ชื่อเรื่อง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการ สุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด

ผู้ศึกษา

นายพีระพงษ์ แคนประกรณ์

ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา

อาจารย์ศิริพงษ์ ทองจันทร์

# มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การให้บริการค้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย
จังหวัคร้อยเอ็ด โดยรวมและรายค้าน จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพ รวมถึงศึกษาถึง
ข้อเสนอแนะของประชาชนในการใช้บริการค้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาล
คำบลชัยวารี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล
คำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัคร้อยเอ็ด ซึ่งเป็นผู้มาใช้บริการค้านสุขภาพค้านใดค้านหนึ่ง
ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี ระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 2554 – 31 สิงหาคม
2554 จำนวน 288 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วน
ประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ ตั้งแต่ .36 ถึง .87 ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วน
เบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติใช้ทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

## ผลการศึกษาพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสุขภาพของ ศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\overline{X}$  =4.05, S.D.=.45) หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึง พอใจอยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับก่าเฉลี่ยความพึงพอใจจากมากไปหาน้อย คือ มากที่สุด ได้แก่ ด้านความเสมอภากเท่าเทียมในการให้บริการ ( $\overline{X}$  =4.30, S.D.=.52)

รองถงมา ได้แก่ ด้านความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการ ( $\overline{X}$ =4.19, S.D.=.56) ด้าน กระบวนการให้บริการ ( $\overline{X}$ =4.04, S.D.=.55) ด้านสถานที่ให้บริการ( $\overline{X}$ =4.00, S.D.=.52) และด้านความเพียงพอของการให้บริการ ( $\overline{X}$ =3.83, S.D.=.60) ตามลำดับ

- 2. ผลการเปรียบเทียบระคับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการด้านสุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัด ร้อยเอ็ค จำแนกตามศูนย์บริการสุขภาพ พบว่า มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระคับ .05
- 3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน สุขภาพ ของศูนย์บริการสุขภาพ เทศบาลตำบลชัยวารี อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดร้อยเอ็ด มีหลาย ประการ โดยข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ คือ ด้านความเพียงพอของการให้บริการ และเมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ในแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้ ด้านกระบวนการ ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่เปิดปิดศูนย์ไม่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด ด้านความเพียงพอของ การให้บริการ คือ เวชภัณฑ์ยามีน้อย ไม่เพียงพอ ควรจัดให้เพียงพอ ด้านสถานที่ให้บริการ คือ เอกสาร วารสาร แผ่นพับความรู้ เกี่ยวกับสุขภาพมีน้อย ควรจัดหาเพิ่มเติม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY TITLE: The Satisfaction of People toward Healthcare Services at Healthcare

Center of Chaiwaree Sub-District Municipality, Pho Chai District,

Roi-Et Province.

AUTHOR: Mr.Peerapong Danprakron DEGREE: M.Pol.Sc.(Political Science)

ADVISOR: Mr. Siripong Thongchan

### RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2012

#### **ABSTRACT**

The objectives of this independent study aimed to: study the satisfaction of people toward healthcare services at healthcare center of Chaiwaree sub-district municipality, Pho Chai district, Roi-et province, classified by healthcare center, and study the suggestions of people toward healthcare services at healthcare center of Chaiwaree sub-district municipality. The subjects consisted of 288 people who used the services at healthcare center of Chaiwaree sub-district municipality between July 1st, 2011 to August 31st, 2011. Data were collected by a rating scale questionnaire with .96 reliability coefficients and discrimination(r) between .36 to .87. The descriptive statistics were frequency, percentage, mean, and standard deviation and the statistical analyses was F-test (one-way ANOVA)

The results found are as follows.

1. The satisfaction of the people toward healthcare services at healthcare center of Chaiwaree sub-district municipality was rated overall at a high level ( $\overline{\mathbf{X}} = 4.05$ , S.D.=.45). Considering each aspect, all aspects were rated at a high level and shown difference from high to low; service's equality aspect ( $\overline{\mathbf{X}} = 4.30$ , S.D.=.52), service's convenience aspect ( $\overline{\mathbf{X}} = 4.19$ , S.D.=.56), service's procedure aspect ( $\overline{\mathbf{X}} = 4.04$ , S.D.=.55), service's facilities aspect ( $\overline{\mathbf{X}} = 4.00$  S.D.=.52) and service's adequacy aspect ( $\overline{\mathbf{X}} = 3.83$ , S.D.=.60).

- 2. The comparison of the satisfaction of people toward healthcare services at healthcare center of Chaiwaree sub-district municipality classified by each healthcare center were significantly different at the significance level of .05.
- 3. Recommendations of people toward healthcare services at healthcare center of Chaiwaree sub-district municipality namely; 1) service's procedure aspect, officer should open and close the healthcare center on-time; 2) service's adequacy aspect, the healthcare center should sufficiently afford medicine; 3) service's facilities aspect, the healthcare center should widely publicize healthcare journal, magazine, and brochure.

