนะด้านต่างๆ ดังนี้

เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงบริการมากขึ้นควร ขยายเวลาเปิดทำการให้บริการรักษาเพิ่มเติม 8.00น.- 12.00 เป็นเปิดให้บริการ ถึง 16.00 น. สำหรับการจ่ายค่าบริการน่าจะพิจารณาให้จ่ายค่าบริการตามโรคที่เป็น ด้านสภาพแวดล้อมเนื่องจากเป็นอาคารเก่า ควรปรับปรุงให้สวยงามโดยเน้นเรื่องความสะดวก และควรต่อเติมให้กว้างขึ้น ในด้านการให้บริการควรเพิ่มความสะอาด และรวดเร็วยิ่งขึ้น