



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

เรื่อง

ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ทางสุขภาพของเครือข่ายโรงพยาบาลศูนย์นครปฐม

ปี 2553

People Satisfaction and Reliance toward the Health Quality Service
of Nakorn Pathom Hospital Network, year 2010

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา

หัวหน้าโครงการวิจัย

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากกองทุนคุณภาพบริการ เครือข่ายโรงพยาบาลศูนย์นครปฐม

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพการบริการทางสุขภาพของเครือข่าย
โรงพยาบาลศูนย์นครปฐม ปี 2553

ผู้วิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นรินทร์ สังข์รักษา

คำสำคัญ ความพึงพอใจ /ความเชื่อมั่น/ความคาดหวัง/คุณภาพการบริการทางสุขภาพ

ปีงบประมาณ 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบพรรณนา (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเข้าถึงบริการ ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการทางสุขภาพของเครือข่าย โรงพยาบาลศูนย์นครปฐม เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเชิงรุก (รพสต./สอ.) จำนวน 400 คน และเชิงรับ (รพ.ศ.นครปฐม) จำนวน 359 ชุด รวมทั้งหมด 759 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบรายคู่ ด้วยวิธีเชฟเฟ้ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการทางสุขภาพเชิงรุก โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.96, S.D. = .757$) หรือร้อยละ 85.14 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการบริการทางสุขภาพ โดยรวมทุก ด้านอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.07, S.D. = .736$) หรือร้อยละ 87.56 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่สูงที่สุดคือ บุคลากรที่ ให้บริการ ($\bar{X} = 4.22, S.D. = .708$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = 4.14, S.D. = .724$) ส่วนด้านที่ต่ำที่สุด คือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.94, S.D. = .765$) ความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพ บริการทางสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.09, S.D. = .658$) หรือร้อยละ 87.88 และความคาดหวังที่มีต่อบริการ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 4.05, S.D. = .688$) หรือร้อยละ 87.08

ส่วนความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการทางสุขภาพเชิงรับ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.43, S.D. = 1.042$) หรือร้อยละ 73.74 ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการบริการทางสุขภาพ โดยรวม ในระดับดี ($\bar{X} = 3.71, S.D. = 1.042$) หรือร้อยละ 79.81 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่สูงที่สุดคือ บุคลากรที่ ให้บริการ ($\bar{X} = 3.88, S.D. = .968$) รองลงมาคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.85, S.D. = .927$) ส่วนด้านที่ต่ำที่สุด คือด้าน กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 3.42, S.D. = 1.025$) ความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพบริการ ทางสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.71, S.D. = .934$) หรือร้อยละ 79.82 และความคาดหวังที่มีต่อบริการ โดยรวมอยู่ ในระดับดี ($\bar{X} = 3.61, S.D. = 1.068$) หรือร้อยละ 77.67

Title: People Satisfaction and Reliance toward the Health Quality Service of

Nakorn Pathom Hospital Network, year 2010

Researcher : Asst Prof. Dr. Narin Sungruga

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

Annual Budget Year: 2010

Abstract

Based on the descriptive research, this research was aimed to evaluate people satisfaction, reliance and expectation toward the health quality services in Nakorn Pathom hospital network during the year 2010. The structural questionnaire was utilized to ask actively health service (Primary Care Unit: PCU/health station network) the four hundred and passively health service (Nakorn Pathom hospital) the three hundred fifty-nine, combined seven hundred fifty-nine people. Respectively the descriptive statistic technique (frequency, percentage, mean, standard deviation and the inferential statistic technique (t-test, one-way ANOVA, Scheffe method, content analysis) were quantitatively used to analyze the collected data technique.

From the results it was presented to PCU/health station network thought that they could access to all of the services at good level (85.14%, $\bar{X} = 3.96$, S.D= .757). 87.56% had their satisfaction toward the quality of total services at good level ($\bar{X} = 4.07$, S.D=.736). To consider into each of its items, the health service personnel were firstly selected by them ($\bar{X} = 4.22$, S.D=0.708). The lower items were the quality of services ($\bar{X} = 4.14$, S.D= .724) The lowest choice was the processes and steps of service deliveries ($\bar{X} = 3.94$, S.D=.765). The reliance of health service at good level (87.88%, $\bar{X} = 4.09$, S.D= .658) The quality of health service in Nakorn Pathom hospital network was expected at good level(87.08%, $\bar{X} = 4.05$, S.D. = .688).

Nakorn Pathom hospital thought that they could access to all of the services at moderate level (73.74%, $\bar{X} = 3.43$, S.D= 1.042). 79.81 % had their satisfaction toward the quality of total services at good level ($\bar{X} = 3.71$, S.D=.948) 74.77 %. To consider into each of its items, the health service personnel were firstly selected by them ($\bar{X} = 3.88$, S.D=0.986). The lower items were the quality of services ($\bar{X} = 3.85$, S.D= .927). The lowest choice was the processes and steps of service deliveries ($\bar{X} = 3.42$, S.D=1.025). The reliance of health service at moderate level (79.82%, $\bar{X} = 3.71$, S.D= .934). The quality of health service in Nakorn Pathom hospital network was expected at good level (77.67%, $\bar{X} = 3.61$, S.D. = 1.068).