

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาความพึงพอใจต่อการบริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินของเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาความความพึงพอใจต่อการบริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินของเทศบาลตำบลสาวะถี และได้ศึกษาแนวทางในการพัฒนาการบริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินของเทศบาลตำบลสาวะถี จากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 270 คน ได้นำเสนอรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$n$	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

#### ลำดับขั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินของเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ แบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจต่อการบริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินของเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยสรุปรวมทั้งตำบล

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจต่อการบริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินของเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามหมู่บ้าน

ตอนที่ 4 ผลวิเคราะห์ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินของเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยใช้การประมวลเนื้อหาและนำมาวิเคราะห์เชิงพรรณนาเพื่อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาตำบลต่อไป

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน เทศบาลตำบลสวະดี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสวະดี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ อาชีพ และระดับการศึกษา (n = 270)

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	124	45.93
หญิง	146	54.07
<b>รวม</b>	<b>270</b>	<b>100.00</b>
<b>2. อายุ</b>		
ไม่เกิน 20 ปี	18	6.66
21 - 30 ปี	48	17.77
31-40 ปี	58	21.48
41- 50 ปี	69	25.55
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	77	28.51
<b>รวม</b>	<b>270</b>	<b>100.00</b>
<b>3. รายได้/เดือน</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	160	59.26
5,001 - 10,000 บาท	88	32.59
10,001 – 15,000 บาท	19	7.03
15,001 - 20,000 บาท	2	0.74
สูงกว่า 20,000 บาท	1	0.37
<b>รวม</b>	<b>270</b>	<b>100.00</b>

ตัวแปร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>4.อาชีพ</b>		
รับจ้าง	75	27.78
ข้าราชการ	8	2.96
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	13	4.81
พนักงานบริษัท	42	15.56
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	24	8.89
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	29	10.74
เกษตรกร	67	24.81
อื่นๆ	12	4.44
<b>รวม</b>	<b>270</b>	<b>100.00</b>
<b>5.ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	170	62.96
มัธยมศึกษา	80	29.63
ปริญญาตรีขึ้นไป	20	7.40
<b>รวม</b>	<b>270</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 270 คน จำแนกตามเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 45.93 และเพศหญิง จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 54.07

จำแนกตามอายุ ช่วงอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไปมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.51 รองลงมาอยู่ในช่วงอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.55 และน้อยที่สุดอยู่ในช่วงอายุไม่เกิน 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.66

จำแนกตามรายได้ ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ต่อเดือนมีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 59.26 รองลงมาคือช่วงรายได้ 5,001 – 10,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 32.59 ช่วงรายได้ 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.03 และน้อยที่สุดคือช่วงรายได้สูงกว่า 20,000 บาทต่อเดือน คิดเป็นร้อยละ 0.37

จำแนกตามอาชีพ อาชีพรับจ้างมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.78 รองลงมาคืออาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 24.81 อาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 15.56 และน้อยที่สุดคืออาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 2.96

จำแนกตามระดับการศึกษา ระดับประถมศึกษาจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62.96 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 29.63 และน้อยที่สุดคือระดับปริญญาตรี คิดเป็น ร้อยละ 7.40

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี  
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยรวมและจำแนกรายด้าน ปรากฏดังตารางที่ 3 - 6  
ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยกู้ชีพ  
ฉุกเฉิน เทศบาลสาวะถี ด้านต่างๆรวม 3 ด้าน (n = 270)

ลำดับที่	การให้บริการของหน่วยกู้ชีพ	$\bar{X}$	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1.	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.05	0.83	มาก
2.	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.26	0.82	มากที่สุด
3.	ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.78	มากที่สุด
รวม		4.17	0.81	มาก

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพเทศบาลตำบลสาวะถี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17, S.D = 0.81$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยกู้ชีพระดับมากที่สุดมี 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{X} = 4.26, S.D = 0.82$ ) ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ( $\bar{X} = 4.21, S.D = 0.78$ ) ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05, S.D = 0.83$ )

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (n = 270)

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1.การให้บริการชัดเจนรวดเร็ว	4.19	0.78	มาก
2.หน่วยงานได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการ ให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน	4.07	0.84	มาก
3.ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวก โดยทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต หรือด้วยวิธีการอื่นๆ	4.12	0.89	มาก
4.หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง	4.01	0.86	มาก
5.มีระบบการบริการที่มีความโปร่งใส ยุติธรรมตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.01	0.73	มาก
6.มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า	4.07	0.84	มาก
7.มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนสามารถตรวจดูเรื่องราวต่างๆเกี่ยวกับภารกิจงานได้	3.91	0.90	มาก
รวม	4.05	0.83	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพเทศบาลตำบลสาวะถี ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05, S.D = 0.83$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ การให้บริการชัดเจนรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.19, S.D = 0.78$ ) รองลงมาได้แก่ ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวกโดยทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต หรือด้วยวิธีการอื่นๆ ( $\bar{X} = 4.12, S.D = 0.89$ ) และหน่วยงานได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการ ให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 4.07, S.D = 0.84$ )

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (n = 270)

การให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1.เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดีสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์	4.24	0.77	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจอำนวยความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง	4.17	0.83	มาก
3.เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ถูกต้องชัดเจนตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.24	0.81	มากที่สุด
4.เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ	4.29	0.85	มากที่สุด
5.เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบมุ่งมั่นและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน	4.27	0.85	มากที่สุด
6.เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด	4.31	0.80	มากที่สุด
7.เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาที่นัดหมายแต่งกายสะอาดเรียบร้อย	4.28	0.85	มากที่สุด
8.เจ้าหน้าที่มีความเสมอภาคเป็นธรรมในการให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	4.27	0.85	มากที่สุด
9.เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.31	0.81	มากที่สุด
รวม	4.26	0.82	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพเทศบาลตำบลสาวะถี ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26, S.D = 0.82$ ) เมื่อพิจารณาข้อพบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่อยู่ในระดับมากมีเพียงข้อเดียว ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจอำนวยความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง ( $\bar{X} = 4.17, S.D = 0.83$ ) นอกนั้นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ

หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ( $\bar{X} = 4.31, S.D = 0.80$ ) รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด ( $\bar{X} = 4.31, S.D = 0.81$ ) และเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ ( $\bar{X} = 4.29, S.D = 0.85$ )

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก (n = 270)

อุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ
1.มีการจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ไว้อย่างพอเพียงพร้อมให้บริการ	4.12	0.84	มาก
2.เครื่องมืออุปกรณ์และเวชภัณฑ์สนับสนุนมีคุณภาพเพียงพอต่อการใช้งานทุกครั้ง	4.13	0.82	มาก
3.มีการดูแลทำความสะอาดเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมใ้ช้อยู่เสมอ	4.24	0.83	มากที่สุด
4.มีการจัดเตรียมรถกู้ชีพฉุกเฉินให้พร้อมใช้ในการบริการตลอด 24 ชั่วโมง	4.38	0.71	มากที่สุด
5.อุปกรณ์เครื่องมือสื่อสารเพียงพอและพร้อมใช้งาน	4.20	0.70	มาก
รวม	4.21	0.78	มากที่สุด

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพเทศบาลตำบลสาวะถี ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21, S.D = 0.78$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีระดับความพึงพอใจระดับมาก มี 3 ข้อ และมากที่สุด 2 ข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ มีการจัดเตรียมรถกู้ชีพฉุกเฉินให้พร้อมใช้ในการบริการตลอด 24 ชั่วโมง ( $\bar{X} = 4.38, S.D = 0.71$ ) รองลงมาได้แก่ มีการดูแลทำความสะอาดเครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมใ้ช้อยู่เสมอ ( $\bar{X} = 4.24, S.D = 0.83$ )

ตอนที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการหน่วยกู้ยืมฉุกเฉินเทศบาล

ตำบล สวาทดี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น อำเภอทามราษฎร์บ้าน

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการหน่วยกู้ยืมฉุกเฉิน

เทศบาลตำบลสวาทดี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น หมู่ที่ 1 – 24

หมู่ที่	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ		ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่		ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก			รวม	
	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ	$\bar{X}$	S.D	แปลความ
1	4.70	0.40	มากที่สุด	4.72	0.5	มากที่สุด	4.72	0.40	มากที่สุด
2	4.10	0.78	มาก	4.60	0.62	มากที่สุด	4.60	0.42	มากที่สุด
3	3.71	0.80	มาก	4.08	0.70	มากที่สุด	4.08	0.62	มาก
4	3.84	0.82	มาก	4.26	0.70	มากที่สุด	4.26	0.70	มาก
5	3.54	0.57	มาก	4.40	0.68	มาก	4.40	0.60	มาก
6	4.30	0.86	มากที่สุด	4.56	0.87	มากที่สุด	4.56	0.60	มากที่สุด
7	4.28	0.75	มากที่สุด	4.30	1.04	มาก	4.30	0.76	มากที่สุด
8	4.51	0.7	มากที่สุด	4.46	0.83	มากที่สุด	4.5	0.66	มากที่สุด
9	4.20	0.4	มาก	3.71	0.38	มาก	3.52	0.7	มาก
10	4.12	0.54	มาก	3.99	0.71	มาก	4.72	0.16	มากที่สุด



หมู่ที่	ด้านกระบวนการขั้นตอน			ด้านการให้บริการของ			ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและ			รวม		
	การให้บริการ	เปิดความ	เจ้าหน้าที่	เปิดความ	สิ่งอำนวยความสะดวก	S.D	เปิดความ	S.D	เปิดความ			
	$\bar{X}$	S.D	เปิดความ	$\bar{X}$	S.D	เปิดความ	$\bar{X}$	S.D	เปิดความ	$\bar{X}$	S.D	เปิดความ
11	3.51	0.78	มาก	3.84	0.62	มาก	3.32	0.60	ปานกลาง	3.56	0.64	มาก
12	4.00	0.34	มาก	4.77	0.26	มากที่สุด	4.80	0.22	มากที่สุด	4.52	0.78	มากที่สุด
13	4.10	0.14	มาก	4.77	0.17	มากที่สุด	4.80	0.20	มากที่สุด	4.56	0.97	มากที่สุด
14	3.71	0.57	มาก	4.00	0.50	มาก	3.84	0.52	มาก	3.85	0.65	มาก
15	4.00	0.61	มาก	4.22	0.78	มาก	3.92	0.58	มาก	4.05	0.50	มาก
16	3.17	0.62	ปานกลาง	3.78	0.67	มาก	3.89	0.72	มาก	3.61	0.60	มาก
17	4.65	0.38	มากที่สุด	4.95	0.08	มากที่สุด	4.44	0.36	มากที่สุด	4.68	0.88	มากที่สุด
18	3.75	0.50	มาก	4.01	0.63	มาก	4.12	0.66	มาก	3.96	0.65	มาก
19	4.78	0.32	มากที่สุด	4.58	0.47	มากที่สุด	4.64	0.46	มากที่สุด	4.67	0.89	มากที่สุด
20	4.00	1.03	มาก	4.19	0.81	มาก	4.22	0.90	มากที่สุด	4.14	0.76	มาก
21	4.58	0.45	มากที่สุด	4.78	0.38	มากที่สุด	4.58	0.58	มากที่สุด	4.65	0.77	มากที่สุด
22	3.60	0.57	มาก	4.48	0.84	มากที่สุด	4.38	0.92	มากที่สุด	4.15	0.68	มาก
23	4.82	0.25	มากที่สุด	4.97	0.04	มากที่สุด	4.72	0.38	มากที่สุด	4.84	0.89	มากที่สุด
24	3.77	0.65	มาก	4.06	0.94	มาก	3.88	0.96	มาก	3.90	0.65	มาก
รวม	4.05	0.83	มาก	4.26	0.82	มากที่สุด	4.21	0.78	มากที่สุด	4.17	0.44	มาก

ตารางที่ 7 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการหน่วยกู้ชีพ  
ฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 4.17, S.D = 0.44$ ) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านแต่ละหมู่บ้านมีระดับความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น เป็นดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน  
ต่อการให้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น อยู่  
ในระดับปานกลาง 1 หมู่บ้าน ระดับมาก 15 หมู่บ้าน ระดับมากที่สุด 8 หมู่บ้าน

ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น อยู่ในระดับ  
มาก 11 หมู่บ้าน ระดับมากที่สุด 13 หมู่บ้าน

ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัด  
ขอนแก่น อยู่ในระดับปานกลาง 1 หมู่บ้าน ระดับมาก 7 หมู่บ้าน ระดับมากที่สุด 16  
หมู่บ้าน

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ ในการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน เทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง  
จังหวัดขอนแก่น

จากการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน  
เทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น พบว่า ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อการ  
ให้บริการของหน่วย กู้ชีพฉุกเฉิน เทศบาลตำบลสาวะถี โดยภาพรวม ซึ่งเรียงจาก  
ข้อเสนอแนะที่มีความต้องการให้เทศบาลตำบลสาวะถีปรับปรุงเพิ่มเติมการให้บริการ จาก  
ข้อเสนอแนะจำนวนมากที่สุดไปหาข้อเสนอแนะน้อยที่สุด ดังนี้

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน เทศบาลตำบล  
สาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ข้อเสนอแนะ ของประชาชนในการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน เทศบาล ตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น	ความถี่
1. อยากให้มีรถกู้ชีพที่ทันสมัยหลายคันกว่านี้	75
2. อยากให้การบริการมีความรวดเร็วมากกว่านี้	50
3. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำรถกู้ชีพฉุกเฉินมากกว่านี้	48
4. ควรจัดให้มีพยาบาลวิชาชีพมาประจำรถ	42
5. อยากให้มีเครื่องมือประจำรถกู้ชีพฉุกเฉินที่ทันสมัยและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ	40
6. ควรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ช่องทางการติดต่อสื่อสารเพิ่มมากกว่านี้	25
7. อยากให้เจ้าหน้าที่มีการฝึกอบรมด้านการแพทย์ฉุกเฉินอยู่เป็นประจำ	19
8. อยากให้มีการจัดอบรมอาสาสมัครกู้ชีพประจำหมู่บ้าน เพื่อประสานงานกับหน่วยกู้ ชีพฉุกเฉินของเทศบาล	16
9. ควรจัดหาอุปกรณ์การแพทย์รุ่นใหม่ๆมาใช้แทนอุปกรณ์เดิม	9

จากตารางที่ 8 พบว่า ประชาชนผู้ที่ตอบแบบสอบถามได้ให้ข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน เทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น โดยเมื่อพิจารณาตามความถี่ พบว่าข้อเสนอแนะเรียงจากความถี่มากไปหาความถี่น้อย มีดังนี้

ประชาชนมีข้อเสนอแนะมากที่สุดคือ ลำดับที่ 1 อยากให้มีรถกู้ชีพที่ทันสมัยหลายคันกว่านี้ โดยประชาชนเสนอแนะมีความถี่จำนวน 75 คน ลำดับที่ 2 อยากให้การบริการมีความรวดเร็วมากกว่านี้โดยประชาชนเสนอแนะมีความถี่จำนวน 50 คน ลำดับที่ 3 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประจำรถกู้ชีพฉุกเฉินมากกว่านี้ โดยประชาชนเสนอแนะมีความถี่จำนวน 48 คน ลำดับที่ 4 ควรจัดให้มีพยาบาลวิชาชีพมาประจำรถ โดยประชาชนเสนอแนะมีความถี่จำนวน 42 คน ลำดับที่ 5 อยากให้มีเครื่องมือประจำรถกู้ชีพฉุกเฉินที่ทันสมัยและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยประชาชนเสนอแนะมีความถี่จำนวน 40 คน ลำดับที่ 6 ควรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์ ช่องทางการติดต่อสื่อสารเพิ่มมากกว่านี้ โดยประชาชนเสนอแนะมีความถี่จำนวน 25 คน ลำดับที่ 7 อยากให้เจ้าหน้าที่มีการฝึกอบรมด้านการแพทย์ฉุกเฉินอยู่

เป็นประจำ โดยประชาชนเสนอแนะมีมติจำนวน 19 คน ลำดับที่ 8 ขอให้มีการจัด  
อบรมอาสาผู้ีพประจำหมู่บ้าน เพื่อประสานงานกับหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินของเทศบาล โดย  
ประชาชนเสนอแนะมีมติจำนวน 16 คน และสุดท้ายลำดับที่ 9 ควรจัดหาอุปกรณ์  
การแพทย์รุ่นใหม่ ๆ มาใช้แทนอุปกรณ์เดิม โดยประชาชนเสนอแนะมีมติจำนวน 9 คน