

หัวข้อค้นคว้าอิสระ	ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร
ชื่อนักศึกษา	นางสาวชีวกาญจน์ เจริญไชย
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สถาบัน	บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันรัชต์ภาคย์
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร.ปกรณ์ ปริชาภรณ์
ปีการศึกษา	2554

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร (2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ระหว่างเพศชายและหญิง กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 ได้กลุ่มตัวอย่างเป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวาริชภูมิ จำนวน 341 คนใช้เลือกตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ (t-test)

#### ผลการวิจัยพบว่า

- 1) ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นประชาชนทั่วไป มากที่สุด เป็นเพศหญิง จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 52.8 มีอายุ ระหว่าง 31 – 49 ปี จำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมา อายุ มากกว่า 50 ปี 112 คน คิดเป็นร้อยละ 32.8 มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 ขณะที่ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีเพียง 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.1 ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร เช่น ทำนา ทำสวน ทำไร่ จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมาเป็นรับจ้าง/พนักงานบริษัทจำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 26.1 มีรายได้ระหว่าง 5,001 – 15,000 บาท จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 60.7 ขณะที่มียาได้ 25,000 บาท ขึ้นไป เพียง 20 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0
- 2) ความพึงพอใจของประชาชน ในการให้บริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลตำบลวาริชภูมิ อำเภовาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.47, S.D = .303$ ) เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการด้านสาธารณสุข ด้านสถานที่ให้บริการ เป็นลำดับแรก รองลงมา คือ ด้านผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการให้บริการ ตามลำดับ

### 3) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

สมมติฐานที่ 1 เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการ แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t - test พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (  $t = -1.567$ ,  $df = 339$ ,  $p = .410$  ) แสดงว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านสถานที่ให้บริการ ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านผู้ให้บริการ แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t - test พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (  $t = -.486$ ,  $df = 339$ ,  $p = .757$  ) แสดงว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านผู้ให้บริการ ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติ t - test พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (  $t = 1.139$ ,  $df = 339$ ,  $p = .598$  ) แสดงว่า เพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการให้บริการ ภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน