

ความพึงพอใจของผู้ป่วยเป็นเป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องของโรงพยาบาลสวนปรุง การศึกษาเชิงพรรณนาคครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยในคํอบริการของโรงพยาบาลสวนปรุง กลุ่มตัวอย่างเลือกแบบเจาะจงจากผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลสวนปรุง ระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ ถึง มีนาคม 2546 จำนวน 376 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยในคํอคุณภาพบริการของโรงพยาบาลสวนปรุง สร้างโดยผู้ศึกษาตามแนวคิดมิติคุณภาพ 9 ด้าน ของจิรุตม์ ศรีรัตนบัลล์ และคณะ (2543) ได้ผ่านการตรวจสอบคุณภาพทั้งความตรงด้านเนื้อหา และความเชื่อมั่น โดยมีค่าความตรงด้านเนื้อหาเท่ากับ 0.93 และค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 ข้อมูลวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 66.75 มีความพึงพอใจโดยรวมคํอบริการของโรงพยาบาลสวนปรุงในระดับมากที่สุด และมีความพึงพอใจรายด้านทุกด้านในระดับมากที่สุด ดังนี้ ด้านความปลอดภัยของการให้บริการ ร้อยละ 66.76 ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ ร้อยละ 65.96 ด้านความรับผิดชอบของการให้บริการ ร้อยละ 65.96 ด้านประสิทธิผลของการให้บริการ ร้อยละ 65.43 ด้านความมุ่งมั่นของการพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาลสวนปรุง ร้อยละ 62.77 ด้านความต่อเนื่องของการให้บริการ ร้อยละ 61.70 ด้านความสามารถของการให้บริการ ร้อยละ 59.57 ด้านความเหมาะสมของการให้บริการ ร้อยละ 56.92 และด้านการเข้าถึงบริการ ร้อยละ 55.05

ความพึงพอใจคํอคุณภาพบริการของโรงพยาบาลสวนปรุงของกลุ่มตัวอย่าง แม้จะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังไม่ถึงเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้นควรมีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความเหมาะสมของการให้บริการ และด้านความสามารถของการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการดูแลอย่างต่อเนื่อง

Patient satisfaction is an ultimate goal for continuous quality-improvement of Suanprung Psychiatric Hospital. The purpose of this study was therefore, to investigate the level of patient satisfaction with in-patient service at Suanprung Psychiatric Hospital. The study sample was 376 hospitalized psychiatric in-patients during February to March, 2003. The research instrument was a questionnaire developed by the investigator based on the hospital quality indicators of Jirut Srirattanabun and associates (2000). The instrument demonstrated content validity and reliability which was 0.93 and 0.97 respectively. Data were analysed by descriptive statistics.

The major results revealed that 66.75 percents of sample had the overall score of satisfaction with services at Suanprung Psychiatric Hospital at the highest level. Considering to each aspect, it was also at highest level. These included safety (66.76%), efficiency (65.96%), accountability (65.96%), effectiveness (65.43%), commitment (62.77%), continuity (61.70%), competence (59.57%), appropriateness (56.92%), and accessibility (55.05%).

Although the patient satisfaction obtained from this study is at the highest level, the quality do not yet meet the goal of the hospital. Therefore, the services should be continuous improvement in all dimensions, especially the dimension of accessibility, appropriateness, and competence. So as produce the quality of service continuously.