

2020

6



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัย ระดับชาติ ครั้งที่ 8 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 4

*“งานวิจัย และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน”
“Research and Innovation for the Development
of Society toward Sustainability”*

ประชุมวิชาการผ่านระบบออนไลน์ วันที่ 26 เมษายน 2563 เวลา 09.00 – 17.45 น.

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี



การประชุมวิชาการเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 8 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 4
มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
“งานวิจัย และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน”

THE EIGHTH NATIONAL SYMPOSIUM AND THE FOURTH INTERNATIONAL SYMPOSIUM
BANGKOKTHONBURI UNIVERSITY
“RESEARCH AND INNOVATION FOR THE DEVELOPMENT
OF SOCIETY TOWARD SUSTAINABILITY”

ประชุมวิชาการผ่านระบบออนไลน์
วันอาทิตย์ที่ 26 เมษายน 2563

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีร่วมกับ

สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.)	สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย
การกีฬาแห่งประเทศไทย	มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์
KENT STATE UNIVERSITY	FO GUANG UNIVERSITY
GUIZHOU NORMAL UNIVERSITY	UNIVERSITAS NEGERI MEDAN
RIGA TECHNICAL UNIVERSITY	WESTERN SYDNEY UNIVERSITY
BAUMAN MOSCOW STATE TECHNICAL UNIVERSITY	

กลุ่มสาขาวิชาที่นำเสนอผลงานวิจัยทั้งภาคบรรยายและภาคโปสเตอร์

- กลุ่มสาขาวิชามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
- กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

คำนำ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่เน้นการเพิ่มพูนองค์ความรู้ด้านวิชาการ โดยการส่งเสริมนักวิจัย นักวิชาการ รวมถึงนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาให้เกิดการสร้างและพัฒนา ผลงานวิจัยที่สามารถนำไปสู่การพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ทั้งในระดับชุมชน และระดับประเทศ ที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์การสร้าง ความเข้มแข็งทางวิชาการ และการส่งเสริมให้เกิดการพัฒนาและเผยแพร่ความรู้ รวมทั้งยังเป็นช่องทางที่ก่อให้เกิดการแลกเปลี่ยน ประสบการณ์และสร้างความร่วมมือในการพัฒนาสหวิทยาการ

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี จึงจัดให้มีการประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 8 และระดับนานาชาติ ครั้งที่ 4 ผ่านระบบออนไลน์ ภายใต้หัวข้อ “งานวิจัย และนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาสังคมให้ยั่งยืน” ขึ้น ซึ่งการประชุมดังกล่าวนี้ ได้รับความร่วมมือทั้งภาครัฐและเอกชน ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการการวิจัยแห่งชาติ (วช.), สมาคมนักวิจัยแห่งประเทศไทย, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม, วิทยาลัยเทคโนโลยีพนมวันท์, การกีฬาแห่งประเทศไทย, Kent State University, Fo Guang University, Guizhou Normal University, Universitas Negeri Medan, Bauman Moscow State Technical University, Riga Technical University, Western Sydney University

มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรีมุ่งหวังว่าการจัดประชุมวิชาการครั้งนี้ จะเป็นโอกาสในการสร้างองค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาสหวิทยาการหลากหลายสาขาวิชา และนำไปสู่การพัฒนาวิชาการความรู้ที่ดีต่อไปในอนาคต



(รองศาสตราจารย์ ดร.บังอร เบ็ญจารีกุล)
อธิการบดี มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

สารบัญ

การนำเสนอผลงานวิจัย	หน้า
กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์	
31 การพัฒนาระบบควบคุมสวนอัจฉริยะผ่านสมาร์ตโฟน Development of intelligent garden monitoring system by Smart Phone. ธนพิชญ์ เป็กเขียน.....	289
32 การประเมินระดับคุณภาพในสายตาของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุข เทศบาลตำบลโพนทราย อ.เมือง จังหวัดมุกดาหาร Assessment of the Level of Quality in the Eyes of the Public Towards Public Services, Phonsai Sub-District, Mukdahan District, Mukdahan Province. ดิน บุณตระกูล, ศิริทิเวพันธ์ และณัฐพล พรมิวิชา.....	296
33 การกระจายอำนาจในการดำเนินงานท้องถิ่นเทศบาลตำบลนาโสก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร Decentralization of local operations in Na Sok Subdistrict Municipality in Nasok Sub-District, Mukdahan District, Mukdahan Province. พงษ์พิพัฒน์ มัลลิกะมาลัย.....	304
34 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับบริการด้านการพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม เทศบาล ตำบลบ้านโคก อ.เมือง จังหวัดมุกดาหาร Factors Affecting Social Services and Social Welfare Services in BANKHOK Sub-District, Mukdahan District, Mukdahan Province. ธนพันธ์ พูลชอบ.....	312
35 การบริหารตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลนาสินवल อ.เมือง จังหวัดมุกดาหาร Administration According to Good Governance of Nasrinuan Sub-District, Mukdahan District, Mukdahan Province. ณัฐพล พรมิวิชา.....	320
36 การพัฒนาตนเองของบุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนาโสก อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร Personal Development of Personnel in Tambon Health Promotion Hospital in Nasok Sub-District, Mukdahan District, Mukdahan Province. ธิติยา คำนนท์, ณัฐพล พรมิวิชา.....	329

การประเมินระดับคุณภาพในสายตาของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสา
ธารณภัย เทศบาลตำบลโพนทราย อ.เมือง จังหวัดมุกดาหาร
Assessment of the Level of Quality in the Eyes of the Public
Towards Public Services, Phonsai Sub-District, Mukdahan District,
Mukdahan Province.

ติน บุณตระกุล, ศิริทิเวพันธ์ และณัฐพล พรมิวิชา

Tin Buntrakun, Siri Thiwaphan and Nattapol Promwicha

สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์โทร.0970733621

Branch: Public Administration Faculty of Political Science Tel 0970733621

e-mail: Nattapol.1925p@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับคุณภาพในสายตาของประชาชนผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลโพนทราย อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลโพนทราย อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร โดยจำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มาขอใช้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลโพนทราย อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญจำนวน 160 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า

ระดับระดับคุณภาพในสายตาของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลโพนทราย อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร ในบริการทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ 1.) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีระดับคุณภาพในสายตาอยู่ในระดับมากที่สุด 2.) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีระดับคุณภาพในสายตาอยู่ในระดับมาก และ 3.) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับคุณภาพในสายตาอยู่ในระดับมากที่สุด

คำสำคัญ: คุณภาพ, ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, การปกครองตนเอง

Abstract

The purposes of this study were to study the people's Assess the quality level with services in regarding the Disaster Prevention and Mitigation of Mukdahan District, Mukdahan and to study problems and suggestions in the services of Disaster Prevention and Mitigation, Mukdahan District, Mukdahan. Dividing into three services: 1.) Process / Steps of service, 2.) Staff / Service persons and 3.) Facilities. The population was 160 people on the services of Disaster Prevention and Mitigation, Mukdahan District, Mukdahan. The instrument used for gathering data was the assessment questionnaires by using an accidental sampling. The statistical procedures employed to examine data was percentage (%), Mean (\bar{x}), and standard deviation (S.D.).

The results showed that :

The people's Assess the quality level with services in regarding the Disaster Prevention and Mitigation of Mukdahan District, Mukdahan in three service: 1.) Process / Steps of service has the Assess the quality level at the most level, 2.) Staff / Service person has the Assess the quality level at a high level and 3.) Facilities has the Assess the quality level at the most level.

Keywords : The purposes of this study were to study the people's Assess the quality level with services

Keyword: Quality, Disaster prevention and mitigation, Self-government

บทนำ

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ถือเป็นงานที่ต้องบริการประชาชนเกี่ยวกับการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยในพื้นที่ ซึ่งการให้บริการสาธารณะของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จะมีประสิทธิภาพหรือไม่เพียงใด ผู้ที่ให้คำตอบได้ดีที่สุด คือ ประชาชนผู้รับบริการ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับคุณภาพในสายตาของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลโพธิ์ทราย อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป การให้บริการสาธารณะในอดีตที่ผ่านมา รัฐไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น โดยรัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดทำบริการสาธารณะ

บางอย่างเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระภายในขอบเขตของกฎหมาย มีภารกิจหน้าที่สำคัญในการบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชน แก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยรวม

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับคุณภาพในสายตาของประชาชนในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลโพนทราย อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลโพนทราย อำเภอมือง จังหวัดมุกดาหาร

ทบทวนวรรณกรรม

การวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

Brudney, Jeffrey L. and Robert E. England (1983) เห็นว่าการวัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ 2 แนวทาง คือ แนวทางอัตวิสัย (Subjective) และแนวทางแบบวัตถุวิสัย (Objective) โดยแนวทางอัตวิสัย (Subjective) เน้นการประเมินที่ระดับคุณภาพในสายตาของผู้รับบริการ ในขณะที่แนวทางแบบวัตถุวิสัย (Objective) เน้นการประเมินที่ผู้ให้บริการ แนวทางอัตวิสัยจะเน้นการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งถ้าพิจารณาประกอบกับค่านิยมหรือหลักการให้บริการสาธารณะ สามารถประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้รับบริการได้ใน 6 มิติที่สำคัญ คือ ความสามารถในการสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมของประชาชน ความเสมอภาคในการให้บริการ การให้บริการที่ตรงเวลา การให้บริการอย่างพอเพียง ความต่อเนื่องในการให้บริการ ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ

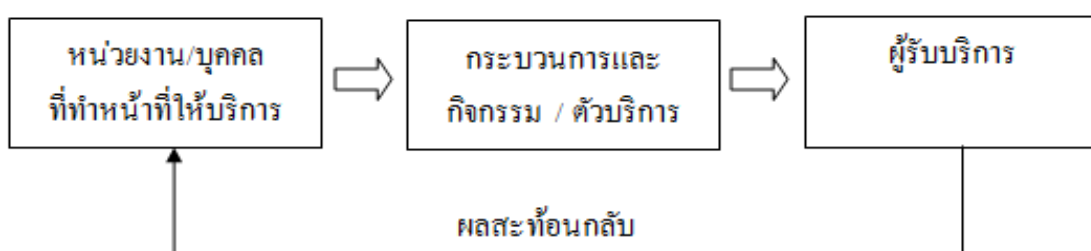
Maslow (1970) ได้อธิบายไว้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการเหมือนกัน แต่ความต้องการนั้นเป็นลำดับขั้น โดยมาสโลว์ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ไว้ ดังนี้ มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอและไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการสิ่งใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นก็จะเกิดขึ้นอีกไม่มีวันจบสิ้น และความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งที่มุ่งใจสำหรับพฤติกรรมอื่นต่อไป ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งที่มุ่งใจของพฤติกรรม อีกทั้งความต้องการของมนุษย์จะเรียงเป็นลำดับขั้นตามลำดับความสำคัญ กล่าวคือ เมื่อความต้องการในระดับต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

ความหมายของการให้บริการสาธารณะ การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่ ภารกิจที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็น

กิจการที่อยู่ในความอำนวยการของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชน เข้ามาดำเนินการแทนในการนั้นๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายและนิยาม

จากที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปความหมายของการบริการสาธารณะได้ว่า บริการสาธารณะ คือ การที่หน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน ดำเนินการส่งต่อบริการให้แก่ประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนร่วม โดยที่การให้บริการมีลักษณะที่เป็นระบบ ประกอบด้วยหน่วยงานและบุคคลที่ทำหน้าที่ให้บริการ กระบวนการและกิจกรรม ตัวบริการ และผู้รับบริการ



ภาพที่ 1 การให้บริการสาธารณะ

หลักการของการให้บริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้เสนอแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการ ดังนี้

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2548) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ มีลักษณะดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ มีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการ ถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยต้องจัดบริการให้ครอบคลุมทั่วถึง

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมตน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ อาจทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือการมอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนโดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายความรวมถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตามแต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดยการให้บริการนั้นควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรในการบริการที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคนบริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

การวัดระดับความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะ

Brudney, Jeffrey L. and Robert E. England (1983) เห็นว่าการวัดความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะสามารถทำได้ 2 แนวทาง คือ แนวทางอัตวิสัย (Subjective) และแนวทางแบบวัตถุวิสัย (Objective) โดยแนวทางอัตวิสัย (Subjective) เน้นการประเมินที่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในขณะที่แนวทางแบบวัตถุวิสัย (Objective) เน้นการประเมินที่ผู้ให้บริการ แนวทางอัตวิสัยจะเน้นการสอบถามความคิดเห็นของผู้รับบริการ ซึ่งถ้าพิจารณาประกอบกับค่านิยมหรือหลักการให้บริการสาธารณะ สามารถประเมินความสำเร็จของการให้บริการสาธารณะจากผู้รับบริการได้ใน 6 มิติที่สำคัญ คือ

1. ความสามารถในการสนองต่อความต้องการหรือข้อเรียกร้องของผู้รับบริการและการมีส่วนร่วมของประชาชน

2. ความเสมอภาคในการให้บริการ

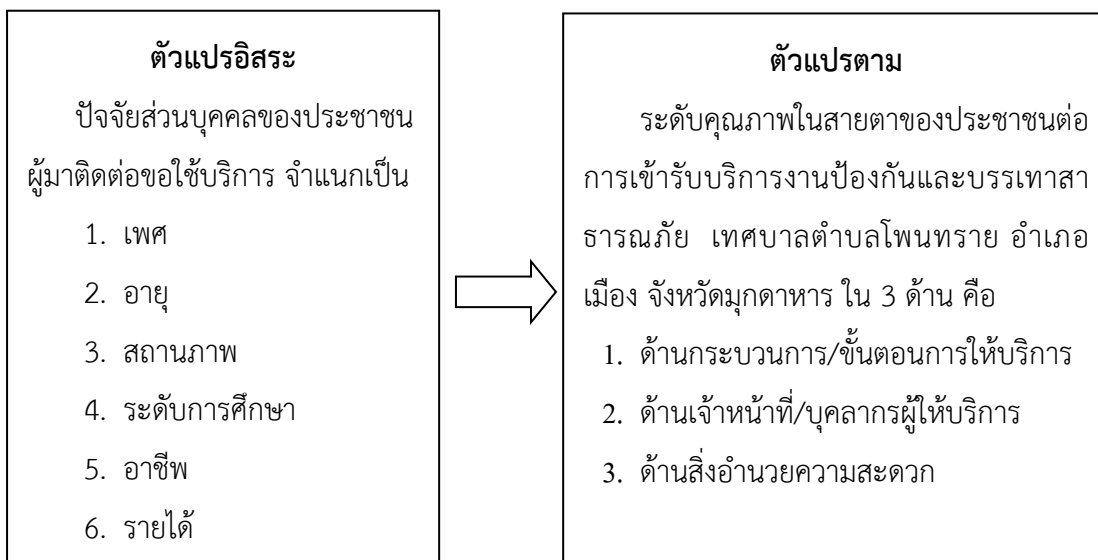
3. การให้บริการที่ตรงเวลา

4. การให้บริการอย่างพอเพียง

5. ความต่อเนื่องในการให้บริการ

6. ความก้าวหน้าหรือการปรับปรุงการให้บริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ระเบียบวิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลโพธิ์ทราย อำเภอมะนัง จังหวัดมุกดาหาร ซึ่งได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยอาศัยทฤษฎีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ตามวิธีการของTaro Yamaneโดยกำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) เกี่ยวกับระดับคุณภาพในสายตาของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลโพธิ์ทราย อำเภอมะนัง จังหวัดมุกดาหาร โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวนประมาณ 160 คน

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 160 คน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 94 คน และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,001 - 10,000 บาท 1. ระดับคุณภาพในสายตาต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับคุณภาพในสายตาต่อการให้บริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด 2. ระดับ

คุณภาพในสายตาคือการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ3. ระดับคุณภาพในสายตาคือการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อภิปรายผล

ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับคุณภาพในสายตาคือการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด

จากผลการศึกษาระดับคุณภาพในสายตาในการใช้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลโพธาราม อำเภอเมือง จังหวัดมุกดาหาร พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับคุณภาพในสายตาในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและในรายด้าน โดยเฉพาะ สถานที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอ และมีห้องน้ำที่สะอาด และเพียงพอ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ประชาชนผู้มาขอรับบริการต้องการความสะดวกในเรื่องของสถานที่จอดรถและห้องน้ำที่สะอาด เนื่องจากสถานที่ราชการส่วนใหญ่จะมีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อใช้บริการจำกัด และมีห้องน้ำไม่เพียงพอ ประกอบกับเป็นห้องน้ำสาธารณะจึงไม่ค่อยสะอาด ซึ่งอาจส่งผลให้ประชาชนไม่ยอมมาติดต่อที่หน่วยงานนั้นๆได้ ดังนั้นหน่วยงานจึงควรให้ความสำคัญกับผู้มาติดต่อขอรับบริการให้เกิดความประทับใจและเกิดความรู้สึกต้องการมาใช้บริการซ้ำอีก

ข้อเสนอแนะ

ควรมีการวิจัยระดับคุณภาพในสายตาของประชาชนโดยใช้กรอบแนวคิดอื่นที่อาจมีผลประยุกต์ใช้ต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการคุณภาพการให้บริการ

เอกสารอ้างอิง

- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2548). หนังสือเรียนสาระการเรียนรู้พื้นฐาน หน้าที่พลเมือง วัฒนธรรมและการดำเนินชีวิตในสังคม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช จำกัด.
- ณัฐธณมฤกษ์ เหลืองทวิสุข. (2553). ระดับคุณภาพในสายตาของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. สาขานโยบายสาธารณะ. บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- สร้อยตระกูล (ติวยานนท์) อรรถมานะ. (2550). พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่4. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Brudney, Jeffrey L. and Robert E. England. (1983). "Toward a Definition of the Coproduction Concept". *Public Administration Review*: 59-65.

Del Hawkins, David Mothersbaugh, and Amit Mookerjee. (2010). **Consumer Behavior: Building Marketing Strategy**. India: India Higher Education.