

**ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ด้านหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์
อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น**

**Public satisfaction with the quality of service Regarding the emergency
medical service unit (rescue unit) of Non Sombun Subdistrict Municipality
Khao Suan Kwang District, Khon Kaen Province**

วีระยา ไชยประทุม

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้ที่เคยใช้บริการด้านหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น การเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญและสะดวก จำนวน 370 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ที่มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .974 สถิติ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการ ตามลำดับ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพและความถี่ในการใช้บริการ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ,คุณภาพการให้บริการ,เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์

ABSTRACT

The purpose of this research study is to assess the satisfaction of the public regarding the quality of emergency medical service (EMS) provided by the Non Sombun Subdistrict Municipality, Khao Suan Kwang District. The sample used in the research consists of citizens who have previously utilized the emergency medical service (EMS) provided by the Non Sombun Subdistrict Municipality, Khao Suan Kwang District, Khon Kaen Province. The sample was selected using a random and convenient sampling method, totaling 370 individuals. The data collection tool used was a questionnaire with a reliability coefficient of .974. The statistical methods used for data analysis included calculating the mean, percentage, standard deviation, and multiple regression analysis. (Multiple Regression Analysis)

The research findings indicate that the public's satisfaction level with the quality of emergency medical service (EMS) provided by the Non Sombun Subdistrict Municipality, Khao Suan Kwang District, is generally high. When considering specific aspects, such as service procedures, service channels, the performance of service personnel, and service quality, the satisfaction levels are ranked accordingly. The comparison of public satisfaction levels based on personal factors, including gender, age, occupation, and frequency of service use, revealed no significant differences in satisfaction levels among the public.

Keywords: Satisfaction, Service Quality, Non Somboon Subdistrict Municipality

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ มีพื้นที่รับผิดชอบจำนวน 10 หมู่บ้าน มีประชากร 5,844 คน เนื่องจากเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์อยู่ห่างไกลจากตัวโรงพยาบาลประจำอำเภอ ประมาณ 35 กิโลเมตร เมื่อมีผู้ป่วยบาดเจ็บหรือเกิดอุบัติเหตุฉุกเฉิน ประชาชนต้องนำส่งผู้ป่วยด้วยตนเองหรือการองค์กรเอกชน ซึ่งไม่มีการรักษาพยาบาลเบื้องต้นที่ถูกต้อง ก่อนนำส่งโรงพยาบาล จึงอาจส่งผลให้ผู้ป่วยเสียชีวิตและบาดเจ็บเพิ่มมากขึ้นมากกว่าใช้ระบบการแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อแก้ไขปัญหาและความเดือดร้อนของประชาชน เทศบาลตำบลโนน

สมบูรณ์ จึงจัดทำโครงการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อให้บริการประชาชนในการรักษาพยาบาลเบื้องต้น การนำส่งผู้ป่วยฉุกเฉินและผู้ป่วยอุบัติเหตุ ณ จุดเกิดเหตุ นำส่งโรงพยาบาลได้อย่างถูกต้อง เป็นระบบ

ผู้วิจัยต้องการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณสุขด้านหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางให้ผู้บริหารและหน่วยงานเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์เข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาใช้บริการในหน่วยงาน และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนที่แท้จริง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการด้านหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

สมมติฐานของการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของคุณภาพการให้บริการด้านหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตเนื้อหาผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

ตัวแปรต้น คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์

2. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 10 หมู่บ้าน จำนวนประชากรทั้งสิ้น ณ เดือน กรกฎาคม 2567 จำนวนทั้งสิ้น 5,844 คน (ทะเบียนราษฎรท้องถิ่นเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์)

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นตัวช่วยให้การบริการมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการและได้รับบริการพึงพอใจซึ่งกันและกัน ยังทำให้ภาพรวมของหน่วยงานที่ให้บริการใช้เป็นแนวทางและแก้ไขปัญหาการให้บริการได้ตรงตามที่ใช้บริการเห็นว่าเหมาะสม เป็นธรรมทั้งสองฝ่าย

คมสัน อินทเสน และคณะ (2560, หน้า 8) สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลแต่ละบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนทำให้บุคคลนั้นเกิดความรู้สึกที่กระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้เกิดกำลังใจที่จะส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จ

Applewhite (1965) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ เป็นการบอกถึงความรู้สึกของ แต่ละบุคคลที่ได้รับบริการ ณ ขณะนั้น ซึ่งอาจเกิดขึ้นได้ทั้งสองฝ่าย และอาจมองถึงสภาพแวดล้อม โดยรวมในการบริการในครั้งนั้นด้วย เป็นความพอใจส่วนบุคคล

จากที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมเกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ ความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งไม่สามารถมองเห็นรูปร่างได้ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเกิดขึ้นจากความคาดหวัง หรือเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลได้ ซึ่งความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยมและประสบการณ์ของตัวบุคคล

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจ

คอตเลอร์ (Kotler. 2000 : 477) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมที่จับต้องไม่ได้ (intangible) ซึ่งถูกนำเสนอโดยฝ่ายหนึ่งให้กับอีกฝ่ายหนึ่งโดยไม่ได้ มีการเป็นเจ้าของ และกิจกรรมดังกล่าวอาจถูกเสนอร่วมกับสินค้าที่จับต้องได้

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2546 :13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการเพื่อสาธารณะว่าการเป็นหน้าที่ของทั้งบุคคล ภาครัฐ และภาคเอกชนรวมมือกัน ซึ่งมองว่าไม่เป็นหน้าที่ใครคนใดคนหนึ่ง ที่ต้องทำ

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า คุณภาพของบริการไม่เน้นเพียงผลของการบริการ แต่เน้นความไว้วางใจ ความปลอดภัย การสัมผัสและการรับรู้ในการได้รับบริการในปัจจุบัน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของคน สถานที่ กริยาท่าทาง ความรู้ความสามารถ และความตั้งใจจริง ในการให้บริการด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ณัฐวิศิชาพร ทองเหียง (2564) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้บริการของงานป้องกัน

และบรรเทาสาธารณภัย และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ผู้ใช้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในปีงบประมาณ 2564 ด้วยการใช้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จำนวน 382 คน โดยการสุ่มแบบง่าย

ช่อดาว เมืองพรหม (2562) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการประเภทผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธนบุรี จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ค่า t-test และ F-test (One-way ANOVA) กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ใช้การทดสอบรายคู่ ด้วยวิธี (Least significant difference test)

รองศาสตราจารย์ ดร. สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเดิด อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันเป็นประโยชน์ต่อการบริหารส่วนตำบลหนองเรือ โดยมีประเด็นการสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านช่องทางการ

ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการ ให้บริการและด้าน
คุณภาพการให้บริการและได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่
(1) งานด้านการศึกษา (2) งานด้านรายได้หรือภาษี(3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สังคม
(4) งานด้านสาธารณสุข และ (5) งานด้านบริการประชาชน ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้
ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตตำบลม่วงและมารับบริการ จำนวน 6,373 คน กลุ่มตัวอย่างใน
การ สำรวจในครั้งนี้ จำนวน 400 คน

กรอบแนวคิดของการวิจัย

ตัวแปรต้น

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. อาชีพ
4. ความถี่ในการใช้บริการ

ตัวแปรตาม

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

หน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาล
ตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง
จังหวัดขอนแก่น

- ขั้นตอนการให้บริการ (Service steps)
- ช่องทางการให้บริการ (Service channels)
- เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
(Officials who provide services)
- คุณภาพการให้บริการ (Service quality)

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิด

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของการบริการสาธารณะด้านหน่วยบริการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนน
สมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research)
ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยกลุ่มตัวอย่าง
หมู่บ้านละ 37 คน จำนวน 10 หมู่บ้าน ก่อนมีการแจกแบบสอบถาม ผู้แจกแบบสอบถามจะ

สอบถามข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามก่อนว่าเคยใช้บริการด้านหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ไหม ถ้าเคยผู้แจกแบบสอบถามจึงจะมีการแจกแบบสอบถามให้แก่ ผู้ตอบแบบสอบถามลงข้อมูล

1. ส่วนที่ 1. เรื่องข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ตอบได้เพียงคำตอบเดียว

2. ส่วนที่ 2. ข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ หน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ตอบได้เพียงคำตอบเดียว มีจำนวน 4 ข้อ ใหญ่

การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากที่ได้ทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามครบ 370 ชุด ผู้วิจัยจะนำข้อมูลจากแบบสอบถาม ผู้ใช้บริการหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ข้อมูลจัดอยู่ในข้อมูลเชิงปริมาณ โดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการวิเคราะห์

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

โดยใช้การแจกแจงความถี่(Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean)ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

2. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) โดยจัดกลุ่มตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กันไว้เป็นกลุ่มปัจจัยตัวเดียวกัน เพื่อให้สื่อความหมายของตัวแปรได้อย่างครอบคลุม

2. การวิเคราะห์การถดถอย (Regression) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ได้จากการทำการวิเคราะห์ปัจจัย (Factor Analysis) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น

3. การวิเคราะห์ Independent Samples T-test และ One-way ANOVA เพื่อทดสอบความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านหน่วยบริการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) ของเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ว่ามีความแตกต่างกันไปตามลักษณะของแต่ละบุคคลหรือไม่

ผลการวิจัย

ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของการให้บริการของการบริการสาธารณะด้านหน่วยบริการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวม

ด้านที่ประเมิน	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.20	.51	พึงพอใจมาก
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	.44	พึงพอใจมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.52	.40	พึงพอใจมากที่สุด
4. คุณภาพการให้บริการ	4.62	.43	พึงพอใจมากที่สุด
เฉลี่ย	4.48	.45	พึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการด้านหน่วยบริการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น โดยรวม ทั้ง 4 ด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการ คือ ระดับความพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ คือ ระดับ ความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และข้อด้านขั้นตอนการให้บริการ ต่ำที่สุดเท่ากับ 4.20 คือมีค่า พื่อใจมาก

สมมติฐานที่ 1 จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีต่อ การให้บริการด้านหน่วยบริการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.46 ($P=0.46$)

สมมติฐานที่ 2 จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีต่อ การให้บริการด้านหน่วยบริการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่เท่ากับ 0.099 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 3 จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีต่อ การให้บริการด้านหน่วยบริการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่เท่ากับ 0.020 ซึ่งน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 4 จากการศึกษาพบว่าประชาชนที่ใช้บริการที่ความถี่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่มีต่อ การให้บริการด้านหน่วยบริการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่เท่ากับ 0.250 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการด้านหน่วยบริการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น วัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ และความถี่ในการใช้บริการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการด้านหน่วยบริการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) อภิปรายผลได้ดังนี้ จากการศึกษาผลความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการด้านหน่วยบริการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า จากผลการวิจัย ทั้ง 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับพอใจมาก ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านหน่วยบริการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนผู้ใช้บริการด้านหน่วยบริการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) มองว่าการบริการโดยรวมของความพึงพอใจ ทั้ง 4 ด้าน เหมาะสมในการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของช่อดาว เมืองพรหม (2562) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการประเภทผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธนบุรี จำนวน 400 คน ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ ค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเป็นธรรมของบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการและด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ตามลำดับ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ

โรงพยาบาลธนบุรีไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของ ช่อดาว เมืองพรหม (2562) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ผู้ใช้บริการประเภทผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลธนบุรี จำนวน 400 คน ผลการวิจัย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อาชีพ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลธนบุรีไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยรองศาสตราจารย์ ดร. สัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2562) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด คุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด

สรุปผลการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 215 คน คิดเป็นร้อยละ 58.10 และรองลงมา เป็นเพศชาย จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90

อายุ ส่วนใหญ่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30 รองลงมา มีอายุ 41 – 50 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 24.10 และน้อยที่สุด ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60

อาชีพ ส่วนใหญ่เป็นอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมา อาชีพธุรกิจส่วนตัว จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และน้อยที่สุด อาชีพ พนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 6.67

ความถี่ในการใช้บริการ ส่วนใหญ่ไม่แน่นอนในการใช้บริการ 225 คน คิดเป็นร้อยละ 60.80 รองลงมา ใช้บริการไม่เกิน 3 ครั้ง/เดือน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 น้อยที่สุด ใช้บริการเกิน 5 ครั้ง/เดือน จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากการศึกษาผลความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการด้านหน่วยบริการแพทย์ฉุกเฉิน (หน่วยกู้ชีพ) เทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น พบว่า จากผลการวิจัย ทั้ง 4 ด้าน ผู้วิจัยขอเสนอแนะดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ การให้บริการมีความพร้อมทั้งด้านข้อมูล/เอกสาร/ประชาสัมพันธ์ ดังนั้นเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เอกสารควรเป็นข้อมูลปัจจุบัน และมีการประชาสัมพันธ์อย่างน้อยขึ้นเว็บไซต์ เฟสบุคอาทิตย์ละ 1 ครั้ง เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการใช้บริการของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน(หน่วยกู้ชีพ) ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

2. ช่องทางการให้บริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น โทรศัพท์ เฟสบุค เว็บไซต์ ดังนั้นเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ควรมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เอกสารควรเป็นข้อมูลปัจจุบัน และมีการประชาสัมพันธ์อย่างน้อยขึ้นเว็บไซต์ เฟสบุคอาทิตย์ละ 1 ครั้ง เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงการใช้บริการของหน่วยบริการการแพทย์ฉุกเฉิน(หน่วยกู้ชีพ) ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

3. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ ดังนั้นเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ควรมีประเมินเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน อย่างน้อย 6 เดือนต่อครั้ง เกี่ยวกับความรู้ในการปฏิบัติงาน ทักษะคติดของการทำงาน ทดสอบการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

4. คุณภาพการให้บริการ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ พนักงานมีการอธิบายขั้นตอนการปฏิบัติงานได้ดี ดังนั้นเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ในการปฏิบัติหน้าที่ให้ มีการทดสอบเหตุการณ์ เพื่อดูทักษะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานจริง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ด้านหน่วยบริการแพทย์ฉุกเฉิน ในหลายปัจจัย เพื่อจะได้ปรับปรุงและแก้ไข ให้การบริการมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยอื่น ๆ เช่น การใช้เวลาในการเข้ารับผู้ป่วย และนำส่งโรงพยาบาลในตัวอำเภอ การให้บริการเบื้องต้น อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลโนนสมบูรณ์ อำเภอเขาสวนกวาง จังหวัดขอนแก่น เพื่อให้ได้ประเด็นที่ครอบคลุม และนำผลการวิจัยไปต่อยอด เพื่อวางแผนการบริหารดำเนินงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

กรรณิการ์ รุจิวรโชติ. (2563). การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ

ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ. ส่วนราชการ สำนัก

สถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ, กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ.

- คณะผู้วิจัย. (2559). การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ตะพงอำเภอเมืองจังหวัดระยอง. นักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษม
บัณฑิต.
- คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าสองคอน. คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์,
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ช่อดาว เมืองพรหม. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
โรงพยาบาลธนบุรี. สาขารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยสยาม.
- รองศาสตราจารย์ ดร. สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของ
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสงยาง อำเภอมหา
ชนะชัย จังหวัดยโสธร. สถาบันวิจัยและพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- หทัยชนก วงศ์ชมภ. (2565). ความพึงพอใจในการใช้บริการระบบพร้อมแพทย์ของประชากรใน
เขตกรุงเทพมหานคร. วิชาการค้นคว้าอิสระ, หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยรามคำแหง.