

## บทคัดย่อวิทยานิพนธ์

**ชื่อเรื่อง** ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีนอนามัยในกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

**ผู้วิจัย** กฤษฏี ชายสวัสดิ์ **ปริญญา** ศศ.ม.(สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา)

**กรรมการที่ปรึกษา** ผศ.เพ็ญศรี อินทรชาติ ประธานกรรมการ  
ดร.รังสรรค์ สิงห์เลิศ กรรมการ  
อาจารย์ทัชชวัฒน์ เหล่าสุวรรณ กรรมการ

สถาบันราชภัฏมหาสารคาม พ.ศ. 2547

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บทคัดย่อ

Rajabhat Mahasarakham University

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สถานีนอนามัย เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการตามตัวแปรเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และถิ่นที่อยู่อาศัย ศึกษาอิทธิพลของตัวแปรเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน ถิ่นที่อยู่อาศัย การจัดการบริการตามการรับรู้ และคุณภาพบริการตามการรับรู้ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการ และศึกษาความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเกี่ยวกับการบริการของสถานีนอนามัย เก็บรวบรวมข้อมูล จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน ที่ได้มาโดยการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จากผู้รับบริการ ที่สถานีนอนามัย จำนวน 7,375 คน ในเขตกิ่งอำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด เครื่องมือที่ใช้ ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล การจัดการบริการตามการรับรู้ คุณภาพบริการตามการรับรู้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบ ค่าที วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรง โดยใช้ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows version 11.0

## ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการรับบริการอยู่ในระดับปานกลาง
2. ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และ ถิ่นที่อยู่อาศัยต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการไม่แตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการรับบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
4. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการรับบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ได้แก่ คุณภาพบริการตามการรับรู้ รายได้ของครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน การจัดการบริการตามการรับรู้ การศึกษา และถิ่นที่อยู่อาศัย โดยมีค่าสัมประสิทธิ์พหุคูณ เท่ากับ 0.45 ตัวแปรอิสระสามารถอธิบายการผันแปรของตัวแปรตามได้ร้อยละ 20.10
5. ผู้รับบริการมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ จำแนกเป็นรายด้าน ได้ดังนี้
 

ด้านเจ้าหน้าที่ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเวลาพักเที่ยง และควรมาปฏิบัติงานให้ตรงเวลา

ด้านการให้บริการ ควรจัดให้มีการปรับปรุงการให้บริการ พัฒนาคุณภาพการรักษาพยาบาล และควรเอาใจใส่คนไข้ให้มากยิ่งขึ้น และด้านสถานที่ ควรจัดห้องให้บริการแยกเป็นสัดส่วน และมิดชิด นอกจากนั้นควรจัดสถานที่ให้เป็นระเบียบเรียบร้อยและมีความสะอาดเพิ่มมากขึ้น

**TITLE:** Factors Affecting Satisfaction of Clients of the Health Office of Toong Khao  
Luang Sub-district , Roi-et Province..

**AUTHOR:** Mr.Gridsadee Chaisawat **DEGREE:** M.A. (Social Sciences for Development)

**ADVISORS:** Asst.Prof. Pensri Intarachart (Chairperson)

Dr. Rungsun Singhalert (Committee)

Mr. Tatchawat Loasuwan (Committee)

RAJABHAT MAHASARAKHAM ISTITUTE, 2004



**ABSTRACT**

This research study aimed at studying the satisfaction of the clients of the Health office in Toong Khao Luang Sub-district, Roi-et Province ; client' satisfaction in relation to such variables as sex, age, education, occupation, average family income per month , place of residence, perceived services, and quality of services as perceived; factors significantly affecting their satisfaction; and clients' opinions and suggestions regarding health services provided by the Office.

The population for this study were 7,375 clients in Toong Khao Luang Sub-district, 379 of which were selected through a simple random sampling to participate in the study. The instrument for collecting data for the study was a questionnaire inquiring personal information, health services as perceived, satisfaction of clients, and their opinions as well as suggestions. The statistics used were percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way ANOVA, and linear multiple regression analysis. The collected data were analyzed by using the SPSS for Windows of Version 11.0.

The study revealed the following findings:

1. The overall level of clients' satisfaction was found at a moderate level.
2. There were no significant differences of clients' satisfaction to sex, age, occupation, average family income per month, and place of residence.
3. There was a significant difference in clients' satisfaction in relation to their educational background at the 0.05 level.
4. The variables significantly affecting clients' satisfaction at the 0.05 level were quality of services as perceived, average family income per month, perceived services, education, and place of residence with the correlation coefficient begin. 0.45.
5. The clients' opinions and suggestions regarding different areas were as follow:  
there should be health officials available for services during lunch time, and health officials should be punctual; considering services, there should be improvement of services the quality of health treatment and health care with closer attention on clients; regarding the physical appearance of the Office, there should be separate rooms for services to provide privacy and these should be better maintained to ensure neatness and cleanliness.