



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ที่ สน ๗๖๒๐๑/๗๖๕

วันที่ ๒๗ เดือนกันยายน พ.ศ. ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง/ญาติหรือผู้ดูแล)

ต่อการดำเนินงานของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน

จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรียน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ตามที่องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ได้แต่งตั้งผู้ผ่านการฝึกอบรมโครงการอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น เพื่อดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงเพื่อเป็นอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น ตามคำสั่งที่ ๑๑/๒๕๖๕ เพื่อปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายตามแผนการดูแลรายบุคคล(Care Plan) โดยดูแลกิจวัตรประจำวัน การดูแลสุขภาพขั้นพื้นฐาน การดูแลสิ่งแวดล้อมและการประสานงาน ให้คำแนะนำด้านสุขภาพเบื้องต้นกับผู้ป่วย และครอบครัว จำนวน ๒๐ วันต่อเดือนและมีชั่วโมงทำงานไม่น้อยกว่า ๘ ชั่วโมงต่อวัน

งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักงานปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ได้มีการการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง/ญาติหรือผู้ดูแล) ต่อการดำเนินงานของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และตรวจสอบการปฏิบัติงานของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๖ ถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๖๗ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ รายละเอียดปรากฏตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ลงชื่อ).....

(นางสาวกิตติพร อุบลครุฑ)

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

- ความเห็นของหัวหน้าสำนักปลัด อบต.ค้อใต้

.....

(นางสาวพรทิ ระนุภา)

ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักปลัด อบต.ค้อใต้

ความเห็นของปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

.....

(นางสุพัตรา สิตามาศย์)

ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

ความเห็นของนายกองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

.....

(นายสุชุม สิงห์เสนา)

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้



การประเมินความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการ(ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง/ญาติหรือผู้ดูแล)
ต่อการดำเนินงานของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567



งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

กลุ่มงานอำนวยการ สำนักปลัด

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้

447 หมู่ 3 ตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

Ins. 042-704738

www.khotai.go.th



การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

๑. หลักการและเหตุผล

ตามที่กระทรวงมหาดไทย โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้จัดทำโครงการอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น เพื่อดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง โดยจัดให้มีอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น ช่วยเหลือดูแลผู้สูงอายุที่ไม่สามารถดูแลตนเองได้เต็มทีหรือภาวะพึ่งพิงในพื้นที่และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ ๒๐ ปี ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ ประเด็น ๔.๒ การพัฒนาศักยภาพคนตลอดช่วงชีวิต มุ่งเน้นการจ้างงานในหน้าที่และการพัฒนาคนเชิงคุณภาพในทุกช่วงวัย เพื่อสร้างทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพและสามารถดำรงชีวิตอย่างมีคุณค่า นั้น

องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ ได้แต่งตั้งอาสาสมัครที่ผ่านการอบรมหลักสูตรการดูแลผู้สูงอายุชั้นกลาง จำนวน ๗๐ ชั่วโมง โดยได้ดำเนินโครงการอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น เพื่อดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงมาตั้งแต่ปี ๒๕๖๓ จนถึงปัจจุบัน โดยใช้งบประมาณภายใต้แผนงานสาธารณสุข งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น งบดำเนินงาน หมวดค่าตอบแทน ประเภค่าตอบแทนผู้ปฏิบัติราชการอันเป็นประโยชน์แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ค่าป่วยการอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น เพื่อให้บริการแก่ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงได้รับสิทธิการบริการด้านอนามัยพื้นฐาน การฟื้นฟูสมรรถภาพ และกายภาพบำบัดตามประเภทและกิจกรรมบริการที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ตลอดจนแนะนำการดูแลและช่วยเหลือผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงสามารถดำรงชีวิตอย่างมีปกติสุข

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผู้ศึกษาได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยวัดจากความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านภาพรวมของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการในด้านต่างๆ ตลอดจนได้รับทราบข้อเสนอแนะเพื่อประกอบการปรับปรุงพัฒนา ยกระดับการให้บริการและเป็นแนวทางให้การประเมินในครั้งต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

๒.๒ เพื่อรับทราบข้อเสนอแนะในการให้บริการของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น

๓. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๓.๑ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ทราบผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการดำเนินงานของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

๓.๒ เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลค้อใต้ทราบข้อเสนอแนะในการให้บริการของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น และสามารถนำไปวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง/ญาติหรือผู้ดูแล) ต่อการดำเนินงานของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านคุณภาพการให้บริการ และด้านภาพรวมของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นเท่าๆ กัน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๑๗ รองลงมาคือด้านการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งจะเห็นได้ว่าผู้รับบริการนั้นมีคุณภาพชีวิตด้านสุขภาพที่ดีขึ้น สามารถนำไปปรับใช้กับการดำเนินชีวิตได้อย่างเห็นผล และการดำเนินงานของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นตรงตามความคาดหวังที่ผู้ป่วยและญาติต้องการ ทั้งในด้านระยะเวลา การให้บริการด้วยความเท่าเทียมและไม่เลือกปฏิบัติกับผู้ป่วยหนึ่งผู้ใด แม้จะเป็นญาติหรือคนรู้จักที่มีความสนิทสนมก็ตาม โดยผู้รับบริการมีความเห็นไปในทิศทางเดียวกันเกี่ยวกับการดำเนินงานต่อไปงบประมาณถัดไป ถึงร้อยละ ๖๖.๖๗ สำหรับด้านการให้ความช่วยเหลือที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดนั้น ผู้ศึกษา มีความเห็นว่าเนื่องจากผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงส่วนมากเป็นผู้ป่วยที่ยังสามารถช่วยเหลือตัวเองในการอาบน้ำ แต่งตัว การรับประทานอาหารและการเคลื่อนไหวร่างกายได้ จึงทำให้อาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นไม่ได้ให้การช่วยเหลือในด้านนี้ทั้งหมด แต่ในภาพรวมของการให้บริการด้านการให้ความช่วยเหลือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจไม่ได้ต่างกันมากกับด้านคุณภาพการให้บริการและด้านภาพรวมของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น

๔.๒ ข้อเสนอแนะในการให้บริการของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นและข้อเสนอแนะในการประเมินครั้งถัดไป

จากการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ(ผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง/ญาติหรือผู้ดูแล) ต่อการดำเนินงานของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีข้อเสนอแนะว่าควรมีการดำเนินการของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นต่อไป และอยากให้องค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ดำเนินกิจกรรมที่สนับสนุนผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิงในงบประมาณถัดไป ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุดอยู่แล้ว

ดังนั้น ผู้ศึกษาเห็นว่าเพื่อรักษาคุณภาพการให้บริการของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างน้อยปีงบประมาณละ ๑ ครั้ง และมีการลงพื้นที่สำรวจความพึงพอใจและการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น เพื่อนำปัญหาและข้อเสนอแนะที่เกิดขึ้นจริงมาปรับปรุง วางแผนการปฏิบัติงานและการส่งเสริมให้อาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรที่เหมาะสมกับบริบทพื้นที่ต่อไป