

ชื่อเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน
เทศบาลตำบลสวະดี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ผู้ศึกษา อุดม กุลกั้ง

ปริญญา ร.ม. (รัฐศาสตร์)

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ปรียานุช วัฒนกุล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม 2555

บทคัดย่อ

การค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสวະดี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น 2) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสวະดี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามหมู่บ้าน 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสวະดี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น การเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 270 คน ใช้วิธีการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการค้นคว้า พบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินของเทศบาลตำบลสวະดี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับ มาก เมื่อจำแนกเป็นรายด้านอยู่ในระดับ มาก 1 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ มากที่สุด 2 ด้าน คือด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านกระบวนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินของเทศบาลตำบลสวະดีอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามหมู่บ้าน อยู่ในระดับปานกลาง 1 หมู่บ้าน ระดับมาก 15 หมู่บ้านระดับมากที่สุด 8 หมู่บ้าน ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ความถึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินของเทศบาลตำบลสวະดี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับมาก 11 หมู่บ้าน ระดับมากที่สุด 13 หมู่บ้าน ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจประชาชนต่อ

การให้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาละวิน อยู่ในระดับปานกลาง 1 หมู่บ้าน ระดับมาก 7 หมู่บ้าน ระดับมากที่สุด 16 หมู่บ้าน

3. ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินของเทศบาลตำบลสาละวิน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น อยากให้มีรถกู้ชีพที่ทันสมัยหลายคันกว่านี้เพื่อให้มีรถที่ใช้ในการบริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเพียงต่อการให้บริการประชาชนตลอดจนให้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเกิดความรวดเร็วทันต่อการช่วยเหลือและบริการประชาชนในพื้นที่รองลงมาคือ อยากให้มีเจ้าหน้าที่กู้ชีพประจำรถกู้ชีพจำนวนมากเพียงพอสำหรับบริการประชาชนและเพื่อให้การบริการเกิดความรวดเร็วต่อการให้บริการประชาชนในพื้นที่ และสุดท้ายคือ ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่พยาบาลวิชาชีพประจำรถกู้ชีพฉุกเฉินเพื่อให้การบริการช่วยเหลือประชาชนเป็นไปตามหลักการรักษาพยาบาลและเป็นการสร้างความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับประชาชนที่รับบริการ

TITLE: A Study of People's Satisfaction Towards Emergency Unit Services
of Sawathee Sub-district Municipality, Muang District, Khonkaen
Province.

AUTHOR: Mr.Udom Kulkang **DEGREE:** M.Pol.Sc. (Political Science)

ADVISOR: Miss Preeyanuch Watthanakul

RAJABHAT MAHA SARAKHAM UNIVERSITY, 2012

ABSTRACT

The objectives of this independent study aimed to: study the level of people's satisfaction towards emergency unit services of Sawathee Sub-district Municipality, Muang district, Khonkaen province; compare the level of people's satisfaction towards emergency unit services of Sawathee sub-district municipality, classified by villages; and study the suggestion of people towards emergency unit services of Sawathee Sub-district Municipality. The subjects consisted of 270 people who ever used services. Data were collected by a rating scale questionnaire. The descriptive statistics were frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The results found are as follows.

1. The level of people's satisfaction towards emergency unit services of Sawathee Sub-district Municipality was rated overall at a high level. Considering each aspect, two aspects were rated at a highest level and shown difference from high to low; facilities aspect and services aspect, and one aspect was rated at a high level; procedure aspect.
2. The level of people's satisfaction towards emergency unit services of Sawathee Sub-district Municipality, classified by villages, found that;

1. In term of procedure aspect, 1 village was rated at a moderate level, 15 villages were rated at a high level and 8 villages were rated at a highest level.

2. In term of services aspect, 11 villages were rated at high level and 13 villages were rated at a highest level.

3. In term of facilities aspect, 1 village was rated at a moderate level, 7 villages were rated at a high level and 16 villages were rated at a highest level.

3. Recommendations of people towards emergency unit services of Sawathee Sub-district Municipality namely; 1) The emergency unit should provide sufficient and efficient ambulances; 2) The emergency unit should provide more rescue staffs to assist circumstances in time; and 3) The emergency unit should provide registered nurses.