บทคัดย่อ

T144803

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

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 66.75 มีความพึงพอใจโดยรวมต่อบริการของโรงพยาบาลสวนปรุงในระดับมากที่สุด 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

ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของโรงพยาบาลสวนปรุงของกลุ่มตัวอย่าง แม้จะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ยังไม่ถึงเป้าหมายที่กำหนด ดังนั้นควรมีการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านการเข้าถึงบริการ ด้านความเหมาะสมของการให้บริการ และด้านความสามารถของการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของการดูแลอย่างต่อเนื่อง