



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ทางสุขภาพของประชาชนในจังหวัดนครปฐม

ปี 2552

People Satisfaction and Reliance towards the Quality
of Health Services in Nakorn Pathom Province, year 2009

อาจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา

ผศ.(พิเศษ) ดร.น.พ. คงเดช ลีโทชวลิต

นายชำนาญ สุญสินภัย

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพการบริการทางสุขภาพของประชาชนใน
จังหวัดนครปฐม ปี 2552

คณะผู้วิจัย อาจารย์ ดร. นรินทร์ สังข์รักษา ผศ.(พิเศษ).ดร. นพ.คงเดช ลิโทชวลิตและชานาญ สูญลี้นภัย

คำสำคัญ ความพึงพอใจ /ความเชื่อมั่น/ความคาดหวัง/คุณภาพบริการทางสุขภาพ

ปีงบประมาณ 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยแบบผสม (Mixed Methodology) ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การเข้าถึงบริการ ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางสุขภาพในจังหวัดนครปฐม เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น=.9542 และแบบสัมภาษณ์ระดับลึก (In-depth Interview) เก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 400 คนได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 และสัมภาษณ์ระดับลึก จำนวน 20 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาแสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานใช้สถิติทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบรายคู่ด้วย วิชีเซฟเฟ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการทางสุขภาพในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51, S.D.=1.003$) หรือร้อยละ = 87.75 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการบริการทางสุขภาพ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการบริการทางสุขภาพ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55, S.D.=.987$) หรือร้อยละ 88.75 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่สูงที่สุดคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=3.60, S.D.=.986$) หรือร้อยละ 90.00 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ และด้านบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X}=3.56, S.D.=.990$) และ ($\bar{X}=3.54, S.D.=1.008$) หรือร้อยละ 89.00 และ ร้อยละ 88.50 ตามลำดับ ส่วนด้านที่ต่ำที่สุด คือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=3.50, S.D.=.970$)หรือร้อยละ 87.50 ความเชื่อมั่น/ความมั่นใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการบริการทางสุขภาพ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51, S.D.=.975$)หรือร้อยละ 87.75 และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางสุขภาพในเครือข่ายประกันสุขภาพ (CUPs) ของจังหวัดนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.72, S.D.=.959$) หรือร้อยละ 93.00

Title: People Satisfaction and Reliance towards the Quality of Health Services in Nakorn Pathom Province, year 2009

Research Team : Dr. Narin Sungrugsa , Assist Dr. Kongdeaj Lethochavalit
and Chamnan Sunsinpai

Key Words: Satisfaction/ Reliance/Expectation/Quality of Health Service

Annual Budget Year: 2009

Abstract

Based on the two mixed research methodologies of quantitative and qualitative methods, this research was aimed to evaluate people satisfaction, reliance and expectation toward the health services in Nakorn Pathom Province during the year 2009. The structural questionnaire with its reliability value = 0.9586 was utilized to ask the four hundred respondents (rate of return = 96.0%). Furthermore the in-depth interviewing technique was significantly interviewed with the twenty key informants. Respectively the descriptive statistic technique (frequency, percentage, mean, standard deviation and the inferential statistic technique (t-test, one-way ANOVA, Scheffe method) were quantitatively used to analyze the collected data. For the qualitative analysis the data was also analyzed with the content analysis technique too.

From the results it was presented to that the respondents accounted to 87.75% of them thought that they could access to all of the services at much level (\bar{X} =3.51, S.D= 1.003). 88.75% had their satisfaction toward the quality of total services at much level (\bar{X} =3.55, S.D=0.987). To consider into each of its items, the convenient environments and services were firstly selected by them (90% of them selected this and it had \bar{X} =3.60, S.D=0.986). The lower items were the quality of services (89.0%, \bar{X} = 3.56, S.D= .990) and the servers (88.5%, \bar{X} =3.54, S.D. =1.008). The lowest choice was the processes and steps of service deliveries (87.5%, \bar{X} =3.51, S.D=.975). The quality of health service under CUPs in Nakorn Pathom province was expected at much level(93.0%, \bar{X} =3.72, S.D. = .959).