



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะบายะ (โทร) ๐๗๓ - ๕๓๐๗๑๑
ที่ นธ ๗๘๐๐๑/ วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการเรียกใช้บริการงานการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะบายะ

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะบายะ อำเภอฝาง จังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะบายะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ให้ได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยจากการบาดเจ็บส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด โดยให้บริการในพื้นที่เขตตำบลลู่โบะบายะและพื้นที่ใกล้เคียง และได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะบายะ โดยได้สำรวจจากจำนวนของผู้มารับบริการตั้งแต่เดือนกันยายน ๒๕๖๓ - เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ จำนวน ๙๕ คน การจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะบายะ แบ่งเป็น ๕ ด้าน ดังนี้

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

๑. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โดยเฉพาะการให้บริการทางรถฉุกเฉินช่วยเพิ่มความสะดวกให้เป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินส่วนหนึ่งไม่มีรถที่จะนำผู้ป่วยหรือผู้ประสบเหตุไปยังสถานพยาบาลได้ การเดินทางโดยมากรถกู้ชีพสามารถมาถึงพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและเจ้าหน้าที่มีความชำนาญการเป็นอย่างดี อีกทั้งอุปกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือก็มีครบถ้วนและสามารถให้การช่วยเหลือในเวลาฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที อย่างไรก็ตาม ผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งโดยมากจะเป็นกลุ่มที่ผู้ประสบเหตุถึงแก่ชีวิต แจ้งว่าจำนวนรถและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ และการเดินทางถึงที่หมายล่าช้า (การเดินทางเกิน ๑๐ นาที) อาจส่งผลให้ผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินเสียชีวิต

๒. ด้านความสุภาพในการให้บริการของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความสุภาพในการให้บริการของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน มีความเป็นกันเอง แต่บางครั้งผู้รับบริการส่วนหนึ่งก็เห็นว่าผู้ให้บริการใช้ถ้อยคำไม่สุภาพในการพูดจา มีกิริยาบางอย่างไม่เหมาะสมหรือแสดงความไม่พอใจออกมา

๓. ด้านความตั้งใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความตั้งใจในการให้บริการของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ ส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด เพื่อลดความรุนแรงของการบาดเจ็บและอาการป่วยที่อาจส่งผลถึงชีวิตได้

๔. ด้านความสะดวกในการติดต่อประสานงาน/หมายเลขโทรศัพท์ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๓ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเบอร์ที่ใช้ติดต่อ (๑๖๖๙) สามารถจำได้โดยง่าย ในการให้คำแนะนำและคำปรึกษาช่วยเหลือเบื้องต้น โดยมากเป็นการบริการมีความเหมาะสม แต่มีผู้ให้บริการบางส่วนก็ไม่สามารถให้คำแนะนำที่ต้องการได้เพียงพอ บางครั้งการให้บริการบางท่านรับโทรศัพท์ช้าหรือมีข้อซักถามมากเกินไป ซึ่งส่งผลต่อความกังวลในสถานการณ์ของผู้รับบริการ

๕. ด้านระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าผู้ให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุมีความพึงพอใจดีแต่ยังมีส่วนหนึ่งไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างเพียงพอ สามารถให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่เหมาะสมได้ มีการจัดลำดับความสำคัญในการให้ความช่วยเหลือก่อนหลัง รวมไปถึงการให้ความรู้ในการตอบคำถามที่สงสัยได้ โดยเสนอควรให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หรือการประชาสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างทั่วถึง รวมไปถึงการจัดทำสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม สรุปผลโดยรวมการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินองค์การบริหารส่วนตำบลบุบบายะ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓ ซึ่งมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานของงานการแพทย์ฉุกเฉินเป็นอย่างดี โดยได้แสดงความคิดเห็นว่าการบริการการแพทย์ฉุกเฉินมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเวลาฉุกเฉินที่ต้องการความช่วยเหลือจากผู้มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางอย่างเร่งด่วน รวมไปถึงผู้ประสบเหตุที่ต้องการความช่วยเหลือหรือในเวลาฉุกเฉินตลอดจนผู้รับบริการที่อยู่ในสถานที่ที่ห่างไกลและไม่สามารถเดินทางไปยังโรงพยาบาลเองได้ การดำเนินการให้การช่วยเหลือทำได้ดี แต่ในบางครั้งการเดินทางให้การช่วยเหลือเป็นไปอย่างล่าช้า ทำให้ไม่สามารถช่วยเหลือผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ ได้อย่างทันท่วงที่เป็นเหตุให้เสียชีวิต โดยเสนอควรให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หรือการประชาสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างทั่วถึง รวมไปถึงการจัดทำสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

จึงขอรายงานผลให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลบุบบายะทราบ ตามรายละเอียดแนบท้ายนี้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) ผู้รายงาน

(นายประสาทร ปานชาตรี)

นิติกร

ความเห็นหัวหน้าส่วน.....

(ลงชื่อ)

(นายนิแม สาคอ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลบุบบายะ.....

(ลงชื่อ)

(นางอาอีเสาะ มือเสาะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุบบายะ.....

(ลงชื่อ)

(นายอาหามะบาซอร์ ดือเระ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุบบายะ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจในการเรียกใช้บริการงานการแพทย์ฉุกเฉิน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ อำเภอฝาง จังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินโครงการงานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อรับ-ส่ง ช่วยเหลือผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ ส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด ลดอัตราการเสียชีวิต บาดเจ็บ และทุพพลภาพ แก่ประชาชนผู้ประสบสาธารณภัยในพื้นที่ ถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยตามมาตรฐาน ลดความรุนแรงของการบาดเจ็บและอาการป่วยที่อาจส่งผลถึงชีวิตได้ และเพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในการเผชิญเหตุ ช่วยเหลือผู้ป่วย ผู้ได้รับอุบัติเหตุบาดเจ็บหรือผู้ประสบภัยต่างๆ ได้อย่างรวดเร็วปลอดภัย ถูกต้องตามหลักวิชาการ นั้น

ในการนี้ งานการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและให้ประชาชนในตำบลได้รับประโยชน์สูงสุด จึงประกาศผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๔

(นายอาหามะบาสฮารี ดือระ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ



การประเมินความพึงพอใจในการเรียกใช้บริการงานการแพทย์ฉุกเฉิน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลิ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๔
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ – เดือนกันยายน ๒๕๖๔)

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	มากที่สุด	๙๒
๒. ด้านความสุภาพในการให้บริการของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน	มากที่สุด	๙๑
๓. ด้านความตั้งใจในการให้บริการ	มากที่สุด	๙๕
๔. ด้านความสะดวกในการติดต่อประสานงาน/หมายเลขโทรศัพท์	มากที่สุด	๙๓
๕. ด้านระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	มากที่สุด	๙๖
รวม	มากที่สุด	๙๓

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 |