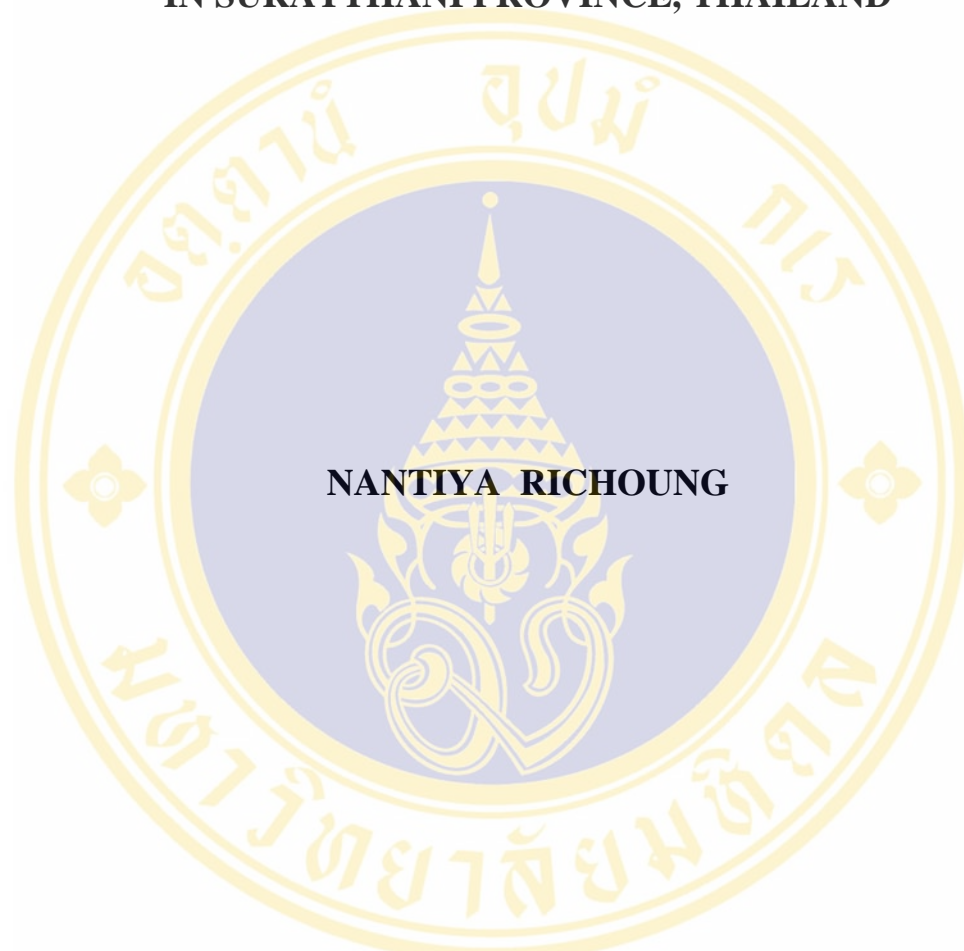


**FACTORS RELATED TO CLIENTS' SATISFACTION  
TOWARDS HEALTH SERVICES AT PRIMARY CARE UNITS  
IN SURATTHANI PROVINCE, THAILAND**



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

**2008**

**COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY**

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการสุขภาพ ณ หน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิในจังหวัด  
สุราษฎร์ธานี (FACTORS RELATED TO CLIENTS' SATISFACTION TOWARDS HEALTH  
SERVICES AT PRIMARY CARE UNITS IN SURATTHANI PROVINCE, THAILAND)

นันทิยา ไร่ช่วง 4636930 RACN/M

พย.ม. (การพยาบาลอนามัยชุมชน)

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: เสาวณีย์ ศรีศิริระกุล, วท.ม. (Parent and Child Nursing), วันทนา มณีศรีวงศ์กุล,  
กศ.ค. (Primary Care)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงบรรยาย (Descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ, ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล, ปัจจัยด้านบริการกับความพึงพอใจของผู้รับบริการและศึกษาปัญหา ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในการใช้บริการสุขภาพที่หน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ ผู้รับบริการที่หน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 302 คน ระหว่างวันที่ 2-30 เมษายน 2549 ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบค่า chi-square และ Pearson's Product Moment Correlation Coefficient

ผลการศึกษาพบว่า ผู้มารับบริการที่หน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิจังหวัดสุราษฎร์ธานี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (68.8%) รองลงมาคือระดับสูง (16.3%) และระดับต่ำ (14.9%) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับสูงในด้านค่าใช้จ่าย (47.4%) สิ่งแวดล้อมและสถานที่ (22.6%) คุณภาพในการให้บริการ (18.9%) อรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ (18.3%) ค่าแนะนำด้านสุขภาพ (17.8%) และความสะดวก (15.6%) ตามลำดับ การทดสอบความสัมพันธ์ พบว่า อายุ มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ( $p < 0.05$ ) ด้านการได้รับข้อมูลสุขภาพ ( $p < 0.05$ ) ด้านอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ ( $p < 0.01$ ) และด้านคุณภาพการบริการ ( $p < 0.05$ ) ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ( $p < 0.05$ ) ด้านคุณภาพการบริการ ( $p < 0.05$ ) ด้านค่าใช้จ่าย ( $p < 0.05$ ) และความพึงพอใจโดยรวม ( $p < 0.05$ ) อาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านคุณภาพการบริการ ( $p < 0.001$ ) และด้านค่าใช้จ่าย ( $p < 0.05$ ) รายได้มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวม ( $p < 0.001$ ) ภาวะสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการได้รับข้อมูลสุขภาพ ( $p < 0.001$ ) ชนิดของการรับบริการสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความสะดวก ( $p < 0.01$ ) ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ( $p < 0.05$ ) และด้านความพึงพอใจโดยรวม ( $p < 0.01$ ) ระยะเวลาในการรอคอยมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านความสะดวก ด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ( $p < 0.05$ ) ด้านการได้รับข้อมูลสุขภาพ ( $p < 0.05$ ) ด้านอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ ( $p < 0.05$ ) ด้านคุณภาพการบริการ ( $p < 0.01$ ) ด้านค่าใช้จ่าย ( $p < 0.05$ ) และความพึงพอใจโดยรวม ( $p < 0.001$ ) ความถี่ของการมารับบริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยรวม ( $p < 0.05$ ) ส่วนปัจจัยด้านบริการ ได้แก่ ระบบการให้บริการ กระบวนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ ด้านการได้รับข้อมูลสุขภาพ ด้านอรรถาศัยของเจ้าหน้าที่ ด้านคุณภาพการบริการ ด้านค่าใช้จ่าย และความพึงพอใจโดยรวม ( $p < 0.001$ ) ปัญหาและข้อเสนอแนะผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและสถานที่ คุณภาพการบริการ ผู้ให้บริการและเครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิมีการเพิ่มจำนวนบุคลากรและมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรในหน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิ รวมถึงการพัฒนาด้านอาคารสถานที่ของหน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิ เพื่อตอบสนองความต้องการด้านบริการสุขภาพ ของประชาชนในชุมชนนั้นๆ

คำสำคัญ : หน่วยบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ / ความพึงพอใจ / ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**FACTORS RELATED TO CLIENTS' SATISFACTION TOWARDS HEALTH SERVICES AT PRIMARY CARE UNITS IN SURATTHANI PROVINCE, THAILAND**

NANTIYA RICHOUNG 4636930 RACN/M

M.N.S. (COMMUNITY HEALTH NURSING)

THESIS ADVISORS: SAOWANEE SRITIRAKUL, M.S. (Parent and Child Nursing),  
WANTANA MANEESRIWONGGUL, D.N.Sc. (Primary Care)**ABSTRACT**

This descriptive research aimed to describe the level of clients' satisfaction towards health service, and the relationship between background characteristics, service factors and clients' satisfaction towards health services at PCUs in Suratthani Province, and to describe the problems and recommendations from the clients. Three hundred and two service users were interviewed using questionnaires from 2<sup>nd</sup>-30<sup>th</sup> April 2006. Data were analyzed by using percentage, mean, standard deviation, Chi-square test, and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient.

Results revealed that the overall satisfaction of clients was at a moderate level (68.8%), a high level (16.3%) and a low level (14.7%). The satisfaction with service cost, medical information, convenience, quality of care, courtesy, and setting and environment were at a high level (47.4%, 22.6%, 18.9%, 18.3%, 7.8% and 15.6%, respectively). Age had a significant correlation with client's satisfaction of setting and environment, health information, quality of care (at the 0.05 level), and courtesy (at the 0.01 level). Education levels had a significant relationship with client's satisfaction of setting and environment, quality of care, cost of service and overall client satisfaction (at the 0.05 level). Occupation had a significant relationship with satisfaction of quality of care (at the 0.001 level) and cost of service (at the 0.05 level). Family income had a significant correlation with overall satisfaction (at the 0.001 level). Health status had a significant relationship with satisfaction of health information at the 0.001 level. Distance between home and PCU had a significant correlation with overall satisfaction at the 0.05 level. Type of service had a significant relationship with satisfaction of convenience (at 0.01), setting and environment (at 0.05) and overall satisfaction (at 0.01). Time interval of services had a significant correlation with satisfaction of convenience, setting and environment, health information, courtesy, and cost of service (at the 0.05 level), quality of service (at the 0.01 level) and overall client satisfaction (at the 0.001 level). Frequency of visit had a significant correlation with overall client satisfaction at the 0.05 level. Service system, service process and service providers had significant correlation with client satisfaction of convenience, setting and environment, health information, courtesy, quality of service, cost of service and overall client satisfaction at the 0.001 level. The clients indicated that there were problems in terms of setting and environment, quality of care, service providers and accessories and machines but not cost of service.

Recommendations from this research are that administrators of PCU take responsibility for increasing the number of personnel, developing the personnel competency and improving setting and environment of the PCU. The community health nurses should improve the service health quality in order meet the needs of clients in the community.

**KEY WORDS: PRIMARY CARE UNIT /SATISFACTION /  
CLIENTS' SATISFACTION**

104 pp.