ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

Customer's Satisfaction on Accidental and Emergency Department in Nopparat rajathanee Hospital

นุสรา ไฝจิตต์
สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ประเทศไทย
ผู้รับผิดชอบบทความ

Nussara Faijit
E-mail: F.nussara@gmail.com
Department of Management, Faculty of Business Administration, Ramkhamhaeng University, Thailand.
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ **1)** เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี **2)** เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล **3)** เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการที่แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี มีอายุมากกว่า 18 ปี บริบูรณ์ มีสติสัมปชัญญะ และมีความรู้ความสามารถในการอ่านออกเขียนได้ ไม่มีความผิดปกติทางด้านจิตใจและอารมณ์ อาการที่ประเมินแล้วว่ามีอาการไม่รุนแรง เจ็บป่วยเล็กน้อย ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่และสามารถตอบแบบสอบถามได้ ในกรณีที่ผู้ป่วยไม่สามารถตอบคำถาม/ไม่สะดวก ในการตอบคำถาม จะเป็นญาติแทน ซึ่งญาติต้องอยู่ในขณะให้การบริการ หรือมองเห็นการบริการแก่ผู้ป่วย หรือมีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกับผู้ป่วย ทั้งนี้ต้องเลือกเพียงคนใดคนหนึ่ง จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมุติฐานด้วยสถิติการทดสอบแบบ t-Test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (f-Test หรือ One-Way ANOVA) และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยการเปรียบเทียบด้วยวิธีสถิติทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) สมมุติฐานทั้ง 2 ข้อ จะทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการทดสอบสมมุติฐานพบว่า ผู้มารับบริการที่แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สิทธิการรักษาแตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ได้แก่ ด้านด้านอัธยาศัยไมตรี ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และด้านราคา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ; คุณภาพบริการ; แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน

Abstract

The objectives of this study include 1) to study the satisfaction of service recipients from the services of the accident and emergency department, Nopparat Rajathanee hospital 2) to explore the satisfaction of service recipients from the services of the accident and emergency department, Nopparat Rajathanee hospital categorized by personal characteristics and 3) to study factors relating to services quality that influence the satisfaction of service recipients from the services of the accident and emergency department, Nopparat Rajathanee

The sample set used in this research are service recipients from the services of the accident and emergency department, Nopparat Rajathanee hospital that are older than 18 years old, with consciousness and literacy, no mental and emotional abnormalities, not suffering from severe conditions (according to diagnosis), only minor illnesses, who were able to part take in a survey after receiving the services. In the cases where the patients were not capable of answering questions/ found it inconvenient to part take, relatives would be asked to part take instead. In these instances, the relatives must be present during the service or have witnessed the service delivered to the patients, or are considered the patients' stakeholders. The researcher would select either a patient or a relative for one service. The Set includes total of 200 samples. Data was collected using surveys. Statistics utilized in analysis are frequencies, percentages, means and standard deviations. Hypotheses was tested using the t-Test with one variable (f-Test or One-Way ANOVA). When differences were discovered, comparisons were made adopting Multiple Regression Analysis. Both hypotheses will be examined for 0.05 statistical significance.

The results of the hypotheses tests found that service recipients from the services of the accident and emergency department, Nopparat Rajathanee hospital with personal factors which are differing genders, ages, statuses, education levels, occupations, average monthly incomes and treatment rights. These variations do not have impacts on the satisfaction from the services of the accident and emergency department, Nopparat Rajathanee hospital. On the other hand, factors relating to services quality e.g. friendliness, the staff's ethics and costs; correlates with the satisfaction from the services of the accident and emergency department, Nopparat Rajathanee hospital.

Keywords: *Satisfaction; Service Quality; Accidental and Emergency Department*

บทนำ

ทิศทางการพัฒนาระบบการแพทย์ฉุกเฉินของประเทศไทยในช่วงแผนหลักการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560-2564 ซึ่งยังคงต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ของโลกและประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาในช่วงแผนหลักการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560-2564 จึงมีทิศทางมุ่งให้ความสำคัญกับการยกระดับมาตรฐานและคุณภาพระบบการแพทย์ฉุกเฉินของประเทศเพื่อให้มี มาตรฐานและหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบการแพทย์ฉุกเฉินครบถ้วน มีบุคลากรในระบบที่ได้มาตรฐานและคุณภาพเพียงพอ ให้ประชาชนมีความรู้และเข้าถึงบริการการแพทย์ฉุกเฉินทั้งในภาวะปกติและสาธารณภัยได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม (สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.), 2559

โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี เป็นโรงพยาบาลของรัฐ ได้พระกรุณาธิคุณจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช พระราชทานนามว่า โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ในวันที่ 25 มีนาคม พ.ศ. 2525 นับแต่ก่อตั้ง "กรมการแพทย์" ในปี 2485 จนสิ้นปี 2510 "กรมการแพทย์" มีหน้าที่รับผิดชอบโรงพยาบาลของรัฐทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ทั้งโรงพยาบาลบำบัดโรคทั่วไปและโรงพยาบาลเฉพาะโรค รวมโรงพยาบาลในสังกัด "กรมการแพทย์" ทั้งสิ้นถึง 102 แห่ง

เป็นโรงพยาบาลในส่วนกลาง 11 แห่ง สถาบัน 2 แห่ง และโรงพยาบาลในส่วนภูมิภาค 89 แห่ง และผลจากภาวะเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้ประชาชนมีความต้องการได้รับบริการที่ดีมีคุณภาพ และความสะดวก รวดเร็ว จึงเกิดความไม่เข้าใจและความไม่พึงพอใจต่อคุณภาพการบริการที่ได้รับเพิ่มมาก

จากข้อมูลข้างต้นทางผู้วิจัยในฐานะเป็นผู้ปฏิบัติงานในแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จึงมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานีว่า มีความคิดเห็นต่อการให้บริการเป็นอย่างไร ซึ่งผลการศึกษาในครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับผู้บริหารในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของผู้รับบริการ อันจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและต้องการเข้ามาใช้บริการที่โรงพยาบาลนพรัตนราชธานีสืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของผู้รับบริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี 2. เพื่อศึกษาปัจจัยคุณภาพบริการที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

3. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

4. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน รพ.นพรัตนราชธานี

5. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับให้การบริการที่ส่งผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน รพ. นพรัตนราชธานี

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิการรักษา ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ที่ต่างกัน

2. ปัจจัยด้านคุณภาพบริการที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่แผนกอุบัติเหตุฉุกเฉิน รพ. นพรัตนราชธานี แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา ผู้วิจัยทำการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพบริการของพาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman, Zeithamb, & Berry, 1985) ซึ่งประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านอัธยาศัยไมตรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความรู้คำแนะนำและคำปรึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความพร้อมที่จะทำการรักษาพยาบาลด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และด้านราคา

ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ได้แก่ ผู้ป่วยที่มารับบริการในแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉินของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี หรือในกรณีผู้ป่วยไม่สามารถให้ข้อมูลได้นั้นญาติที่มาด้วยเป็นผู้ให้ข้อมูลแทน จำนวน 200 คน

ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรต้น ได้แก่ ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิการรักษา ปัจจัยคุณภาพบริการซึ่งประกอบด้วย 8

ด้าน ได้แก่ ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านอัธยาศัยไมตรี ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความรู้คำแนะนำและคำปรึกษา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความพร้อมที่จะทำการรักษาพยาบาล ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และด้านราคา ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พื้นที่แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จังหวัดกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตด้านระยะเวลาการวิจัย ผู้วิจัยดำเนินการวิจัยตั้งแต่ เดือนมิถุนายน 2562 สิงเดือนกรกฎาคม 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ดังนี้

1. สามารถนำผลวิจัยไปเป็นแนวทางและกำหนดนโยบายในการพัฒนาคุณภาพการบริการในแต่ละมิติให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น และเมื่อผู้มารับบริการได้รับบริการที่มีคุณภาพแล้วอาจก่อให้เกิดความประทับใจในบริการของโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

2. สามารถนำผลวิจัยไปปรับปรุงและแก้ไขงานบริการในแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ให้สอดคล้องกับความต้องการและเป็นที่พึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ตลอดจนเป็นข้อมูลในการนำไปพัฒนาระบบการให้บริการสำหรับผู้ที่มาใช้บริการกับทางโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีให้เกิดความประทับใจมากยิ่งขึ้น

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการจูงใจของมาสโลว์

บุคคลพยายามที่สร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดเป็นอันดับแรกก่อนเมื่อความต้องการนั้นได้รับความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็จะหมดลงและเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพยายามสร้างความพึงพอใจให้กับความต้องการที่สำคัญที่สุดลำดับต่อไป ตัวอย่าง เช่น คนที่อดอยาก (ความต้องการทางกาย) จะไม่สนใจต่องานศิลปะชิ้นล่าสุด (ความต้องการสูงสุด) หรือไม่ต้องการยกย่องจากผู้อื่น หรือไม่ต้องการแม้แต่อากาศที่บริสุทธิ์ (ความปลอดภัย) แต่เมื่อความต้องการแต่ละขั้นได้รับความพึงพอใจแล้วก็จะมีความต้องการในขั้นลำดับต่อไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

คุณภาพการบริการ เป็นหนึ่งแนวคิดที่ได้นำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทยในช่วงหลายปีที่ผ่านมา และได้รับความสนใจนำมาปรับปรุงเพื่อใช้เป็นเครื่องมือวัดสมรรถนะในการให้บริการสาธารณะของหน่วยงานภาครัฐมากขึ้นเป็นลำดับในปัจจุบัน คุณภาพเป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุด โดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์หรือบริการ กับการรับรู้ที่แท้จริงที่มี โดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวังก็สื่อได้ว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวนั้นมีคุณภาพ (ชัชวาล อรวงศ์ศุภทัต, 2554)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สรานันท์ อนุชน (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้ามีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการดูแลจิตใจ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านความสามารถทางการปฏิบัติงาน และไม่พบความแตกต่างกันของปัจจัยต่าง ๆ กับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ทั้งนี้จะเห็นได้ว่าผู้รับบริการได้รับการบริการที่มีความเท่าเทียมกันและการรักษาที่เป็นมาตรฐาน

สุปนวงศ์ มิตรสูงเนิน และคณะ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องระดับความพึงพอใจและสาเหตุของความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ปี พ.ศ. 2557 ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่สามารถแก้ไขได้ในการให้บริการที่ห้องฉุกเฉินมี 5 ด้านคือ ด้านบุคลากร ด้านเวลา ด้านระบบ ด้านปัจจัยของผู้ป่วย และด้านสถานที่ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการรับบริการที่ห้องฉุกเฉินอยู่ระดับต่ำน้อยถึงปานกลาง ปัจจัยที่ได้ทำให้พึงพอใจมากที่สุดคือการใส่ใจของบุคลากรทางการแพทย์ ขณะที่ปัจจัยที่ทำให้ไม่พึงพอใจมากที่สุดคือเวลาในการรับบริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

การเก็บข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ ทางผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูล 2 ประเภท ได้แก่

- ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ชุด โดยผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบคุณภาพแล้วไปขอความร่วมมือกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นผู้ป่วยหรือญาติที่เข้ารับบริการในแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลนพรัตนราชธานีที่เข้าตามเกณฑ์ (Inclusion Criteria) โดยผู้วิจัยได้ชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจวัตถุประสงค์และอธิบายวิธีตอบแบบสอบถามให้ผู้ตอบแบบสอบถามก่อนเริ่มต้นทำ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันแล้วจึงทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามด้วยตนเอง

- ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้มาจากการศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานของภาครัฐและเอกชน ได้แก่ การสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต หนังสือทางวิชาการ ตุษฎีนิพนธ์ วิทยานิพนธ์ บทความวิชาการ และรายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

ทั้งนี้ทางผู้วิจัยทำการขอหนังสือจากทางมหาวิทยาลัยถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อมีการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics)

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยด้าน ประชากร ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิการรักษา

1.2 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์ตัวแปรปัจจัยด้านคุณภาพบริการ

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน จำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ จะใช้สถิติ t-Test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 เพื่อศึกษาความพึงพอใจที่ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน จำแนกตามลักษณะของบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิการรักษา จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (f-Test หรือ One-Way ANOVA) กรณีการเปรียบเทียบตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป และเมื่อพบความแตกต่างจะทำการทดสอบด้วยวิธีสถิติทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Comparisons)

การวิเคราะห์ด้วยสถิติทั้ง 2 ข้อ ทำการทดสอบที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ผลการวิจัย

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคลากร ผลการวิเคราะห์พบว่า เพศหญิงมากกว่าเพศชาย จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 อายุ 20-30 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 29.5 สถานภาพสมรส จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.0 ระดับการศึกษาต่ำปริญญาตรี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 69.5 อาชีพเป็นเจ้าของธุรกิจ/หุ้นส่วนธุรกิจ จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-20,000 บาท จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 47.5 สิทธิรักษาโดยใช้สิทธิประกันสังคม จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5

ข้อมูลปัจจัยด้านคุณภาพบริการโดยภาพรวม สำหรับผลการพิจารณา ระดับความคิดเห็นของผู้รับบริการ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่างระดับความคิดเห็นมาก และปานกลาง โดยปัจจัยด้านคุณภาพบริการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ที่มีระดับความคิดเห็นมากคือ ได้รับการตรวจจากบุคลากรทางการแพทย์ที่เชี่ยวชาญ สามารถวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง ระดับความคิดเห็นปานกลาง ได้แก่ ได้รับความปลอดภัยว่าไม่ติดเชื้อโรคแทรกซ้อน มีความมั่นใจในคุณภาพของยาที่ได้รับ

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยภาพรวม สำหรับผลการพิจารณา มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่างระดับความพึงพอใจปานกลาง ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านราคา ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านความสะดวกในการให้บริการ

การเปรียบเทียบความแตกต่าง

สมมุติฐานข้อที่ 1: พบว่าบุคลากรที่มีปัจจัยด้านคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิการรักษา ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจที่ต่อการรับบริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ไม่แตกต่างกัน

- สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าที (t-Test) ในกรณีการเปรียบเทียบของกลุ่ม 2 กลุ่ม

การวิเคราะห์พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉินโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

- สถิติทดสอบหาความแตกต่างค่าเอฟ (f-Test) เพื่อศึกษาว่าความแตกต่างของลักษณะส่วนบุคคลด้านอายุ ด้านสถานภาพ ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และด้านสิทธิการรักษา มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ที่แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการที่มีอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิการรักษา ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 : ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี

สถิติที่ใช้ทดสอบคือ สถิติทดสอบการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเชิงพหุ (Multiple Regression

Analysis) ผลการวิเคราะห์แบบการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพบริการจำแนกตาม ด้านความสะดวกในการให้บริการ ด้านอัธยาศัยไมตรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการให้ความรู้คำแนะนำ และคำปรึกษา ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจ ด้านความพร้อมที่จะทำการรักษา พยาบาล ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และด้านราคา มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ร้อยละ 64.0

บทสรุปและข้อเสนอแนะ

อภิปรายผลการวิจัย

สมมุติฐานข้อที่ 1: ผู้รับบริการแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน รพ.นพรัตนราชธานี ที่มีคุณสมบัติส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิการรักษา ที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของคุณสมบัติส่วนบุคคล ด้านเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสิทธิการรักษา ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการที่แผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ไม่แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสรานันท์ อุนุชน (2556) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุฉุกเฉินโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยได้แก่ เพศ อายุ รายได้ การศึกษา อาชีพ และสิทธิการรักษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าไม่แตกต่างกัน

สมมุติฐานข้อที่ 2 : ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน แตกต่างกัน

ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยด้านคุณภาพบริการของผู้รับบริการ ได้แก่ ด้านด้านอัธยาศัยไมตรี ด้านจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ และด้านราคา มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี แตกต่างกัน

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเนตรเพชรรัศมี ตระกูลบุญเนตร (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลนวมินทราชูทิศมเด็จย่าพบว่า จากการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกผู้ป่วยนอกโรงพยาบาลนวมินทราชูทิศมเด็จย่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านอัธยาศัยไมตรีในการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านความสะดวกในการให้บริการ และด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ตามลำดับ และ 2) มีจำนวนมากที่สุด คือ ควรจัดให้มีที่จอดรถให้เพียงพอ รองลงมา คือ จัดเจ้าหน้าที่ในห้องจ่ายยาให้มากขึ้น และควรเพิ่มเจ้าหน้าที่เวรเปลให้มากขึ้น ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

การนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ ที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี ดังนั้น ผู้ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการบริหารส่วนต่าง ๆ สามารถนำผลดังกล่าวที่ได้ไปพิจารณาวางแผนการให้บริการหรือนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง ระบบการให้บริการของโรงพยาบาล ให้มีคุณภาพ เพื่อให้สามารถตอบสนองความความพึงพอใจของผู้รับบริการ รักษาระดับความพึงพอใจให้อยู่

ในระดับที่ดี เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อบุคลากรทุกระดับและจะส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์ต่อไป ดังนั้น จึงได้มีการกำหนดข้อเสนอแนะดังนี้

1. ปัจจัยคุณสมบัติส่วนบุคคล จากผลการวิจัยพบว่า ความแตกต่างของคุณสมบัติส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้/เดือน และสิทธิการรักษา ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาล นพรัตนราชธานี ไม่แตกต่าง ถึงแม้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลจะไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจที่มีต่อการรับบริการก็ตาม บุคลากรหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ควรทราบถึงความแตกต่างของบุคคลด้านอายุ เนื่องจากผู้สูงวัยโดยสภาพความแข็งแรงของร่างกาย เนื่องจากความสามารถในการฟังการรับรู้ ควรเอาใจใส่เป็นพิเศษ ให้คำแนะนำโดยใช้วาจาที่สุภาพ พยายามอธิบายให้เข้าใจด้วยความใจเย็นและอดทนเป็นพิเศษ รวมทั้งช่วยอำนวยความสะดวกให้

2. ปัจจัยด้านคุณภาพบริการ พบว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจที่ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของแผนกอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จากผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการให้ความเชื่อถือและไว้วางใจในการได้รับตรวจจากบุคลากรทางการแพทย์ที่เชี่ยวชาญ สามารถวินิจฉัยโรคได้อย่างถูกต้อง ซึ่งผู้รับบริการให้ความคิดเห็นในระดับมาก ดังนั้น ผู้บริหารองค์กร ควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมบุคลากรให้เกิดความรู้ความเชี่ยวชาญยิ่งขึ้น เช่น การฝึกอบรม การศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ การให้ทุนการศึกษา เพื่อนำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับกลับมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร สนับสนุนให้มีเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีคุณภาพและทันสมัย เพื่อให้เกิดความแม่นยำและลดข้อผิดพลาดของการวินิจฉัยโรค

เอกสารอ้างอิง

กชกร เปาสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์ฟิษณุโลก. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

ฐปนวงศ์ มิตรสูงเนิน และคณะ. (2557). ความพึงพอใจและสาเหตุของความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ห้องฉุกเฉิน โรงพยาบาลศรีนครินทร์ ปี พ.ศ. 2557. คณะแพทยศาสตร์, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

นพวรรณ จงสง่ากลาง วรวรรณ ศโมสรสุข และธนบรรณ อู่ทองมาก. (2559). การรับรู้คุณภาพบริการของผู้มารับบริการโรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ. หน่วยวิเคราะห์แผนงบประมาณและวิจัยสถาบัน, โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

ปุณยภา พวงทับทิม. (2560). คุณภาพการบริการและความพึงพอใจโรงพยาบาล AAA อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการธุรกิจโลก วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ราชบัณฑิตสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2546 (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: อักษรเจริญทัศน์.

วรุณี เชาวน์สุขุม และดวงตา สราญรมย์. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์), 6(2), 125-134.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2549). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: บริษัท ซีเอ็ดย์เคชั่น จำกัด.

ศุภวิตา แสนศักดิ์. (2559). ทำการศึกษาเรื่องการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการการแพทย์ฉุกเฉินประจำปีงบประมาณ 2559. คณะแพทย์ศาสตร์, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

สรานันท์ อนุชน. (2556). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการที่ห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า. วารสารพยาบาลทหารบก, 14(3), 159-169.