

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน
ภายใต้นโยบาย 30 บาท ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง



นางกัญญา อัครสุตสาคร

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการพัฒนาระบบสาธารณสุข

วิทยาลัยการสาธารณสุข จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ปีการศึกษา 2546

ISBN 974-9599-14-4

ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**CONSUMER SATISFACTION WITH SERVICES
OF PRIMARY CARE UNIT
UNDER THE 30 BAHT POLICY
IN MUANG DISTRICT, PHATTHALUNG PROVINCE**



Mrs. Kanya Asawasudsakorn

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Health in Health Systems Development**

**College of Public Health
Chulalongkorn University**

Academic Year 2003

ISBN 974-9599-14-4

Copyright of Chulalongkorn University


Thesis Title : Consumer Satisfaction with Services of Primary Care Unit Under
the 30 Baht Policy in Muang District, Phatthalung Province

By : Kanya Asawasudsakorn

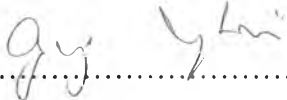
Field of Study : Health Systems Development


Thesis Advisor : Piamsuk Menasveta, Ph.D.

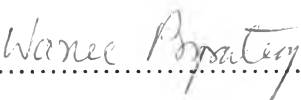
Accepted by the College of Public Health, Chulalongkorn University, Bangkok
Thailand in Partial Fulfillment of the Requirements for the Master's Degree

.....Dean of the College of Public Health
(Samlee Plianbangchang, M.D., Dr.P.H.)

THESIS COMMITTEE

.....Chairperson
(Associate Professor Ong-arj Viputsiri, M.D., Dr. P.H.)

.....Thesis Advisor
(Piamsuk Menasveta, Ph.D.)

.....Member
(Wanee Pinprateep, B.Sc., Ph.D.)

กัญญา อิศวสุดสาคร: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน 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

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน ภายใต้นโยบาย 30 บาท ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง เป็นการวิจัยแบบสำรวจ (Survey Research) เชิงพรรณนา (Descriptive Research) ศึกษาในช่วงเวลาเดียว (Cross - sectional Study) สุ่มตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) แบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) ประชากรที่ศึกษา คือผู้รับบริการที่มีบัตรประกันสุขภาพถ้วนหน้า (บัตรทอง) และมารับบริการที่ศูนย์สุขภาพชุมชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพัทลุง (ยกเว้นในเขตเทศบาลเมืองพัทลุง) จำนวน 392 ราย ระหว่างวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2546 – 11 มีนาคม 2546 เครื่องมือที่ใช้สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้น ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และตรวจสอบความเที่ยงได้ค่า Alpha = 0.9399 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายคุณลักษณะที่สำคัญของข้อมูล 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 ระดับการศึกษาชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-4 ร้อยละ 32.1 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 44.1 จากการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่ออخصยาศัยและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่สูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.25) และ มีความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการต่ำสุด (ค่าเฉลี่ย = 4.10) โดยสรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการบริการของศูนย์สุขภาพชุมชน มีค่าเฉลี่ย 4.18 เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา พบว่า เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และ รายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P > 0.05$)

สาขาวิชา การพัฒนาระบบสาธารณสุข

ลายมือชื่อนิสิต

Kanyad -

ปีการศึกษา 2546

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา

Dr. Piamsuk Menasewat

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

Kanya

Academic year 2003

Advisor's signature

Advisor's signature

ACKNOWLEDGEMENTS

Dr. Samlee Plianbangchang (Dean of College of Public Health), Assoc. Professor Ong-arj Viputsiri (Associate Dean for Academic Affairs, College of Public Health), and the entire Academic Staff of the College of Public Health, Chulalongkorn University, for offering their valuable time throughout this study.

I am very grateful to Dr. Piamsuk Menasveta, my advisor and Dr. Wanee Pinprateep for their guidance, kindness, encouragement and deep concern throughout the whole process of my thesis.

I would like to thank Mr. Pisit Aoywongkul (Director of Phatthalung Provincial Public Health Office) and Mr. Sawas Apiwatchaneewong (Head of Health Insurance, Phatthalung Provincial Public Health Office) for their encouragement in my study.

I also wish to thank all the Health Workers in Muang District, Phatthalung Province for their a good cooperation, as well as a special thank, to all study consumers for the time they took to answer my questions and to make my thesis successful.

I would also like to express my sincere gratitude to Mr. Wirat Raknim and Mr. Songkran Kleingkaow for assistance in analyzing the data.

Finally I wish to extend my hearty thank to my husband for his warmest concern and support. Special words of thanks are due to my lovely daughters for their understanding, love and their confidence in my competence to succeed.

TABLE OF CONTENTS

| | Page |
|--|-------------|
| ACKNOWLEDGEMENTS | vi |
| TABLE OF CONTENTS | vii |
| LIST OF TABLES | x |
| LIST OF DIAGRAMS | xi |
| | |
| CHAPTER I: INTRODUCTION | 1 |
| 1.1 Rationale..... | 4 |
| 1.2 General Objective..... | 5 |
| 1.3 Specific Objectives..... | 5 |
| 1.4 Research Question..... | 5 |
| 1.5 Scope of Research..... | 6 |
| 1.6 Basic Assumptions..... | 6 |
| 1.7 Study Limitations..... | 7 |
| 1.8 Operational Definition..... | 7 |
| 1.9 Expected Outcomes..... | 8 |
| 1.10 Research Methodology..... | 9 |
| 1.11 Step for Present the Results..... | 9 |
| | |
| CHAPTER II: REVIEW OF THE LITERATURE | 10 |
| 2.1 Primary Care Unit (PCU) and the Health Insurance Policy..... | 10 |
| 2.2 The Theory About 'Satisfaction' and Literature Review..... | 18 |
| 2.3 The Research Studies Related to This Study..... | 25 |

| | |
|--|----|
| CHAPTER III: RESEARCH METHODS | 33 |
| 3.1 Population & Sample..... | 33 |
| 3.2 Data Collection..... | 34 |
| 3.3 Data Analysis..... | 35 |
| 3.4 Activity Plan..... | 36 |
| 3.5 Budget..... | 37 |
| 3.6 Instrument..... | 37 |
| | |
| CHAPTER IV: RESULTS | 39 |
| 4.1 Section 1; The General Data of Consumers..... | 39 |
| 4.2 Section 2; The Need of Consumers in Designing a Model PCU..... | 45 |
| 4.3 Section 3; The Consumer Satisfaction Level with Services of PCUs..... | 47 |
| 4.4 Section 4; The Relationship between the Personal Factors and Other Related Factors with the Level of Consumer Satisfaction..... | 58 |
| | |
| CHAPTER V: SUMMARY DISCUSSION AND RECOMMENDATION | 67 |
| 5.1 Summary..... | 67 |
| 5.2 Discussion..... | 71 |
| 5.3 Recommendation..... | 74 |
| | |
| REFERENCES | 76 |

APPENDICES

| | |
|---|------------|
| APPENDIX A : Questionnaire..... | 81 |
| APPENDIX B : Table to consider sample size..... | 98 |
| APPENDIX C : General data of Primary Care Unit..... | 100 |
| APPENDIX D : Table of service of Primary Care Unit..... | 102 |
| APPENDIX E : Power Point for presentation..... | 104 |
| | |
| CURRICULUM VITAE | 115 |

LIST OF TABLES

| | Page |
|--|-------------|
| Table 1 : Number of sample, according to PCU..... | 34 |
| Table 2 : Activity Implementation Plan..... | 36 |
| Table 3 : Percentages of consumers, classified by PCU..... | 39 |
| Table 4 : The personal data of consumers..... | 40 |
| Table 5 : The other related data of consumers..... | 42 |
| Table 6 : Percentage of consumers needs..... | 45 |
| Table 7 : Percentages of consumer satisfaction with services of PCUs..... | 47 |
| Table 8 : Percentages of consumer satisfaction, classified by group..... | 52 |
| Table 9 : The relationship between personal factors and the level of consumer satisfaction..... | 58 |
| Table 10 : The relationship between other related factors and the level of consumer satisfaction..... | 62 |
| Table 11 : The relationship between 4 PCUs and satisfaction, classified by items..... | 64 |

LIST OF DIAGRAMS

| | Page |
|--|-------------|
| Diagram 1 : Conceptual Framework of Consumer Satisfaction with Services of PCU..... | 32 |