

ชื่อเรื่องการค้นคว้าแบบอิสระ ความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่อบริการสุขภาพ  
ระดับปฐมภูมิ อำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่

ผู้เขียน นายสุวิทย์ พัฒนิกิต

ปริญญา สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการที่ปรึกษาการค้นคว้าแบบอิสระ

รองศาสตราจารย์กรรณิการ์ พงษ์สนิท ประธานกรรมการ  
รองศาสตราจารย์วิลาวัลย์ เสนารัตน์ กรรมการ

บทคัดย่อ

การศึกษาเชิงพรรณานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ให้และผู้รับบริการต่อบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิ ในอำเภอฝาง จังหวัดเชียงใหม่ โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรผู้ให้บริการคือเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในศูนย์สุขภาพชุมชน 15 แห่ง จำนวน 36 คน และกลุ่มตัวอย่างคือผู้มารับบริการในศูนย์สุขภาพชุมชน จำนวน 376 คน คัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามสำหรับประชากรและแบบสัมภาษณ์สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น โดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค แบบสอบถามได้ค่าความเชื่อมั่น .86 แบบสัมภาษณ์ได้ค่าความเชื่อมั่น .79 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและเชิงเนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อบริการสุขภาพระดับปฐมภูมิโดยรวมทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการอยู่ในระดับสูง มีความพึงพอใจด้านความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความมีโอกาสก้าวหน้า ลักษณะงานที่ปฏิบัติ นโยบายและการบริหาร และสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.58 ถึง 4.06 ส่วนด้านการให้คำแนะนำ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงาน สวัสดิการและเงินเดือน สถานภาพ และความมั่นคงมีความพึงพอใจระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.21 ถึง 3.47 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจทุกด้านอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.92 ถึง 4.22

ผลการศึกษานี้แสดงให้เห็นว่า การที่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีความพึงพอใจโดยรวมในระดับสูง และมีความสอดคล้องกับประชาชนผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจในระดับสูงทุกด้าน เป็นเพราะความมีจิตวิญญาณในการเป็นผู้ให้บริการ ดังนั้นผู้บริหารทุกระดับควรให้การส่งเสริมสนับสนุนความก้าวหน้าทางวิชาการ ประสบการณ์ และสวัสดิการต่างๆตลอดจนการนิเทศติดตามงาน การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ เพื่อเสริมสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรเหล่านี้มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดไป



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

**Independent Study Title** Satisfaction Among Health Care Providers and Clients Towards  
Primary Care Services Fang District Chiang Mai Province

**Author** Mr. Suwit Pattanakiti

**Degree** Master of Public Health

**Independent Study Advisory Committee :**

Assoc. Prof. Kannikar Pongsanit Chairperson

Assoc. Prof. Wilawan Senaratana Member

### Abstract

The purpose of this descriptive study was to describe the level of satisfaction among health care providers and clients towards Primary Care Services Fang District Chiang Mai Province. The population were 36 health personnel from 15 Primary Care Units and the samples were 376 clients selected by purposive sampling. Data were collected by the questionnaire form and interview form with the reliability of population at .86 and the samples at .79, calculated by Cronbach's alpha coefficient. Data were analyzed by descriptive statistics and content analysis.

The result of the study revealed that all providers and clients had a high level of satisfaction. Provider had a particularly high level of satisfaction in achievement, recognition, responsibility, advancement and growth, work itself, company policy and administration and working conditions at the average 3.58 to 4.06 . Provider had a moderate level of satisfaction in supervision-technical, interpersonal relations, salary, status and security at the average 3.21 to 3.47. The clients had a high level of all satisfaction at the average 3.92 to 4.22.

The study showed that health personnel as well as clients had a high level of general satisfaction. All satisfaction resulted from the service mind of the providers. So the administrators at any level should play an important role to the promotion of the primary health care services especially in increasing knowledge and experiences of the providers, facilities, follow up,

supervision and guidance in problem solving. These will help to strengthen morale and will power of the providers in the performing of their duties effectively in all walks of life.



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved