

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

Factors Effected to Client satisfaction toward the Services of the Emergency
Accidental Room at Phramongkutklao Hospital

บทความวิจัย

สรานันท์ อนุชน*

Saranunt Anuchon, R.N., M.Ed.*

บทคัดย่อ

การวิจัยแบบบรรยาย (Descriptive Research) ในครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษแบบเจาะจง ได้แก่ ผู้ป่วยหรือญาติที่มาใช้บริการในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าจำนวน 260 คน ในห้วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม ปี 2555 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวคิดของ Davis and Bush (1995) ซึ่งผู้วิจัยดัดแปลงมาจากของจันทรา จินดา (2546) มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.976 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา และสถิติทดสอบไค-สแควร์ และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัยพบว่า

1. ผู้มารับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 3 ด้าน พบว่า ทั้ง 3 ด้านมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากตามลำดับดังนี้ ด้านการดูแลจิตใจ ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.92$) ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.92$) ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.97$)

2. ปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าไม่แตกต่างกัน ($X^2 = 8.18$, $F = 2.14$, .89, 1.81, .79 และ 1.14 ตามลำดับ, $p > .05$)

ผลการศึกษาแสดงว่าความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการดูแลจิตใจ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน และไม่พบความแตกต่างกันของปัจจัยต่าง ๆ กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความเท่าเทียมกันและการรักษาที่เป็นมาตรฐาน

คำสำคัญ : ปัจจัย, การบริการห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน, ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

*Corresponding Author: อาจารย์พยาบาล กองการศึกษา วิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก

E-mail: p.anuchon@gmail.com

Abstract

This Descriptive research aimed to study the level of client satisfaction toward the services of PMK's emergency room and to study factors effected to Client satisfaction toward the Services of the Emergency Accidental Room at Phramongkutklao Hospital. The subjects consisted of 260 patients and relatives whom were acquired services from PMK hospital from June - July 2012. The participants were selected by purposive sampling. The satisfaction questionnaires was used to collecting data at PMK's emergency room, which was modified from JuntraJinda's base on the concept of Davis and Bush (1995). The research instrument's reliability was 0.976. Data were analyzed using descriptive statistical and Chi-Square and One-way ANOVA.

The finding of this study revealed that:

1. The level of the client satisfaction toward services of the PMK's emergency room was high ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.74$). For each parts of the client satisfaction; psychological care, information service and operating efficacy were high. ($\bar{X} = 3.90$, $SD = 0.92$, $\bar{X} = 3.75$, $SD = 0.92$ and $\bar{X} = 3.49$ $SD = 0.97$ respectively)

2. The subjects who had difference offactors; Sex, Age, Income, Education, Occupation and Health service were statistically insignificant difference in client satisfaction forwards the services of the Emergency room at Phramongkutklao Hospital. ($X^2 = 8.18$, $F = 2.14$, .89, 1.81, .79 and 1.14, $p > .05$ respectively)

The results of this study indicate that level of client satisfaction toward services of the PMK's emergency room was high in all 3 parts; psychological care, information service and operating service, orderly. Moreover, there were statistically insignificant difference in client satisfaction forwards the services of the Emergency room at Phramongkutklao Hospital among the subjects who had difference of factors. These indicated that the clients who visit to the emergency room acquired equality of services and standard treatment.

Keywords: Factors, services of the emergency room, Client satisfaction

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากพระราชบัญญัติหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สิทธิการรับบริการสาธารณสุข มาตรา 5 บุคคลทุกคนมีสิทธิได้รับบริการสาธารณสุขที่มีมาตรฐาน และมีประสิทธิภาพตามที่กำหนดโดยพระราชบัญญัตินี้ และมาตรา 51 ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติให้บุคคลย่อมมีสิทธิเสมอกันในการรับบริการทางสาธารณสุขที่เหมาะสมได้มาตรฐาน และผู้ยากไร้มีสิทธิได้รับการรักษาพยาบาลจากสถานบริการสาธารณสุขของรัฐโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับบริการด้านสุขภาพจากรัฐซึ่งต้องเป็นไปอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับการป้องกันและขจัดโรคติดต่ออันตรายจากรัฐอย่างเหมาะสมโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย และทันต่อเหตุการณ์ ซึ่งถือเป็นหน้าที่ของสถาบันบริการสุขภาพที่จะจัดดำเนินการ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการดังกล่าว ส่งผลให้สถานบริการต้องปรับตัว ดังจะเห็นได้จาก

กระแสการตื่นตัวในการปรับปรุง พัฒนางานบริการด้านสุขภาพ เพื่อมุ่งสู่บริการที่มีคุณภาพและการรับรองมาตรฐานโรงพยาบาลตามแนวทาง Hospital Accreditation

ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ถือเป็นหน่วยงานที่สำคัญ หน่วยงานหนึ่งของโรงพยาบาล เปรียบเสมือนด่านแรกของโรงพยาบาลที่ให้บริการผู้รับบริการที่มีอาการเฉียบพลัน อยู่ในภาวะวิกฤต ทั้งจากอุบัติเหตุและการเจ็บป่วยอย่างกะทันหัน ที่ต้องได้รับการรักษาอย่างทันทั่วทั้งที่ ตลอด 24 ชั่วโมง ซึ่งลักษณะงานของห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินเป็นงานรักษาพยาบาลที่เร่งด่วนและฉับไว หากผู้ป่วยได้รับการรักษาไม่ทันอาจก่อให้เกิดการเสียชีวิต หรือพิการได้ ในแต่ละปีจะมีจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้นทั้งที่เป็นผู้ป่วยฉุกเฉินและไม่ฉุกเฉินปะปนกัน ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานมีจำนวนจำกัด ทำให้ผู้รับบริการต้องรอรับบริการเป็นเวลานาน ซึ่งหากผู้ป่วยที่ฉุกเฉินจริง ๆ อาจได้รับการช่วยเหลือช้าลงผู้รับบริการของห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน

มีทั้งที่ได้รับอุบัติเหตุเป็นรายบุคคล และอุบัติเหตุหมู่ มีทั้งภาวะเจ็บป่วยฉุกเฉินและวิกฤตทุกสาขาของโรค เช่น หัวใจหยุดเต้น ช็อก เสียเลือด ภาวะไตวายเฉียบพลัน ได้รับบาดเจ็บต่าง ๆ เกิดการติดเชื้ออย่างรุนแรง การคลอดก่อนมาถึงโรงพยาบาล เป็นต้น ซึ่งในสถานการณ์ที่เกิดขึ้นนอกจากจะส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการทางด้านร่างกายแล้ว ยังส่งผลกระทบต่อทางจิตใจ ไม่ว่าจะเป็นความวิตกกังวล ความกลัว ความเศร้าโศก หรือความสูญเสียต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงต้องเป็นผู้มีความสามารถที่จะให้การรักษายาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพและให้การพยาบาลแบบองค์รวม

การสร้างความประทับใจผู้รับบริการจึงเป็นสิ่งสำคัญ เนื่องจากผู้รับบริการมีความจำเป็นต้องได้รับการดูแลรักษาอย่างเร่งด่วนฉับพลันเพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ ดังนั้นผู้รับบริการจึงมีความต้องการที่จะทราบข้อมูลคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนของการรับบริการ และต้องการความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาการที่เป็นอยู่ อีกทั้งต้องการที่จะได้รับการรักษาพยาบาลที่แสดงออกถึงความกระตือรือร้น เอาใจใส่ เอื้ออาทร และความอ่อนโยน ทั้งการกระทำและกิริยาท่าทาง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นเกิดความมั่นใจ การสร้างความประทับใจในครั้งแรกเกิดจากการสร้างสัมพันธภาพระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ ถ้าผู้รับบริการได้รับการแสดงการต้อนรับที่อบอุ่นเต็มใจและยินดี ผู้รับบริการจะรู้สึกผ่อนคลายเกิดความคาดหวัง ซึ่งทำให้เกิดทัศนคติทางบวก แต่ในทางกลับกันถ้าผู้รับบริการได้รับการต้อนรับที่ไม่เป็นมิตร ผู้รับบริการจะเกิดความไม่ไว้วางใจและไม่เชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหนึ่งในตัวชี้วัดผลลัพธ์ทางการพยาบาล ให้เกิดการประเมิน เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นการให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงระบบการบริการสุขภาพของสถานบริการ และระบบการบริการสุขภาพโดยรวม โดยบุคลากรทางการแพทย์มีบทบาทสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจต่อการบริการ ผู้รับบริการนอกจากจะมีความต้องการสุขภาพอนามัยที่ดีแล้ว ยังต้องการบุคลากรทางการแพทย์ที่มีพฤติกรรมที่แสดงถึงความเข้าใจ เห็นอกเห็นใจ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น มีสีหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส มีความเป็นกันเอง มีท่าทางและสายตาเป็นมิตร ใช้วาจาที่สุภาพเหมาะสม มีน้ำเสียงที่ไพเราะ สามารถพูดให้กำลังใจ ให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ และเป็นที่พึ่งได้

จากการให้บริการในห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าที่ผ่านมาพบว่ายังมีปัญหาด้านความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้รับบริการอยู่เนือง ๆ จากที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก และการบริการได้ไม่ทันทั่วถึง นอกจากนั้นผู้ที่มารับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีจำนวนมากและหลากหลายกลุ่มอาการ ซึ่งต้องได้รับการรักษาอย่างเร่งด่วน บางครั้งเจ้าหน้าที่มีจำนวนจำกัด ซึ่งอาจมีผลทำให้การรับบริการไม่ทันทั่วถึง ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาถึงระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาระบบบริการงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน ในการจัดบริการที่เหมาะสมตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นไปตามมาตรฐานการบริการของโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

คำถามการวิจัย

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าอยู่ในระดับใด
2. ปัจจัยใดบ้างที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าเกี่ยวกับด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน ด้านการดูแลจิตใจ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

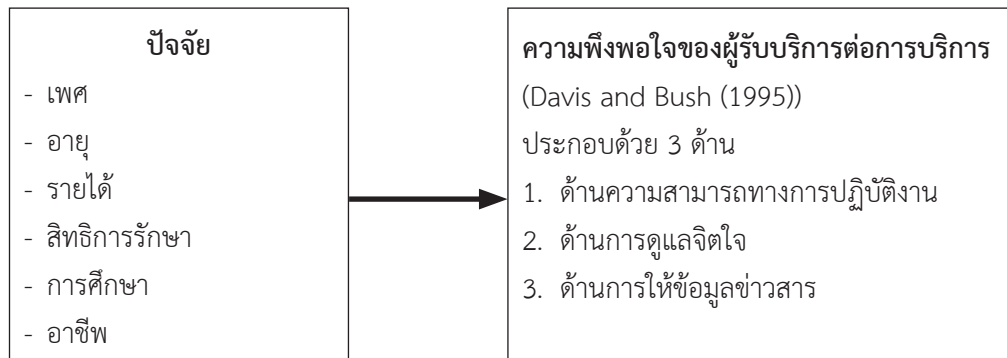
สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัย ได้แก่ เพศ, อายุ, รายได้, สิทธิการรักษา, การศึกษา และอาชีพ มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Davis and Bush (1995) ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โดยประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน 2. ด้านการดูแลจิตใจ และ 3. ด้านการให้

ข้อมูลข่าวสารและมีปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษา เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ดังสรุปได้เป็นแผนภาพดังนี้



นิยามศัพท์

เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉิน หมายถึง ทีมบุคลากรทางการแพทย์ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดูแลผู้ป่วยและญาติที่เข้ามาใช้บริการห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า อาทิ แพทย์ เวชศาสตร์ฉุกเฉิน พยาบาลชำนาญการที่ผ่านการฝึกอบรมที่ได้มาตรฐานสากล แพทย์ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทาง พนักงนช่วยพยาบาล ประชาสัมพันธ์ พลเปด ณ ช่วงเวลา 17.00 - 20.00 น. ในเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม 2555

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกทางบวกของผู้มารับบริการ หน่วยงานอุบัติเหตุฉุกเฉิน ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน เป็นผลรวมของคุณภาพบริการที่ตนเองได้รับจากเจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน สอดคล้องกับความต้องการหรือความคาดหวังของตน

การบริการ หมายถึง กระบวนการที่เกิดขึ้นโดยอาศัยการเรียนรู้จากประสบการณ์ตรงที่ผู้รับบริการที่ได้รับ ซึ่งจำแนกออกเป็น 3 ด้าน (จินตรา จินดา, 2546) ดังนี้

1. ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน (Technical competence) หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วยความรู้ ความสามารถสนองตอบความต้องการการรักษาพยาบาลแก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง มีความมั่นใจในการให้การรักษายาพยาบาล อธิบายการปฏิบัติตัวหรือให้ข้อมูลตามหลักวิชาการ

2. ด้านการดูแลจิตใจ (Psychological safety) หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน ที่ให้ความเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจ และ

เอื้ออาทรในการเจ็บป่วยและการบาดเจ็บของผู้รับบริการ การรับฟังด้วยความตั้งใจ เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ระบายความรู้สึกไม่สุขสบาย ความเครียด ความเจ็บปวด พร้อมทั้งให้การบริการที่สุภาพและเต็มใจ

3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร (Informative giving) หมายถึง ความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินในเรื่องการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการเป็นระยะระหว่างรอตรวจหรือการรักษาพยาบาล รวมถึงการให้ข้อมูลด้านสิทธิของผู้รับบริการ เปิดโอกาสให้ซักถามให้คำแนะนำและอธิบายการปฏิบัติตัวแก่ผู้รับบริการ การได้รับข้อมูลก่อนที่จะเคลื่อนย้ายผู้ป่วยไปหอผู้ป่วย หรือไปรักษาที่อื่นตามสิทธิที่พึงได้รับ ตลอดจนการให้ข้อมูลก่อนการรักษาพยาบาลทุกครั้ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รับทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
2. เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาระบบการบริการห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ป่วยหรือญาติที่เข้ารับบริการในโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำนวน 260 คน ที่เข้าตามเกณฑ์ (Inclusion Criteria) ดังนี้

- 1) เป็นผู้ที่มีมารับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ที่มาตรวจรับบริการในห้วงเดือน มิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม ปี 2555
- 2) เป็นผู้ที่มีอายุมากกว่า 18 ปีบริบูรณ์ มีสติสัมปชัญญะ และมีความรู้ความสามารถในการอ่านออกเขียนได้ ไม่มีความผิดปกติทางด้านจิตใจและอารมณ์
- 3) ผู้รับบริการที่เป็นผู้ป่วย ต้องมีอาการที่ประเมินแล้วว่ามีอาการไม่รุนแรง เจ็บป่วยเล็กน้อย ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่และสามารถตอบแบบสอบถามได้ ในกรณีที่ผู้ป่วยไม่สามารถตอบคำถาม/ไม่สะดวกในการตอบคำถาม จะเป็นญาติญาติต้องอยู่ในขณะให้บริการ หรือมองเห็นการบริการแก่ผู้ป่วย หรือมีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกับผู้ป่วย ทั้งนี้ต้องเลือกเพียงคนใดคนหนึ่ง
- 4) เวลาของการตอบแบบสอบถามจะเริ่มเก็บข้อมูลเมื่อผู้รับบริการได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้วหรือก่อนกลับบ้าน
- 5) มีความยินยอมเข้าร่วมวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยดัดแปลงจากของจันทรา จินดา (2546) ตามแนวคิดของ Davis and Bush (1995) ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่

- 1) ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เพศ อายุ สิทธิการรักษา การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน เหตุผลที่เลือกใช้บริการ โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า
- 2) แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า แบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการมากที่สุด, มาก, ปานกลาง, น้อย และน้อยที่สุด ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถทางปฏิบัติงาน, ด้านการดูแลจิตใจ และด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร จำนวน 27 ข้อ
- 3) คำถามปลายเปิดในแต่ละด้าน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการในห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้อง

ความชัดเจนของภาษา และนำมาพิจารณาแก้ไขปรับปรุงตามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ คัดเลือกข้อความที่มีค่า IOC มากกว่า 0.67 ขึ้นไป จัดเป็นชุดแบบสอบถามและปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้มีความเหมาะสมด้านภาษา ความชัดเจนของเนื้อหา และการเรียงลำดับของข้อความ และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับผู้รับบริการต่อการบริการห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน คำนวณหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือทั้งฉบับ (Cronbach's alpha Coefficient) ได้เท่ากับ 0.976

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ทำหนังสือจากวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบกเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูล
2. ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล และจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษา
3. จัดเตรียมเอกสาร จัดหาอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยให้การดำเนินการวิจัย
4. นัดหมายแจ้งวันเวลาและรายละเอียดเกี่ยวกับการรวบรวมข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบโดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในช่วงเวลา 17.00 - 20.00 น. ของทุกวัน ในห้วงเดือนมิถุนายนถึงเดือนกรกฎาคม 2555
5. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองตามวันเวลาที่ได้นัดหมายไว้โดยผู้วิจัยแนะนำตนเอง ชี้แจงวัตถุประสงค์และอธิบายให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบถึงวัตถุประสงค์และความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลทั้งหมดผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับส่วนบุคคล
6. นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง
7. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

โดยใช้สถิติพรรณนาและสถิติทดสอบ Chi - square และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One - way ANOVA)

ปัญหาด้านจริยธรรม

กลุ่มตัวอย่างที่เข้าร่วมวิจัยครั้งนี้ จะได้รับการชี้แจงจากผู้วิจัยเกี่ยวกับรายละเอียด โดยผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัย พร้อมทั้งถามความสมัครใจของทุกคนในการเข้าร่วมวิจัยครั้งนี้ ทั้งนี้การปฏิเสธหรือยุติการเข้าร่วมวิจัยจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้เข้าร่วมวิจัย โดย

ผู้วิจัยได้ชี้แจงกับกลุ่มตัวอย่างว่าการทำวิจัยในครั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จะเก็บไว้เป็นความลับโดยไม่ส่งผลเสียหายใด ๆ แก่ผู้เข้าร่วมวิจัย

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้รับบริการ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สิทธิการรักษา การศึกษา อาชีพ รายได้ของผู้รับบริการ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	102	39.2
1.2 หญิง	158	60.8
2. อายุ		
2.1 18 - 20 ปี	28	10.7
2.2 21 - 30 ปี	72	27.7
2.3 31 - 40 ปี	42	16.2
2.4 41 - 50 ปี	48	18.5
2.5 51 ปีขึ้นไป	70	26.9
3. สิทธิการรักษา		
3.1 เงินสด	50	19.2
3.2 เบิกตันสังกัด	139	53.5
3.3 ประกันสังคม	12	4.6
3.4 บัตรทอง	37	14.2
3.5 ประกันชีวิตและอื่น ๆ	22	8.5
4. การศึกษา		
4.1 ไม่ได้เรียน	27	10.4
4.2 ระดับประถมศึกษา	72	27.7
4.3 ระดับมัธยมศึกษา	41	15.8
4.4 ระดับ ปวช./ปวส.	48	18.5
4.5 ระดับปริญญาตรีขึ้นไป	72	27.7
5. อาชีพ		
5.1 รับราชการทหาร	68	26.2
5.2 รับราชการทั่วไป/รัฐวิสาหกิจ	33	12.7
5.3 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	34	13.1
5.4 รับจ้างและอื่น ๆ (แม่บ้าน)	125	48.1
6. รายได้ต่อเดือน		
6.1 0.00 - 5,000	66	25.4
6.2 5,001 - 15,000	95	36.5
6.3 15,001 - 30,000	68	26.2
6.4 > 30,000	31	11.9

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.8, ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.7 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 26.9 สิทธิการรักษาส่วนใหญ่คือ เบิกต้นสังกัด คิดเป็นร้อยละ 53.5 รองลงมาคือ สิทธิเงินสด คิดเป็นร้อยละ 19.2 การศึกษาส่วนใหญ่คือ ระดับประถมศึกษา และ

ระดับปริญญาตรีขึ้นไปคิดเป็นร้อยละ 27.7 ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้างและอื่น ๆ (แม่บ้าน) คิดเป็นร้อยละ 37.3 รองลงมา คือ รับราชการทหาร คิดเป็นร้อยละ 26.2 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.6 รองลงมาได้รายได้ต่อเดือน 15,000 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.2

ตารางที่ 2 แสดงความถี่ของเหตุผลการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

เหตุผลการเลือกใช้บริการ	ความถี่
1) ใกล้บ้าน/เดินทางสะดวก	119
2) บริการดี/ประทับใจ	87
3) โรงพยาบาลใหญ่ มีชื่อเสียง	60
4) แพทย์พยาบาลมีความรู้ความสามารถ	130
5) มีสถานพยาบาลเครือข่ายมาก	10
6) เครื่องมือทันสมัย	81
7) หน่วยอื่นของโรงพยาบาลส่งตัวมา	13
8) โรงพยาบาลในสิทธิการรักษา	137

จากตารางที่ 2 พบว่าเหตุผลการเลือกใช้บริการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าของผู้รับบริการที่มีความถี่สูงสุด ได้แก่ เป็นโรงพยาบาลในสิทธิการรักษา (ความถี่ = 137)

รองลงมา ได้แก่ แพทย์พยาบาลมีความรู้ความสามารถ (ความถี่ = 130) และเป็นโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้บ้าน/เดินทางสะดวก (ความถี่ = 119)

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ตารางที่ 3 ค่าคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า จำแนกตามรายด้านและความพึงพอใจโดยรวม

ด้าน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน	3.49	0.92	มาก
ด้านการดูแลจิตใจ	3.90	0.92	มาก
ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร	3.75	0.97	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	3.84	0.74	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่าผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, $SD = 0.74$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการดูแลจิตใจ, ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.90$ $SD = 0.92$, $\bar{X} = 3.75$ $SD = 0.97$ และ $\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.92$, ตามลำดับ)

ส่วนที่ 3 คำถามปลายเปิดในแต่ละด้าน และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการในห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า

ข้อมูลจากเก็บข้อมูลผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะรายด้าน ดังนี้

1. ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน มีความสามารถและการปฏิบัติงานดี/ดีมาก (48), ให้การบริการรวดเร็ว

คล่องแคล่วกระตือรือร้น (15), มีความสามารถและการปฏิบัติงาน พอใช้/ปานกลาง (11), แพทย์และพยาบาลมีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงาน (7), ให้ความสนใจในงานเอกสารมากกว่าการให้บริการแก่ผู้ป่วย (2), บุคลากรไม่เพียงพอในการปฏิบัติงาน (1), อยากให้จัดลำดับในการให้การรักษ (1)

2. ด้านการดูแลจิตใจ มีการดูแลด้านจิตใจ ดี/ดีมาก (46), มีการดูแลด้านจิตใจ พอใช้/ปานกลาง (16), เจ้าหน้าที่ให้ความใส่ใจผู้รับบริการน้อย (8), เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสให้ความใส่ใจผู้รับบริการ (6), เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มมากกว่านี้ (6), อยากให้เจ้าหน้าที่พูดจาให้ดีกว่านี้ (4), มีการดูแลด้านจิตใจน้อย (3), ให้การดูแลอย่างทั่วถึง (3), ควรมีการทรมาระหว่างรอรับบริการ (2), แพทย์และพยาบาลมีความจริงใจในการให้ข้อมูล (1), เจ้าหน้าที่แสดงสีหน้าฉุนเฉียว (1), อยากให้เจ้าหน้าที่พูดให้กำลังใจผู้รับบริการ (1)

3. ด้านการให้ข้อมูลข่าวสารให้ข้อมูลข่าวสาร ดี/ดีมาก (43), ให้ข้อมูลไม่กระจ่างชัดเจน ไม่รายงานความคืบหน้าแก่ผู้รับบริการ (24), ให้ข้อมูลข่าวสาร พอใช้/ปานกลาง (16), ให้ข้อมูลกระจ่างชัดเจน (9), ให้ข้อมูลข่าวสาร น้อย/ควร

ปรับปรุง (4), มีการใช้ศัพท์ที่ยากต่อความเข้าใจของผู้รับบริการ (1), อยากให้เจ้าหน้าที่แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิการรักษาของผู้รับบริการ (1), อยากให้มีสื่อ บอร์ด แผ่นพับ ความรู้ให้แก่ผู้รับบริการ (1)

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ระยะเวลาในการรอรับบริการค่อนข้างนาน (28), สถานที่ค่อนข้างคับแคบไม่เป็นสัดส่วน บางส่วนไม่สะอาด เช่น ห้องน้ำ (13), จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ (9), อยากให้เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเท่าเทียม และเสมอภาค เคารพสิทธิในการเป็นมนุษย์ (7), อยากให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยแจ้งอาการแก่ญาติผู้ป่วยเป็นระยะ ๆ (3), มีการให้บริการดีมาก รู้สึกประทับใจ (3), อยากให้มีบุคลากรเฉพาะทาง เช่น กุมารแพทย์ หรือสูตินรีแพทย์ ประจำอยู่ที่แผนกฉุกเฉิน (2), ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ ที่ดูแลผู้รับบริการประดุจดังญาติของเจ้าหน้าที่เองให้ความเท่าเทียม (2), อยากให้มีมาตรการการจัดลำดับคิวเพื่อป้องกันการลัดคิว (2), อยากให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในมาตรฐานระดับเดียวกัน (2), อยากให้นำผลวิจัยนี้ไปพัฒนาต่อเพื่อประโยชน์แก่ผู้รับบริการ (1), ควรมีการแนะนำขั้นตอนในการเข้ารับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน (1)

ส่วนที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ากับปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษา

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ากับปัจจัยด้าน อายุรายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษา

ปัจจัย		df	SS	MS	F
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	4	6.87	1.72	2.14
	ภายในกลุ่ม	256	205.11	.80	
	รวม	260	211.98		
รายได้	ระหว่างกลุ่ม	3	2.17	.72	.89
	ภายในกลุ่ม	257	209.81	.82	
	รวม	260	211.98		
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	2.94	1.47	1.81
	ภายในกลุ่ม	258	209.05	.81	
	รวม	260	211.99		
อาชีพ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.94	.64	.79
	ภายในกลุ่ม	257	210.04	.82	
	รวม	260	211.98		
สิทธิการรักษา	ระหว่างกลุ่ม	4	3.70	.92	1.14
	ภายในกลุ่ม	256	208.29	.81	
	รวม	260	211.98		

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้รับบริการที่มีปัจจัย ได้แก่ อายุรายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาล

พระมงกุฎเกล้าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($F = 2.14, .89, 1.81, .79$ และ 1.14 ตามลำดับ, $p > .05$)

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า แยกตามเพศ

ระดับความพึงพอใจ	เพศ		รวม จำนวน (%)	df	χ^2
	ชาย จำนวน (%)	หญิง จำนวน (%)			
มากที่สุด	40 (39.2)	47 (29.7)	87 (33.3)	4	8.18
มาก	42 (41.2)	63 (39.9)	105 (40.4)		
ปานกลาง	19 (18.6)	35 (22.2)	54 (20.8)		
น้อย	1 (1.0)	10 (6.3)	11 (4.2)		
น้อยที่สุด	0 (0)	3 (1.9)	3 (1.2)		
รวม	102 (39.2)	158 (60.8)	260 (100)		

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\chi^2 = 8.18, p > .05$)

อภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84, SD = 0.74$) และรายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านการดูแลจิตใจ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร และด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน ($\bar{X} = 3.90, SD = 0.92, \bar{X} = 3.75, SD = 0.92, \bar{X} = 3.49, SD = 0.97$ ตามลำดับ) ซึ่งสามารถอภิปรายได้ดังนี้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการของห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นไปตามการศึกษาของผลการศึกษาศึกษาของ Soleimanpour H. (2011) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้ป่วยที่ห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาล Imam Reza เมือง Tabriz ประเทศอิหร่าน พบว่าผู้ป่วยร้อยละ 63 มีระดับความพึงพอใจในห้องฉุกเฉินอยู่ในเกณฑ์ระดับดี-ดีมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า

ด้านการดูแลจิตใจ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90, SD = 0.92$) ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มารับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ย่อมมีความกังวลใจจากการเจ็บป่วย เจ้าหน้าที่จึงต้องแสดงความห่วงใย เอื้ออาทรต่อผู้รับบริการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Davis and Bush (1995) ซึ่งผู้รับบริการรับรู้ถึงความเอื้ออาทร การสนองตอบด้านจิตใจที่ก่อให้เกิดผลดี และความสุขสบายแก่ผู้ป่วย การปฏิบัติด้วยความอ่อนโยนและสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทรา จินดา (2546) ได้ทำการศึกษาที่หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล ซึ่งอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน

ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร พบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.75, SD = 0.97$) ทั้งนี้เนื่องจากเจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนการรับบริการ อธิบายข้อมูลต่าง ๆ ชัดเจน เข้าใจง่าย แจ้งผลการตรวจ แนะนำการปฏิบัติตัวที่เหมาะสมกับโรค ตอบข้อซักถาม รวมถึงการสอบถามสิทธิในการรักษาพยาบาล เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนางลักษณ์ สุวิสิทธิ์ และสมจิต หนูเจริญกุล (2554) ที่ได้ศึกษาการประเมินคุณภาพการพยาบาลจากพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลในโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วยตามแนวคิดของ Ericksen ซึ่งประกอบด้วย 6 องค์ประกอบสำคัญ คือ

1. ศิลปะการดูแล 2. เทคนิคการพยาบาล 3. การจัดสภาพแวดล้อม 4. ความพร้อมในการบริการ 5. ความต่อเนื่องในการดูแล 6. ผลลัพธ์ของการดูแล และเลื่อกกรอบแนวคิดและวิธีการประเมินที่สอดคล้องกับนโยบาย ประชุมหรือวิสัยทัศน์ของสถาบัน 5 องค์ประกอบ คือ ความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจในคุณภาพ ความรับผิดชอบ การให้ข้อมูลทางด้านสุขภาพ การเห็นอกเห็นใจ และการดูแลด้านกายภาพ/สภาพแวดล้อม

ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.92$) ทั้งนี้ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น ซักประวัติและตรวจร่างกายได้รวดเร็ว ตอบคำถามอย่างมีหลักการ มีความรู้และความมั่นใจในการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของภากรณ์ น้าวัว และศิริวิมล วันทอง (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาล และความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการ โรงพยาบาลดำนมะขามเตี้ย โดยใช้พื้นฐาน 6 ประการตามแนวคิดของเดย์และแอนเดอร์สัน ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการ ซึ่งพื้นฐานดังกล่าวในบทบาทของพยาบาลจะต้องให้การสนับสนุน เพื่อช่วยเหลือให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้

2. ผู้รับบริการที่มีปัจจัย ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าไม่แตกต่างกันจะเห็นได้ว่า ผู้รับบริการต้องการการบริการที่เหมือนกันไม่ว่าจะมีปัจจัยใด ๆ ที่ต่างกันโดยต้องการได้รับการรักษาที่ได้มาตรฐาน การดูแลและห่วงใย รวมทั้งการให้ข้อมูลที่ชัดเจน และการบริการที่เท่าเทียมกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของภากรณ์ น้าวัว และศิริวิมล วันทอง (2550) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการกับการรักษาพยาบาลและความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการ โรงพยาบาลดำนมะขามเตี้ย ที่พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในบริการแผนกผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาล ดำนมะขามเตี้ยอาจจะเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็กซึ่งผู้รับบริการและบุคลากรทางการแพทย์ ของโรงพยาบาล ดำนมะขามเตี้ยเป็นคนในชุมชนที่รู้จักมักคุ้นกันดี และมีการบริการเป็นไปตามมาตรฐานและเกิดความพึงพอใจในผู้ให้บริการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของนงลักษณ์ สุวิสิทธิ์ และสมจิต หนูเจริญกุล (2554) ที่ศึกษาการประเมินคุณภาพ

การพยาบาลจากพฤติกรรมการให้บริการของพยาบาลในโรงพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ป่วย ซึ่งเป็นการสะท้อนถึงพฤติกรรมการบริการ และความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากบริการที่เหมือนกันในทุก ๆ การให้บริการ และเป็นไปตามการศึกษาของ Ragina (2004) ที่พบว่า ความชัดเจนของพยาบาล และการรับรู้ของผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก การรับรู้ของผู้ป่วย ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการ ความพึงพอใจในการดูแลรักษา สามารถบ่งบอกถึงการกลับเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง เมื่อผู้ป่วยเข้าใจในตัวเองแล้ว ความเจ็บป่วยหรือการบาดเจ็บจะมีความแรงด้นลดลงเมื่อกลับเข้ามาใช้บริการอีกครั้ง

3. ข้อเสนอแนะจากผู้มารับบริการในการสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มาใช้บริการ ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า รวบรวมได้ดังนี้ ผู้รับบริการอยากให้เจ้าหน้าที่มีสีหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสมากขึ้น และคอยถาม-ตอบอาการของผู้มารับบริการอย่างสม่ำเสมอด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ผู้รับบริการอยากเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลกระจ่างชัดเจนมากขึ้น ควรมีการรายงานความคืบหน้าของอาการแก่ผู้รับบริการ การบริหารจัดการพื้นที่ให้มีความเหมาะสม เช่น พื้นที่นั่งพักรอตรวจ ห้องน้ำ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Muntlin A. (2006) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ป่วยเกี่ยวกับคุณภาพการดูแลที่ห้องฉุกเฉินและการระบุพื้นที่เพื่อปรับปรุงคุณภาพที่กระทรวงสาธารณสุขและวิทยาศาสตร์ การดูแล ประเทศสวีเดน จากการประเมินห้องฉุกเฉินของผู้ป่วยอยู่ในระดับพอใช้ แต่มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุง โดยเปอร์เซ็นต์สูงที่สุดที่ปรับปรุงคือ สภาพแวดล้อมภายในห้องฉุกเฉิน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ Soleimanpour H. (2011) ที่พบว่าการบริการห้องฉุกเฉินควรมุ่งเน้นเรื่องเวลาที่รอคอยต้องลดลงและพัฒนา งานบริการตามการรับรู้ของผู้ป่วยที่ห้องฉุกเฉิน และยังพัฒนาความสะอาดโดยรวมของห้องฉุกเฉิน ทั้งนี้เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการและได้รับการบริการที่เหมาะสม

ข้อเสนอแนะการนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์

1. ควรมีการพัฒนาและประยุกต์ใช้โดยการนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการไปเป็นแนวทางพัฒนาปรับปรุงให้เหมาะสม รวมทั้งควรมีการประเมินและพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง ทั้งระบบในการให้ข่าวสารข้อมูล การจัดสถานที่ การชี้แจงเรื่องลำดับในการเข้ารับการรักษา เป็นต้น

2. ควรตระหนักถึงความสำคัญในการพัฒนางานบริการของเจ้าหน้าที่ โดยสอดคล้องกับทฤษฎีการบริการ โดยเน้นผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพที่ดียิ่งขึ้น

3. ควรมีการพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมภายในห้องฉุกเฉิน เพื่อให้มีความเหมาะสมในการให้บริการด้านเวชศาสตร์ฉุกเฉิน รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น ห้องน้ำ บริเวณพักผ่อน เป็นต้น

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการวิจัยและพัฒนาเพื่อพัฒนากระบวนการและรูปแบบในการให้บริการโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบในการให้บริการ ตลอดจนการให้ข้อมูลข่าวสารให้แก่ผู้รับบริการและญาติผู้รับบริการในห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินให้มีรูปแบบการปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- จันทร์ จินดา. (2546). ผลของการใช้รูปแบบการคัดกรองผู้ป่วยตามระดับความเร่งด่วนต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการและความพึงพอใจในงานของพยาบาลหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นงลักษณ์ สุวิสิทธิ์ และ สมจิต หนูเจริญกุล. (2554). การพัฒนาแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการบริการพยาบาล. ราชบัณฑิตยสาร, 17 (2), 264-275.
- มนู อารมณสุข. (2546). การศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อกองเวชศาสตร์ฟื้นฟู โรงพยาบาลสมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ กรมแพทย์ทหารเรือ. นักศึกษาหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต (ต่อเนื่อง) รุ่นที่ 2 ของวิทยาลัยพยาบาลกองทัพบก
- ภากรณ์ น้าว และศิริวิมล วันทอง. (2550). ความพึงพอใจของผู้รับบริการแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลดำนมะขามเตี้ย อำเภอดำนมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี (วิทยานิพนธ์). นครปฐม : มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม, 2550.
- ระวีวรรณ ยี่สุนแก้ว และสุนทรา โตบัว. (2553). การพัฒนาแบบประเมินสมรรถนะที่จำเป็นของพยาบาลแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศูนย์อุบัติเหตุระดับ 1-2. วารสารพยาบาลทหารบก. 11(2) : 53-60.
- สมศิริ สายภัทรานุสรณ์. (2545). ผลของการใช้โปรแกรมพัฒนาพฤติกรรมบริการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพที่สร้างความประทับใจต่อความพึงพอใจของผู้ป่วยห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- David A Thompson (1995). *Effects of Actual Waiting Time, Perceived Waiting Time, Information Delivery, and Expressive Quality on Patient Satisfaction in the Emergency Department.* Annals of Emergency Medicine, Volume 28, Issue 6, Pages 657-665, December 1996. On line.