



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง

ที่ นม ๙๓๔๐๑/-

วันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจโครงการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำเดือน
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔

เรียน นายกององค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง

ด้วยงานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง ได้สำรวจความพึงพอใจของ
ผู้เข้าร่วมโครงการบริการการแพทย์ฉุกเฉินฯ (ประจำเดือน กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔) โดยสุ่มเก็บแบบสอบถาม
ผู้เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน ๒๐ ราย ผลการประเมินความพึงพอใจ ปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางกุสุมา บุญเฮ้า)

นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ

ความเห็นของหัวหน้าส่วนราชการ.....*-เห็นชอบถึงขอทบทวนอีก๗๙*

(นางสาวจิราพร มั่นกระโทก)

หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง

ความเห็นของปลัด อบต.

ความเห็นของผู้บริหารท้องถิ่น

() เห็นชอบ

() ไม่เห็นชอบ เพราะ.....

(นายสุพร วงศ์ฉัตรรัตน์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง

(นายมนตรี กรกิ่ง)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง

รับทราบ

.....งานป้องกันฯ (นายพัฒนศักดิ์ ราชู)

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ
โครงการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วย EMS) องค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง
(งวดปีงบประมาณ พ.ศ.2564 ประจำปีเดือน กุมภาพันธ์ 2564)

ด้วยงานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด ได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในการดำเนินโครงการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยEMS) องค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง ประจำปีเดือน กุมภาพันธ์ 2564 เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานต่อไป โดยมีวิธีการและขั้นตอนในการประเมินผล ดังนี้

ขั้นตอนการประเมินผล

โครงการบริการด้านการแพทย์ฉุกเฉินฯ งานบริหารงานทั่วไป สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง ได้รับมอบหมายให้ติดตามประเมินผลจากการดำเนินโครงการดังกล่าว จึงดำเนินการกำหนดเนื้อหาการประเมิน ดังนี้

1. ขอบเขตการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเกี่ยวกับโครงการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน มีขอบเขตการประเมิน คือ

1.1 **ขอบเขตด้านเนื้อหา** ประเมินผลด้านความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาโครงการในเดือนต่อไป

1.2 **ขอบเขตด้านประชากร** ประชาชนผู้รับบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง ในช่วงเดือนนั้น ๆ

1.3 **ขอบเขตด้านพื้นที่** จัดเก็บข้อมูล ประชาชนผู้รับบริการฯ

2. แหล่งข้อมูล

แหล่งข้อมูลที่ใช้ในการประเมินผลโครงการในครั้งนี้ได้ทำการศึกษามาจาก 1 แหล่ง คือ

2.1 **ข้อมูลปฐมภูมิ** เป็นการใช้เครื่องมือในรูปแบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้ดำเนินการทดสอบแบบสอบถามให้กับผู้เข้ารับบริการฯ

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ ผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉินฯ ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉินฯ โดยการสุ่มตัวอย่าง

4. เครื่องมือในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้มี 1 ประเภท ได้แก่

4.1 **แบบสอบถามประเมินผลด้านความพึงพอใจในการดำเนินงานโครงการฯ** โดยการสุ่มตัวอย่างและทดสอบแบบสอบถามแก่ผู้ให้บริการฯ

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้จัดทำเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสำรวจ ตามขั้นตอนดังนี้

5.1 **ดำเนินการออกแบบสอบถามและเก็บข้อมูลตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเพื่อประกอบการประมวลผลข้อมูลและรายงานต่อไป**

6. การประมวลผลข้อมูล

การประมวลผลสำหรับการประเมินผล แบบสอบถามความพึงพอใจฯ ของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉินฯ สำหรับคำถามปลายปิดใช้เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ของทุกตัวแปร แล้วคำนวณค่าร้อยละ และสรุปผลการประมวลระดับความคิดเห็น

7. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้ข้อมูลตามที่ต้องการแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ตามขั้นตอนต่อไปนี้

7.1 วิเคราะห์ข้อมูลด้านประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯแล้วหาค่าร้อยละ แต่ละรายการ แล้วนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางและการบรรยาย

7.2 หาค่าร้อยละเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉินฯแบบสอบถามประเมินข้อมูลจาก ด้านความรู้ วัสดุ อุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์แบบสอบถาม ด้านการแพทย์ฉุกเฉินฯ เกี่ยวกับความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วัสดุ อุปกรณ์ ของรถกู้ชีพฯ จากการประมวลผลแบบสอบถาม โครงการฯ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

แบบสอบถามประเมินผลโครงการโครงการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วย EMS) องค์การบริหารส่วนตำบลภูหลวง (ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2564)

ตอนที่ 1 แบบสอบถามประเมินผลด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ด้านข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

		จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	17	85.0
	หญิง	3	15.0
อายุ	ต่ำกว่า 15 ปี	1	5.0
	16-25 ปี	2	10.0
	26-35 ปี	2	10.0
	36-45 ปี	-	-
	46-55 ปี	6	30.0
	มากกว่า 55 ปี	9	45.0

อภิปรายผล

ผู้เข้ารับบริการการแพทย์ฉุกเฉินฯ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2564 ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย และมีอายุมากกว่า 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.0

ตอนที่ 2 แบบสอบถามประเมินผลด้านความรู้ของเจ้าหน้าที่ฯ วัสดุ อุปกรณ์

ตารางที่ 2 ด้านความพึงพอใจของการรับบริการการแพทย์ฉุกเฉินฯ

ประเด็นวัดความพอใจ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน รวดเร็ว	-	20/100.0	-	-	-
2. หน่วยงานได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	-	20/100.0	-	-	-
3. มีระบบการบริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	-	20/100.0	-	-	-
4. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์	-	20/100.0	-	-	-
5. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาที่นัดหมาย แต่งกายสะอาดเรียบร้อย	-	19/95.0	1/5.0	-	-
6. เครื่องมือ อุปกรณ์ และเวชภัณฑ์ มีคุณภาพ เพียงพอต่อการใช้งานทุกครั้ง	-	20/100.0	-	-	-
7. มีการจัดเตรียมรถกู้ชีพฯ ให้พร้อมใช้ในการบริการตลอด 24 ชั่วโมง	-	20/100.0	-	-	-

อภิปรายผล

ผู้เข้ารับบริการการแพทย์ฉุกเฉินฯ ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2564 มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับ มาก จำนวน 6 หัวข้อ คิดเป็นร้อยละ 100.0 ดังนี้

1. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน รวดเร็ว
2. หน่วยงานได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการให้บริการให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน
3. มีระบบการบริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ
4. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์
5. เครื่องมือ อุปกรณ์ และเวชภัณฑ์ มีคุณภาพ เพียงพอต่อการใช้งานทุกครั้ง
6. มีการจัดเตรียมรถกู้ชีพฯ ให้พร้อมใช้ในการบริการตลอด 24 ชั่วโมง

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

(ไม่มี)

หมายเหตุ : การคำนวณค่าร้อยละของความพึงพอใจ (ใช้ส่วนที่ 2 มาคำนวณ)

สูตร

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = (B \times 100) / A$$

โดย

- A คือ คะแนนเต็มจากแบบสอบถาม คำนวณได้จาก
ค่าของระดับคะแนนที่มากที่สุด คูณด้วย จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามส่วนที่ 2 คูณด้วย
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
- B คือ คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด

คำนวณจาก

- A ค่าของระดับคะแนนที่มากที่สุด = 5
จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถามส่วนที่ 2 = 7 ข้อ
จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม = 20 คน
- B คะแนนรวมจริงที่ได้จากแบบสอบถามจากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 559 คะแนน

แทนค่า

$$(559 \times 100) / (5 \times 7 \times 20) = 79.86$$

$$\text{ร้อยละของความพึงพอใจ} = 79.86$$