

**THE FACTORS RELATED TO THE CLIENTS'
SATISFACTION IN PRIMARY CARE UNIT,
SARABURI PROVINCE**

SANEEKAN SEEMANEE

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF SCIENCE (PUBLIC HEALTH)
MAJOR IN PUBLIC HEALTH NURSING
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
2003**

ISBN 974-04-4116-5

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสระบุรี

(THE FACTORS RELATED TO THE CLIENTS' SATISFACTION IN PRIMARY CARE UNIT, SARABURI PROVINCE)

ศนิกันต์ ศรีมณี 4337461 PPH/M

วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกพยาบาลสาธารณสุข

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : สมใจ ทุนกุล M.S.N., วันเพ็ญ แก้วปาน ศ.ค., สุมาลี สิงหนิยม วท.ม.ชีวสถิติ

บทคัดย่อ

ศูนย์สุขภาพชุมชนหรือที่เรียกว่าศูนย์บริการ " ใกล้บ้าน - ใกล้ใจ" หมายถึงสถานที่ที่ประชาชนสามารถไปใช้บริการได้สะดวก เข้าถึงได้ง่าย ศูนย์สุขภาพชุมชนจึงเป็นหน่วยบริการที่สำคัญที่ประชาชนไปใช้บริการมากที่สุด ตามสภาพของความเจ็บป่วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรีได้แบ่งพื้นที่ในการดำเนินการจัดตั้งศูนย์สุขภาพชุมชนเป็น 14 แห่ง ตามหน่วยบริการคู่สัญญาหลัก หลังจากดำเนินการจัดตั้งศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวนผู้มาใช้บริการเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มว่าจะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต จึงอาจทำให้เกิดปัญหาในการบริการที่ได้รับไม่ตรงกับความคาดหวังของผู้มาใช้บริการซึ่ง อาจส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความไม่พึงพอใจได้

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชน จังหวัดสระบุรี กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 320 คน เก็บข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจผู้บริการศูนย์สุขภาพชุมชน ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 59.7 ในการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ พบว่า อายุ เจตคติต่อบริการ และการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์สุขภาพชุมชนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์สุขภาพชุมชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลจากการวิจัยมีข้อเสนอแนะว่า ควรมีการปรับปรุงระบบการให้บริการ โดยจัดให้ผู้บริการพบแพทย์คนเดิม หรือในบางศูนย์สุขภาพชุมชนที่ยังมีแพทย์ไม่เพียงพอ อาจจัดให้พยาบาลที่มีความรู้ความสามารถและผ่านการอบรมพยาบาลเวชปฏิบัติ ช่วยแพทย์ตรวจในรายที่อาการไม่รุนแรงซับซ้อน

100 หน้า. ISBN 974-04-4116-5

THE FACTORS RELATED TO THE CLIENTS' SATISFACTION IN PRIMARY CARE UNIT, SARABURI PROVINCE

SANEEKAN SEEMANEE 4337461 PPH/M

M.Sc. (PUBLIC HEALTH) MAJOR IN PUBLIC HEALTH NURSING

THESIS ADVISORS : SOMCHAI TOONKOOL, M.S.N., WONPEN KAEWPAN, Dr. P.H., SUMALEE SINGHANIYOM, M. Sc.

ABSTRACT

The concept of Primary Care Unit (PCU) is similar to the Thai words "Klaiban - Klaijai" which mean convenience of accessibility to health care service. PCU is an important intervention of health care services which people are able to visit whenever they are sick. Saraburi Provincial Health Office divided the catchment area into 14 with zones are the main contractors for PCU. The increasing number of health care service showed a trend that which more clients would visit PCU in the future which might cause more problems in PCU such as the failure to respond to the expectation of better service. The scarcity of human resources providing health services would make clients dissatisfied.

This research was a descriptive research that aimed to study the factors related to clients' satisfaction with PCU, Saraburi Province. The sample was 320 clients who utilized the health care service of PCU in November 2002. The data were collected by interview. Descriptive statistics and Pearson's product moment correlation coefficient were employed for data analysis.

Results indicated that the majority of clients were female (65.6 %), aged between 21-40 years (40.6 %), with primary education (59.4 %). The majority of clients earned 5,001 - 10,000 baht per month (56.9 %). For health status, nearly half of the clients were at a moderate level (49.4 %), and most had insurance coverage (92.5 %). Time used for travelling between the client's home and PCU was less than 15 minutes (57.8 %), which was in accordance with the standard in PCU (97.2 %).

Regarding overall perception of service, it was found that perception of the majority of clients was at a high level (63.4%). Concerning overall attitude toward PCU, it was found that the majority of clients' attitudes were at a high level (59.8%). For overall clients' satisfaction, it was found that the satisfaction of the majority of clients was at a moderate level (59.7%). Age of clients, health care attitude and perception of service were positively related to the satisfaction of health care service in PCU with statistical significance ($p < 0.001$).

The results of this study provide suggestions that the improvement in services is essential in order to fulfill the clients' need, especially the request to meet the same physicians. Furthermore in PCU that has not enough physicians assigned to PCU, well trained nurse practitioners should be placed instead.

KEY WORDS : CLIENTS' SATISFACTION/ PREDISPOSING FACTORS/ ENABLING FACTORS/ NEED FACTOR

100 p. ISBN 974-04-4116-5