

**PATIENT SATISFACTION TOWARDS SATELLITE DIABETIC
MELLITUS AND HYPERTENSION CLINICS AT HEALTH
PROMOTING HOSPITALS IN AMPHUR MUANG YASOTHON
YASOTHON PROVINCE, THAILAND**



WITTAYA WATTANARUANGKOWIT

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF PRIMARY HEALTH CARE MANAGEMENT
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY**

2014

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

PATIENT SATISFACTION TOWARDS SATELLITE DIABETIC MELLITUS AND HYPERTENSION CLINICS AT HEALTH PROMOTING HOSPITALS IN AMPHUR MUANG YASOTHON, YASOTHON PROVINCE, THAILAND

WITTAYA WATTANARUANGKOWIT 5537726 ADPM/M

M.P.H.M.

THESIS ADVISORY COMMITTEE: BOONYONG KEIWKARNKA, Ph.D.,
JIRAPORN CHOMPIKUL, Ph.D.

ABSTRACT

A cross-sectional descriptive study was conducted to examine associations between patient satisfaction levels and related factors. A total of 375 questionnaires were used during 27th April to 30th May 2014. Chi-square tests and multiple logistic regression were employed to identify significant predictors of patient satisfaction.

Approximately two-third of the patients (63.5%) were identified as having a high satisfaction with the satellite diabetic mellitus and hypertension clinic service delivery. When adjusting for other factors, significant predictors were: long time spent with a medical doctor (AOR = 2.72, 95% CI= 1.69-4.40), short total time use for service (AOR = 3.60, 95% CI= 1.69-7.67), and high expectation to continue with a same medical doctor (AOR = 1.77, 95% CI= 1.05-2.98). The findings suggested three significant key factors to gain high levels of NCD patient satisfaction: shortening total time spent for services, increasing time spent with a medical doctor and continuity of the same medical doctor to treat NCD patients at satellite diabetic mellitus and hypertension clinics.

KEY WORDS:SATELLITE DIABETIC MELLITUS AND HYPERTENTION
CLINICS /PATIENT SATISFACTION / HEALTH PROMOTING
HOSPITAL/ SUBDISTRICT LEVEL/ NCD

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดบริการคลินิกโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง แบบ
กระจายที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบลอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

PATIENT SATISFACTION TOWARDS SATELLITE DIABETIC MELLITUS AND
HYPERTENSION CLINICS AT HEALTH PROMOTING HOSPITALS IN AMPHUR MUANG
YASOTHONYASOTHON PROVINCE, THAILAND

วิทยา วัฒนเรืองโกวิท 5537726 ADPM/M

สม.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : บุญยง เกี่ยวการค้า, Dr.P.H., จิราพร ชมพิกุล., ปร.ด.(ชีวสถิติ)

บทคัดย่อ

การศึกษาเพื่อประเมินปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
การจัดระบบให้บริการคลินิกโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงแบบกระจายที่โรงพยาบาลส่งเสริม
สุขภาพระดับตำบลอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธรจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 375 ราย
ระหว่างวันที่ 27 เมษายน ถึง 30 พฤษภาคม 2557 หลังจากใช้สถิติ Chi-square test และ multiple
logistic regression พบระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆต่อความพึงพอใจ

ผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในเกณฑ์สูงมีจำนวนร้อยละ 63.5 ของ
ผู้ตอบแบบสอบถาม หลังจากการใช้สถิติ Chi-square test และ multiple logistic regression ปัจจัยที่
มีความสำคัญทางสถิติได้แก่ 1) ความยาวนานของระยะเวลาที่แพทย์ให้การตรวจ(AOR = 2.72, 95%
CI= 1.69-4.40) 2)ระยะเวลาทั้งหมดของการให้บริการ(AOR = 3.60, 95% CI= 1.69-7.67) 3) ความ
คาดหวังต่อแพทย์คนเดิมจะมาตรวจรักษาอย่างต่อเนื่อง(AOR = 1.77, 95% CI= 1.05-2.98)

จากการศึกษานี้มีข้อเสนอแนะได้แก่ 1)ควรให้แพทย์มีเวลาในการตรวจผู้ป่วยนานขึ้น
2)ควรลดระยะเวลาการให้บริการทั้งหมดให้สั้นลง 3) ควรจัดแพทย์ที่ตรวจให้เป็นคนเดิมและมีความ
ต่อเนื่อง