

**การรับรู้กิจกรรมการบริการและความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพ
ระดับต้นในจังหวัดอุทัยธานี**

สิริรัชต์ สอึงทอง

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพยาบาลชุมชน

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา

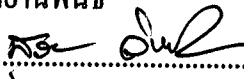
ตุลาคม 2546

ISBN 974-382-673-4

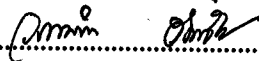
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการปากเปล่าวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรพยาบาลศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลชุมชน ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์

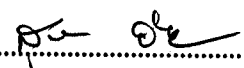
..... ประธาน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณ จันทร์ประเสริฐ)

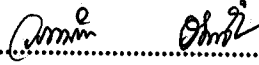
..... กรรมการ

(ดร.วรรณิกา อัสวชัยสุวิกรม)

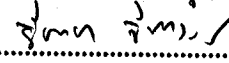
คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน

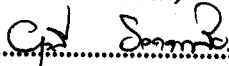
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวรรณ จันทร์ประเสริฐ)

..... กรรมการ

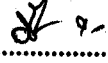
(ดร.วรรณิกา อัสวชัยสุวิกรม)

..... กรรมการ

(ดร.ฉันทนา จันทร์วงศ์)

..... กรรมการ

(ดร.บุตติ รอดจากภัย)

..... กรรมการ

(นางนิโลบล จุลภาค)

บัณฑิตวิทยาลัยอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาลชุมชน ของมหาวิทยาลัยบูรพา

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ ดร.ประทุม ม่วงมี)

วันที่ 31 เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2546

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา
จากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา
ประจำภาคปลาย ปีการศึกษา 2545

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณา ให้คำปรึกษา ช่วยแนะนำ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ รวมทั้งแรงบันดาลใจอย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุวรรณ จันทร์ประเสริฐ ซึ่งเป็นประธานควบคุมวิทยานิพนธ์และ ดร. วรณิกา อัสวชัยสุวิกรม กรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ที่กรุณาเป็นที่ยปรึกษา ตลอดเวลาให้คำแนะนำในการศึกษาค้นคว้า การตรวจสอบเครื่องมือการทำวิจัย และข้อเสนอแนะในการทำวิจัยอย่างดียิ่ง ทำให้ผู้วิจัยได้รับแนวทางในการศึกษาและมีประสบการณ์อย่างมากในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ จึงขอกราบขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คุณนิโลบล จุลภาค กรรมการภายนอกและผู้ทรงคุณวุฒิกรุณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ การวัดตัวแปรที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัย และให้ข้อเสนอแนะการดำเนินงานวิจัย จนทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ถูกต้องและสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ให้ความกรุณา และอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัย รวมทั้งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานีนอนามัยทุกท่าน และเพื่อน ๆ น้อง ๆ ที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการทำวิจัยและการเก็บข้อมูลในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพาที่ให้ทุนสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้ และที่มีอาจลิ้มได้ คือ เพื่อนพยาบาลร่วมรุ่นที่ 44 ที่ไม่สามารถกล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ที่เป็นกำลังใจ คอยช่วยเหลือทุกอย่างในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สุดท้ายนี้ขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงสำหรับบิดา มารดา ที่ให้ทุนสนับสนุนการศึกษาครั้งนี้ ขอบคุณความรัก ความใส่ใจ ความห่วงใยจากพี่...ที่อยู่ไกล ที่คอยช่วยเหลือและดูแลตลอดมา ที่มีส่วนสำคัญทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ประโยชน์ที่ได้จากงานวิจัยนี้ขออุทิศกุศลครั้งนี้แก่บุพการี และบุคคลอันเป็นที่รักและมีความหมายยิ่งในชีวิต.

ศิริรัชต์ สอิ่งทอง

43911684: สาขาวิชา: การพยาบาลชุมชน; พย.ม. (พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต)

คำสำคัญ: การรับรู้/ความพึงพอใจ/สถานบริการสุขภาพระดับต้น/ศูนย์สุขภาพชุมชน

สิทธิบัตร ต้องทอง: การรับรู้กิจกรรมการบริการและความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้นในจังหวัดอุทัยธานี (CLIENT'S PERCEPTION AND SATISFACTION OF PRIMARY HEALTH CARE SERVICE IN UTHAI-THANI) อาจารย์ผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์: สุวรรณ จันทร์ประเสริฐ, วท.บ.,ศค.ม.,ศ.ค., วรรณิกา อัสวชัยสุวิกรม, Ph.D. 107 หน้า. ISBN 974-382-673-4

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงอรรถาธิบาย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้กิจกรรมการบริการและความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้นในจังหวัดอุทัยธานี กลุ่มตัวอย่างจำนวน 420 คน ที่ทำการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน จากผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนและสถานอนามัยใน 3 อำเภอ จำนวนเท่าๆกัน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางและการทดสอบค่าที

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนมีการรับรู้กิจกรรมการบริการด้านการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การฟื้นฟูสภาพ และการสนับสนุนโครงการในชุมชน ตัวแปรเพศ อายุ รายได้ การศึกษา และจำนวนครั้งที่ไปใช้บริการไม่มีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น ที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีการรับรู้กิจกรรมการบริการที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพบว่าผู้ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการมากกว่าผู้ใช้บริการที่สถานอนามัย ตัวแปรอายุและการศึกษามีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น ที่ทำให้ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 โดยผู้ใช้บริการกลุ่มอายุ 40-49 ปีและ 50-59 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนมากกว่าผู้ใช้บริการที่สถานอนามัย ส่วนกลุ่มอายุอื่นๆ ไม่แตกต่างกัน และกลุ่มที่จบประถมศึกษามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนมากกว่าผู้ใช้บริการที่สถานอนามัย แต่กลุ่มที่จบมัธยมศึกษาหรือสูงกว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการที่ใช้บริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชนน้อยกว่าผู้ใช้บริการที่สถานอนามัย ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

43911684: MAJOR ; COMMUNITY NURSING : MASTER DEGREE OF NURSING SCIENCE.

KEY WORD: PERCEPTION / SATISFACTION / PRIMARY HEALTH CARE SERVICE / PRIMARY CARE UNIT.

SIRIRACH SA-INGTHONG: CLIENT'S PERCEPTION AND SATISFACTION OF PRIMARY HEALTH CARE SERVICE IN UTHAI-THANI. THESIS ADVISORS: SUWANNA JUNPRASERT, B.SC.,M.A.,DR.P.H., WANNIPA ASAWACHAISUWIKROM, PH.D. 107 P. ISBN 974-382-673-4

The purpose of this study was to compare the client's perception and satisfaction of primary health care service in Uthai-Thani. The multi-stage random sampling technique was used to select 420 samples from clients attending the Primary Care Unit and Health Centers in selected 3 districts. The research instrument included a set of interviewing questionnaires which were generated by the researcher. Mean, standard deviation, two-way analysis of variance, and t-test were used in analyzing data.

The results showed that the clients perceived more nursing activities in Primary Care Units than Health Centers. These activities were nursing care, health promotion, health protection, rehabilitation and supportive project in the community. In addition, Gender, age, income, educational background and number of visit of the samples have no relation to the perception of health care services. However, there was a significant relationship between age and level of education of the clients on level of satisfaction on health care services at the statistically significant level of .05. Clients age between 40 to 59 years of age perceived a statistically significantly higher satisfaction level of the health care services received from Primary Care Units than from Health Center. And clients with primary level of education perceived a statistically significantly higher satisfaction level of the health care services received from Primary Care Units than from Health Center, whereas clients with secondary level of education perceived the opposite.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ฅ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์การวิจัย	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	5
ขอบเขตของการวิจัย	5
ตัวแปรที่ใช้ศึกษา	6
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	11
แนวคิดของการบริการสุขภาพระดับต้น.....	11
การรับรู้กิจกรรมบริการ.....	22
ความพึงพอใจในบริการ.....	27
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	33
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	34

	ช
บทที่	หน้า
การเก็บรวบรวมข้อมูล	36
การวิเคราะห์ข้อมูล	37
4 ผลการวิจัย.....	39
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
5 สรุปผลและอภิปรายผล.....	71
สรุปผลการวิจัย.....	71
อภิปรายผล	76
ข้อเสนอแนะในการนำวิจัยไปใช้	82
ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย	83
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	84
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก.....	90
ภาคผนวก ก. แบบสัมภาษณ์	91
ภาคผนวก ข. ค่าความเที่ยงตรงของแบบสัมภาษณ์.....	100
ภาคผนวก ค. รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิ.....	107
ประวัติย่อของผู้วิจัย.....	108

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นที่ผู้กลุ่มตัวอย่าง	34
2	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นจำแนกตามลักษณะ ทางสังคม ประชากร.....	41
3	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นที่รับรู้กิจกรรมการบริการด้านการรักษาพยาบาล.....	43
4	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นที่รับรู้กิจกรรมการบริการด้านการส่งเสริมสุขภาพ.....	45
5	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นที่รับรู้กิจกรรมการบริการด้านการฟื้นฟูสภาพ.....	46
6	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นที่รับรู้กิจกรรมการบริการด้านการรักษาป้องกันโร.....	47
7	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นที่รับรู้กิจกรรมการบริการด้านการสนับสนุน โครงการในที่ชุมชน.....	48
8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำนวนกิจกรรมของผู้ใช้บริการที่รับรู้กิจกรรมการบริการจำแนกตามประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น.....	49
9	จำนวนและร้อยละของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นจำแนกตามการรับรู้ลักษณะสภาพแวดล้อม.....	50
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคะแนนความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้นจำแนกตามปัจจัยบริการ.....	55
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของคะแนนความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น จำแนกตามปัจจัยบริการโดยรวมของแต่ละด้าน.....	57
12	วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนเฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมการบริการของผู้ใช้บริการที่สถานบริการสุขภาพระดับต้นจำแนกตามเพศและประเภทสถานบริการสุขภาพระดับต้น.....	58

ตารางที่

หน้า

13	จำนวนค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการรับรู้กิจกรรมการบริการของ ผู้ให้บริการที่ประเภทสถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์จําแนกตามเพศ.....	58
14	วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของการรับรู้กิจกรรมการบริการของ ผู้ให้บริการที่สถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์จําแนกตามอายุและประเภทสถาน บริการสุขภาพพระคัมภีร์.....	59
15	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	59
16	วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนเฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมการบริการ ของผู้ให้บริการที่สถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์จําแนกตามรายได้และประเภทสถาน บริการสุขภาพพระคัมภีร์.....	60
17	วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนเฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมการบริการ ของผู้ให้บริการที่สถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์จําแนกตามการศึกษาและประเภท สถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์.....	61
18	วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนเฉลี่ยการรับรู้กิจกรรมการบริการ ของผู้ให้บริการที่สถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์จําแนกตามจำนวนครั้งและประเภท สถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์.....	62
19	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe)	62
20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของผู้ให้บริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์จําแนกตามกลุ่มตัวแปร.....	63
21	วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการ ของผู้ให้บริการที่สถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์จําแนกตามเพศและประเภทสถาน บริการสุขภาพพระคัมภีร์.....	64
22	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในบริการของผู้ให้บริการ ที่ประเภทสถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์จําแนกตามเพศ	65
23	วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการ ของผู้ให้บริการที่สถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์จําแนกตามอายุและประเภทสถาน บริการสุขภาพพระคัมภีร์.....	65

ตารางที่

หน้า

24	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่ ประเภทสถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์ระดับต้นจำแนกตามกลุ่มอายุ.....	66
25	วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของ ผู้ให้บริการที่สถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์ระดับต้น จำแนกตามรายได้และประเภทสถาน บริการสุขภาพพระคัมภีร์.....	67
26	วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการของ ผู้ให้บริการที่สถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์ระดับต้น จำแนกตามการศึกษาและประเภทสถาน บริการสุขภาพพระคัมภีร์.....	68
27	เปรียบเทียบคะแนนเฉลี่ยและระดับความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการที่ ประเภทสถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์ระดับต้นจำแนกตามการศึกษา.....	68
28	เปรียบเทียบความแปรปรวนแบบสองทางของคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในบริการ ของผู้ให้บริการที่สถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์ระดับต้นจำแนกตามจำนวนครั้งและประเภท สถานบริการสุขภาพพระคัมภีร์.....	69
29	เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe).....	70

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 ความสัมพันธ์ของปัจจัยตามกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	10
---	----