

กัญญา อัสวสุตสาคร: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของศูนย์สุขภาพ
ชุมชน ภายใต้นโยบาย 30 บาท ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง (CONSUMER
SATISFACTION WITH SERVICES OF PRIMARY CARE UNIT UNDER THE 30
BAHT POLICY IN MUANG DISTRICT, PHATTHALUNG PROVINCE)
อาจารย์ที่ปรึกษา: ดร. เปี่ยมสุข เมนะเสวต; 115 หน้า ISBN 974-9599-14-4

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของศูนย์
สุขภาพชุมชน ภายใต้นโยบาย 30 บาท ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง เป็นการศึกษาแบบสำรวจ
(Survey Research) เชิงพรรณนา (Descriptive Research) ศึกษาในช่วงเวลาเดียว (Cross - sectional
Study) สุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified
Random Sampling) และแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) ประชากรที่ศึกษา คือผู้รับ
บริการที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) และมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน ในเขต
อำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง (ยกเว้นในเขตเทศบาลเมืองพัทลุง) จำนวน 392 ราย ระหว่างวันที่ 26
กุมภาพันธ์ 2546 – 11 มีนาคม 2546 เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้าง
ขึ้น ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และตรวจสอบความเที่ยงได้ค่า
 $\text{Alpha} = 0.9399$ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายคุณ
ลักษณะที่สำคัญของข้อมูล และสถิติอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้ Unpaired t-test และ
One-way ANOVA เพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม

ผลการวิจัยโดยรวมพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.9 มีอายุ 20 - 40 ปี
ร้อยละ 52.3 (เฉลี่ย 38.95 ปี) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ ร้อยละ 76.3 ระดับการศึกษาชั้นประถม
ศึกษาปีที่ 1-4 ร้อยละ 32.1 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 44.1 จากการศึกษาระดับ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ออรรถาศัยและการเอาใจใส่ของเจ้า
หน้าที่สูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.25) และ มีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.10)
โดยสรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อ
วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา พบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และ รายได้ ไม่มี
ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

สาขาวิชา การพัฒนาระบบสาธารณสุข.....ลายมือชื่อนิสิต.....
ปีการศึกษา 2545.....ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

PH: 012314 : MAJOR HEALTH SYSTEMS DEVELOPMENT PROGRAMME

KEY WORD: CONSUMER / SATISFACTION / SERVICES / PRIMARY CARE UNIT / THE 30 BAHT POLICY

KANYA ASAWASUDSAKORN: CONSUMER SATISFACTION WITH SERVICES OF PRIMARY CARE UNIT UNDER THE 30 BAHT POLICY IN MUANG DISTRICT, PHATTHALUNG PROVINCE. THESIS ADVISOR: PIAMSUK MENASVETA, Ph.D. 115 pp. ISBN 974-9599-14-4.

The objective of this research was to study about consumer satisfaction with services of Primary Care Unit (PCU) under the 30 Baht Policy in Muang District, Phatthalung Province. It was descriptive, survey research, consisting of a cross-sectional study. This research utilized the probability sampling; stratified random sampling and systematic random sampling. The subjects included 392 consumers who acquire the golden card, who came to use services at a PCU in Muang District, Phatthalung Province. (Excluding Muang Municipality) The data was collected from 26 February, 2003 – 11 March, 2003. The instrument used in this study was a constructed and pre-tested questionnaires. Data was analyzed by applying descriptive statistics, to describe the data, and inferential statistics, (unpaired t-test and one-way ANOVA) to examine the relationship between dependent and independent variable.

The overall results show that the majority of consumers were female (70.9%). They were primarily 20 - 40 years old (52.3%), $\bar{X} = 38.95$. The majority of them were married (76.3%), and had primary education 1-4 (32.1%). They were employed in the agriculture (44.1%). Consumer satisfaction is very high in courtesy by health officers group ($\bar{X} = 4.25$) and low in out-of pocket cost group ($\bar{X} = 4.10$). In summary, consumer satisfaction with services of PCU had $\bar{X} = 4.18$. There was no statistically ($P > 0.05$) significant relationship between gender, age, education, occupation and income with consumer satisfaction level.

Field of study Health Systems Development Student's signature.....

Academic year 2002..... Advisor's signature.....