ชื่อเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลธวัชบุรี

ผู้วิจัย นางพันทิพา สีหานาม

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงพรรณนาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลธวัชบุรี กลุ่มตัวอย่าง คือผู้รับบริการในเขตตำบลธวัชบุรี ที่มีอายุตั้งแต่ 15-80 ปี ทั้งผู้ป่วยเก่าและผู้ป่วยใหม่ โดยเลือกแบบสุ่มอย่างง่าย จำนวน 90 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสัมภาษณ์ ซึ่งประกอบด้วยข้อมูล 2 ส่วนคือ ข้อมูลทั่วไป และแบบวัดความพึงพอใจ ทดสอบความเชื่อมั่นโดยวิธีอัลฟาของครอนบาคมีค่าเท่ากับ 0.95 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้มารับบริการ ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2557 -30 มิถุนายน 2557 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนาได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติวิเคราะห์ ได้แก่ Independent t-test และ ANOVA

ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับดีทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านสถานที่ ( =2.70) ,ด้านบุคลากร(=2.86),ด้านคุณภาพบริการ(=2.22),ด้านข้อมูลข่าวสาร(=2.58)

เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ รายได้ สิทธิการรักษา โรคเจ็บป่วยที่มารักษา และจำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่าไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ได้แก่โครงสร้างระบบอาคาร สถานที่ ที่สะอาดและเพียงพอ เช่น ห้องน้ำสะอาด ควรมีการดูแลให้สะอาดอยู่เสมอ การเปิดให้บริการที่เป็นไปตามกำหนดเวลาราชการ หรือเวลาที่ประกาศอย่างเคร่งครัดจะทำให้ผู้มารับบริการได้เข้าถึงบริการด้านสุขภาพอย่างทั่วถึงและ เนื่องจากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลธวัชบุรี เป็นสถานบริการปฐมภูมิ ควรมียาทันสมัยและหลากหลาย เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการด้านสุขภาพอย่างเท่าเทียม การมีสื่อความรู้เช่นแผ่นพับ โปสเตอร์เรื่องโรคภัยสุขภาพที่เพียงพอทำให้ผู้มารับบริการด้านสุขภาพ ได้ความรู้และสามารถนำไปดูแลตนเองและบุคคลในครอบครัวได้