



บันทึกข้อความ

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

ที่.....นธ.๗๘๐๐๑/.....วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗.....

เรื่อง.....รายงานผลการประเมินความพึงพอใจในการเรียกใช้บริการงานการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗
เรียน.....นายกองค์การบริหารส่วนตำบลโนะบายะ.....

ตามที่ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโนะบายะ อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลโนะบายะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ให้ได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยจากการบาดเจ็บส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด โดยให้บริการในพื้นที่เขตตำบลโนะบายะและพื้นที่ใกล้เคียง และได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลโนะบายะ โดยได้สำรวจจากจำนวนของผู้มารับบริการตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – เดือนกันยายน ๒๕๖๗ จำนวน ๑๑๕ คน การจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลโนะบายะ 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 บางครั้งการให้บริการบางท่านรับโทรศัพท์ช้าหรือมีข้อซักถามมากเกินไป 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 รวมไปถึงผู้ประสบเหตุที่ต้องการความช่วยเหลือหรือในเวลาฉุกเฉินตลอดจนผู้รับบริการที่อยู่ในสถานที่ที่ห่างไกลและไม่สามารถเดินทางไปยังโรงพยาบาลเองได้ การดำเนินการให้การช่วยเหลือทำได้ดี แต่ในบางครั้งการเดินทางให้การช่วยเหลือเป็นไปอย่างล่าช้า ทำให้ไม่สามารถช่วยเหลือผู้ได้รับบาดเจ็บจากอุบัติเหตุหรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ ได้อย่างทันท่วงที่เป็นเหตุให้เสียชีวิต โดยเสนอว่าควรให้มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารหรือการประชาสัมพันธ์ให้เป็นไปอย่างทั่วถึง รวมไปถึงการจัดทำสติ๊กเกอร์ประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น

จึงขอรายงานผลให้นายกองการบริหารส่วนตำบลอุบะบายะทราบ ตามรายละเอียดแนบท้ายนี้ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(ลงชื่อ).....ผู้รายงาน

(นายประสาทร ปานชาตรี)
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าส่วน.....
.....



(ลงชื่อ).....

(นายนิเม สาคอ)
หัวหน้าสำนักปลัด

ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลลุโบะบายะ.....

.....

(ลงชื่อ)

(นางอาอีเสาะ มือเส้าะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุโบะบายะ.....

.....

(ลงชื่อ)

(นายอาหะมาบาสอรี ดือระ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุโบะบายะ



ประกาศของ

ลุ่มพะบายะ

เรื่อง การประเมินความพึงพอใจในการเรียกใช้บริการงานการแพทย์ฉุกเฉิน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มพะบายะ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗

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

ในการนี้ งานการแพทย์ฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มพะบายะ ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มพะบายะ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้ประชาชนในตำบลลุ่มพะบายะหรือผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด จึงประกาศผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มพะบายะ รายละเอียดแนบท้ายประกาศนี้

จึงประกาศให้ทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๒ เดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายอาหามะบาสอรี ดือระ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มพะบายะ



การประเมินความพึงพอใจในการเรียกใช้บริการงานการแพทย์ฉุกเฉิน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลูกโปะบายะ ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗
(เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – เดือนกันยายน ๒๕๖๗)

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.....สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ (โทร) ๐๗๓-๕๓๐๗๑๑.....

ที่ นธ ๗๘๐๐๑/..... วันที่ ๒ ตุลาคม ๒๕๖๗.....

เรื่อง.....รายงานผลการปฏิบัติงานในการให้บริการงานการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๗.....

เรียน.....นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ.....

๑. เรื่องเดิม

ตามที่ สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ อำเภอฝาง จังหวัดนราธิวาส ได้ดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อให้บริการการแพทย์ฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ให้ได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยจากการบาดเจ็บส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด โดยให้บริการในพื้นที่เขตตำบลอุบะบายะและพื้นที่ใกล้เคียง และได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ โดยได้สำรวจจากจำนวนของผู้มารับบริการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม ๒๕๖๖ – เดือนกันยายน ๒๕๖๗ จำนวน ๑๑๕ คน จากการจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ 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. สรุปผลโดยรวมการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน องค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๘

๒. ข้อเท็จจริง

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

๓. ข้อคิดเห็น/เสนอแนะ

เพื่อให้การจัดทำบริการสาธารณะตามโครงการดำเนินงานและบริหารจัดการการแพทย์ฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ เพื่อช่วยเหลือผู้ที่ประสบอุบัติเหตุ หรือเจ็บป่วยฉุกเฉิน ให้ได้รับการช่วยเหลืออย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยจากการบาดเจ็บส่งต่อไปรักษาที่โรงพยาบาลที่ใกล้ที่สุด ในพื้นที่เขตตำบลอุบะบายะและพื้นที่ใกล้เคียง เห็นควรแจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบและปรับปรุงแก้ไขปัญหา เพื่อให้การดำเนินโครงการดำเนินงานและบริหารจัดการการแพทย์ฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ สมตามความมุ่งหมายของทางราชการและเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ต่อไป

จึงขอรายงานผลให้นายกองการบริหารส่วนตำบลอุบะบายะทราบ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ)  ผู้รายงาน

(นายประสาทร ปานชาตรี)

หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ความเห็นหัวหน้าส่วน.....

(ลงชื่อ) 

(นายนิม สาค)

หัวหน้าสำนักปลัด

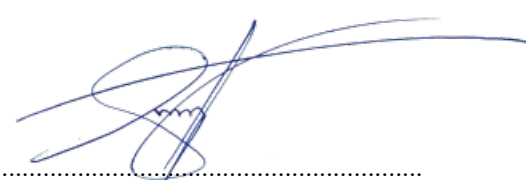
ความเห็นปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ.....

(ลงชื่อ) 

(นางอาอีเสาะ มือเสาะ)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล

ความเห็นนายกองการบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ.....

(ลงชื่อ) 

(นายอาหามะบาสอริ ดือระ)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลอุบะบายะ

โครงการการให้บริการการการแพทย์ฉุกเฉิน (โครงการต่อเนื่อง)

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

(ให้บริการรับ – ส่งผู้ป่วยอุบัติเหตุ เจ็บป่วยฉุกเฉินฯ)

