

**PATIENT SASTISFACTION WITH QUALITY OF
REPRODUCTIVE HEALTH CARE UNDER
UNIVERSAL COVERAGE HEALTH
INSURANCE SCHEME**

KANUNGNIT HUTAWATTANA

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR
THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
(MEDICAL AND HEALTH SOCIAL SCIENCES)
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
2006**

ISBN 974-04-7421-7

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

ความพึงพอใจในคุณภาพบริการอนามัยเจริญพันธุ์ ของผู้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า
(PATIENT SATISFACTION WITH QUALITY OF REPRODUCTIVE HEALTH CARE
UNDER UNIVERSAL COVERAGE HEALTH INSURANCE SCHEME)

กณิงนิจ หุตะวัตนะ 4437081 SHMS/M

ศศ.ม. (สังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: อรทัย รวยอาจิม, Ph.D., มัลลิกา มัติโก, Ph.D.,
สุพจน์ เคนดวง, Ph.D.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของ
ผู้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าที่มีต่อคุณภาพบริการอนามัยเจริญพันธุ์ในศูนย์สุขภาพชุมชน
และความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยด้านผู้ให้บริการ และปัจจัยด้านระบบบริการที่มีผลต่อความพึง
พอใจ และไม่พึงพอใจในคุณภาพบริการ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ผู้รับบริการฝาก
ครรภ์ ตรวจครรภ์ วางแผนครอบครัว ตรวจหลังคลอด ที่ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าในศูนย์
สุขภาพชุมชนอำเภอต่างเขตและกิ่งอำเภอเทพารักษ์ทั้ง 25 แห่ง จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ใน
การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนาแสดงค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
สถิติเชิงอนุมานใช้สถิติทดสอบค่าไค-สแควร์

ผลการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เท่ากับ 3.6 กว่าครึ่ง
ของกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมาก (ร้อยละ 57.0) ด้านที่มีความพึงพอใจสูง ได้แก่ ความพึง
พอใจในข้อมูลที่ได้รับ (ค่าเฉลี่ย 4.0) และความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ (ค่าเฉลี่ย 3.7) จากการ
ทดสอบความสัมพันธ์พบว่า ระยะเวลาที่ให้แกผู้รับบริการ อธิยาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ
เพศของผู้ให้บริการ อายุของผู้ให้บริการ ภาษาที่ใช้ในการบริการ คุณลักษณะวิชาชีพในสถาน
บริการ ความรู้สึกเป็นส่วนตัวในการรับบริการ การได้รับบริการครบถ้วนในครั้งเดียว ระยะเวลา
ในการรอตรวจ และระบบการส่งต่อ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในคุณภาพบริการอนามัย
เจริญพันธุ์ของผู้ใช้บัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ควรปรับปรุงในเรื่องของพฤติกรรมกรให้บริการด้วยการให้
บริการที่เป็นมิตร ยิ้มแย้ม พุดจาสุภาพ การได้รับบริการที่ครบถ้วนในครั้งเดียว การปรับปรุงระยะ
เวลาในการรอคอยให้สั้นลง รวมทั้งความต้องการด้านบุคลากรเพื่อให้เกิดความเพียงพอต่อการรับ
บริการอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

PATIENT SATISFACTION WITH QUALITY OF REPRODUCTIVE HEALTH
CARE UNDER UNIVERSAL COVERAGE HEALTH INSURANCE SCHEME

KANUNGNIT HUTAWATTANA 4437081 SHMS/M

M.A. (MEDICAL AND HEALTH SOCIAL SCIENCES)

THESIS ADVISORS: ORATAI RAUYAJIN, Ph.D., MULLIKA MUTTIKO,
Ph.D., SUPHOT DENDOUNG, Ph.D.

ABSTRACT

Survey research was the objective of undertaken to study the levels of patient satisfaction with the quality of reproductive healthcare under the universal coverage health insurance scheme within community health centers and to discover relationship between factors of the service provider and factors of the administration system affecting satisfaction and dissatisfaction with the quality of service. Interviews were sued for data collection from out patients for ante, ante natal care, post partum and family planning, for 400 holders of health insurance cards in 25 community health centers of Dan Khuntod district and Thepharak sub-district. Statistical applications were frequency, percentage, mean, standard deviation, and Chi-square.

The study result was moderate or 3.6. More than half was very satisfied (57.0%). The high satisfaction was involved with information received by ($\bar{X} = 4.0$) and the satisfaction of service provided was ($\bar{X} = 3.7$). It was found from test of relationship that the duration provided to the recipients, attentive care of the service providers, gender of the service providers, language used, professional attributes in service workplace, sensing of being privacy for service, one-stop service, duration of checking, and the transferring system had relationship with the universal coverage health insurance scheme ($P < 0.05$).

The study suggested that service behavior had to be improved to friendship service, smiling, polite, one stop service, shorten duration of waiting, and number of personnel to meet prevailing and equal services.

KEY WORDS: QUALITY/ REPRODUCTIVE HEALTH/ HEALTH INSURANCE

124 P. ISBN 974-04-7421-7