

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. ปัจจัยได้แก่ 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 Phramongkutklo 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 servicewere statistically insignificant difference in client satisfaction forwards the services of the Emergency room at Phramongkutklo 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 Phramongkutklo 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