

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัย ในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ เปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจและความคิดเห็นรวมทั้งข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการขอรับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ระเบียบวิธีวิจัย สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการของสถานีอนามัย ในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด
- 1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของสถานีอนามัย จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
- 1.3 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีอนามัย ในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด
- 1.4 เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ เกี่ยวกับการบริการของสถานีอนามัย ในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ระเบียบวิธีวิจัย

- 2.1 ประชากรที่ศึกษา คือ ผู้ที่เคยรับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง ในรอบปีที่แล้วมา จำนวน 7,375 คน
- 2.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้จากสูตร ยามาเน่ ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 379 คน และเลือกตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling)
- 2.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสัมภาษณ์มี 5 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ

ตอนที่ 2 การจัดบริการตามการรับรู้	จำนวน 26 ข้อ
ตอนที่ 3 คุณภาพบริการตามการรับรู้	จำนวน 19 ข้อ
ตอนที่ 4 ระดับความพึงพอใจในการรับบริการ	จำนวน 23 ข้อ
ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ	จำนวน 3 ข้อ

2.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีหน่วยวิเคราะห์เป็นระดับบุคคล เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์โดยผ่านการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและทดสอบความเชื่อมั่นโดยวิธีของครอนบาค(Cronbach' alpha coefficient) เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยไปรับบริการที่สถานีอนามัยในรอบปีที่แล้วมา โดยพนักงานสัมภาษณ์ที่ได้รับการชี้แจงและเข้าใจในการสอบถามเป็นอย่างดี ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546 ถึงวันที่ 31 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2546 จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสัมภาษณ์มาตรวจสอบความสมบูรณ์ ลงรหัส แล้วนำไปวิเคราะห์และประมวลผลต่อไป

2.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows สถิติที่ใช้ประกอบด้วย 1)สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุดและค่าต่ำสุด 2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistics) ได้แก่ 2.1) สถิติที่ใช้เปรียบเทียบระหว่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ t -test 2.2) สถิติที่ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ได้แก่ One-Way ANOVA 2.3) สถิติที่ใช้ศึกษาปัจจัยตัวแปรอิสระที่มีผลต่อตัวแปรตามเพื่อพิสูจน์สมมติฐานการวิจัย ได้แก่ Multiple linear regression

ในบทสรุปและอภิปรายสรุปผลนี้ จะกล่าวถึงการสรุปผลตามสมมติฐานการวิจัย ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้และการวิจัยครั้งต่อไป

3. สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลได้ดังนี้

3.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้รับบริการ จำนวน 379 คน ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.20 มีอายุระหว่าง 25 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.92 การศึกษาระดับประถมศึกษาลงมา คิดเป็นร้อยละ 74.67 อาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 75.46 รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 3,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.56 ถิ่นที่อยู่อาศัย หมู่บ้านที่ตั้งสถานีอนามัย คิดเป็นร้อยละ 53.82

3.2 ผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อ 1 “เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีนามัย ในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด” สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ข้อนี้ คือ สมมติฐานข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 1 สรุปผลได้ดังนี้ คือ สมมติฐานข้อ 1 กล่าวว่า “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีนามัย ในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง”

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีนามัยอยู่ในระดับปานกลาง

วัตถุประสงค์ข้อ 2 “เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีนามัย จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และ ถิ่นที่อยู่อาศัย” สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ข้อนี้ คือสมมติฐานข้อ 2 สรุปผลได้ดังนี้ สมมติฐานข้อ 2 กล่าวว่า “ผู้รับบริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีนามัยแตกต่างกัน”

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการเพศชายกับเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีนามัยไม่แตกต่างกัน

อายุ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี, 25 – 50 ปี, และ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีนามัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีนามัยไม่แตกต่างกัน

การศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาประถมศึกษา, มัธยมศึกษา/ปวช., อนุปริญญา/ปวส.ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีนามัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยผู้รับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช.มีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาประถมศึกษา

สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช.มีความพึงพอใจในการรับบริการมากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาประถมศึกษา

อาชีพ พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรรม, รับจ้างทั่วไป, ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ, ค้าขาย,นักเรียน นักศึกษา, อื่น ๆ มีความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีนอนามัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีนอนามัยไม่แตกต่างกัน

รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ น้อยกว่า 3,000 บาท, 3,000-6,000 บาท, 6,001-9,000 บาท, 9,001-12,000 และ 12,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีนอนามัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีนอนามัยไม่แตกต่างกัน

ถิ่นที่อยู่อาศัย พบว่า ผู้รับบริการที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยที่หมู่บ้านที่ตั้งสถานีนอนามัยและหมู่บ้านอื่น มีความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีนอนามัยแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีนอนามัยไม่แตกต่างกัน

วัตถุประสงค์ข้อ 3 “เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีนอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด” สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ข้อนี้คือสมมติฐานข้อ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 3 สรุปผลได้ดังนี้คือ สมมติฐานข้อ 3 กล่าวว่า “ปัจจัยที่น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีนอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด มี 3 กลุ่มปัจจัย ดังนี้ คือ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล 6 ด้านคือ 1) เพศ 2)อายุ 3)การศึกษา 4)อาชีพ 5)รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 6)ถิ่นที่อยู่อาศัย ปัจจัยการจัดบริการตามการรับรู้และปัจจัยคุณภาพบริการตามการรับรู้”

ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจ ในการรับบริการที่สถานีนอนามัย โดยใช้วิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด(Enter method) ได้ผลการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ตัวแปรอิสระทุกตัวที่นำมาศึกษาทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ

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

3. ตัวแปรอิสระที่มีการผันแปรกับตัวแปรตาม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 5 ตัวแปร และสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ เรียงลำดับตัวแปร ที่มีผลการผันแปรกับตัวแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ คุณภาพบริการตามการรับรู้ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน การจัดการบริการตามการรับรู้ การศึกษา ถิ่นที่อยู่อาศัย

4. อภิปรายผล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัย ซึ่งผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลตามสมมติฐาน ดังนี้

สมมติฐานข้อ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีนอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่สถานีนอนามัยมีความพึงพอใจในการรับบริการระดับปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุจิตรา นิลเลิศ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ โดยสอบถามผู้รับบริการ 270 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกสถาบันโรคผิวหนัง ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พันธุดา มานะวิบูลย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการทางการแพทย์มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และเช่นเดียวกับผลการศึกษาของ วิโรชา ปาธะรัตน์ (2543 : 126) ได้ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาล ป่าบอน อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาล

ป่าบอน มีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลป่าบอนอยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ราณี เชาวน์ปรีชา (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในสถานีนามัยขนาดใหญ่ 2 แห่งของจังหวัดอุดรดิตถ์ ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุชา บัวภา (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีนามัย กรณีสถานีนามัยบ้านหวายหล่ม ตำบลมะบ้า กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในการให้บริการของสถานีนามัยอยู่ในระดับมาก ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรพิน ไชยพยอม (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนก ผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช จากกลุ่มตัวอย่าง 330 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการ มีความพึงพอใจน้อย ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของนวลฉวี รตางศุ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการรับบริการทางการแพทย์โรงพยาบาลศิริราช ผลการศึกษาพบว่า ผู้ประกันตนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการรับบริการทางการแพทย์ โดยรวมอยู่ในระดับสูง

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความคาดหวังจากการรับบริการจากสถานีนามัยไว้มาก ผู้รับบริการมีการรับรู้เรื่องการบริการ คุณภาพบริการ และความสามารถในการให้บริการของสถานีนามัยดีว่าเป็นการบริการขั้นพื้นฐาน แต่มีความต้องการที่จะได้รับบริการขั้นสูงที่เกินความสามารถ ประกอบกับจากข้อเสนอแนะทำให้เห็นว่า มีปัญหาส่วนมากเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่สถานีนามัย ไม่เพียงพอ ไม่พร้อมที่จะอยู่ให้บริการตลอดเวลา เมื่อประชาชนไปรับบริการไม่พบเจ้าหน้าที่หรือต้องใช้เวลาารอนาน จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ รวมถึงการที่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาหรือการแสดงกิริยาที่ไม่เหมาะสมกับคนไข้หรือญาติในบางครั้ง สิ่งต่างๆ เหล่านี้ น่าจะมีส่วนทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ไม่มากนัก

ดังนั้น จึงทำให้ผู้รับบริการที่สถานีนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจในการรับบริการในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อ 2 ผู้รับบริการที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีระดับความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน ลักษณะส่วนบุคคลมีทั้งหมด 6 ข้อ ดังต่อไปนี้ คือ 1) เพศ 2) อายุ 3) การศึกษา 4) อาชีพ 5) รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และ 6) ถิ่นที่อยู่อาศัย

ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการรับ

บริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ราณี เขาวนปรีชา (2538 : 124-125) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีอนามัยขนาดใหญ่ จังหวัดอุดรดิตต์ พบว่า เพศของผู้ใช้บริการไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุจิตรา นิลเลิศ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 1,000 ราย พบว่า เพศไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจต่อบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จันทร์นิภา ดันภูมิประเทศ (2543 : 63-64) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการรับบริการที่สถานีอนามัยของประชาชน ในตำบลวังหิน อำเภอเมือง จังหวัดตาก พบว่า ปัจจัยด้านเพศไม่มีความสัมพันธ์กับการรับบริการที่สถานีอนามัย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิโรชา ปาธะรัตน์ (2543 : 126) ได้ศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก ต่อการบริการพยาบาลของ โรงพยาบาล ป่าตอง พบว่า เพศชายกับเพศหญิง มีความพึงพอใจในการรับบริการที่โรงพยาบาลป่าตอง ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นवलฉวี รตางศู (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อการรับบริการทางการแพทย์ ในโรงพยาบาลศิริราช พบว่า ผู้ประกันตนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการทางการแพทย์ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับผลการศึกษาของบุชา บัวภา (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีอนามัย : ศึกษากรณีของผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยบ้านห้วยหลิม ตำบลมะบัว กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้รับบริการที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน และเช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ฮัลกา (Hulka. 1975 : 9-10) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ที่ นอร์ธคาโรไรนา สหรัฐอเมริกา พบว่า เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการทางการแพทย์ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมจิตร กาหาวงศ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมุกดาหาร พบว่า เพศต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พันธุดา มานะวิบูลย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่า

เพศชาย ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ฮัลกาและคณะ (Hulka et al..1975 : 15-19) ได้ศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์ที่ฟอร์สเวิร์ รัฐอินเดียน่า สหรัฐอเมริกา พบว่า เพศหญิง มีความพึงพอใจต่อบริการทางการแพทย์มากกว่า เพศชาย

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเป็นเพราะว่า ผู้รับบริการทั้งเพศหญิงและเพศชายส่วนใหญ่จะมารับบริการทางด้านการศึกษาพยาบาล ซึ่งได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่เหมือนกัน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการที่คล้ายๆกัน ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงทำให้พบว่า ผู้รับบริการที่เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน

อายุ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี, 25-50 ปี และ 51 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ราณี เชาวน์ปรีชา (2538 : 124-125) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีนอนามัยขนาดใหญ่จังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ จันทร์นิภา ต้นภูมิประเทศ (2543 : 63-64) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการมารับบริการที่สถานีนอนามัยของประชาชนตำบลวังหิน อำเภอเมือง จังหวัดตาก พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับการมารับบริการที่สถานีนอนามัย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นवलณี รตางสุ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการรับบริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการทางการแพทย์ไม่แตกต่างกัน และเช่นเดียวกับการศึกษาของ บุษชา บัวภา (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีนอนามัย:ศึกษากรณีผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัยบ้านห้วยหลิม ตำบลมะบัว กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการ รับบริการไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุจิตรา นิลเลิศ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลของรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 1,000 ราย พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความพึงพอใจ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมจิตร กาหาวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมุกดาหาร พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้ที่มีอายุ 15- 24 ปี และ 55 ปี ขึ้น ไป มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีอายุ 25 – 54 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ เคนและคนอื่นๆ (Kane et al. 1997) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยกับการพยาบาลพลัฟท์ โดยสัมภาษณ์ผู้ป่วยจำนวน 2,116 คน ผลการศึกษาพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง ผลการศึกษาพบว่า อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิโรชา ปาระรัตน์ (2543 : 126) ได้ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลป่าบอน อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยนอกที่มีช่วงอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลป่าบอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อาจเป็นเพราะว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันส่วนใหญ่จะมารับบริการทางด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่เหมือนกัน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการที่คล้ายๆกัน

ดังนั้น ในการศึกษาในครั้งนี้จึงทำให้พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน

การศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาประถมศึกษาลงมา, มัธยมศึกษา/ปวช., อนุปริญญา/ปวส.ขึ้นไป มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/ปวช. มีความพึงพอใจในการรับบริการมากกว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาประถมศึกษาลงมา ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กองสถิตินาถารณสุข กระทรวงสาธารณสุข (2520 : บทคัดย่อ) ศึกษารูปแบบการใช้ บริการสุขภาพของคนไทย พบว่า ในการใช้บริการสาธารณสุขจากโรงพยาบาลของรัฐ กลุ่มที่มีการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษาปีที่ 4 จะใช้บริการมากกว่ากลุ่มการศึกษาระดับอื่นๆ ซึ่งมีผลตรงกันข้ามกับที่สถานีอนามัย ผู้ที่มีการศึกษาประถมศึกษาปีที่ 4 ลงมา จะใช้บริการที่สถานีอนามัยมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าประถมศึกษาปีที่ 4 สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมจิตร กาหวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมุกดาหาร พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้ที่มีการศึกษาสูง จะมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่มีการศึกษาดำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษณี ชนะพันธ์ (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง ผลการศึกษาพบว่า ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ วิโรชา ปาระรัตน์

(2543 :126) ศึกษาาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลป่าบอน อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยนอกที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลป่าบอนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเช่นเดียวกับผลการศึกษาของ ฮัลกาและคณะ (Hulka et al : 1975) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ ต่อบริการทางการแพทย์ ที่ฟอร์สเวิร์ รัฐอินเดียน่า สหรัฐอเมริกา พบว่า ผู้ที่มีการศึกษาสูง จะมีความพึงพอใจต่อความสามารถของแพทย์มากกว่าผู้ที่การศึกษาต่ำ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ราณี เซาวนปรีชา (2538 : 124-125) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีนอนามัยขนาดใหญ่จังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า ระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุจิตรา นิลเลิศ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของรัฐจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 1,000 ราย พบว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บุษบา บัวภา (2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีนอนามัย :ศึกษากรณีผู้มารับบริการที่สถานีนอนามัยบ้านหวายหลิม ตำบลมะบ้า กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีนอนามัยไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อาจเป็นเพราะว่า

ผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ ปวช. เป็นผู้ที่มีการศึกษาที่สามารถเข้าใจระบบการให้บริการของสถานีนอนามัย ศักยภาพในการบริการ ตลอดจนมีความสามารถที่จะจ่ายค่ารักษาได้เองตามระเบียบ จึงทำให้เกิดความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาซึ่งอาจไม่เข้าใจระบบบริการ หรืออาจได้รับบริการสิทธิยกเว้นค่ารักษาพยาบาล ดังนั้น ในการศึกษาในครั้งนี้จึงทำให้พบว่า ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน

อาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม, รับจ้างทั่วไป, ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ, ค้าขาย, นักเรียน นักศึกษา และอื่นๆ มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ราณี เซาวนปรีชา(2538 : 124-125) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีนอนามัยขนาดใหญ่จังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของ สุจิตรา นิลเลิศ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของ

ผู้ป่วยนอกต่อบริการของรัฐจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 1,000 ราย พบว่า อาชีพไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นวลฉวี รดวงศุ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการรับบริการทางการแพทย์ โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการรับบริการ ทางกายภาพโดยรวม ไม่แตกต่างกัน และเช่นเดียวกับผลการศึกษาของ วิโรชา ปาละรัตน์ (2543 : 126) ศึกษาาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของ โรงพยาบาลป่าบอน อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยนอกที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของโรงพยาบาลป่าบอนไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมจิตร กาหาวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมุกดาหาร พบว่า อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่างกัน คือ ผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ จะมีความพึงพอใจสูงกว่า ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรมและค้าขาย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ นุชา บัวภา(2543 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีอนามัย : ศึกษากรณีผู้มารับบริการที่สถานีอนามัยบ้านห้วยหลิม ตำบลมะปรางกิ่งอำเภอ ท่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน ที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มที่มีอาชีพอื่นๆ มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกรรม รับจ้างทั่วไปและค้าขาย

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อาจเป็นเพราะว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันส่วนใหญ่จะมารับบริการทางด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งได้รับบริการ จากเจ้าหน้าที่เหมือนกัน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการที่คล้ายๆ กัน ดังนั้น ในการศึกษาในครั้งนี้จึงทำให้พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน

รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน น้อยกว่า 3,000 บาท, 3,001-6,000 บาท, 6,001-9,000 บาท, 9,001-12,000 บาท, และ 12,001 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของราณี เขาวนปรีชา(2538 : 124-125)ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสถานีอนามัยขนาดใหญ่จังหวัดอุดรดิตถ์ พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุจิตรา นิลเลิศ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษา

ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของรัฐจังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 1,000 ราย พบว่า รายได้ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในบริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง พบว่า รายได้ต่อเดือนของครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของนวลฉวี รตางศุ (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตน ต่อการรับบริการทางการแพทย์โรงพยาบาลศิริราช จำนวน 400 คน พบว่า ผู้ประกันตนที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการทางการแพทย์โดยรวมไม่แตกต่างกัน และเช่นเดียวกับผลการศึกษาของวิโรชา ปาระรัตน์ (2543 : 126) ได้ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของโรงพยาบาลป่าบอน อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยนอกที่มีรายได้ต่อครอบครัวต่ำกว่า 2,000 บาท ต่อเดือนกับ ผู้ป่วยนอกที่มีรายได้ต่อ ครอบครัว 2,000 บาทต่อเดือนขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อบริการของโรงพยาบาลป่าบอน ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมจิตร กาทางศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมุกดาหาร พบว่า รายได้ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ คือ ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 4,000 บาท และสูงกว่า 10,001 บาท มีความพึงพอใจสูงกว่าผู้มีรายได้ 4,001-10,000 บาท ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลอำนาจเจริญ โดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการจำนวน 270 ราย พบว่า รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ บุษบา บัวภา (2543 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถานีอนามัย : ศึกษากรณีผู้มารับบริการ ที่สถานีอนามัยบ้านห้วยหลิม ตำบลมะบ้ำ กิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกันที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มที่มีรายได้พอใช้มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้เหลือเก็บและไม่พอใช้ ไม่สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของพันธุ์ดา มานะวิบูลย์ (2544 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมหาสารคาม ในการประกันสุขภาพตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พบว่า รายได้ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ โดยกลุ่มผู้ที่มีรายได้ 3,000 บาท มีความพึงพอใจมากที่สุด

ผลการวิจัยครั้งนี้ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อาจเป็นเพราะว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน แต่ค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

ไม่แตกต่างกันมากนัก เพราะปัจจุบันมีโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า จึงทำให้ผู้ที่ต้องจ่ายเงินจะเสียครั้งละ 30 บาท ซึ่งเป็นเงินที่ไม่มาก และอีกกลุ่มจะได้รับการบริการโดยไม่ต้องจ่ายเงิน การรับบริการส่วนมากจะเป็นด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เหมือนๆ กัน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการที่คล้ายๆ กัน

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงทำให้พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน

ถิ่นที่อยู่อาศัย ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยที่หมู่บ้านตั้งสถานีอนามัยและผู้รับบริการที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยที่หมู่บ้านอื่น มีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 สรุปได้ว่า ผู้รับบริการที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง พบว่า ภูมิฐานะที่อยู่อาศัยไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมจิตร กาหาวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมุกดาหาร พบว่า ถิ่นที่อยู่อาศัยที่ต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ ผู้ที่อยู่ต่างจังหวัดมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ที่อยู่ในจังหวัด

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้อาจเป็นเพราะว่า ผู้รับบริการที่สถานีอนามัยจะมีถิ่นที่อยู่อาศัยที่ไม่ไกลจากสถานีอนามัย การเดินทางสะดวก ระยะเวลาที่เดินทางไม่นานนัก ส่วนใหญ่จะมารับบริการทางด้านการรักษาพยาบาล ซึ่งได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่เหมือนๆ กัน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการที่คล้ายๆ กัน

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้จึงทำให้พบว่า ผู้รับบริการที่มีถิ่นที่อยู่อาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 3 ปัจจัยที่น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด มี 3 กลุ่มปัจจัย ดังนี้ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล 6 ด้านคือ 1)เพศ 2)อายุ 3)การศึกษา 4)อาชีพ 5)รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน 6) ถิ่นที่อยู่อาศัย ปัจจัยการจัดบริการตามการรับรู้ และปัจจัยคุณภาพบริการตามการรับรู้

ผลการวิจัยพบว่า ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการที่สถานีอนามัย โดยใช้การวิเคราะห์แบบกำหนดตัวแปรเข้าไปในสมการทั้งหมด พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวที่นำมาศึกษาทั้งหมดมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตาม โดยมี

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ เท่ากับ .448 ตัวแปรอิสระทุกตัวที่นำมาศึกษาสามารถร่วมกันอธิบายการผันแปรกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยสามารถอธิบายการผันแปรได้ร้อยละ 20.1 ($R^2 = .201$) และตัวแปรอิสระที่มีผลต่อการผันแปรกับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 5 ตัวแปร และสอดคล้องกับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้

เรียงลำดับตัวแปรที่มีผลการผันแปรกับตัวแปรตามในแบบคะแนนมาตรฐานมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ดังนี้ คุณภาพบริการตามการรับรู้ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน การจัดบริการตามการรับรู้ การศึกษา และถิ่นที่อยู่อาศัย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ราณี เซาวนปรีชา (2538 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่สถานีอนามัยขนาดใหญ่ 2 แห่ง ของจังหวัดอุดรธานี พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับโรคและขั้นตอนการบริการ มีผลต่อความพึงพอใจระดับมาก สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุจิตรา นิลเลิศ (2539 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อบริการของรัฐ จังหวัดสุพรรณบุรี จำนวน 1,000 ราย พบว่า เกี่ยวกับคุณภาพบริการทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดและกับสิ่งอำนวยความสะดวกที่ได้รับมีความพึงพอใจต่ำสุด สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สมจิตร กาหาวงศ์ (2540 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลมุกดาหาร พบว่า ตัวแปรที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และที่อยู่อาศัย สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อรพิน ไชยพยอม (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลศิริราช จากกลุ่มตัวอย่าง 330 คน พบว่า ตัวแปรการเข้าถึงบริการและคุณภาพบริการตามการรับรู้ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลอำนาจเจริญ โดยสัมภาษณ์ผู้ใช้บริการ 270 คน พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการ อยู่ในระดับมาก รายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สอดคล้องกับผลการศึกษาของ กฤษณี โพธิ์ชนะพันธุ์ (2542 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก สถาบันโรคผิวหนัง วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล การจัดบริการ และคุณภาพบริการ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์เชิงบวก ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์เชิงลบ ส่วนการจัดบริการด้านสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ บุคลากร ขั้นตอนการบริการและคุณภาพบริการ ได้แก่ ความสามารถเข้าถึงบริการ ความเชื่อมั่นต่อบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้ความสำคัญและการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จากการศึกษาครั้งนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับคุณภาพบริการตามการรับรู้ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน การจัดบริการตามการรับรู้ การศึกษาและถิ่นที่อยู่อาศัย ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการรับบริการ กล่าวคือ ผู้รับบริการที่มีการรับรู้เกี่ยวกับการให้บริการของสถานีนามัย จะรับทราบและเข้าใจในความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ การรับรู้ถึงระดับของความสามารถในการให้บริการตามข้อจำกัดของวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือที่ให้บริการจะทำให้ผู้รับบริการไม่ได้ตั้งความหวังหรือความต้องการไว้สูงเกินไป เมื่อไปรับบริการก็จะได้รับบริการที่ตรงหรือใกล้เคียงกับความต้องการ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการได้

ดังนั้น การวิจัยครั้งนี้ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด คือ คุณภาพบริการตามการรับรู้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคุณภาพบริการทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ความสามารถเข้าถึงบริการ ความเชื่อมั่นต่อบริการ ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่จะตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนเกิดความพึงพอใจ หากการบริการที่ดีมีคุณภาพ ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ต่อคุณภาพบริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการสูง ด้านการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ และการตอบสนองต่อผู้รับบริการที่ดี ผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจในการรับบริการมากตามไปด้วย (กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ . 2542 : 64) จะเห็นได้ว่า การที่สถานบริการให้บริการได้ด้วยดี มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ จะทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการได้ ฉะนั้น ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คุณภาพบริการตามการรับรู้จึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด รองลงมาคือ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน รายได้มีผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้มีรายได้สูงมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้มีรายได้ต่ำ เนื่องจากกลุ่มที่มีรายได้สูงอาจเป็นกลุ่มรับราชการ จะคุ้นเคยกับระบบการให้บริการ เข้าใจขั้นตอนต่างๆ ได้รวดเร็ว และสามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายของตนเอง (สมจิตร กาหาวงศ์. 2540 : 111) ผู้รับบริการที่มีรายได้ของครอบครัวเมื่อเปรียบเทียบกับรายจ่ายต่อปีเหลือเก็บและกลุ่มที่ไม่พอใช้ จะมีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีรายได้พอใช้ อาจเป็นเพราะว่า กลุ่มที่มีรายได้เหลือเก็บนั้นมักจะมาใช้บริการที่สถานีนามัยกรณีเจ็บป่วยเล็กน้อยหรือการมารับบริการขั้นพื้นฐาน เช่นการมารับบริการคุมกำเนิด จึงไม่เกิดปัญหาการรับบริการที่สถานีนามัย ในขณะที่ผู้ที่มีรายได้ไม่พอใช้ส่วนใหญ่จะได้รับบัตรสวัสดิการในการรักษาพยาบาล รับบริการ โดยไม่ต้องจ่ายเงิน จะไม่ค่อยเรียกร้องสิทธิอะไรมากนักจะยินดีรับบริการตามที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ ส่วนผู้มีรายได้พอใช้ส่วนมากจะมีบัตรประกันสุขภาพซึ่งต้องซื้อในราคา

500 บาท และรัฐบาลช่วยสนับสนุน 500 บาท การรับบริการกลุ่มนี้ต้องเป็นไปตามขั้นตอน ต้องมีระบบส่งต่อ รับบริการตามเงื่อนไขในบัตร ในบางครั้งไม่เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ จึงอาจเกิดความไม่พอใจได้ (บุชา บัวภา. 2543 : 35) จะเห็นได้ว่า รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญ รายได้มากหรือน้อย มีพอใช้หรือไม่พอใช้ เมื่อมารับบริการที่สถานอนามัย จะเกิดความแตกต่างกัน รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน น่าจะเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่ง ที่มีผลต่อความพึงพอใจ จึงทำให้การวิจัยได้ผลดังกล่าว

5. ข้อเสนอแนะ

5.1 ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการผลศึกษาในครั้งนี้พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานอนามัยอยู่ในระดับปานกลาง มีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการคือ ด้านคุณภาพบริการตามการรับรู้ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน การจัดบริการตามการรับรู้ การศึกษา ถิ่นที่อยู่อาศัย ดังนั้น บุคลากรที่สถานอนามัยหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการแก่ประชาชน ควรที่จะนำไปพัฒนาการบริการให้ดีขึ้นมีคุณภาพได้มาตรฐาน จัดกิจกรรมการบริการ ให้เหมาะสมกับหน่วยงาน เพิ่มองค์ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสุขภาพอนามัยให้ประชาชน นอกจากนี้จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการทำให้ได้ทราบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรที่จะพัฒนาความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน เพิ่มความรู้ความสามารถในการให้บริการและการพัฒนาสถานบริการให้เป็นที่ทำงานที่น่าอยู่น่าทำงาน ผู้รับบริการเข้ามาใช้บริการแล้วกลับออกไปด้วยความพึงพอใจ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขควรจะเป็นผู้ประสานงานที่ดี ทำงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องแบบบูรณาการ ในการพัฒนาความรู้ ความเป็นอยู่ สร้างอาชีพ สร้างรายได้ให้แก่ประชาชน รวมทั้งประสานการพัฒนาทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้การเข้าถึงการบริการให้ได้อย่างทั่วถึงมากยิ่งขึ้น จากการศึกษา น่าจะเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผน การกำหนดนโยบาย และเพื่อพัฒนาการให้บริการของสถานบริการให้ดีขึ้นมีมาตรฐานมากยิ่งขึ้น

5.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

5.2.1 ควรมีการศึกษาถึงปัจจัยอื่นๆ ที่น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ ทั้งจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ทักษะการให้บริการ ศิลปะการให้บริการ หรือ จากผู้รับบริการ เช่น ลักษณะการเจ็บป่วย สิทธิที่ใช้ในการรักษาพยาบาล ประสิทธิภาพในการใช้บริการ

5.2.2 ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อบริการทางด้านสาธารณสุขของ
ภาครัฐและภาคเอกชน เพื่อนำผลการวิจัยมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

5.2.3 ควรมีการศึกษาความพึงพอใจในงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในสถานีนอนมัลย์
ที่จะมีผลต่อการบริการที่ดี ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University