

	โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสงขลา
ผู้เขียน	นางสาวขวัญใจ สังข์แก้ว
สาขาวิชา	การพยาบาลผู้ใหญ่
ปีการศึกษา	2547

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยายเพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชน จังหวัดสงขลา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาเป็นผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่เข้ารับบริการในแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลชุมชนขนาด 60 เตียง 1 แห่ง ขนาด 30 เตียง 3 แห่ง และขนาด 10 เตียง 1 แห่ง จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีจำนวนทั้งหมด 365 คน เก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2547 – 31 พฤษภาคม 2547 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วยแบบประเมินระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งได้ผ่านการทดสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน และนำมาทดสอบหาความเที่ยงได้ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคซ์แอลฟาของระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 0.94 และ 0.73 ตามลำดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงมาตรฐาน เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยโดยใช้สถิติ t – test สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน ANOVA และหาปัจจัยทำนายความคาดหวังและความพึงพอใจ โดยใช้สถิติ Multiple Regresssion ผลการวิจัยมีดังนี้

1.ระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ โดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับมาก โดยระดับความคาดหวังอยู่ในระดับมากในทุกข้อ ในขณะที่ความพึงพอใจส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก มีเพียง 2 ข้อที่ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความสะดวก และด้านความต่อเนื่องของการรักษา

2.การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระหว่างระดับความคาดหวังและระดับความพึงพอใจพบว่าระดับความพึงพอใจต่ำกว่าระดับความคาดหวังทั้งโดยรวม รายด้านทุกด้าน และรายข้อทุกข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3.ไม่มีปัจจัยที่สามารถทำนายความคาดหวังต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชนได้ รวมทั้งระดับความคาดหวังของกลุ่มตัวอย่างต่อการบริการของโรงพยาบาลชุมชนแต่ละขนาดไม่แตกต่างกัน

4.ขนาดของโรงพยาบาลชุมชนที่กลุ่มตัวอย่างเข้ารับบริการและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บัตรประกันสุขภาพและไม่ใช้บัตรประกันสุขภาพมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจ โดยผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง มีระดับความพึงพอใจสูงที่สุด ในขณะที่ผู้สูงอายุที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลขนาด 60 เตียง มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด นอกจากนี้ผู้สูงอายุที่ใช้บัตรประกันสุขภาพมีระดับความพึงพอใจมากกว่าผู้สูงอายุที่ใช้สิทธิประกันสังคมและข้าราชการ

Thesis Title	Elderly's Expectation and Satisfaction of Using Services in Community Hospital
Author	Miss Khwanjai Songkaew
Major Program	Adult Nursing
Academic Year	2004

### Abstract

This study was a descriptive research. The purposes of this descriptive research were to identify the elderly's expectation and satisfaction of using services in community hospitals. The subjects were 365 persons who experienced using services in community hospital. Five community hospitals were selected: one 60-bed community hospital, three 30-bed community hospitals and one 10-bed community hospital. Data were collected from 1 May 2004 to 31 May 2004 using a structured questionnaire interview developed by the researcher. The instruments were tested for validity by 3 experts and for reliability using Cronbach's alpha. The Cronbach's alpha value of expectation and satisfaction were 0.94 and 0.73 respectively. The data were analyzed using frequency, percentage, arithmetic means, standard deviation, t-test, ANOVA and Multiple regression. The result of study were as follows:

1. The degrees of expectation were at a high level in every aspect. The highest satisfaction was at a high level, but 2 aspects were at moderate level which were convenience and continuity.

2. The average of level of satisfaction was significantly lower than the average of expectation significant at .05

3. No factor identified as influencing expectation and the expectation level of using services in community hospitals were not difference significant at .05

4. Size of the community hospita, universal coverage and non-universal coverage were associated with patient's satisfaction. The elderly attending the 30-beds community hospital had the highest satisfaction level. Those attending the 60-beds community hospital had the lowest satisfaction level. The elderly under universal coverage sheme were more satisfied than those with social security and government official.