



บันทึกข้อความ

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

ที่ นธ ๗๘๐๐๑/.....วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕.....

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการเรียกใช้บริการงานการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะบายะ

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะบายะ อำเภอฝาง จังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะบายะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ให้ได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยจากการบาดเจ็บส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด โดยให้บริการในพื้นที่เขตตำบลลู่โบะบายะและพื้นที่ใกล้เคียง และได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลลู่โบะบายะ โดยได้สำรวจจากจำนวนของผู้มารับบริการตั้งแต่เดือนกันยายน ๒๕๖๔ - เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๗๒ 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 ๙๐ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โดยเฉพาะการให้บริการทางรถฉุกเฉินช่วยเพิ่มความสะดวกให้เป็นอย่างมาก เนื่องจากผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินส่วนหนึ่งไม่มีรถที่จะนำผู้ป่วยหรือผู้ประสบเหตุไปยังสถานพยาบาลได้ การเดินทางโดยรถกู้ชีพสามารถมาถึงพื้นที่ได้อย่างรวดเร็วและเจ้าหน้าที่มีความชำนาญการเป็นอย่างดี อีกทั้งอุปกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือก็มีครบถ้วนและสามารถให้การช่วยเหลือในเวลาฉุกเฉินได้อย่างทันท่วงที อย่างไรก็ตาม ผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน อีกกลุ่มหนึ่ง ซึ่งโดยมากจะเป็นกลุ่มที่ผู้ประสบเหตุถึงแก่ชีวิต แจ้งว่าจำนวนรถและเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีไม่เพียงพอ และการเดินทางถึงที่หมายล่าช้า (การเดินทางเกิน ๑๐ นาที) อาจส่งผลให้ผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉินเสียชีวิต

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 ๘๘ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเบอร์ที่ใช้ติดต่อ (๑๖๖๙) สามารถจำได้โดยง่าย ในการให้คำแนะนำและคำปรึกษาช่วยเหลือเบื้องต้น โดยมากเป็นการบริการมีความเหมาะสม แต่มีผู้ให้บริการบางส่วนก็ไม่สามารถให้คำแนะนำที่ต้องการได้เพียงพอ บางครั้งการให้บริการบางท่านรับโทรศัพท์ช้าหรือมีข้อซักถามมากเกินไป ซึ่งส่งผลต่อความกังวลในสถานการณ์ของผู้รับบริการ

๕. ด้านระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔ โดยผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าผู้ให้บริการ ณ จุดเกิดเหตุมีความพึงพอใจดีแต่ยังมีส่วนหนึ่งไม่สามารถให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการได้อย่างเพียงพอ สามารถให้การปฐมพยาบาลเบื้องต้นที่เหมาะสมได้ มีการจัดลำดับความสำคัญในการให้ความช่วยเหลือก่อนหลัง รวมไปถึงการให้ความรู้ในการตอบคำถามที่สงสัยได้ โดยเสนอควรให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หรือการประชาสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างทั่วถึง รวมไปถึงการจัดทำสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

อย่างไรก็ตาม สรุปผลโดยรวมการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑ ซึ่งมีความพึงพอใจกับการปฏิบัติงานของงานการแพทย์ฉุกเฉินเป็นอย่างดี โดยได้แสดงความคิดเห็นว่าการบริการการแพทย์ฉุกเฉินมีความสำคัญอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในเวลาฉุกเฉินที่ต้องการความช่วยเหลือจากผู้มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางอย่างเร่งด่วน รวมไปถึงผู้ประสบเหตุที่ต้องการความช่วยเหลือหรือในเวลากลางคืนตลอดจนผู้รับบริการที่อยู่ในสถานที่ที่ห่างไกลและไม่สามารถเดินทางไปยังโรงพยาบาลเองได้ การดำเนินการให้การช่วยเหลือทำได้ดี แต่ในบางครั้งการเดินทางให้การช่วยเหลือเป็นไปอย่างล่าช้า ทำให้ไม่สามารถช่วยเหลือผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ ได้อย่างทันท่วงทีเป็นเหตุให้เสียชีวิต โดยเสนอควรให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร หรือการประชาสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างทั่วถึง รวมไปถึงการจัดทำสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

จึงขอรายงานผลให้นายกององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะทราบ ตามรายละเอียดแนบท้ายนี้ต่อไป

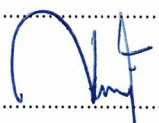
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....  ผู้รายงาน

(นายประสาทร ปานชาตรี)

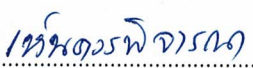
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าส่วน.....

(ลงชื่อ)..... 

(นายนิเม สาคอ)

หัวหน้าสำนักปลัด

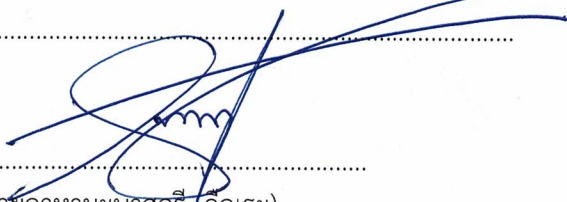
ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ..... 

(ลงชื่อ)..... 

(นางอาอีเสาะ มือเสาะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ.....

(ลงชื่อ)..... 

(นายอาหามะบาสอรี ดือระ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ



ประกาศองค์การบริหารส่วนตำบลลุโบะบายะ
เรื่อง การประเมินความพึงพอใจในการเรียกใช้บริการงานการแพทย์ฉุกเฉิน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุโบะบายะ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕

ตามที่ องค์การบริหารส่วนตำบลลุโบะบายะ 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 องค์การบริหารส่วนตำบลลุโบะบายะ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลลุโบะบายะ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและให้ประชาชนในตำบลได้รับประโยชน์สูงสุด จึงประกาศผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลลุโบะบายะ รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

(นายอาหามะปาสอรี ดือระ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุโบะบายะ



การประเมินความพึงพอใจในการเรียกใช้บริการงานการแพทย์ฉุกเฉิน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบึงมะลิ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๕
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๔ – เดือนกันยายน ๒๕๖๕)

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑.ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	มากที่สุด	๙๐
๒. ด้านความสุภาพในการให้บริการของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน	มากที่สุด	๙๐
๓. ด้านความตั้งใจในการให้บริการ	มากที่สุด	๙๒
๔. ด้านความสะดวกในการติดต่อประสานงาน/หมายเลขโทรศัพท์	มากที่สุด	๘๙
๕. ด้านระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	มากที่สุด	๙๕
รวม	มากที่สุด	๙๑

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 องค์การบริหารส่วนตำบลลือไชย (โทร) ๐๗๓ - ๕๓๐๗๑๑

ที่ นธ. ๗๘๐๐๑/ วันที่ ๓ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการปฏิบัติงานในการให้บริการงานการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลือไชย

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลลือไชย อำเภอฝาง จังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลลือไชย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ให้ได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยจากการบาดเจ็บส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด โดยให้บริการในพื้นที่เขตตำบลลือไชยและพื้นที่ใกล้เคียง และได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลลือไชย โดยได้สำรวจจากจำนวนของผู้มารับบริการตั้งแต่เดือนกันยายน ๒๕๖๔ - เดือนตุลาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑๓๔ คน จากการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลลือไชย แบ่งเป็น ๕ ด้าน โดยสรุปได้ ดังนี้

๑. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐
๒. ด้านความสุภาพในการให้บริการของผู้ปฏิบัติการฉุกเฉิน ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐
๓. ด้านความตั้งใจในการให้บริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๒
๔. ด้านความสะดวกในการติดต่อประสานงาน/หมายเลขโทรศัพท์ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๙
๕. ด้านระบบการให้บริการที่มีความถูกต้องแม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๔
๖. สรุปผลโดยรวมการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลลือไชย ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๑

๒. ข้อเท็จจริง

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

๓. ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ

เพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะตามโครงการดำเนินงานและบริหารจัดการการแพทย์ฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโบายะ เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ให้ได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยจากการบาดเจ็บส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด ในพื้นที่เขตตำบลโบายะและพื้นที่ใกล้เคียง เห็นควรแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและปรับปรุงแก้ไขปัญหา เพื่อให้การดำเนินโครงการดำเนินงานและบริหารจัดการการแพทย์ฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลโบายะสมตามความมุ่งหมายของทางราชการและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ต่อไป

จึงขอรายงานผลให้นายกองการบริหารส่วนตำบลโบายะทราบ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ) ผู้รายงาน

(นายประสาทร ปานชาตรี)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าส่วน.....

(ลงชื่อ)

(นายนิเม สาโค)

หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโบายะ.....

(ลงชื่อ)

(นางอาอีเสาะ มือเสาะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลโบายะ.....

(ลงชื่อ)

(นายอาหามะบาสอรี เตอระ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโบายะ