



## รายงานการวิจัย

เรื่อง

ประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพการบริการ  
ทางการแพทย์และสาธารณสุขของประชาชนในจังหวัดนครปฐม

ปี 2551

**Evaluation on People Satisfaction and Confidence towards Quality of Medical  
and Public Health Services in Nakorn Pathom Province year 2008**



ดร.นรินทร์ สังข์รักษา

ผศ.(พิเศษ)ดร.น.พ. คงเดช ลีโทชวลิต

นายชำนาญ สุญสินภัย

รายงานการวิจัยฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม

ชื่อเรื่อง ประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพการบริการทางการแพทย์และ  
สาธารณสุขของประชาชนในจังหวัดนครปฐม ปี 2551

คณะผู้วิจัย ดร. นรินทร์ สังข์รักษาศ.(พิเศษ).ดร. นพ.คงเดช ลีโทชวลิตและชำนาญ สูญญลินภัย

คำสำคัญ ความพึงพอใจ /ความเชื่อมั่น /คุณภาพบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข

ปีงบประมาณ 2551

### บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบผสม ( Mixed Methodology) ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการรับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขในจังหวัดนครปฐม เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น=.9586 และแบบสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth Interview) เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 500 คนได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 480 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 96.0 และสัมภาษณ์ระดับลึก จำนวน 20 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาแสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานใช้สถิติทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์เนื้อหา ( Content Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคาดหวังโดยรวมต่อการบริการที่จะได้รับสูงสุด อยู่ในระดับมากคิดเป็นร้อยละ 88.00 ( $\bar{X}=2.64, S.D.=.470$ )ความเชื่อมั่นรวมต่อการบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 84.00 ( $\bar{X}=2.52, S.D.=.473$ ) ส่วนความพึงพอใจรวมของผู้รับบริการได้รับน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.00 ( $\bar{X}=2.49, S.D.=.433$ ) ซึ่งยังต่ำกว่าเกณฑ์ตัวชี้วัดที่กำหนด (ร้อยละ 85) โดยที่การเข้าถึงบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=2.42, S.D.=.505$ ) การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการรับบริการทางการแพทย์และสาธารณสุข ในด้าน เพศ สถานภาพสมรส การศึกษา ภูมิลำเนา และอาชีพไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะการวิจัย ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เชิงรุกหรือการให้ข้อมูลผู้รับบริการได้รับทราบถึงการบริการสุขภาพในแต่ละระดับ แต่ละประเภท การจัดระบบงานข้อมูลสารสนเทศ เพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบและมีความพึงพอใจมากขึ้น ควรเน้นนโยบายด้านบุคลากร โดยจัดอัตรากำลังที่เหมาะสมตามปริมาณ/ภาระงาน และพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านคุณภาพบริการ ระบบการให้บริการ การสร้างจิตสำนึกของผู้ให้บริการ การสร้างขวัญกำลังใจแก่บุคลากร