

**ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการจัดระดับความรุนแรงของผู้ป่วย
หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศรีสะเกษ
บทคัดย่อ(ภาษาไทย)**

ชื่อเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดระดับความรุนแรงของผู้ป่วยหน่วยงาน

อุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศรีสะเกษ

ชื่อผู้วิจัย นางคำสอน แซ่อึ้ง , นางสาวสิริกร สิ้นแสงทอง

ปี พ.ศ. 2554

สถานที่ติดต่อ หน่วยงาน อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน

เลขหนังสือ วจ.WY.154

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดระดับความรุนแรงของผู้ป่วย ในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศรีสะเกษ โดยการวิเคราะห์และสังเคราะห์ โครงการที่ได้รับการสนับสนุนจากงบประมาณปี 2553 เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ป่วยหรือญาติที่มารับบริการที่หน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศรีสะเกษและนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่และร้อยละ คะแนนเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ one – way ANOVA

ผลการศึกษาพบว่าความคาดหวังบริการของผู้รับบริการในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับมากและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับมากในทุก ๆ ด้าน โดยด้านอุปกรณ์ – เครื่องใช้ของสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านบุคลากรที่ให้บริการและด้านระบบการให้บริการ / ขั้นตอนการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศรีสะเกษ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางในทุก ๆ ด้าน โดยด้านบุคลากรที่ให้บริการมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านระบบการให้บริการ / ขั้นตอนการให้บริการและด้านอุปกรณ์ – เครื่องใช้ของสิ่งอำนวยความสะดวกมีคะแนนเท่ากัน และการศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างประเภทของผู้ป่วยกับความคาดหวังบริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการในหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลศรีสะเกษ โดยรวมพบว่ามีความแตกต่างกันในด้านลบ

จึงขอเสนอแนะว่าการให้บริการแก่ผู้รับบริการหน่วยงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลศรีสะเกษนั้นต้องให้สอดคล้องกับความคาดหวังเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งต้องมีแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการและธำรงคุณภาพบริการในระดับที่ดีอยู่แล้วให้คงอยู่ตลอดไปและต้องพัฒนาด้านที่ต้องปรับปรุง เช่น สถานที่และการให้ข้อมูลเรื่องระยะเวลาการรอคอย เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้รับบริการ