



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ (โทร) ๐๗๓ - ๕๓๐๗๑๑

ที่ นธ ๗๘๐๐๑/ วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการเรียกใช้บริการงานการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ให้ได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยจากการบาดเจ็บส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด โดยให้บริการในพื้นที่เขตตำบลบุษบายะและพื้นที่ใกล้เคียง และได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ โดยได้สำรวจจากจำนวนของผู้มารับบริการตั้งแต่เดือนกันยายน ๒๕๖๒ - เดือนตุลาคม ๒๕๖๓ จำนวน ๑๓๔ คน การจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลบุษบายะ แบ่งเป็น ๕ ด้าน ดังนี้

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

๑. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โดยเฉพาะการให้บริการทางรถฉุกเฉินช่วยเหลือเพิ่มความสะดวกให้เป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินส่วนหนึ่งไม่มีรถที่จะนำผู้ป่วยหรือผู้ประสบเหตุไปยังสถานพยาบาลได้ การเดินทางโดยรวมรถกู้ชีพสามารถมาถึงพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและเจ้าหน้าที่มีความชำนาญเป็นอย่างดี อีกทั้งความพร้อมของอุปกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือ ก็มีครบถ้วนและสามารถให้การช่วยเหลือในเวลาฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที อย่างไรก็ตาม ยังมีผู้ได้รับบาดเจ็บหรือผู้รับบริการจากอุบัติเหตุหรือการเจ็บป่วยฉุกเฉิน อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งส่วนมากผู้บาดเจ็บหรือผู้รับบริการที่ประสบเหตุถึงแก่ชีวิต แจ้งว่าจำนวนรถที่ให้บริการไม่เพียงพอ และการเดินทางถึงที่หมายล่าช้า (การเดินทางเกิน ๑๐ นาที) ส่งผลให้ผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือผู้รับบริการที่เจ็บป่วยฉุกเฉินเสียชีวิต

๒. ด้านความสุภาพในการให้บริการของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความสุภาพในการให้บริการของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน มีความเป็นกันเอง แต่บางครั้งผู้รับบริการส่วนหนึ่งก็เห็นว่าผู้ให้บริการใช้ถ้อยคำไม่สุภาพในการพูดจา มีกิริยาบางอย่างไม่เหมาะสมหรือแสดงความไม่พอใจออกมา

๓. ด้านความตั้งใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความตั้งใจในการให้บริการของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้ผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ ส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด เพื่อลดความรุนแรงของการบาดเจ็บและอาการป่วยที่อาจส่งผลถึงชีวิตได้

๔. ด้านความสะดวกในการติดต่อประสานงาน/หมายเลขโทรศัพท์ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒ โดย ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเบอร์ที่ใช้ติดต่อ (๑๖๖๙) สามารถจำได้โดยง่าย ในการให้

แนะนำและคำปรึกษาช่วยเหลือเบื้องต้น โดยมากเห็นว่าการบริการมีความเหมาะสม แต่มีผู้ให้บริการบางส่วนก็ไม่สามารถให้คำแนะนำที่ต้องการได้เพียงพอ บางครั้งการให้บริการบางท่านรับโทรศัพท์ช้าหรือมีข้อซักถามมากเกินไป ซึ่งส่งผลกระทบต่อความกังวลในสถานการณ์ของผู้รับบริการ

๕. ด้านระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าผู้ให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุมีความพึงพอใจแต่ยังมีส่วนหนึ่งที่ไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างเพียงพอ สามารถให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่เหมาะสมได้ มีการจัดลำดับความสำคัญในการให้ความช่วยเหลือก่อนหลัง รวมไปถึงการให้ความรู้ ในการตอบคำถามที่สงสัยได้ โดยเสนอควรให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างทั่วถึง รวมไปถึงการจัดทำสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม สรุปผลโดยรวมการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒ ซึ่งมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานของงานการแพทย์ฉุกเฉินเป็นอย่างดี โดยได้แสดงความคิดเห็นว่าการบริการการแพทย์ฉุกเฉินมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเวลาฉุกเฉินที่ต้องการความช่วยเหลือจากผู้มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางอย่างเร่งด่วน รวมไปถึงผู้ประสบเหตุที่ต้องการความช่วยเหลือหรือในเวลาฉุกเฉินตลอดจนผู้รับบริการที่อยู่ในสถานที่ห่างไกลและไม่สามารถเดินทางไปยังโรงพยาบาลเองได้ การดำเนินการให้การช่วยเหลือทำได้ดี แต่ในบางครั้งการเดินทางให้การช่วยเหลือเป็นไปอย่างล่าช้า ทำให้ไม่สามารถช่วยเหลือผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ ได้อย่างทันท่วงที่เป็นเหตุให้เสียชีวิต โดยเสนอว่าควรให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างทั่วถึง รวมไปถึงการจัดทำสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

จึงขอรายงานผลให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะทราบ ตามรายละเอียดแนบท้ายนี้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นายประสาทร ปานชาติรี)

นิติกร

ความเห็นหัวหน้าส่วน.....

(ลงชื่อ).....

(นายนิมแม สาคอ)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ.....



(ลงชื่อ)

(นางไอ้เสาะ มือเส้าะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะบายะ.....

.....



(ลงชื่อ)

(นายอาหามะบาสยรี ดือเระ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลูโบะบายะ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจในการเรียกใช้บริการงานการแพทย์ฉุกเฉิน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓

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 เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้ประชาชนในตำบลอุบะบายะหรือผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด จึงประกาศผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๑ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายอำหามะบาสอริ คือระ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ



การประเมินความพึงพอใจในการเรียกใช้บริการงานการแพทย์ฉุกเฉิน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลือไชยภูมิ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๓
(กันยายน ๒๕๖๒ – เดือนตุลาคม ๒๕๖๓)

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	มากที่สุด	๙๑
๒. ด้านความสุภาพในการให้บริการของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน	มากที่สุด	๙๐
๓. ด้านความตั้งใจในการให้บริการ	มากที่สุด	๙๒
๔. ด้านความสะดวกในการติดต่อประสานงาน/หมายเลขโทรศัพท์	มากที่สุด	๙๒
๕. ด้านระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	มากที่สุด	๙๔
รวม	มากที่สุด	๙๒

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 |