

T 148624

ชื่อภาคนิพนธ์ : ความตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ
ของพนักงานกู้ภัย การทางพิเศษแห่งประเทศไทย
ชื่อผู้เขียน : นายทวีศักดิ์ เทพสุนทร
ชื่อปริญญา : ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม)
ปีการศึกษา : 2546

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 2 ประการคือ 1) เพื่อศึกษาถึงระดับความตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการของพนักงานกู้ภัย การทางพิเศษแห่งประเทศไทย 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อระดับความตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการของพนักงานกู้ภัย การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ พนักงานกู้ภัย ระดับ 3-5 ที่ปฏิบัติงานให้บริการในทางพิเศษทั้ง 5 สายทางจำนวน 113 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่ามัธยฐานเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พอยท์ไบซีเรียล และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ สามารถสรุปผลการศึกษาดังนี้

พนักงานกู้ภัย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 - 35 ปี สถานภาพสมรสแล้ว สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรืออนุปริญญา มีระดับตำแหน่งอยู่ในระดับ 5 ระยะเวลาปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 5 - 9 ปี รายได้ต่อเดือน ไม่เกิน 10,000 บาท มีประสบการณ์การฝึกอบรม อยู่ระหว่าง 4 - 6 ครั้ง ปฏิบัติงานอยู่ในทางพิเศษศรีรัช และทางพิเศษเฉลิมมหานคร

ระดับความตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการของพนักงานกู้ภัย พบว่า พนักงานกู้ภัย เกือบทั้งหมดมีความตระหนักอยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยแวดล้อม ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในการทำงานของพนักงานกู้ภัย พบว่า อยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง

ปัจจัยที่มีผลต่อ ระดับความตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการ ของพนักงานกู้ภัย ได้แก่ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน และความ

พึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อระดับความตระหนักรู้ ได้แก่ ระดับตำแหน่ง รายได้ ต่อเดือน และประสบการณ์การฝึกอบรม

ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการให้บริการของพนักงานกู้ภัยในกลุ่มพื้นที่ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 1 ที่การทางพิเศษเป็นผู้บริหารงานกู้ภัย ประกอบด้วย รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน ความรู้ความเข้าใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อ ระดับความตระหนักรู้ถึงความสำคัญของการให้บริการ ของพนักงานกู้ภัย ในกลุ่มพื้นที่ปฏิบัติงาน กลุ่มที่ 2 ที่การทางพิเศษ บริหารงานกู้ภัยร่วมกับบริษัทเอกชน ประกอบด้วย สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. ควรมีการอบรมและกำกับให้พนักงานกู้ภัยคอยตรวจสอบดูแลเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นบนทางพิเศษอย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการป้องกันมิให้เกิดเหตุการณ์ต่างๆ ที่อาจก่อให้เกิดปัญหาการจราจรหรือก่อให้เกิดอุบัติเหตุบนทางพิเศษได้
2. ควรให้ความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องแก่ พนักงานกู้ภัยในการใช้วิทยุสื่อสารที่อาจก่อให้เกิดประกายไฟ ในบริเวณที่มีอุบัติเหตุที่เกิดจากรถบรรทุกสารหรือวัตถุอันตรายพลิกคว่ำ บนทางพิเศษ การให้เหตุผลที่ต้องมีการกำหนดระยะเวลาในการให้ความช่วยเหลือเหตุฉุกเฉินต่างๆ บนทางพิเศษ ความจำเป็นของการเก็บกวาดผงเคมีขจัดคราบน้ำมันที่ได้นำไปโรยเพื่อดูดซับคราบน้ำมันแล้ว และผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานบกพร่องหรือการปฏิบัติงานล่าช้า
3. ควรมีการตรวจสอบ จำนวนรถกู้ภัย และ เครื่องมืออุปกรณ์การกู้ภัย ที่มีใช้อยู่ในปัจจุบัน ให้มีจำนวนเพียงพอและเหมาะสม ที่จะให้ความช่วยเหลือผู้ใช้ทาง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ควรมีการกำหนดจุดหรือตำแหน่ง ที่ให้รถกู้ภัยประจำตามสายทางต่างๆ ใหม่ ให้เหมาะสม ซึ่งจะทำให้การเข้าถึงจุดหรือพื้นที่ ที่เกิดเหตุฉุกเฉิน ต่างๆ ได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
5. ผู้บังคับบัญชา ควรชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่างๆ ในหน่วยงาน ให้พนักงานทราบ อย่างสม่ำเสมอ และเปิดโอกาสให้พนักงานมี ส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงาน รวมทั้งเมื่อพนักงานเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาควรให้ข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหา
6. ควรมีการประชาสัมพันธ์ถึงอำนาจหน้าที่ของพนักงานกู้ภัย ให้ผู้ใช้ทาง และผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ เพื่อลดความขัดแย้งในการทำงานของพนักงานกู้ภัยกับผู้ใช้ทางและหน่วยงานต่างๆ
7. เปิดโอกาสให้ผู้ใช้ทาง ได้มีโอกาสประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานกู้ภัย
8. ควรปรับตารางเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานกู้ภัยของการทางพิเศษ กับ พนักงานกู้ภัยของบริษัทเอกชน ที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน ให้สอดคล้องกันในแต่ละกะทำงาน

Title of Research Paper : The Awareness of Importance of Service of the Rescue workers of the Expressway and Rapid Transit Authority of Thailand

Author : Mr. Thaveesakdi Thepsoonthorn

Degree : Master of Arts (Social Development)

Year : 2003

The objectives of the study: 1) to study the levels of the awareness of importance of service of the rescue workers of the Expressway and Rapid Transit Authority of Thailand 2) to study the relations of factors which affect the levels of the awareness of importance of service of the rescue workers of the Expressway and Rapid Transit Authority of Thailand. The people used in the study are the Level 3-5 rescue workers , who work on five routes of the expressway, totaling 113, using the questionnaire as a tool to gather data and statistics to analyze, such as the frequency, percentage, arithmetic mean, standard deviation, Pearson correlation coefficient, Point biserial correlation coefficient and Multiple regression analysis. The research outcome can be concluded as follows:

Most of the rescue workers are aged 31-35, married, possess a vocational certificate or diploma and hold the Level 5 rank. They work for five to nine years, and earn not more than Bt10,000 a month. They have undergone rescue training four to six times and have carried out rescue work on the Si Rat and Chalerm Maha nakhon routes.

Most of the rescue workers showed a moderate level of the awareness of importance of service of the rescue workers. Circumstantial factors are the knowledge and understanding of job. The study found that most of the workers have a high level of knowledge and understanding of job and moderate job satisfaction.

The factors that affect the level of their awareness of importance of service of the rescue workers are marital status, years of work experience, knowledge and understanding of job and job satisfaction. The factors that do not affect their awareness are the ranks, income and the experience garnered from training.

The factors that affect of the awareness of importance of service of the rescue workers in the first operational area that the Expressway and Rapid Transit Authority of Thailand manages are: Years of work experience, knowledge and understanding of job and job satisfaction. Factors that affect the level of the awareness of the importance of the service in the second operational area which is managed by both the Expressway and Rapid Transit Authority of Thailand and private rescue companies are marital status, years of work experience and job satisfaction.

Suggestions from the study:

1) Training is needed to make sure that rescue workers inspect and manage the expressway to prevent accidents or situations that might cause traffic congestion.

2) Make rescue workers understand that using walkie-talkies at the scene of an accident involving overturned vehicles could actually cause a fire from sparks. They should be made to know the reasons why the time of rescue work on the expressway is limited. They should also realize the need to quickly remove chemical substances that spread at an accident scene to eradicate an oil slick, and the consequences that could follow from work delay or error.

3) Check the number of rescue vehicles and rescue equipment and make sure that they are adequate to ensure efficient rescue work.

4) Locate a spot or area on the expressway where rescue vehicles can park so that they gain rapid access to the accident scene.

5) Superiors should consistently explain to their workers the organization's policies and give them a chance to participate in operational work. Give the workers advice and suggestions when they encounter problems in their work.

6) Have public relations campaigns to make the expressway user and concerned parties understand the authority and jurisdiction of rescue workers to reduce conflicts that the workers might have with the expressway user and related agencies.

7) Allow motorists to evaluate the performance of the rescue workers.

8) Provide a suitable roster for rescue workers who work for the Expressway and Rapid Transit Authority of Thailand and coordinate with workers from private companies in each shift.