

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มีวัตถุประสงค์ดังนี้ เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

วิธีดำเนินการวิจัย เป็นการศึกษาเชิงปริมาณเพื่อให้การศึกษารังนี้เกิดประสิทธิภาพ สูงสุดและเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้โดยมี ขั้นตอนและรายละเอียด ดังนี้ แหล่งข้อมูลในการวิจัยประชากรและกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตอำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก รวม 279,292 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ จำนวน 400 คน โดย ใช้สูตร Taro Yamane คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม สำหรับประชาชนแบบปลายปิด (Close ended Question) เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลกับ กลุ่มตัวอย่าง โดยให้ตอบคำถามที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือก และแบบปลายเปิด โดยให้เลือก เดิมคำตอบเพิ่มเติม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังต่อไปนี้ คือ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ตัวแปรอิสระ ด้านลักษณะส่วน บุคคลของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ เป็น แบบสอบถามลักษณะให้เลือกตอบ (Checklists)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดแสดงความคิดเห็นต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขันส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

สรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยจากแบบสอบถาม ดังนี้ คือ การสอบถามครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการลงพื้นที่แจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ซึ่งผลที่ได้จากแบบสอบถามสามารถสรุปได้ดังนี้ คือ

1. ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ พบว่า

1.1 ผู้ตอบแบบสอบถามโดยแบ่งตามเพศแล้ว พบว่า เพศชายมากกว่าเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.5 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.5

1.2 ผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งตามอายุแล้ว พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุ 41-50 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.5 และรองตามลำดับคือ อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.5 ช่วงอายุ ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 20.3 และน้อยที่สุดคือช่วงอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 7.8

1.3 ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามสถานภาพสมรสแล้ว พบว่า สถานภาพสมรส ที่มีจำนวนมากที่สุด คือ สถานภาพสมรสแล้ว คิดเป็นร้อยละ 81.8 และรองลงมาตามลำดับคือ สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 10.8 และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 7.5

1.4 ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามระดับการศึกษาแล้ว พบว่า ระดับการศึกษาที่มีจำนวนมากที่สุด คือมัธยมศึกษา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 48.8 รองลงมาตามลำดับ คือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.8 อนุปริญญา/เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 10.5 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 7.5 และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.5

1.5 ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งตามอาชีพแล้ว พบว่า อาชีพที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 40.5 รองลงมาตามลำดับคือ เกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 24.5 พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ 20.0 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 9.0 และรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 6.0

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41-50 ปี สถานภาพที่มีจำนวนมากที่สุด คือ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาอยู่ในระดับ มัธยมศึกษา/เทียบเท่า ส่วนด้านอาชีพที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

2. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและชนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 6 ด้าน พบว่า

ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรภัย และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านyanพานะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านงบประมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์ภัย และในส่วนของรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

2.1 ด้านyanพานะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ทัศนคติของประชาชนต่อด้านyanพานะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก และสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ yanพานะมีระบบการแจ้งความคีบหน้า หรือขั้นตอนที่กำลังดำเนินการให้ทราบเป็นระยะๆ และรองลงมาตามลำดับ คือ yanพานะด้านสาธารณภัยเพียงพอในการปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย yanพานะที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว และปลอดภัยภายในระยะเวลาที่กำหนด มีการจัดระบบการบริการแบบแล้วเสร็จ ณ จุดเดียว (One Stop Service) yanพานะที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจุดบริการที่สามารถเข้าถึงได้สะดวกรวดเร็ว yanพานะด้านสาธารณภัยที่เปิดให้บริการตลอดเวลาในเรื่องที่จำเป็นเร่งด่วนไม่วันหยุดราชการ และผู้รับบริการสามารถสอบถามข้อมูลด้านyanพานะได้หลายช่องทาง เช่น บริการข้อมูลออนไลน์ผ่านอินเตอร์เน็ต เป็นต้น

2.2 ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์ภัย

ทัศนคติของประชาชนต่อด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์ภัย อยู่ในระดับมาก และสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ความมีการประสานงานระหว่างบุคลากรและประชาชน เพื่อมีการเรียนรู้ร่วมกันในการนำอุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์ในภัยมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด รองลงมาตามลำดับคือ มีการจัดโครงการเพื่อฝึกอบรมให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์ในภัย มีการนำนวัตกรรมใหม่ๆ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์ในภัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการจัดโครงการเพื่อฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในการนำอุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์ในภัยมาใช้ให้ถูกวิธี อุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์ในภัยมีความปลอดภัย คงทน และพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา และมีการตระหนักรถึงมาตรฐานสากลในการนำอุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์ในภัยเพื่อความสะดวก รวดเร็ว

2.3 ด้านบุคลากรภัย

ทัศนคติของประชาชนต่อด้านบุคลากรภัย อยู่ในระดับมาก และสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการใส่ใจในเรื่องของจุดบริการที่มีอย่างทั่วถึง ทั้งด้าน

แหล่งธุรกิจ ศูนย์ราชการ และชุมชนหนาแน่น เป็นดัน รองลงมาตามลำดับคือ มีการให้คำปรึกษาในเรื่องระเบียบ กฏหมาย และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวกับภัยจากคอมนาคมและการขนส่ง มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ และการให้บริการด้านบรรเทา สาธารณภัย มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นดัน มีการแต่งกายที่เหมาะสม วางบุคลิกภาพที่ดี สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ประชาชน มีการตระหนักและใส่ใจถึงการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ และไม่มีการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับของผู้รับบริการ

2.4 ด้านงบประมาณ

ทัศนคติของประชาชนต่อด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก และสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการเก็บรักษาสิ่งของหรือเงินงบประมาณที่ได้รับผู้ประสบภัยด้วยความยุติธรรมและทั่วถึง รองลงมาตามลำดับคือ มีการจัดตั้งงบประมาณ (เงินสำรองจ่าย) ในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบสาธารณภัยต่างๆ มีการจัดสร้างสวัสดิการสาธารณะเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการจัดสร้างงบประมาณในการพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยให้ประชาชนรับรู้ เพื่อป้องกันภัยต่างๆ เช่น หอเตือนภัย เสียงความสาย หอกระจายข่าววิทยุชุมชน ให้มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนและวิธีการในการเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา มีการจัดตั้งงบประมาณ (เงินสำรองจ่าย) ในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบสาธารณภัยต่างๆ และมีการจัดเตรียมงบประมาณที่เพียงพอ เพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบสาธารณภัย

2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

ทัศนคติของประชาชนต่อด้านการประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก และสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ มุ่งสู่ความสำเร็จของงานหรือผู้รับบริการเป็นสำคัญ รองลงมาตามลำดับคือ บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ อ่อนโยน จริงใจให้เกียรติผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการด้วยแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ ยินดีให้คำปรึกษา และแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการด้วยความเต็มใจ คอยให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง ชัดเจน และตรงกับความต้องการในทุกเรื่อง มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีคุณภาพดี แสดงความคิด เช่น ด้านการบริการของสำนักงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากคอมนาคมและการขนส่ง

2.6 ด้านการติดต่อสื่อสาร

ทัศนคติของประชาชนต่อด้านการติดต่อสื่อสาร อยู่ในระดับมาก และสำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีจุดบริการที่สามารถเข้าถึงบริการในเรื่องการติดต่อสื่อสารที่สะดวก และเพียงพอ รองลงมาตามลำดับคือ มีการจัดการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและมีความรวดเร็ว

ในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น มีระบบสื่อสารรวดเร็วและทันสมัย มีระบบแจ้งเตือนภัยได้อย่างเหมาะสม สะดวกในการติดต่อสื่อสาร มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารและเตรียมความพร้อมรับมือกับภัยจากคุณนาคมและการขนส่ง มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ให้ความรู้ในการป้องกันและรับมือกับภัยจากคุณนาคมและการขนส่ง และมีการติดต่อสื่อสารเรื่องรถเคลื่อนที่เร็วโดยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยจากคุณนาคม และการขนส่ง 24 ชั่วโมง

3. เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคุณนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 6 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

3.1 เพศที่แตกต่างกันของทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคุณนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม ทั้งด้านyanพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย ด้านบุคลากรกู้ภัย ด้านงบประมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการติดต่อสื่อสาร

พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคุณนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ด้านที่มีความแตกต่าง มีดังนี้ ด้านงบประมาณและด้านการติดต่อสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่มีความแตกต่างกัน

3.2 อายุที่แตกต่างกันของทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคุณนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม ทั้งด้านyanพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย ด้านบุคลากรกู้ภัย ด้านงบประมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการติดต่อสื่อสาร

พบว่า อายุต่อทัศนคติของประชาชนต่อด้านการประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกัน ดังนี้ คือ อายุ 21-30 ปี กับ 31-40 ปี กับ 41-50 ปี และกับตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป, อายุ 31-40 ปี กับ อายุ 21-30 ปี และกับอายุ 41-50 ปี, อายุ 41-50 ปี กับ อายุ 21-30 ปี และกับอายุ 31-40 ปี, และ ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป กับ 21-30 ปี โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.3 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันของทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคุณนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม ทั้งด้านyanพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน

ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย ด้านบุคลากรกู้ภัย ด้านงบประมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการติดต่อสื่อสาร

พบว่า สถานภาพสมรสต่อทัศนคติของประชาชนต่อด้านบุคลากรกู้ภัย มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรส, สถานภาพสมรส กับสถานภาพโสด และกับสถานภาพม้าย/หย่าร้าง, สถานภาพม้าย/หย่าร้าง กับสถานภาพสมรส โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.4 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม ทั้งด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย ด้านบุคลากรกู้ภัย ด้านงบประมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการติดต่อสื่อสาร

พบว่า ระดับการศึกษาต่อทัศนคติของประชาชนต่อด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างกันดังนี้ คือ ประถมศึกษา กับมัธยมศึกษา/เทียบเท่า กับปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี, มัธยมศึกษา/เทียบเท่า กับประถมศึกษา, อนุปริญญา/เทียบเท่า กับประถมศึกษา และกับปริญญาตรี, ปริญญาตรี กับประถมศึกษา และกับอนุปริญญา/เทียบเท่า, สูงกว่าปริญญาตรี กับประถมศึกษา โดยมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 อาชีพที่แตกต่างกันของทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม ทั้งด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย ด้านบุคลากรกู้ภัย ด้านงบประมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการติดต่อสื่อสาร

พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นต่อด้านการติดต่อสื่อสาร "ไม่แตกต่างกัน อย่างไม่มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ทัศนคติของประชาชนต่อปัญหา อุปสรรค ที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พบว่า

การให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่งนั้น สิ่งที่สำคัญที่สุดที่สำนักงานจะต้องตระหนักรและใส่ใจนั่นคือ การมุ่งเน้นที่ด้านบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการพัฒนา และฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากรมีทักษะและความเชี่ยวชาญด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง เนื่องด้วยปัจจุบันภัยด้านการคอมนาคมและขนส่ง

ถือเป็นภัยที่ประสบและเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง การหาแนวทางและมาตรการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจึงถือเป็นหน้าที่สำคัญที่ทางสำนักงานจะต้องเร่งปฏิบัติให้เกิดผลในเชิงรุกธรรมมากขึ้น รวมทั้งด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย ด้านงบประมาณ ด้านประชาสัมพันธ์ และตลอดจนด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งทางสำนักงานควรมีการประสานความร่วมมือกับทุกฝ่าย เพื่อให้เกิดความมือกัน โดยมีการยึดเป้าหมายของความสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และมุ่งเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหลัก

อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและชนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้ เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและชนส่ง เปรียบเทียบ ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและชนส่ง และเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ ช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและชนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยได้นำแนวคิดทฤษฎีที่ เกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับ แรงจูงใจ แนวคิดเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงาน แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน แนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อมาเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ และใช้ในการศึกษา วิจัยในครั้งนี้ โดยผลการวิจัย พบว่า

1. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและชนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 6 ด้าน พぶว่า

ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านบุคลากรกู้ภัย และรองลงมาตามลำดับ คือ ด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านงบประมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย และในส่วนของรายข้อในแต่ละด้าน พบว่า

ด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ประชาชนได้ให้ความสำคัญในด้าน ยานพาหนะที่จะต้องมีระบบการแจ้งความคืบหน้า หรือขั้นตอนที่กำลังดำเนินการให้ทราบเป็นระยะๆ รวมถึงจะต้องมียานพาหนะด้านสาธารณภัยเพียงพอในการปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือ

ผู้ประสบสาธารณภัย ยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีความรวดเร็ว ซึ่งผลการวิจัยก็มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ตำบลนาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ทั้งนี้อาจเป็น เพราะว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับมาก

ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์กู้ภัย กิจกรรมการประสานงานระหว่างบุคลากรและประชาชน เพื่อมีการเรียนรู้ร่วมกันในการนำอุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์ในกู้ภัยมาใช้ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด รวมถึงมีการจัดโครงการเพื่อฝึกอบรมให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์ในกู้ภัย มีการนำนวัตกรรมใหม่ๆ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์ในกู้ภัยมาใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งผลการวิจัยก็มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ สวัสดิเวช (2553) ที่ได้ทำการศึกษาบัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดภูเก็ต ทั้งนี้อาจเป็น เพราะว่าประชาชนมีความคิดเห็นต่อด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์กู้ภัยที่อยู่ในระดับมาก

ด้านบุคลากรกู้ภัย กล่าวคือ ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นว่า จะต้องมีการใส่ใจในเรื่องของจุดบริการที่มีอย่างทั่วถึง ทั้งตามแหล่งธุรกิจ ศูนย์ราชการ และชุมชนหนาแน่น เป็นด้านนอกจากนี้คือจะต้องมีการให้คำปรึกษาในเรื่องระเบียน กฎหมาย และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวกับภัยจากคอมมานด์และการขนส่ง มีความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำ และการให้บริการด้านบรรเทา สาธารณภัย มีความเชื่อสัจจ์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน เป็นด้าน มีการแต่งกายที่เหมาะสม วางบุคลิกภาพที่ดี สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ประชาชน มีการตระหนักและใส่ใจถึงการให้บริการที่มีความโปร่งใส และไว้วางใจ ได้ และไม่มีการเบิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับของผู้รับบริการ ซึ่งผลการวิจัยก็มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ตำบลนาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลนาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ ทั้งนี้อาจเป็น เพราะว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่อยู่ในระดับมาก

ด้านงบประมาณ ก็จะต้องมีการเก็บรักษาร่องรอยเงินงบประมาณที่ได้รับผู้ประสบภัยด้วยความยุติธรรมและทั่วถึง รองลงมาตามลำดับคือ มีการจัดตั้งงบประมาณ (เงินสำรองจ่าย) ในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบสาธารณภัยต่างๆ มีการจัดสวัสดิการสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการจัดสรรงบประมาณในการพัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยให้ประชาชนรับรู้ เพื่อป้องกันภัยต่างๆ เช่น หอเตือนภัย เสียงตามสาย หอกระจายข่าววิทยุชุมชน ให้มีประสิทธิภาพ ขั้นตอนและวิธีการในการ

เบิกจ่ายงบประมาณเพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยมีความสอดคล้องเร็วและทันเวลา มีการจัดตั้งงบประมาณ (เงินสำรองจ่าย) ในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบสาธารณภัย ต่างๆ และมีการจัดเตรียมงบประมาณที่เพียงพอ เพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบสาธารณภัย ทั้งนี้ เพราะเนื่องด้วยเรื่องของงบประมาณนั้นถือว่ามีความสำคัญยิ่งที่ทางหน่วยงานจะต้องมีการเตรียมความพร้อมในด้านงบประมาณอย่างชัดเจน เป็นธรรม เพื่อให้กระบวนการของการให้บริการเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ดังด้วยงานวิจัยของ ชัยศรี มีพัฒนา (2550) ที่ได้ทำการศึกษา การกำหนดงบประมาณเพื่อให้ความช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยมุ่งเน้นถึงความปลอดภัยของประชาชนในทุกๆ ด้าน

ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่จะต้องมีการให้บริการด้วยความเต็มใจ มุ่งสู่ความสำเร็จของงานหรือผู้รับบริการเป็นสำคัญ รวมถึงการให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ อ่อนโยน จริงใจ ให้เกียรติผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการดังแต่เริ่มต้น จนแล้วเสร็จ ยินดีให้คำปรึกษา และแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการด้วยความเต็มใจ คอยให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง ชัดเจน และตรงกับความต้องการในทุกเรื่อง มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีดูให้แสดงความคิด เช่น ด้านการบริการของสำนักงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากคอมนาคมและการชนสัง ทั้งนี้เราจะเห็นได้ว่าด้านการประชาสัมพันธ์นั้นหากหน่วยงานมีระบบของประชาสัมพันธ์ที่ดี มีคุณภาพและทันสมัยก็จะก่อให้เกิดการให้บริการที่เป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งผลการวิจัยก็มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ตำบล พาเลือด องค์การบริหารส่วนตำบลพาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์

ด้านการติดต่อสื่อสาร ที่ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นว่าจะต้องมีจุดบริการที่สามารถเข้าถึงบริการในเรื่องการติดต่อสื่อสารที่สะดวก และเพียงพอ รองลงมาตามลำดับคือ มีการจัดการสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ที่นั่ง คoyer รับบริการ เป็นต้น มีระบบสื่อสารรวดเร็วและทันสมัย มีระบบแจ้งเตือนภัยได้อย่างเหมาะสม สะดวกในการติดต่อสื่อสาร มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารและเตรียมความพร้อมรับมือกับภัยจากคอมนาคมและการชนสัง มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ให้ความรู้ในการป้องกันและรับมือกับภัยจากคอมนาคมและการชนสัง และมีการติดต่อสื่อสารเรื่องรถเคลื่อนที่เร็วอย่างให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยจากคอมนาคมและการชนสัง 24 ชั่วโมง ดังนั้นจากการแสดงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 6 นั้น ถือเป็นการสะท้อนให้เราได้เห็นชัดเจนว่า สิ่งเหล่านี้จะเกิดผลได้อย่างเป็นรูปธรรมนั้น สำคัญที่สุดคือการมีส่วนร่วมของคนทุกฝ่าย ที่จะต้องเป็นหูเป็นตา ตลอดส่องคุ้นและถึงความปลอดภัย ดังด้วยอย่างของแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัย ที่ได้ระบุไว้ชัดเจนตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พุทธศักราช 2550 ซึ่งเป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการ ที่ได้จัดตั้งกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขึ้นเป็นส่วนราชการ สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีการกิจกรรมในการดำเนินการป้องกัน บรรเทา พื้นฟู สาธารณภัยและอุบัติภัย โดยในการดำเนินการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยตามพระราชบัญญัตินี้ จะเป็นการบูรณาการร่วมกันจากทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐและเอกชน และประชาชน ดังจะเห็นได้จาก ในหมวดที่ 1 บทที่ 1 มาตรา 6 กำหนดให้มีคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ เรียกชื่อย่อว่า “กปภ.ช.” ทำหน้าที่ (1) กำหนดนโยบายในการจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (2) พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติก่อนเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรี (3) บูรณาการพัฒนาระบบการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระหว่างหน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพ (4) ให้คำแนะนำปรึกษาและสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) วางแผนเบี่ยงเบี้ยวกับค่าตอบแทน ค่าทดลอง และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง (6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่น หรือตามที่คณะกรรมการรัฐมนตรีริบบ่มอบหมาย

มาตรา 11 กำหนดให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานกลางของรัฐในการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประเทศไทย โดยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้ (1) จัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติเสนอ กปภ.ช. เพื่อขออนุมัติต่อคณะกรรมการรัฐมนตรี (2) จัดให้มีการศึกษาวิจัยเพื่อหามาตรการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพ (3) ปฏิบัติการ ประสานการปฏิบัติการ ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือหน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และให้การส่งเคราะห์เบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย ผู้ได้รับภัยน้ำท่วม หรือผู้ได้รับความเสียหายจากสาธารณภัย (4) แนะนำ ให้คำปรึกษา และอบรมเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่หน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภาครัฐและเอกชน (5) ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในแต่ละดับ (6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นตามที่ผู้บัญชาการ นายกรัฐมนตรี กปภ.ช. หรือคณะกรรมการรัฐมนตรีริบบ่มอบหมาย

ตามอำนาจหน้าที่ในมาตรา 11 จะเห็นได้ว่า งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนั้น ต้องเป็นการปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบสูงเป็นอย่างมาก และที่สำคัญคือ มีความหลากหลายเชิงสาขาวิชาการ (Multi Disciplines) และครอบคลุมทุกลักษณะงาน ทั้งงานด้านวิชาการ งานอำนวยการ และงานปฏิบัติการ รวมถึงเป็นงานลักษณะบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน เพื่อที่จะสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้แก่ประชาชน การปฏิบัติงาน

ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวจะเกิดผลสัมฤทธิ์ได้จำเป็นต้องมีแผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ

แผนยุทธศาสตร์ฉบับนี้จะทำหน้าที่เป็นกรอบให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานในทุกระดับนำไปแปลงเป็นแผนงาน/โครงการ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนฯ รวมทั้งใช้กำหนดทิศทางการจัดสรรทรัพยากร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องบุคลากร งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด

2. เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและชนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ทั้ง 6 ด้าน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พนักงาน

เพcmีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและชนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม ทั้ง 6 ด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย ด้านบุคลากรกู้ภัย ด้านงบประมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขันติรักษ์ ตันติเฉลิม (2548) "ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโภชนาชี การกลาโหม

อายุมีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและชนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม ทั้ง 6 ด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย ด้านบุคลากรกู้ภัย ด้านงบประมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขันติรักษ์ ตันติเฉลิม (2548) "ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโภชนาชี การกลาโหม

สถานภาพสมรสมีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและชนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม ทั้ง 6 ด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย ด้านบุคลากรกู้ภัย ด้านงบประมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขันติรักษ์ ตันติเฉลิม (2548) "ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสำนักโภชนาชี การกลาโหม

ระดับการศึกษามีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและชนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอ

เมือง จังหวัดพิษณุโลก ในภาพรวม ทั้งด้านyanพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย ด้านบุคลากรกู้ภัย ด้านงบประมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขันติรักษ์ ตันตีเฉลิม (2548) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสถานักโยธาธิการกลาโหม

อาชีพไม่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกในภาพรวม ทั้งด้านyanพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย ด้านบุคลากรกู้ภัย ด้านงบประมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขันติรักษ์ ตันตีเฉลิม (2548) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสถานักโยธาธิการกลาโหม

กล่าวสรุปได้ว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดดังสภาพแวดล้อมของการให้บริการไม่ว่าจะเป็นตั้งแต่ ด้านyanพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์กู้ภัย ด้านบุคลากรกู้ภัย ด้านงบประมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการติดต่อสื่อสาร โดยเฉพาะจากการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ที่พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา มีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง ส่วนอาชีพ ไม่มีผลต่อทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกนั้น สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดนัยสำคัญและการจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดผลสัมฤทธิ์ได้อย่างเป็นรูปธรรม จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยความร่วมมือร่วมใจของทุกๆ ฝ่าย เพื่อที่จะให้การได้รับบริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการได้อย่างแท้จริง เป็นธรรม และเท่าเทียมกันให้มากที่สุด

3. ทัศนคติของประชาชนต่อปัญหา อุปสรรคที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก พนว่า

การให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่งนั้น สิ่งที่สำคัญที่สุดที่สำนักงานจะต้องตระหนักรและใส่ใจนั่นคือ การมุ่งเน้นที่ด้านบุคลากร ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของการพัฒนา และฝึกอบรม เพื่อให้บุคลากรมีทักษะและความ

เชี่ยวชาญด้านภัยจากการคอมนาคมและชนส่ง เนื่องด้วยปัจจุบันภัยด้านการคอมนาคมและชนส่ง ถือเป็นภัยที่ประสบและเกิดขึ้นอยู่บ่อยครั้ง การหาแนวทางและมาตรการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจึงถือเป็นหน้าที่สำคัญที่ทางสำนักงานจะต้องเร่งปฏิบัติให้เกิดผลในเชิงรุปรัրมมากขึ้น รวมทั้งด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย ด้านบประมาณ ด้านประชาสัมพันธ์ และตลอดจนด้านการติดต่อสื่อสาร ซึ่งทางสำนักงานควรมีการประสานความร่วมมือกับทุกฝ่าย เพื่อให้เกิดความมือกัน โดยมีการยึดเป้าหมายของความสะอาด รวดเร็ว ปลอดภัย และมุ่งเน้นการให้บริการประชาชนเป็นหลัก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทัศนัย พวงนุบพາ (2553) ที่ได้ทำการศึกษา ปัญหาและแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร หรือในทำนองเดียวกัน ด้วยงานวิจัยของ ชัยวัฒน์ สวัสดิเวช (2553) ที่ได้ทำการศึกษา ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดภูเก็ต ก็ได้แสดงให้เห็นถึงปัญหาสำคัญที่มีอยู่ 4 ปัญหาสำคัญคือ 1) ปัญหาทางด้านโครงสร้างขั้นตอน ระเบียบและกฎหมายโดยการสั่งการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยยังไม่เป็นเอกภาพมีความยุ่งยากซับซ้อน ตลอดจนการดำเนินการทางเอกสารมีความล่าช้า การช่วยเหลือผู้ประสบภัยจึงล้าช้าด้วยหากไม่มีความสัมพันธ์ส่วนบุคคลกับหน่วยงานที่เข้าไปช่วยเหลือก็จะได้รับความช่วยเหลือตามปกติเช่นกัน 2) ปัญหาด้านบุคลากรทุกหน่วยงานมีด้านเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอและขาดบุคลากรที่มีองค์ความรู้ความสามารถโดยตรง ขาดทักษะในการชี้แจงข้อมูลทางเอกสารการ เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ขาดทักษะในการซ้อมแผนปฏิบัติการแบบสมจริง ขาดแรงจูงใจ และภาครัฐไม่ได้เข้าไปดูแลหรือให้ความรู้ด้านทักษะของกลุ่มอาสาสมัครในมูลนิธิกลุ่มย่อยๆ 3) ปัญหาด้านงบประมาณ 4) ปัญหาด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องจักร สำหรับแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดภูเก็ต มีแนวทางอยู่ 5 แนวทางคือ 1) แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านโครงสร้างขั้นตอน ระเบียบและกฎหมายซึ่งประกอบด้วย การสร้างความเป็นเอกภาพในการบริหารจัดการ การบริหารจัดการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเชิงรุก 2) แนวทางการแก้ปัญหาด้านบุคลากรประกอบด้วย การสร้างระบบบริหารจัดการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน การมีส่วนร่วมภาคประชาชน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การสร้างระบบอาสาสมัคร และระบบเครือข่าย 3) แนวทางการแก้ปัญหาด้านงบประมาณ 4) แนวทางด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องจักร ประกอบด้วย ระบบเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ ระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ด้านเครื่องจักรกล ยานพาหนะ และเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านพลังงาน และ 5) แนวทางการเรียนรู้จากบทเรียนที่ผ่านมา

ดังนั้น จึงกล่าวได้ว่า ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและชนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก เพื่อให้ประชาชนทุกคนเกิดความเชื่อใจและเชื่อมั่นในความปลอดภัยสิ่งสำคัญที่ถือเป็นหัวใจหลักคือการมุ่งเน้นการทำงานเชิงรุก เป็นเครือข่าย วางแผน สร้างกระบวนการของการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นภาคประชาชน ภาครัฐ และภาคเอกชน ที่จะต้องทำงานกันเป็นเครือข่ายมากขึ้น โดยจะต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ชัดเจน ที่จะสามารถสร้างกลไกของการพัฒนาให้เกิดความมั่นคง และยั่งยืน เพราะหัวใจสำคัญของการให้บริการคือการจะต้องมุ่งเน้นถึงการอยู่ดี มีสุขของประชาชนทุกๆ คนอย่างแท้จริงและเท่าเทียม กัน โดยให้กระบวนการการทำงานเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และตลอดจนความสามารถในการรองรับการเปลี่ยนที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที เพื่อให้ประเทศไทยมีความก้าวหน้าด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ถือเป็นทรัพยากรหลัก เพราะเมื่อได้ก้าวตามที่ ทรัพยากรด้านบุคคลมีการพัฒนาแล้ว การพัฒนาประเทศในด้านต่างๆ ก็จะสามารถขับเคลื่อนไปสู่แนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์ได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะการนำผลการวิจัยไปใช้

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและชนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 6 ด้าน มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

- 1. ด้าน yanpanahane ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน** ควรมีการปรับปรุงในด้าน yanpanahane ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมีจุดบริการที่สามารถเข้าถึงได้สะดวกรวดเร็ว ซึ่งผู้รับบริการสามารถสอบถามข้อมูลด้าน yanpanahane ได้หลายช่องทาง เช่น บริการข้อมูลออนไลน์ผ่านอินเตอร์เน็ต เป็นต้น
- 2. ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์กู้ภัย** ควรมีการจัดโครงสร้างเพื่อฝึกอบรมให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในการนำอุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์ในการกู้ภัยมาใช้ให้ถูกวิธี โดยคำนึงถึงความปลอดภัย คงทน และพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา ที่สำคัญคือการตระหนักรถึงมาตรฐานสากลในการนำอุปกรณ์ทางการแพทย์ และอุปกรณ์ในการกู้ภัยเพื่อความสะดวก รวดเร็ว

- 3. ด้านบุคลากรกู้ภัย** ควรมีการแต่งกายที่เหมาะสม วางแผนลิขิภภาพที่ดี สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการแก่ประชาชน มีการตระหนักรและใส่ใจถึงการให้บริการที่มีความน่าเชื่อถือ และไว้วางใจได้ และไม่มีการเปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับของผู้รับบริการ

- 4. ด้านงบประมาณ** ควรมีขั้นตอนและวิธีการในการเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยมีความสะดวกรวดเร็วและทันเวลา มีการจัดตั้งงบประมาณ (เงินสำรอง

จ่าย) ในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบสาธารณภัยต่างๆ และมีการจัดเตรียมงบประมาณที่เพียงพอ เพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบสาธารณภัย

5. ด้านการประชาสัมพันธ์ ความมีการให้บริการด้วยความเป็นมิตร สุภาพ อ่อนโยน จริงใจให้เกียรติผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีความกระตือรือร้นในการให้บริการดังแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ ยินดีให้คำปรึกษา และแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการด้วยความเต็มใจ ค่อยให้คำปรึกษาที่ถูกต้อง ชัดเจน และตรงกับความต้องการในทุกเรื่อง มีการให้บริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ และมีตู้ให้แสดงความคิดเห็น เช่น ด้านการบริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากคอมนาคมและการขนส่ง

6. ด้านการติดต่อสื่อสาร ความมีระบบสื่อสารรวดเร็วและทันสมัย มีระบบแจ้งเตือนภัยได้อย่างเหมาะสม มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารและเตรียมความพร้อมรับมือกับภัยจากคอมนาคมและการขนส่ง มีระบบการติดต่อสื่อสารที่ให้ความรู้ในการป้องกันและรับมือกับภัยจากคอมนาคมและการขนส่ง และมีการติดต่อสื่อสารเรื่องรถเคลื่อนที่เร็วโดยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยจากคอมนาคมและการขนส่ง 24 ชั่วโมง

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ความมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการวิจัยอย่างต่อเนื่องถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง อันจะมุ่งไปสู่เป้าหมายที่ตั้งไว้ได้อย่างเป็นรูปธรรม และเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการของประชาชนมากที่สุด

2. ความมีการศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง จังหวัดพิษณุโลก ทั้งในเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อทำให้ทราบถึงรายละเอียดเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง อันสะท้อนให้เห็นความสำคัญของการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง ทั้งในทั้งด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย ด้านบุคลากร กู้ภัย ด้านงบประมาณ ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการติดต่อสื่อสารที่จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด