วจ.ราชานุกูล 41

ศึกษาการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล (2545)

พรรณเพ็ญ อมรรัชยาวิจารณ์

ชื่อเรื่อง ศึกษาการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล

ผู้วิจัย นางพรรณเพ็ญ อมรรัชยาวิจารณ์ วุฒิประกาศนียบัตรพยาบาลศาสตร์และผดุงครรภ์ชั้นสูง สถานที่ทำงาน โรงพยาบาลราชานุกูล

ปีที่วิจัย 2545

บทคัดย่อ

การศึกษาการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูลมีความมุ่งหมายการวิจัยเพื่อศึกษาการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนโรงพยาบาลราชานุกูล กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นผู้ปกครองของบุคคลปัญญาอ่อนประเภทไป-กลับ ที่เข้ามาฝึกไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ในหอผู้ป่วยเด็กเล็ก 1, หอผู้ป่วยเด็กเล็ก 2, หอผู้ป่วยหญิง 1,หอผู้ป่วยหญิง 2,หอผู้ป่วยชาย 3 และหอผู้ป่วยชาย 4 ของกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลราชานุกูล จำนวน 40 คน เครื่องมือในการเก็บรวบรวมรายงานข้อมูล คือ แบบสอบถามการได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูล รวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการได้รับบริการและความพึงพอใจในงานบริการด้านการได้รับข้อมูล ด้านความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ด้านการประสานงานบริการ ด้านอัธยาศัยของผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของการบริการ และด้านค่าใช้จ่าย ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นเท่ากับ .8665 และ.8952 ตามลำดับ ทำการรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนเมษายน พ.ศ. 2545 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การได้รับบริการต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อน โรงพยาบาลราชานุกูลโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าด้านอัธยาศัยของผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด และด้านการประสานงานบริการมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

2. ความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนโรงพยาบาลราชานุกูลโดยรวมอยู่ในระดับมาก และพบว่าความพึงพอใจด้านอัธยาศัยของผู้ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด และความพึงพอใจด้านค่าใช้จ่ายมีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด

ข้อเสนอแนะในการวิจัยคือ

การได้รับบริการและความพึงพอใจต่องานบริการผู้ป่วยในของผู้ปกครองบุคคลปัญญาอ่อนแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่ก็ควรมีการพัฒนาคุณภาพบริการต่อไปอย่างต่อเนื่องเพื่อเข้าสู่ระดับของการได้รับบริการและความพึงพอใจมากที่สุด โดยการได้รับบริการและความพึงพอใจด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยควรได้รับการพัฒนาให้สูงขึ้นก่อน