

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้ผู้วิจัยจะได้นำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ในการสัมภาษณ์ ผู้ที่เคยรับบริการที่สถานีอนามัยในรอบปีที่ผ่านมา จากประชากรทั้งสิ้น 7,375 คน และได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 379 คน จากนั้นผู้วิจัยได้นำแบบสัมภาษณ์มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ (SPSS for Windows) และนำเสนอผลการวิเคราะห์ในรูปของการบรรยายประกอบตารางตามวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยการจัดบริการตามการรับรู้ และปัจจัยคุณภาพบริการตามการรับรู้ ของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัย ในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด
3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัย ในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัย ในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด
5. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยด้านการจัดบริการและปัจจัยด้านคุณภาพบริการตามการรับรู้ ของผู้รับบริการที่สถานีนอนามัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการที่สถานีนอนามัย ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และถิ่นที่อยู่อาศัย ปัจจัยด้านการจัดบริการตามการรับรู้ ได้แก่ สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากรและขั้นตอนการบริการ ปัจจัยด้านคุณภาพบริการตามการรับรู้ ได้แก่ ความสามารถเข้าถึงบริการ ความเชื่อมั่นต่อบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ และ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ ได้ผลการศึกษาวิจัย ดังต่อไปนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการที่สถานีนอนามัยใน กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง 379 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.20 เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.80

อายุ พบว่า ผู้รับบริการที่สถานีนอนามัยอายุเฉลี่ย 47.37 ปี ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 14.55 อายุต่ำสุด 15 ปี อายุสูงสุด 86 ปี ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 25 – 50 ปี คิดเป็น ร้อยละ 50.92 รองลงมาได้แก่ อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 42.21 ส่วนอายุน้อยกว่า 25 ปี มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 6.86

การศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่สถานีนอนามัยส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับประถมศึกษาลงมา คิดเป็นร้อยละ 74.67 รองลงมาได้แก่ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 20.58 ส่วนระดับอนุปริญญา/ปวส. ขึ้นไป มีน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 4.74

อาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่สถานีนอนามัยส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกรกรรม คิดเป็นร้อยละ 75.46 รองลงมาได้แก่อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 10.81 ส่วนอาชีพที่น้อยที่สุดคืออาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจและอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 3.16 เท่ากัน

รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้รับบริการที่สถานีนอนามัยส่วนใหญ่ มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.56 รองลงมาคือรายได้ 3,000 – 6,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.95 ส่วนรายได้น้อยที่สุดคือรายได้ 12,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.78

ถิ่นที่อยู่อาศัย พบว่า ผู้รับบริการที่สถานีนอนามัยส่วนใหญ่อาศัยอยู่ที่หมู่บ้านที่ตั้งสถานีนอนามัย คิดเป็นร้อยละ 53.82 ส่วนที่อาศัยอยู่ที่หมู่บ้านอื่น คิดเป็นร้อยละ 46.17 (ดังแสดงในตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (n = 379)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	151	39.80
หญิง	228	60.20
2. อายุ		
< 25 ปี	26	6.86
≥ 25 - 50 ปี	193	50.92
51 ปีขึ้นไป	160	42.21
$\bar{X} = 47.37$ $SD = 14.55$ $Min = 15$ $Max = 86$		
3. การศึกษา		
ประถมศึกษาลงมา	283	74.67
มัธยมศึกษา/ปวช.	78	20.58
อนุปริญญา/ปวศ. ขึ้นไป	18	4.74
4. อาชีพ		
เกษตรกรรวม	286	75.46
รับจ้างทั่วไป	41	10.81
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	3.16
ค้าขาย	14	3.69
นักเรียน นักศึกษา	14	3.69
อื่น ๆ	12	3.16
5. รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน		
≤ 3,000 บาท	203	53.56
3,001 - 6,000 บาท	159	41.95
6,001 - 9,000 บาท	9	2.37
9,001 - 12,000 บาท	5	1.31
12,001 ขึ้นไป	3	0.78

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
6.ถิ่นที่อยู่อาศัย		
หมู่บ้านที่ตั้งสถานีอนามัย	204	53.82
หมู่บ้านอื่น	175	46.17

1.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการจัดบริการตามการรับรู้

ผลการวิเคราะห์การจัดบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการทั้ง 4 ด้าน จำนวน 17 ข้อ พบว่า การจัดบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยโดยรวมมีคะแนนการรับรู้อยู่ระหว่าง 4 – 17 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 14.73 คะแนน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เท่ากับ 2.33 คะแนน สูงสุด เท่ากับ 17 คะแนน และคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 4 คะแนน ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการรับรู้อยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 92.08 รองลงมาคือระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.86 และระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 1.05 (ดังแสดงในตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 แสดงร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับการจัดบริการตามการรับรู้

ระดับการจัดบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ	ร้อยละ
1) ระดับต่ำ (ค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 0 – 6)	1.05
2) ระดับปานกลาง (ค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 7 – 11)	6.86
3) ระดับดี (ค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 12 – 17)	92.08
รวม	100.0 (379)
$\bar{X} = 14.73$ S.D. = 2.33 Min = 4 Max = 17	

เมื่อพิจารณาข้อคำถามการจัดบริการตามการรับรู้รายข้อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับรู้เกี่ยวกับเจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา คิดเป็นร้อยละ 98.42 (ข้อ 12) รองลงมาคือผู้รับบริการรับรู้เกี่ยวกับมีภาชนะบรรจุยาที่มีรายละเอียดที่เหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 97.63 (ข้อ 8) ส่วนการรับรู้ที่น้อยที่สุดคือ มีเครื่องมือในการตรวจรักษาเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 59.37 (ข้อ 5) (ดังแสดงในตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการจัดบริการตามการรับรู้ (n = 379)

การจัดบริการตามการรับรู้	ร้อยละ		รวม
	ใช่	ไม่ใช่	
สถานที่			
1. การจัดสถานที่เพื่อให้บริการเหมาะสม	92.35	7.65	100
2. สถานที่ขึ้นบันไดและรถตรวจเหมาะสม	89.71	10.29	100
3. สถานที่ตรวจโรคเหมาะสมเป็นส่วนตัว	79.68	20.32	100
4. สถานที่ฉีดยา ทำแผล สะอาด เหมาะสม	90.77	9.23	100
วัสดุอุปกรณ์			
5. มีเครื่องมือในการตรวจรักษาเพียงพอ	59.37	40.63	100
6. มีเอกสาร คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับ โรคแจกผู้รับบริการ	89.97	10.03	100
7. มียาและเวชภัณฑ์เพียงพอ	65.44	34.56	100
8. มีภาษาบรรจรรยาที่มีรายละเอียดการใช้ยาที่เหมาะสม	97.63	2.37	100
ด้านบุคลากร			
9. มีเจ้าหน้าที่สาธารณสุขให้บริการเพียงพอ	81.79	18.21	100
10. เจ้าหน้าที่บอกให้ทราบว่าท่านป่วยเป็นโรคอะไร	90.24	9.76	100
11. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคที่ป่วย	94.99	5.01	100
12. เจ้าหน้าที่แนะนำเกี่ยวกับการใช้ยา	98.42	1.58	100
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีที่ดี	86.21	13.19	100
ขั้นตอนการบริการ			
14. ระยะเวลาตรวจโรคไม่นานเกินไป(ประมาณ 3 นาที)	89.71	10.29	100
15. ขั้นตอนการถามประวัติใช้เวลาเหมาะสม (ประมาณ 3 นาที)	86.81	13.19	100
16. เวลาที่ใช้ในการตรวจรักษาเหมาะสม (ประมาณ 3 นาที)	91.03	8.97	100
17. เวลาในการรอจ่ายเงินและ/หรือรอรับยาเหมาะสม (ประมาณ 3 นาที)	83.64	16.36	100

1.3 ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการตามการรับรู้

ผลการวิเคราะห์คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยจากคำถามทั้งหมด 6 ด้าน จำนวน 20 ข้อ พบว่า คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการมีช่วงคะแนนการรับรู้อยู่ระหว่าง 5 – 19 คะแนน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 16.94 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 2.43 คะแนนสูงสุดเท่ากับ 19 คะแนน คะแนนต่ำสุดเท่ากับ 5 คะแนน การรับรู้โดยรวมอยู่ในระดับดี คิดเป็นร้อยละ 87.87 รองลงมาคือระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 11.08 และระดับต่ำ คิดเป็นร้อยละ 1.05 (ดังแสดงในตารางที่ 6)

ตารางที่ 6 แสดงร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามระดับคุณภาพบริการตามการรับรู้

ระดับคุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการ		ร้อยละ
1) ระดับต่ำ	(ค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 0 – 7)	1.05
2) ระดับปานกลาง	(ค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 8 – 14)	11.08
3) ระดับดี	(ค่าคะแนนอยู่ระหว่าง 15 – 20)	87.87
รวมวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม		100.0 (379)
$\bar{X} = 16.94$ S.D. = 2.43 Min = 5 Max = 19		

เมื่อพิจารณาข้อคำถามคุณภาพบริการตามการรับรู้เป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่รับรู้เกี่ยวกับเชื่อว่าการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ช่วยให้ปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 99.21 (ข้อ 6) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่บอกรายละเอียดของโรคให้เข้าใจและเจ้าหน้าที่บอกขั้นตอนการรักษาให้ท่านทราบ คิดเป็นร้อยละ 97.36 เท่ากัน (ข้อ 18, ข้อ 19) ส่วนการรับรู้น้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการแนะนำเกี่ยวกับโรคเป็นอย่างดี (ข้อ 9) คิดเป็นร้อยละ 69.31 (ดังแสดงในตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 แสดงร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามคุณภาพบริการตามการรับรู้ (n = 379)

คุณภาพบริการตามการรับรู้	ร้อยละ		รวม
	ใช่	ไม่ใช่	
ความสามารถเข้าถึงบริการ			
1. ระยะเวลาในการเดินทางจากบ้านถึงสถานีอนามัยไม่นานเกินไป (ประมาณ 20 นาที)	89.45	10.55	100

คุณภาพบริการตามการรับรู้	ร้อยละ		รวม
	ใช่	ไม่ใช่	
2. ระยะเวลาตั้งแต่เริ่มทำบัตรจนได้รับยาเหมาะสม (ประมาณ 15 นาที)	88.13	11.87	100
3. ท่านเดินทางไปตรวจรักษาที่สถานีนามัยเพราะมีความสะดวก	92.08	7.92	100
4. ท่านเคยได้รับข่าวสารกิจกรรมการให้บริการของสถานีนามัย	91.03	8.97	100
ความเชื่อมั่นต่อบริการ			
5. ท่านเชื่อว่าการรักษาที่ได้รับทำให้อาการทุเลาลงหรือหายจากโรค	91.03	8.97	100
6. ท่านเชื่อว่าการให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ช่วยทำให้ปฏิบัติตัวได้ถูกต้อง	99.21	0.79	100
7. ท่านเชื่อว่าการให้ยาของเจ้าหน้าที่ถูกต้องตรงกับอาการป่วย	89.97	10.03	100
ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ			
8. เจ้าหน้าที่ที่รักษาท่านมีความสามารถในการตรวจรักษาโรค	90.50	9.23	100
9. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการแนะนำเกี่ยวกับโรคเป็นอย่างดี	69.31	3.69	100
10. ท่านมารักษาเพราะได้ยินชื่อเสียงว่าเจ้าหน้าที่รักษาโรคได้ดี	78.10	21.90	100
สิ่งอำนวยความสะดวก			
11. สถานีนามัยมีเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยเพื่อให้บริการ	78.10	2.90	100
12. การจัดห้องต่างๆ เหมาะสมสะดวกต่อการรับบริการ	87.86	12.14	100
13. มีป้ายบอกตามห้องต่างๆ ชัดเจน	83.11	16.89	100
14. มีห้องน้ำเพียงพอแก่ผู้รับบริการ	70.71	29.29	100
การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ			
15. เจ้าหน้าที่รับฟังปัญหาของท่านเป็นอย่างดี	95.25	4.75	100
16. เจ้าหน้าที่ให้ความสะดวกแก่ท่านในการติดต่อประสานบริการ	96.83	3.17	100
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ท่านด้วยสีหน้าที่ยิ้มแย้มไม่บึ้งตึง	87.60	12.40	100

คุณภาพบริการตามการรับรู้	ร้อยละ		รวม
	ใช่	ไม่ใช่	
การตอบสนองต่อผู้รับบริการ			
18. เจ้าหน้าที่บอกรายละเอียดของโรคให้ท่านเข้าใจ	97.36	2.64	100
19. เจ้าหน้าที่บอกขั้นตอนการรักษาให้ท่านทราบ	97.36	2.64	100
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความกระตือรือร้น	83.11	16.89	100

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัย ในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรายด้านจากทั้งหมด 6 ด้าน พบว่า ผู้รับบริการที่สถานีอนามัยมีความพึงพอใจระดับมาก 3 ด้าน ดังนี้ คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ($\bar{X} = 3.60, S.D. = 0.67$) ด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ($\bar{X} = 3.60, S.D. = 0.74$) และด้านค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ($\bar{X} = 4.01, S.D. = 0.77$) ส่วนที่เหลืออีก 3 ด้าน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง ดังนี้ คือ ด้านการประสานบริการ ($\bar{X} = 3.48, S.D. = 0.72$) ด้านอรรถาธิษ และการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.47, S.D. = 0.72$) และด้านคุณภาพบริการ ($\bar{X} = 3.47, S.D. = 0.60$)

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของผู้รับบริการรายข้อของแต่ละด้าน พบว่า ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ ดังต่อไปนี้ คือ ไปใช้บริการที่สถานีอนามัยเพราะเดินทางสะดวก ($\bar{X} = 3.39, S.D. = 0.90$) เมื่อไปใช้บริการไม่ต้องเสียเวลารอนาน ($\bar{X} = 3.42, S.D. = 0.86$) สถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ ($\bar{X} = 3.46, S.D. = 1.10$) มีป้ายแนะนำการใช้บริการทำให้สะดวก ($\bar{X} = 3.22, S.D. = 0.79$) และเมื่อไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่เพียงพอพร้อมให้บริการ ($\bar{X} = 3.18, S.D. = 0.82$)

การประสานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ ดังต่อไปนี้ คือ เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบถึงขั้นตอนการรับบริการ ($\bar{X} = 3.29, S.D. = 0.81$) มีการนัดหมายในการรับบริการครั้งต่อไป ($\bar{X} = 3.39, S.D. = 0.83$) และมีการประสานบริการภายในดี ทำให้บริการรวดเร็วครบถ้วน ($\bar{X} = 3.12, S.D. = 0.88$)

อรรถาธิษและการให้เกียรติของผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ ดังต่อไปนี้ เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดีทำให้อบอุ่นใจ ($\bar{X} = 3.22, S.D. = 0.88$)

เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจซักถามอาการเจ็บป่วยของท่านดี ($\bar{X} = 3.32, S.D. = 0.88$) เจ้าหน้าที่ที่พูดจาด้วยกิริยาวาจาสุภาพ ($\bar{X} = 3.36, S.D. = 0.86$) เจ้าหน้าที่ที่ไม่แสดงความรำคาญเมื่อญาติตามมาดูแล ($\bar{X} = 3.09, S.D. = 0.86$)

ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก 1 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่อธิบายถึงสาเหตุการเจ็บป่วยให้ทราบ ($\bar{X} = 3.53, S.D. = 0.92$) ส่วนข้อที่เหลือผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับปานกลาง ดังต่อไปนี้ คือ เจ้าหน้าที่อธิบายผลการตรวจร่างกายให้ทราบ ($\bar{X} = 3.30, S.D. = 0.83$) เจ้าหน้าที่แนะนำการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรคได้ดี ($\bar{X} = 3.27, S.D. = 0.86$) เจ้าหน้าที่อธิบายวิธีกินยานอกเหนือจากให้ดูหน้าซอง ($\bar{X} = 3.35, S.D. = 0.81$) และเจ้าหน้าที่แนะนำให้กลับมาใหม่หากอาการไม่ดีขึ้น ($\bar{X} = 3.42, S.D. = 0.94$)

คุณภาพบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับปานกลางทุกข้อ ดังต่อไปนี้ คือ เจ้าหน้าที่ตรวจโรคโดยละเอียดและตรงตามอาการป่วย ($\bar{X} = 3.18, S.D. = 0.80$) เจ้าหน้าที่ให้ยาตรงกับโรคและอาการป่วย ($\bar{X} = 3.12, S.D. = 0.88$) เจ้าหน้าที่ให้โอกาสซักถามเกี่ยวกับโรคและการใช้ยา ($\bar{X} = 3.20, S.D. = 0.79$) และเมื่อไปรับบริการจะทำให้ทุเลาลงและหายป่วย ทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.04, S.D. = 0.79$)

ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ทั้ง 2 ข้อ ดังต่อไปนี้ คือ ค่าบริการทางการแพทย์เหมาะสม ($\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.86$) และค่ายาที่ได้รับมีราคาถูก ($\bar{X} = 3.92, S.D. = 0.84$) ซึ่งเป็นความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

สรุปได้ว่า จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอ ทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งความพึงพอใจรายด้านและความพึงพอใจรายข้อ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.33, S.D. = 0.545$) (ดังแสดงในตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง
จังหวัดร้อยเอ็ด

ความพึงพอใจต่อบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ ความพึงพอใจ
ความสะดวกที่ได้รับจากบริการ	3.60	0.67	มาก	
1. ท่านไปใช้บริการที่สถานีอนามัย เพราะเดินทางสะดวก	3.39	0.90	ปานกลาง	7
2. เมื่อไปใช้บริการไม่ต้องเสียเวลารอ นาน	3.42	0.86	ปานกลาง	6
3. สถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ	3.46	1.10	ปานกลาง	4
4. มีป้ายแนะนำการใช้บริการทำให้ สะดวก	3.22	0.79	ปานกลาง	16
5. เมื่อไปรับบริการมีเจ้าหน้าที่เพียงพอ พร้อมให้บริการ	3.18	0.82	ปานกลาง	18
การประสานบริการ	3.48	0.72	ปานกลาง	
6. เจ้าหน้าที่แจ้งให้ทราบถึงขั้นตอนการ รับบริการ	3.29	0.81	ปานกลาง	13
7. มีการนัดหมายในการรับบริการครั้ง ต่อไป	3.39	0.83	ปานกลาง	8
8. มีการประสานบริการภายในดีทำให้ บริการรวดเร็วครบถ้วน	3.12	0.88	ปานกลาง	20
อธยาศัยและการให้เกิดริศของผู้ให้บริการ	3.47	0.72	ปานกลาง	
9. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับดีทำให้ อบอุ่นใจ	3.22	0.88	ปานกลาง	15
10. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจซักถาม อาการเจ็บป่วยของท่านอย่างดี	3.22	0.88	ปานกลาง	11

ความพึงพอใจต่อบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับความพึงพอใจ
11. เจ้าหน้าที่พูดจาด้วยกิริยาวาจาสุภาพ	3.36	0.86	ปานกลาง	9
12. เจ้าหน้าที่ไม่แสดงความรำคาญเมื่อญาติตามมาดูแล	3.09	0.86	ปานกลาง	22
ข้อมูลที่ได้รับจากบริการ	3.60	0.74	มาก	
13. เจ้าหน้าที่อธิบายผลการตรวจร่างกายให้ทราบ	3.30	0.83	ปานกลาง	12
14. เจ้าหน้าที่อธิบายถึงสาเหตุการเจ็บป่วยให้ทราบ	3.53	0.92	มาก	3
15. เจ้าหน้าที่แนะนำการปฏิบัติตัวเกี่ยวกับโรค ได้ดี	3.27	0.86	ปานกลาง	14
16. เจ้าหน้าที่อธิบายวิธีกินยานอกเหนือจากให้ดูหน้าของ	3.35	0.81	ปานกลาง	10
17. เจ้าหน้าที่แนะนำให้กลับมาใหม่หากอาการไม่ดีขึ้น	3.42	0.94	ปานกลาง	5
คุณภาพบริการ	3.47	0.60	ปานกลาง	
18. เจ้าหน้าที่ตรวจโรคโดยละเอียดและตรงตามอาการป่วย	3.18	0.80	ปานกลาง	19
19. เจ้าหน้าที่ให้ยาตรงกับโรคและอาการป่วย	3.12	0.88	ปานกลาง	21
20. เจ้าหน้าที่ให้โอกาสซักถามเกี่ยวกับโรคและการใช้ยา	3.20	0.79	ปานกลาง	17
21. เมื่อไปรับการรักษาจะทำให้ทุเลาลงและหายป่วยทุกครั้ง	3.04	0.79	ปานกลาง	23

ความพึงพอใจต่อบริการ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	อันดับความพึงพอใจ
ค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ	4.01	0.77	มาก	
22. ค่าบริการทางการแพทย์เหมาะสม	3.88	0.86	มาก	2
23. ค่ายาที่ได้รับมีราคาถูก	3.92	0.84	มาก	1
ความพึงพอใจรวม	3.33	0.55	ปานกลาง	

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีนอนมัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างครั้งนี้ เป็นการศึกษเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปร (Bivariate) โดยตัวแปรอิสระการวัดเป็นนามบัญญัติ ได้แก่ เพศ และถิ่นที่อยู่อาศัย ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน จึงใช้สถิติ t -test (Independent) ผลการวิเคราะห์มีรายละเอียด ดังนี้

3.1 เพศ ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างเพศกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีนอนมัย พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการระดับสูงคือ คิดเป็นร้อยละ 86.75 และ 92.10 ตามลำดับ (ดังแสดงในตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 แสดงร้อยละของเพศ จำแนกตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เพศ	
	ชาย	หญิง
ความพึงพอใจในการรับบริการสูง(มากกว่า58)	86.75	92.10
ความพึงพอใจในการรับบริการต่ำ(น้อยกว่าหรือเท่ากับ58)	13.24	7.89
รวม	100.00(151)	100.00(228)
$\bar{X} = 76.69$ S.D. = 12.72 Min = 37 Max = 112		

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวแปรดังกล่าว ด้วยสถิติ t -test (Independent) พบว่า ผู้รับบริการเพศชาย กับ เพศหญิง มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า ผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน (ดังแสดงในตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างเพศชายกับเพศหญิง

	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	151	76.02	13.62	0.82	0.41
หญิง	228	77.14	12.10		

$P > 0.05$

3.2 ถิ่นที่อยู่อาศัย ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างถิ่นที่อยู่อาศัยของผู้รับบริการกับความพึงพอใจ พบว่า ผู้ที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยที่หมู่บ้านตั้งสถานีอนามัย และหมู่บ้านอื่น มีความพึงพอใจระดับสูง คิดเป็นร้อยละ 87.25 และ 93.14 ตามลำดับ (ดังแสดงในตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 แสดงร้อยละของถิ่นที่อยู่อาศัยจำแนกตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ถิ่นที่อยู่อาศัย	
	หมู่บ้านที่ตั้งสถานีอนามัย	หมู่บ้านอื่น
ความพึงพอใจในการรับบริการสูง(มากกว่า58)	87.25	93.14
ความพึงพอใจในการรับบริการต่ำ(น้อยกว่าหรือเท่ากับ58)	12.74	6.85
รวม	100.00(204)	100.00(175)
$\bar{X} = 76.69$ S.D. = 12.72 Min = 37 Max = 112		

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 ตัวแปรดังกล่าวด้วยสถิติ t - test (Independent) พบว่า ผู้รับบริการที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยในหมู่บ้านตั้งสถานีอนามัยและหมู่บ้านอื่น มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 หมายความว่า ผู้รับบริการที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยในหมู่บ้านที่ตั้งสถานีอนามัย และหมู่บ้านอื่นมีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน (ดังแสดงในตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการระหว่างถิ่นที่อยู่อาศัยที่หมู่บ้านที่ตั้งสถานีอนามัยกับที่อาศัยอยู่หมู่บ้านอื่น

	N	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
ชาย	204	77.67	13.20	1.629	0.104
หญิง	175	75.55	12.07		

P > 0.05

สำหรับการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่ม ผลการวิเคราะห์ดังรายละเอียดต่อไปนี้

การวิเคราะห์ความแตกต่างของตัวแปร 1 ตัว ที่มีระดับการวัดแบบกลุ่ม ตั้งแต่ 2 หรือ 3 กลุ่มขึ้นไปกับตัวแปรที่มีระดับการวัดแบบอันดับ เป็นการศึกษาระดับ 2 ตัวแปร (Bivariate analysis) ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ตัวแปรอิสระที่มีระดับการวัดแบบกลุ่ม ได้แก่ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ผู้วิจัยจึงจัดกระทำตัวแปรดังกล่าวให้มีระดับการวัดแบบกลุ่มตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป การวิเคราะห์ส่วนนี้จะทำให้ได้ภาพความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปบ่งชี้กลุ่มเป้าหมายเพื่อหาทางแก้ไขให้เกิดความพึงพอใจ โดยใช้ One – Way ANOVA ส่วนตัวแปรตามคือความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์นำเสนอตามลำดับ ดังนี้

3.3 อายุ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี, 25-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีอนามัยไม่แตกต่างกัน (ดังแสดงในตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามอายุของผู้รับบริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	332.81	2	166.40	1.028	0.359
ภายในกลุ่ม	60883.67	376	161.92		
รวม	61216.49	378			

P > 0.05

3.4 การศึกษา ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีอนามัย จำแนกตามการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาลงมา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. และระดับอนุปริญญา/ปวส.ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงได้ทำการทดสอบต่อ(Follow-up test) โดยใช้วิธีของนิวแมน-คูลส์ เพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการ ที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีความพึงพอใจในระดับมากกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาลงมา

สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษา มัธยมศึกษา/ปวช. มีความพึงพอใจมากกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษา ประถมศึกษาลงมา (ดังแสดงในตารางที่ 14 และ 15)

ตารางที่ 14 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามการศึกษาของผู้รับบริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	726.48	2	363.24	2.258	0.011
ภายในกลุ่ม	60490.00	376	160.87		
รวม	61216.49	378			

P < 0.05

ตารางที่ 15 แสดงผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยทีละคู่

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา ลงมา	มัธยมศึกษา/ ปวช.	อนุปริญญา/ ปวส.ขึ้นไป
		76.17	79.24	73.89
ประถมศึกษาลงมา	76.17	-----	-----*	-----
มัธยมศึกษา/ปวช.	79.24	-----*	-----	-----
อนุปริญญา/ปวส.ขึ้นไป	73.89	-----	-----	-----

หมายเหตุ * คือ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 อาชีพของผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพ

เกษตรกรกรรม รับจ้างทั่วไป ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย นักเรียนนักศึกษา และอื่นๆ มีความพึงพอใจ ในการรับบริการที่สถานีอนามัย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีอนามัยไม่แตกต่างกัน (ดังแสดงในตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามอาชีพของผู้รับบริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	637.94	5	127.58	0.786	0.561
ภายในกลุ่ม	60578.55	373	162.40		
รวม	61216	378			

$P > 0.05$

3.6 รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนพบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 3,000 บาท 3,001-6,000 บาท 6,001-9,000 บาท 9,001-12,000 บาท 12,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีอนามัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน (ดังแสดงในตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนของผู้รับบริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	207.42	2	103.71	0.639	0.528
ภายในกลุ่ม	61009.07	376	162.25		
รวม	61216.49	378			

$P > 0.05$

4. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอ ทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอ
ทุ่งเขาหลวง ใช้สถิติถดถอยพหุคูณ(Multiple regression analysis) โดยตัวแปรอิสระและ
ตัวแปรตามจะต้องมีระดับการวัดเป็นช่วงสเกลหรืออัตราส่วนสเกล หากตัวแปรอิสระบางตัว
มีระดับการวัดเป็นนามสเกลหรืออันดับสเกลต้องปรับให้เป็นตัวแปรหุ่น ซึ่งในการวิเคราะห์
ตัวแปรที่ปรับให้เป็นตัวแปรหุ่น ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัว
เฉลี่ยต่อเดือน ถิ่นที่อยู่อาศัย การจัดการบริการตามการรับรู้ คุณภาพบริการตามการรับรู้ โดยใช้
รูปแบบการวิเคราะห์ ดังนี้

รูปแบบการวิเคราะห์ วิเคราะห์ผลของตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัว ดังกล่าวข้างต้น ที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอ
ทุ่งเขาหลวง เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยหลายตัวแปร (Multivariate) โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอย
พหุคูณ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรรายคู่ ด้วยการวิเคราะห์สหสัมพันธ์
(Correlation analysis) เพื่อตรวจสอบว่า ตัวแปรทุกตัวที่นำมาศึกษา มีความสัมพันธ์กันสูง
หรือไม่ (Multicollinearity) ซึ่งผลการวิเคราะห์ พบว่า ไม่มีตัวแปรคู่ใดมีความสัมพันธ์กัน
สูงเกิน 0.75 จึงนำปัจจัยทุกตัวเข้าสู่การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิเคราะห์นำเสนอตั้งรายละเอียดต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ตามรูปแบบการวิเคราะห์ พบว่า

เพศ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการศึกษา อาชีพ คุณภาพบริการตามการรับรู้
และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับอายุ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ถิ่นที่อยู่อาศัย การจัดการ
บริการตามการรับรู้

อายุ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการศึกษา ถิ่นที่อยู่อาศัย และมีความสัมพันธ์เชิง
ลบกับอาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ถิ่นที่อยู่อาศัย การจัดการบริการตามการรับรู้
คุณภาพบริการตามการรับรู้

การศึกษา มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับอาชีพ การจัดการบริการตามการรับรู้
คุณภาพบริการตามการรับรู้ และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

ถิ่นที่อยู่อาศัย

อาชีพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับถิ่นที่อยู่อาศัย การจัดบริการตามการรับรู้
คุณภาพบริการตามการรับรู้ และมีความสัมพันธ์เชิงลบกับรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน

รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับถิ่นที่อยู่อาศัย
การจัดบริการตามการรับรู้ คุณภาพบริการตามการรับรู้

ถิ่นที่อยู่อาศัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการจัดบริการตามการรับรู้ และมีความ
สัมพันธ์เชิงลบกับคุณภาพบริการตามการรับรู้

การจัดบริการตามการรับรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ คุณภาพบริการตามการ
รับรู้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ตัวแปรอิสระกับ
ตัวแปรอิสระด้วยกัน พบว่า ไม่มีตัวแปรคู่ใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เกิน 0.75 ส่วนใหญ่
จะมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง -.1 - .3 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับไม่สูงนัก โดยตัวแปรอิสระ
คู่ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงที่สุดคือ การจัดบริการตามการรับรู้กับคุณภาพบริการตาม
การรับรู้ มีค่าเท่ากับ .655 (ดังแสดงในตารางที่ 18)

Rajabhat Mahasarakham University

ตารางที่ 18 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาโดยแสดงในรูปแบบตาราง

เมตริกสัมพันธ์ (Correlation Matrix)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8
1. เพศ	1.000							
2. อายุ	-.001	1.000						
3. การศึกษา	**-.183	**-.220	1.000					
4. อาชีพ	.074	*-.106	**-.486	1.000				
5. รายได้ของครอบครัว เฉลี่ยต่อเดือน	-.100	-.009	**-.292	**-.135	1.000			
6. ถิ่นที่อยู่อาศัย	**-.170	.044	**-.162	.013	**-.157	1.000		
7. การจัดบริการตามการรับรู้	-.025	-.017	.057	**-.162	.063	.074	1.000	
8. คุณภาพบริการตามการรับรู้	.052	*-.125	**-.155	**-.174	**-.137	-.013	**-.655	1.000

หมายเหตุ * P < 0.05 ** P < 0.01

4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานอนามัย เสนอ ผลการวิเคราะห์ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงมีลักษณะที่สำคัญคือ การวิเคราะห์หาผลของตัวแปรอิสระหลายๆ ตัวที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามหนึ่งตัว โดยมีข้อสมมติว่าค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตามและตัวแปรอิสระ เป็นความสัมพันธ์เชิงเส้นตรง (Linear relationship) เพื่อจะทำให้ตัวแปรอิสระแต่ละตัวมีผลต่อตัวแปรตามหรือไม่และตัวแปรอิสระทุกตัวรวมกันมีผลต่อตัวแปรตามมากน้อยเพียงใด ก่อนการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้น ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบว่าตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation coefficient) ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันเอง เพื่อหลีกเลี่ยงปัญหา multicollinearity (Multi-collinearity) ซึ่งเป็นค่าที่แสดงว่าตัวแปรอิสระทุกตัวเป็นอิสระจากกัน

เทคนิคการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงสร้างเพื่อใช้กับตัวแปรที่มีระดับการวัดมาตราอันตรภาค (Interval scale) หรือมาตราอัตราส่วน (Ratio scale) ซึ่งหากตัวแปรที่วัดในระดับนามบัญญัติหรือระดับเรียงอันดับ จะต้องทำการแปลงตัวแปรดังกล่าวเป็นตัวแปรหุ่นเสียก่อนจึงนำไปใช้ในการวิเคราะห์ (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์และถัดดา รอดมณี. 2528 : 70-72) (ดังแสดงในตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 แสดงตัวแปรที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

ตัวแปร	รายละเอียด	รหัส	ระดับข้อมูล
ตัวแปรตาม(Y)	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ		มาตราอันตรภาค
ตัวแปรอิสระ			
GEN	เพศ	0 = ชาย 1 = หญิง	มาตรานามบัญญัติ
AGE	อายุ	จำนวนปี	มาตราอัตราส่วน
EDU	การศึกษา	0 = ไม่ใช่ประถมศึกษา 1 = ประถมศึกษา	มาตรานามบัญญัติ
OCC	อาชีพ	0 = ไม่ใช่เกษตรกร 1 = เกษตรกรรม	มาตรานามบัญญัติ

ตัวแปร	รายละเอียด	รหัส	ระดับข้อมูล
INC	รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน	จำนวนเงิน(บาท)	มาตราอัตราส่วน
LOCAL	ถิ่นที่อยู่อาศัย	0 = หมู่บ้านอื่น 1 = หมู่บ้านที่ตั้งสถานีอนามัย	มาตรานามบัญญัติ
S รวม	การจัดบริการตามการรับรู้	ค่าคะแนนการรับรู้เกี่ยวกับการจัดบริการ	มาตราอันดับภาค
Q รวม	คุณภาพบริการตามการรับรู้	ค่าคะแนนการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพบริการ	มาตราอันดับภาค

หมายเหตุ : ตัวแปรที่มีระดับการวัดนามบัญญัติ ได้แก่ เพศ การศึกษา อาชีพ ถิ่นที่อยู่อาศัย แปลงให้เป็นตัวแปรหุ่น

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง (Multiple linear regression analysis) แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด (Enter method) ตัวแปรตามคือ ความพึงพอใจในการรับบริการกับตัวแปรอิสระ 8 ตัว คือ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ถิ่นที่อยู่อาศัย การจัดบริการตามการรับรู้ และ คุณภาพบริการตามการรับรู้ ผลการวิเคราะห์ (ดังแสดงในตารางที่ 20)

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ ทางสถิติที่ใช้ในการเสนอข้อมูล ดังนี้

- R หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณซึ่งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัว
- R^2 หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (Coefficient of determination) เป็นค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทุกตัวที่มีผลต่อตัวแปรตาม ซึ่งแสดงถึงประสิทธิภาพของการพยากรณ์
- S.E. หมายถึง ค่าความคลาดเคลื่อนของค่าพารามิเตอร์
- B หมายถึง ค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในสมการที่เขียนในรูปคะแนนดิบ
- Beta หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐานของตัวแปรอิสระ ซึ่งคำนวณจากค่าของตัวแปรต่างๆ ในรูปคะแนนมาตรฐาน

- t หมายถึง ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับค่าพารามิเตอร์ของสมการถดถอยแต่ละค่าที่มีอยู่ในสมการ
- Sig. หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
- α หมายถึง ค่าคงที่ของสมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

ตารางที่ 20 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง

ตัวแปร	B	S.E.	Beta	t	Sig.
Constant	45.604	4.779	-	9.543	.000
1. เพศ(GEN)	1.544	1.249	.059	1.236	.217
2. อายุ(AGE)	-.322	1.231	-.013	-.262	.794
3. การศึกษา(EDU)	-3.898	1.697	-.133	-2.297	.020
4. อาชีพ(OCC)	-2.435	1.603	-.082	-1.519	.130
5. รายได้ของครอบครัว(INC)	-3.864	.986	-.194	-3.918	.000
6. ถิ่นที่อยู่อาศัย(Local)	2.431	1.234	.095	1.970	.050
7. การจัดการบริการตามการรับรู้(Sรวม)	1.795	1.341	.146	2.333	.020
8. คุณภาพบริการตามการรับรู้(Qรวม)	1.403	.331	.268	4.239	.000
Constant	45.604				
Multiple R	.448				
R square	.201				
F	11.594				
Sig. of F	.000				

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด พบว่า

1. ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษาทุกตัวมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามคือความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .448

2. ตัวแปรอิสระทุกตัวที่นำมาศึกษาสามารถอธิบายการผันแปรกับตัวแปรตาม คือความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยสามารถอธิบายการผันแปรได้ร้อยละ 20.1 ($R^2 = .201$)

3. ตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการผันแปรกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 5 ตัวแปร และสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ เรียงลำดับตัวแปรที่มีผลการผันแปรกับตัวแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

1. คุณภาพบริการตามการรับรู้ (Qรวม Beta = .268)
2. รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน (INC Beta = -.194)
3. การจัดบริการตามการรับรู้ (Sรวม Beta = .146)
4. การศึกษา (EDU Beta = -.133)
5. ถิ่นที่อยู่อาศัย (Local Beta = .095)

ผลการศึกษา พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีอนามัยมากที่สุด คือ คุณภาพบริการตามการรับรู้มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 1.403 หมายความว่า คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการเปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะทำให้มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 1.403 หน่วย รองลงมาคือ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ -3.864 หมายความว่า เมื่อรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนเปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะทำให้ความพึงพอใจลดลง 3.864 หน่วย นอกจากนั้นแล้ว การจัดบริการตามการรับรู้มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ .795 หมายความว่า เมื่อการจัดบริการตามการรับรู้เปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น .795 หน่วย รองลงมาคือ การศึกษามีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ -3.898 หมายความว่า การศึกษาเปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะทำให้ความพึงพอใจ ลดลง 3.898 หน่วย และถิ่นที่อยู่อาศัยมีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยเท่ากับ 2.431 หมายความว่า ถิ่นที่อยู่อาศัยเปลี่ยนแปลง 1 หน่วย จะทำให้ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น 2.431 หน่วย (ดังแสดงใน ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณ (Beta) ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐาน (Beta)	ลำดับอิทธิพล
1. เพศ	.059	
2. อายุ	-.013	
3. ระดับการศึกษา	*-.133	4

ปัจจัย	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยพหุคูณมาตรฐาน (Beta)	ลำดับอิทธิพล
4. อาชีพ	-.082	
5. รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยฯ	*-.194	2
6. ถิ่นที่อยู่อาศัย	*.095	5
7. การจัดบริการตามการรับรู้	*.146	3
8. คุณภาพบริการตามการรับรู้	*.268	1
Constant	45.604	
Multiple R	.448	
R square	.201	
F	11.594	
Sig. of F	.000	

หมายเหตุ : 1. * และ ** ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ

2. การลำดับอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตาม พิจารณาจากค่าเบต้า ถ้าค่าเบต้าของตัวแปรอิสระใดมีค่าสูง(ไม่คิดเครื่องหมาย) แสดงว่าตัวแปรอิสระตัวนั้นมีผลต่อตัวตามสูงด้วย

ดังนั้นจึงสามารถเขียนสมการถดถอยคะแนนดิบได้ ดังนี้

$$FS.R. = 45.604 + (.268)Qรวม + (-.194)INC + (.146)Sรวม + (-.133)EDU + (.095)Local + (-.082)OCC + (.059)GEN + (-.013)AGE$$

สมการถดถอยในรูปของคะแนนมาตรฐาน คือ

$$Z = .059z_1 - .013z_2 - .133z_3 - .082z_4 - .194z_5 + .095z_6 + .146z_7 + .268z_8$$

5. ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการรับบริการที่สถานีอนามัย
ในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ในการรับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ไม่ได้จัดเวรให้บริการในเวลาพักกลางวัน จำนวน 50 คน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มาทำงานไม่ตรงเวลา และเจ้าหน้าที่มีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จำนวน 44 คน และจำนวน 35 คน ตามลำดับ

ด้านการให้บริการ พบว่าส่วนใหญ่เจ้าหน้าที่ให้บริการไม่ดี ไม่ตรงกับโรค ควรมีการพัฒนาการให้บริการ จำนวน 23 คน รองลงมาคือการสอบถามและเอาใจใส่อาการป่วยของคนไข้ยังไม่เหมาะสม และการบริการล่าช้าต้องเสียเวลารอนาน จำนวน 15 คน และจำนวน 10 คน ตามลำดับ

ด้านสถานที่ให้บริการ พบว่า ส่วนใหญ่ห้องตรวจโรค ห้องทำแผลฉีดยาควรแยกเป็นสัดส่วน จำนวน 35 คน รองลงมาคือ ความสะอาดของบริเวณโดยรอบยังไม่สะอาด ไม่สวยงาม และความเป็นระเบียบและความสะอาดของอาคารที่ให้บริการ จำนวน 20 คน และ 12 คน ตามลำดับ (ดังแสดงในตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 แสดงจำนวนผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการรับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ประเด็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน (คน)
เจ้าหน้าที่ ที่ผู้ให้บริการ	
1. เจ้าหน้าที่มีสีหน้าบึ้งตึงพูดจาไม่สุภาพ	24
2. เจ้าหน้าที่ไม่ค่อยกระตือรือร้นที่จะให้บริการ ไม่สนใจผู้ป่วย	10
3. เจ้าหน้าที่มีน้อยไม่เพียงพอต่อการให้บริการ	35
4. เจ้าหน้าที่มาทำงานไม่ตรงเวลาต้องเสียเวลารอนาน	44
5. เจ้าหน้าที่ไม่อยู่เวรนอกเวลาและวันหยุดราชการ	26
6. ไม่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเวลาพักกลางวัน	50
7. ไม่พบเจ้าหน้าที่ที่จะให้บริการในเวลาราชการ	12
คุณภาพบริการ	
1. การสอบถามและใส่ใจอาการป่วยของคนไข้ยังไม่เหมาะสม	15