

หัวข้อวิจัย	การรับรู้และความคาดหวังของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเกี่ยวกับระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดนครราชสีมา
คณะผู้วิจัย	นางนุช บุญยัง กฤตยา แคนงสุวรรณ กัลยา สิริธิบุศย์ เรณูภา มะพะชะ
ปี	2550

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (descriptive research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ระดับการรับรู้ และความคาดหวังของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเกี่ยวกับระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ให้บริการจำนวน 85 คน ได้แก่ แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยเหลือคนไข้ พนักงานเปล พนักงานขับรถ โรงพยาบาลของรัฐ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย เจ้าหน้าที่มูลนิธิ เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล เจ้าหน้าที่บรรเทาสาธารณภัย และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้รับบริการจำนวน 121 คน ได้แก่ ครู นักเรียนชั้นมัธยมศึกษา พ่อค้า ชาวสวนยาง พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน พระภิกษุ ผู้นำศาสนา ทหาร ตำรวจ ที่อาศัยอยู่ในเขตจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควต้า เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลมี 3 ส่วน ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามมีลักษณะข้อคำถามแบบเลือกตอบและเติมคำ ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเกี่ยวกับระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดนครราชสีมาแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 3 ระดับ และส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคาดหวังของผู้ให้บริการและผู้รับบริการเกี่ยวกับระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในจังหวัดนครราชสีมา ลักษณะเป็นคำถามปลายเปิดแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert scale) 5 ระดับ ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยประยุกต์หลักการจัดระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินของสำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (2548) แบบสอบถามมีองค์ประกอบหลัก 14 ประการ ดังนี้ 1) ระบบการแจ้งเหตุ 2) ระบบการสื่อสาร 3) หน่วยบริการ 4) การจัดพื้นที่ 5) บุคลากรและการอบรม 6) กฎและระเบียบ 7) การเงินการคลัง 8) การประชาสัมพันธ์ 9) การมีส่วนร่วมของชุมชน 10) มาตรฐานโครงสร้างที่เหมาะสม 11) ระบบข้อมูล 12) การเตรียมพร้อมและการจัดหมวดหมู่ของสถานพยาบาล 13) การรับผิดชอบโดยการควบคุมทางการแพทย์ และ 14) การประเมินผล แบบสอบถามส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดย

ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน และทดสอบหาความเที่ยงของแบบสอบถามโดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามการรับรู้ทั้งหมด 0.93 และแบบสอบถามความคาดหวังทั้งหมด 0.96 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ความถี่และร้อยละ

ผลการวิจัย พบว่า จากกลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมากกว่ากึ่งหนึ่งรับรู้เกี่ยวกับระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินโดยรวม (ร้อยละ 51.7) เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบ พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมีการรับรู้เกี่ยวกับองค์ประกอบย่อยของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินมากกว่าร้อยละ 70 มี 7 องค์ประกอบโดยรับรู้ 3 องค์ประกอบแรก ได้แก่ การรับรู้เกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ (ร้อยละ 81.0) การรับรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ (ร้อยละ 80.0) และการเตรียมพร้อมและการจัดหมวดหมู่สถานพยาบาล (ร้อยละ 76.6) ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการประมาณหนึ่งในสี่รับรู้เกี่ยวกับระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินโดยรวม (ร้อยละ 24.8) เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบพบว่ากลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีการรับรู้เกี่ยวกับระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินมากกว่ากึ่งหนึ่งมีเพียง 2 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลากรและการอบรม (ร้อยละ 52.9) กฎและระเบียบ (ร้อยละ 51.2) กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการรับรู้เกี่ยวกับระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินมากกว่าร้อยละ 30-50 โดยที่ระบุ 3 องค์ประกอบแรก ได้แก่ การเตรียมพร้อมและการจัดหมวดหมู่ของสถานพยาบาล (ร้อยละ 47.9) ระบบการแจ้งเหตุ (ร้อยละ 44.6) และการมีส่วนร่วมของชุมชน (ร้อยละ 41.3) ตามลำดับ

กลุ่มตัวอย่างผู้ให้บริการมีความคาดหวังต่อระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินโดยรวมอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 83.5) และมีความคาดหวังในระดับสูง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ระบบรับแจ้งเหตุ กฎและระเบียบ การเตรียมพร้อมและการจัดหมวดหมู่ของสถานพยาบาล (ร้อยละ 90.6) ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความคาดหวังต่อระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินโดยรวมอยู่ในระดับสูง (ร้อยละ 75.2) และมีความคาดหวังในระดับสูงทุกองค์ประกอบ โดยองค์ประกอบที่ถูกคาดหวังสูง 3 อันดับแรก ได้แก่ การเตรียมพร้อมและการจัดหมวดหมู่ของสถานพยาบาล (ร้อยละ 88.4) รองลงมาคือระบบการสื่อสาร (ร้อยละ 82.6) และระบบข้อมูล (ร้อยละ 82.6) ตามลำดับ

คณะกรรมการบริหารระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินหรือผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบสามารถนำผลการศึกษานี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญในการพัฒนาปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ การบริหารจัดการและการบริการของระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินเพื่อตอบสนองความต้องการด้านการดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ต่อไป

Title Perception and Expectation of Health-Care Providers and Clients toward the Emergency Medical System in Narathiwat Province

Authors: Nongnut Boonyoung
Krittaya Dangsuan
Kallaya Sithibus
Renuka Masae

Year 2007

Abstract

This was descriptive research aimed to study the perception and expectation of health-care providers and clients toward the Emergency Medical Service (EMS) in Narathiwat province. Sample consisted of two groups: a group of 85 health-care providers including physician, nurse, nurse-aid, hospital-driver, health-care personnel from the village hospital, personnel of the charity foundation, local politicians, and fire-man. Another group was a group of 121 clients from various occupations who lived in Narathiwat including teacher, student, business-man, merchant, rubber-tapping employee, employee in private sector, monk, religious leader, soldier, and police. Sample was selected with a quota sampling by districts to achieve the heterogenous sample. The instruments consisted of three parts: part I was a demographic data of the sample, part II was the perception related to the EMS in Narathiwat province which was formulated in a three-level Likert scale. The Part III was a questionnaire of the expectation on the EMS services which was a five-level Likert scale. The instruments part II and part III were developed based on the principles of the EMS launched by the Bureau of Emergency Medical Service (2005) which consisted of 14 subsystems: 1) dispatch, 2) communication, 3) service unit, 4) zoning, 5) staff and training, 6) rule and regulation, 7) financing, 8) preception, 9) community participation, 10) standard and proper structure, 11) data system, 12) preparation and organizing the facility, 13) accountability by medical controlling, and 14) evaluation. The part II and part III were validated by three experts. The reliability was tested with Cronbach alpha coefficient. The overall coefficient of the part II was 0.93 and the overall coefficient of the part III was 0.96 Data analysis was performed by frequency and percentage.

Results showed that more than half of a group of health-care providers perceived the overall EMS service (51.7%). When considering by subsystems of the EMS service, more than 70 percent of the group of health-care providers perceived of these seven subsystems, and the first three highly perceived subsystems were preception (81.0%), rule and regulation (80.0%), preparation and organizing the facility (76.6%). One-fourth of a group of clients perceived the overall of EMS service (24.8%). When considering by subsystems of the EMS service, more than half of the group of clients perceived of staff and training (52.9%) and rule and regulation (51.2%). In addition, a range of 30-50 percent of the group of clients perceived of preparation and organizing the facility (47.9), dispatch (44.6%) and community participation (41.3%) respectively.

A group of health-care providers expected the overall EMS service at high level (83.5%) and the first three expected subsystems were dispatch (90.6%), rule and regulation (90.6%), and preparation and facility organization (90.6%). A majority of the group of clients expected the overall EMS service at a high level (75.2%) and the majority of them expected all subsystems at high levels. The first three expected subsystems were preparation and organizing (88.4%), communication (82.6%), and data system (82.6%) respectively. A committee of the EMS or stakeholders be able to bring these results to use as baseline data for improving the perception about EMS, management and service of the EMS in order to appropriately respond for the local people's healthcare needs.