

รายงานผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ประจำปี  
งบประมาณ พ.ศ. 2562

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (n= 244)

| ข้อมูลทั่วไป        |                          | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|--------------------------|-------|--------|
| เพศ                 | ชาย                      | 112   | 45.90  |
|                     | หญิง                     | 132   | 54.10  |
| อายุ (ปี)           | 20-30 ปี                 | 35    | 14.34  |
|                     | 31-40 ปี                 | 17    | 6.97   |
|                     | 41-50 ปี                 | 52    | 21.31  |
|                     | 51-60 ปี                 | 68    | 27.87  |
|                     | 61 ปีขึ้นไป              | 72    | 29.51  |
| ระดับการศึกษาสูงสุด | ไม่ได้เรียนหนังสือ       | 0     | 0      |
|                     | ประถมศึกษา               | 163   | 66.80  |
|                     | มัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย | 33    | 13.52  |
|                     | ปวช./ปวส.                | 16    | 6.56   |
|                     | ปริญญาตรี                | 3     | 1.23   |
|                     | สูงกว่าปริญญาตรี         | 2     | 0.82   |
|                     | อื่นๆ ไม่ระบุ            | 27    | 11.07  |
| อาชีพผู้ใช้บริการ   | เกษตรกร                  | 104   | 42.62  |
|                     | ค้าขาย                   | 38    | 15.58  |
|                     | รับจ้างทั่วไป            | 63    | 25.82  |
|                     | รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ    | 0     | 0      |
|                     | อื่นๆ ไม่ระบุ            | 39    | 15.98  |

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการ การแพทย์ฉุกเฉิน จำนวนและร้อยละข้อมูล  
ทั่วไป พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนมากเป็นเพศหญิง จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 54.10 และ  
เป็นเพศชาย 112 คน คิดเป็นร้อยละ 45.90 ส่วนมากอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ  
29.51 รองลงมาอายุ 51-60 ปี จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 27.87 ระดับการศึกษาส่วนมาก  
จบประถมศึกษา จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 66.80 รองลงมาจบมัธยมศึกษาตอนต้น/ตอนปลาย  
จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 13.52

#### ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ การแพทย์ฉุกเฉิน

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โดยรวมอยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางถึงพึงพอใจมาก  
โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดที่จุดบริการของชุดปฏิบัติการฉุกเฉิน (รถบริการการแพทย์ฉุกเฉิน) ในด้านผลของการ  
ให้บริการที่สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บตรงตามสภาพการเจ็บป่วย ร้อยละ 92.40 และมีความพึง  
พอใจในระดับที่น้อยที่สุดที่จุดบริการรับแจ้งเหตุ (ศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ) 1669 ด้านความรวดเร็วในการรับ  
แจ้งเหตุเพื่อขอความช่วยเหลือ ร้อยละ 81.84 โดยความพึงพอใจของการเข้ารับบริการทั้งสองรูปแบบได้มีการ  
แบ่งเป็นด้านต่างๆ ทั้งหมด 8 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน

| ระดับความพึงพอใจ                                                              | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ร้อยละ |
|-------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|--------|
| <b>จุดบริการของชุดปฏิบัติการฉุกเฉิน (รถกู้ชีพ)</b>                            |           |      |        |
| ความสะดวกที่ให้บริการจากชุดปฏิบัติการ-การแพทย์ฉุกเฉิน                         | 4.50      | 0.17 | 89.97  |
| ความรวดเร็วของชุดปฏิบัติการ การแพทย์ฉุกเฉินในการมาถึงที่เกิดเหตุ              | 4.40      | 0.83 | 87.93  |
| การประสานบริการของบริการการแพทย์ฉุกเฉิน                                       | 4.45      | 0.79 | 88.95  |
| ขั้นตอนการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน                                            | 4.33      | 0.68 | 86.56  |
| อภัยาคัย การพูดจาของผู้ให้บริการ                                              | 4.47      | 0.61 | 89.31  |
| การได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาช่วยเหลือเบื้องต้น                                | 4.38      | 0.63 | 87.53  |
| ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการ                          | 4.48      | 0.68 | 89.62  |
| ผลของการให้บริการที่สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บตรงตามสภาพการเจ็บป่วย | 4.62      | 0.58 | 92.40  |
| <b>ความพึงพอใจภาพรวม ร้อยละ 89.03</b>                                         |           |      |        |
| <b>ความพึงพอใจ ณ จุดบริการรับแจ้งเหตุ (ศูนย์รับแจ้งเหตุ และส่งการ) 1669</b>   |           |      |        |
| ความสะดวกที่ได้รับการแจ้งเหตุเพื่อขอความช่วยเหลือ                             | 4.25      | 0.73 | 85.09  |
| ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุเพื่อขอความช่วยเหลือ                               | 4.09      | 0.79 | 81.84  |
| การประสานบริการของบริการการ                                                   | 4.09      | 0.83 | 81.89  |
| ขั้นตอนการให้บริการ                                                           | 4.17      | 0.74 | 83.31  |
| อภัยาคัย การพูดจาของผู้ให้บริการ                                              | 4.38      | 0.71 | 87.66  |
| การได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาช่วยเหลือเบื้องต้น                                | 4.26      | 0.74 | 85.20  |
| ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการ                          | 4.22      | 0.70 | 84.46  |
| ผลของการให้บริการที่สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บตรงตามสภาพการเจ็บป่วย | 4.41      | 0.64 | 88.29  |
| <b>ความพึงพอใจภาพรวม ร้อยละ 84.72</b>                                         |           |      |        |
| <b>สรุปร้อยละของผลรวมความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 2 กลุ่ม = 86.87</b>                |           |      |        |

#### ความพึงพอใจ ณ จุดบริการของชุดปฏิบัติการฉุกเฉิน (รถกู้ชีพ)

จากตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ณ รถกู้ชีพ มีผู้ประเมินทั้งสิ้น 244 คน ค่าความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 89.03 ผลของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของชุดปฏิบัติการฉุกเฉิน (รถกู้ชีพ) แบ่งเป็นทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ (1) ความสะดวกที่ให้บริการจากชุดปฏิบัติการ - การแพทย์ฉุกเฉิน (2) ความรวดเร็วของชุดปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉินในการมาถึงที่เกิดเหตุ (3) การประสานบริการของบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (4) ขั้นตอนการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน (5) อภัยาคัย การพูดจาของผู้ให้บริการ (6) การได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาช่วยเหลือเบื้องต้น (7) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการ (8) ผลของการให้บริการที่สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บตรงตามสภาพการเจ็บป่วย โดยด้านที่คะแนนสูงที่สุดคือด้านผลของการให้บริการที่สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บตรงตามสภาพการเจ็บป่วย โดยมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 92.40 และด้านที่คะแนนน้อยที่สุดคือด้านขั้นตอนการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน โดยมีค่าความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.56

**ความพึงพอใจ ณ จุดบริการรับแจ้งเหตุ (ศูนย์รับแจ้งเหตุ และสั่งการ) 1669**

จากตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ณ จุดรับแจ้งเหตุ (ศูนย์รับแจ้งเหตุ และสั่งการ) 1669 มีผู้ประเมินทั้งสิ้น 244 คน ค่าความพึงพอใจเฉลี่ยอยู่ที่ 84.72 ผลของความพึงพอใจของผู้ใช้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน ณ จุดรับแจ้งเหตุ (ศูนย์รับแจ้งเหตุ และสั่งการ) 1669 แบ่งเป็นทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ (1) ความสะดวกที่ได้รับการแจ้งเหตุเพื่อขอความช่วยเหลือ (2) ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุเพื่อขอความช่วยเหลือ (3) การประสานบริการของบริการการ (4) ขั้นตอนการให้บริการ (5) อธิบาย การพูดจาของผู้ให้บริการ (6) การได้รับคำแนะนำ และคำปรึกษาช่วยเหลือเบื้องต้น (7) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับเพียงพอต่อการตัดสินใจใช้บริการ (8) ผลของการให้บริการที่สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บตรงตามสภาพการเจ็บป่วย โดยโดด้านที่คะแนนสูงที่สุดคือด้านผลของการให้บริการที่สามารถช่วยเหลือผู้ป่วยหรือผู้บาดเจ็บตรงตามสภาพการเจ็บป่วย โดยเป็นการให้คำแนะนำในการดูแลผู้ป่วยหรือผู้ประสบเหตุเบื้องต้นผ่านทางโทรศัพท์ โดยมีค่าความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 88.29 และด้านที่คะแนนน้อยที่สุด มี 2 ด้าน คือด้าน ความรวดเร็วในการรับแจ้งเหตุเพื่อขอความช่วยเหลือ โดยมีค่าความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 81.84