

## บทที่ 3

### วิธีการดำเนินการ

#### ติดตามและประเมินผลโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพกู้ภัย

ในการติดตามและประเมินผลครั้งนี้ คณะทำงานติดตามได้ดำเนินการติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบลหอคำ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการศึกษาดังนี้

#### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบลหอคำ รวมทั้งสิ้น 100 คน ในปีงบประมาณ 2562

#### เครื่องมือที่ใช้

เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นเองจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นแบบสอบถาม 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการนำส่งและการช่วยเหลือผู้รับบริการเทศบาลตำบลหอคำ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ เป็นแบบเลือกตอบ

ตอนที่ 2 ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นแบบปลายเปิด

#### การสร้างเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารและการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการการนำส่งและการช่วยเหลือผู้รับบริการเทศบาลตำบลหอคำ เพื่อเป็นพื้นฐานในการกำหนดประเด็นต่าง ๆ ในการสร้างเครื่องมือใน 4 เรื่องคือ

- 1.1 คุณภาพของขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลตำบลหอคำ
- 1.2 คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลตำบลหอคำ

1.3 สิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลหอคำ

1.4 ภาพรวมของการดำเนินงานปฏิบัติงานการให้ความช่วยเหลือและนำส่งผู้ป่วยของ  
ทีมงานเทศบาลตำบลหอคำ

2. จัดพิมพ์แบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูล
4. นำข้อมูลที่จัดเก็บได้มาวิเคราะห์และแปลผล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลดังนี้

1. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้รับบริการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบลหอคำ รวมทั้งสิ้น 100 คน  
ในปีงบประมาณ 2562

3. นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมแบบสอบถามไปวิเคราะห์

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการ โครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบล  
หอคำ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ เป็นแบบเลือกตอบ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ และ  
นำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำบรรยาย

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นแบบปลายเปิด วิเคราะห์โดยจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่แล้ววิเคราะห์  
ข้อมูลโดยใช้ความถี่

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การติดตามและประเมินผลเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการ โครงการบริหารจัดการ หน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบลหอคำ ประชากรที่ใช้ในการติดตามและประเมินผลครั้งนี้ คือ ผู้รับบริการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบลหอคำ รวมทั้งสิ้น 100 คน ในปีงบประมาณ 2562 คณะกรรมการติดตามได้นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการ โครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบลหอคำ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ เป็นแบบเลือกตอบ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ และนำเสนอในรูปของตารางประกอบคำบรรยาย

2. ปัญหาและข้อเสนอแนะ เป็นแบบปลายเปิด วิเคราะห์โดยจัดข้อมูลเป็นหมวดหมู่แล้ววิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่

คณะกรรมการสามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 นำมาวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ด้านคุณภาพของขั้นตอนการให้บริการ

ด้านที่ 2 ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านที่ 4 ด้านภาพรวมของการดำเนินงานปฏิบัติงานการให้ความช่วยเหลือและการนำส่งผู้ป่วยของทีมงาน

### ด้านที่ 1 ด้านคุณภาพของขั้นตอนการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการ โครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบลหอคำ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ในด้านคุณภาพของขั้นตอนการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการ โครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบลหอคำ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ในด้านคุณภาพของขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็น	พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)
1) ความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน	93.5	6.5
2) ได้รับบริการตามวัตถุประสงค์และได้รับข้อมูลการให้ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ	95.0	5
ภาพรวม	94.25	5.75

จากตารางที่ 1 ผลการติดตามและประเมินผล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการ โครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบลหอคำ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ด้านคุณภาพของขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 94.25 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อพบว่า ลำดับที่หนึ่งคือ ได้รับบริการตามวัตถุประสงค์และได้รับข้อมูลการให้ความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ คิดเป็นร้อยละ 95 รองลงมาคือ ความสะดวก รวดเร็ว ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน คิดเป็นร้อยละ 93.5

## ด้านที่ 2 ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบลหอค้า อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ในด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบลหอค้า อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ในด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ประเด็น	พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)
1) การให้ความช่วยเหลือ / ความสุภาพ / ใส่ใจการปฏิบัติต่อผู้ป่วย	96.5	3.5
2) ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาและการช่วยเหลือ	94.0	6
ภาพรวม	95.25	4.75

จากตารางที่ 2 ผลการติดตามและประเมินผล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบลหอค้า อำเภอเมืองบึงกาฬจังหวัดบึงกาฬ ด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 95.25 เมื่อจำแนกเป็นรายชื่อ พบว่า ลำดับที่หนึ่ง คือ การให้ความช่วยเหลือ / ความสุภาพ / ใส่ใจการปฏิบัติต่อผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 96.5 รองลงมา คือ ความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำปรึกษาและการช่วยเหลือ คิดเป็นร้อยละ 94.0

### ด้านที่ 3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบลหอค้า อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบลหอค้า อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็น	พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)
1) เครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์พร้อมใช้งาน	91.0	9.0
2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในพื้นที่	93.0	7.0
ภาพรวม	92.0	8.0

จากตารางที่ 3 ผลการติดตามและประเมินผล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบลหอค้า อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 92.0 เมื่อจำแนกเป็นรายข้อ พบว่า ลำดับที่หนึ่ง คือ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 93.0 รองลงมา คือ เครื่องมือ อุปกรณ์ทางการแพทย์พร้อมใช้งาน คิดเป็นร้อยละ 91.0

**ด้านที่ 4 ด้านภาพรวมของการดำเนินงานปฏิบัติงานการให้ความช่วยเหลือและการนำส่งผู้ป่วย  
ของทีมงาน**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการ โครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพ  
กู้ภัยเทศบาลตำบลหอคำ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ในด้านภาพรวมของการดำเนินงานปฏิบัติงาน  
การให้ความช่วยเหลือและการนำส่งผู้ป่วยของทีมงาน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4

**ตารางที่ 4** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการ โครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบล  
หอคำ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ในด้านภาพรวมของการดำเนินงานปฏิบัติงานการให้  
ความช่วยเหลือและการนำส่งผู้ป่วยของทีมงาน

ประเด็น	พอใจ (ร้อยละ)	ไม่พอใจ (ร้อยละ)
1) ภาพรวมของการดำเนินงานปฏิบัติงานการให้ความ ช่วยเหลือและการนำส่งผู้ป่วยของทีมงาน	97.0	3.0
ภาพรวม	97.0	3.0

**จากตารางที่ 4** ผลการติดตามและประเมินผล พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการ  
โครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบลหอคำ อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ ด้านภาพรวม  
ของการดำเนินงานปฏิบัติงานการให้ความช่วยเหลือและการนำส่งผู้ป่วยของทีมงาน โดยภาพรวมอยู่ใน  
ระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 97.0 ส่วนความไม่พอใจด้านภาพรวมของการดำเนินงานปฏิบัติงานการให้  
ความช่วยเหลือและการนำส่งผู้ป่วยของทีมงาน ระดับความไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 3.0

### ปัญหาและข้อเสนอแนะ

คณะกรรมการสามารถเก็บข้อมูลได้ทั้งหมด จำนวน 100 คน โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามปัญหาและข้อเสนอแนะ จำนวน 5 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. เพิ่มเติมควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเพื่อความรวดเร็วในการช่วยเหลือผู้ป่วย
2. เทศบาลควรเพิ่มแอปพลิเคชัน ปักหมุดบ้านคนไข้เสี่ยง เพื่อความรวดเร็วในการช่วยเหลือผู้ป่วย
3. เห็นควรเทศบาลตำบลหอคำอบรมหน่วยกู้ชีพเป็นประจำและพัฒนาด้านคุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. เทศบาลตำบลหอคำควรเพิ่มการประเมินปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของประชาชน ต่อผลการจัดการ โครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพและควรรีศึกษาการมอบหมายให้ชัดเจนและไม่ซ้ำซ้อนกันและการประสานงานแต่ละฝ่ายให้มีความรวดเร็ว