



การบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่

Administration prevention and disaster relief of Thaton
Subdistrict Administrative Organization Mae Ai District Chiang
Mai Province

บุญโรจน์ กองแก้ว

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
ปีการศึกษา 2567

การบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่
Administration prevention and disaster relief of Thaton
Subdistrict Administrative Organization Mae Ai District Chiang
Mai Province

บุญโรจน์ กองแก้ว

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต
คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
ปีการศึกษา 2567

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเล่มนี้สำเร็จลงได้ ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือเป็นอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา สามัคคีธรรม อาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล วงศ์สิงห์ทอง และ อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม ที่กรุณาให้คำแนะนำ และตรวจแก้ไข ข้อบกพร่อง ด้วยความเอาใจใส่ ตลอดมาตั้งแต่ต้นจนเสร็จเรียบร้อย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ไว้เป็นอย่างสูงและขอกราบ ขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลืออย่างดี

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีระ พันธุ์งาม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งฤดี รัตนชัยศิลป์ และ ดร.ปวินท์ เทพคุณหมิมิตต์ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาความถูกต้องและความเที่ยงตรง ในด้านเนื้อหาของแบบสอบถาม

ขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่ได้กรุณาตอบแบบสอบถามเพื่อการศึกษาอิสระ ครั้งนี้ ขอขอบคุณบิดา มารดา ครูอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิทยการวางรากฐานแก่ผู้วิจัย และท่านอื่นๆ ที่ไม่ได้กล่าวนามไว้ ณ ที่นี้ ที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือและข้อเสนอแนะในการทำการ ค้นคว้าอิสระครั้งนี้

บุญโรจน์ กองแก้ว

ชื่อเรื่อง	: การบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้วิจัย	: บุญโรจน์ กองแก้ว
ชื่อปริญญา	: รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุจิตรา สามัคคีธรรม
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม	: รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิมล วงศ์สิงห์ทอง
ปีที่สำเร็จการศึกษา	: 2567
สถาบัน	: สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อเปรียบเทียบการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ โดย =h กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 391 คน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบแบบวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way-ANOVA หรือ F-test) หากพบว่าผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก
2. ผลการเปรียบเทียบการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ พบว่า ประชาชนมีเพศต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : การบริหาร, บรรเทาสาธารณภัย

Title : Administration prevention and disaster relief of Thaton
 Subdistrict Administrative Organization Mae Ai District
 Chiang Mai Province
Author : Boonroj Kongkaew
Degree : Master of Political Science
Advisor : Asst.Prof.Dr.Sujitra Samukkeetam
Co-Advisor : Assoc.Prof.Dr.Suwimon Wongsingthong
Graduated Year : 2024
Institute : Pacific Institute of Management Science

Abstract

The research aimed to study the level of disaster prevention and mitigation administration of Tha Ton Subdistrict Administrative Organization, Mae Ai District, Chiang Mai Province and to compare the disaster prevention and mitigation administration of Tha Ton Subdistrict Administrative Organization, Mae Ai District, Chiang Mai Province, classified by personal factors: gender, age, education level and occupation. The sample group consisted of 391 people. Data were analyzed using a ready-made program. The statistics used were frequency, percentage, mean, standard deviation, and one-way analysis of variance (One-way-ANOVA or F-test). If the test results were found to be statistically significantly different at 0.05, the researcher would compare pairwise differences using Scheffe's method.

The research results found that:

1. The level of disaster prevention and mitigation administration of Tha Ton Subdistrict Administrative Organization, Mae Ai District, Chiang Mai Province, overall.
2. The results of the comparison of disaster prevention and mitigation administration of Tha Ton Subdistrict Administrative Organization, Mae Ai District, Chiang Mai Province, classified by personal factors: gender, age, education level and occupation, found that people of different genders had no different opinions.

Keywords: Administration, Disaster Mitigation

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	1
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	1
1.4 สมมติฐานการวิจัย	2
1.5 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	5
2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริการ	6
2.3 แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการ	10
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องการให้บริการประชาชนของรัฐ	10
2.5 แนวคิดและทฤษฎีเรื่องให้บริการของรัฐต่อประชาชน	14
2.6 ข้อมูลทั่วไป ระเบียบ กฎหมาย นโยบายที่เกี่ยวข้องและศึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	16
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	22
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	24
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล	25

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26
4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	26
4.2 ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	26
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา	37
5.1 สรุปผลการศึกษา	37
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	38
5.3 ข้อเสนอแนะ	40
บรรณานุกรม	42
ภาคผนวก	44
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	45
ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย	48
ภาคผนวก ค ผลการตรวจพิจารณาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	50
ภาคผนวก ง ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	52
ประวัติผู้วิจัย	54

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4.1	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	27
ตารางที่ 4.2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการ บริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วน ตำบลท่าตอน จำแนกเป็นรายด้าน	28
ตารางที่ 4.3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการ บริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วน ตำบลท่าตอน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	29
ตารางที่ 4.4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการ บริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วน ตำบลท่าตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	30
ตารางที่ 4.5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการ บริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วน ตำบลท่าตอน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	31
ตารางที่ 4.6	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการ บริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่า ตอน ที่มีเพศต่างกัน	32
ตารางที่ 4.7	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการ บริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ที่มีอายุต่างกัน	33
ตารางที่ 4.8	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการ บริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วน ตำบลท่าตอน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน	34
ตารางที่ 4.9	การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของอาชีพต่อการบริหารงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ด้วยวิธี Scheffe	35
ตารางที่ 4.10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการ บริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วน ตำบลท่าตอน ที่มีอาชีพต่างกัน	35
ตารางที่ 4.11	ผลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	36

สารบัญภาพ

ภาพที่
ภาพที่ 1.1

หน้า
3

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันมีแนวโน้มที่ภัยพิบัติต่างๆในประเทศไทยจะมีความรุนแรงขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น ปัญหาอุทกภัย ดังที่ปรากฏในปี พ.ศ. 2554 ปัญหาภัยแล้ง วาตภัย รวมถึงแผ่นดินไหว ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานสำคัญที่จะช่วยบรรเทาผลกระทบจากสาธารณภัยทั้งหลายที่กล่าวมาได้ อำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถูกกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการ เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติซึ่งครอบคลุมในเรื่องแนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดสาธารณภัย การเตรียมความพร้อม งบประมาณ และการให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้ประสบภัยรวมทั้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง จัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามเขตท้องถิ่นของตนเอง นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ราชกิจจานุเบกษา, 2542) มาตรา 16 กำหนดให้เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย มาตรา 17 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ. ศ. 2496 (ราชกิจจานุเบกษา, 2496) มาตรา 50 53 56 กำหนดให้เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนครมีหน้าที่ต้องทำโดยจัดให้มีการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน และจัดให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง และตามพระราชบัญญัติ สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ราชกิจจานุเบกษา, 2537) มาตรา 67 องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ต้องดำเนินการ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตของ องค์การบริหารส่วนตำบล

จากการเกิดสาธารณภัยทั้งหลายหลายในพื้นที่ ตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง เช่น อุทกภัย อัคคีภัย วาตภัย และภัยอื่นๆ เนื่องจากตำบลท่าตอน เป็นตำบลที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอนรับผิดชอบ มีพื้นที่มากถึง 177 ตารางกิโลเมตร มีความหลากหลายทางภูมิศาสตร์และประชากร จำเป็นต้องมีการบริหารงาน งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่มีประสิทธิภาพและดำเนินการได้ครบทุกขั้นตอนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. มาตรฐานการบริหารงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขณะกำลังเกิดภัย อาทิ ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆที่เตรียมพร้อมใช้งานอยู่เสมอ
2. มาตรฐานการบริหารงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระหว่างเกิดภัย อาทิ ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้เข้าไปแก้ไขปัญหา ระบุเหตุ ซึ่งเตรียมพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง
3. มาตรฐานการบริหารงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หลังการเกิดสาธารณภัย อาทิ การติดตามความเสียหายและช่วยเหลือผู้ประสบภัย ชดเชยในส่วนต่างๆที่เสียหายจากสาธารณภัย

จากเหตุผลดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา การบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ที่จะศึกษาศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 16,527 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2567)
2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ประชาชนเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา ได้ดังนี้

- 1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) เป็นปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
- 2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ การบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ ใน 3 ด้าน คือ
 1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ศึกษาในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 15 หมู่บ้าน ได้แก่

- | | | |
|-------------------|--------------------|----------------|
| 1.บ้านห้วยปู | 6.บ้านหาดชมพู | 11.หัวเมืองงาม |
| 2.บ้านห้วยมะเฟือง | 7.บ้านท่ามะแกง | 12.ผาใต้ |
| 3.บ้านท่าตอน | 8.บ้านใหม่หมอกจ้าม | 13.เมืองงามใต้ |

4.บ้านห้วยน้ำเย็น

9.บ้านเมืองงาม

14.บ้านร่มไทย

5.บ้านสันตันดู่

10.บ้านห้วยส้าน

15.บ้านห้วยศาลา

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - ธันวาคม 2567

1.4 สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่ฮาด จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

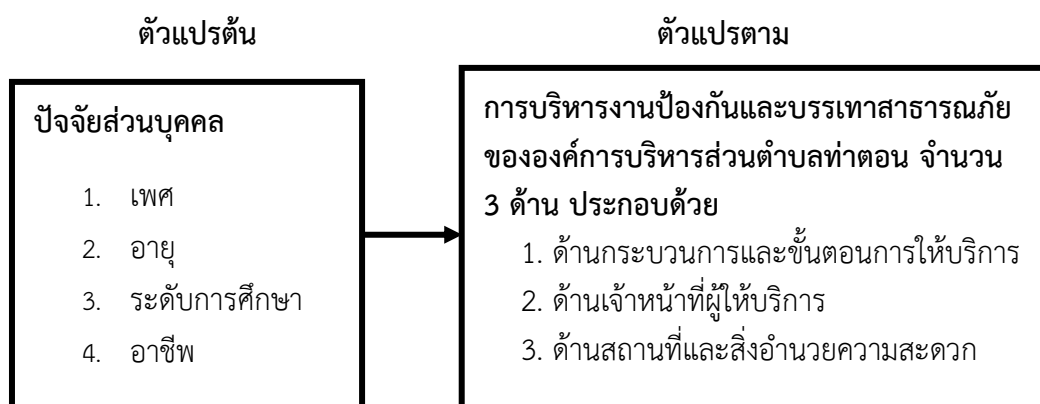
2. ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่ฮาด จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

3. ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่ฮาด จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

4. ประชาชนในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอนที่มีอาชีพต่างกัน ความพึงพอใจต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่ฮาด จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัยที่ครอบคลุมตามภารกิจหลักของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 3 ด้าน



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อนำไปปรับปรุงการบริหารให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ตำบลท่าตอน
2. เพื่อทราบถึงความแตกต่างการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อนำไปปรับปรุงการบริหารงานให้เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ตำบลท่าตอน
3. สามารถนำผลการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงการบริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ให้มีคุณภาพ

1.7 นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ผู้ใช้บริการที่ใช้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ ในปี พ.ศ. 2565 – 2566

การบริการ หมายถึง กิจกรรมของกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตน (Intangible goods) ของธุรกิจให้กับผู้รับบริการโดยสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจน นำไปสู่ความพึงพอใจได้

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง สิ่งชี้วัดที่บ่งบอกว่าการบริการนั้นเหมาะสมหรือสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้ามากน้อยเพียงใด รวมถึงการทำให้บริการนั้นมีระดับที่สูงกว่าความคาดหวังของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอนอำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่

1. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนในการให้บริการรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก เรียบง่ายเข้าถึงได้ง่าย มีระบบการจัดลำดับความเร่งด่วนในการเข้ารับบริการ และแผนผังและเอกสารแนะนำขั้นตอนในการให้บริการประชาชนรับรู้โดยทั่วไปเข้าถึงง่าย

2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงานของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบล มีความสุภาพเรียบร้อย เต็มใจให้บริการ พุดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะน่าฟังให้การต้อนรับ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีจิตสำนึกและความเต็มใจในการให้บริการมีความรู้ความสามารถในเรื่องที่จะให้บริการให้คำแนะนำ สามารถตอบข้อซักถามปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเสมอภาค เทียงธรรม สุจริต

3. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง เครื่องมือ และ อุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการจัดระเบียบจราจร และกำหนดเขตพื้นที่ห้ามเข้าในกรณีเกิดสาธารณภัย ช่องทางแจ้งเหตุ รวมถึงสิ่งอำนวยความสะดวกของสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ เป็นต้น

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง "การบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่" ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริหารงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริการ
- 2.3 แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการ
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐ
- 2.5 แนวคิดและทฤษฎีการให้บริการประชาชนของรัฐ
- 2.6 ข้อมูลทั่วไป ระเบียบ กฎหมาย นโยบาย
- 2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของคุณภาพการให้บริการ

พาราสุรามาน ซีเทมป์ และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985) ได้ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพเป็นสิ่งที่เกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น คุณภาพคือผลิตภัณฑ์บริการที่ดีที่สุดโดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสม 6 ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและการรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับการบริการเป็นไปตามที่คาดหวัง กล่าวได้ว่า การบริการมีคุณภาพ คุณภาพจึงเป็นการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของลูกค้าในผลิตภัณฑ์ หรือบริการกับการรับรู้ที่แท้จริงที่มีโดยหากลูกค้าหรือผู้รับบริการเห็นว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการเหล่านั้นเป็นสิ่งที่ดีที่สุดและตรงตามที่คาดหวัง ก็ถือว่าผลิตภัณฑ์หรือบริการดังกล่าวมีคุณภาพนั่นเอง และคุณภาพการให้บริการนี้

แบร์รี่ (Barry, 1986) ได้ให้ความหมายว่า บริการที่ประสบผลสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ ขององค์ประกอบคุณภาพบริการ คือ

- 1.ความเชื่อถือได้(reliability) ได้แก่ความสม่ำเสมอและความพึงพาได้
- 2.การตอบสนอง (responsiveness) ได้แก่ 'ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการและอุทิศเวลา มีการติดต่ออย่าง ต่อเนื่องและการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการเป็น อย่างดี
- 3.ความสามารถ (competence) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและความสามารถในการให้บริการ
- 4.การเข้าถึงบริการ (access) คือ ผู้ใช้บริการเขาใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบขั้นตอนไม่ซับซ้อน ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการสะดวกสำหรับผู้รับบริการ และอยู่ในสถานที่ที่ผู้บริการติดต่อได้สะดวก

5.ความสุภาพอ่อนโยน (courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการให้การต้อนรับที่เหมาะสมและผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6.การสื่อสาร (communication) ได้แก่ มีการสื่อสารชี้แจงขอบเขตงาน บริการและการอธิบายขั้นตอนการให้บริการ

7.ความซื่อสัตย์ (credibility) มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8.ความมั่นคง (security) ได้แก่ ความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9.ความเข้าใจ (understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้ คำแนะนำ ฯ และเอาใจใส่ผู้รับบริการและการให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ

10.การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ ให้ พร้อมสำหรับให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการและการจัด สถานที่ให้บริการสวยงาม สะอาด

โกลซ์และเดวิส (Goetsch & Davis,1997) ได้ให้ความหมายว่า เป็นกรอบการมองเรื่องคุณภาพกรอบหนึ่ง อธิบายว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นการควบคุมเพื่อให้เกิดคุณภาพการให้บริการ อันมีความแตกต่างจากคุณภาพในการผลิตสินค้าหรือผลิตภัณฑ์ ทั้งนี้เพราะวิธีการควบคุมคุณภาพการให้บริการเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก ขณะเดียวกันคุณภาพการให้บริการก็เป็นสิ่งสำคัญที่ส่งผลไปยังภาพลักษณ์ขององค์กร ผู้รับบริการจะเป็นผู้ทำการตรวจสอบ ตั้งแต่กระบวนการการเริ่มให้บริการจนถึงสิ้นสุดการให้บริการ โดยการให้บริการจะยิ่งดีขึ้น ถ้าหากผู้รับบริการทำการประเมินการให้บริการในขณะนั้น

เลวิส และบลูม (Lewis & Bloom,1983) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการ ว่าเป็นสิ่งที่ชีวิตถึงระดับของการบริการที่ส่งมอบโดยผู้ให้บริการต่อลูกค้าหรือผู้รับบริการว่าสอดคล้อง กับความต้องการของเขาได้ดีเพียงใด การส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ (Delivering Service Quality) หมายถึง การตอบสนองต่อผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ

ชเมนเนอร์ (Schmenner,1995) ได้ให้ความหมาย คุณภาพการให้บริการว่า คุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริงลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการ นั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการ นั้นติดลบหรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควรตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการ นั้นเอง

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการ เป็นทัศนคติของ ผู้รับบริการที่คาดหวังในการให้บริการ หากการให้บริการนั้นอยู่ในรูปแบบที่ผู้รับบริการยอมรับได้ ก็จะมีคามพึงพอใจในการให้บริการ

2.2 แนวคิดและทฤษฎีด้านการบริการ

ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2546, หน้า 607) ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึงการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่าง ๆ ส่วนความหมายโดยทั่วไปกล่าวถึงคือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น

สุมนา อยู่โพธิ์ (2544, หน้า 6) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546, หน้า 15) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง จัดขึ้นเพื่อให้แก่สมาชิกตามความสามารถและหน้าที่ของแต่ละ หน่วยงานโดยอาศัยความต้องการของสมาชิกที่ได้รับบริการจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นแนวทางใน การดำเนินโครงการในระยะต่อไป พร้อมทั้งให้เกิดความพึงพอใจแก่สมาชิก

วีรพงษ์ เณลิมจิระรัตน์ (2539: 6-8) ได้ให้ความหมายของการบริการคือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้ หรือส่งมอบอีกบุคคลหนึ่ง โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่ง มอบอันนั้น

สรุปการบริการ จึงเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้ บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการ หลากหลายในการทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น ความหมายของการให้บริการเนื่องจากการปฏิรูประบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์ หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์การของรัฐจะต้อง ตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็น ลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรง เพื่อให้ประชาชนผู้ ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอ สัณเขป จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายใน ลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550: 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการ ที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัด ให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการ เอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่า เทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากให้แก่ผู้บริการหรือ ผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546: 31 -34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมี คุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อน การติดต่อระหว่างการติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิด

ความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน

สมิต สัจฉกร (2542: 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550: 14) ได้ให้ความหมายว่าการบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวกการสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิด วิถีทางานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วยโดยยึดหลักบริการ ดังนี้

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของเรา

การสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ทำงานเป็นทีม
6. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์

หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทานานฉับไว
4. ปราศรัยไพเราะ
5. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
4. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
5. แสดงให้ปรากฏชัดสนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
4. ต้อนรับด้วยความอดทน

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้ สร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับการจากพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

ปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจในบริการ

กุลนคา โชติมุกตะ (2538: 51) ได้เสนอแนวความคิดว่าปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุ ให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการประกอบด้วย ปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยคั่นระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่าง ๆ ได้แก่
 - 1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่ายและความมาก ความน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิด ความพึงพอใจสูง
 - 1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการ จะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้น ว่ามีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง
 - 1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Outcome of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้น ๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการ มากน้อยเพียงใด
 - 1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่กับ ราคา รวมไปถึงจนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ
 - 1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน
2. ปัจจัยคั่นกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่าง ๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final Work Flow) ประกอบด้วย
 - 2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความยากง่ายของการขอใช้บริการ
 - 2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลายิ่งขึ้น

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของบริการที่ให้ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรม การบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการ ในลักษณะยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยน หรือกระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้ครบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใด ๆ จากผู้ให้บริการปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2539 : 38-40)

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความรู้สึกที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบาย การบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจ เอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบ อาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัดจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ชองจดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองที่นั่งสายการบิน และ

สำรองห้องพักโรงแรม การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์ อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่าง ๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

จากปัจจัยดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งผันแปรไปตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความต้องการของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้แต่ในช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งคาดหวังไว้ ส่วนใหญ่ประชาชนจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

2.3 แนวคิดการสร้างจิตสำนึกในการบริการ

ธานินทร์ สุวงศ์วาร (2541: 4) อธิบายว่าแนวคิดการสร้างจิตสำนึกการให้บริการให้เกิดในจิตผู้ให้บริการ ต้องเริ่มมาจากการมีทัศนคติที่ดีในการให้บริการ หากทุกคนมีจิตสำนึกในการให้บริการ และถือว่าในบริษัทมีความรับผิดชอบร่วมกัน ทุกคนล้วนเป็นทูตในความสัมพันธ์กับลูกค้าความผิดพลาดบกพร่องในหน้าที่บกพร่องในการบริการจะมีผลต่อลูกค้าและเป็นการบ่อนทำลายชื่อเสียงของบริษัทในที่สุด ฉะนั้นผู้ให้บริการจะต้องคิดให้ได้เสมอว่า

1. ลูกค้าต้องถูกเสมอ
2. ผู้ให้บริการเป็นพระเอกไม่ได้เป็นแค่พระรอง
3. งานบริการเป็นงานของผู้ให้
4. งานบริการเป็นงานฝีมือระดับจิตใจ
5. รักงานบริการต้องทำใจและอดทน
6. บริการอย่างเอาใจลูกค้ามาใส่ใจเรา
7. ยอมรับความแตกต่างของลูกค้า
8. บริการลูกค้าเสมือนญาติของตนเอง
9. บริการเสมือนเป็นเจ้าของกิจการ

2.4 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐ

หลักเกณฑ์ของศูนย์ราชการสะดวก เกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ที่สามารถนำไปสู่การรับรองมาตรฐาน ศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน รวม 25 หัวข้อ ดังนี้

1) ข้อกำหนดพื้นฐาน แบ่งเป็น 2 ประเด็น ได้แก่

- 1.1 การสนองตอบความต้องการของประชาชน ประกอบด้วย 3 หัวข้อ ได้แก่ การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการงานบริการและเวลาเปิด-ปิดการให้บริการ
- 1.2 การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในการเข้าถึงบริการ ประกอบด้วย 3 หัวข้อได้แก่สถานที่ให้บริการ พื้นที่ให้บริการ และการจัดเตรียมวัสดุ/อุปกรณ์หรือ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

2) ข้อกำหนดการให้บริการ แบ่งเป็น 3 ประเด็น ได้แก่

2.1 การจัดระบบการให้บริการ ประกอบด้วย 3 หัวข้อ ได้แก่ ระบบ คิว/จุดแรกรับการออกแบบระบบงาน และการจัดสรรบุคลากร

2.2 การพัฒนาทักษะความชำนาญของเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย 3 หัวข้อ ได้แก่ บุคลากรด้านการบริการ บุคลากรด้านเทคนิค และเจ้าหน้าที่ตอบ Call center

3) ระบบสนับสนุนการให้บริการการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีความสำคัญ กับการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และนำมาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการดำเนินการให้บริการ ประกอบด้วย 13 หัวข้อ ดังนี้

(1) ระบบการประเมินความพึงพอใจ (2) คุณภาพการให้บริการและ การจัดการข้อร้องเรียน (3) ช่องทางการให้บริการ (4) ระบบการติดตามผลการดำเนินงาน (5) การ แก้ไขปัญหาที่ท้าทาย (6) การทบทวนปรับปรุงการดำเนินงาน (7) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และการจัด อบรมเจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้อง (8) การจัดทำระบบฐานข้อมูล (9) การออกแบบระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ (10) การบูรณาการวางแผนระบบ (11) การพัฒนาระบบการให้บริการ Online (12) การ พัฒนาระบบ Call Center (13) การบริหารความต่อเนื่องในการให้บริการที่จำเป็น

ชานสกี และโทมัส (Chansky & Thoma อ้างถึงใน วารุณี อภิชาติบันลือ, 2550, หน้า 9) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการ ดังนี้

1. ความเพียงพอของการบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความเพียงพอระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึง การยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

ซวงส์ ฉายะบุตร (2536, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการครบวงจรหรือการพัฒนาการ ให้บริการในเชิงรุกว่าจะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ

1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ มากกว่าที่จะมองว่าตนเองมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ

1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจของข้าราชการมักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงานหรือปกป้องตัวข้าราชการเองมักเป็นไปเพื่อควบคุมมากกว่า การส่งเสริมการติดต่อราชการ จึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการที่ข้าราชการมองว่าตนเองมีอำนาจในการใช้ดุลพินิจและมีกฎระเบียบเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การคำนึงความสัมพันธ์

จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เหมือนกัน และนำไปสู่ปัญหาต่าง ๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะ ให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรก็คือ การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการที่ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในฝ่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้คือ

1.3.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.3.2 การกำหนดระเบียบวิธีปฏิบัติและการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

1.3.3 ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ อย่างรวดเร็วและมีการแข่งขันกับสังคมอื่น ๆ อยู่ตลอดเวลาในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการ คือ ความล่าช้าซึ่งเกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการผลัดภาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการขาดการกระจายอำนาจหรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้า และตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการบริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น การพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่าง ๆ ให้พร้อมที่จะให้บริการ และการนำบริการไปสู่ผู้ที่สมควรที่จะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้า เพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้น หน่วยงานไม่จำเป็นต้องรอให้มีการร้องขอ แต่อาจนำไปแจกจ่ายให้แก่หมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้า เพื่อการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนภายหลังการให้บริการ เช่น การรายงานการติดตามผลการจัดเก็บเอกสารต่าง ๆ เป็นต้น เพื่อให้วงจรของการให้บริการสามารถดำเนินต่อเนื่องไป ได้อย่างรวดเร็ว

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือ ความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิ

ประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง) นอกจากนี้การให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วยและผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้พอรับบริการในเรื่องก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการ ก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ ด้วย เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า บัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้นหมดอายุแล้วก็ดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้ เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้น จึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐ และต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ขอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงแต่จะให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรมทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วยซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้นความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้นจะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญรวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้มาติดต่อขอรับบริการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 การให้บริการ จะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วยโดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่าง ๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ

เช่น การออกบัตรสงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ กล่าวโดยสรุป การพัฒนาการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรหรือ Package Service เป็นการพัฒนาการให้บริการที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับบริการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วน สมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริมและสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้อง ชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการของรัฐจากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่าการให้บริการสาธารณะทั่วไปคือ การที่รัฐหรือองค์กรของรัฐจัดบริการต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนโดยมีเจ้าหน้าที่ของรัฐคือ ข้าราชการหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการนั้นสู่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนมีความอยู่ดีกินดีมีความมั่นคงปลอดภัยทั้งในชีวิตและทรัพย์สิน โดยรัฐไม่คิดมูลค่าจากประชาชน บริการต่าง ๆ จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันซึ่งนับวันจะเพิ่มมากขึ้น ให้ทันและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชนและชุมชนที่อนาคตจะยิ่งเพิ่มมากขึ้น ๆ ตามสภาพและวิถีการเปลี่ยนแปลงทางสังคม การเมือง และเศรษฐกิจ ในปัจจุบันองค์กรราชการของไทยได้ขยายบทบาทในการให้บริการทั้งทางด้านปริมาณ ขนาด กำลังคน และงบประมาณเพื่อให้สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างถูกต้อง ชอบธรรม ถูกต้อง ครบคลุมทั่วถึงมากขึ้นอย่างเท่าเทียมกันและเสมอภาคกัน

2.5 แนวคิดและทฤษฎีให้บริการของรัฐต่อประชาชน

ความหมายของการให้บริการเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่มการให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประสานสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการโดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีแนวความคิดการให้บริการของนักวิชาการโดยยกตัวอย่างพอสังเขป จากการศึกษาความหมายของคำว่า ให้บริการได้มีผู้ให้ความหมายในลักษณะที่คล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

สุนันทา ทวีผล (2550, หน้า 13) กล่าวถึงการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้วนอกจากจะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้วยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอไม่ขาด หายขาด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติ

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะปฏิบัติได้ง่าย สะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระ ยุ่งยากใจให้แก่ผู้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546, หน้า 31 -34) ได้เสนอแนวความคิดในการบริการประชาชนที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ ซึ่งสามารถกระทำได้ทั้งก่อน การติดต่อระหว่าง การติดต่อและหลักการติดต่อโดยได้รับการบริการจากตัวบุคคลทุกระดับในองค์กร รวมทั้งผู้บริหารขององค์กรนั้น ๆ ทั้งนี้การบริการที่ดี จะเป็นเครื่องมือช่วยให้ผู้ติดต่อรับบริการเกิดความเชื่อถือ ศรัทธา และสร้างภาพลักษณ์ ซึ่งจะมีผลในการใช้บริการต่าง ๆ ในโอกาสหน้าต่อไป นอกจากนี้เขาได้เสนอแนวความคิดการปรับกระบวนการทัศนสู่การบริการเป็นเลิศของท้องถิ่นในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550, หน้า 14) ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการการให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ท้องถิ่นจะประสบความสำเร็จได้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปรับทัศนคติ วิธีคิดวิธีทำงานของบุคลากรให้สอดคล้องกับการปรับเปลี่ยนดังกล่าวด้วยโดยยึดหลักบริการ ดังนี้

การปรับมุมมองว่าประชาชนคือลูกค้าคนสำคัญ

1. เราจะต้องกระตือรือร้นที่จะบริการประชาชน
2. มีจิตสำนึกในการให้บริการที่ดีต่อประชาชน (Service Mind)
3. เราจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอแนะให้แก่เรา
4. เราจะต้องสร้างค่านิยมใหม่ว่า ความพึงพอใจของประชาชน คือความสำเร็จของ

เราการสร้างวัฒนธรรมใหม่ในการบริการ

1. มีวิสัยทัศน์ที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชน
2. ปรับตัวให้ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง
3. คำนึงถึงผลลัพธ์มากกว่าวิธีการ
4. ลดความเป็นทางการในการประสานงาน
5. ใช้กฎระเบียบอย่างมีดุลยพินิจ
6. มีความริเริ่มสร้างสรรค์
7. ทำงานเป็นทีม
8. ทำงานมุ่งผลสัมฤทธิ์
9. ยึดการบริหารจัดการที่ดี
10. มีมาตรฐานการทำงานมุ่งสู่ความเป็นเลิศการให้บริการ

หลักการบริการเป็นเลิศ

1. ยิ้มแย้มแจ่มใส
2. เต็มใจบริการ
3. ทำงานฉับไว
4. ปราศร้ยไพละ
5. เหมาะสมโอกาส
6. ไม่ขาดน้ำใจ

ลักษณะที่ดีของผู้ให้บริการ

1. แต่งกายสะอาดเรียบร้อย
2. พูดจาไพเราะอ่อนหวาน
3. ทำตนเป็นคนสุภาพสง่าผ่าเผย
4. ยิ้มอยู่เสมอ ทั้งใบหน้า ดวงตา ริมฝีปาก
5. หลีกเลี่ยงคำกล่าวปฏิเสธ ขณะเดียวกันหลีกเลี่ยงการรับคำที่ยังไม่แน่ใจ
6. แสดงให้ปรากฏว่าเต็มใจบริการ
7. หลีกเลี่ยงการโต้แย้งฉุนเฉียว ใส่อารมณ์ต่อผู้มาติดต่อ
8. ยกให้ประชาชนเป็นผู้ชนะอยู่เสมอ
9. มองคนในทางที่ดี ไม่ดูถูกคน
10. พัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้งบุคลิก การพูดและความรู้
11. หลีกเลี่ยงการพูดมาก เป็นนักฟังที่ดี
12. แสดงให้ปรากฏชัดเจนใจผู้มาติดต่ออย่างจริงจัง
13. ยกย่องผู้มาติดต่อ

เทคนิคในการต้อนรับประชาชน

1. ต้อนรับด้วยความคุ้นเคย เป็นกันเอง
2. ต้อนรับด้วยความสุภาพอ่อนโยนให้เกียรติอยู่เสมอ
3. ต้อนรับด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส
4. ต้อนรับด้วยความอบอุ่น
5. ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่
6. ต้อนรับด้วยความปฏิบัติหน้าที่ให้ทันใจ
7. ต้อนรับด้วยความอดทน
8. ต้อนรับด้วยความเพียร
9. ต้อนรับด้วยความจริงใจ
10. ต้อนรับด้วยการให้บริการเสมอ

สรุปได้ว่า การให้บริการประชาชนที่ดี ควรเป็นการให้บริการแบบครบถ้วนสมบูรณ์เป็นการพัฒนาระบบการให้บริการและทัศนคติ วิธีคิด วิธีการทำงานของเทศบาลที่มีเป้าหมายที่จะให้ประชาชนได้รับการที่ควรจะได้รับอย่างครบถ้วนสมบูรณ์ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการมุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม และสร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถตรวจสอบได้สร้างความ

เสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่จะได้รับบริการจากพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลของรัฐทำให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2.6 ข้อมูลทั่วไป ระเบียบ กฎหมาย นโยบายที่เกี่ยวข้อง

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่โดยเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นงานบริการประชาชน ที่ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกคนต้องร่วมกันปรับปรุงและแก้ไขกระบวนการทำงานเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากที่สุด ทำให้ประชาชนที่มารับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจ รวมถึงการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ ทพให้เกิดความรวดเร็วในการตอบสนองความต้องการของประชาชน อำนาจความสะดวกเพื่องานบริการที่มีคุณภาพ ทั้งถึงและแก้ไขปัญหาดัง ๆ ที่เกิดขึ้นในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอนให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ หมวด 5 มาตรา 27 “ให้ส่วนราชการจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจเกี่ยวกับการสั่ง การอนุญาตการอนุมัติ การปฏิบัติราชการ หรือการดำเนินการอื่นใดของผู้ดำรงตำแหน่งใดให้แก่ผู้ดำรงตำแหน่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการในเรื่องนั้นโดยตรง เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ทั้งนี้ในการกระจายอำนาจ การตัดสินใจดังกล่าวต้องมุ่งผลให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการบริการประชาชน” โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางพระราชกฤษฎีกาซึ่งต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

2.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2566) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามภารกิจ ศึกษาประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการให้บริการ รวมทั้งการรับทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือประชาชนที่มาใช้บริการและเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน จำนวน 393 คน กำหนดขอบเขตในการศึกษางาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการศึกษา ด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย และด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ผลการศึกษาพบว่า งานด้านเทคนิคหรือบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 95.81 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.83 ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 96.78 และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 97.36 โดยมีข้อเสนอแนะในการกำหนดแผนงานโครงการที่ชัดเจนสอดคล้องกับสภาพปัญหา

ความต้องการประชาชนโดยรวม เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบายในการใช้ชีวิตประจำวัน รวมถึงดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อย ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ณัฐพิชชาพร ทองเหียง (2564) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ผู้ใช้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในปีงบประมาณ 2564 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน จำนวน 382 คน โดยการสุ่มแบบง่าย ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองบ้านสวนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเป็นลำดับแรก รองลงมาคือด้านขั้นตอนและความรวดเร็วในการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และด้านความเพียงพอและการรับฟังประชาชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากแต่มีความพึงพอใจเป็นลำดับสุดท้าย ส่วนการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่าเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลเมืองบ้านสวนต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนอายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า มีความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนในการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยไม่ต่างกัน

เกรียงศักดิ์ คะใจ (2564) ได้ศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการงานบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน การศึกษาวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการงานบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ เพื่อนำเสนอแนวทางการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามหลักพุทธธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยผลการวิจัยพบว่า 1. ระดับความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการงานบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด 2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการงานบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเนียน อำเภอเมืองน่าน จังหวัดน่าน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชากรที่มี เพศ ที่ต่างกัน มีความคิดเห็น ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วน อายุ อาชีพ การศึกษา รายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน ดังนั้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ฉัตร โชติช่วง (2564) ศึกษาคุณภาพงานบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการ ศูนย์บริการทรมูฟ สาขาเซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยคุณภาพการให้บริการ ศูนย์บริการทรมูฟ สาขาเซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ คิดเป็นร้อยละ 43.4 โดยด้านความเอาใจใส่ในการบริการ ส่งผลมากที่สุด รองลงมาคือด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้บริการ และด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

อนุชา สโมทาน. สุปัทพงค์ แยมอัม. อัศวศิริ ลาป้อ. (2566) ได้ศึกษา การพัฒนาประสิทธิภาพ การบริหารจัดการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหระ อำเภอนาง จังหัด นครศรีธรรมราช ผลการวิเคราะห์ตามบริบทการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุขขององค์การบริหาร ส่วนตำบลไสหระ อำเภอนาง จังหัดนครศรีธรรมราช พบว่าปัจจัยภูมิศาสตร์ และสภาพแวดล้อมมี การเปลี่ยนแปลงจากอดีตในลักษณะค่อยเป็นค่อยไป โดยสาเหตุหลักเกิดจากการขยายตัวของการใช้ พื้นที่เพื่อการเกษตรในเชิงพาณิชย์มากขึ้น มีการขุดดินถมดิน การใช้ทรัพยากรน้ำ เพื่อการเพาะปลูก เพิ่มขึ้น การขุดเจาะบ่อบาดาล การบุกรุกพื้นที่ป่า การใช้สารเคมี ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของ ลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ ปัจจัยเศรษฐกิจ ทำให้เวลาที่ประชาชนจะมาช่วยเหลือกิจกรรม สาธารณะมีน้อยลง ประกอบกับภาระหนี้สิน คร่าวเรือนเพิ่มขึ้น ปัจจัยสังคมและวัฒนธรรม สภาพ ความเป็นอยู่ของสังคมมีความเกื้อกูลในระดับหมู่บ้าน มีกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และ สมาชิกสภาองค์การ บริหารส่วนตำบลไสหระ เป็นผู้นำในการขับเคลื่อนการพัฒนาหมู่บ้านร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การพัฒนา คุณภาพชีวิตยังเป็นปัญหาหลักในการสร้างความเท่าเทียมของประชาชนในสังคม ปัญหา ขยะที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้นตามการ เจริญเติบโตทางเศรษฐกิจและสังคม วัฒนธรรมท้องถิ่น เช่น การ ตั้งเปรตและแห่จาดเดือนสิบ การตั้งพุ่มกลืน กิจกรรมการพัฒนา หมู่บ้านในวันสำคัญต่าง ๆ จะทำให้ ชุมชนมีความผูกพันช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ปัจจัยการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุขขององค์การ บริหารส่วนตำบลไสหระ การบริหารจัดการสาธารณสุขอยู่ในระดับปานกลาง ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ ต้องควบคู่กับความพร้อม ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน บริบทการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหระ อำเภอนาง จังหัด นครศรีธรรมราช จึงส่งผลต่อการพัฒนา ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสาธารณสุข แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการสา ธารณสุขขององค์การ บริหารส่วนตำบลไสหระ อำเภอนาง จังหัดนครศรีธรรมราช พบว่าการพัฒนา ประสิทธิภาพการบริหารจัดการสาธารณสุขของ องค์การบริหารส่วนตำบลไสหระ อำเภอนาง จังหัด นครศรีธรรมราช ควรขับเคลื่อนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ภาคเอกชนและภาค ประชาชน ให้เข้ามามีส่วน ร่วมในการจัดทำแผนปฏิบัติการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุขในระดับท้องถิ่น อำเภอ จังหวัด และประเทศ ควรมีการวางแผนโครงการก่อสร้างขนาดใหญ่ที่คำนึงถึงผลกระทบจากการเกิดสาธารณสุข ภัยในระยะยาว ส่งเสริมให้มี การศึกษาความเสี่ยงและผลกระทบจากการก่อสร้างโรงงานอุตสาหกรรม สร้างความตระหนักและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของ ประชาชน ส่งเสริมสิทธิและสวัสดิการให้แก่ อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน และระดับ ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่ามีความเสี่ยงได้รับผลกระทบจากอุทกภัย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.75 รองลงมาคือ ภัยจากโรคระบาด COVID – 19 คิดเป็นร้อยละ 29 ภัย แล้ง คิดเป็นร้อยละ 22.50 วาตภัย คิดเป็น ร้อยละ 5.25 อัคคีภัย คิดเป็นร้อยละ 2.25 และภัยอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.25

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงรายละเอียดการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

ผู้วิจัย	ตัวแปร						
	เพศ	อายุ	การศึกษา	อาชีพ	กระบวนการขั้นตอนให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (2566)	✓	✓	✓	✓			
อารยา ลิมทวิสมเกียรติ (2563)	✓		✓	✓	✓	✓	✓
กัญญาณพัชร เหมือนจินดา (2563)	✓	✓	✓		✓		✓
ฉัตร โชติช่วง (2564)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
วรกมลวรรณ รักษา (2565)					✓	✓	✓
วรวลัญช์ วงษ์ศรีเผือก (2564)	✓	✓	✓		✓		
บุญญาพร บุญธรรมมา (2563)	✓	✓	✓		✓		
รวิศุต ตันสุวรรณรัตน์ (2565)			✓		✓	✓	✓
ณัฐพัชชาพร ทองเหียง (2564)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
วิทยา เจียรพันธุ์ (2566)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
รวม	8	7	9		9	6	7

สรุปแนวคิดเพื่อใช้ในการวิจัย จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวแปรเพื่อเป็นกรอบและแนวทางในการวิจัยในครั้งนี้ โดยมีตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างตามตารางที่ 1 มีทั้งหมด 5 ข้อ ผู้วิจัยเลือกใช้จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ สำหรับตัวแปรตามที่ใช้ คือ 1.กระบวนการ 2. ขั้นตอนให้บริการ 3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4.สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Study) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ มีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 16,527 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2567)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้ประชาชนเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 391 คน โดยการสุ่มแบบง่าย

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยกำหนดให้

n คือขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เราต้องการจะรู้จากจำนวนประชากร 391 คน

N คือขนาดของจำนวนประชากรทั้งหมด 16,527 คน

e คือค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (0.05)

ในการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยกำหนดสัดส่วน จะได้กลุ่มตัวอย่างแต่ละหมู่บ้านตามตาราง ดังนี้

ตารางที่ 3.1 รายชื่อหมู่บ้านในเขตตำบลท่าตอน

หมู่บ้านในเขตตำบลท่าตอน	จำนวนประชากร (คน)	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา (คน)
หมู่ 1 บ้านห้วยปู	890	21
หมู่ 2 บ้านห้วยมะเฟือง	803	19
หมู่ 3 บ้านท่าตอน	1,440	34
หมู่ 4 บ้านห้วยน้ำเย็น	895	21
หมู่ 5 บ้านหาดชมพู	549	13
หมู่ 6 บ้านสันตันตู	540	13
หมู่ 7 บ้านท่ามะแกง	826	20
หมู่ 8 บ้านใหม่หมอกจ้าม	1,853	44
หมู่ 9 บ้านเมืองงาม	1,394	33
หมู่ 10 บ้านห้วยสำน	1,097	26
หมู่ 11 บ้านหัวเมืองงาม	1,808	43
หมู่ 12 บ้านผาใต้	976	23
หมู่ 13 บ้านเมืองงามใต้	641	15
หมู่ 14 บ้านร่มไทย	1,575	37
หมู่ 15 บ้านห้วยศาลา	1,240	29
รวม	16,527	391

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม(Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 การบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ใน 3 ด้าน คือ

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert's scale) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 224) ดังนี้

การบริหารงาน มากที่สุด	ให้ 5 คะแนน
การบริหารงาน มาก	ให้ 4 คะแนน
การบริหารงาน ปานกลาง	ให้ 3 คะแนน
การบริหารงาน น้อย	ให้ 2 คะแนน
การบริหารงาน น้อยที่สุด	ให้ 1 คะแนน

ความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละช่วงมีความหมายดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง มีการบริหารงาน ในระดับน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.59	หมายถึง มีการบริหารงาน ในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 2.60 – 3.39	หมายถึง มีการบริหารงาน ในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 3.40 – 4.19	หมายถึง มีการบริหารงาน ในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 4.20 – 5.00	หมายถึง มีการบริหารงาน ในระดับมากที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) โดยมีขั้นตอนในการสร้างและหาการบริหารงาน เครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาศึกษาเอกสารทางวิชาการ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องรายละเอียดแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา มาวิเคราะห์สรุปเป็นภาพรวมให้ได้กรอบแนวคิดในการวิจัยและแนวทางในการกำหนดขอบเขตและโครงสร้างของเนื้อหาในการสร้างคำถามและแบบสอบถาม

2. กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ ด้านการมีส่วนร่วมในการให้บริการ และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล

3. กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะ เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

4. สร้างแบบสอบถามฉบับร่างตามนิยามศัพท์เฉพาะ เป็นการสร้างแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scales) 5 ระดับ มาตรวจสอบความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ จากนั้นนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาและปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

5. ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างนิยามศัพท์เฉพาะกับข้อความคำถาม และหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruence: IOC) และความเหมาะสมของภาษาของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยเกณฑ์ในการพิจารณาความสอดคล้องมีดังนี้

+1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

0 หมายถึง ไม่แนใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

-1 หมายถึง แน่ใจว่าข้อคำถามไม่มีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์เฉพาะ

นำผลที่ได้จากการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาของผู้เชี่ยวชาญไปหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม (Index of Item Objective Congruence : IOC) ในการพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามนั้น มีค่าเท่ากับ 1.00 หากข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 จะคัดเลือกไว้ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะนำมาพิจารณาปรับปรุงข้อคำถามใหม่

6. นำแบบสอบถามไปทดลอง (try-out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alphacoefficient) ของครอนบัค (Cronbach's Alpha Coefficient)

7. นำข้อมูลจากการทดลองมาปรับปรุงแก้ไขให้สมบูรณ์ แล้วนำไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบอีกครั้ง เพื่อจัดพิมพ์เป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถามให้แก่ผู้ใช้บริการ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอนตามข้อมูลคำร้องทั่วไปและช่องทางการขอรับบริการอื่น ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบล และเก็บข้อมูลด้วยตนเอง จำนวน 391 ชุด

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้วิธีประมวลผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การรายงานผลด้วยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics)

โดยการใช้การทดสอบแบบวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way-ANOVA หรือ F-test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มตัวอย่างในด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ กับการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงใหม่ โดยหากพบว่าผลการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์งานวิจัยเรื่อง การบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ และเพื่อเปรียบเทียบการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำเสนอตามลำดับชั้น ดังต่อไปนี้

- 4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.2 ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	ประชากร
n	แทน	กลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบที่ใช้ในการพิจารณาใน
df	แทน	ระดับความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลรวมของค่าความเบี่ยงเบน
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบน

4.2 ลำดับชั้นในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ผู้ศึกษาได้วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ค่าความถี่ ร้อยละ ของเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.1 จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1.เพศ		
ชาย	265	67.77
หญิง	126	32.23
2.อายุ		
18 – 25 ปี	40	10.23
26 – 35 ปี	148	37.85
36 – 45 ปี	50	12.79
46 – 55 ปี	79	20.20
56 – 65 ปี	37	9.46
ตั้งแต่ 65 ปี ขึ้นไป	37	9.46
3.ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	61	15.60
มัธยมศึกษาตอนต้น	107	27.37
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	110	28.13
อนุปริญญา หรือ ปวส.	62	15.86
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	51	13.04
4.อาชีพ		
เกษตรกร	133	34.02
รับจ้างทั่วไป	69	17.65
ค้าขาย	86	21.99
เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	35	8.95
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	16	4.09
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	43	11.00
อื่น ๆ	9	2.30
รวม	391	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 391 คน พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 67.77 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.85 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.13 และอาชีพส่วนใหญ่เกษตรกร จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.02

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกัน
และบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน จำแนกเป็นรายด้าน 3 ด้าน

การบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน	ระดับความสำคัญ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	ลำดับที่
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	3.84	0.563	มาก	3
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.99	0.709	มาก	2
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	4.01	0.601	มาก	1
รวม	3.95	0.529	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสา
ธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.95) เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้านพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 3 ด้าน คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.01) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.99) และ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ
ให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.84)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	ลำดับที่
1. มีการจัดตั้งศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับตำบล	3.80	1.107	มาก	5
2. ออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตลอด 24 ชั่วโมง	3.88	1.030	มาก	4
3. มีระบบการจัดการกับสาธารณภัย ก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัยได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม	3.57	1.123	มาก	7
4. มีระเบียบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและขั้นตอนวิธีปฏิบัติ	4.05	0.861	มาก	1
5. จัดสรรงบประมาณช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างเหมาะสม	3.94	0.877	มาก	3
6. ส่งเสริมและสร้างการตระหนักรู้ให้ประชาชนและเครือข่ายมีส่วนร่วมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.66	0.954	มาก	6
7. ประสานความร่วมมือกับหน่วยอื่นได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	3.95	0.831	มาก	2
รวม	3.84	0.563	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 7 ข้อ คือ มีระเบียบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและขั้นตอนวิธีปฏิบัติ ($\bar{X}$ = 4.05) ประสานความร่วมมือกับหน่วยอื่นได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 3.95) จัดสรรงบประมาณช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X}$ = 3.94) ออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตลอด 24 ชั่วโมง ($\bar{X}$ = 3.88) มีการจัดตั้งศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับตำบล ($\bar{X}$ = 3.80) ส่งเสริมและสร้างการตระหนักรู้ให้ประชาชนและเครือข่ายมีส่วนร่วมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}$ = 3.66) และ มีระบบการจัดการกับสาธารณภัย ก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัยได้อย่างรวดเร็ว และเหมาะสม ($\bar{X}$ = 3.57)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	ลำดับที่
1.มีอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เหมาะสมกับงาน	4.02	0.863	มาก	3
2.เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ พูดสุภาพ อธิบายคดีการวางตัวเหมาะสมกับงาน	3.92	0.887	มาก	5
3.เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน	4.08	0.870	มาก	2
4.เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีทักษะและความสามารถในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.85	0.983	มาก	6
5.เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องและชัดเจน	3.99	0.907	มาก	4
6.เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันที	4.09	0.877	มาก	1
รวม	3.99	0.709	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันที ($\bar{X}$ = 4.09) เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ($\bar{X}$ = 4.08) มีอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เหมาะสมกับงาน ($\bar{X}$ = 4.02) เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X}$ = 3.99) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ พูดสุภาพ อธิบายคดี การวางตัวเหมาะสมกับงาน ($\bar{X}$ = 3.92) เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ พูดสุภาพ อธิบายคดี การวางตัวเหมาะสมกับงาน ($\bar{X}$ = 3.95) และเจ้าหน้าที่มีความรู้ มีทักษะและความสามารถในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}$ = 3.85)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความสำคัญ			
	$\bar{X}$	S.D.	แปลค่า	ลำดับที่
1.มีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	3.92	0.905	มาก	4
2.มีการจัดระเบียบจราจร และกำหนดเขตพื้นที่ห้ามเข้าในกรณีเกิดสาธารณภัย	4.09	0.827	มาก	2
3.มีการจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ยานพาหนะในการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	3.96	0.880	มาก	3
4.มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการเตรียมความพร้อมรับมือกับภัยต่างๆ	3.82	0.851	มาก	5
5.มีช่องทางการติดต่อ/แจ้งเหตุที่สะดวกรวดเร็ว	4.27	0.749	มากที่สุด	1
รวม	4.01	0.601	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.99) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด จำนวน 1 ข้อ คือ มีช่องทางการติดต่อ/แจ้งเหตุที่สะดวกรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.27) ความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ คือ มีการจัดระเบียบจราจร และกำหนดเขตพื้นที่ห้ามเข้าในกรณีเกิดสาธารณภัย ($\bar{X}$ = 4.09) มีการจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ยานพาหนะในการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ($\bar{X}$ = 3.96) มีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ ชัดเจน ($\bar{X}$ = 3.92) และ มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการเตรียมความพร้อมรับมือกับภัยต่างๆ ($\bar{X}$ = 3.82)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ที่มีเพศต่างกัน

การบริหารงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยขององค์การ บริหารส่วนตำบลท่าตอน	เพศ				t	P-value
	ชาย		หญิง			
	(n=265)		(n=126)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	3.81	0.58	3.90	0.53	-1.431	0.147
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการ ให้บริการ	3.93	0.73	4.13	0.64	-2.740	0.090
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	3.97	0.61	4.10	0.58	-2.020	0.844
รวม	3.90	0.55	4.04	0.48	-2.500	0.081

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ในภาพรวม และรายด้านที่มีเพศ ต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านของประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ที่มีอายุต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.924	5	0.185	0.579	0.716
	ภายในกลุ่ม	122.828	385	0.319		
	รวม	123.751	390			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.175	5	0.235	0.464	0.803
	ภายในกลุ่ม	194.837	385	0.506		
	รวม	196.012	390			
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	0.175	5	0.035	0.095	0.993
	ภายในกลุ่ม	140.816	385	0.366		
	รวม	140.990	390			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	0.341	5	0.068	0.241	0.944
	ภายในกลุ่ม	108.857	385	0.283		
	รวม	109.198	390			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ในภาพรวมและรายด้านที่มีอายุ ต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านของประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.886	4	0.722	2.304	0.058
	ภายในกลุ่ม	120.865	386	0.313		
	รวม	123.751	390			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3.178	4	0.795	1.591	0.176
	ภายในกลุ่ม	192.833	386	0.500		
	รวม	196.012	390			
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	2.603	4	0.651	1.815	0.125
	ภายในกลุ่ม	138.388	386	0.359		
	รวม	140.990	390			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.815	4	0.704	2.553	0.039
	ภายในกลุ่ม	106.383	386	0.276		
	รวม	109.198	390			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ภาพรวมและรายด้านที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน พบว่า โดยรวมของประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของอาชีพต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ด้วยวิธี Scheffe

ระดับการศึกษา	ต่ำกว่า มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น	-	0.127	0.165	0.147
มัธยมศึกษาตอนต้น		0.167	0.205	0.187
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.		-	0.038	0.020
อนุปริญญา หรือ ปวส.			-	-0.018
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ของอาชีพต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ด้วยวิธี Scheffe ไม่พบรายคู่ที่แตกต่าง

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ที่มีอาชีพต่างกัน

ตัวแปร	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
ด้านกระบวนการและ ขั้นตอนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2.800	6	0.467	1.482	0.183
	ภายในกลุ่ม	120.951	384	0.315		
	รวม	123.751	390			
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.687	6	0.781	1.568	0.155
	ภายในกลุ่ม	191.325	384	0.498		
	รวม	196.012	390			
ด้านสถานที่และสิ่ง อำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	1.354	6	0.226	0.621	0.714
	ภายในกลุ่ม	139.636	384	0.364		
	รวม	140.990	390			
รวม	ระหว่างกลุ่ม	2.294	6	0.382	1.373	0.224
	ภายในกลุ่ม	106.904	384	0.278		
	รวม	109.198	390			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ที่มีอายุ ต่างกัน พบว่า โดยรวมและรายด้านประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 4 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.11 ผลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปรอิสระ	Sig	ผลการทดสอบสมมติฐาน	
		เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
เพศ	0.081		✓
อายุ	0.944		✓
ระดับการศึกษา	0.039	✓	
อาชีพ	0.224		✓

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา การบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ได้ดังนี้

- 5.1 สรุปผลการศึกษา
- 5.2 อภิปรายผลการศึกษา
- 5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการศึกษา

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 391 คน พบว่า ผู้ตอบส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 67.77 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 35 ปี จำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 37.85 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 28.13 และอาชีพส่วนใหญ่เกษตรกร จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.02 จากความคิดเห็นของประชาชนต่อการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน พบว่า โดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.95) ซึ่งสะท้อนถึงความพึงพอใจในการบริหารงาน ในภาพรวม เมื่อจำแนกตามด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านที่ได้รับความคิดเห็นในระดับมากที่สุด คือ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.01) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.99) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ประชาชนพึงพอใจในการบริหารงาน ในด้านต่าง ๆ เช่น ความสะดวกในการเข้าถึงบริการและทักษะของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ในขณะที่ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.84) ได้รับความคิดเห็นในระดับมาก แต่ยังสามารถปรับปรุงเพิ่มเติมได้ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 3.99) ได้รับความคิดเห็นในระดับมากจากประชาชนในหลายประเด็น ได้แก่ ความคิดเห็นในระดับมากที่สุดจำนวน 1 ข้อ คือ ช่องทางการติดต่อ/แจ้งเหตุที่สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X}$ = 4.27) รวมถึงความคิดเห็นในระดับมาก จำนวน 4 ข้อ คือ มีการจัดระเบียบจราจร และกำหนดเขตพื้นที่ห้ามเข้าในกรณีเกิดสาธารณภัย ($\bar{X}$ = 4.09) มีการจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ยานพาหนะในการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ($\bar{X}$ = 3.96) มีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ ชัดเจน ($\bar{X}$ = 3.92) และ มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการเตรียมความพร้อมรับมือกับภัยต่างๆ ($\bar{X}$ = 3.82)

2. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศต่างกัน พบว่า โดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า เพศของผู้ตอบแบบสอบถามไม่ส่งผลกระทบต่อการประเมินความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

3. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีอายุต่างกัน พบว่า โดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า กลุ่มอายุไม่ส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ แม้ว่าความคิดเห็นในแต่ละด้านอาจแตกต่างกันบ้าง แต่ผลโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ผลการวิเคราะห์พบว่าโดยรวมของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ผู้วิจัยจะดำเนินการทดสอบเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างกลุ่มการศึกษาด้วย วิธีการของ Scheffe เพื่อหาความแตกต่างในรายละเอียดของแต่ละกลุ่มการศึกษา

5. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า โดยรวมประชาชนมีความคิดเห็นแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การศึกษามีผลต่อการประเมินการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความคิดเห็นที่แตกต่างจากกลุ่มที่มีการศึกษาต่ำกว่า โดยเฉพาะในด้านข้อมูลข่าวสารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

6. ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า โดยรวมประชาชนไม่มีความคิดเห็นแตกต่างกันทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งหมายความว่าอาชีพไม่ได้ส่งผลกระทบต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษาเกี่ยวกับการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน โดยการสำรวจความคิดเห็นจากประชาชนจำนวน 391 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 67.77 และมีอายุระหว่าง 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.85 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่คือ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 28.13 และอาชีพส่วนใหญ่คือเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 34.02 ซึ่งแสดงให้เห็นถึงกลุ่มเป้าหมายที่มีความหลากหลายทางด้านอายุและอาชีพ แต่ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาในระดับที่ไม่สูงมากนัก และทำงานในภาคเกษตรกรรม ซึ่งอาจมีผลต่อความคิดเห็นที่ได้จากการสำรวจในด้านต่างๆ เช่น ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าโดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์ (2551) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่และกระบวนการทำงานในลักษณะคล้ายคลึงกัน โดยความพึงพอใจสูงที่สุดอยู่ที่ความสามารถในการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นระเบียบ ซึ่งตรงกับผลการวิจัยที่พบในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในตำบลท่าตอน

นอกจากนี้ยังพบว่าในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความคิดเห็นในระดับมากในหลายข้อ เช่น ระเบียบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย การประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ การจัดสรรงบประมาณเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ กุลนดา โชติมุกตะ (2538) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการในกรุงเทพมหานคร ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถในการดำเนินการตามขั้นตอนที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในกรณีของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในท่าตอนก็มีความคล้ายคลึงกัน โดยขั้นตอนต่างๆ ถูกจัดการอย่างเป็นระเบียบ ในส่วนของความคิดเห็นเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการวิจัยพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก โดยเฉพาะในด้านการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและทันท่วงที ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จำสับเอกอิทธิพงษ์ กาลศิลป์ (2562) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในจังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความสามารถและตอบสนองต่อสถานการณ์ได้ดีจะได้รับความพึงพอใจจากประชาชนสูงนอกจากนี้ยังพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีการฝึกฝนและมีความรู้ความสามารถในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ ธนกิจ สุขสันติติก (2559) ที่ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเทศบาลตำบลอุทัย ซึ่งพบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถมีผลต่อการเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการที่สะดวกและมีช่องทางการติดต่อแจ้งเหตุที่สะดวกรวดเร็วยังเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ วัชรภรณ์ จันทรพัฒน์ (2546) ซึ่งพบว่าอุปกรณ์และเครื่องมือที่พร้อมใช้งานมีผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในงานสาธารณะ การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนยังพบว่าในส่วนของการจัดระเบียบจราจรและการจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ที่พร้อมใช้งานก็เป็นส่วนสำคัญที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งตรงกับผลการวิจัยของ กุลนดา โชติมุกตะ (2538) และ ชวงค์ ฉายะบุตร (2536) ที่ศึกษากระบวนการให้บริการและความสำคัญของการเตรียมการอย่างรอบคอบในการให้บริการภาครัฐ ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าโดยรวมแล้วประชาชนมีความคิดเห็นที่พึงพอใจต่อการให้บริการในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในระดับที่สูง โดยเฉพาะในด้านการกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งตรงกับผลการศึกษาของ ญัฐพิชชาพร ทองเหียง (2564) ที่ศึกษาความพึงพอใจในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ที่แสดงให้เห็นว่าในการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ความชัดเจนของกระบวนการมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน ผลการศึกษาในด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอายุและระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน พบว่าโดยรวมแล้วประชาชนทุกกลุ่มมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันในระดับที่สำคัญ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์ (2539) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุต่างกัน ซึ่งพบว่าไม่ว่าจะเป็นกลุ่มอายุน้อยหรือมาก ต่างมีความคิดเห็นที่ใกล้เคียงกันในการให้บริการของภาครัฐ ในด้านการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ผลการศึกษาไม่พบความแตกต่างในระดับที่สำคัญ ซึ่งตรงกับงานวิจัยของ วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2546) ที่ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ซึ่งพบว่าอาชีพของประชาชนไม่ใช่ปัจจัยที่มีผลโดยตรงต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับบริการ โดยรวมแล้วการศึกษาได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของกระบวนการและขั้นตอนการ

ให้บริการ การฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ รวมถึงการเตรียมการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นในอนาคต โดยเฉพาะในการตอบสนองความต้องการของประชาชนในสถานการณ์ที่มีภัย

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

จากการศึกษา การบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ภาพรวมของความคิดเห็นของประชาชนการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีแนวโน้มในทิศทางที่ดี โดยมีการประเมินในหลายด้านที่ได้รับคะแนนสูง ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการปฏิบัติการที่มีประสิทธิภาพจากเจ้าหน้าที่และการจัดสรรทรัพยากรที่เหมาะสม

1. พัฒนาและเสริมสร้างทักษะของเจ้าหน้าที่: ผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีทักษะและความรู้ที่ดี แต่ยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้ในเรื่องการรับมือสถานการณ์เฉพาะหน้าหรือภายใต้ความกดดันต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ยังควรเสริมสร้างการอบรมและฝึกซ้อมในสถานการณ์จริงให้เหมาะสมตามสภาพแวดล้อมที่อาจเกิดขึ้น

2. การเพิ่มประสิทธิภาพในด้านการประสานงาน: จากการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สามารถประสานงานได้ดีในระดับหนึ่ง แต่ยังคงมีความจำเป็นในการเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้การให้บริการในด้านต่างๆ ของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น โดยอาจมีการสร้างระบบข้อมูลร่วมระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อลดข้อผิดพลาดและเพิ่มความเร็วในการให้บริการ

3. ปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก: ผลการศึกษาในส่วนของสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกได้รับการประเมินในระดับสูง แต่การพัฒนาในส่วนนี้ยังสามารถปรับปรุงได้ เช่น การเพิ่มพื้นที่ในการจัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือที่จำเป็น การจัดตั้งจุดบริการที่ชัดเจนและสามารถเข้าถึงได้ง่ายในกรณีเกิดภัยพิบัติ

4. การจัดระเบียบและวางแผนงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น: จากผลการศึกษาพบว่ามีการจัดระเบียบการให้บริการที่ดีอยู่แล้ว แต่ยังสามารถพัฒนาในด้านการทำแผนรับมือและการจัดการด้านงบประมาณให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในด้านการจัดสรรงบประมาณให้ตรงกับความต้องการในสถานการณ์ต่างๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

5. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากประชาชน: การส่งเสริมและสร้างการตระหนักรู้ในประชาชนและเครือข่ายต่างๆ ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรได้รับการพัฒนาให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้นผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ข้อมูลการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสามารถเผยแพร่ได้อย่างรวดเร็วและครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรทำการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. ศึกษาความพึงพอใจในบริการจากกลุ่มประชากรที่หลากหลายผลการศึกษาในปัจจุบันแสดงให้เห็นว่ามีความแตกต่างในความคิดเห็นของประชาชนตามปัจจัยต่างๆ เช่น อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการสำรวจความพึงพอใจจากกลุ่มประชากรที่มีความหลากหลายมากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและตรงกับความต้องการของทุกกลุ่มประชาชน ซึ่งจะช่วยในการพัฒนาแผนการให้บริการที่มีความเหมาะสมกับทุกกลุ่มมากยิ่งขึ้น
2. การพัฒนาเจ้าหน้าที่และการฝึกอบรมเพิ่มเติมจากผลการวิจัยพบว่า เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติหน้าที่ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความคิดเห็นในเชิงบวกจากประชาชน แต่ยังมีข้อเสนอแนะในด้านการมีความรู้และทักษะในการให้บริการที่เหมาะสม เช่น การฝึกอบรมเพิ่มเติมเกี่ยวกับการรับมือกับสถานการณ์ฉุกเฉินและการสื่อสารในช่วงภัยพิบัติ การวิจัยครั้งต่อไปจึงควรเน้นการสำรวจความต้องการในการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และแนะนำการพัฒนาเพิ่มเติมในด้านนี้
3. การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการผลการวิจัยพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการได้รับความพึงพอใจในระดับมาก แต่ยังสามารถพัฒนาได้ เช่น การเพิ่มประสิทธิภาพในการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ และการจัดเตรียมระบบการให้ความช่วยเหลือที่มีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้น การศึกษาในครั้งต่อไปควรจะสำรวจแนวทางในการพัฒนาระบบการประสานงานและกระบวนการให้บริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
4. การเสริมสร้างช่องทางการติดต่อและการแจ้งเหตุจากการศึกษาพบว่า ช่องทางการติดต่อและแจ้งเหตุที่สะดวกและรวดเร็ว ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนในระดับมาก ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไป ควรศึกษาหาวิธีการเสริมสร้างช่องทางการติดต่อที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการแจ้งเตือนภัยให้กับประชาชน รวมถึงการพัฒนาแอปพลิเคชันหรือแพลตฟอร์มออนไลน์เพื่อให้ประชาชนสามารถแจ้งเหตุได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว
5. การวิจัยเชิงลึกเกี่ยวกับอุปกรณ์และเครื่องมือในการเตรียมความพร้อมรับมือกับภัยการศึกษาในครั้งนี้ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการจัดเตรียมเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการรับมือกับภัยพิบัติ แต่ยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้ในการวิจัยครั้งต่อไป เช่น การสำรวจประเภทของอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับการใช้งานจริง และการพัฒนาระบบการตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา

บรรณานุกรม

- กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่
ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี
สำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต, สาขาธุรกิจบริการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- กุลندا โชติมุกตะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ
ของ กรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.
- ฉัตร โชติช่วง. (2564). คุณภาพงานบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจผู้ใช้บริการศูนย์บริการ
ทรมูฟ สาขาเซ็นทรัลแจ้งวัฒนะ. การศึกษารายบุคคล. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2536). การให้บริการแบบครบวงจรแนวทางการ ให้บริการเชิงรุกของกรมการ
ปกครอง. เทศาภิบาล, 88(5), 11-14.
- ณัฐพิชชาพร ทองเหียง. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อ
การใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
บูรพา.
- ธนกิจ สุขสันติติก. (2559). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ของเทศบาลตำบลอุทัย อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. รัฐประศาสนศาสตร
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ธานินทร์ สว่างวาร. (2541). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพในงานบริการส่วนหน้าของโรงแรม
ในเขตกรุงเทพมหานคร ตามการรับรู้ของหัวหน้างาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 8). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาสน.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (2566). รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการจากหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
2566. มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- ราชกิจจานุเบกษา (2496). พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496. ราชกิจจานุเบกษา. 72(14ก): 222-
257.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2537). พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537.
ราชกิจจานุเบกษา. 111(53ก): 11-35.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ. ศ. 2542. กรุงเทพฯ: นาน
มีบุ๊คส์.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง (2546), ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล

เมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัด กาญจนบุรี. สถาบันวิจัยและพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

- วารุณี อภิชาติบันลือ. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาล
เมืองจันทบุรี**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัย
การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์. (2539). **คุณภาพในงานบริการ สหประชาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).**
(พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- วัชรภรณ์ จันทร์พุดพิงศ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณะอุทยาน
สวรรค์ นครสวรรค์. นครสวรรค์: กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.**
- วัชรภรณ์ สุริยาภักดิ์ (2546), **การศึกษาสถิติและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้
ส่วนเสียที่มีต่องานบริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service).** ฝ่ายวิชาการ
วิทยาลัยโลจิสติกส์และซัพพลายเชน,มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา วิทยาเขตนครปฐม.
- วิทยา เจียรพันธุ์ (2566), **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น.** วิทยาลัยนวัตกรรมการจัดการ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์
สุมนา อยู่โพธิ์. (2544). **การค้าปลีก.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง. (2567). **สถิติประชากรทางการทะเบียนราษฎร.**
<https://stat.bora.dopa.go.th/stat/statnew/statMONTH/statmonth/#/mainpage>.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำ
ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.).**
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหาร
รัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัจฉกร .(2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- อนุชา สโมทาน. สุพัฒพงศ์ แยมอัม. อัศวศิริ ลาป้อ. (2566). **การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหาร
จัดการสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหระ อำเภอนาทม จังหวัด
นครศรีธรรมราช.** การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการเมืองการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- อิทธิพงษ์ กาลศิลป์. (2562). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสา
ธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี.** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.
วิทยาลัย บัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้การวิจัย

แบบสอบถามการวิจัยเรื่อง

การบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอนอำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามสำหรับการวิจัยตามหลักสูตรการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชา

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก

คำตอบทุกข้อ ใบแบบสอบถาม ข้อมูลต่าง ๆ ที่ศึกษานี้ใช้เป็นข้อมูลในการวิจัยเท่านั้น และจะไม่มีผลกระทบใดๆ แก่ท่านผู้ให้ข้อมูลแต่ประการใด จึงขอความอนุเคราะห์จากท่าน ได้ให้คำตอบในการตอบแบบสอบถามตามความจริง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐

1. เพศ

1 ☐ ชาย

2 ☐ หญิง

2. อายุ

1 ☐ 18 – 25 ปี

2 ☐ 26 – 35 ปี

3 ☐ 36 – 45 ปี

4 ☐ 46 – 55 ปี

5 ☐ 56 – 65 ปี

6 ☐ ตั้งแต่ 65 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1 ☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น

2 ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

3 ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

4 ☐ อนุปริญญา หรือ ปวส.

5 ☐ ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

4. อาชีพ

1 ☐ เกษตรกร

2 ☐ รับจ้างทั่วไป

3 ☐ ค้าขาย

4 ☐ เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ

5 ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

6 ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

7 ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ))

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

คะแนน ระดับ 5 หมายถึง ระดับการบริหารงานมากที่สุด

คะแนน ระดับ 4 หมายถึง ระดับการบริหารงานมาก

คะแนน ระดับ 3 หมายถึง ระดับการบริหารงานปานกลาง

คะแนน ระดับ 2 หมายถึง ระดับการบริหารงานน้อย

คะแนน ระดับ 1 หมายถึง ระดับการบริหารงานน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	การบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน	ระดับความพึงพอใจ				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ						
1	มีการจัดตั้งศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับตำบล					
2	ออกคำสั่งแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตลอด 24 ชั่วโมง					
3	มีระบบการจัดการกับสาธารณภัย ก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัยได้อย่าง รวดเร็ว และเหมาะสม					
4	มีระเบียบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและขั้นตอน วิธีปฏิบัติ					
5	จัดสรรงบประมาณช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างเหมาะสม					
6	ส่งเสริมและสร้างการตระหนักให้ประชาชนและเครือข่ายมีส่วนร่วมในการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย					
7	ประสานความร่วมมือกับหน่วยอื่นได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1	มีอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เหมาะสมกับ งาน					
2	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ พุดสุภาพ อธิยาศัยดี การวางตัวเหมาะสมกับงาน					
3	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน					
4	เจ้าหน้าที่มีความรู้ มีทักษะและความสามารถในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
5	เจ้าหน้าที่ให้ข้อเสนอแนะ และตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องและชัดเจน					
6	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ทันที					
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก						
1	มีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
2	มีการจัดระเบียบจราจร และกำหนดเขตพื้นที่ห้ามเข้าในกรณีเกิดสาธารณภัย					
3	มีการจัดเตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ยานพาหนะในการดำเนินงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
4	มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการเตรียมความพร้อมรับมือกับภัยต่างๆ					
5	มีช่องทางการติดต่อ/แจ้งเหตุที่สะดวกรวดเร็ว					

ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือการวิจัย

- | | |
|---|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พีระ พันธุ์งาม | คณบดี คณะวิทยาการจัดการ
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
อาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐศาสตร
มหาบัณฑิต
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รุ่งฤดี รัตนชัยศิลป์ | รองอธิการบดี
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก
อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก |
| 3. ดร.ปวินท์ เทพคุณหมิมิตต์ | อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต
สถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก |

ภาคผนวก ค
ผลการตรวจพิจารณาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผลการตรวจพิจารณาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ข้อที่	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			ผลรวมคะแนน	ค่า IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
6	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
7	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
8	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
9	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
10	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
11	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
12	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
13	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
14	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
15	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
16	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
17	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
18	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ง
ผลการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items	N
.843	18	30

Item-Total Statistics

หัวข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 1	69.17	69.799	.096	.859
ข้อ 2	68.77	75.151	-.180	.859
ข้อ 3	69.77	73.357	-.073	.868
ข้อ 4	68.20	63.476	.676	.824
ข้อ 5	68.53	60.809	.773	.818
ข้อ 6	68.63	60.585	.774	.817
ข้อ 7	68.37	60.654	.863	.814
ข้อ 8	68.10	64.231	.734	.824
ข้อ 9	68.30	68.907	.346	.839
ข้อ 10	68.07	66.754	.551	.832
ข้อ 11	68.80	64.234	.610	.828
ข้อ 12	68.53	63.223	.575	.828
ข้อ 13	68.17	65.247	.604	.829
ข้อ 14	68.33	67.333	.427	.836
ข้อ 15	68.23	64.047	.636	.826
ข้อ 16	68.47	62.671	.746	.821
ข้อ 17	68.47	61.361	.653	.823
ข้อ 18	68.73	76.823	-.262	.868

ประวัติผู้วิจัย**ชื่อ-นามสกุล**

นายบุญโรจน์ กองแก้ว

ที่อยู่ปัจจุบัน455 หมู่ 14 ตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ
จังหวัดเชียงใหม่ 50280**ตำแหน่งหน้าที่การทำงานปัจจุบัน**

นายกองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน

ที่อยู่ทำงานองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัด
เชียงใหม่
559 หมู่ 3 ตำบลท่าตอน อำเภอแม่เมาะ จังหวัดเชียงใหม่**ประวัติการศึกษา**พ.ศ. 2542 ปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช