

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิ บ้านป่าป๋อง ตำบลป่าป๋อง อำเภอคอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นางสาวศรินญาภรณ์ พวงเงินมาก

ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การพยาบาลชุมชน)

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุยงค์ จันทรวิจิตร ประธานกรรมการ
รองศาสตราจารย์ นางเยาว์ อุดมวงศ์ กรรมการ

บทคัดย่อ

จากการปฏิรูประบบสุขภาพ รัฐบาลได้สนับสนุนให้มีการพัฒนาระบบบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนด้านบริการสุขภาพที่ได้รับบริการที่สะดวก มีคุณภาพและเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการ ซึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นดัชนีชี้วัดหนึ่งในการรับรองมาตรฐานของหน่วยบริการปฐมภูมิ การศึกษาเชิงพรรณนาคั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิบ้านป่าป๋อง ตำบลป่าป๋อง อำเภอคอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนอายุ 15 ปีขึ้นไปที่มาใช้บริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิบ้านป่าป๋อง ในเดือนมกราคมถึงเดือนเมษายน 2549 จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสัมภาษณ์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิบ้านป่าป๋อง ซึ่งผู้ศึกษาได้ดัดแปลงมาจากแบบสัมภาษณ์คุณภาพบริการตามการรับรู้ของผู้รับบริการของนางนุช แส่นซ์ชวัล (2549) ที่สร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดคุณภาพบริการของกรีนรูส (Grönroos, 2000) ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ ทั้งด้านความตรงตามเนื้อหาและความเชื่อมั่น โดยมีค่าความตรงตามเนื้อหาเท่ากับ 0.88 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.96 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อบริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.21$ $SD = 0.50$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจรายด้านอยู่ในระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นมืออาชีพและความชำนาญ ($\bar{X} = 2.45$ $SD = 0.51$) ด้าน

เจตคติและพฤติกรรม ($\bar{X} = 2.32$ $SD = 0.77$) ด้านภูมิทัศน์ของบริการ ($\bar{X} = 2.31$ $SD = 0.43$) และกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการเข้าถึงและการยืดหยุ่น ($\bar{X} = 2.19$ $SD = 0.43$) ด้านความมีชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือ ($\bar{X} = 2.17$ $SD = 0.36$) ด้านการปรับบริการให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ ($\bar{X} = 2.06$ $SD = 0.54$) และด้านความเที่ยงตรงของการบริการและความไว้วางใจ ($\bar{X} = 2.01$ $SD = 0.46$)

ผลการศึกษาครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ให้เป็นที่พึงพอใจแก่ผู้รับบริการที่หน่วยบริการปฐมภูมิบ้านป่าป้อง และเพื่อปรับปรุงการบริการ ให้เป็นไปตามมาตรฐานของหน่วยบริการปฐมภูมิต่อไป

Independent Study Title Satisfaction of Clients to Services at Papong Primary Care Unit
Papong Subdistrict , Doisaket District , Chiang Mai Province

Author Miss Sarinyaporn Phuangngoenmak

Degree Master of Nursing Science (Community Nursing)

Independent Study Advisory Committee

Assistant Professor Dr. Yuwayong Juntarawijit Chairperson

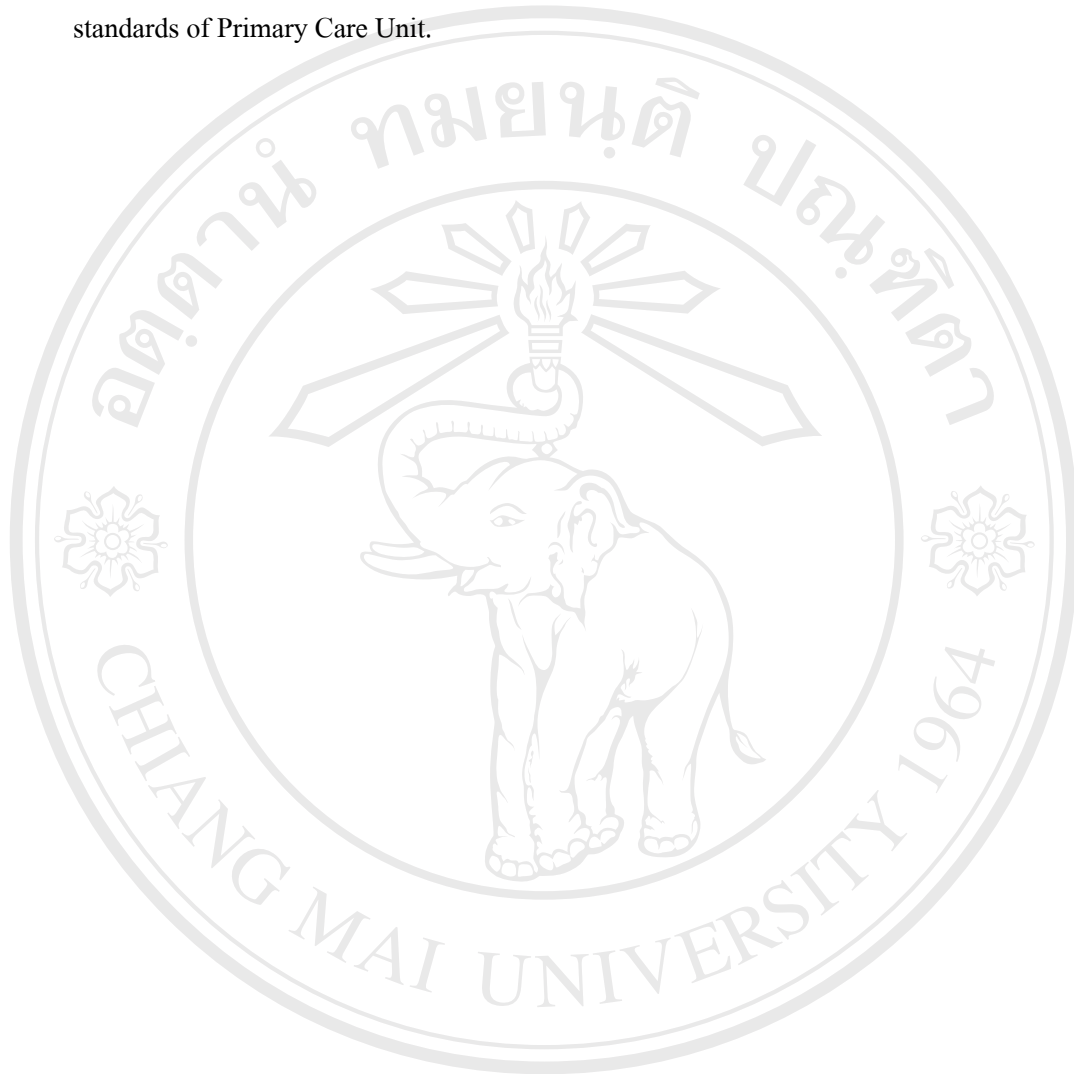
Associate Professor Nongyao Udomvong Member

ABSTRACT

According to health system reform, the services at Primary Care Units were developed to serve the needs of people through health service accessibility, quality and clients' satisfaction. The clients' satisfaction is one indicator of the standard of Primary Care Unit. The purpose of this descriptive study was to describe the satisfaction level of services at Papong Primary Care Unit, Papong subdistrict, Doisaket district, Chiang Mai province. Sample included 200 clients, age 15 years or older, who received services at Papong Primary Care Unit during January to April, 2006. The research instrument used was an interview form that was modified from Nongnuch Saenchatchawan (2006) based on Grönroos concept. Content validity index and reliability were 0.88 and 0.96, respectively. Data were analysed by descriptive statistics.

The results of study revealed that the clients' satisfaction was at the moderate level ($\bar{X} = 2.21$ SD = 0.50). When considering the clients' satisfaction in each part, it was found that three parts were ranked at high level: professionalism and skills ($\bar{X} = 2.45$ SD = 0.51), attitudes and behavior ($\bar{X} = 2.32$ SD = 0.77), and servscape ($\bar{X} = 2.31$ SD = 0.43). Four parts were ranked at a moderate level: accessibility and flexibility ($\bar{X} = 2.19$ SD = 0.43), reputation and credibility ($\bar{X} = 2.17$ SD = 0.36), service recovery ($\bar{X} = 2.06$ SD = 0.54) and reliability and trustworthiness ($\bar{X} = 2.01$ SD = 0.46).

The results of this study can be used as guidelines to improve quality services to serve the satisfaction of clients at Papong Primary Care Unit and to improve the services to reach the standards of Primary Care Unit.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved