

ผลการวิจัยภาคสนามเรื่อง

โครงการสำรวจสภาพการบริการรักษาพยาบาลประชาชนผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน :
กรณีศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานแผนกเจ็บป่วยฉุกเฉินทั่วประเทศ

สำหรับ

สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

ชั้น 5 อาคาร 3 ตึกกรมสุขภาพจิต ถ.ติวานนท์ อ.เมือง จ.นนทบุรี

โทร. 9511286 ต่อ 135 โทรสาร 9511295

เสนอโดย

สำนักวิจัยเอแบค-เคเอสซีอินเทอร์เน็ตโพลล์ (เอแบคโพลล์)

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

โทร. 3004543-62 ต่อ 1336 หรือสายตรง 7191550

สารบัญ

หน้า

บทที่ 1 บทนำ

วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย	1
ขอบเขตการศึกษา	1

บทที่ 2 ระเบียบวิธีการวิจัย

กลุ่มประชากรเป้าหมาย (Target Population)	2
การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) และขนาดตัวอย่าง (Sample Size)	2
การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย	3

บทที่ 3 ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ป่วยในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน	5
ตอนที่ 2 สภาพปัญหาที่ผู้ป่วยประสบจากการเจ็บป่วยฉุกเฉิน และจากการรักษาพยาบาล	9
ตอนที่ 3 สภาพและปัญหาของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในแผนกฉุกเฉิน	13
ตอนที่ 4 ความคาดหวังของผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการบริการ ผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน	14

บทที่ 4 บทวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

18

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

บทที่ 1

บทนำ

สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.) ร่วมกับสำนักวิจัยเอแบค-เคเอสซีอินเทอร์เน็ตโพลล์ (เอแบคโพลล์) มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ (เอแบค) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับสภาพการให้บริการรักษาพยาบาลกรณีประชาชนเจ็บป่วยฉุกเฉิน เพื่อนำไปสู่แนวทางในการปฏิรูประบบสุขภาพยามวิกฤติให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้น ทั้งนี้ก่อนหน้านี้นักวิจัยฯ ร่วมกับสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ได้เคยทำการสำรวจโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าในสายตาประชาชน พบว่าปัญหาเรื่องเกี่ยวกับสุขภาพที่ประชาชนตระหนักมาก และจะมีปัญหาความเดือดร้อนมากคือเรื่องกรณีการเจ็บป่วยฉุกเฉิน ดังนั้นคณะผู้วิจัยจึงได้ตระหนักเห็นความสำคัญในการที่จะกำหนดประเด็นศึกษาวิจัยเรื่องนี้ขึ้นมา

วัตถุประสงค์ในการทำวิจัย

1. เพื่อสำรวจประสบการณ์ความเป็นจริงจากประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานในแผนกฉุกเฉินในขั้นตอนการนำผู้ป่วยเข้าถึงระบบการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน
2. เพื่อสำรวจประสบการณ์ความเป็นจริงจากประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานในระหว่างการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน
3. เพื่อสำรวจทัศนคติ และความคาดหวังจากประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการรักษาพยาบาลฉุกเฉินในอุดมคติ

ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้เกี่ยวข้องกับระบบการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน โดยครอบคลุมเนื้อหาสาระสำคัญได้แก่ ประสบการณ์ความเป็นจริงจากประชาชนผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานในแผนกฉุกเฉินในขั้นตอนการนำผู้ป่วยเข้าถึงระบบการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน และการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน รวมทั้งทัศนคติ และความคาดหวังต่อระบบการรักษาพยาบาลฉุกเฉินในอุดมคติโดยคณะผู้วิจัยได้ดำเนินโครงการระหว่างเดือนกรกฎาคม-สิงหาคม พ.ศ.2543

บทที่ 2

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้คณะผู้วิจัยจะประยุกต์ใช้ระเบียบวิธีวิจัยแบบสำรวจภาคสนามโดยการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งมีระเบียบวิธีเชิงปริมาณ (Quantitative Methodology) ในการวัดและประเมินผล กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง การคัดเลือกตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และการประมวลผล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ของการวิจัย และเป็นประโยชน์สูงสุดต่อสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข

กลุ่มประชากรเป้าหมาย (target population)

ประชากรเป้าหมายในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือ

1. ผู้ป่วยที่ประสบการเจ็บป่วยฉุกเฉิน ในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด แบ่งเป็น
 - 1) ผู้ป่วยฉุกเฉินจากอุบัติเหตุหรือการบาดเจ็บ
 - 2) ผู้ป่วยฉุกเฉินจากโรคหรือจากสภาวะฉุกเฉิน ที่เข้ารับการรักษาพยาบาลยังโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน
2. ผู้ปฏิบัติงานในสถานพยาบาลแผนกฉุกเฉินของรัฐและเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด

การสุ่มตัวอย่าง (Sampling Method) และขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

1. กลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการรักษาพยาบาลฉุกเฉินในที่นี้ ได้แก่ญาติและผู้ป่วยฉุกเฉินที่เข้ารับบริการโรงพยาบาลในแผนกฉุกเฉินในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชนในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัดต่างๆ ทั่วทุกภาคในประเทศ รวม 14 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร ปทุมธานี ชลบุรี ปราจีนบุรี นครราชสีมา ยโสธร มหาสารคาม เชียงใหม่ พะเยา ตาก ภูเก็ต สงขลา ยะลา จำนวนโรงพยาบาลตัวอย่างทั้งสิ้น 76 แห่ง คณะผู้วิจัยจะใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Probability Proportionate to Size Sampling) จากนั้นใช้การสุ่มแบบแบ่งกลุ่มเวลา (Time Cluster) และเลือกตัวอย่างเชิงระบบ (Systematic Sampling) ในการเลือกตัวอย่างผู้ป่วย ทั้งนี้โดยภายหลังทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ และความถูกต้อง มีแบบสอบถามที่นำเข้าวิเคราะห์ทั้งสิ้น 2,025 ตัวอย่าง

2. กลุ่มตัวอย่างผู้ปฏิบัติงานของสถานพยาบาล ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) โดยมีจำนวนตัวอย่างที่นำเข้ามาวิเคราะห์ทั้งสิ้น 756 ตัวอย่าง (กระจายไปตาม ภูมิภาค จังหวัด เขตพื้นที่ และโรงพยาบาลเดียวกันกับ โรงพยาบาลที่ทำการสำรวจผู้ป่วยฉุกเฉิน) แบ่งเป็น

2.1 แพทย์ จำนวน 50 ตัวอย่าง

2.2 พยาบาล จำนวน 495 ตัวอย่าง

2.3 เจ้าหน้าที่อื่นๆ จำนวน 211 ตัวอย่าง (ได้แก่ แพทย์ฝึกงาน ผู้ช่วยพยาบาล เวิร์ป)

การควบคุมคุณภาพของงานวิจัย

สำนักวิจัยเอแบค-เคเอสซีอินเตอร์เนตโพลล์ (เอแบคโพลล์) ให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับการดำเนินการวิจัยทุกขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การเก็บรวบรวมข้อมูล

- 1.1 พนักงานสัมภาษณ์เป็นเจ้าหน้าที่ประจำสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ และนักศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ หรือมหาวิทยาลัยต่างๆ ซึ่งจะต้องเข้าฟังคำอธิบายและฝึกซ้อมการสัมภาษณ์โดยใช้แบบสอบถามก่อนปฏิบัติงาน
- 1.2 เจ้าหน้าที่ควบคุมการปฏิบัติงานเป็นอาจารย์ประจำสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ ภายใต้การกำกับดูแลของคณะกรรมการโครงการวิจัย โดยจะทำการแนะนำและควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานสัมภาษณ์ พนักงานเก็บรวบรวมข้อมูลและพนักงานตรวจสอบข้อมูลอีกชั้นหนึ่ง ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกรอบและขั้นตอนของโครงการวิจัยอย่างแท้จริง
- 1.3 พนักงานตรวจสอบความถูกต้องเป็นอาจารย์ประจำสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ จะทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ ในการปฏิบัติงานของพนักงานสัมภาษณ์ ถ้าหากตรวจพบว่าพนักงานสัมภาษณ์ผู้ใดสร้างข้อมูลขึ้นมาเอง งานสัมภาษณ์ของพนักงานผู้นั้นจะตกเป็นโมฆะทั้งหมดและจะดำเนินการขึ้นเด็ดขาดตามระเบียบของมหาวิทยาลัยต่อไป

ขั้นตอนที่ 2 การประมวลผลข้อมูล

- 2.1 จะมีการตรวจสอบความสมบูรณ์และความสอดคล้องของคำตอบในแบบสอบถามทุกฉบับ
- 2.2 จะมีการตรวจสอบการลงรหัสและการป้อนข้อมูลของคำตอบในแบบสอบถามโดยการใช้โปรแกรม SPSS/FW ในการประมวลผล

ขั้นตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลและการเขียนรายงาน

- 3.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้สถิติในเชิงพรรณนาต่างๆ เช่นค่าความถี่ ร้อยละ และค่าสถิติอื่นๆ ที่เหมาะสม
- 3.2 การวิเคราะห์และการเขียนรายงานการวิจัย จะดำเนินการโดยอาจารย์ระดับปริญญาโทหรือปริญญาเอกประจำสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ ร่างรายงานวิจัยฉบับนี้จะมีคณะกรรมการโครงการวิจัย (Board of Project Directors) ทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของการวิเคราะห์ก่อนได้รับอนุมัติจากรองอธิการบดีฝ่ายวางแผนและพัฒนา มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

บทที่ 3

ผลการวิจัย

บทที่ 3 เป็นการนำเสนอผลการวิจัย ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ป่วยในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาที่ผู้ป่วยประสบจากการเจ็บป่วยฉุกเฉินและจากการรักษาพยาบาล

ตอนที่ 3 สภาพและปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแผนกฉุกเฉิน

ตอนที่ 4 ความคาดหวังของผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการบริการผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

ตอนที่ 1 สภาพทั่วไปของผู้ป่วยในกรณีเจ็บป่วยฉุกเฉิน

จากการพิจารณาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 45.9 ระบุเป็นหญิง ในขณะที่ร้อยละ 54.1 ระบุเป็นชาย ซึ่งกลุ่มตัวอย่างร้อยละ 26.0 ระบุอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 25.9 ระบุอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 17.6 ระบุอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 16.3 ระบุอายุ 40-49 ปี ร้อยละ 14.2 ระบุอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 12.7 ระบุสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 12.0 ระบุสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 12.0 ระบุสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ร้อยละ 7.6 ระบุสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 4.1 ระบุสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. และร้อยละ 0.5 ระบุสำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

นอกจากนี้กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 63.1 ระบุสำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ร้อยละ 12.7 ระบุสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 12.0 ระบุสำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ร้อยละ 7.6 ระบุสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 4.1 ระบุสำเร็จการศึกษาระดับอนุปริญญา / ปวส. และร้อยละ 0.5 ระบุสำเร็จการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ในขณะที่ร้อยละ 24.0 ระบุรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 19.9 ระบุเป็นเกษตรกร ร้อยละ 18.7 ระบุเป็นนักเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 13.3 ระบุเป็นแม่บ้าน / เกษียณ / งานบ้าน ร้อยละ 9.0 ระบุเป็นพนักงานบริษัทเอกชน ร้อยละ 7.4 ระบุประกอบวิชาชีพอิสระ เช่น ทนาย ฯลฯ / ค้าขายส่วนตัว ร้อยละ 5.6 ระบุเป็นข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 2.1 ระบุเป็นผู้ประกอบการ / เจ้าของกิจการ

เมื่อพิจารณาถึงรายได้ต่อครัวเรือนของกลุ่มตัวอย่างพบว่า กลุ่มตัวอย่างร้อยละ 44.2 ระบุรายได้ต่อเดือนของครอบครัวไม่เกิน 5,000 บาท/เดือน ร้อยละ 21.9 ระบุ 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 7.6 ระบุมากกว่า 10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 4.9 ระบุ 10,001-15,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 4.5 ระบุ 15,001-20,000 บาทต่อเดือน และร้อยละ 16.9 ไม่ระบุรายได้

จากการสำรวจผู้ป่วยฉุกเฉินครั้งนี้พบว่า ลักษณะการเจ็บป่วยของผู้ป่วยฉุกเฉินร้อยละ 58 เจ็บป่วยด้วยโรคหรือสภาวะฉุกเฉิน อีกร้อยละ 42 ป่วยด้วยอุบัติเหตุหรือการบาดเจ็บ (ตารางที่ 1)

ลักษณะการแจ้งเหตุ ส่วนใหญ่ผู้ป่วยฉุกเฉิน (ร้อยละ 91) จะไม่มีการแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานใด ๆ ในส่วนผู้ที่ขอความช่วยเหลือจะแจ้งเหตุขอความช่วยเหลือจากตำรวจมากที่สุด (ร้อยละ 3) รองลงมาคือแจ้งเหตุในที่อื่น ๆ (ร้อยละ 2) เช่น ในหน่วยงาน หรือกับผู้รับผิดชอบในสถานที่ที่ผู้ป่วยอาศัยอยู่ระหว่างเกิดเหตุ (ตารางที่ 2)

ลักษณะการเลือกโรงพยาบาล ร้อยละ 74 จะเลือกโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้ที่เกิดเหตุที่สุด ร้อยละ 26 เลือกโรงพยาบาลอื่นที่ไม่ได้อยู่ใกล้กับที่เกิดเหตุ (ตารางที่ 3)

เหตุผลของผู้ป่วยที่ไม่ได้เลือกโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้ที่เกิดเหตุ ส่วนใหญ่ระบุว่าเลือกโรงพยาบาลอื่นเพราะเชื่อมั่นในการรักษาพยาบาล/การบริการและความพร้อมเพียงของเครื่องมือรักษา คู่แข่งกับการเคยใช้บริการ มีความสะดวกในการเดินทาง ไม่มั่นใจในคุณภาพและความพร้อมของโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้ที่เกิดเหตุ เลือกเพราะราคารักษาถูกกว่า ตามลำดับ

การนำผู้ป่วยฉุกเฉินส่งโรงพยาบาล ผู้ป่วยส่วนใหญ่ร้อยละ 76 จะถูกนำส่งโดยญาติหรือเพื่อนสนิท รองลงมาคือร้อยละ 12 ผู้ป่วยเดินทางมาด้วยตนเอง นอกนั้นร้อยละ 12 คือถูกบุคคลอื่นนำส่ง เช่น ผู้ที่ผ่านมาประสบเหตุ เจ้าหน้าที่ตำรวจ หน่วยกู้ชีพจากโรงพยาบาล และหน่วยกู้ภัยสาธารณะ เป็นต้น (ตารางที่ 4)

ระยะทางที่ผู้ป่วยเดินทางจากจุดเกิดเหตุมายังโรงพยาบาลเฉลี่ย 18.3 กม. จำแนกเป็นในกรุงเทพฯ ผู้ป่วยจะเดินทางในระยะทางเฉลี่ย 32.8 กม. ต่างหวัคในเมืองระยะทางเฉลี่ย 19.5 กม. และต่างจังหวัดนอกเมืองระยะทางเฉลี่ย 18.3 กม.

การใช้เวลาในขั้นตอนต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการผู้ป่วยฉุกเฉิน แบ่งเป็นช่วง ๆ ดังนี้

- 1) การใช้เวลานับจากเจ็บป่วยฉุกเฉินจนถึงการได้รับการปฐมพยาบาล โดยเจ้าหน้าที่ (เฉพาะผู้ที่ได้รับการปฐมพยาบาล) ใช้เวลาเฉลี่ยประมาณ 56.49 นาที
- 2) จากการได้รับการปฐมพยาบาลครั้งแรกจนกระทั่งส่งตัวถึงโรงพยาบาล ใช้เวลาเฉลี่ยประมาณ 123.4 นาที หรือ 2.04 ชั่วโมง
- 3) เมื่อถึงโรงพยาบาลจนกระทั่งได้พบแพทย์ ใช้เวลาเฉลี่ยประมาณ 17.29 นาที
- 4) จากที่ได้พบแพทย์จนเสร็จสิ้นการรักษาในห้องฉุกเฉิน ใช้เวลาเฉลี่ยประมาณ 52.14 นาที

ค่าใช้จ่ายที่ผู้ป่วยถูกเรียกเก็บจากการเข้าใช้บริการฉุกเฉินในโรงพยาบาล เฉลี่ย 2,785 บาท จำแนกเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่ พบว่าผู้ป่วยในกทม.ถูกเรียกเก็บเฉลี่ย 5,774 บาท ผู้ป่วยต่างจังหวัดในเมืองถูกเรียกเก็บเฉลี่ย 1,323 บาท และผู้ป่วยต่างจังหวัดนอกเมืองถูกเรียกเก็บเฉลี่ย 2,628 บาท

การได้รับสิทธิประกันค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล พบว่าผู้ป่วยฉุกเฉินร้อยละ 55 ได้รับสิทธิการประกันสุขภาพ อีกร้อยละ 45 ไม่ได้ได้รับสิทธิ (ผู้ป่วยต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเองทั้งหมด) จำแนกเปรียบเทียบระหว่างพื้นที่ พบว่า ผู้ป่วยฉุกเฉินในกทม. ร้อยละ 40 ได้รับสิทธิการประกันสุขภาพ ร้อยละ 60 ผู้ป่วยรับผิดชอบเอง ผู้ป่วยฉุกเฉินต่างจังหวัดในเมือง ร้อยละ 60 ได้รับสิทธิประกันสุขภาพ ร้อยละ 40 ผู้ป่วยรับผิดชอบเอง ผู้ป่วยฉุกเฉินต่างจังหวัดนอกเมือง ร้อยละ 59 ได้รับสิทธิประกันสุขภาพ ร้อยละ 41 ผู้ป่วยรับผิดชอบเอง (ตารางที่ 5-6)

ตารางที่ 1 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุลักษณะการเจ็บป่วย

ลำดับที่	ลักษณะการเจ็บป่วย	ร้อยละ
1	การบาดเจ็บ/อุบัติเหตุ	41.9 (849)
2	โรค /สภาวะฉุกเฉิน	58.1 (1,176)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (2025)

ตารางที่ 2 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุการแจ้งเหตุเพื่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	หน่วยงานที่แจ้งเหตุเพื่อขอความช่วยเหลือ	ร้อยละ
1	ตำรวจ (เช่น โทร 191)	3.0 (61)
2	มูลนิธิ /หน่วยกู้ภัยสาธารณะ	2.0 (41)
3	โรงพยาบาล (โทร 1669)	1.7 (34)
4	สถานีวิทยุ	0.4 (8)
5	แจ้งเหตุที่อื่นๆ อาทิ โรงเรียน สถานที่ทำงาน เป็นต้น	1.9 (39)
6	ไม่มีการแจ้งที่ใด	91.0 (1,843)

ตารางที่ 3 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุการอยู่ใกล้ที่เกิดเหตุของโรงพยาบาลที่รักษาตัว
อยู่ขณะนี้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	การอยู่ใกล้ที่เกิดเหตุของโรงพยาบาลที่รักษาตัวอยู่ขณะนี้	ร้อยละ
1	อยู่ใกล้ที่เกิดเหตุที่สุด	73.9 (1,480)
2	ไม่ได้อยู่ใกล้ที่สุด (มีโรงพยาบาลอื่นอยู่ใกล้กว่านี้)	26.1 (523)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (2,003)

ตารางที่ 4 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุบุคคลที่เป็นผู้ช่วยเหลือมาผู้ป่วยมาส่งโรงพยาบาล
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	บุคคลที่เป็นผู้ช่วยเหลือพาผู้ป่วยมาส่งโรงพยาบาล	ร้อยละ
1	ญาติหรือเพื่อนสนิท	75.7 (1,532)
2	ผู้ป่วยเดินทางมาด้วยตนเอง	12.2 (246)
3	บุคคลอื่นที่มาประสบเหตุ	3.6 (72)
4	หน่วยกู้ภัยสาธารณะ	1.2 (25)
5	เจ้าหน้าที่ตำรวจ	1.0 (20)
6	หน่วยกู้ชีพจากโรงพยาบาล	0.9 (19)
7	อื่นๆ อาทิ อาจารย์ที่โรงเรียน คู่กรณีพามา เป็นต้น	6.3 (128)

ตารางที่ 5 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล

ลำดับที่	การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	ร้อยละ
1	รับผิดชอบเองทั้งหมด	45.4 (901)
2	ได้รับสิทธิการประกันสุขภาพ	54.6 (1,082)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,983)

ตารางที่ 6 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล
เมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งของโรงพยาบาล

ลำดับที่	การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล	กรุงเทพฯ	ต่างจังหวัด	
			ในเมือง	นอกเมือง
1	รับผิดชอบเองทั้งหมด	59.5 (283)	40.0 (173)	41.4 (445)
2	ได้รับสิทธิการประกันสุขภาพ	40.5 (193)	60.0 (260)	58.6 (629)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (476)	100.0 (433)	100.0 (1,074)

ตอนที่ 2 สภาพปัญหาที่ผู้ป่วยประสบจากการเจ็บป่วยฉุกเฉินและการรักษาพยาบาล

2.1 ปัญหาในระหว่างเกิดเหตุ พบว่าผู้ป่วยฉุกเฉินร้อยละ 14 จะประสบปัญหาในระหว่างเกิดเหตุ อีกร้อยละ 86 ไม่ประสบปัญหาในระหว่างเกิดเหตุ เมื่อจำแนกวิเคราะห์ตามประเภทของผู้ป่วยพบว่า

1) ผู้ป่วยฉุกเฉินที่ประสบอุบัติเหตุหรือบาดเจ็บร้อยละ 16 จะประสบปัญหาในระหว่างเกิดเหตุ (ร้อยละ 84 ไม่ประสบปัญหา) ลักษณะปัญหาที่ผู้ป่วยอุบัติเหตุ/บาดเจ็บประสบ ได้แก่ การถูกปฏิเสธการช่วยเหลือจากผู้พบเห็นบางคน รองลงมาคือเกิดปัญหาความยุ่งยาก/สับสนไม่ทราบวิธีการที่จะนำส่งโรงพยาบาล ปัญหาการได้รับการช่วยเหลือที่ไม่ถูกต้อง มีปัญหาการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่จะให้ความช่วยเหลือ ถูกปฏิเสธการรักษาจากสถานพยาบาลบางแห่ง ถูกเรียก/ขโมยทรัพย์สิน ตามลำดับ (ตารางที่ 7)

2) ผู้ป่วยด้วยโรคหรือสภาวะฉุกเฉิน ร้อยละ 12 ประสบปัญหาในระหว่างเกิดเหตุ (ร้อยละ 88 ไม่ประสบปัญหาใด ๆ) ปัญหาส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องความยุ่งยากสับสน/ไม่รู้วิธีการนำส่งโรงพยาบาลมากที่สุด รองลงมาคือปัญหาการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่จะให้การช่วยเหลือ ได้รับการช่วยเหลือที่ไม่ถูกต้อง ได้รับการปฏิเสธการช่วยเหลือจากผู้พบเห็นบางคน ถูกปฏิเสธการรักษาจากสถานพยาบาลบางแห่ง ถูกเรียก/ขโมยทรัพย์สิน ตามลำดับ (ตารางที่ 8)

2.2 ปัญหาในระหว่างอยู่ในสถานพยาบาล

1) ความรู้สึกเกี่ยวกับระยะเวลาที่รอคอยก่อนที่จะได้รับการรักษาพยาบาล ผู้ป่วยส่วนใหญ่ร้อยละ 69 จะรู้สึกว่าระยะเวลาที่รอคอยในขั้นตอนการตรวจรักษากำลังพอเหมาะพอดี ร้อยละ 17 รู้สึกว่าเร็วกว่าที่คิด และร้อยละ 14 เห็นว่านานเกินไป (ตารางที่ 9)

2) ปัญหาความไม่พึงพอใจในการรักษาพยาบาล มีผู้ป่วยฉุกเฉินร้อยละ 21 ที่มีปัญหาความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการบริการรักษาพยาบาล (ร้อยละ 79 ไม่มีปัญหาความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล) ปัญหาส่วนใหญ่เกี่ยวกับการรักษาพยาบาลที่ผู้ป่วยฉุกเฉินรู้สึกไม่พอใจ ได้แก่ ความรู้สึกไม่พอใจในเรื่องการรอคอยในขั้นตอนต่าง ๆ มากที่สุด รองลงมาได้แก่ไม่พอใจที่พยาบาลไม่เอาใจใส่เท่าที่ควร ไม่พอใจเรื่องกริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ไม่พอใจเพราะราคาค่าใช้จ่ายสูงเกินไป สภาพแวดล้อม/สถานที่ไม่ดี อุปกรณ์เครื่องมือไม่เพียงพอ/ชำรุด/ล้าสมัย มีการบริการอย่างไม่เหมาะสมเท่าเทียม แพทย์ตรวจรักษาได้ไม่ดี และมีการรักษาที่ไม่จำเป็นทำให้สิ้นเปลืองโดยใช้เหตุ (ตารางที่ 10)

เมื่อวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างพื้นที่พบว่า ผู้ป่วยฉุกเฉินในกทม. ร้อยละ 35 มีปัญหาความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล (ร้อยละ 65 ระบุว่าไม่มีปัญหา) ผู้ป่วยฉุกเฉินต่างจังหวัดในเมือง ร้อยละ 19 มีปัญหาความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล (ร้อยละ 81 ระบุว่าไม่มีปัญหา) ผู้ป่วยฉุกเฉินต่างจังหวัดนอกเมือง ร้อยละ 15 มีปัญหาความไม่พึงพอใจเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล (ร้อยละ 85 ระบุว่าไม่มีปัญหา) (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 7 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุปัญหาที่ประสบขณะที่เกิดการเจ็บป่วยฉุกเฉินขึ้น
กรณีลักษณะเจ็บป่วยเกิดจากการบาดเจ็บ / อุบัติเหตุ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	ปัญหาที่ประสบขณะที่เกิดการเจ็บป่วยฉุกเฉินขึ้น	ร้อยละ
1	ได้รับการปฏิเสธการช่วยเหลือจากคนที่พบเห็นบางคน	5.8 (49)
2	เกิดปัญหายุ่งยาก / สับสนเพราะไม่ทราบวิธีการที่จะนำส่งโรงพยาบาล	4.2 (36)
3	ได้รับการช่วยเหลือที่ไม่ถูกวิธี	3.9 (33)
4	มีปัญหาคาดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่จะให้การช่วยเหลือ	2.8 (24)
5	ถูกปฏิเสธการรักษาจากสถานพยาบาลบางแห่งก่อนมาถึงที่นี่	2.0 (17)
6	ถูกรื้อค้น / ขโมยทรัพย์สิน	1.2 (10)
7	ปัญหาอื่นๆในที่เกิดเหตุ อาทิ ไม่มีรถจะส่งผู้ป่วยเข้าโรงพยาบาล สถานีอนามัยไม่มียาในการรักษาพยาบาล เป็นต้น	2.7 (23)
8	ไม่ประสบปัญหาใดๆ ขณะเกิดเหตุ	83.7 (711)

ตารางที่ 8 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุปัญหาที่ประสบขณะที่เกิดการเจ็บป่วยฉุกเฉินขึ้น
กรณีลักษณะการเจ็บป่วยเกิดจากโรค / สภาวะฉุกเฉิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	ปัญหาที่ประสบขณะที่เกิดการเจ็บป่วยฉุกเฉินขึ้น	ร้อยละ
3	เกิดปัญหายุ่งยาก / สับสนเพราะไม่ทราบวิธีการที่จะนำส่งโรงพยาบาล	5.2 (61)
2	มีปัญหาคาดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่จะให้การช่วยเหลือ	3.9 (46)
5	ได้รับการช่วยเหลือที่ไม่ถูกวิธี	2.6 (31)
1	ได้รับการปฏิเสธการช่วยเหลือจากคนที่พบเห็นบางคน	2.2 (26)
6	ถูกปฏิเสธการรักษาจากสถานพยาบาลบางแห่งก่อนมาถึงที่นี่	1.4 (17)
4	ถูกรื้อค้น / ขโมยทรัพย์สิน	0.0 (0)
7	ปัญหาอื่นๆในที่เกิดเหตุ อาทิ ไม่มีรถจะส่งผู้ป่วยเข้าโรงพยาบาล สถานีอนามัยไม่มียาในการรักษาพยาบาล เป็นต้น	2.2 (26)
8	ไม่ประสบปัญหาใดๆ ขณะเกิดเหตุ	87.8 (1,033)

ตารางที่ 9 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความรู้สึกเกี่ยวกับระยะเวลาระหว่างที่รอคอยที่
โรงพยาบาลจนกระทั่งได้รับการรักษา

ลำดับที่	ความรู้สึกเกี่ยวกับระยะเวลาที่รอที่โรงพยาบาลจนกระทั่งได้รับการรักษา	ร้อยละ
1	นานเกินไป	14.0 (278)
2	พอดีๆ	69.4 (1,380)
3	เร็วกว่าที่คิด	16.6 (331)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,989)

ตารางที่ 10 แสดงค่าร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจจากการเข้ารับการรักษาพยาบาลใน
ที่แห่งนี้

ลำดับที่	ความไม่พึงพอใจจากการเข้ารับการรักษาพยาบาลในที่แห่งนี้	ร้อยละ
1	ขั้นตอนต่างๆมีการรอคอยที่นานเกินไป	10.5 (213)
2	พยาบาลไม่เอาใจใส่เท่าที่ควร	5.8 (117)
3	กริยา/มารยาทของเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ	4.7 (96)
4	ราคาค่าใช้จ่ายสูงเกินไป	4.3 (87)
5	สภาพแวดล้อม /สถานที่ไม่ดี	3.6 (73)
6	เครื่องมือ /อุปกรณ์ไม่เพียงพอ /ชำรุด /ล้าสมัย	2.9 (59)
7	มีการบริการอย่างไม่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	2.9 (58)
8	แพทย์ตรวจรักษาได้ไม่ดี	2.2 (45)
9	มีการรักษาที่ไม่จำเป็นทำให้สิ้นเปลืองโดยใช่เหตุ	1.0 (20)
10	ความไม่พึงพอใจอื่นๆ อาทิ แพทย์วินิจฉัยโรคผิด ไม่มีแพทย์ประจำห้อง ห้องคนไข้มีไม่เพียงพอ ไม่มีระเบียบในการทำงาน การประสานงาน ระหว่างโรงพยาบาลไม่ดี ไม่ยอมรับผู้ป่วยเป็นผู้ป่วยใน เป็นต้น	3.1 (63)
11	ไม่มีปัญหาใดๆ พอใจทุกอย่าง	79.4 (1,608)

ตารางที่ 11 แสดงคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุความไม่พึงพอใจจากการเข้ารับการรักษาพยาบาลใน
ที่แห่งนี้ เมื่อจำแนกตามสถานที่ตั้งของโรงพยาบาล

ลำดับที่	ความไม่พึงพอใจจากการเข้ารับการรักษา พยาบาลในที่แห่งนี้	กรุงเทพฯ	ต่างจังหวัด	
			ในเมือง	นอกเมือง
1	ขั้นตอนต่างๆมีการรอคอยที่นานเกินไป	23.8 (116)	5.2 (23)	6.8 (74)
2	พยาบาลไม่เอาใจใส่เท่าที่ควร	11.5 (56)	5.2 (23)	3.5 (38)
3	กริยา/มารยาทของเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ	9.2 (45)	2.7 (12)	3.6 (39)
4	ราคาค่าใช้จ่ายสูงเกินไป	5.9 (29)	9.0 (40)	1.6 (18)
5	สภาพแวดล้อม /สถานที่ไม่ดี	5.3 (26)	1.1 (5)	3.8 (42)
6	เครื่องมือ /อุปกรณ์ไม่เพียงพอ /ชำรุด /ล้าสมัย	2.5 (12)	2.5 (11)	3.3 (36)
7	มีการบริการอย่างไม่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	7.4 (36)	1.8 (8)	1.3 (14)
8	แพทย์ตรวจรักษาได้ไม่ดี	2.7 (13)	1.8 (8)	2.2 (24)
9	มีการรักษาที่ไม่จำเป็นทำให้สิ้นเปลืองโดยใช่เหตุ	1.6 (8)	1.3 (6)	0.5 (6)
10	ความไม่พึงพอใจอื่นๆ อาทิ แพทย์วินิจฉัยโรคผิด ไม่มีแพทย์ประจำห้อง ห้องคนไข้มีไม่เพียงพอ ไม่มีระเบียบในการทำงาน การประสานงานระหว่างโรงพยาบาลไม่ดี ไม่ยอมรับผู้ป่วยเป็นผู้ป่วยใน เป็นต้น	4.1 (20)	3.1 (14)	2.7 (29)
11	ไม่มีปัญหาใดๆ พอใจทุกอย่าง	64.5 (315)	81.4 (363)	85.2 (930)

ตอนที่ 3 สภาพและปัญหาของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในแผนกฉุกเฉิน

ในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในแผนกผู้ป่วยฉุกเฉิน มีประเด็นปัญหาที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.1 ปัญหาทั่วไปเกี่ยวกับหน่วยงานของแผนกฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ร้อยละ 88 เห็นว่ามีปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานของแผนกฉุกเฉิน อีกร้อยละ 12 เห็นว่าไม่มีปัญหา

ปัญหาเกี่ยวกับหน่วยงานในแผนกฉุกเฉินที่เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ระบุมากที่สุดได้แก่ ปัญหาจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ รองลงมาคือปัญหางบประมาณมีจำกัด ปัญหาขาดแคลนอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย ปัญหาทีมงานทำงานไม่ประสานกันดีพอ บุคลากรยังขาดความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอ และปัญหาการไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายในอื่น ๆ (ตารางที่ 12)

3.2 ปัญหาที่เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงานในแผนกฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่ร้อยละ 93 เห็นว่ามีปัญหาในระหว่างการปฏิบัติงานในแผนกฉุกเฉิน อีกร้อยละ 7 เห็นว่าไม่มีปัญหาในขั้นตอนระหว่างปฏิบัติงาน

โดยปัญหาที่เจ้าหน้าที่ประสบในระหว่างการปฏิบัติงานส่วนใหญ่ระบุว่าเป็น ปัญหาจำนวนบุคลากรไม่เพียงพอในการให้บริการ รองลงมาคือ ปัญหาผู้ป่วยหรือญาติแสดงมารยาทไม่เหมาะสม ปัญหาผู้ป่วยไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ปัญหาผู้ป่วยมารับการรักษาพยาบาลเยอะเกินไป ปัญหาญาติหรือผู้ป่วยให้ข้อมูลผิดพลาดทำให้ส่งผลเสียต่อการทำงาน ปัญหาแพทย์ไม่ค่อยอยู่ประจำ/ตามตัวลำบาก ปัญหาผู้ป่วยปฏิเสธการรักษาพยาบาล ปัญหาขาดผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาบางเรื่อง และปัญหาขาดการประสานงานที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ (ตารางที่ 13)

3.3 ทักษะเกี่ยวกับการทำงาน จากการวิเคราะห์ระดับทัศนคติโดยรวมเกี่ยวกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในแผนกฉุกเฉิน (ประมวลจากคำถาม 8 ข้อ) ได้คะแนนเฉลี่ย 3.39 คะแนน (จากคะแนนต่ำสุด = 1 คะแนน สูงสุด = 5 คะแนน) ซึ่งอยู่ในระดับสูง

เมื่อวิเคราะห์แต่ละประเด็นสรุปได้ว่า ในด้านทัศนคติเชิงลบ เจ้าหน้าที่มีการประเมินว่างานที่ทำอยู่เป็นภาระหนักในระดับปานกลาง ค่าตอบแทนที่ได้รับอยู่ในระดับน้อย งานที่ทำอยู่มีความน่าเบื่อหน่ายในระดับน้อย และระบบเวลาของงานที่ทำเป็นอุปสรรคต่อกิจกรรมทางสังคมในระดับปานกลาง

ส่วนทัศนคติในเชิงบวก เจ้าหน้าที่มีความเห็นว่าโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถอย่างเพียงพอในระดับสูง มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานในระดับปานกลาง มีความสามารถในการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานในระดับสูง และมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำในระดับสูง

ข้อสังเกต/ข้อคิดเห็น กล่าวโดยรวมถึงแม้ในหน่วยงานจะมีปัญหาอยู่มาก และเกิดอุปสรรคต่าง ๆ ในระหว่างการทำงานช่วยเหลือผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ในแผนกฉุกเฉินปัจจุบันยังมีทัศนคติเกี่ยวกับการทำงานอยู่ในระดับที่ดี มีความตั้งใจทำงาน และน่าจะเป็นกำลังสำคัญต่อการสนับสนุนการพัฒนากระบวนการฉุกเฉินในอนาคตได้ดี

ตารางที่ 12 แสดงคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานของแผนกฉุกเฉิน (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานของแผนกฉุกเฉิน	ร้อยละ
1	บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ	69.3 (524)
2	งบประมาณมีจำนวนจำกัด	49.3 (373)
3	ขาดอุปกรณ์ /เครื่องมือที่ทันสมัย	49.3 (373)
4	ทีมงานทำงานไม่ประสานกันดีพอ	22.4 (169)
5	บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอ	17.6 (133)
6	ไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายในอื่นๆ	16.1 (122)
7	ปัญหาอื่นๆ อาทิ ผู้บริหารไม่ยอมรับรู้ปัญหาของห้องฉุกเฉิน หัวหน้าไม่ค่อยให้การสนับสนุนในการทำงาน แพทย์เวรไม่รับผิดชอบหน้าที่ไม่นั่งประจำที่ต้องออกตามตัว หน่วยงานอื่นส่งงานที่ไม่ฉุกเฉินมาเพิ่มให้แผนกฉุกเฉิน เป็นต้น	6.9 (52)
8	ไม่มีปัญหาใดๆเกี่ยวกับหน่วยงาน	11.6 (88)

ตอนที่ 4 ความคาดหวังของผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต่อระบบการบริการผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

4.1 การรับรู้เกี่ยวกับขอบข่ายงาน "การบริการฉุกเฉิน"

ในส่วนของผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีความเข้าใจว่างานบริการฉุกเฉิน คืองานที่ให้บริการเฉพาะผู้ป่วยในแผนกฉุกเฉิน งานที่ให้บริการดูแลผู้ป่วยก่อนที่จะมาถึงห้องฉุกเฉิน และการดูแลผู้ป่วยที่รักษาต่อเนื่องหลังจากออกจากห้องฉุกเฉิน ตามลำดับ (ตารางที่ 14)

4.2 นิยามคำว่าผู้ป่วย "ฉุกเฉิน"

ในส่วนของผู้เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่จะนิยามคำว่า "ผู้ป่วยฉุกเฉิน" ว่าหมายถึง นอกจากผู้ป่วยที่ประสบอาการเจ็บป่วยรุนแรงเฉียบพลัน (ถ้าไม่ได้รับการช่วยเหลืออาจตาย พิการ หรือได้รับความทุกข์ทรมานอย่างมาก) แล้วยังรวมถึงกลุ่มผู้ป่วยที่มีคิดว่าตนเองเจ็บป่วยและต้องการการรักษาอย่างเร่งด่วน

แต่ในส่วนประชาชนผู้เจ็บป่วย ส่วนใหญ่กลับเห็นว่า "ผู้ป่วยฉุกเฉิน" น่าจะนิยามที่หมายถึง เฉพาะ ผู้ป่วยที่ประสบอาการเจ็บป่วยรุนแรงเฉียบพลัน (ถ้าไม่ได้รับการช่วยเหลืออาจตาย พิการ หรือได้รับความทุกข์ทรมานอย่างมาก) เท่านั้น (ตารางที่ 15)

4.3 การรับผิดชอบเรื่องค่าใช้จ่ายของผู้ป่วยฉุกเฉิน

ทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนผู้ป่วยฉุกเฉินโดยส่วนใหญ่ มีความเห็นสอดคล้องกันว่า การรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของประชาชนที่เจ็บป่วยฉุกเฉิน ควรจะให้ผู้ป่วยรับผิดชอบส่วนหนึ่งและให้รัฐร่วมรับผิดชอบอีกส่วนหนึ่ง (ตารางที่ 16)

4.4 มาตรการคุ้มครองประชาชนผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ป่วยฉุกเฉิน ส่วนใหญ่ (เกินกว่าร้อยละ 90) มีความเห็นตรงกันว่ามีความ "จำเป็น" ที่จะต้องมีมาตรการคุ้มครองประชาชนที่ประสบปัญหาฉุกเฉิน (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 14 แสดงคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุคำตอบต่อคำถามที่ว่า “ท่านคิดว่างานดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินจะต้องรับผิดชอบในขั้นตอนใดบ้าง” เมื่อจำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

ลำดับที่	คำตอบต่อคำถามที่ว่าคุณเข้าใจว่างานดูแลผู้ป่วยฉุกเฉินจะต้องรับผิดชอบในขั้นตอนใดบ้าง	ผู้ป่วยฉุกเฉิน (%)	เจ้าหน้าที่ (%)
1	การดูแลผู้ป่วยที่อยู่เฉพาะในแผนกฉุกเฉิน	75.6 (1,530)	84.0 (635)
2	งานดูแลผู้ป่วยก่อนมาถึงห้องฉุกเฉิน	55.7 (1,127)	76.9 (581)
3	การดูแลผู้ป่วยหลังจากออกจากห้องฉุกเฉินแล้วไปรักษาต่อเนื่องในโรงพยาบาล	48.7 (986)	56.0 (423)

ตารางที่ 15 แสดงคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุคำตอบต่อคำถามที่ว่า “ท่านคิดว่าคำว่า ผู้ป่วยฉุกเฉิน น่าจะหมายถึงใคร” เมื่อจำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	คำตอบต่อคำถามที่ว่า “คุณเข้าใจว่าคำว่า ผู้ป่วยฉุกเฉิน น่าจะหมายถึงใคร”	ผู้ป่วยฉุกเฉิน (%)	เจ้าหน้าที่ (%)
1	เฉพาะผู้ป่วยที่ประสบอุบัติเหตุรุนแรงหรือเจ็บป่วยเฉียบพลันเท่านั้น (ถ้าไม่ได้รับการรักษาทันทีอาจเสียชีวิต / พิการหรือได้รับความทุกข์ทรมานอย่างมาก)	60.5 (1,217)	49.7 (371)
2	นอกจากผู้ป่วยข้างต้นแล้วยังรวมถึงผู้ที่คิดว่าตัวเองเจ็บป่วยและต้องการการรักษาอย่างเร่งด่วน (โดยที่อาการอาจจะรุนแรงหรือไม่ก็ได้)	39.5 (796)	50.3 (376)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (2,013)	100.0 (747)

ตารางที่ 16 แสดงคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุคำตอบต่อคำถามที่ว่า “ท่านความเห็นว่าคุณป่วยฉุกเฉินควรได้รับการประกันค่ารักษาพยาบาลในลักษณะใด” เมื่อจำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	คำตอบต่อคำถามที่ว่า “ท่านมีความเห็นว่าคุณป่วยฉุกเฉินควรได้รับการประกันค่ารักษาพยาบาลในลักษณะใด”	ผู้ป่วยฉุกเฉิน (%)	เจ้าหน้าที่ (%)
1	ผู้ป่วยรับผิดชอบส่วนหนึ่ง รัฐรับผิดชอบอีกส่วนหนึ่ง	42.7 (857)	61.4 (443)
2	รัฐรับผิดชอบเฉพาะผู้ยากจน	27.8 (557)	25.6 (184)
3	รัฐเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด	22.6 (454)	7.6 (55)
4	ผู้ป่วยรับผิดชอบจ่ายค่ารักษาเอง	6.8 (137)	5.4 (39)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (2,005)	100.0 (721)

ตารางที่ 17 แสดงคำร้อยละของกลุ่มตัวอย่างที่ระบุคำตอบต่อคำถามที่ว่า “ท่านคิดว่ามีความจำเป็นที่จะต้องมีระบบคุ้มครองประชาชนผู้เจ็บป่วยในยามฉุกเฉินหรือไม่” เมื่อจำแนกตามกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	คำตอบต่อคำถามที่ว่า “ท่านคิดว่ามีความจำเป็นที่จะต้องมีระบบคุ้มครองประชาชนผู้เจ็บป่วยในยามฉุกเฉินหรือไม่”	ผู้ป่วยฉุกเฉิน (%)	เจ้าหน้าที่ (%)
1	จำเป็น	98.7 (1,969)	99.3 (748)
2	ไม่จำเป็น	1.3 (26)	0.7 (5)
	รวมทั้งสิ้น	100.0 (1,995)	100.0 (753)

สำหรับมาตรการต่างๆ ที่ควรจะมีในการคุ้มครองประชาชนเมื่อประสบกับภาวะเจ็บป่วยฉุกเฉิน ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และประชาชนผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินมีความเห็นสนับสนุนเรียงตามอันดับ ได้ดังนี้

มาตรการคุ้มครองประชาชนผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินที่กลุ่มตัวอย่างคาดหวัง	ผู้ป่วยฉุกเฉิน (%)	เจ้าหน้าที่ (%)
- จะต้องมีการรับแจ้งเหตุที่สะดวกรวดเร็วทันเหตุการณ์และประสานงานกันอย่างดี	76 (1)	86 (1)
- เมื่อผู้ป่วยมาถึงโรงพยาบาลแห่งใดก็ตาม โรงพยาบาลแห่งนั้นจะต้องรับผิดชอบช่วยเหลือผู้ป่วยโดยไม่มีข้อแม้	74 (2)	75 (3)
- โรงพยาบาลที่อยู่ใกล้ที่สุดจะต้องเข้าไปช่วยเหลือผู้ป่วยยังจุดเกิดเหตุ	71 (3)	76 (2)
- ต้องมีมาตรการรับรองความปลอดภัยของผู้ป่วยในระหว่างส่งตัวเข้าโรงพยาบาล	56 (4)	45 (6)
- เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ประสบเหตุในขณะนั้นต้องได้รับโทษหากปฏิเสธการช่วยเหลือผู้ป่วย	55 (5)	37 (9)
- มีการตอบแทนและการคุ้มครองทางกฎหมายแก่ผู้ที่ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยในขณะเกิดเหตุ	54 (6)	58 (4)
- หากผู้ป่วยฉุกเฉินมีการตายหรือพิการโดยเหตุอันไม่สมควรจะต้องสอบสวนเอาผิดกับผู้ที่เกี่ยวข้อง	52 (7)	33 (10)
- รัฐต้องมีการรับประกันช่วยเหลือค่าใช้จ่ายแก่ผู้ป่วยฉุกเฉินรุนแรงในทุกกรณี	50 (8)	38 (8)
- มีการตั้งคณะกรรมการจากตัวแทนของทุกฝ่ายเพื่อดูแลระบบการช่วยเหลือฉุกเฉินในทุกจังหวัด	43 (9)	50 (5)
- มีตัวแทนประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมดูแลในกระบวนการช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉิน	40 (10)	42 (7)
จำนวนฐานข้อมูล (ร้อยละ)	100	100

หมายเหตุ กลุ่มตัวอย่างระบุได้มากกว่า 1 ข้อ

ตัวเลขในวงเล็บคือ ตัวเลขบอกอันดับที่

บทที่ 4

บทวิเคราะห์และข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาวิจัยภาคสนามเรื่อง "โครงการสำรวจสภาพการบริการรักษาพยาบาลประชาชน ผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน : กรณีศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานทั่วประเทศ" คณะผู้วิจัยมีความเห็นว่าปัญหาการเจ็บป่วยฉุกเฉินเป็นปัญหาสำคัญที่เกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นความตายและความทุกข์ทรมานของประชาชนผู้ประสบเหตุ ส่งผลกระทบเสียหายต่อตัวบุคคล สังคม และประเทศชาติทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เป็นประเด็นที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รัฐ และสาธารณชนควรตระหนักให้ความสำคัญ

ในด้านประชาชน ผู้ประสบกับการเจ็บป่วยฉุกเฉิน (ทั้งเจ็บป่วยจากอุบัติเหตุ/การบาดเจ็บ และเจ็บป่วยจากโรคหรือสภาวะอาการฉุกเฉิน) มีแนวโน้มที่จะประสบกับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ ในขั้นตอนก่อนนำส่งโรงพยาบาลประมาณร้อยละ 14 อาทิเช่น การถูกปฏิเสธการช่วยเหลือ ความยุ่งยากสับสนในการนำส่งโรงพยาบาล ได้รับการช่วยเหลือที่ไม่ถูกต้อง มีปัญหาการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่จะให้ความช่วยเหลือ ถูกปฏิเสธการรักษาจากสถานพยาบาลบางแห่ง ถูกเรียกขโมยทรัพย์สิน เป็นต้น

และประชาชนผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินมีแนวโน้มจะประสบปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนของการเข้ารับการรักษาพยาบาลร้อยละ 21 เช่น มีการรอคอยการรักษาเป็นเวลานาน การไม่ได้รับการดูแลเอาใจใส่ที่ดี การต้อนรับที่ไม่ดี มีความเคียดแค้นเรื่องค่าใช้จ่าย การได้รับการบริการที่ไม่เสมอภาค ฯลฯ

ปัญหาต่างๆ ที่ประชาชนผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินประสบถือเป็นปัญหาที่รุนแรง ควรจะได้รับการเอาใจใส่เป็นอย่างยิ่ง เพราะว่าปัญหาเหล่านั้นเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับชีวิตคนเป็นจำนวนมาก เกี่ยวข้องกับความ เป็นความตาย ความบาดเจ็บพิการและความทุกข์ทรมานของคนที่ประสบเหตุ ซึ่งทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องควรให้ความสนใจ และหาทางบรรเทาแก้ไขปัญหานั้นลดน้อยหรือหมดไปให้ได้มากที่สุด

ขณะเดียวกันในด้านของผู้ปฏิบัติงานเองก็กำลังประสบปัญหาด้วยเช่นกัน ทั้งในด้านปัญหาการดำเนินงานของหน่วยงานของแผนกฉุกเฉินที่มีผู้ระบุว่ากำลังประสบปัญหามีถึงร้อยละ 88 ได้แก่ ปัญหาบุคลากรไม่เพียงพอ ขาดงบประมาณ ขาดอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย ขาดการประสานงานที่ดี บุคลากรขาดความรู้ที่เพียงพอ ไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานอื่น เป็นต้น

และในด้านปัญหาระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีปัญหาถึงร้อยละ 93 ได้แก่ บุคลากรมีไม่พอที่จะให้บริการ ผู้ป่วยมาใช้บริการมากเกินไป ญาติหรือผู้ป่วยไม่ให้ความร่วมมือหรือให้ข้อมูลผิดพลาด แพทย์ที่จะให้บริการไม่อยู่/ตามตัวลำบาก ขาดผู้เชี่ยวชาญในการให้การปรึกษา เป็นต้น

ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ มีผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน และส่งผลกระทบต่อปัญหาความเจ็บป่วย พิกัด เสียชีวิต และความทุกข์ทรมานของผู้ป่วย

ดังนั้นควรที่ทุกฝ่ายควรจะต้องคิดหาแนวทาง และมาตรการต่าง ๆ เพื่อช่วยเหลือแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนผู้ประสบเหตุเจ็บป่วยฉุกเฉิน และหาทางสนับสนุนแก่ผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการในระบบฉุกเฉิน ให้สามารถทำงานอย่างเต็มที่ เพียงพอต่อความต้องการ และเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะ

ในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบการให้บริการฉุกเฉิน คณะผู้วิจัยมีความคิดเห็นดังนี้

1. ควรที่จะส่งเสริมให้ประชาชนได้เกิดความรู้ความเข้าใจ ตระหนักเห็นความสำคัญ และมีวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องเพื่อการป้องกันไม่ให้เกิด "อาการเจ็บป่วยฉุกเฉิน" เกิดขึ้น โดยควรมีมาตรการป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุ ป้องกันไม่ให้เกิดโรค และป้องกันไม่ให้โรคที่ประชาชนเป็นอยู่เกิดการกำเริบ กลายเป็นปัญหาฉุกเฉินขึ้นมา เป็นต้น

2. ควรจะมีการส่งเสริมให้หน่วยงานต่าง ๆ และประชาชนทั่วไป เกิดความรู้ความเข้าใจ และมีความสามารถในการปฏิบัติในการดูแลตนเอง และการช่วยเหลือผู้ป่วย กรณีที่มีการเจ็บป่วยฉุกเฉินเกิดขึ้น ควรมีมาตรการ ให้ความรู้เกี่ยวกับการปฐมพยาบาลที่ถูกต้อง มีการจัดเตรียมอุปกรณ์และยารักษาอาการฉุกเฉินให้พร้อม ให้ความรู้เกี่ยวกับวิธีการติดต่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

3. ควรมีการพัฒนากระบวนการให้บริการฉุกเฉินที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ และสามารถทำงานได้อย่างเต็มที่และสามารถแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนที่ประสบเหตุเจ็บป่วยฉุกเฉินให้มากขึ้น โดยผู้ให้บริการควรเร่งพัฒนาปรับปรุงในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

3.1 ปรับปรุงเรื่องความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้ป่วยฉุกเฉิน เพราะการรอคอยที่ใช้เวลานานในขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการเป็นปัญหาที่ผู้ป่วยฉุกเฉินมีความไม่พึงพอใจมากที่สุด

3.2 สร้างบรรยากาศและความเข้าใจอันดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ป่วย เนื่องจากผู้ป่วยฉุกเฉินในปัจจุบันมีปัญหาในลำดับถัดมาคือความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ไม่ได้เอาใจใส่เท่าที่ควร และยังมีความรู้สึกว่าเจ้าหน้าที่แสดงกริยาอาการที่ไม่เหมาะสม

3.3 ปรับปรุงสภาพแวดล้อมสถานที่ และจัดเตรียมดูแลอุปกรณ์เครื่องมือให้มีสภาพที่ดี และเพียงพอกับความต้องการของผู้ป่วย

3.4 พัฒนาระบบการรักษาพยาบาล อาทิ มีระบบการบริการให้คำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญ เพื่อให้การรักษาพยาบาลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสอดคล้องกับปัญหาความเจ็บป่วยของผู้ป่วยฉุกเฉิน และเพื่อให้การรักษาเป็นไปอย่างเหมาะสมลดความสิ้นเปลืองในสิ่งที่ไม่จำเป็น

4. ควรมีมาตรการคุ้มครองประชาชนผู้ประสบการเจ็บป่วยฉุกเฉิน ตามความคาดหวังของประชาชนและผู้ปฏิบัติงานในระบบการให้บริการฉุกเฉิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งมาตรการคุ้มครองใน 3 ประเด็นที่เป็นข้อเรียกร้องของคนจำนวนมากและปรากฏอย่างชัดเจนคือ

4.1 มีการบริการรับแจ้งเหตุที่สะดวกรวดเร็วทันเหตุการณ์และประสานงานกันอย่างดี ทั้งนี้เพื่อให้ผู้ประสบเหตุเจ็บป่วยฉุกเฉินได้มีช่องทาง และสามารถรู้จักช่องทางที่จะขอความช่วยเหลืออย่างถูกต้อง และช่องทางที่เป็นแหล่งแจ้งข่าวสารจะต้องมีความตระหนักรับผิดชอบสูง มีการประสานงานกันอย่างดีที่จะให้ผู้ช่วยเหลือที่มีความชำนาญสามารถเข้าไปช่วยเหลือต่อผู้ประสบเหตุได้อย่างรวดเร็ว และพร้อมเพรียงที่สุด

4.2 เมื่อผู้ป่วยฉุกเฉินมาถึงโรงพยาบาลแห่งใดก็ตาม โรงพยาบาลแห่งนั้นจะต้องรับผิดชอบช่วยเหลือผู้ป่วยโดยไม่มีข้อแม้ ทั้งนี้กรณี que ผู้ป่วยฉุกเฉินเดินทางเข้าขอความช่วยเหลือจากโรงพยาบาลใด ๆ ก็ตาม โรงพยาบาลแห่งนั้นจะต้องถือเป็นหน้าที่ที่จะต้องรับผิดชอบต่อผู้ป่วยโดยทันที จะต้องจัดเตรียมที่จะให้บริการรักษาพยาบาลอย่างเพียงพอ หรือถ้าหากไม่สามารถให้บริการได้ไม่ว่าจะกรณีใดๆ ทางโรงพยาบาลจะต้องถือเป็นความรับผิดชอบที่จะต้องนำส่งหรือจัดบริการที่จะให้ผู้ป่วยไปถึงสถานพยาบาลอื่นที่พร้อมมากกว่าและจัดการจนโรงพยาบาลแห่งใหม่นั้นรับผู้ป่วยเข้ารับการรักษอย่างแน่นนอนเรียบร้อยแล้ว

4.3 โรงพยาบาลที่อยู่ใกล้ที่สุดจะต้องเข้าไปช่วยเหลือผู้ป่วยยังจุดเกิดเหตุ มาตรการนี้เป็นข้อเรียกร้องลำดับสำคัญจากผู้ป่วยและผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเห็นควรที่จะให้ถือเป็นภาระหน้าที่ของโรงพยาบาลที่จะต้องออกไปช่วยเหลือผู้ป่วยที่ประสบเหตุเจ็บป่วยฉุกเฉินเอง โดยไม่จำเป็นว่าจะต้องให้ผู้ป่วยร้องขอหรือต้องเดินทางมาขอรับบริการด้วยตัวผู้ป่วยเอง หรือไม่ เนื่องจากเมื่อเกิดเหตุเจ็บป่วยฉุกเฉิน ผู้ป่วยจำนวนหนึ่งจะประสบกับปัญหาขาดคนช่วยเหลือ เกิดปัญหายุ่งยากสับสนในการติดต่อและเดินทางมายังโรงพยาบาล ได้รับการช่วยเหลือที่ไม่ถูกวิธี ฯลฯ ซึ่งเป็นอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย และสร้างความทุกข์ทรมานแก่ผู้ป่วย เพราะฉะนั้น

ควรจะต้องมีทีมงานที่มีความรอบรู้เชี่ยวชาญ และมีความเป็นมืออาชีพเข้าไปช่วยเหลือผู้ป่วยโดยตรง อย่างรวดเร็วที่สุด ซึ่งทีมงานที่เหมาะสมที่สุดจึงควรจะเป็นทีมงานที่อยู่ประจำโรงพยาบาลที่อยู่ใกล้ที่เกิดเหตุที่สุด

5. ข้อเสนอแนะในการดำเนินการในขั้นตอนเริ่มต้น

- 5.1 รัฐควรสนับสนุนให้มีการศึกษาวิจัยเพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจต่อสภาพปัญหาของระบบการให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินให้ชัดเจนยิ่งขึ้น และสามารถศึกษาแนวทางที่จะสนับสนุนการพัฒนาระบบการให้บริการฉุกเฉิน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น
- 5.2 ควรมีการจัดตั้งคณะทำงานเพื่อการวางแผนเพื่อยกระดับการพัฒนาระบบการให้บริการฉุกเฉินทั้งระบบทั่วประเทศ
- 5.3 ควรมีการประสานงานและระดมความคิดจากหน่วยงาน องค์กร และประชาชนผู้สนใจทั้งในระดับประเทศ และระดับท้องถิ่น เพื่อร่วมกันจัดวางแนวทางการจัดตั้ง และพัฒนาระบบการให้บริการฉุกเฉินอย่างครบวงจรทั้งระดับประเทศและระดับท้องถิ่น
- 5.4 ควรมีการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจในการป้องกันไม่เกิดการเจ็บป่วยฉุกเฉินเกิดขึ้น และเกิดความเข้าใจที่จะจัดการแก้ไขปัญหาล่วงหน้าเมื่อเกิดการเจ็บป่วยฉุกเฉินเกิดขึ้น
- 5.5 ควรมีการเผยแพร่ให้ความรู้เกี่ยวกับประโยชน์ ความจำเป็น และรูปแบบที่เป็นไปได้ในการยกระดับการพัฒนาระบบบริการฉุกเฉิน เพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและหาทางพัฒนาระบบบริการฉุกเฉินขึ้นมาให้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ควรเผยแพร่ข่าวสารให้แก่ประชาชน เพื่อให้ตระหนักเห็นความสำคัญ และเกิดแรงจูงใจที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพของระบบบริการฉุกเฉินอย่างแพร่หลายทั่วถึงทุกระดับกลุ่มชน

สำนักวิจัยเอแบค-เคเอสซีอินเตอร์เนตโพลล์ (เอแบคโพลล์)

มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

โทร. 7191550 หรือ 7191577

ที่เกิดเหตุอยู่ในเขตจังหวัดเดียวกันกับรพ.แห่งนี้หรือไม่ ☐ จังหวัดเดียวกัน ☐ ต่างจังหวัด

9. ผลการรักษาหลังจากออกจากห้องฉุกเฉิน

☐ กลับบ้านได้ ☐ รักษาต่อเนื่อง ☐ ส่งต่อรพ.อื่น ☐ เสียชีวิต ☐ อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ข้อมูล/ปัญหาก่อนจะมาถึงสถานพยาบาล

1. ขณะที่เกิดการเจ็บป่วยฉุกเฉินขึ้น ผู้ป่วยประสบกับปัญหาเหล่านี้หรือไม่ (ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ได้รับการปฏิเสธการช่วยเหลือจากคนที่พบเห็นบางคน
- ☐ มีปัญหาการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่จะให้การช่วยเหลือ สาเหตุเพราะ.....
- ☐ เกิดปัญหายุ่งยาก/สับสนเพราะไม่ทราบวิธีการที่จะนำส่งรพ.
- ☐ ถูกรื้อค้น/ขโมยทรัพย์สิน
- ☐ ได้รับการช่วยเหลือที่ไม่ถูกวิธี
- ☐ ถูกปฏิเสธการรักษาจากสถานพยาบาลบางแห่งก่อนมาถึงที่นี่ (ระบุชื่อ).....
เหตุผลที่สถานพยาบาลแห่งนั้นปฏิเสธ.....
- ☐ ปัญหาอื่น ๆ ในที่เกิดเหตุ (ระบุ).....
- ☐ ไม่ประสบปัญหาใด ๆ ในขณะเกิดเหตุ

2. ขณะเกิดเหตุ ผู้ป่วยหรือผู้พบเห็นได้มีการแจ้งเหตุเพื่อขอความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่อไปนี้หรือไม่ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ตำรวจ (เช่น โทร. 191) ☐ รพ. (โทร. 1669) ☐ สถานีวิทยุ
- ☐ มูลนิธิ/หน่วยกู้ภัยสาธารณะ ☐ แจ้งเหตุที่อื่น(ระบุ)..... ☐ ไม่มีการแจ้งที่ใด

3. ใครคือผู้ช่วยเหลือพาผู้ป่วยมายังรพ.แห่งนี้

- ☐ ผู้ป่วยเดินทางมาด้วยตนเอง ☐ญาติหรือเพื่อนสนิท ☐ บุคคลอื่นที่มาประสบเหตุ
- ☐ เจ้าหน้าที่ตำรวจ ☐ หน่วยกู้ชีพจากรพ.
- ☐ หน่วยกู้ภัยสาธารณะ (ระบุ)..... ☐ อื่น ๆ ระบุ.....

4. รพ. แห่งนี้อยู่ใกล้ที่เกิดเหตุที่สุดหรือไม่

- ☐ อยู่ใกล้ที่เกิดเหตุที่สุด
- ☐ ไม่ได้อยู่ใกล้ที่สุด (มีรพ.อื่นที่อยู่ใกล้กว่านี้) ทำไมจึงพามาที่นี่

5. ระยะทางจากจุดเกิดเหตุมาถึงรพ.แห่งนี้ประมาณ กิโลเมตร

6. โดยรวมแล้วผู้ป่วยรู้สึกพึงพอใจหรือไม่ในการถูกช่วยเหลือในขั้นตอนก่อนที่จะนำส่งถึงรพ.

- ☐ พึงพอใจ เพราะ.....
- ☐ ไม่พึงพอใจ เพราะ.....

ตอนที่ 3 ข้อมูล/ปัญหาเมื่อมาถึงสถานพยาบาล

1. กรณาระบุเวลาในขั้นตอนต่าง ๆ ต่อไปนี้

- 1.1 เวลาที่มีเหตุ(เจ็บป่วยหรือบาดเจ็บ)เกิดขึ้น ประมาณ.....น.
- 1.2 เวลา ที่มีได้ปฐมพยาบาลครั้งแรก(โดยจนท.ก่อนการนำส่งรพ.)ประมาณน.
หรือ ☐ ไม่มีการปฐมพยาบาลใด ๆ จาก จนท.ก่อนจะมาถึงรพ.

- 1.3 เวลาที่ส่งผู้ป่วยมาถึง รพ. ประมาณน.
- 1.4 เวลาที่ได้พบแพทย์ ประมาณ.....น.
- 1.5 เวลาที่ได้ออกจากห้องฉุกเฉิน (เสร็จการรักษาเรียบร้อยแล้ว) ประมาณ.....น.
2. ความรู้สึกเกี่ยวกับระยะเวลาระหว่างที่รอคอย(ที่รพ.) จนกระทั่งได้รับการรักษา
☐ นานเกินไป ควรจะไม่เกิน.....นาที่ ☐ พอดี ๆ ☐ เร็วกว่าที่คิด
3. ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ถูกเรียกเก็บสำหรับการรักษาพยาบาลครั้งนี้บาท
4. จำนวนเงินค่ารักษาที่ท่านต้องจ่ายจริง(หรือเท่าที่สามารถจะจ่ายได้)เป็นเงินบาท
5. การรับผิดชอบค่าใช้จ่าย
☐ รับผิดชอบเองทั้งหมด
☐ ได้รับสิทธิ/การประกันสุขภาพจาก () ราชการ/รัฐวิสาหกิจ () สวัสดิการบริษัทเอกชน
 () ประกันสังคม/กองทุนทดแทน () บัตรสุขภาพของรัฐ () ประกันสุขภาพเอกชน
 () สวัสดิการสำหรับผู้มีรายได้น้อย () อื่น ๆ ระบุ.....
 คิดเป็นเงินช่วยเหลือประมาณ.....% ของค่ารักษาพยาบาลทั้งหมด
6. จากการเข้ารับการรักษาพยาบาลในที่แห่งนี้คุณประทับใจหรือไม่พึงพอใจอะไรบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
☐ สภาพแวดล้อม/สถานที่ไม่ดี ☐ เครื่องมือ/อุปกรณ์ไม่เพียงพอ/ชำรุด/ล้าสมัย
☐ ขั้นตอนต่าง ๆ มีการรอคอยที่นานเกินไป ☐ แพทย์ตรวจรักษาได้ไม่ดี
☐ พยาบาลไม่เอาใจใส่เท่าที่ควร ☐ กริยา/มารยาทของเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ
☐ มีการบริการอย่างไม่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ☐ ราคาค่าใช้จ่ายสูงเกินไป
☐ มีการรักษาที่ไม่จำเป็นทำให้สิ้นเปลืองโดยใช่เหตุ ☐ ความไม่พึงพอใจอื่น ๆ
☐ พึงพอใจดี (ไม่มีปัญหาใด ๆ)
7. โอกาสต่อไปคุณอยากจะแนะนำให้ญาติหรือเพื่อนสนิทมารับการรักษาพยาบาลที่รพ.แห่งนี้หรือไม่
☐ อยากแนะนำ ☐ ไม่อยากแนะนำ เพราะ.....
☐ ไม่แน่ใจ/ไม่มีความเห็น

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับระบบบริการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน

1. ในรอบปี 2542-2543 ที่ผ่านมามีท่านหรือบุคคลในครอบครัวเคยเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือไม่
☐ เคยเจ็บป่วยฉุกเฉิน และท่านเคยถูกสถานรักษาพยาบาลปฏิเสธหรือไม่
 () เคยถูกปฏิเสธ สถานรักษาพยาบาลนั้นปฏิเสธรักษาคุณเพราะ.....
 แล้วคุณแก้ปัญหาอย่างไร.....
 () ไม่เคยถูกปฏิเสธการรักษา
☐ ไม่เคยเจ็บป่วยฉุกเฉินในรอบปี 2542-2543
2. คุณมีความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาลเท่าไรในยามเจ็บป่วยฉุกเฉิน(โดยไม่เป็นการเดือดร้อนเกินไป)
 สามารถจ่ายได้ประมาณ บาท/ครั้ง

3. คุณเข้าใจ คำว่า “งานดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน” จะต้องรับผิดชอบในขั้นตอนใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ งานดูแลผู้ป่วยก่อนมาถึงห้องฉุกเฉิน ☐ การดูแลผู้ป่วยในห้องฉุกเฉิน
- ☐ การดูแลผู้ป่วยหลังจากออกจากห้องฉุกเฉินแล้วไปรักษาต่อเนื่องในรพ.
- ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....
4. คุณเข้าใจคำว่า “ผู้ป่วยฉุกเฉิน” น่าจะหมายถึงใคร
- ☐ เฉพาะผู้ป่วยที่ประสบอุบัติเหตุรุนแรงหรือเจ็บป่วยเฉียบพลันเท่านั้น (ถ้าไม่ได้รับการรักษาทันทีอาจเสียชีวิต/พิการหรือได้รับความทุกข์ทรมานอย่างมาก)
- ☐ นอกจากผู้ป่วยข้างต้นแล้วยังรวมถึงผู้ที่คิดว่าตนเองเจ็บป่วยและต้องการการรักษาอย่างเร่งด่วน (โดยที่อาการอาจจะรุนแรงหรือไม่ก็ได้)
5. คุณมีความเห็นว่าผู้ป่วยฉุกเฉินควรได้รับการประกันค่ารักษาพยาบาลลักษณะใด(ตอบข้อเดียว)
- ☐ ผู้ป่วยรับผิดชอบจ่ายค่ารักษาเอง ☐ รัฐเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด
- ☐ ผู้ป่วยรับผิดชอบส่วนหนึ่ง รัฐรับผิดชอบอีกส่วนหนึ่ง ☐ รัฐรับผิดชอบเฉพาะผู้ยากจน
6. คุณคิดว่ามีความจำเป็นที่จะต้องมีการคุ้มครองประชาชนผู้เจ็บป่วยในยามฉุกเฉินหรือไม่
- ☐ จำเป็น โดยควรจะมีการคุ้มครองเรื่องใดบ้าง (ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)
- ☐ () จะต้องมีการรับแจ้งเหตุที่สะดวกรวดเร็วทันเหตุการณ์และประสานงานกันอย่างดี
- ☐ () เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ประสบเหตุในขณะนั้นต้องได้รับโทษหากปฏิเสธการช่วยเหลือผู้ป่วย
- ☐ () มีการตอบแทนและการคุ้มครองทางกฎหมายแก่ผู้ที่ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยในขณะเกิดเหตุ
- ☐ () รพ.ที่อยู่ใกล้ที่สุดจะต้องเข้าไปช่วยเหลือผู้ป่วยยังจุดเกิดเหตุ
- ☐ () ต้องมีมาตรการรับรองความปลอดภัยของผู้ป่วยในระหว่างส่งตัวเข้ารพ.
- ☐ () เมื่อผู้ป่วยมาถึงรพ. แห่งใดก็ตาม รพ.แห่งนั้นจะต้องรับผิดชอบช่วยเหลือผู้ป่วยโดยไม่มีข้อแม้
- ☐ () หากผู้ป่วยฉุกเฉินมีการตายหรือพิการโดยเหตุอันไม่สมควรจะต้องสอบสวนเอาผิดกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ☐ () รัฐต้องมีการรับประกันช่วยเหลือค่าใช้จ่ายแก่ผู้ป่วยฉุกเฉินรุนแรงทุกกรณี
- ☐ () มีการตั้งคณะกรรมการจากตัวแทนของทุกฝ่ายเพื่อดูแลระบบการช่วยเหลือฉุกเฉินในทุกจังหวัด
- ☐ () มีตัวแทนประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมดูแลในกระบวนการช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉิน
- ☐ () มาตรการคุ้มครองอื่น ๆ
- ☐ [] ไม่จำเป็นเพราะ.....
7. ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการพัฒนาระบบการช่วยเหลือผู้ป่วยกรณีฉุกเฉิน
- 1.....
- 2.....
- 3.....

แบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานในแผนกฉุกเฉิน

ประเภทสถานพยาบาล ☐ รัฐ ☐ เอกชน ขนาดจำนวนเตียง.....เตียง
ชื่อสถานพยาบาล.....ที่ตั้ง ☐ ในเขตเทศบาล ☐ นอกเขตเทศบาล
วันที่สัมภาษณ์..... เวลาสัมภาษณ์.....

คำชี้แจง

เรียนท่านผู้ให้บริการในแผนกรักษาพยาบาลกรณีประชาชนเจ็บป่วยฉุกเฉิน ด้วยสถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข และคณะผู้วิจัยสำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญกำลังศึกษาวิจัยแนวทางปฏิรูประบบสุขภาพยามวิกฤตที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพสำหรับประชาชนถ้วนหน้า ซึ่งท่านเป็นผู้ได้รับการเลือกให้มีส่วนร่วมตอบแบบสอบถามครั้งนี้ เพื่อประโยชน์ต่อสถานพยาบาลของท่านและประชาชนจะได้รับการบริการรักษาพยาบาลในยามวิกฤตอย่างมีคุณภาพต่อไป คณะผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์เวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถามดังต่อไปนี้

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับแผนกฉุกเฉินของสถานพยาบาล

1. สถานพยาบาลแห่งนี้มีแพทย์ที่เข้าเวรคอยรักษาพยาบาลที่ห้องฉุกเฉินจำนวนทั้งสิ้น.....คน
2. โดยเฉลี่ยวันหนึ่งมีประชาชนที่เจ็บป่วยฉุกเฉินเข้ารับการรักษายามฉุกเฉินประมาณ.....คน
3. สถานพยาบาลมีระบบการให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ (มีการส่งเจ้าหน้าที่ไปรับผู้ป่วยถึงจุดเกิดเหตุ) หรือไม่ ☐ มี ☐ ไม่มี
4. ห้องฉุกเฉินแห่งนี้มีเครือข่ายในการประสานงานกับสถานพยาบาลอื่นหรือไม่
☐ มี ☐ ไม่มี

ตอนที่ 2 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ.....ปี
3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จมาชั้นสูงสุด.....
4. ประเภทงาน
☐ แพทย์ ☐ พยาบาล ☐ เจ้าหน้าที่อื่น (ระบุ).....
5. ท่านเป็น “เจ้าหน้าที่หน่วยกู้ชีพ” (ผู้ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย ณ จุดเกิดเหตุ) หรือไม่
☐ เป็น ☐ ไม่เป็น
6. สถานะการทำงาน
☐ ข้าราชการ/พ.นง. ประจำ ☐ ลูกจ้างชั่วคราว ☐ อื่น ๆ
7. ประสบการณ์การทำงานปี
8. ระยะเวลาที่ทำงานในแผนกฉุกเฉินแห่งนี้ปี
9. รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท (นับรายได้รวมจากทุกแหล่ง)

10. รายได้ส่วนที่ได้รับจากการทำงานสถานที่นี้.....บาท/เดือน

ตอนที่ 3 สภาพและปัญหาทั่วไปเกี่ยวกับการทำงานในแผนกฉุกเฉิน

1. ท่านคิดว่าหน่วยงานของท่านมีปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานของแผนกฉุกเฉิน ข้อใดบ้าง

(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ ☐ งบประมาณมีจำกัด
☐ ขาดอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย ☐ บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอ
☐ ทีมงานทำงานไม่ประสานกันดีพอ ☐ ไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายในอื่น ๆ
☐ ปัญหาอื่น ๆ ☐ ไม่มีปัญหาใด ๆ เกี่ยวกับหน่วยงาน

2. ปัญหาเกี่ยวกับการส่งผู้ป่วยฉุกเฉินมายังรพ. ที่ท่านมักจะพบบ่อย ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ ไม่ได้รับแจ้งข่าวสารก่อนที่จะมีการนำผู้ป่วยมาส่ง ☐ ผู้ป่วยมีปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการเดินทาง
☐ ผู้ป่วยถูกปฏิเสธการรักษาจากสถานพยาบาลอื่น ☐ ผู้ป่วยถูกรื้อค้นขโมยทรัพย์สิน
☐ มีการปฐมพยาบาลอย่างไม่ถูกวิธีก่อนที่จะมาถึงรพ.
☐ ปัญหาอื่น ๆ เกี่ยวกับการส่งผู้ป่วย
☐ ไม่เจอปัญหาใด ๆ ในขั้นตอนการส่งผู้ป่วยมาจาก จุดเกิดเหตุ

3. ในระหว่างการปฏิบัติงานในแผนกฉุกเฉิน ท่านมักจะพบปัญหาใดบ่อย ๆ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ มีผู้ป่วยมารับบริการมากเกินไป ☐ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอที่จะให้บริการ
☐ ผู้ป่วยไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ☐ ผู้ป่วยหรือญาติให้ข้อมูลผิดพลาดส่งผลเสียต่อการทำงาน
☐ ผู้ป่วยปฏิเสธการรักษาพยาบาล ☐ ผู้ป่วยหรือญาติแสดงมารยาทไม่เหมาะสม
☐ ขาดผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาในบางเรื่อง ☐ ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างจนท. แต่ละฝ่าย
☐ แพทย์ไม่ค่อยอยู่ประจำ/ตามตัวลำบาก ☐ ปัญหาอื่น ๆ ในระหว่างการปฏิบัติงาน.....
☐ ไม่มีปัญหาใด ๆ ในระหว่างการปฏิบัติงานภายในแผนกฉุกเฉิน

4. ท่านพบว่า ยังมีปัญหาในการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินระหว่างโรงพยาบาลหรือไม่

- ☐ มี โปรดระบุ..... ☐ ไม่มี

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นทั่วไป

1. ท่านคิดว่า “งานดูแลผู้ป่วยฉุกเฉิน” ควรจะต้องรับผิดชอบในขั้นตอนใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ☐ งานดูแลผู้ป่วยก่อนที่จะมาถึงแผนกฉุกเฉิน ☐ งานดูแลผู้ป่วยที่อยู่เฉพาะในแผนกฉุกเฉิน
☐ งานดูแลผู้ป่วยหลังจากออกจากห้องฉุกเฉินแล้ว ไปรักษาต่อเนื่องในรพ.

2. ท่านคิดว่าคำว่า “ผู้ป่วยฉุกเฉิน” น่าจะหมายถึงใคร

- ☐ เฉพาะผู้ป่วยที่ประสบอุบัติเหตุรุนแรงหรือเจ็บป่วยเฉียบพลัน ถ้าไม่ได้รับการรักษาทันทีอาจเสียชีวิต/พิการหรือได้รับความทุกข์ทรมานอย่างมากเท่านั้น
☐ นอกจากผู้ป่วยข้างต้นแล้วยังรวมถึงผู้ที่คิดว่าตนเองเจ็บป่วยและต้องการการรักษาอย่างเร่งด่วน (โดยที่อาการอาจจะรุนแรงหรือไม่ก็ได้)

3. ท่านมีความเห็นว่าผู้ป่วยฉุกเฉินควรได้รับการประกันค่ารักษาพยาบาลลักษณะใด
- [] ผู้ป่วยรับผิดชอบจ่ายค่ารักษาเอง [] รัฐเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด
- [] ผู้ป่วยรับผิดชอบส่วนหนึ่ง รัฐรับผิดชอบอีกส่วนหนึ่ง [] รัฐรับผิดชอบเฉพาะคนยากจน
4. ท่านคิดว่ามีความจำเป็นที่จะต้องมียุทธศาสตร์คุ้มครองประชาชนผู้เจ็บป่วยในยามฉุกเฉินหรือไม่
- [] จำเป็น โดยควรจะมีการคุ้มครองเรื่องใดบ้าง (ระบุได้มากกว่า 1 ข้อ)
- () จะต้องมีบริการรับแจ้งเหตุที่สะดวกรวดเร็วทันเหตุการณ์และประสานงานกันอย่างดี
 - () เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือผู้ประสบเหตุในขณะนั้นต้องได้รับโทษหากปฏิเสธการช่วยเหลือผู้ป่วย
 - () มีการตอบแทนและการคุ้มครองทางกฎหมายแก่ผู้ที่ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยในขณะเกิดเหตุ
 - () รพ.ที่อยู่ใกล้ที่สุดจะต้องเข้าไปช่วยเหลือผู้ป่วยยังจุดเกิดเหตุ
 - () ต้องมีมาตรการรับรองความปลอดภัยของผู้ป่วยในระหว่างส่งตัวเข้ารพ.
 - () เมื่อผู้ป่วยมาถึงรพ. แห่งใดก็ตาม รพ.แห่งนั้นจะต้องรับผิดชอบช่วยเหลือผู้ป่วยโดยไม่มีข้อแม้
 - () หากผู้ป่วยฉุกเฉินมีการตายหรือพิการโดยเหตุอันไม่ควรจะต้องสอบสวนเอาผิดกับผู้ที่เกี่ยวข้อง
 - () รัฐต้องมีการรับประกันช่วยเหลือค่าใช้จ่ายแก่ผู้ป่วยฉุกเฉินรุนแรงทุกกรณี
 - () มีการตั้งคณะกรรมการจากตัวแทนของทุกฝ่ายเพื่อดูแลระบบการช่วยเหลือฉุกเฉินในทุกจังหวัด
 - () มีตัวแทนประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมดูแลในกระบวนการช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉิน
 - () มาตรการคุ้มครองอื่น ๆ
- [] ไม่จำเป็นเพราะ.....

5. ความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานของท่าน

ความคิดเห็น	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ ใจ	เห็น ด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง
1. ภาระงานที่ท่านรับผิดชอบหนักเกินไป					
2. ค่าตอบแทนที่ได้น้อยเกินไป					
3. งานที่ทำอยู่น่าเบื่อหน่าย					
4. ระบบเวลาการทำงานที่ไม่แน่นอนในแผนก เป็นอุปสรรคต่อกิจกรรมสังคมของท่าน					
4. ท่านมีโอกาสดำเนินการความรู้ความสามารถใน การทำงานอย่างเพียงพอ					
5. ท่านมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงาน					
6. ท่านปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี					
7. ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ					

6. ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบงานฉุกเฉิน.....

.....

ขอขอบคุณอย่างสูง

คู่มือลงรหัส

โครงการสำรวจสภาพการบริการรักษาพยาบาลประชาชนผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

: กรณีศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานทั่วประเทศ

(ชุดแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานในแผนกฉุกเฉิน)

Question No.	Variable Name	Column	Variable Label	Remark
	ส่วนนำ			
	ID	1-4	เลขที่แบบสอบถาม	จำนวนเต็ม 4 หลัก
	TYPE	5	ประเภทสถานพยาบาล	1 รัฐ 2 เอกชน
	BED	6-9	ขนาดจำนวนเตียง	จำนวนเต็ม 2 หลัก
	NAME	10-11	ชื่อสถานพยาบาล	จำนวนเต็ม 2 หลัก
	PLACE	12	ที่ตั้ง	1 ในเขตเมือง 2 นอกเขตเมือง
	TIME	13-16	เวลาสัมภาษณ์	จำนวนเต็ม 4 หลัก
	ตอนที่ 1			
1	DOCTOR	17-20	สถานพยาบาลแห่งนี้มีแพทย์ที่เข้าเวรคอยรักษาพยาบาลที่ห้องฉุกเฉินจำนวนทั้งสิ้น.....คน	จำนวนเต็ม 2 หลัก
2	EMER_PAT	21-24	โดยเฉลี่ยวันหนึ่งมีประชาชนที่เจ็บป่วยฉุกเฉินเข้ารับการรักษาศูนย์ฉุกเฉินประมาณ.....คน	จำนวนเต็ม 2 หลัก
3	IMMED	25	สถานพยาบาลมีระบบการให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ (มีการส่งจนท.ไปรับผู้ป่วยถึงจุดเกิดเหตุ) หรือไม่	1 มี 2 ไม่มี
4	NETWORK	26	ห้องฉุกเฉินแห่งนี้ มีเครือข่ายในการประสานงานกับสถานพยาบาลอื่นหรือไม่	1 มี 2 ไม่มี

-ต่อ-

Question No.	Variable Name	Column	Variable Label	Remark
	ตอนที่ 2			
1	SEX	27	เพศ	1 ชาย 2 หญิง
2	AGE	28-29	อายุ	ใส่ตามจำนวนจริง
3	EDU	30	การศึกษาที่สำเร็จมาชั้นสูงสุด	1 ม.ต้น หรือต่ำกว่า 2 ม.6 หรือ ปวช. 3 ปวส. หรือ อนุปริญญา 4 ปริญญาตรี 5 สูงกว่าปริญญาตรี
4	JOB	31	ประเภทงาน	1 แพทย์ 2 พยาบาล 3 เจ้าหน้าที่อื่น
5	OFFI	32	ท่านเป็น “เจ้าหน้าที่หน่วยกู้ชีพ” (ผู้ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วย ณ จุดเกิดเหตุ) หรือไม่	1 เป็น 2 ไม่เป็น
6	STATUS	33	สถานะการทำงาน	1 ข้าราชการ/พณ.ประจำ 2 ลูกจ้างชั่วคราว 3 อื่น ๆ
7	EXP	34-35	ประสบการณ์การทำงานปี	จำนวนเต็ม 2 หลัก
8	PERIOD	36-37	ระยะเวลาที่ทำงานในแผนกฉุกเฉินแห่งนี้ ...ปี	จำนวนเต็ม 2 หลัก
9	INC	38-43	รายได้ส่วนบุคคลเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท (นับรายได้รวมจากทุกแหล่ง)	จำนวนเต็ม 2 หลัก
10	REV	44-49	รายได้ส่วนที่ได้รับจากการทำงานสถานที่ นี้.....บาท/เดือน	จำนวนเต็ม 2 หลัก

-ต่อ-

Question No.	Variable Name	Column	Variable Label	Remark
	ตอนที่ 3			
1	PROB_ORG1 PROB_ORG2 PROB_ORG3 PROB_ORG4 PROB_ORG5 PROB_ORG6 PROB_ORG7 PROB_ORG8	50 51 52 53 54 55 56 57	บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ งบประมาณมีจำกัด ขาดอุปกรณ์/เครื่องมือที่ทันสมัย บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจที่เพียงพอ ทีมงานทำงานไม่ประสานกันดีพอ ไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายในอื่น ปัญหาอื่น ๆ ไม่มีปัญหาใด ๆ เกี่ยวกับหน่วยงาน	0 ไม่ใช่ 1 ใช่
2	PROB_SEN1 PROB_SEN2 PROB_SEN3 PROB_SEN4 PROB_SEN5 PROB_SEN6 PROB_SEN7	58 59 60 61 62 63 64	ไม่ได้รับแจ้งข่าวก่อนที่จะมีการนำผู้ป่วยมาส่ง ผู้ป่วยมีปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการเดินทาง ถูกปฏิเสธการรักษาจากสถานพยาบาลอื่น ผู้ป่วยถูกรื้อค้นขโมยทรัพย์สิน มีการปฐมพยาบาลอย่างไม่ถูกวิธีก่อนถึงรพ. ปัญหาอื่น ๆ เกี่ยวกับการส่งผู้ป่วย ไม่เจอปัญหาใด ๆ ในขั้นตอนการนำส่งผู้ป่วย	0 ไม่ใช่ 1 ใช่
3	OPER1 OPER2 OPER3 OPER4 OPER5 OPER6 OPER7 OPER8 OPER9 OPER10 OPER11	65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75	มีผู้ป่วยมารับบริการมากเกินไป จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอที่จะให้บริการ ผู้ป่วยไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ผู้ป่วยหรือญาติให้ข้อมูลผิดพลาด ผู้ป่วยปฏิเสธการรักษาพยาบาล ผู้ป่วยหรือญาติแสดงมารยาทไม่เหมาะสม ขาดผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษาในบางเรื่อง ขาดการประสานงานที่ดีระหว่างจนท. แพทย์ไม่ค่อยอยู่ประจำตามตัวลำบาก ปัญหาอื่น ๆ ในระหว่างการทำงาน ไม่มีปัญหาใด ๆ ในระหว่างการทำงาน	0 ไม่ใช่ 1 ใช่
4	PROB	76	ท่านพบว่า ยังมีปัญหาในการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินระหว่างโรงพยาบาลหรือไม่	1 มี 2 ไม่มี
	PROB1	77-78	ปัญหาที่พบในระหว่างส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉิน	จำนวนเต็ม 2 หลัก

-ต่อ-

Question No.	Variable Name	Column	Variable Label	Remark
	ตอนที่ 4			
1	PROCESS1 PROCESS2 PROCESS3	79 80 81	งานดูแลผู้ป่วยก่อนที่จะมาถึงแผนกฉุกเฉิน งานดูแลผู้ป่วยที่อยู่เฉพาะในแผนกฉุกเฉิน งานดูแลผู้ป่วยหลังจากออกจากห้องฉุกเฉินแล้ว ไปรักษาต่อเนื่องในรพ.	0 ไม่ใช่ 1 ใช่
2	EHE_PAT	82-83	ท่านคิดว่าคำว่า “ผู้ป่วยฉุกเฉิน” น่าจะหมายถึงใคร	10 เฉพาะผู้ป่วยที่ประสบอุบัติเหตุรุนแรงหรือเจ็บป่วยเฉียบพลัน 01 นอกจากผู้ป่วยข้างต้นแล้วยังรวมถึงผู้ <u>ที่คิดว่าตนเองเจ็บป่วย</u> <u>และต้องการการรักษา</u> <u>อย่างเร่งด่วน</u>
3	INS	84	ท่านมีความเห็นว่าผู้ป่วยฉุกเฉินควรได้รับการประกันค่ารักษาพยาบาลลักษณะใด	1. ผู้ป่วยรับผิดชอบจ่ายค่ารักษาเอง 2. รัฐเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด 3. ผู้ป่วยรับผิดชอบส่วนหนึ่ง รัฐรับผิดชอบอีกส่วน 4. รัฐรับผิดชอบเฉพาะคนยากจน
4	PROTECT	85	มีความจำเป็นที่จะต้องมีระบบคุ้มครองประชาชนผู้เจ็บป่วยในยามฉุกเฉินหรือไม่	1 จำเป็น 2 ไม่จำเป็น

-ต่อ-

Question No.	Variable Name	Column	Variable Label	Remark
	EXAMP1	86	จะต้องมีบริการรับแจ้งเหตุที่สะดวกรวดเร็ว	0 ไม่ใช่
			ทันเหตุการณ์และประสานงานกันเป็นอย่างดี	1 ใช่
	EXAMP2	87	เจ้าหน้าที่หรือผู้ประสบเหตุต้องได้รับโทษหาก	
			ปฏิเสธการช่วยเหลือผู้ป่วย	
	EXAMP3	88	มีการตอบแทนและคุ้มครองทางกฎหมายแก่ผู้	
			ที่ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยในขณะที่เกิดเหตุ	
	EXAMP4	89	รพ.ที่อยู่ใกล้ที่สุดจะต้องเข้าไปช่วยเหลือผู้ป่วย	
			ยังจุดเกิดเหตุ	
	EXAMP5	90	ต้องมีมาตรการรับรองความปลอดภัยของผู้	
			ป่วยในระหว่างส่งตัวเข้ารพ.	
	EXAMP6	91	เมื่อผู้ป่วยมาถึงรพ. แห่งใด รพ.แห่งนั้นจะต้อง	
			รับผิดชอบช่วยเหลือผู้ป่วยโดยไม่มีข้อแม้	
	EXAMP7	92	หากผู้ป่วยถูกเงินตายหรือพิการโดยเหตุอันไม่	
			<u>สมควรจะต้องเอาผิดกับผู้ที่เกี่ยวข้อง</u>	
	EXAMP8	93	รัฐต้องมีการรับประกันช่วยเหลือค่าใช้จ่ายแก่ผู้	
			<u>ป่วยฉุกเฉินรุนแรงทุกกรณี</u>	
	EXAMP9	94	มีการตั้งคณะกรรมการตัวแทนทุกฝ่ายเพื่อดูแล	
			ระบบการช่วยเหลือฉุกเฉินในทุกจังหวัด	
	EXAMP10	95	มีตัวแทนประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมดูแลใน	
			กระบวนการช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉิน	
	EXAMP11	96	มาตรการคุ้มครองอื่น ๆ	

-ต่อ-

Question No.	Variable Name	Column	Variable Label	Remark
5	Q5_1	97	ภาระงานที่ท่านรับผิดชอบหนักเกินไป	1 ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	Q5_2	98	คำตอบแทนที่ได้น้อยเกินไป	2 ไม่เห็นด้วย
	Q5_3	99	งานที่ทำอยู่น่าเบื่อหน่าย	3 ไม่แน่ใจ
	Q5_4	100	ระบบเวลาการทำงานที่ไม่แน่นอนในแผนก	4 เห็นด้วย
			เป็นอุปสรรคต่อกิจกรรมสังคมของท่าน	5 เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	Q5_5	101	ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถใน	
	Q5_6	102	การทำงานอย่างเพียงพอ	
	Q5_7	103	ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	
	Q5_8	104	ท่านปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ดี	
			ท่านมีความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ทำ	
6	SUGGEST	105-106	ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาระบบงานฉุกเฉิน	จำนวนเต็ม 2 หลัก

คู่มือลงรหัส

โครงการสำรวจสภาพการบริการรักษาพยาบาลประชาชนผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน

: กรณีศึกษากลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการและผู้ปฏิบัติงานทั่วประเทศ

(ชุดแบบสอบถามสำหรับผู้รับบริการรักษาพยาบาลในสถานเจ็บป่วยฉุกเฉิน)

Question No.	Variable Name	Column	Variable Label	Remark
	ส่วนนำ			
	ID	1-4	เลขที่แบบสอบถาม	จำนวนเต็ม 4 หลัก
	TYPE	5	ประเภทสถานพยาบาล	1 รัฐ 2 เอกชน
	NAME	6-7	ชื่อสถานพยาบาล	จำนวนเต็ม 2 หลัก
	PLACE	8	ที่ตั้ง	1 ในเขตเมือง 2 นอกเขตเมือง
	TIME	9-13	เวลาสัมภาษณ์	จำนวนเต็ม 4 หลัก
	RESP1	14	ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นใคร	1 ตัวผู้ป่วยเอง 2ญาติ/หรือผู้นำส่ง
	RESP2	15	เหตุผลที่ผู้ป่วยไม่ได้เป็นคนให้ข้อมูลเนื่องจาก	1 ผู้ป่วยเจ็บหนัก 2 ผู้ป่วยเสียชีวิต 3 อื่น ๆ
	ตอนที่ 1			
1	SEX	16	เพศ	1 ชาย 2 หญิง
2	AGE	17-18	อายุ	จำนวนเต็ม 2 หลัก
3	EDU	19	การศึกษาที่สำเร็จมาชั้นสูงสุด	1 ม.ต้น หรือต่ำกว่า 2 ม.6 หรือ ปวช. 3 ปวส. หรือ อนุปริญญา 4 ปริญญาตรี 5 สูงกว่าปริญญาตรี

-ต่อ-

Question No.	Variable Name	Column	Variable Label	Remark
4	OCC	20	อาชีพประจำ	1 ขรก./รัฐวิสาหกิจ 2 พนง. เอกชน 3 ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ 4 วิชาชีพอิสระ เช่น ทนาย ฯลฯ/ค้าขายส่วนตัว 5 รับจ้างทั่วไป 6 นักเรียน/นักศึกษา 7 แม่บ้าน/เกษียณ/งานบ้าน 8 เกษตรกร 9 อื่น ๆ
5	INC	21 - 26	รายได้ครัวเรือนเฉลี่ยต่อเดือน.....บาท	จำนวนเต็ม 6 หลัก
6	CHAR	27	ลักษณะการเจ็บป่วย	1. การบาดเจ็บ/อุบัติเหตุ 2. โรค/สภาวะฉุกเฉิน
7	FEEL	28	ขณะเกิดเหตุผู้ป่วยรู้สึกตัวหรือไม่	1. รู้สึกตัว 2. ไม่รู้สึกตัว
8	LOCA	29	บริเวณ/สถานที่เกิดเหตุ	1. อยู่ในเมือง 2. ชานเมือง 3. ชนบทห่างไกล 4. ที่อื่น
9	PROVINCE	30	ที่เกิดเหตุอยู่ในเขตจังหวัดเดียวกันกับรพ.แห่งนี้นี้หรือไม่	1. จังหวัดเดียวกัน 2. ต่างจังหวัด
10	RESULT	31	ผลการรักษาหลังจากออกจากห้องฉุกเฉิน	1. กลับบ้านได้ 2. รักษาต่อเนื่อง 3. ส่งต่อรพ.อื่น 4. เสียชีวิต 5. อื่น ๆ

-ต่อ-

Question No.	Variable Name	Column	Variable Label	Remark
	ตอนที่ 2			
1	PROB1	32	ได้รับการปฏิเสธการช่วยเหลือจากคนที่พบเห็นบางคน	0 ไม่ใช่ 1 ใช่
	PROB2	33	มีปัญหาการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานที่จะให้การช่วยเหลือ	
	PROB3	34	เกิดปัญหายุ่งยาก/สับสนเพราะไม่ทราบวิธีการที่จะนำส่งรพ.	
	PROB4	35	ถูกรื้อค้น/ขโมยทรัพย์สิน	
	PROB5	36	ได้รับการช่วยเหลือที่ไม่ถูกวิธี	
	PROB6	37	ถูกปฏิเสธการรักษาจากสถานพยาบาลบางแห่งก่อนมาถึงที่นี่	
	PROB7	38	ปัญหาอื่น ๆ ในที่เกิดเหตุ	
	PROB8	39	ไม่ประสบปัญหาใด ๆ ในขณะเกิดเหตุ	
2	CALL1	40	ตำรวจ (เช่น โทร. 191)	0 ไม่ใช่ 1 ใช่
	CALL2	41	รพ. (โทร. 1669)	
	CALL3	42	สถานีวิทยุ	
	CALL4	43	มูลนิธิ/หน่วยกู้ภัยสาธารณะ	
	CALL5	44	แจ้งเหตุที่อื่น	
	CALL6	45	ไม่มีการแจ้งที่ใด	
3	SEND1	46	ผู้ป่วยเดินทางมาด้วยตนเอง	0 ไม่ใช่ 1 ใช่
	SEND2	47	ญาติหรือเพื่อนสนิท	
	SEND3	48	บุคคลอื่นที่มาประสบเหตุ	
	SEND4	49	เจ้าหน้าที่ตำรวจ	
	SEND5	50	หน่วยกู้ชีพจากรพ.	
	SEND6	51	หน่วยกู้ภัยสาธารณะ	
	SEND7	52	อื่น ๆ	
4	NEAR	53	รพ. แห่งนี้ใกล้ที่เกิดเหตุที่สุด หรือไม่	1 อยู่ใกล้ที่เกิดเหตุที่สุด 2 ไม่ได้อยู่ใกล้ที่สุด

-ต่อ-

Question No.	Variable Name	Column	Variable Label	Remark
	NEARR	54-55	กรณีที่มีรพ.อื่นอยู่ใกล้กว่าทำไมจึงพามาที่นี่	จำนวนเต็ม 2 หลัก
5	DIST	56-58	ระยะทางจากจุดเกิดเหตุมาถึงรพ.แห่งนี้ ประมาณ กิโลเมตร	จำนวนเต็ม 2 หลัก
6	SAT	59	โดยรวมแล้วผู้ป่วยรู้สึกพึงพอใจหรือไม่ในการ ถูกช่วยเหลือในขั้นตอนก่อนที่จะนำส่งถึงรพ.	1. พึงพอใจ 2. ไม่พึงพอใจ
7	SATR	60-61	เหตุผลที่พึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	จำนวนเต็ม 2 หลัก
	ตอนที่ 3			
1	INQAURE FIR_AID NO_AID ARRI MEET DEPART	62-66 67-71 72 73-77 78-82 83-87	<u>เวลา</u> ที่มีเหตุเกิดขึ้น ประมาณ.....น. <u>เวลา</u> ที่มีได้ปฐมพยาบาลครั้งแรก ไม่มีการปฐมพยาบาลใด ๆ จาก จนท.ก่อนจะ มาถึงรพ. <u>เวลา</u> ที่ส่งผู้ป่วยมาถึง รพ. <u>เวลา</u> ที่ได้พบแพทย์ <u>เวลา</u> ที่ได้ออกจากห้องฉุกเฉิน	ตัวเลข 5 หลัก ตัวเลข 5 หลัก 0 = ไม่ใช่ 1= ใช่ ตัวเลข 5 หลัก ตัวเลข 5 หลัก ตัวเลข 5 หลัก
2	EMOT	88	<u>ความรู้สึก</u> เกี่ยวกับระยะเวลาระหว่างที่รอคอย (ที่รพ.) จนกระทั่งได้รับการรักษา	1 นานเกินไป 2 พอดี ๆ 3 เร็วกว่าที่คิด
3	LONG	89-90	(กรณีที่รู้สึกว่ารอนานเกินไป) เห็นว่าควรจะ ไม่เกิน.....นาที	จำนวนเต็ม 2 หลัก
4	EXP	91-96	ค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่ <u>ถูกเรียกเก็บ</u> สำหรับการ รักษาพยาบาลครั้งนี้บาท	จำนวนเต็ม 6 หลัก
5	REAL	97-102	จำนวนเงินค่ารักษาที่ท่านต้องจ่ายจริง(หรือเท่า ที่สามารถจะจ่ายได้)เป็นเงินบาท	จำนวนเต็ม 6 หลัก
5	RESPS	103	การรับผิดชอบค่าใช้จ่าย	1 รับผิดชอบเองทั้ง หมด 2 ได้รับสิทธิ/การ ประกันสุขภาพ

-ต่อ-

Question No.	Variable Name	Column	Variable Label	Remark
	RESP1	104	ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	0 ไม่ใช่
	RESP2	105	สวัสดิการบริษัทเอกชน	1 ใช่
	RESP3	106	ประกันสังคม/กองทุนทดแทน	
	RESP4	107	บัตรสุขภาพของรัฐ	
	RESP5	108	ประกันสุขภาพเอกชน	
	RESP6	109	สวัสดิการสำหรับผู้มีรายได้น้อย	
	RESP7	110	อื่น ๆ	
	PER	111-113	กรณีที่ได้รับสิทธิประกันสุขภาพ คิดเป็นเงินช่วยเหลือประมาณ.....% ของค่ารักษาพยาบาลทั้งหมด	จำนวนเต็ม 3 หลัก
6	PROBD1	114	สภาพแวดล้อม/สถานที่ไม่ดี	0 ไม่ใช่
	PROBD2	115	เครื่องมือ/อุปกรณ์ไม่เพียงพอ/ชำรุด/ล้าสมัย	1 ใช่
	PROBD3	116	ขั้นตอนต่าง ๆ มีการรอคอยที่นานเกินไป	
	PROBD4	117	แพทย์ตรวจรักษาได้ไม่ดี	
	PROBD5	118	พยาบาลไม่เอาใจใส่เท่าที่ควร	
	PROBD6	119	กริยา/มารยาทของเจ้าหน้าที่ไม่สุภาพ	
	PROBD7	120	มีการบริการอย่างไม่เสมอภาคเท่าเทียมกัน	
	PROBD8	121	ราคาค่าใช้จ่ายสูงเกินไป	
	PROBD9	122	มีการรักษาที่ไม่จำเป็นทำให้สิ้นเปลือง	
	PROBD10	123	ความไม่พึงพอใจอื่น ๆ	
	PROBD11	124	พึงพอใจดี (ไม่มีปัญหาใด ๆ)	
7	COMMENT	125	โอกาสต่อไปคุณ <u>อยากจะแนะนำ</u> ให้ญาติหรือเพื่อนสนิท <u>มารับการรักษายาบาลที่รพ.แห่งนี้</u> หรือไม่	1 อยากแนะนำ 2 ไม่อยากแนะนำ 3 ไม่แน่ใจ/ไม่มี ความเห็น
	ตอนที่ 4			
1	REFUS	126	ในรอบปี 2542-2543 ที่ผ่านมามีท่านหรือบุคคลในครอบครัวเคยเจ็บป่วยฉุกเฉินหรือไม่	1 เคยเจ็บป่วยฉุกเฉิน 2 ไม่เคย
	BECUAS	127	(เฉพาะผู้ที่เคยเจ็บป่วยฉุกเฉิน) ท่านเคยถูกสถานรักษายาบาลปฏิเสธหรือไม่	1 เคยถูกปฏิเสธ 2 ไม่เคยถูกปฏิเสธ

-ต่อ-

Question No.	Variable Name	Column	Variable Label	Remark
2	FEE	128-133	คุณมีความสามารถในการจ่ายค่ารักษาพยาบาล เท่าไรในยามเจ็บป่วยฉุกเฉิน(โดยไม่เป็นการ เดือดร้อนเกินไป) สามารถจ่ายได้ประมาณ บาท/ครั้ง	จำนวนเต็ม 6 หลัก
3	UNDERST1 UNDERST2 UNDERST3 UNDERST4	134 135 136 137	งานดูแลผู้ป่วยก่อนมาถึงห้องฉุกเฉิน การดูแลผู้ป่วยในห้องฉุกเฉิน การดูแลผู้ป่วยหลังจากออกจากห้องฉุกเฉิน แล้วไปรักษาต่อเนื่องในรพ. อื่น ๆ	0 ไม่ใช่ 1 ใช่
4	MEAN	138-139	คุณเข้าใจคำว่า “ผู้ป่วยฉุกเฉิน” น่าจะหมายถึงใคร	10 เฉพาะผู้ป่วยที่ ประสบอุบัติเหตุรุนแรงหรือเจ็บป่วยเฉียบ พลันเท่านั้น 01 นอกจากผู้ป่วย ข้างต้นแล้วยังรวมถึงผู้ ที่คิดว่าตนเองเจ็บป่วย และต้องการการรักษา อย่างเร่งด่วน
5	RESP_FEE	140	คุณมีความเห็นว่าผู้ป่วยฉุกเฉินควรได้รับการ การประกันค่ารักษาพยาบาลลักษณะใด	1 ผู้ป่วยรับผิดชอบ จ่ายค่ารักษาเอง 2 รัฐเป็นผู้รับผิดชอบ ทั้งหมด 3 ผู้ป่วยรับผิดชอบ ส่วนหนึ่ง รัฐรับ ผิดชอบส่วนหนึ่ง 4 รัฐรับผิดชอบ เฉพาะผู้ยากจน
6	PROT	141	คุณคิดว่ามีความจำเป็นที่จะต้องมีระบบคุ้มครอง ผู้เจ็บป่วยในยามฉุกเฉินหรือไม่	1 จำเป็น 2 ไม่จำเป็น

-ต่อ-

Question No.	Variable Name	Column	Variable Label	Remark
	EXAMP1	142	จะต้องมีบริการรับแจ้งเหตุที่สะดวกรวดเร็ว	0 ไม่ใช่
	EXAMP2	143	ทันเหตุการณ์และประสานงานกันเป็นอย่างดี	1 ใช่
	EXAMP3	144	เจ้าหน้าที่หรือผู้ประสบเหตุในขณะนั้นต้องได้รับโทษหากปฏิเสธการช่วยเหลือผู้ป่วย	
	EXAMP4	145	มีการตอบแทนและคุ้มครองทางกฎหมายแก่ผู้ที่ให้ความช่วยเหลือผู้ป่วยในขณะเกิดเหตุ	
	EXAMP5	146	รพ.ที่อยู่ใกล้ที่สุดจะต้องเข้าไปช่วยเหลือผู้ป่วย	
	EXAMP6	147	ยังจุดเกิดเหตุ	
	EXAMP7	148	ต้องมีมาตรการรับรองความปลอดภัยของผู้ป่วยในระหว่างส่งตัวเข้ารพ.	
	EXAMP8	149	เมื่อผู้ป่วยมาถึงรพ. แห่งใด รพ.แห่งนั้นจะต้องรับผิดชอบช่วยเหลือผู้ป่วยโดยไม่มีข้อแม้	
	EXAMP9	150	หากผู้ป่วยฉุกเฉินตายหรือพิการโดยเหตุอันไม่สมควรจะต้องเอาผิดกับผู้ที่เกี่ยวข้อง	
	EXAMP10	151	รัฐต้องมีการรับประกันช่วยเหลือค่าใช้จ่ายแก่ผู้ป่วยฉุกเฉินรุนแรงทุกกรณี	
	EXAMP11	152	ตั้งคณะกรรมการจากทุกฝ่ายเพื่อดูแลระบบการช่วยเหลือฉุกเฉินในทุกจังหวัด	
			มีตัวแทนประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมดูแลในกระบวนการช่วยเหลือผู้ป่วยฉุกเฉิน	
			มาตรการคุ้มครองอื่น ๆ	
7	SUGGEST1	153-154	ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะข้อที่ 1	จำนวนเต็ม 2 หลัก
	SUGGEST2	155-156	ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะข้อที่ 2	จำนวนเต็ม 2 หลัก
	SUGGEST3	157-158	ข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะข้อที่ 3	จำนวนเต็ม 2 หลัก