



วารสารวิชาการ

มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม

NAKHON PATHOM RAJABHAT UNIVERSITY

ปีที่ ๒ ฉบับที่ ๓ (มกราคม - มิถุนายน ๒๕๕๕)

Journal of Humanities and Social Sciences
Faculty of Humanities and Social Sciences
Nakhon Pathom Rajabhat University
ISSN 2228-3929

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทบรรณาธิการ | ก |
| ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพการบริการทางสุขภาพมรโรงพยาบาลของจังหวัดนครปฐม ปี2554 | 1 |
| • นรินทร์ สังข์รักษา | |
| ปัจจัยสนับสนุนการปฏิบัติงานตามบทบาทคณะบริหารสภาเด็กและเยาวชนระดับอำเภอ ในพื้นที่ภาคกลางตอนล่าง1 | 21 |
| • กรทิพย์ ไตรดำเนินกิจสกุล | |
| การกำหนดนโยบายสาธารณะด้านพลังงานทดแทนเอทานอลและแก๊สโซฮอลล์ | 53 |
| • อริยาภรณ์ งามปลั่ง | |
| พัฒนาการนโยบายการไม่แพร่กระจายอาวุธนิวเคลียร์ของจีน | 77 |
| • ชญาณิศ นันทสกุลการ | |
| ทุนทางสังคมกับการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนไทยชงดำ กรณีศึกษานบ้านหนองหมู ตำบลสระพัฒนา อำเภอกำแพงแสน จังหวัดนครปฐม | 99 |
| • กานต์ชินิต วรณัยพินิจ และอาแว มะแส | |
| ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับภาพลักษณ์ด้านความรับผิดชอบต่อสังคม: กรณีศึกษาธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด(ไทย) จำกัด (มหาชน) | 125 |
| • พงษ์ชัย เอียวบัวเจริญ และมาตรีณี รัชต์ตานนท์ชัย | |
| บทบาทหน้าที่ของผู้บริหารและครูที่มีต่อการจัดการสิ่งแวดล้อมในโรงเรียน มัธยมศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 2 | 145 |
| • อธิตยา สุขโพธิ์เพชร | |
| คุณลักษณะที่เป็นจริงและคุณลักษณะที่คาดหวังของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอดำเนินสะดวก จังหวัดราชบุรี ตามทัศนะของประชาชน | 169 |
| • ยุทธนา พุ่มเพ็ง | |

ความพร้อมในการบริหารสถานศึกษาโดยใช้โรงเรียนเป็นฐานของโรงเรียนสังกัดเทศบาลเมือง
ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี 183

- จศิภพ พุ่มเจริญ และพิภพ วังเงิน

การจัดการความขัดแย้งของผู้นำชุมชน : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองมะเดื่อ
อำเภอกระทุ่มแบน จังหวัดสมุทรสาคร 201

- สมศักดิ์ เต็มสายทอง และสมชาย ลักษณะนุรักษ์

ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นที่มีต่อคุณภาพการบริการทางสุขภาพใน

โรงพยาบาลของจังหวัดนครปฐม ปี 2553¹

People Satisfaction and Reliance toward the Quality of Health Services in

Hospital Network of Nakorn Pathom Province, Year 2010

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นรินทร์ สังข์รักษา²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) ร่วมกับการวิจัยเชิงวิเคราะห์ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินการเข้าถึงบริการ ความพึงพอใจ ความเชื่อมั่น และความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการทางสุขภาพในโรงพยาบาลของจังหวัดนครปฐม กลุ่มตัวอย่างใช้การสุ่มตัวอย่างจากผู้รับบริการสุขภาพที่ได้จากการคำนวณตามสูตรของยามาเน่ (Yamane) กำหนดความคลาดเคลื่อน 5 % สุ่มแบบชั้นภูมิ จำนวน 400 คน ได้รับกลับคืนมา ร้อยละ 100 เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และทดสอบรายคู่ด้วยวิธีเซฟเฟ่ และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับการเข้าถึงบริการทางสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับดี ร้อยละ 75.64 ($\bar{X}=3.52, S.D.=1.022$) ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการบริการทางสุขภาพ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับดี ร้อยละ 80.14 ($\bar{X}=3.73, S.D.=.955$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่สูงที่สุดคือ ด้านคุณภาพของการให้บริการ ร้อยละ 82.56 ($\bar{X}=3.84, S.D.=.930$) รองลงมาคือ บุคลากรที่ให้บริการ ร้อยละ 81.67 ($\bar{X}=3.80, S.D.=.998$) ส่วนด้านที่ต่ำที่สุด คือด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 75.25 ($\bar{X}=3.50, S.D.=.954$) ความเชื่อมั่นของกลุ่มตัวอย่างที่มีต่อคุณภาพการบริการทางสุขภาพ

¹ การวิจัยนี้ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

โดยรวมอยู่ในระดับดี ร้อยละ 79.62 ($\bar{X}=3.70, S.D.=.941$) และความคาดหวังที่มีต่อคุณภาพบริการทางสุขภาพ โดยรวมอยู่ในระดับดี ร้อยละ 78.42 ($\bar{X}=3.65, S.D.=1.047$)

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ / ความเชื่อมั่น / ความคาดหวัง / คุณภาพบริการทางสุขภาพ

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, Scheffé 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%, $\bar{X}=3.65, S.D.= 1.047$).

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