

การศึกษาความคาดหวังของประชาชน ต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน
ของห้องอุบัติเหตุ - ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่จังหวัดแพร่
The Study of People's Expectations towards Emergency
Room Service in Phrae Hospitals, Phrae Province.

ัญญาลักษณ์ ชัยวรรณคุปต์¹ ดร.โชติ บติรัฐ²

¹นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารจัดการภาครัฐ

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

²อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

บทคัดย่อ

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ 2) ศึกษาปัจจัยที่มีต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ และ 3) ศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ กลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการกำหนดขนาดด้วยตารางสำเร็จรูปของ ยามาเน่ (Yamane) จำนวน 397 คน เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดย แจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test และ F-test ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งหมด 4 ด้าน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจในการรับบริการ รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านอัตราการเข้าใช้บริการ และด้านค่ารักษาเฉลี่ยต่อบริการ

2. ปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนในการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ - ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งหมด 4 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา รายได้ และสิทธิการรักษา มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนในการรับบริการภาวะฉุกเฉินของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ ส่วน เพศ อายุ อาชีพ และพหุวิชาสภาพ ไม่มีผลต่อความคาดหวังของประชาชน ในการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่

3. แนวทางปฏิบัติงานต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉินของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ในภาพรวม สรุปได้ว่า ประชาชนต้องการได้รับการรักษาพยาบาลเพื่อให้ตนเองมีสุขภาพที่ดีที่สุด ซึ่งสิ่งที่จะก่อให้เกิดแนวทางเช่นนี้ได้สิ่งสำคัญ ก็คือ เจ้าหน้าที่พยาบาลจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถประสบการณ์และบุคลิกภาพลักษณะที่ดีในการให้บริการ มีการวางแผนร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่พยาบาล ผู้ป่วย และครอบครัว เพื่อที่จะสามารถให้การรักษาที่ต่อเนื่องและสมบูรณ์ โดยใช้ทรัพยากรบุคคลและแหล่งประโยชน์ในชุมชนที่เห็นสมควร รวมถึงควรมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีและเหมาะสมเพื่อช่วยให้ผู้ป่วยหายจากโรคและมีสุขภาพดีขึ้น

คำสำคัญ

ความคาดหวังของประชาชน, การรับบริการภาวะฉุกเฉินของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน, โรงพยาบาล

Abstract

The purposes of this research were to study the levels of people's expectations towards emergency room service in Phrae hospitals in Phrae Province, Factors resulting in the people's expectations towards the emergency room service and the trends of their expectations towards the emergency room service in Phrae hospitals in Phrae Province. The samples were 397 people by Taro Yamane's formula. The data were collected by using questionnaire and analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test and F-test.

The findings were as follows:

1. The levels of people's expectations towards emergency room service in Phrae hospitals in Phrae Province in 4 facets, overall, were in high levels and when considering each facet, it was found that the highest level was confidence in service and secondly were response to service users, the ratio of service use and treatment charge of the service.
2. Factors resulting in the people's expectations towards the emergency room service in 4 facets classifying by personal factor found that education level, income, caring right resulted in the people's expectations; whereas, gender, age, career, illness did not result in the people's expectations.
3. The trends of their expectations towards the emergency room service overall, could conclude that the people need the care for the best health service which can happen if the nursing personnel are capable, experienced and having nice personality in service provision, the mutual planning among the nursing personnel, patients and families for the continuity and perfection of the treatment using the existing resources including providing the suitable environment for the patients being healthy.

Keywords

People's Expectations, Emergency Room Service, Hospitals

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ระบบบริการสุขภาพของไทย มีการขยายตัวของการให้บริการสุขภาพในระดับต่างๆ ทั้งในส่วนของการบริการสุขภาพระดับต้น หรือระดับปฐมภูมิ ที่ให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนในด้านการรักษาพยาบาล เบื้องต้น การส่งเสริมสุขภาพทั่วไป และการป้องกันโรค โดยเป็นสถานบริการสุขภาพ ที่อยู่ใกล้ประชาชนมากที่สุด และมีการกระจายที่ครอบคลุมทั่วถึงที่สุด ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ที่กระจายอยู่ทุกตำบล และโรงพยาบาลชุมชน ที่กระจายอยู่ทุกอำเภอ ไปจนถึงสถานบริการสุขภาพระดับสูง หรือระดับตติยภูมิ ที่ให้บริการรักษาโรคที่มีความสลับซับซ้อน ซึ่งต้องใช้แพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญเป็นพิเศษ และมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่มีราคาแพง ทำให้การใช้บริการของประชาชนส่วนใหญ่เป็นการใช้บริการที่ระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และโรงพยาบาลชุมชนประมาณ 4 ใน 5 ของการใช้บริการผู้ป่วยนอกของภาครัฐ ซึ่งระบบบริการสาธารณสุข ได้มีเป้าหมายอยู่ 4 ประการ คือ

1. เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมระหว่างประชากรกลุ่มต่างๆ ในการได้รับการบริการด้านสุขภาพ
2. เพื่อทำให้มั่นใจว่าการบริการสุขภาพนั้นได้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในระดับ

ที่น่าพอใจ

3. เพื่อทำให้มั่นใจว่ามีระบบป้องกันความเสี่ยงด้านสังคมและการเงินจากค่าใช้จ่ายด้านสุขภาพ
4. เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริการในด้านการจัดสรรทรัพยากรและเทคโนโลยี

ฉะนั้นการให้บริการทางสาธารณสุขนับได้ว่าเป็นบริการที่สร้างเสริมสุขภาพการป้องกันและควบคุมโรคที่ก่อให้เกิดปัจจัยเสี่ยงที่คุกคามต่อสุขภาพ โดยการตรวจวินิจฉัยและบำบัดสภาวะความเจ็บป่วย การฟื้นฟูสมรรถภาพของบุคคล ครอบครัวและชุมชน (พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติพ.ศ. 2550) จากสถานการณ์ปัจจุบันการดำเนินงานในด้านสาธารณสุขยังให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนในภาวะฉุกเฉินด้วย จึงมีการตั้งสมาคมเวชศาสตร์ฉุกเฉินแห่งประเทศไทยที่ถือกำเนิดในปี 2540 โดยมีที่ตั้งสมาคมอยู่ที่ศูนย์นเรนทร รพ.ราชวิถี กระทรวงสาธารณสุข (Thailand Association of Emergency Medicine) ในช่วงแรกของการดำเนินงานของสมาคมมีสมาชิกส่วนใหญ่เป็นพยาบาลและเวชกรฉุกเฉิน เนื่องจากยังขาดแรงสนับสนุนและกำลังทางวิชาการจากแพทย์ ผลงานในระยะแรกจึงยังมีไม่มากในปี 2547 แพทย์ สภาได้เปิดโอกาสให้มีการฝึกอบรมแพทย์เฉพาะทางเวชศาสตร์ฉุกเฉินในประเทศไทยเป็นครั้งแรก ทั้งนี้มีราชวิทยาลัยอายุรแพทย์ให้การสนับสนุน คณะอนุกรรมการฝึกอบรมแพทย์เวชศาสตร์ฉุกเฉิน จนกระทั่งปัจจุบันนี้มีการฝึกอบรมทั้งสิ้น 16 สถาบันทั่วประเทศ และระบบของการแพทย์ฉุกเฉินไทย ปัจจุบันได้ดำเนินการภายใต้แผนหลักการแพทย์ฉุกเฉิน ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2556 - 2559 ซึ่งจากการออกปฏิบัติงานของหน่วยกู้ชีพมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่องทุกปี จนปัจจุบันมีถึง 2 ล้านครั้งต่อปี แต่พบว่าผู้ป่วยฉุกเฉินเหล่านั้น มีการโทรใช้บริการผ่าน Hotline 1669 เพียงร้อยละ 20 ของการมาโรงพยาบาลและครอบครัวผู้ป่วยวิกฤตที่มาห้องฉุกเฉินโรงพยาบาลของรัฐเพียงร้อยละ 18 และยอดการออกปฏิบัติการที่มีจำนวนสูง จะกระจายอยู่แต่ในภาคอีสาน และมีประจักษ์พยานขององค์การอนามัยโลก ว่าภัยพิบัติมีโอกาสเกิดขึ้น และภัยพิบัติในกลุ่มประเทศอาเซียนทำให้ผู้เสียชีวิตมากกว่าในพื้นที่อื่นของโลก ซึ่งประเทศไทยยังมีปัญหากับการตอบสนองต่อภัยพิบัติมาโดยตลอดขณะเดียวกันสถิติการเกิดอุบัติเหตุขณะออกเหตุของหน่วยกู้ชีพในประเทศไทยสูงเป็นอันดับ 6 ของโลก

ภาวะฉุกเฉินถือว่าเป็นภัยคุกคามต่อชีวิตและคุณภาพชีวิต จึงจำเป็นต้องได้รับการรักษาอย่างทันท่วงที การคัดแยกผู้ป่วย (Triage) ก่อนการรักษาจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่ไม่สามารถให้ผู้ป่วยตัดสินใจได้ด้วยตนเองว่าตนฉุกเฉิน จากการศึกษาพบว่าผู้ป่วยที่มาตรวจยังห้องฉุกเฉิน โดยแปรผันกับขนาดของโรงพยาบาล ถ้าเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็กแนวโน้มของผู้ป่วยฉุกเฉินแท้จริงจะต่ำ อาจมีเพียงร้อยละ 20 - 30 เท่านั้น แต่ถ้าเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ลักษณะทุติยภูมิ หรือ ตติยภูมิ จะมีผู้ป่วยฉุกเฉินแท้จริงมากขึ้นได้มากถึงร้อยละ 70-80 ผู้ป่วยฉุกเฉินแท้จริงจะมีภาวะฉุกเฉินที่แตกต่างกันหลายระดับ การพัฒนาระบบการเข้าถึงบริการด้านสุขภาพทางรัฐบาลพยายามลดปัญหาการเข้าถึงสิทธิการบริการ โดยบูรณาการ 3 กองทุนในเรื่องเจ็บป่วยฉุกเฉินรักษาทุกที่ไม่ถามสิทธิ์ โดยประชาชนได้รับการดูแลที่ดีจะต้องไม่มีการปฏิเสธผู้ป่วยไม่ว่าจะเป็นโรงพยาบาลรัฐหรือเอกชน (ชลน่าน ศรีแก้ว, 2556) ประชาชนในฐานะเป็นพลเมืองของประเทศ มีสิทธิในการเข้ารับบริการทางสาธารณสุขที่เท่าเทียมกัน และส่วนใหญ่ประชาชนที่มาใช้บริการมักมาพร้อมกับความคาดหวังในการรักษาอย่างมีคุณภาพ ตามหลักวิชาชีพเพื่อสอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนที่ได้รับการบริการนั้นด้วย

โรงพยาบาลแพร่เป็นโรงพยาบาลรัฐบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเปิดบริการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2497 เป็นโรงพยาบาลทั่วไปประจำจังหวัดแพร่ มีขอบเขตการให้บริการ จำนวน 460 เตียง ประกอบด้วยเครือข่ายศูนย์สุขภาพชุมชน 9 แห่ง โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมือง 27 แห่ง รับการส่งต่อจากโรงพยาบาลชุมชนในจังหวัด 7 แห่ง และโรงพยาบาลที่มีพื้นที่ใกล้เคียง ได้แก่ โรงพยาบาลน่าน

และ โรงพยาบาลอุดรดิตถ์ แผนกอุบัติเหตุ – ฉุกเฉิน ของโรงพยาบาลแพร์ เป็นแผนกที่ให้บริการแก่ประชาชน ในภาวะฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง เริ่มจากการคัดกรองผู้ป่วย วางแผนการรักษา การรักษาผู้ป่วย ตลอดจน การรักษาผู้ป่วยอย่างต่อเนื่องจนหายจากอาการบาดเจ็บหรือการส่งต่อ การเข้าถึงบริการดังกล่าวยังไม่สามารถ ตอบสนองต่อความคาดหวังในด้านการรับบริการของประชาชนมากนัก เนื่องจากผู้มาใช้บริการยังมีความ คาดหวังว่าต้องได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ทั้งด้านการแพทย์ที่มีความเชี่ยวชาญ การดูแลเอาใจใส่ของ เจ้าหน้าที่ เป็นต้น ตลอดจนเครื่องมือ หรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่พร้อม ปลอดภัย และการรักษา มีประสิทธิภาพ มาให้บริการแก่ประชาชน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาความความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการด้านสุขภาพ ในภาวะฉุกเฉินของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร์ เพื่อให้ทราบถึงความคาดหวังของประชาชนผู้มาใช้ บริการ และนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการด้านสุขภาพในภาวะฉุกเฉินของโรงพยาบาลแพร์ เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับประโยชน์จากการบริการให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร์ จังหวัดแพร่
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร์ จังหวัดแพร่
3. เพื่อศึกษาแนวทางการปฏิบัติงานต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร์ จังหวัดแพร่

สมมติฐานของการวิจัย

ความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร์ ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ สิทธิการรักษา และพยาธิสภาพต่างกันย่อมมีความคาดหวังของ ประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร์ ที่แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการ ภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร์ จังหวัดแพร่ ทั้งหมด 4 ด้าน
 - 1.1 การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - 1.2 ความมั่นใจในการรับบริการ
 - 1.3 ค่ารักษาเฉลี่ยต่อบริการ
 - 1.4 อัตราการเข้าใช้บริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการห้องอุบัติเหตุ – ฉุกเฉิน ของโรงพยาบาลแพร์ จำนวน 47,954 คน (อ้างอิงจากสถิติของผู้ป่วยห้องอุบัติเหตุ – ฉุกเฉิน ของ โรงพยาบาลแพร์ ปี 2556) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้กำหนดขนาดด้วยตารางสำเร็จรูป ของยามาเน่ (Yamane) จำนวน 397 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรต้น ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ สิทธิการรักษา และพหุวิสัยภาพ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความคาดหวังต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉินของ ห้องอุบัติเหตุ – ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ความมั่นใจในการรับบริการ ค่ารักษาเฉลี่ยต่อบริการ และอัตราการเข้าใช้บริการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ในส่วนของวิธีการดำเนินการวิจัย ผู้วิจัยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อต้องการให้ได้รับข้อมูล ทั้งเชิงประจักษ์ โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการห้องอุบัติเหตุ – ฉุกเฉิน ของโรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ จำนวน 47,954 คน (อ้างอิงจากสถิติของผู้ป่วยที่เข้ารับบริการห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน ของโรงพยาบาลแพร่ ปี 2556) ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ จากการคำนวณขนาดของ ประชากรกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของเทโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 397 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการ ภาวะฉุกเฉินของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่จังหวัดแพร่ ประกอบด้วย 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามคือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ สิทธิการรักษา

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคาดหวังของผู้รับบริการภาวะฉุกเฉิน ห้องอุบัติเหตุ – ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดให้ร่วมแสดงความคิดเห็นแนวทาง ข้อเสนอแนะ ของการรับบริการ ภาวะฉุกเฉินต่อห้องอุบัติเหตุ – ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่จังหวัดแพร่

การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะ ฉุกเฉินของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ มีลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทาง ในการสร้างเครื่องมือ
2. จัดทำร่างแบบสอบถาม โดยนำประเด็นที่ศึกษามาจัดเป็นหมวดหมู่
3. นำแบบสอบถามที่ร่างขึ้นเสนออาจารย์ที่ปรึกษาการทำวิจัย เพื่อพิจารณา ปรับปรุงแก้ไข
4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามแล้วนำเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญด้านการทำวิจัย จำนวน 3 คน

เพื่อวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Item Objective Congruence) โดยแต่ละข้อคำถามต้องมีค่า IOC 0.5 ขึ้นไป สำหรับค่า IOC ของข้อคำถาม ได้ค่า IOC = 0.98

5. นำแบบสอบถามที่ได้รับการเสนอแนะจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข

6. นำแบบสอบถามที่ได้ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้ว เสนออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และทดลองเก็บข้อมูลกับประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลแพร่ มีใช้กลุ่ม ตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อตรวจสอบความเข้าใจของภาษาและความชัดเจนของคำถาม จากนั้นนำแบบสอบถามมาปรับปรุง

7. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (try out) กับประชาชนผู้มารับบริการโรงพยาบาลแพร่ มีใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ โดยการหาสัมประสิทธิ์ อัลฟ่า (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่น = 0.92

8. นำแบบสอบถามมาจัดพิมพ์ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามตามกระบวนการต่างๆ ดังนี้

1. ขอนหนังสือรับรองและแนะนำตัวผู้วิจัยจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม ถึงโรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
2. จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่าง
3. ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามและจัดเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองทั้งหมดจำนวน 397 ชุด
4. นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของการตอบคำถาม
5. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแล้วไปวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ทำการตอบแล้วมาวิเคราะห์ประมวลผลโดยดำเนินการ ดังนี้ คือ

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา และสถิติเชิงอนุมาน รวมถึงใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ ดังนี้
 - ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์ด้วยการหาค่าร้อยละ
 - ส่วนการวัดระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ - ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ วิเคราะห์ด้วยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน รวมถึงใช้เกณฑ์ในการแปลผลเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่าของเบสท์
2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉินของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยการหาค่าสถิติทดสอบ t - test และค่าสถิติทดสอบ F - test

สรุปผลการวิจัย

1. ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งหมด 4 ด้าน พบว่า

โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจในการรับบริการ รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านอัตราการเข้าใช้บริการ และด้านค่ารักษาเฉลี่ยต่อบริการ และในส่วนของรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

1.1 การตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ

ประชาชนมีความคาดหวังต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่มีการนำเทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน รองลงมาตามลำดับ คือ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญ ในการให้บริการอย่างเต็มที่ การให้ข้อมูลและคำแนะนำเกี่ยวกับข้อควรปฏิบัติ และยา หลังการรับการรักษา อุปกรณ์ และเครื่องมือแพทย์ มีมาตรฐาน ทันสมัย เพียงพอต่อความต้องการ เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบในการ

ปฏิบัติงาน และกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นอย่างดี การใช้ภาษาในการสื่อสารที่ถูกต้องเข้าใจง่ายระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการ การประสานงานหน่วยงาน/โรงพยาบาล มีความรวดเร็ว ถูกต้อง กระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการ มีความสะดวกรวดเร็วไม่ซับซ้อน ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา และสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อความต้องการเช่น ที่นั่งรอคอยรับบริการ ที่จอดรถ และห้องน้ำ

1.2 ความมั่นใจในการรับบริการ

ประชาชนมีความคาดหวังต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตน และผลประโยชน์ส่วนรวม รองลงมาตามลำดับ คือ สภาพแวดล้อมมีความปลอดภัย เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกันไม่เลือกปฏิบัติ ค่ารักษาพยาบาลที่เหมาะสมกับบริการที่ได้รับตามสิทธิการรักษา ในภาพรวมผู้รับบริการได้รับการที่มีคุณภาพ ได้รับการตรวจรักษาจากแพทย์ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ และได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่อย่างเต็มที่ ความพร้อมของอุปกรณ์ เครื่องมือแพทย์ ที่ทันสมัยและครบครันในการให้บริการ ได้รับความรู้คำแนะนำ และข้อมูลในการรักษา ถูกต้อง ครบถ้วนและเข้าใจง่าย ขั้นตอนในการให้บริการมีความชัดเจนเหมาะสม กับระยะเวลาในการให้บริการ และมีคุณภาพบริการและการส่งต่อ เป็นมาตรฐาน สะดวก รวดเร็ว

1.3 ค่ารักษาเฉลี่ยต่อบริการ

ประชาชนมีความคาดหวังต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ด้านค่ารักษาเฉลี่ยต่อบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สิทธิในการรักษามีความเหมาะสมกับค่ารักษาพยาบาล รองลงมาตามลำดับ คือ ความคุ้มค่าของค่าตรวจรักษา ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่สมกับสิทธิที่ได้รับอย่างเพียงพอ ความเข้าใจ และการเข้าถึงสิทธิของผู้รับบริการและมีการดำเนินการแจ้งสิทธิให้ทราบก่อนทำการรักษา สิทธิการรักษา มีผลต่อการให้บริการของบุคลากรที่สะดวก รวดเร็ว ท่านไม่สับสนปัญหาในเรื่องค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลฉุกเฉินในแต่ละครั้งที่เข้ารับบริการ สิทธิในการรักษาของผู้รับบริการภาวะฉุกเฉินที่มีความซับซ้อนต่อสิทธิในการรักษา อัตราค่าบริการที่กำหนดของโรงพยาบาลส่งผลต่อการตัดสินใจเข้ารับการรักษาพยาบาลในแต่ละครั้ง ความแตกต่างของสิทธิการรักษา มีผลต่อการรับการรักษา ในด้านเวชภัณฑ์และยา และผู้รับบริการต้องการให้โรงพยาบาลปรับปรุงในเรื่องอัตราค่ารักษาพยาบาลให้เหมาะสมในแต่ละครั้ง

1.4 อัตราการเข้าใช้บริการ

ประชาชนมีความคาดหวังต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ด้านอัตราการเข้าใช้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แพทย์หรือบุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการตรวจรักษา และการให้บริการ รองลงมาตามลำดับ คือ คุณภาพบริการสุขภาพเป็นมาตรฐาน สถานพยาบาลมีความสะอาดปลอดภัยในการรับบริการ ความเหมาะสมของค่าบริการต่อการรักษาพยาบาล ความประทับใจต่อการได้รับบริการจากเจ้าหน้าที่ ที่มีความพร้อม มีความเป็นกันเองดูญาติมิตร การมีสิทธิในการรักษาภายในโรงพยาบาล การให้บริการที่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความสะดวก รวดเร็ว สถานพยาบาลอื่น ส่งตัวมารักษาต่อเนื่อง การเดินทางในการเข้าใช้บริการมีความสะดวกและใกล้บ้าน และการเดินทางในการเข้าใช้บริการมีความสะดวกและใกล้บ้าน

2. ปัจจัยที่มีต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งหมด 4 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

2.1 เพศ ที่แตกต่างกันของเพศหญิงและเพศชายมีความคาดหวังต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.2 อายุ ที่แตกต่างกันต่อความคาดหวังด้านการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันต่อความคาดหวังของประชาชนด้านการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ ไม่ได้ศึกษา กับประถมศึกษา กับมัธยมต้น กับปวส. กับมัธยมปลาย/เทียบเท่า กับปริญญาตรี และกับสูงกว่าปริญญาตรี, ประถมศึกษา กับไม่ได้ศึกษา และกับปริญญาตรี, มัธยมต้น กับไม่ได้ศึกษา และกับปริญญาตรี, ปวส. กับไม่ได้ศึกษา และกับปริญญาตรี, มัธยมปลาย/เทียบเท่า กับไม่ได้ศึกษา, ปริญญาตรี กับไม่ได้ศึกษา กับประถมศึกษา กับมัธยมต้น และกับปวส., สูงกว่าปริญญาตรี กับไม่ได้ศึกษา โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4 อาชีพ ที่แตกต่างกันต่อความคาดหวังด้านการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.5 รายได้ ที่แตกต่างกันของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉินของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ ต่ำกว่า 5,000 บาท กับ 20,001-25,000 บาท และกับมากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป, 5,000-10,000 บาท กับ 20,001-25,000 บาท, 15,001-20,000 บาท กับ 20,001-25,000 บาท, 20,001-25,000 บาท กับต่ำกว่า 5,000 บาท และกับ 15,001-20,000 บาท, มากกว่า 25,000 บาท ขึ้นไป กับต่ำกว่า 5,000 บาท โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6 สิทธิการรักษา ที่แตกต่างกันของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ บัตรทอง กับเบิกได้/จากต้นสังกัด กับเบิกได้กรมบัญชีกลาง กับพรบ. และกับประกันสังคม, เบิกได้/จากต้นสังกัด กับบัตรทอง และกับพรบ. เบิกได้กรมบัญชีกลาง กับบัตรทอง และกับพรบ. และกับประกันสังคม, พรบ. กับบัตรทอง กับเบิกได้/จากต้นสังกัด กับเบิกได้กรมบัญชีกลาง และกับชำระเงินเอง/ประกันชีวิต, ประกันสังคม กับบัตรทอง กับเบิกได้กรมบัญชีกลาง และกับชำระเงินเอง/ประกันชีวิต, ชำระเงินเอง/ประกันชีวิต กับพรบ. และกับประกันสังคม โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.7 พยาธิสภาพ ที่แตกต่างกันของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. แนวทางการปฏิบัติงานต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ในภาพรวม สรุปได้ว่า

ผู้ป่วยต้องการได้รับการรักษาพยาบาลเพื่อให้ตนเองมีสุขภาพที่ดีที่สุดซึ่งสิ่งที่จะก่อให้เกิดแนวทาง เช่นนี้ได้สิ่งสำคัญที่สุดคือ เจ้าหน้าที่พยาบาลจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถประสบการณ์และบุคลิกภาพ ลักษณะที่ดีในการให้บริการ รวมถึงจะต้องเป็นผู้มีความสามารถในการสังเกตความรู้สึกและพฤติกรรม การแสดงออกของผู้มาใช้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ ที่สำคัญผู้ป่วยรวมทั้ง ครอบครัวจะต้องได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่สามารถช่วยเหลือตนเองได้รวมถึงครอบครัวมีความเข้าใจ

และช่วยเหลือผู้ป่วยได้ นอกจากนี้ควรมีการวางแผนร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่พยาบาลผู้ป่วยและครอบครัว เพื่อที่จะสามารถให้การรักษาที่ต่อเนื่องและสมบูรณ์โดยใช้ทรัพยากรบุคคลและแหล่งประโยชน์ในชุมชน ที่เห็นสมควร รวมถึงควรมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีและเหมาะสมเพื่อช่วยให้ผู้ป่วยหายจากโรค และมีสุขภาพดีขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

1. ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉินของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งหมด 4 ด้าน พบว่า

โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความมั่นใจในการรับบริการ รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านอัตราการเข้าใช้บริการ และด้านค่ารักษาเฉลี่ยต่อบริการ และในส่วนของรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ประชาชนมีความคาดหวังต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉินของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีการนำเทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัยมาใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านความมั่นใจในการรับบริการ ประชาชนมีความคาดหวังต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ด้านความมั่นใจในการรับบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา ไม่มีความขัดแย้งระหว่างผลประโยชน์ส่วนตนและผลประโยชน์ส่วนรวม ด้านค่ารักษาเฉลี่ยต่อบริการ ประชาชน มีความคาดหวังต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ด้านค่ารักษาเฉลี่ยต่อบริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ สิทธิในการรักษามีความเหมาะสมกับค่ารักษาพยาบาล ด้านอัตราการเข้าใช้บริการ ประชาชนมีความคาดหวังต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ด้านอัตราการเข้าใช้บริการ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ แพทย์หรือบุคลากรมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในการตรวจรักษาและการให้บริการ

ซึ่งจากผลของการวิจัยก็สะท้อนให้เราเห็นชัดเจนว่า ความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งหมด 4 ด้าน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากนั้น ก็เป็นการสะท้อนให้เราเห็นชัดเจนว่า การให้บริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่นั้นจะต้องมีการตระหนักและให้ความสำคัญในเรื่องใดบ้าง โดยเฉพาะการตอบสนองความต้องการต่อความคาดหวังของประชาชนที่ทางโรงพยาบาลจะต้องมีพื้นฐานจากความต้องการในการได้รับการดูแลเอาใจใส่ ทั้งในเรื่องของการอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ ตลอดระยะเวลาที่เข้ามาใช้บริการซึ่งผู้รับบริการแต่ละคนจะมีความคาดหวังของผู้ใช้บริการนี้สามารถประเมินได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ

2. ปัจจัยที่มีต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉินของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งหมด 4 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

2.1 เพศ ไม่มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉินของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ความมั่นใจในการรับบริการ ค่ารักษาเฉลี่ยต่อบริการ และอัตราการเข้าใช้บริการ ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับความคาดหวัง

2.2 อายุ ที่ไม่มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉินของห้อง
อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ความมั่นใจ
ในการรับบริการ ค่ารักษาเฉลี่ยต่อบริการ และอัตราการเข้าใช้บริการ ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับความคาดหวัง
ในด้านอายุของประชาชนในแต่ละช่วงอาจมีมุมมองที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ หัตยา
แก้วกัม (2555) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล
ส่งเสริมสุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช

2.4 อาชีพ ไม่มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉินของห้อง
อุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ความมั่นใจ
ในการรับบริการ ค่ารักษาเฉลี่ยต่อบริการ และอัตราการเข้าใช้บริการ ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับความคาดหวัง
ในด้านอาชีพของประชาชนอาจมีมุมมองที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณวดี ภิญญ
(2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังต่อการบริการแพทย์ฉุกเฉินของผู้ป่วยและญาติ
งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

2.6 สิทธิการรักษา มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉินของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ความมั่นใจในการรับบริการ ค่ารักษาเฉลี่ยต่อบริการ และอัตราการเข้าใช้บริการ ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับความคาดหวังในด้านสิทธิการรักษาของประชาชนมีความแตกต่างกันจึงทำให้มีมุมมองที่แตกต่างกัน ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรชัย ดีไพศาลสกุล (2556) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพบริการโรงพยาบาล โดยได้ทำการศึกษาการรับรู้และความคาดหวังของผู้รับบริการในคุณภาพบริการโรงพยาบาล

ข้อมูลทั้งหมดเกี่ยวกับคุณภาพบริการโรงพยาบาลมาจากประสบการณ์ ความคิด ความเชื่อ และทัศนคติของผู้รับบริการโดยตรง

2.7 พยาธิสภาพ ไม่มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉินของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ความมั่นใจในการรับบริการ ค่ารักษาเฉลี่ยต่อบริการ และอัตราการเข้าใช้บริการทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับความคาดหวังในด้านพยาธิสภาพของประชาชนมีความแตกต่างกันจึงทำให้มีมุมมองที่แตกต่างกัน ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพรรณวดี ภิญโญ (2554) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้และความคาดหวังต่อการบริการแพทย์ฉุกเฉินของผู้ป่วย และญาติ งานอุบัติเหตุและฉุกเฉินโรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

จึงกล่าวได้ว่า จากปัจจัยที่มีผลต่อความคาดหวังของประชาชนในการรับบริการภาวะฉุกเฉินของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งหมด 4 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลนั้น ทำให้เราเห็นว่า ระดับการศึกษา รายได้ และสิทธิการรักษาที่ก่อให้เกิดนัยสำคัญต่อความคาดหวังของประชาชนในการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ ส่วน เพศ อายุ อาชีพ และพยาธิสภาพ ไม่ก่อให้เกิดนัยสำคัญต่อความคาดหวังของประชาชนในการรับบริการภาวะฉุกเฉินของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ ก็จะสอดคล้องกับแนวคิดของ พัทธี มหาลาก (2538) ที่ได้แสดงทัศนะต่อปัจจัยที่กำหนดความคาดหวังทั้ง 3 ประการด้วยกัน ดังนี้ คือ

1. ขึ้นอยู่กับลักษณะความแตกต่างของแต่ละบุคคล และสภาพแวดล้อม ความคาดหวังและการแสดงออกจึงแตกต่างกัน เพราะความคิดความต้องการของแต่ละบุคคลนั้นแตกต่างกัน
2. ขึ้นอยู่กับความยากง่ายของงาน และประสบการณ์ที่ผ่านมาในครั้งนั้นๆ กล่าวได้ว่าถ้าบุคคลเคยประสบความสำเร็จในการทำงานนั้นมาก่อน ก็จะทำให้มีการกำหนดระดับความคาดหวังในการทำงานในคราวต่อไปสูงขึ้น และใกล้เคียงสภาพความเป็นจริงมากขึ้น แต่ในทางตรงกันข้ามจะกำหนดความคาดหวังลงมากก็เพื่อป้องกันมิให้เกิดความรู้สึกล้มเหลวจากระดับความคาดหวังที่ตั้งไว้สูงกว่าความสามารถจริง
3. ขึ้นอยู่กับการประเมินความเป็นไปได้ เพราะความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและการคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยสิ่งนั้นๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้จะเป็นการประเมินค่าโดยมีมาตรฐานของตนเองเป็นเครื่องวัดของแต่ละบุคคล ซึ่ง การประเมินค่าของแต่ละคน ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งชนิดเดียวกัน ก็อาจแตกต่างกันได้ ด้วยขึ้นอยู่กับภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจการให้คุณค่าแก่สิ่งนั้นๆ ของแต่ละบุคคล จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น แสดงให้เห็นว่าความคาดหวังของมนุษย์คาดหวังเกิดจากสภาพแวดล้อมที่บุคคลได้รับกับความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรม ที่แตกต่างกันออกไป ตามความรู้ ประสบการณ์ และความต้องการ แล้วบุคคลจะตัดสินใจ

3. แนวทางการปฏิบัติงานต่อความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉินของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ในภาพรวม สรุปได้ว่า

ความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ นั้น ผู้ป่วยต้องการได้รับการรักษาพยาบาลเพื่อให้ตนเองมีสุขภาพที่ดีที่สุดซึ่งสิ่งที่จะก่อให้เกิดแนวทางเช่นนี้ได้สิ่งสำคัญที่สุดคือ เจ้าหน้าที่พยาบาลจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถประสบการณ์และบุคลิกภาพลักษณะที่ดีในการให้บริการ รวมถึงจะต้องเป็นผู้มีความสามารถในการสังเกตความรู้สึกและพฤติกรรมแสดงออกของผู้มาใช้บริการและสามารถตอบสนองความต้องการของเขาได้ ที่สำคัญผู้ป่วยรวมทั้งครอบครัวจะต้องได้รับแนะนำเกี่ยวกับโรคที่เป็นอยู่สามารถช่วยเหลือตนเองได้รวมถึงครอบครัวมีความเข้าใจและช่วยเหลือผู้ป่วยได้ นอกจากนี้ควรมีการวางแผนร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่พยาบาลผู้ป่วยและครอบครัวเพื่อที่จะสามารถให้การรักษาที่ต่อเนื่องและสมบูรณ์โดยใช้ทรัพยากรบุคคลและแหล่งประโยชน์ใน

ชุมชนที่เห็นสมควร รวมถึงควรมีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีและเหมาะสมเพื่อช่วยให้ผู้ป่วยหายจากโรคและมีสุขภาพดีขึ้น

จึงกล่าวได้ว่าผลของการปฏิบัติงานของโรงพยาบาลแพร่จะสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้มากน้อยเพียงใดนั้น สิ่งเหล่านี้จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยองค์ประกอบหลายด้าน โดยเฉพาะการคำนึงถึงคุณภาพหรือประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานเป็นที่ตั้ง เพื่อที่จะนำมาซึ่งความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ได้อย่างเป็นรูปธรรม

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

1. โรงพยาบาลแพร่ควรมีการพัฒนาศักยภาพในการให้บริการแก่ประชาชนในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านอัตราการเข้าใช้บริการ และด้านค่ารักษาเฉลี่ยต่อบริการ เพื่อนำไปสู่การปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง
2. ควรมีการนำผลการวิจัยเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้หน่วยงานดังกล่าวเห็นถึงความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนในทุกๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง อันจะมุ่งสู่การปฏิบัติงานที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการวิจัยอย่างต่อเนื่องถึงความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ อันจะมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างเป็นรูปธรรม และเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชนมากที่สุด
2. ควรมีการศึกษาถึงความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉินของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้ทราบถึงรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของประชาชนต่อการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ อันสะท้อนให้เห็นความสำคัญของการรับบริการภาวะฉุกเฉิน ของห้องอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน โรงพยาบาลแพร่ จังหวัดแพร่ ทั้งในด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ด้านอัตราการเข้าใช้บริการ และด้านค่ารักษาเฉลี่ยต่อบริการที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด

เอกสารอ้างอิง

พัชรีย์ มหาลาภ. (2538). ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง. เข้าถึงได้จาก

http://www.stat.rmutt.ac.th/index.php?option=com_content&view=article&id=95:expectancy-theory&catid=37:researchaart&Itemid=86 (วันที่ค้นข้อมูล 20 ธันวาคม 2556)

พรชัย ดีไพศาลสกุล. (2556). ความคาดหวัง และการรับรู้ของผู้รับบริการต่อคุณภาพโรงพยาบาล. Veridian E-Journal, SU, 6(1).

สุพรรณวดี ภิญโญ (2554). การรับรู้และความคาดหวังต่อการบริการ แพทย์ฉุกเฉินของผู้ป่วยและญาติงานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี. เพชรบุรี: โรงพยาบาลพระจอมเกล้า จังหวัดเพชรบุรี

หัตยา แก้วกิม (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของประชาชนต่อ คุณภาพบริการโรงพยาบาลส่งเสริม
สุขภาพตำบลจังหวัดนครศรีธรรมราช. ในเอกสารการประชุมเสนอผลงานวิจัยระดับบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ครั้งที่ 2.