

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการรับรู้ต่อการจัดบริการรักษาพยาบาล ที่ศูนย์บริการสาธารณสุข เนินพยอม จังหวัดระยอง เพื่อหาตัวแปรในการอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจ โดยใช้การวิจัยเชิงพรรณนา เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสัมภาษณ์ โดยผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาและ ทำการเก็บข้อมูลโดยการสุ่มตัวอย่างเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2549 ถึงวันที่ 9 สิงหาคม 2549 จำนวนทั้งสิ้น 393 คน

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน จำแนกเป็นการวิเคราะห์สัมพัทธ์แบบเพียร์สัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ การรับรู้ต่อการจัดบริการรักษาพยาบาลและความพึงพอใจต่อการบริการ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา อายุ สถานภาพ รายได้และอาชีพต่างกัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวแปรที่สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจต่อการบริการ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง 253 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 ปี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 16-30 ปี และอายุระหว่าง 31-45 ปี ร้อยละ 34.4 รองลงมาได้แก่ อายุมากกว่า 45 ปี ร้อยละ 13.7 และอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 ปี ร้อยละ 10.9 ด้านสถานภาพ ส่วนใหญ่สถานภาพโสด ร้อยละ 46.3 สถานภาพสมรส ร้อยละ 40.7 สถานภาพหม้าย ร้อยละ 8.4 ด้านระดับการศึกษาพบว่า ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาในระดับอุดมศึกษา ร้อยละ 44.0 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา ร้อยละ 27.5 ระดับสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 16.0 ระดับที่น้อยที่สุดคือระดับประถมศึกษา ร้อยละ 12.5 ด้านอาชีพพบว่าส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงาน/รับจ้าง ร้อยละ 35.9 รองลงมา ได้แก่อาชีพรับราชการ ร้อยละ 29.8 กำลังศึกษา ร้อยละ 24.4 และน้อยที่สุดคืออาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 9.9 ส่วน รายได้

ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือนนั้นพบว่าส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 37.9 รองลงมาคือกลุ่มรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท ร้อยละ 26.7

2. การรับรู้การจัดบริการภาพรวม พบว่า ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับที่จากคะแนนเฉลี่ยมากไปหาน้อย คือการบริการด้านขั้นตอนบริการ ด้านสถานที่ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านบุคลากร เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า การรับรู้ต่อการจัดบริการด้านบุคลากรควรปรับปรุงจำนวนเจ้าหน้าที่มีไม่เพียงพอกับผู้รับบริการ และห้องยาให้มีความสะดวก และถูกต้อง

3. ความพึงพอใจต่อการบริการภาพรวม ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลางโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ รองลงมา ด้านการประสานการบริการ ด้านอรรถาธิบายและการให้เกียรติ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากบริการ ส่วนความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจปานกลาง และที่ควรปรับปรุงคือการให้บริการของห้องจ่ายยาให้มีความสะดวกมากขึ้น

4. เปรียบเทียบระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการ กับการรับรู้ต่อการจัดบริการรักษาพยาบาลพบว่าตัวแปรทุกตัวได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้กับการรับรู้ต่อการจัดบริการ ด้านสถานที่ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านขั้นตอนการบริการ ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นด้าน อายุ และอาชีพ ของด้านสถานที่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

5. เปรียบเทียบระหว่างลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้รับบริการ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาลพบว่าตัวแปรทุกตัวได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ อาชีพ และรายได้ กับความพึงพอใจต่อการบริการ ด้านความสะดวกที่ได้รับบริการ ด้านการประสานการบริการ ด้านอรรถาธิบาย และการให้เกียรติ และด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ พบว่าไม่แตกต่างกัน

6. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อการจัดบริการกับความพึงพอใจต่อการบริการ มีความสัมพันธ์กันทุกด้าน

อภิปรายผล

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาล ที่ศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะประชากรศาสตร์ การรับรู้ต่อการจัดบริการ และความพึงพอใจต่อการบริการ นำมาอภิปรายได้ดังนี้

สรุปการรับรู้ต่อการจัดบริการมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์สาธารณสุขเนินพยอม ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ต่อการจัดบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการบริการ พบว่า ตัวแปรด้านสถานที่ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และขั้นตอนการบริการ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) และเป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3 ขั้นตอนการบริการแก่ผู้รับบริการต้องมีการให้ความสำคัญกับการให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้องและเหมาะสม จึงทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจขณะมารับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับลินช์ และชูลเลอร์ (Lynch & Schule, 1990) จำเป็น ชาญชัยและสิทธิชัย จันทร์สีคำ (2539) ศศิวิมล สันติเวชกุล (2540)

เรื่องของการตอบสนองต่อผู้รับบริการนั้นอยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลตอบคำถามเรื่องโรค ขั้นตอนการรักษาและให้คำแนะนำการปฏิบัติตนอย่างดีและการให้บริการด้วยความกระตือรือร้นทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าได้รับในสิ่งที่ตรงกับความต้องการจึงเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของซีกอลและเบอร์เนทท์ (SeGall & Burnett, 1990) รัชชา กุลวานิชไชยนันท์ (2535) สุจิตรา นิลเลิศ (2539) นิวแมนและคณะ (Newman et al., 1988)

ผลการวิเคราะห์ เพื่อหาตัวแปรต่าง ๆ ที่สามารถอธิบายความพึงพอใจต่อการบริการของผู้รับบริการ พบว่า ตัวแปรที่สามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจ ได้แก่ การรับรู้ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก ความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถอธิบายความผันแปรของความพึงพอใจได้ ฉะนั้นการปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ ควรเป็นการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกห้องจ่ายยาแก่ผู้รับบริการและการสร้างความเชื่อถือไว้วางใจแก่ผู้ให้บริการ โดยการสร้างสัมพันธภาพ การให้ข้อมูล มีการบริการด้วยอัธยาศัยไมตรี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1.1 ด้านสถานที่ การวิจัยการรับรู้ต่อการจัดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในด้านสถานที่ให้บริการโดยภาพรวมนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาจเป็นเพราะว่าสถานที่ของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง นั้นเป็นศูนย์ที่เปิดบริการมานานเป็นแห่งแรกในตำบล

มาบตาพุด และไม่สามารถขยายสถานที่ทำการอีกได้เนื่องจากไม่มีพื้นที่แต่การเดินทางสะดวกอยู่ใกล้กับตลาดมาบตาพุด ง่ายไป-มา สะดวก นอกจากนั้นสถานที่ยื่นทำบัตรมีความเหมาะสม ไม่คับแคบผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลางจึงต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นควรมีเครื่องกวดบัตรคิวอัตโนมัติ จุจรถรอที่มีที่นั่งสะดวก สะอาด และเพียงพอสำหรับผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลาง ควรปรับปรุงจุกรถรอมีแจกันดอกไม้เพื่อให้ความสดชื่น ทำความสะอาดสถานที่ให้มีกลิ่นหอม การจัดสถานที่มีป้ายบอกจุดแสดงขั้นตอนการบริการที่ชัดเจนผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลาง ควรปรับปรุงป้ายบอกจุดเมื่อมีการชำระหรือเสียหายถ้าสิ่งางลงควรทำความสะอาดป้ายหรือเปลี่ยนใหม่เพื่อให้มองเห็นชัดเจน ห้องตรวจมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลาง ที่นั่งรอรับยามีจำนวนเพียงพอกับผู้รับบริการมีความพึงพอใจปานกลาง ศูนย์บริการต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้นแต่เนื่องจากศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอมนี้ไม่สามารถขยายสถานที่ทำการได้ เพราะเนื้อที่ด้านข้างนั้นมีตึกแถวซึ่งทำการค้าอยู่จำนวนมาก ตำบลมาบตาพุดมีจำนวนประชากรเพิ่มมากขึ้นจึงมีผู้มาใช้บริการมากขึ้นเทศบาลเมืองมาบตาพุดจึงสร้างศูนย์บริการสาธารณสุขแห่งใหม่เพิ่มขึ้นอีกหนึ่งแห่งคือศูนย์บริการสาธารณสุขเกาะกอกซึ่งห่างจากศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอมประมาณ 3 กิโลเมตรซึ่งมีสถานที่ใหญ่กว่า

1.2 ด้านบุคลากร การวิจัยการรับรู้ต่อการจัดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผล พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในด้านบุคลากรให้บริการโดยภาพรวมนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงโดยส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอักษาสัยไมตรี ท่าทียิ้มแย้มแจ่มใสอยู่ในระดับปานกลาง เจ้าหน้าที่และพยาบาลมีจำนวนเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางซึ่งทางศูนย์บริการสาธารณสุขได้ปรับปรุงและแจ้งทางเทศบาลเมืองมาบตาพุดขอแพทย์และพยาบาลเพิ่มทางเทศบาลเมืองมาบตาพุดได้รับ โอนย้ายแพทย์และพยาบาลเพิ่มเติมและได้ส่งเจ้าหน้าที่ ที่ได้รับการบรรจุใหม่ให้ไปปฏิบัติงาน และได้ส่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขไปบริการฉีดวัคซีนให้กับเด็กทุกวันพฤหัสบดี ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหมอและพยาบาลมีความพร้อมในการให้บริการตรวจรักษาผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่ของทุกฝ่ายมีจำนวนเพียงพอกับผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางซึ่งต้องมีการปรับปรุงให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่านี้

1.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ การวิจัยการรับรู้ต่อการจัดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลพบว่าความ พึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในด้านวัสดุ อุปกรณ์โดยภาพรวมนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น แบบฟอร์มการกรอกประวัติทำบัตรประจำตัวผู้ป่วยมีความชัดเจนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ต้องปรับปรุงแบบฟอร์มการกรอกประวัติในการทำบัตรประจำตัวผู้ป่วยให้ทันสมัยมากขึ้น โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการทำบัตรประจำตัวผู้ป่วยเพื่อความรวดเร็วมากขึ้น ป้าย บอร์ดความรู้มีเพียงพอและแสดงในที่ชัดเจนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางควรมีการปรับปรุงแก้ไขให้ป้ายและบอร์ดมีข้อมูลที่ทันสมัยและให้ความรู้กับผู้ใช้บริการหลากหลาย ห้องตรวจมีอุปกรณ์ที่จำเป็นในการตรวจรักษา เช่นปรอทวัดไข้ ไม้กดลิ้น ไฟฉาย มีอย่างเพียงพอ สะอาด มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางควรปรับปรุงให้ดีขึ้นทั้งด้านความสะอาดการอบฆ่าเชื้อ ปรอทวัดไข้ควรมีปรอทที่มีหลายรูปแบบเช่นการวัดแบบแตหน้าผาก การวัดไข้ที่หู ความพึงพอใจของถุงบรรจุยามีความเหมาะสมมีคำแนะนำชัดเจนอยู่ในระดับปานกลาง มีใบเสร็จรับเงิน ในการรับชำระเงินครบถ้วนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางควรปรับปรุงโดยใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์ใบเสร็จเพื่อความรวดเร็ว สวยงาม

1.4 ด้านขั้นตอนการบริการ การวิจัยการรับรู้ต่อการจัดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลพบว่าความ พึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในด้านขั้นตอนบริการโดยภาพรวมนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น ขั้นตอนการบริการพยาบาลให้การซักประวัติ ตรวจร่างกายอย่างละเอียดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ระยะเวลาในการตรวจไม่นานเกินไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง การรับยามีการจัดลำดับไม่มีการแซงคิวมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ระยะเวลาในการรักษาไม่นานเกินไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ระยะเวลาในการรอชำระเงินไม่นานเกินไปมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

1.5 ด้านความสะดวกที่ให้บริการ การวิจัยการรับรู้ต่อการจัดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลพบว่าความ พึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในด้านความสะดวกที่ให้บริการโดยภาพรวมนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น การเดินทางมารับบริการที่ศูนย์บริการ

สาธารณสุขมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีป้ายบอกจุดการให้บริการต่างๆชัดเจนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง อาคารสถานที่ของศูนย์สุขภาพเป็นระเบียบเรียบร้อยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีที่พักรถและเก้าอี้เพียงพอสำหรับการคอยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีการจัดลำดับไม่แออัด ทั้งห้องทำบัตร การเงิน ห้องจ่ายยา มีความสะดวกมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

1.6 ด้านการประสานการบริการ การวิจัยการรับรู้ต่อการจัดบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในครั้งนี้สามารถนำมาอภิปรายผลพบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์สาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ในด้านการประสานการบริการโดยภาพรวมนั้นผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต้องมีการปรับปรุงให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น

2 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการจัดบริการสถานพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ครอบครัวเฉลี่ยต่อเดือน และสถานภาพ ไว้ดังนี้

2.1 จำแนกตามเพศ ความพึงพอใจต่อการจัดบริการของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอมจังหวัดระยอง ปรากฏว่าในภาพรวมทั้งเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการจัดบริการใกล้เคียงกันสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวดี ธนังเจริญลาภ (2543) ซึ่งได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา พบว่าเพศหญิงกับเพศชายมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาล ไม่แตกต่างกัน

รายด้านความพึงพอใจด้านขั้นตอนการบริการและการประสานการบริการของผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้อาจเพราะว่าผู้ใช้บริการที่เป็นเพศหญิงเข้ามาใช้บริการมากกว่าเพศชาย

2.2 จำแนกตามอายุ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยองพบว่าความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวม โดยพบว่าผู้ใช้บริการอายุ 45ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด ทั้งนี้เพราะผู้มีอายุจะมีความใจเย็นมากกว่า

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าผู้มีอายุ 45 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจด้านบุคลากรผู้ให้บริการและด้านสถานที่บริการมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้มีอายุมากเป็นพิเศษส่วนด้านวัสดุอุปกรณ์และด้านขั้นตอนการบริการ พบว่าผู้มีอายุ 31-45 ปีมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอายุอื่น

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยองปรากฏภาพรวมผู้ใช้บริการตั้งแต่ อายุต่ำกว่า 15 ปีจนถึง 45 ปีขึ้นไป ซึ่งไม่สอดคล้องกับ

งานวิจัยของ โนรี ท่วมจั่น (2541) เรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลเมืองฉะเชิงเทรา ที่พบว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ทั้งนี้ในภาพรวมอาจเป็นเพราะว่าศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง เป็นศูนย์บริการที่ตั้งมาครั้งแรกมีการบริการค่อนข้างดีทำให้ผู้ใช้บริการทุกระดับรู้สึกพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2.3 จำแนกตามสถานภาพ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ปรากฏว่าในภาพรวมพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพโสด และสมรสมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้บริการที่มีสถานภาพหย่า และหม้าย แต่ก็มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ถ้าเป็นรายด้าน นั้นด้านสถานที่

2.4 จำแนกตามรายได้ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ปรากฏว่าในภาพรวมผู้บริการที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน จนถึง มากกว่า 15,000 บาท/เดือนขึ้นไป มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการส่วนใหญ่ไม่ว่าจะมีรายได้เท่าใด ก็จะต้องรับบริการตามขั้นตอนของศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม และที่สำคัญผู้บริการส่วนใหญ่ต่างเข้ามาใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอมเพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายในการเข้ารักษาพยาบาล ดังนั้น รายได้จึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจมากนัก

นอกจากนี้ ถ้ามองรายด้านแล้ว ความพึงพอใจของผู้บริการในด้านความสะดวกที่ได้รับบริการและด้านขั้นตอนการบริการผู้มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน และผู้มีรายได้ 5,001 -10,000 บาท/เดือน มีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 10,000 บาท/เดือน ทั้งนี้กลุ่มที่มีรายได้น้อย มีความคาดหวังจากการที่จะได้รับการรักษาพยาบาลของรัฐมากกว่าผู้มีรายได้สูงเพราะสถานพยาบาลของรัฐมีค่าใช้จ่ายน้อยกว่าสถานพยาบาลเอกชน และต้องยอมรับว่าสถานพยาบาลของรัฐผู้ป่วยที่มีรายได้น้อยเข้ามาใช้บริการมากกว่าผู้มีรายได้สูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวดี ธนังเจริญลาภ (2543) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา พบว่า ผู้ป่วยมีรายได้น้อยมีความพึงพอใจสูงกว่าผู้ป่วยที่มีรายได้มาก

2.5 จำแนกตามระดับการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขสุขเนินพยอม จังหวัดระยอง ปรากฏว่าในภาพรวมพบว่า ระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจสูงกว่าระดับการศึกษาอื่นๆ อาจเป็นเพราะผู้มีการศึกษาระดับประถมศึกษาไม่ค่อยจะคิดมากซึ่งสถานพยาบาลของรัฐนั้นราคาไม่แพง ด้านสถานที่นั้นระดับการศึกษามีความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษาอื่นเพราะสถานบริการสาธารณสุขสุขเนินพยอมก็มีสถานที่ไป-มา สะดวก ใกล้ตลาดมาบตา

พูด และประชาชนรู้จักมานานเพราะเป็นศูนย์บริการสาธารณสุขแห่งแรกในตำบลมาตาพูดซึ่งมีการบริการทั้งทำฟัน นีดวัคซีนเด็ก รักษาโรคผู้สูงอายุทั้งเบาหวาน ความดัน

2.6 จำแนกตามอาชีพ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอม จังหวัดระยองปรากฏว่าในภาพรวมและรายด้านผู้ใช้บริการทุกอาชีพมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และพบว่าผู้รับราชการมีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพอื่นทั้งนี้เพราะว่า ผู้ใช้บริการทุกอาชีพต่างก็สามารถที่จะรับรู้ และมองเห็นถึงการให้บริการเหมือนกัน และผู้ใช้บริการทุกคนก็จะต้องผ่านขั้นตอนการบริการที่เหมือนกันดังนั้นระดับความพึงพอใจจึงไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทรวงทิพย์ วงศ์พันธุ์ (2541) เรื่องคุณภาพบริการตามความคาดหวังและการรับรู้ของผู้รับบริการในงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลรัฐจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า อาชีพต่างกัน การรับรู้คุณภาพไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ การที่อาชีพรับราชการมีระดับความพึงพอใจมากกว่าอาชีพอื่นๆอาจเป็นเพราะว่าอาชีพรับราชการมีความคาดหวังจากการบริการค่อนข้างสูง เมื่อได้รับบริการจากศูนย์บริการสาธารณสุขเนินพยอมแล้วรู้สึกพอใจจึงส่งผลให้ระดับความพึงพอใจอยู่ระดับที่มากกว่าอาชีพอื่นๆ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยทำให้ได้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรักษาพยาบาล ในด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำไปเป็นแนวทางในการจัดทำแผนการปรับปรุงและปฏิบัติงานให้บริการรักษาพยาบาลของศูนย์บริการสาธารณสุข ให้มีคุณภาพ มาตรฐาน พัฒนาบริการตามความคาดหวัง และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการอันจะนำมาซึ่งความพึงพอใจของประชาชน โดยตัวแปรที่มีความผันแปรต่อความพึงพอใจ ได้แก่ การรับรู้ต่อการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและความเชื่อถือไว้วางใจต่อผู้ให้บริการ ดังนั้นควรมีการปรับปรุง ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายควรมีเพียงพอกับผู้รับบริการ ควรมีเจ้าหน้าที่หรือจัดเจ้าหน้าที่แต่และฝ่ายว่าฝ่ายไหน ช่วงเวลาไหนมีผู้มารับบริการมาก และจัดระบบการจ่ายยาให้ดีขึ้นได้รับความสะดวกมากขึ้น
2. ควรมีการจัดทำมาตรฐานของสถานพยาบาล โดยกำหนดตัวชี้วัด และแนวทางดำเนินงานที่ชัดเจน จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความเชื่อถือ และความพึงพอใจกับการบริการรักษาพยาบาลที่ได้รับ โดยเฉพาะการลดขั้นตอนในการให้บริการในแต่ละจุดบริการ เช่นการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ในการค้นหาทะเบียนประวัติผู้รับบริการ การติดตั้งระบบ Lan เชื่อมโยงข้อมูล

ระหว่างห้องบัตร ห้องตรวจ ห้องจ่ายยา ห้องการเงิน โดยเฉพาะห้องบัตรและห้องตรวจซึ่งมีการรอคอยระยะเวลานาน รวมทั้งควรจัดอัตรากำลังพยาบาลและเจ้าหน้าที่ให้บริการเพิ่มเติมให้เพียงพอแก่ผู้รับบริการ

3. ควรมีการพัฒนาบุคลากรผู้ให้บริการในด้านความรู้ความสามารถ โดยการส่งเสริมให้ได้รับการอบรมเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานและมีการพัฒนาในด้านพฤติกรรมบริการ สร้างสำนึกในการบริการที่ดี มีการสร้างสัมพันธภาพ ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรี ยิ้มแย้มแจ่มใส

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยหรือตัวแปรด้านอื่นๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการในด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ทักษะการให้บริการ ทักษะการสร้างสัมพันธภาพ
2. ควรศึกษาเปรียบเทียบการให้บริการของหน่วยงานอื่น เช่น ภาคเอกชน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป
3. ควรศึกษาในด้านการพัฒนามาตรฐานการให้บริการรักษาพยาบาล เพื่อให้เป็นสถานบริการสาธารณสุขที่มีคุณภาพได้มาตรฐานต่อไป