

**ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน
ของศูนย์ Emergency เขาค้อ 2 อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์**
**Tourists' Satisfaction Levels with Emergency Medical Services
at Khao Kho Emergency Center 2 Khao Kho District Phetchabun Province**

นายสรเพชร เนตรผา¹

รุ่งฤดี รัตนชัยศิลป์²

วัฒนา อ่อนประทุม³

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของศูนย์Emergencyเขาค้อ2 อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของศูนย์ Emergency เขาค้อ 2 ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรม ด้านการให้บริการ ด้านการให้ข้อมูล และด้านสิ่งแวดล้อม 2) ศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้วิธีการแบบสำรวจ กลุ่มตัวอย่างคือ นักท่องเที่ยวที่เข้ารับบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จำนวน 320 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง(ร้อยละ 63.75) อายุ 30-49 ปี (ร้อยละ 53.75) ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ร้อยละ 46.88) มีรายได้ 20,001-40,000 บาท (ร้อยละ 55.00) ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.51, S.D.=0.49$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านพฤติกรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=4.68, S.D.=0.52$) รองลงมาคือด้านการให้บริการ ($\bar{x}=4.64, S.D.=0.54$) ด้านการให้ข้อมูล ($\bar{x}=4.52, S.D.=0.58$) และด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}=4.18, S.D.=0.71$) ตามลำดับ โดย3ด้านแรกอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก

แนวทางการพัฒนาที่ได้จากการวิจัย ได้แก่ 1.ด้านสิ่งแวดล้อม ปรับปรุงห้องน้ำและแยกชาย-หญิง ขยายพื้นที่บริการและเพิ่มที่จอดรถ 2.ด้านการให้บริการ พิจารณาเปิดบริการ 24 ชั่วโมง พัฒนาระบบคิวอิเล็กทรอนิกส์และเพิ่มแพทย์เฉพาะทาง 3.ด้านการให้ข้อมูล จัดทำข้อมูลหลายภาษา ให้คำแนะนำหลังการรักษาอย่างเป็นระบบ และพัฒนาทักษะภาษาของบุคลากร 4.ด้านบุคลากร จัดอบรม ACLSและพัฒนาความเชี่ยวชาญอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาตามแนวทางที่เสนอจะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินและสนับสนุนนโยบายนักท่องเที่ยวปลอดภัย

คำสำคัญ ความพึงพอใจ นักท่องเที่ยว การแพทย์ฉุกเฉิน ศูนย์Emergencyเขาค้อ2

¹ นักศึกษาลัทธิศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

² อาจารย์ที่ปรึกษา, รองอธิการบดี สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

³ อาจารย์ที่ปรึกษา, อาจารย์พิเศษ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

Abstract

The objectives of this research were 1. to examine the level of tourists' satisfaction with emergency medical services provided by Emergency Center Khao Kho 2, Khao Kho District, Phetchabun Province, in four aspects—behavior, service delivery, information provision, and environment; and 2. to explore guidelines for improving emergency medical services to better respond to tourists' needs. This study employed a quantitative research approach using a survey method. The sample consisted of 320 tourists who received emergency medical services. Data were collected using a structured questionnaire. Descriptive statistics, including percentage, mean, and standard deviation, were used for data analysis.

The results revealed that the majority of respondents were female (63.75%), aged between 30–49 years (53.75%), employed in the civil service or state enterprises (46.88%), and had a monthly income of 20,001–40,000 baht (55.00%). Overall satisfaction with emergency medical services was at the highest level ($\bar{x}=4.51, S.D.=.49$). When classified by aspect, the highest mean score was found in the behavioral aspect ($\bar{x}=4.68, S.D.=0.52$), followed by service delivery ($\bar{x}=4.64, S.D.=0.54$), information provision ($\bar{x}=4.52, S.D.=0.58$), and environmental aspect ($\bar{x}=4.18, S.D.=0.71$), respectively. The first three aspects were rated at the highest level, while the environmental aspect was rated at a high level.

The proposed development guidelines include: (1) environmental improvements, such as renovating restrooms with separate facilities for males and females, expanding service areas, and increasing parking spaces; (2) service delivery enhancements, including extending services to 24-hour operation, developing an electronic queue system, and increasing the number of specialist physicians; (3) information provision improvements, such as offering multilingual information, providing systematic post-treatment guidance, and enhancing personnel language skills; and (4) personnel development through ACLS training and continuous professional skill development. Implementing these development guidelines would enhance the quality of emergency medical services and support the policy of ensuring tourist safety.

Keywords Satisfaction, Tourists, Emergency Medical Services, Emergency Center Khao Kho 2

บทนำ

ในยุคที่การท่องเที่ยวเป็นหนึ่งในกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ความปลอดภัยและความพร้อมด้านบริการสาธารณสุขสำหรับนักท่องเที่ยวจึงกลายเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความเชื่อมั่นและดึงดูดนักท่องเที่ยวให้เดินทางมาท่องเที่ยวในพื้นที่ ตามนโยบายการท่องเที่ยวปลอดภัยของรัฐบาล สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.) ได้ร่วมมือกับองค์การบริหารการพัฒนาพื้นที่พิเศษเพื่อการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน (อพท.) ในการพัฒนาระบบการแพทย์ฉุกเฉินในพื้นที่แหล่งท่องเที่ยว

อำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ เป็นแหล่งท่องเที่ยวยอดนิยมที่มีภูมิประเทศส่วนใหญ่เป็นป่าเขาและเนินเขา มีนักท่องเที่ยวจำนวนมากเดินทางมาท่องเที่ยวตลอดทั้งปี โดยเฉพาะในช่วงฤดูหนาว พร้อมกับการจัดงานคอนเสิร์ตและกิจกรรมต่างๆ ที่ดึงดูดนักท่องเที่ยวเป็นจำนวนมาก ความเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉินจึงมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

โรงพยาบาลเขาค้อจึงได้จัดตั้งศูนย์ Emergency เขาค้อ 2 ขึ้นในตำบลแคมป์สน เพื่อให้บริการผู้ป่วยฉุกเฉินในเขตพื้นที่ตำบลแคมป์สน ตำบลทุ่งสมอ และตำบลเข็กน้อย รวมถึงนักท่องเที่ยวที่มีอาการเจ็บป่วยฉุกเฉิน โดยมีเป้าหมายให้ผู้เจ็บป่วยฉุกเฉินได้รับการรักษาที่รวดเร็วและมีความปลอดภัย เพิ่มอัตราการรอดชีวิต และลดอัตราความพิการซ้ำซ้อน

ศูนย์Emergency เขาค้อ 2 มีจุดเด่นที่การใช้นวัตกรรมระบบการแจ้งเหตุเจ็บป่วยฉุกเฉินระบบพิกัดอัตโนมัติผ่านการสแกน QR code GIS system Khaokho มีนักฉุกเฉินการแพทย์ พยาบาลเวชปฏิบัติฉุกเฉิน และทีม EMS พร้อมออกปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ป่วย ณ จุดเกิดเหตุ มีแพทย์สามารถสั่งการรักษาได้ตั้งแต่จุดเกิดเหตุผ่านระบบ Telemedical Ambulance ผลการจัดตั้งทำให้สามารถออกปฏิบัติการได้ภายใน 5 นาที และถึงจุดเกิดเหตุได้ภายใน 8 นาที ในระยะทาง 10 กิโลเมตร

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินยังมีความจำเป็น เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวได้อย่างแท้จริง สอดคล้องกับนโยบายนักท่องเที่ยวปลอดภัยของประเทศ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของศูนย์Emergency เขาค้อ 2
2. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินเพื่อตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยว

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ใช้กรอบแนวคิดจากทฤษฎีของ Penchansky & Thomas (1981) ซึ่งกล่าวถึงมิติของการเข้าถึงบริการสุขภาพ 5 มิติ ได้แก่

1.ความพร้อมให้บริการ (Availability) - ความสัมพันธ์ระหว่างปริมาณและประเภทของบริการที่มีอยู่กับความ ต้องการของผู้ใช้บริการ

2.การเข้าถึงทางภูมิศาสตร์ (Accessibility) - ความสัมพันธ์ระหว่างที่ตั้งของบริการและที่ตั้งของผู้ป่วย

3.ความเหมาะสมในการจัดบริการ (Accommodation) - การจัดองค์กรและการให้บริการให้สอดคล้องกับ ความ ต้องการของผู้ป่วย

4.ความสามารถในการจ่าย (Affordability) - ความสัมพันธ์ระหว่างราคาของบริการและทรัพยากรทางการเงิน ของผู้ป่วย

5.การยอมรับ (Acceptability) - ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติของผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการที่มีต่อกันและกัน

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ประยุกต์แนวคิดดังกล่าวเป็น 4 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรม ด้านการให้บริการ ด้านการ ให้ข้อมูล และด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ นอกจากนี้ ยังนำแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman และคณะ (1988) มาประยุกต์ใช้ โดยเฉพาะในส่วนของ คุณภาพการบริการ 5 มิติ ได้แก่ ความเชื่อถือได้ การตอบสนอง ความเชื่อมั่น การเอาใจใส่ และความเป็นรูปธรรม ซึ่งสอดคล้องกับการประเมินด้านพฤติกรรมและการให้บริการในการศึกษา

ระเบียบวิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการแบบสำรวจ (Survey Research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ นักท่องเที่ยวที่เข้ารับบริการการแพทย์ฉุกเฉินในศูนย์ Emergency เขาค้อ 2 ในปี พ.ศ. 2567 จำนวน 1,599 คน ข้อมูลสถิตินักท่องเที่ยวที่เข้ารับบริการที่ศูนย์Emergencyเขาค้อ2 ปี พ.ศ.2567

กลุ่มตัวอย่าง คำนวณโดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 320 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน 4 ด้าน ได้แก่

ด้านพฤติกรรม (5 ข้อ) ด้านการให้บริการ (4 ข้อ) ด้านการให้ข้อมูล (4 ข้อ) ด้านสิ่งแวดล้อม (5 ข้อ)

โดยใช้มาตราวัด 5 ระดับตามแนวคิดของ Likert Scale

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด เพื่อสอบถามข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนา

แบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน และทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) โดยมีค่าความเชื่อมั่นสูงกว่า 0.80 ทุกด้าน

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลทั่วไป

ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับระดับความพึงพอใจ

เกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

4.51 - 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

3.51 - 4.50 หมายถึง ระดับมาก

2.51 - 3.50 หมายถึง ระดับปานกลาง

1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับน้อย

1.00 - 1.50 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ เป็นเพศหญิงร้อยละ 63.75 และเพศชายร้อยละ 36.25

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุ 30-49 ปี (ร้อยละ 53.75) รองลงมาคืออายุ 50 ปีขึ้นไป (ร้อยละ 31.25) และต่ำกว่า 30 ปี (ร้อยละ 15.00)

อาชีพ ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมากที่สุด (ร้อยละ 46.88) รองลงมาคือประกอบธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 45.63)

รายได้ ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001-40,000 บาท (ร้อยละ 55.00) รองลงมาคือมากกว่า 40,000 บาท (ร้อยละ 24.06)

2. ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวม

ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของศูนย์ Emergency เขาค้อ 2 โดยภาพรวมอยู่

ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.51, S.D. = 0.49$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

1) ด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.68, S.D. = 0.52$) โดยรายละเอียดเป็นดังนี้

เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และให้ความช่วยเหลือทันทีเมื่อต้องการ

เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยด้วยความเต็มใจ

เจ้าหน้าที่สนใจเอาใจใส่และให้ความช่วยเหลือสม่ำเสมอ

ผู้รับบริการรู้สึกปลอดภัย

2) ด้านการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.64$, S.D.=0.54) โดยมีรายละเอียดดังนี้

เจ้าหน้าที่ดูแลช่วยเหลือในสิ่งที่ยุ่ป่วยไม่สามารถทำได้ด้วยตนเอง

เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและช่วยบรรเทาความเจ็บปวด

เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์

3) ด้านการให้ข้อมูล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.52$, S.D.=0.58) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับสถานที่ การปฏิบัติตน และขั้นตอนการให้บริการ

ได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาคและให้เกียรติ

ได้รับการอธิบายเกี่ยวกับโรคและการรักษา

มีโอกาสแสดงความรู้สึกและความคิดเห็น

4) ด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.18$, S.D.=0.71) ซึ่งเป็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

การติดป้ายประกาศหรือแจ้งข้อมูลมีความชัดเจน

ห้องตรวจมีความมิดชิด สะอาด และมีอุปกรณ์พร้อมใช้

อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม

สถานที่มีความสะอาดและอากาศถ่ายเท

สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ

3. แนวทางการพัฒนา

จากการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะแบบปลายเปิด พบว่านักท่องเที่ยวนำข้อเสนอแนะทั้งหมด 320 ข้อ แบ่งออกเป็น:

ด้านพฤติกรรม (11.25%)

ข้อเสนอแนะเชิงบวก: ทำดีแล้ว มีความจริงใจ ยิ้มแย้ม พูดจาดี

ข้อเสนอแนะเชิงพัฒนา: บางท่านควรพูดให้ฟังเสียงมากขึ้น ควรให้สนใจผู้รับบริการทุกคนอย่างทั่วถึง

ด้านการให้บริการ (20.31%)

ควรเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง

ควรมีระบบ Smart Queue หรือคิวอิเล็กทรอนิกส์

ระบบคิวควรใช้งานง่ายเพื่อให้ทุกวัยเข้าใจ

ควรมีแพทย์เฉพาะทางทางการแพทย์ฉุกเฉินประจำศูนย์

ด้านการให้ข้อมูล (17.81%)

ควรให้คำแนะนำหลังการรักษาทุกเคสอย่างเป็นระบบ

ควรมีข้อมูลและบริการเป็นภาษาอังกฤษและภาษาอื่นๆ

ควรเพิ่มแผ่นพับให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ

บุคลากรควรพัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศ

ด้านสิ่งแวดล้อม (24.38%)

ห้องน้ำควรสะอาดและแยกชาย-หญิงอย่างชัดเจน

ควรขยายพื้นที่ให้บริการ

ควรแบ่งโซนพื้นที่อย่างชัดเจน (คัดกรอง ตรวจวินิจฉัย รักษาทั่วไป)

ห้องทำแผลและฉีดยาไม่เพียงพอ

ด้านอื่นๆ (26.25%)

ที่จอดรถไม่เพียงพอ

จุดเจาะเลือดไม่เพียงพอ

ควรให้เจ้าหน้าที่ ER อบรม ACLS ทุกคน

ควรมีเครื่อง CT และแพทย์เฉพาะทาง

ควรเพิ่มจำนวนบุคลากร

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจโดยภาพรวม

ผลการศึกษาพบว่านักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.51$) แสดงให้เห็นว่าศูนย์ Emergencyเขาค้อ2 สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้เนื่องจากศูนย์ฯได้จัดตั้งขึ้นเพื่อรองรับนักท่องเที่ยวโดยเฉพาะ มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมทั้งความรู้ความสามารถทางการแพทย์และทักษะการบริการ มีเครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์ครบครัน

ผลการศึกษาสอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman และคณะ (1988) ที่เน้นความสำคัญของคุณภาพการให้บริการใน 5 มิติ และแนวคิด Patient-Centered Care ที่เน้นการมีส่วนร่วมของผู้ป่วยในกระบวนการรักษา นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของวิทยา สุขสมบูรณ์ และคณะ (2566) ที่พบว่าปัจจัยด้านบุคลากรและการประสานงานมีผลต่อความพึงพอใจมากที่สุด

2. ความพึงพอใจรายด้าน

ด้านพฤติกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=4.68$) และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำที่สุด (S.D.=0.52) แสดงว่าเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพอ่อนโยน และเคารพในสิทธิของผู้ป่วยอย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้เนื่องจากการคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสม มีการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับ Lovelock และ Wirtz (2011) ที่เน้นว่าพนักงานผู้ให้บริการมีอิทธิพลโดยตรงต่อความพึงพอใจของลูกค้า

ด้านการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.64$) โดยมีความรวดเร็ว ครบครันของเครื่องมือ และสะดวกในการเข้าถึง สอดคล้องกับงานวิจัยของสมหญิง เรืองสุข และ ธนพล อิทธิพร (2565) ที่พบว่าการเข้าถึงบริการและความรวดเร็วในการรักษาเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของนักท่องเที่ยว

ด้านการให้ข้อมูล มีค่าเฉลี่ยสูง ($\bar{x}=4.52$) แสดงว่าเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับการสื่อสาร มีการอธิบายชัดเจน และเปิดโอกาสให้ผู้ป่วยแสดงความคิดเห็น สอดคล้องกับแนวคิด Patient-Centered Care และงานวิจัยของพิมพ์ใจ สุวรรณรัตน์ และคณะ (2563) ที่เสนอรูปแบบการให้บริการที่คำนึงถึงความแตกต่างทางวัฒนธรรมและภาษา

ด้านสิ่งแวดล้อม เป็นด้านเดียวที่ค่าเฉลี่ยไม่ถึงระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.18$) และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานสูงที่สุด (S.D. = 0.71) แสดงว่าผู้รับบริการมีความเห็นที่แตกต่างกันมากเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทางกายภาพ โดยเฉพาะสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ ($\bar{x}=3.98$) ทั้งนี้เนื่องจากข้อจำกัดด้านพื้นที่และงบประมาณ รวมทั้งจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้นในฤดูท่องเที่ยว

3. แนวทางการพัฒนา

จากข้อเสนอแนะของนักท่องเที่ยว พบว่าด้านสิ่งแวดล้อมและด้านอื่นๆ มีข้อเสนอแนะมากที่สุด (รวม 50.63%) ขณะที่ด้านพฤติกรรมมีน้อยที่สุด (11.25%) และส่วนใหญ่เป็นคำชมเชย สะท้อนให้เห็นว่าการพัฒนาควรให้ความสำคัญกับโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ควบคู่กับการรักษามาตรฐานการให้บริการที่มีอยู่ ข้อเสนอแนะที่โดดเด่น เช่น การเปิดบริการ 24 ชั่วโมง การพัฒนาระบบคิวอิเล็กทรอนิกส์ การให้ข้อมูลหลายภาษา และการแยกห้องน้ำชาย-หญิง สอดคล้องกับแนวคิดการพัฒนาระบบการแพทย์ฉุกเฉินในแหล่งท่องเที่ยวที่เน้นความสะดวก การเข้าถึง และความเหมาะสมกับผู้ใช้บริการที่หลากหลาย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและการปฏิบัติ

จากผลการศึกษา สามารถนำเสนอแนวทางการพัฒนาการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของศูนย์ Emergency เขาค้อ 2 ได้ดังนี้

1. การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมและโครงสร้างพื้นฐาน

ปรับปรุงและขยายห้องน้ำ จัดแยกชาย-หญิงอย่างชัดเจน

ขยายพื้นที่ห้องทำแผลและห้องฉีดยา

เพิ่มพื้นที่จอดรถและจัดทำป้ายบอกทางที่ชัดเจน

จัดแบ่งโซนห้องฉุกเฉินอย่างเป็นระบบ (จุดคัดกรอง โซนผู้ป่วยวิกฤต โซนรักษาทั่วไป)

2. การพัฒนาระบบการให้บริการ

พัฒนาระบบ Smart Queue เพื่อลดระยะเวลารอคอย

ศึกษาความเป็นไปได้ในการเปิดบริการ 24 ชั่วโมง หรือขยายเวลาบริการในช่วงฤดูท่องเที่ยว

เพิ่มจุดเจาะเลือดและอุปกรณ์ตรวจวินิจฉัย

พัฒนาระบบ Triage ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. การพัฒนาบุคลากร

จัดอบรมหลักสูตร ACLS ให้เจ้าหน้าที่ห้องฉุกเฉินทุกคน
ประสานงานเพื่อจัดหาแพทย์เฉพาะทางทางการแพทย์ฉุกเฉินมาให้บริการ
อบรมทักษะการสื่อสารและการบริการอย่างต่อเนื่อง
พัฒนาทักษะภาษาต่างประเทศให้แก่บุคลากร โดยเฉพาะภาษาอังกฤษและภาษาจีน

4. การพัฒนาระบบการให้ข้อมูล

จัดทำระบบให้คำแนะนำผู้ป่วยหลังรักษาอย่างเป็นมาตรฐาน
จัดทำป้ายและข้อมูลเป็นภาษาไทย อังกฤษ และจีน
จัดทำเอกสารแผ่นพับให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ
พัฒนาแอปพลิเคชันหรือ QR Code สำหรับให้ข้อมูลการบริการ

5. การติดตามและประเมินผล

สำรวจความพึงพอใจอย่างสม่ำเสมออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
จัดช่องทางรับข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนที่หลากหลาย
จัดทำรายงานผลการพัฒนาเพื่อเสนอผู้บริหารและเผยแพร่ให้ผู้รับบริการทราบ

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

- 1.ศึกษากลุ่มเฉพาะ เช่น นักท่องเที่ยวต่างชาติ ผู้สูงอายุ เพื่อเข้าใจความต้องการที่แตกต่างและพัฒนาบริการให้เหมาะสม
- 2.เปรียบเทียบศูนย์ฉุกเฉิน ระหว่างศูนย์EMERGENCYเขาค้อ2 กับศูนย์ฉุกเฉินอื่นในพื้นที่ท่องเที่ยว เพื่อเรียนรู้ Best Practices
3. วิจัยเชิงปฏิบัติการ เพื่อติดตามผลการนำข้อเสนอแนะไปใช้จริงและประเมินผลกระทบ
- 4.ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพล โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน เช่น การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ การวิเคราะห์การถดถอย เพื่อทำนายความพึงพอใจ
- 5.ศึกษาในเชิงคุณภาพ เช่น สัมภาษณ์เชิงลึก สทนากลุ่ม เพื่อเข้าใจประสบการณ์อย่างลึกซึ้ง
- 6.ศึกษาความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ญาติผู้ป่วย บุคลากร เจ้าหน้าที่กู้ชีพ เพื่อพัฒนาระบบอย่างเป็นองค์รวม
- 7.ศึกษาด้านทุนและประสิทธิภาพเพื่อทราบผลตอบแทนจากการลงทุนและจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม
- 8.ศึกษาผลกระทบต่อการท่องเที่ยว เพื่อแสดงความสำคัญของบริการสุขภาพต่อการดึงดูดนักท่องเที่ยวและการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น

สรุป

การศึกษาความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของศูนย์Emergencyเขาค้อ2 พบว่า นักท่องเที่ยวมีความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.51$) โดยด้านพฤติกรรมของบุคลากรมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x}=4.68$) รองลงมาคือด้านการให้บริการ ($\bar{x}=4.64$) ด้านการให้ข้อมูล ($\bar{x}=4.52$) และด้านสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}=4.18$) ตามลำดับ

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าศูนย์Emergencyเขาค้อ2มีคุณภาพการให้บริการที่อยู่ในระดับดีมาก โดยเฉพาะด้านพฤติกรรมของบุคลากรและคุณภาพการให้บริการทางการแพทย์ ซึ่งสะท้อนถึงความมุ่งมั่นและความเป็นมืออาชีพของทีมงาน อย่างไรก็ตาม ยังมีโอกาสในการพัฒนาปรับปรุง โดยเฉพาะด้านสิ่งแวดล้อมและโครงสร้างพื้นฐานรวมถึงการพัฒนาระบบการให้ข้อมูลและการสื่อสารให้ตอบสนองความต้องการของนักท่องเที่ยวที่หลากหลายมากขึ้น

การนำข้อเสนอแนะจากการศึกษานี้ไปปรับใช้จะช่วยยกระดับคุณภาพการให้บริการให้สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น และสร้างความมั่นใจให้กับนักท่องเที่ยวที่มาเยือนพื้นที่เขาค้อ ซึ่งจะส่งผลดีต่อการพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืนในระยะยาว นอกจากนี้ ยังเป็นการยกระดับมาตรฐานการบริการสุขภาพในพื้นที่ท่องเที่ยว สร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวทุกกลุ่มและเสริมสร้างศักยภาพการแข่งขันของพื้นที่เขาค้อในฐานะแหล่งท่องเที่ยวที่มีระบบดูแลสุขภาพที่มีคุณภาพและพร้อมรองรับนักท่องเที่ยวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การพัฒนาระบบการแพทย์ฉุกเฉินในแหล่งท่องเที่ยวไม่เพียงแต่ช่วยเพิ่มความปลอดภัยให้กับนักท่องเที่ยวเท่านั้น แต่ยังเป็นการสร้าง ความมั่นใจและส่งเสริมภาพลักษณ์ของแหล่งท่องเที่ยว ซึ่งจะส่งผลต่อการตัดสินใจเลือกแหล่งท่องเที่ยวของนักท่องเที่ยว และนำไปสู่การพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นอย่างยั่งยืนในที่สุด

เอกสารอ้างอิง

กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา. (2568). สถิตินักท่องเที่ยวภายในประเทศปี 2567.

<https://www.mots.go.th/news/category>.

พิมพ์ใจ สุวรรณรัตน์, สมชาย ใจดี, และ วิไล รักงาม. (2563). การพัฒนาระบบการแพทย์ฉุกเฉิน
สำหรับนักท่องเที่ยวในจังหวัดชลบุรี. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิทยา สุขสมบูรณ์, สมชาย ใจดี, และ สมศรี รักงาม. (2566). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่อระบบ
บริการการแพทย์ฉุกเฉินในอุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ ไม่ได้ตีพิมพ์).
มหาวิทยาลัยมหิดล.

สมหญิง เรืองสุข, และ ธนพล อิทธิพร. (2565). ประสิทธิภาพของการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินใน
แหล่งท่องเที่ยวจังหวัดกระบี่. สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ. (2565). รายงานสถานการณ์ระบบการแพทย์ฉุกเฉินไทย ปี 2565. นนทบุรี:
สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ.

อุดมศักดิ์ ตั้งชัยสุริยา และคณะ. (2562). รูปแบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในแหล่งท่องเที่ยวพื้นที่
ภูเขา: กรณีศึกษาแหล่งท่องเที่ยวอำเภอเขาค้อ จังหวัดเพชรบูรณ์ (โครงการวิจัยสถาบันการแพทย์
ฉุกเฉินแห่งชาติ). มหาวิทยาลัยนเรศวร.

Penchansky, R. & Thomas, J.W. (1981) The concept of access: Definition and
relationships to consumer satisfaction. Medical Care, 19, 127-140.

Taro Yamane. (1973). Statistics: an introductory analysis. New York: New York: Harper & Row

World Health Organization (WHO). (2008). Emergency medical services systems in
the European Union: Report of an assessment project co-ordinated by the World
Health Organization. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe.