

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความสมหวังเมื่อบริการที่ได้รับตรงกับความต้องการ การศึกษาเชิงพรรณนาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ดูแลที่เป็นโรคจิตเภทต่อการบริการการดูแลที่บ้านของโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเฉพาะเจาะจงจากญาติผู้ดูแลที่เป็นโรคจิตเภทที่เข้าร่วมโครงการการดูแลผู้ป่วยจิตเวชที่บ้านของโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือนมีนาคม 2547 จำนวน 50 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถาม ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ข้อมูลทั่วไปและแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ดูแลที่เป็นโรคจิตเภทต่อการบริการการดูแลที่บ้าน ซึ่งผู้ศึกษาคัดแปลงมาจากแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของ พวงทอง ตั้งจิตกุล (2542) การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญ 5 คนได้ค่า เท่ากับ .90 และหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคเท่ากับ .94 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษาพบว่าผู้ดูแลที่เป็นโรคจิตเภทที่บ้านมีความพึงพอใจต่อการบริการการดูแลที่บ้านของโรงพยาบาลสวนสราญรมย์โดยรวมอยู่ในระดับมาก ร้อยละ 88.0 สำหรับความพึงพอใจรายด้านพบว่าด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความสะดวก ร้อยละ 82.0 ด้านการประสานงานของการบริการ ร้อยละ 72.0 ด้านอรรถาธิบายความสนใจ ร้อยละ 80.0 และ ด้านข้อมูลที่ได้รับ ร้อยละ 66.0 ส่วนด้านคุณภาพบริการอยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 56.0

ผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า แม้ว่าความพึงพอใจต่อการบริการการดูแลที่บ้านของโรงพยาบาลสวนสราญรมย์ของกลุ่มตัวอย่างโดยรวมจะอยู่ในระดับมาก แต่พบว่าบางด้านยังไม่ถึงเป้าหมายที่กำหนดตามเกณฑ์ของสถานบริการสังกัดกรมสุขภาพจิต ดังนั้นควรมีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องในด้านเหล่านี้ ได้แก่ ด้านการประสานงาน ด้านข้อมูลที่ได้รับ และด้านคุณภาพบริการ ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการบริการอย่างต่อเนื่อง

## ABSTRACT

**TE 160029**

Satisfaction will be met when the actual services are congruent with the client's expectation. The purpose of this descriptive study was to investigate the satisfaction with home care services among caregivers of persons with schizophrenia at Suansaranrom Hospital. Purposive sampling was used to recruit 50 caregivers of person with schizophrenia who participated psychiatric home care at Suansaranrom Hospital during February to March, 2004. The study instrument was a questionnaire consisting of two parts: a) general information, and b) the satisfaction questionnaire, modified from Puangtong Tangthitikul (1999). The content validity examined by five experts was .90. The reliability obtained by Cronbach's alpha coefficient was .94. Data were analyzed by using descriptive statistics.

The results revealed that the overall satisfaction with home care services among caregivers of persons with schizophrenia at Suansaranrom Hospital was at high level (88.0%). Considering each dimension, the dimensions that also were at high level included convenience (82.0%), coordination (72.0%), courtesy (80.0%), and medical information (66.0%), whereas, the part of quality of care was at moderate level (56.0%).

The results of the study indicated that although the over all satisfaction with home care services among caregivers of persons with schizophrenia at Suansaranrom Hospital was at a high level, some dimensions have not yet met the goal based on the Mental Health division standard. Thus, the services should be continuous improved especially in the dimensions of coordination, medical information, and quality of care in order to enhance the quality of service.