

PATIENT SATISFACTION TOWARDS SATELLITE DIABETIC MELLITUS AND
HYPERTENSION CLINICS AT HEALTH PROMOTING HOSPITALS IN
AMPHUR MUANG YASOTHON, YASOTHON PROVINCE, THAILAND

WITTAYA WATTANARUANGKOWIT 5537726 ADPM/M

M.P.H.M.

THESIS ADVISORY COMMITTEE: BOONYONG KEIWKARNKA, Ph.D.,
JIRAPORN CHOMPIKUL, Ph.D.

ABSTRACT

A cross-sectional descriptive study was conducted to examine associations between patient satisfaction levels and related factors. A total of 375 questionnaires were used during 27th April to 30th May 2014. Chi-square tests and multiple logistic regression were employed to identify significant predictors of patient satisfaction.

Approximately two-third of the patients (63.5%) were identified as having a high satisfaction with the satellite diabetic mellitus and hypertension clinic service delivery. When adjusting for other factors, significant predictors were: long time spent with a medical doctor (AOR = 2.72, 95% CI= 1.69-4.40), short total time use for service (AOR = 3.60, 95% CI= 1.69-7.67), and high expectation to continue with a same medical doctor (AOR = 1.77, 95% CI= 1.05-2.98). The findings suggested three significant key factors to gain high levels of NCD patient satisfaction: shortening total time spent for services, increasing time spent with a medical doctor and continuity of the same medical doctor to treat NCD patients at satellite diabetic mellitus and hypertension clinics.

KEY WORDS:SATELLITE DIABETIC MELLITUS AND HYPERTENTION
CLINICS /PATIENT SATISFACTION / HEALTH PROMOTING
HOSPITAL/ SUBDISTRICT LEVEL/ NCD

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดบริการคลินิกโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูง แบบกระจายที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบลอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธร

PATIENT SATISFACTION TOWARDS SATELLITE DIABETIC MELLITUS AND HYPERTENSION CLINICS AT HEALTH PROMOTING HOSPITALS IN AMPHUR MUANG YASOTHONYASOTHON PROVINCE, THAILAND

วิทยา วัฒนเรืองโกวิท 5537726 ADPM/M

สม.ม.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ : บุญยง เกี่ยวการค้า, Dr.P.H., จิราพร ชมพิกุล., ประ.ด.(ชีวสถิติ)

บทคัดย่อ

การศึกษาเพื่อประเมินปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดระบบให้บริการคลินิกโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงแบบกระจายที่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบลอำเภอเมืองยโสธร จังหวัดยโสธรจากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 375 ราย ระหว่างวันที่ 27 เมษายน ถึง 30 พฤษภาคม 2557 หลังจากใช้สถิติ Chi-square test และ multiple logistic regression พบระดับความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆต่อความพึงพอใจ

ผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่อยู่ในเกณฑ์สูงมีจำนวนร้อยละ 63.5 ของผู้ตอบแบบสอบถาม หลังจากการใช้สถิติ Chi-square test และ multiple logistic regression ปัจจัยที่มีความสำคัญทางสถิติได้แก่ 1) ความยาวนานของระยะเวลาที่แพทย์ให้การตรวจ (AOR = 2.72, 95% CI= 1.69-4.40) 2) ระยะเวลาทั้งหมดของการให้บริการ (AOR = 3.60, 95% CI= 1.69-7.67) 3) ความคาดหวังต่อแพทย์คนเดิมจะมาตรวจรักษาอย่างต่อเนื่อง (AOR = 1.77, 95% CI= 1.05-2.98)

จากการศึกษานี้มีข้อเสนอแนะได้แก่ 1) ควรให้แพทย์มีเวลาในการตรวจผู้ป่วยนานขึ้น 2) ควรลดระยะเวลาการให้บริการทั้งหมดให้สั้นลง 3) ควรจัดแพทย์ที่ตรวจให้เป็นคนเดิมและมีความต่อเนื่อง