

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจต่อระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของผู้ใช้บริการภายในเขตอำเภอเมือง และอำเภอ พยุห์ จังหวัดศรีสะเกษ

ชื่อผู้วิจัย นายธวัชชัย สุพล และนายรังสรรค์ คำคาวี งานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

บทนำและวัตถุประสงค์ : การวิจัยเรื่องความพึงพอใจต่อระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของผู้ใช้บริการภายในเขตอำเภอเมือง และอำเภอพยุห์ จังหวัดศรีสะเกษ โดยทางจังหวัดศรีสะเกษได้เริ่มดำเนินการในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) ตั้งแต่ ปี๒๕๔๗ โดยมีวัตถุประสงค์ในการให้บริการออกรับผู้ป่วยและผู้บาดเจ็บฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ แต่ที่ผ่านมาทางจังหวัดยังไม่มีเก็บข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ที่จะนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฯ ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบความพึงพอใจจำแนกตามปัจจัยต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการ

วิธีการศึกษา : โดยกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ป่วย หรือญาติที่ติดตามและเห็นกระบวนการปฏิบัติงานตั้งแต่ต้นจนจบ โดยการเลือกแบบเจาะจง จำนวน ๑๐๐ คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไป ปัจจัยอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและข้อมูลความพึงพอใจ ซึ่งผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญ และทดสอบความเชื่อมั่น โดยวิธีอัลฟาของครอนบาค (Cronbach'alpha coefficient) เท่ากับ ๐.๗๖ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยให้ผู้ใช้บริการตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง ระหว่างวันที่ ๑ เมษายน พ.ศ.๒๕๕๖ – ๑๕ มิถุนายน พ.ศ.๒๕๕๖ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สถิติวิเคราะห์ T-test ,F-test และANOVA

ผลการศึกษา : ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจต่อระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของผู้ใช้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากค่าคะแนนเฉลี่ย ๒.๗๙ และความพึงพอใจมีความแตกต่างกันในเรื่องของรายได้ ประเภทหน่วยให้บริการ และเวลาที่ใช้บริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ไม่มีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

สรุปและข้อเสนอแนะ : จากการค้นพบดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ควรจะมีการประชาสัมพันธ์ หรือทำโครงการอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนทุกระดับ เพื่อทราบถึงกระบวนการเรียกใช้บริการ กระบวนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริการ เพื่อใช้ในการปรับปรุงคุณภาพการบริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น จัดการอบรมให้ความรู้ แก่หน่วยบริการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดมาตรฐาน มีการตรวจสอบ สํารวจ เป็นประจำ เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ประชาชนเกิดความมั่นใจ เพิ่มหน่วยให้บริการในช่วงเวลาตีทุก ระดับ เพื่อแก้ปัญหาความล่าช้า อาจจะมีการจัดตารางเวรหน่วยให้บริการที่ชัดเจนในแต่ละวัน เพื่อเป็นมาตรฐาน และควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้ทราบถึงความเปลี่ยนแปลงและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง