

ความพร้อมในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร และความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ต่องานการให้บริการของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครในอำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี

The Readiness to Provide Emergency Medical Service of First Responders and the Client's  
Satisfaction on the Services of First Responders in Leamsing District, Chanthaburi

อัมพร ธรรมลิขิต, พย.บ. \*

สุภาพรณ สุชาโร, พย.บ. \*

มัทธนา เหมชะญาติ, Ph.D (Nursing) \*\*

บทคัดย่อ

ระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินเป็นการให้บริการรักษาพยาบาลผู้เจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุโดยเจ้าหน้าที่อาสาสมัครที่ผ่านการอบรมจากหน่วยงานที่ได้มาตรฐาน การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพร้อมในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการการแพทย์ฉุกเฉินในอำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่คณะผู้วิจัยสร้างขึ้น ประกอบด้วย แบบประเมินความรู้ของเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร แบบประเมินความสามารถและทักษะในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น แบบสอบถามความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการให้บริการ และแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นแบบประเมินของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี ดำเนินการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่อาสาสมัครจำนวน 58 คนทั้ง 7 ตำบลของอำเภอแหลมสิงห์ และเจ้าหน้าที่กู้ชีพของมูลนิธิสว่างกตัญญูจำนวน 20 คน ในอำเภอแหลมสิงห์ และผู้มารับบริการในระบบการแพทย์ฉุกเฉินในเขตอำเภอแหลมสิงห์ จำนวน 106 คน ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม ถึง 31 กรกฎาคม 2553 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่าเจ้าหน้าที่อาสาสมัครมีความรู้ในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินอยู่ในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ 46.20 ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 46.20 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.60 มีความสามารถและทักษะในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 12.80 ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 48.70 ระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 34.60 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 3.90 สำหรับความพร้อมของสิ่งสนับสนุนในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่าเจ้าหน้าที่อาสาสมัครมีความเห็นว่ามีแต่ไม่เพียงพอส่วนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานการให้บริการของเจ้าหน้าที่อาสาสมัคร พบว่าโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก ( $X = 3.54, SD = .36$ ) เมื่อจำแนกตามระดับ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากคิดเป็นร้อยละ 56.13 ระดับดี คิดเป็นร้อยละ 43.57 และระดับพอใช้ คิดเป็นร้อยละ .30

จากผลการวิจัยครั้งนี้สรุปได้ว่าเจ้าหน้าที่อาสาสมัครส่วนใหญ่มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีถึงดีมาก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีถึงดีมากเช่นกัน แต่อย่างไรก็ตาม ยังมีเจ้าหน้าที่บางส่วนมีความรู้ ความสามารถในระดับน้อย และยังขาดสิ่งสนับสนุนในการปฏิบัติงานเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงควรควรเสริมสร้างความรู้และทักษะการปฏิบัติงานในส่วนที่ขาด เพื่อพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่อาสาสมัครทุกคน และเพิ่มเติมสิ่งสนับสนุนให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อไป

คำสำคัญ : งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน เจ้าหน้าที่อาสาสมัคร ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

\* พยาบาลวิชาชีพชำนาญการ โรงพยาบาลแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี

\*\* พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ ภาควิชาพื้นฐานการพยาบาลและบริหารวิชาชีพ วิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี