

การศึกษาพรรณนาเชิงเปรียบเทียบครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการบริการของผู้ป่วยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการรับบริการที่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ผู้ป่วยในหอผู้ป่วยอายุรกรรมที่สิ้นสุดการรักษาพยาบาลและเดินทางกลับบ้าน (discharge) ในช่วงวันที่ 18 เมษายน 2545 – 17 พฤษภาคม 2545 ทุกรายที่เข้าตามเกณฑ์ที่ผู้ศึกษากำหนดไว้ ซึ่งมีจำนวนผู้ป่วยที่เข้าร่วมการศึกษาทั้งหมด 152 ราย เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้น และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนาและสถิติเชิงอนุมาน

เมื่อให้คะแนนความพึงพอใจมีค่าระหว่าง 1 - 5 จากพึงพอใจน้อยที่สุดจนถึงพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งผลการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่า ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 3.72 (SD = 0.21) สำหรับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการรายด้าน พบว่าความพึงพอใจต่อผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด เท่ากับ 3.97 (SD = 0.24) ความพึงพอใจต่อสวัสดิการและความสะดวกที่ได้รับ มีคะแนนเฉลี่ยรองลงมา เท่ากับ 3.65 (SD = 0.24) และความพึงพอใจต่อสิ่งแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 3.47 (SD = 0.40) และผู้ป่วยที่มีเพศสถานภาพสมรส รายได้ของครอบครัวต่อเดือน สิทธิสวัสดิการรักษายาบาล การวินิจฉัยโรคหลัก การมีโรคร่วม จำนวนวันนอนในโรงพยาบาลตราด การเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลอื่น การเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลตราด และจำนวนครั้งของการเคยเข้าพักรักษาในโรงพยาบาลตราด แตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$) แต่ผู้ป่วยที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพหลักแตกต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการบริการที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

ผลการศึกษาในครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการบริการในหอผู้ป่วยอายุรกรรม โรงพยาบาลตราด ให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ป่วย เพื่อส่งผลให้ผู้ป่วยมีความพึงพอใจต่อการบริการเพิ่มมากขึ้น

The objective of this comparative descriptive study was to analyze the level of patient satisfaction towards medical services in internal medicine wards of Trad Hospital, and to compare the satisfaction levels among patients with different demographic and service characteristics. The studied samples were 152 patients discharged from the hospital during April 18 – May 17, 2002. Data were collected by using an interview form that was constructed by the researcher. The data were analyzed by using descriptive and inferential statistics.

The result of this study shows that the overall satisfaction level of patients has an average of 3.72 with a standard deviation of 0.21 on a scale of 1 – 5 from the least satisfaction to extremely satisfaction. When breaking down into categories, the satisfaction level towards health care providers was 3.97 with a standard deviation of 0.24, whereas those towards facility and convenience, and hospital environment were 3.65 with the standard deviation of 0.24 and 3.47 with the standard deviation of 0.40, respectively. Patients with different gender, marital status, family income, welfare conditions, principle diagnosis, co-morbidity, number of hospitalized days at Trad Hospital, previous admission to other hospitals, previous admission to Trad Hospital, and number of admissions at Trad Hospital do not differ in their satisfaction levels ($p > .05$). Nevertheless, patients who are different in age, education level and career show significantly different levels of satisfaction ($p < .05$).

The results from this study can be used as a guidance for improving services in internal medicine wards at Trad Hospital in order to increase level of patient satisfaction.