



รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

เรื่อง

ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพการบริการ
ทางสุขภาพในเครือข่ายโรงพยาบาลของจังหวัดนครปฐม ปี 2553

**People Satisfaction and Reliance toward the Health Quality Service in
Hospital Network of Nakorn Pathom Province, Year 2010**

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นรินทร์ สังข์รักษา	หัวหน้าโครงการวิจัย
ดร.เดชจรัส ชาญวิรัตน์	นักวิจัย
ดร.นพ.ถวัลย์ พบลาภ	นักวิจัย
นางน้ำฝน โพธิ์สุพรรณพงศ์	นักวิจัย
นางพิชญ์สินี พัทนสุวรรณ	นักวิจัย
นายปวิวรรณ แสงพิทักษ์	นักวิจัย
นางอมรรัตน์ พรสมบูรณ์ศิริ	นักวิจัย
นางสุปราณี โชติสิริกุล	นักวิจัย
นายสุพัฒน์ สาเพิ่มทรัพย์	นักวิจัย
นางปฐมพร จันทร์กล้า	นักวิจัย

ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพการบริการทางสุขภาพในโรงพยาบาลของ
จังหวัดนครปฐม ปี 2553

ผู้วิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นรินทร์ สังข์รักษาและคณะ

คำสำคัญ ความพึงพอใจ /ความเชื่อมั่น/ความคาดหวัง/คุณภาพบริการทางสุขภาพ

ปีงบประมาณ 2553

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ
ประเมินการเข้าถึงบริการ ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ
การให้บริการทางสุขภาพในโรงพยาบาลของจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างจาก
ผู้รับบริการสุขภาพที่ได้จากการคำนวณตามสูตรของยามานะ (Yamane) กำหนดความคลาดเคลื่อน 5 %
สุ่มแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน ได้รับกลับคืนมา ร้อยละ 100 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม
เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบรายคู่ด้วยวิธี
เซฟเฟ่ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการทางสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับดี
ร้อยละ 75.64 ($\bar{X}=3.52, S.D.=1.022$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพบริการทางสุขภาพ
โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี ร้อยละ 80.14 ($\bar{X}=3.73, S.D.=.955$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่สูง
ที่สุดคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ 82.56 ($\bar{X}=3.84, S.D.=.930$) รองลงมาคือ บุคลากรที่
ให้บริการ ร้อยละ 81.67 ($\bar{X}=3.80, S.D.=.998$) ส่วนด้านที่ต่ำที่สุดคือด้านกระบวนการและขั้นตอนการ
ให้บริการ ร้อยละ 75.25 ($\bar{X}=3.50, S.D.=.954$) ความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพบริการทาง
สุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับดี ร้อยละ 79.62 ($\bar{X}=3.70, S.D.=.941$) และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพ
บริการทางสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับดี ร้อยละ 78.42 ($\bar{X}=3.65, S.D.=1.047$)

**Title: People Satisfaction and Reliance toward the Quality of Health Services in Hospital
Network of Nakorn Pathom Province, Year 2010**

Researcher : Assist. Prof. Dr. Narin Sungrugsa and Others

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 hospital network of Nakorn Pathom Province. Stratified random sampling from customer by Yamane (5%). The structural questionnaire with its was utilized to ask the four hundred respondents (rate of return = 100%). Respectively the descriptive statistic technique (frequency, percentage, mean, standard deviation and the inferential statistic technique (t-test, one-way ANOVA, Scheffe method) and content analysis technique were quantitatively used to analyze the collected data.

From the results it was presented to that the respondents accounted to 75.64% of them thought that they could access to all of the services at good level (\bar{X} =3.52, S.D= 1.022). 80.14 % had their satisfaction toward the quality of total services at good level (\bar{X} =3.73, S.D=0.955). To consider into each of its items, the quality of the health service were firstly selected by them services (82.56%, \bar{X} = 3.84, S.D= .930). The lower items were the health personnel service (81.67 %, \bar{X} =3.80, S.D. =.998). The lowest choice was the processes and steps of service deliveries (75.25%, \bar{X} =3.50, S.D=.954). The quality of health service under CUPs in Nakorn Pathom province was reliance at good level (79.62%, \bar{X} =3.70, S.D. = .941). The reliance of The quality of health service under CUPs in Nakorn Pathom province was expected at good level (78.42%, \bar{X} =3.65, S.D. = 1.047).

