



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัด.....องค์การบริหารส่วนตำบลโบายะ (โทร) ๐๗๓ - ๕๓๐๗๑๑.....

ที่ นธ ๗๘๐๐๑/.....วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๘.....

เรื่อง.....รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการเรียกใช้บริการงานการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๘  
เรียน นายองค์การบริหารส่วนตำบลโบายะ

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลโบายะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ให้ได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยจากการบาดเจ็บส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด โดยให้บริการในพื้นที่เขตตำบลโบายะและพื้นที่ใกล้เคียง และได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลโบายะ โดยได้สำรวจจากจำนวนของผู้มารับบริการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - เดือนกันยายน ๒๕๖๘ จำนวน ๑๕๑ คน การจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลโบายะ แบ่งเป็น ๕ ด้าน ดังนี้

๑. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ
  ๒. ด้านความสุภาพในการให้บริการของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน
  ๓. ด้านความตั้งใจในการให้บริการ
  ๔. ด้านความสะดวกในการติดต่อประสานงาน/หมายเลขโทรศัพท์
  ๕. ด้านระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
- โดยสรุป ดังนี้

๑. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โดยเฉพาะการให้บริการทางรถฉุกเฉินช่วยเพิ่มความสะดวกให้เป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินส่วนหนึ่งไม่มีรถที่จะนำผู้ป่วยหรือผู้ประสบเหตุไปยังสถานพยาบาลได้ การเดินทางโดยรวมรถกู้ชีพสามารถมาถึงพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและเจ้าหน้าที่มีความชำนาญเป็นอย่างดี อีกทั้งความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือ ก็มีครบถ้วนและสามารถให้การช่วยเหลือในเวลาฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้ได้รับบาดเจ็บหรือผู้รับบริการจากอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยฉุกเฉิน อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งส่วนมากผู้บาดเจ็บหรือผู้รับบริการที่ประสบเหตุถึงแก่ชีวิต แจ้งว่าจำนวนรถที่ให้บริการไม่เพียงพอ และการเดินทางถึงที่หมายล่าช้า (การเดินทางเกิน ๑๐ นาที) ส่งผลให้ผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือผู้รับบริการที่เจ็บป่วยฉุกเฉินเสียชีวิต

๒. ด้านความสุภาพในการให้บริการของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความสุภาพในการให้บริการของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน มีความเป็นกันเอง แต่บางครั้งผู้รับบริการส่วนหนึ่งก็เห็นว่าผู้ให้บริการใช้ถ้อยคำไม่สุภาพในการพูดจา มีกิริยาบางอย่างไม่เหมาะสมหรือแสดงความไม่พอใจออกมา

๓. ด้านความตั้งใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความตั้งใจในการให้บริการของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ ส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด เพื่อลดความรุนแรงของการบาดเจ็บและอาการป่วยที่อาจส่งผลถึงชีวิตได้

๔. ด้านความสะดวกในการติดต่อประสานงาน/หมายเลขโทรศัพท์ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ โดย ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเบอร์ที่ใช้ติดต่อ (๑๖๖๙) สามารถจำได้โดยง่าย ในการให้

แนะนำและคำปรึกษาช่วยเหลือเบื้องต้น โดยมากเห็นว่าการบริการมีความเหมาะสม แต่มีผู้ให้บริการบางส่วนก็ไม่สามารถให้คำแนะนำที่ต้องการได้เพียงพอ บางครั้งการให้บริการบางท่านรับโทรศัพท์ซ้ำหรือมีข้อซักถามมากเกินไป ซึ่งส่งผลต่อความกังวลในสถานการณ์ของผู้รับบริการ

๕. ด้านระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าผู้ให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุมีความพึงพอใจดีแต่ยังมีส่วนหนึ่งที่ไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างเพียงพอ สามารถให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่เหมาะสมได้ มีการจัดลำดับความสำคัญในการให้ความช่วยเหลือก่อนหลัง รวมไปถึงการให้ความรู้ในการตอบคำถามที่สงสัยได้ โดยเสนอควรให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างทั่วถึง รวมไปถึงการจัดทำสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม สรุปผลโดยรวมการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘ ซึ่งมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานของงานการแพทย์ฉุกเฉินเป็นอย่างดี โดยได้แสดงความคิดเห็นว่าการบริการการแพทย์ฉุกเฉินมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเวลาฉุกเฉินที่ต้องการความช่วยเหลือจากผู้มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางอย่างเร่งด่วน รวมไปถึงผู้ประสบเหตุที่ต้องการความช่วยเหลือหรือในเวลาฉุกเฉินตลอดจนผู้รับบริการที่อยู่ในสถานที่ห่างไกลและไม่สามารถเดินทางไปยังโรงพยาบาลเองได้ การดำเนินการให้การช่วยเหลือทำได้ดี แต่ในบางครั้งการเดินทางให้การช่วยเหลือเป็นไปอย่างล่าช้า ทำให้ไม่สามารถช่วยเหลือผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ ได้อย่างทันท่วงที่เป็นเหตุให้เสียชีวิต โดยเสนอว่าควรให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างทั่วถึง รวมไปถึงการจัดทำสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

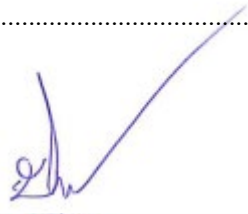
จึงขอรายงานผลให้นายกองการการบริหารส่วนตำบลอุบะบายะทราบ ตามรายละเอียดแนบท้ายนี้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

( ลงชื่อ ).....  ผู้รายงาน


( นายอิรอน กะเต็ง )  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นหัวหน้าส่วน.....  
.....

( ลงชื่อ )..... 

( นายประสาทร ปานชาติรี )  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลุโบะบายะ.....  
.....

( ลงชื่อ ) ..... 

( นางอาอีเสาะ มือเส้าะ )  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุโบะบายะ.....  
.....

( ลงชื่อ ) ..... 

( นายอาหามะบาสอรี ดือระะ )  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุโบะบายะ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ  
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจในการเรียกใช้บริการงานการแพทย์ฉุกเฉิน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๘

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา ได้ดำเนินโครงการงานบริการการการแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อรับ-ส่ง ช่วยเหลือผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ ส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด ลดอัตราการเสียชีวิต บาดเจ็บ และทุพพลภาพ แก่ประชาชนผู้ประสบสาธารณภัยในพื้นที่ ถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยตามมาตรฐาน ลดความรุนแรงของการบาดเจ็บและอาการป่วยที่อาจส่งผลถึงชีวิตได้ และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเผชิญเหตุ ช่วยเหลือผู้ป่วย ผู้ได้รับอุบัติเหตุบาดเจ็บหรือผู้ประสบภัยต่างๆได้อย่างรวดเร็วปลอดภัย ถูกต้องตามหลักวิชาการ นั้น

ในการนี้ งานการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้ประชาชนในตำบลบุษบายะหรือผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด จึงประกาศผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๘

(นายอาหามะบาสอริ ดือระ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ



การประเมินความพึงพอใจในการเรียกใช้บริการงานการแพทย์ฉุกเฉิน  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลโปะบายะ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๘  
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ – เดือนกันยายน ๒๕๖๘)

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	มากที่สุด	๙๖
๒. ด้านความสุภาพในการให้บริการของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน	มากที่สุด	๙๙
๓. ด้านความตั้งใจในการให้บริการ	มากที่สุด	๙๙
๔. ด้านความสะดวกในการติดต่อประสานงาน/หมายเลขโทรศัพท์	มากที่สุด	๑๐๐
๕. ด้านระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	มากที่สุด	๙๘
รวม	มากที่สุด	๙๘

\*หมายเหตุ\*

- |                              |         |                        |               |
|------------------------------|---------|------------------------|---------------|
| - ระดับความพึงพอใจมากที่สุด  | หมายถึง | มีคะแนนเฉลี่ยที่ร้อยละ | ๘๕.๐๐ ขึ้นไป  |
| - ระดับความพึงพอใจมาก        | หมายถึง | มีคะแนนเฉลี่ยที่ร้อยละ | ๗๐.๐๐ – ๘๔.๙๙ |
| - ระดับความพึงพอใจปานกลาง    | หมายถึง | มีคะแนนเฉลี่ยที่ร้อยละ | ๖๐.๐๐ – ๖๙.๙๙ |
| - ระดับความพึงพอใจน้อย       | หมายถึง | มีคะแนนเฉลี่ยที่ร้อยละ | ๕๐.๐๑ – ๕๙.๙๙ |
| - ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด | หมายถึง | มีคะแนนเฉลี่ยที่ร้อยละ | ต่ำกว่า ๕๐.๐๐ |



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ.....สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลอุโบะบายะ (โทร) ๐๗๓ - ๕๓๐๗๑๑.....

ที่ นธ ๗๘๐๐๑/.....วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๘.....

เรื่อง.....รายงานผลการปฏิบัติงานในการให้บริการงานการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๘.....

เรียน.....นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุโบะบายะ.....

### ๑. เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลอุโบะบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณสุขเพื่อให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลอุโบะบายะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ให้ได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยจากการบาดเจ็บส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด โดยให้บริการในพื้นที่เขตตำบลอุโบะบายะและพื้นที่ใกล้เคียง และได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลอุโบะบายะ โดยได้สำรวจจากจำนวนของผู้มารับบริการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๗ - เดือนกันยายน ๒๕๖๘ จำนวน ๑๕๑ คน จากการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลอุโบะบายะ แบ่งเป็น ๕ ด้าน โดยสรุปได้ ดังนี้

๑. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๖
๒. ด้านความสุภาพในการให้บริการของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙
๓. ด้านความตั้งใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๙
๔. ด้านความสะดวกในการติดต่อประสานงาน/หมายเลขโทรศัพท์ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
๕. ด้านระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘
๖. สรุปผลโดยรวมการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลอุโบะบายะ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘

### ๒. ข้อเท็จจริง

อย่างไรก็ตาม จากการสำรวจผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลอุโบะบายะ ซึ่งมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานของงานการแพทย์ฉุกเฉินเป็นอย่างดี โดยได้แสดงความคิดเห็นว่าการบริการการแพทย์ฉุกเฉินมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเวลาฉุกเฉินที่ต้องการความช่วยเหลือจากผู้มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางอย่างเร่งด่วน รวมไปถึงผู้ประสบเหตุที่ต้องการความช่วยเหลือหรือในเวลาฉุกเฉิน ตลอดจนผู้รับบริการที่อยู่ในสถานที่ที่ห่างไกลและไม่สามารถเดินทางไปโรงพยาบาลเองได้ การดำเนินการให้การช่วยเหลือทำได้ดี แต่ในบางครั้งการเดินทางให้การช่วยเหลือเป็นไปอย่างล่าช้า ทำให้ไม่สามารถช่วยเหลือผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ ได้อย่างทันท่วงที่เป็นเหตุให้เสียชีวิต การให้บริการของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉินมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ มีความสุภาพแต่บางครั้งผู้รับบริการส่วนหนึ่งก็เห็นว่าผู้ให้บริการใช้ถ้อยคำไม่สุภาพในการพูดจา มีกิริยาบางอย่างไม่เหมาะสมหรือแสดงความไม่พอใจออกมา ส่วนการแนะนำและให้คำปรึกษาช่วยเหลือเบื้องต้น โดยมากเห็นว่าการบริการมีความเหมาะสม แต่มีผู้ให้บริการบางส่วนก็ไม่สามารถให้คำแนะนำที่ต้องการได้เพียงพอ บางครั้งการให้บริการบางท่านรับโทรศัพท์ช้าหรือมีข้อซักถามมากเกินไป ซึ่งส่งผลต่อความกังวลในสถานการณ์ของผู้รับบริการ โดยเสนอว่าควรให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างทั่วถึง รวมไปถึงการจัดทำสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

### ๓. ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ

เพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะตามโครงการดำเนินงานและบริหารจัดการการแพทย์ฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุะบายะ เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ให้ได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยจากการบาดเจ็บส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุดในพื้นที่เขตตำบลบุะบายะและพื้นที่ใกล้เคียง เห็นควรแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและปรับปรุงแก้ไขปัญหา เพื่อให้การดำเนินโครงการดำเนินงานและบริหารจัดการการแพทย์ฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลบุะบายะ สมตามความมุ่งหมายของทางราชการและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ต่อไป

จึงขอรายงานผลให้นายกองการบริหารส่วนตำบลบุะบายะทราบ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

( ลงชื่อ )..... ..... ผู้รายงาน

( นายอิมรอน กะเต็ง )  
นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

ความเห็นหัวหน้าส่วน.....  
.....

( ลงชื่อ )..... 

( นายประสาทร ปานชาตรี )  
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุะบายะ.....  
.....

( ลงชื่อ )..... 

( นางอาอีเสาะ มือเส้าะ )  
ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองการบริหารส่วนตำบลบุะบายะ.....  
.....

( ลงชื่อ )..... 

( นายอาหามะบาสอริ ดือระะ )  
นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุะบายะ

# โครงการการให้บริการการการแพทย์ฉุกเฉิน (โครงการต่อเนื่อง)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568

(ให้บริการรับ - ส่งผู้ป่วยอุบัติเหตุ เจ็บป่วยฉุกเฉินฯ)

