

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการเครือข่าย
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยกลุ่มพื้นที่โซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด
The Satisfaction of the Public with the Management of the Prevention and Mitigation
network in the Disaster-Prone Area, Zone 13, in the Province of Roi Et

สมหมาย อาสากิจ
ศราพร ศัตรุพ่าย
สุทธิพิรัชย์ บุญเลห์
วิชัย ศรีสะเกษ
พระครูปริยัตินิเวศน์
วิทยาลัยสงฆ์ร้อยเอ็ด มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Sommai Asakit
Saraphon Sattruphai
Sutphirat Bunleh
Wichai Sisaket
Phrakhru Pariyatiworamethi
Mahachulalongkornrajavidyalaya University RoiEt Buddhist college
Corresponding E-mail: sreesaket@hotmail.com

วันที่รับบทความ: 15 พฤศจิกายน 2566; วันที่แก้ไขบทความ 6 ธันวาคม 2566; วันที่ตอบรับบทความ: 7 ธันวาคม 2566

Received: November 15, 2023; Revised: ธันวาคม 6, 2023; Accepted: ธันวาคม 7, 2023

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) หาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 397 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลจากการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยกลุ่มพื้นที่โซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ($\bar{X}=4.38, S.D.=0.29$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับพอใจมาก ทั้ง 4 ด้าน และเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย พบว่า ด้านช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ($\bar{X}=4.49, S.D.=0.37$) รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ($\bar{X}=4.39, S.D.=0.42$) ด้านการฟื้นฟูเยียวยาผู้ประสบภัย ($\bar{X}=4.34, S.D.=0.37$) และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ($\bar{X}=4.34, S.D.=0.35$) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

เครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกลุ่มโซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด ด้านกระบวนการและขั้นตอน เมื่อเกิดเหตุภัยพิบัติเจ้าหน้าที่ควรรับรายงานผู้บังคับบัญชาให้ทราบ ด้านช่องทางการติดต่อสื่อสารเจ้าหน้าที่ควรประสานงานกับหน่วยงานเครือข่ายให้ทราบโดยเร็ว และการเข้าเผชิญเหตุของเครือข่ายควรมีความรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ควรประสานกับหน่วยงานในพื้นที่ให้ทราบถึงสถานการณ์ร่วมกัน การรายงานผู้บัญชาการเหตุการณ์ให้ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการได้ถูกต้อง และด้านการฟื้นฟูเยียวยาผู้ประสบภัย ควรแจ้งผู้ประสบภัยให้ทราบถึงแนวทางการให้ความช่วยเหลือโดยด่วน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจ; การบริหารจัดการเครือข่าย; การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

Abstract

The objectives of this research study are: 1) to study the level of satisfaction with network management in the area of disaster prevention and relief. 2) Study the problems and suggestions of service recipients regarding network management in the area of disaster prevention and relief. 3) Find guidelines for developing network management for disaster prevention and relief. Quantitative research Sample group: 397 people. The instrument used to collect data was a questionnaire. Statistics used in data analysis include percentage, mean, and standard deviation.

The results of the research showed that the public was satisfied with the management of the disaster prevention and mitigation network by the 13th Zone Group, Roi Et Province. The average value at ($\bar{X}$ = 4.38, S.D. = 0.29) when considered separately by aspect, was found to be very satisfactory in all 4 aspects. Highest satisfaction Average at ($\bar{X}$ = 4.49, S.D. = 0.37), followed by process and procedure Average at 4.39 (S.D. = 0.42) Victim Rehabilitation Average value at ($\bar{X}$ = 4.34, S.D. = 0.37) and staff and personnel Average value at level ($\bar{X}$ = 4.34, S.D. = 0.35). Recommendations on Disaster Prevention and Mitigation Network Management In the 13th Zone Group, Roi Et Province, Process and Procedure When a disaster occurs, the officer should immediately report to the supervisor. Communication channels Officials should coordinate with network agencies as soon as possible and network incidents should be responded to quickly. Officials and personnel should coordinate with local authorities to be aware of the situation together. Reporting to the Incident Commander for proper command

consideration and rehabilitation of victims. Victims should be informed of the immediate approach to assistance.

Keywords: Satisfaction; Network Management; Disaster Prevention and Mitigation

บทนำ

โลกต้องเผชิญกับสาธารณภัยที่ทำลายหลายอย่างไม่ว่าการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ทำให้เกิดภาวะ ฝนฟ้าอากาศแปรปรวน ระดับน้ำทะเลของโลกลึกขึ้น เกิดภาวะแล้งจัด พายุหมุน การกัดเซาะชายฝั่ง ทะเล มหาอุทกภัย ดินโคลนถล่ม น้ำป่าไหลหลาก โรคระบาด และการเกิดสาธารณภัยขนาดใหญ่ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีภัยที่ไม่อาจคาดการณ์ได้ อาทิ แผ่นดินไหว สึนามิ ไฟป่าและหมอกควัน อาจเป็นสาธารณภัยที่ต้องเผชิญ ในปัจจุบัน และมีแนวโน้มมากขึ้นในอนาคต ซึ่งส่งผลกระทบต่อทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม (แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2564 – 2570)

ข้อมูลสถานการณ์สาธารณภัยประเทศไทย ก็มีความเสี่ยงจากสาธารณภัยทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นภัยจากธรรมชาติ ภัยจากสิ่งแวดล้อม ภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ และภัยจากสาเหตุอื่น ๆ นอกจากนี้ สถานการณ์ภัยที่เกิดขึ้นนั้นอาจก่อให้เกิดภัย ประเภทอื่นตามมาอย่างต่อเนื่องที่มีความรุนแรง หรือสถานการณ์ภัยประเภทหนึ่งที่เกิดขึ้นแล้วอาจมีภัย ที่เกิดขึ้นอีกซึ่งแตกต่างจากภัยแรกจนเกิดความซ้ำซ้อน (Compound Hazard) เช่น กรณีการเกิดแผ่นดินไหว และเกิดสึนามิตามมาในมหาสมุทรอินเดียในเดือนธันวาคม 2547 มีผู้เสียชีวิตมากกว่า 5,000 คน และสูญหาย มากกว่า 2,000 คน (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2548)

นอกจากนี้รัฐบาลไทยได้น้อมนำศาสตร์พระราชาสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนมาเป็นหลักในการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติควบคู่กับ การนำเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืนทั้ง 17 เป้าหมายมาเป็นกรอบแนวคิดที่จะผลักดัน ดำเนินการเพื่อ นำไปสู่การบรรลุจุดมุ่งหมายของการพัฒนาประเทศ ให้มีความมั่นคง มั่งคั่งและยั่งยืน โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยโดยตรง ได้แก่

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านความมั่นคง โดยวางเป้าหมายในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่มีผลกระทบต่อความมั่นคง เพื่อแก้ไขปัญหาเดิมที่มีอยู่อย่างตรงประเด็นจนหมดไปอย่างรวดเร็วและป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาใหม่เกิดขึ้นอันจะส่งผลให้การบริหารจัดการและการพัฒนาประเทศในทุกๆ ด้าน พร้อมทั้ง พัฒนาศักยภาพ และระบบเตรียมพร้อมของประเทศให้พร้อมเผชิญกับสภาวะไม่ปกติภัยคุกคามทุกมิติทุกรูปแบบและทุกระดับ รวมทั้ง ภัยพิบัติและภัยคุกคามรูปแบบต่างๆ ได้อย่างแท้จริง

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาอุตสาหกรรมความมั่นคงของประเทศที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภัยพิบัติ ซึ่งรวมถึงระบบการเตือนภัยการเตรียมตัวรับภัยพิบัติและการให้ความช่วยเหลือระหว่างและหลังเกิดภัยพิบัติ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 5 ด้านการสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม โดยปรับปรุงการบริหารจัดการภัยพิบัติทั้งระบบ และการสร้างขีดความสามารถของประชาชนในการรับมือ และปรับตัวเพื่อลดความสูญเสียและเสียหายจากภัยธรรมชาติและผลกระทบที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง สภาพภูมิอากาศ

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ โดยเน้น การปรับเปลี่ยนภาครัฐยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ของส่วนรวม”

กรอบแนวคิดการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยแบบอัจฉริยะ “Smart DRM for 3s : SEP - SDGs - SFDRR” เพื่อให้ประเทศไทยมีการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยที่มีประสิทธิภาพด้วยระบบอัจฉริยะ โดยการสร้างภูมิคุ้มกันตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง (Sufficiency Economy Philosophy: SEP) ตามหลักการพัฒนายั่งยืนภายใต้เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ด้วยการลดความเสี่ยงเดิมและป้องกันความเสี่ยงใหม่ (Sendai Framework on Disaster Risk Reduction: SFDRR) โดยใช้ Smart DRM อันได้แก่ Smart Digital, Smart Resilience, Smart Man เป็นกลไกการขับเคลื่อนกรอบ แนวคิดภายใต้ทิศทางการพัฒนาเป้าหมายเดียวกันเพื่อมุ่งสู่การบรรลุความสำเร็จของ Smart DRM for 3s ดังนี้ (แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2564 – 2570)

1. ทุกภาคส่วนในสังคมต้องเข้าใจความเสี่ยงของตัวเองอย่างครอบคลุม ทั้งมิติของภัยความเปราะบาง และความล่อแหลม
2. ประเทศไทยต้องมีฐานข้อมูลความเสี่ยงที่ทันสมัย และประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึง และใช้ประโยชน์ได้
3. การลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะของประเทศและท้องถิ่นจะต้องมีการประเมินความเสี่ยงจากสาธารณภัย
4. ประเทศไทยต้องมีศูนย์กลางในการพัฒนาและต่อยอดงานวิจัยนวัตกรรม และเทคโนโลยีเพื่อลด ความเสี่ยงจากสาธารณภัย
5. การเตรียมความพร้อมและการจัดการในภาวะฉุกเฉินจากสาธารณภัยของประเทศจะต้องมีเอกภาพ ยิ่งขึ้นและสามารถสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติสากลและหลักธรรมาภิบาล
6. การฟื้นฟูและบูรณะความเสียหายจากสาธารณภัยเพื่อการซ่อมสร้างที่ดีและยั่งยืนกว่าเดิม ต้องทำบนฐานข้อมูลความเสียหายและความต้องการของประชาชนที่เป็นระบบ เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล
7. ประเทศไทยต้องมีความพร้อมในการเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาด้านการลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย ในกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศที่ครอบคลุมมิติการพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และความมั่นคง

การตระหนักถึงความสำคัญในการตอบสนองความต้องการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประชาชนในพื้นที่ และเพื่อให้สามารถดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ได้ จำเป็นต้องมีการวางแผนการดำเนินงานเพื่อประชาชน โดยมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์และต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการดำเนินงาน คณะผู้วิจัยจึงศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกลุ่มโซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด และได้กำหนดแนวทางและหลักการในการประเมินผลการวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกลุ่มโซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด นอกจากนี้ ผลการวิจัยดังกล่าวซึ่งมีความสำคัญยิ่งนี้ยังสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้นและสามารถสนองต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยการแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้มากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกลุ่มโซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด
2. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกลุ่มโซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด
3. เพื่อหาแนวทางการพัฒนาการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกลุ่มโซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ซึ่งผู้วิจัยจึงสรุปได้ดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวก มีความพึงพอใจในงานและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน และเต็มใจที่จะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด รวมถึงทัศนคติที่บุคคลมีต่องานซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

มิลเลต (Millet) สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกัน ในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการ สาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรง ต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการสาธารณะต้องมี จำนวนการ ให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การยึดประโยชน์ของ สาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5. การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุง คุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน (ชาญชัย ราชโคตร, 2544: 19)

มาสโลว์ ได้ลำดับความต้องการของมนุษย์ จากระดับต่ำไประดับสูงได้ 5 ชั้น ดังนี้

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการ ขั้นพื้นฐานเพื่อ ความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทาง เพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Need) ได้แก่ เมื่อได้รับการตอบสนอง ทางร่างกายแล้ว ขั้นต่อไปคือความต้องการความปลอดภัยต่างๆ ได้แก่ ความมั่นคงในชีวิต ไม่ว่าจะเป็นอาชีพ หรือการทำงานเป็นความต้องการทุกอย่างที่จะทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตที่เกิดขึ้นกับร่างกาย

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) เป็นความต้องการขั้นที่ 3 เมื่อความต้องการใน ขั้นที่ 1 และ 2 ได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จะมีความต้องการสังคมต้องการเพื่อน ต้องการความรักความ เป็นมิตรจากบุคคลอื่นๆ

ขั้นที่ 4 ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Need) เป็นความต้องการในเรื่องความรู้ ความสามารถรวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่นเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self – actualization Need) เมื่อความ ต้องการพื้นฐานขั้นที่ 1 ถึงขั้นที่ 4 ได้รับการตอบสนองแล้วในขั้นนี้เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คือ อยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความต้องการของตน (ชาญชัย ราช โคตร, 2544 : 19)

ลักษณะวรรณ พงษ์ไม่มีง (2545 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพของจิตที่ ปราศจาก ความเครียด ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง ทั้งหมดหรือบางส่วนความเครียดจะน้อยลง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นและในทางกลับกัน ถ้าความต้องการนั้น ไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พึงพอใจจะเกิดขึ้น

ชาปฟิน (Chaphin, 1968 : 256 อ้างถึงใน ชูโชค ทิพย์โสทธิ, 2545 : 23) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรก เมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

แม็คคอร์กมิก (McComick, 1965 อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548 : 9) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994, อ้างถึงใน กิตติยา เหมันค์, 2548 :12) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ ว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือ ประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้าโดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับ ความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

ศิริพร ตันติพูลวินัย (2538). กล่าวว่า ความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึง ความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่สำคัญๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการย่อมก่อให้เกิด ความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูล ข่าวสาร หรือบุคคลกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

3. ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการบริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่ที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือการรับรู้ทางอารมณ์ ทศนคติในทางบวก ความพอใจ ความชอบใจ ความประทับใจ รู้สึกมีความสุขหลังจากที่ผู้มารับบริการมีต่อการให้บริการ และ ความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการ

หลักการที่ดีของงานบริการ

การบริการที่ดีได้มีผู้แสดงความคิดเห็นไว้หลาย ๆ ด้าน

จรัส สุวรรณมาลา (2539 อ้างถึงใน สุนันทา ทวีผล, 2550 : 14 - 15) กล่าวถึง ลักษณะการ ให้บริการที่มีคุณภาพ โดยมีตัวแปรที่จะนำมาใช้ในการกำหนดคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย หมายถึง บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะบริการ ที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ เช่น บริการรับชำระภาษีอากรจำเป็นต้องควบคุมให้ถูกต้องตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ

2. ความเพียงพอ หมายถึง บริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของ ผู้รับบริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการ

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ หมายถึง บริการที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ กลุ่มอาชีพ เพศ วัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่าง ทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ หมายถึง การให้บริการที่ดีมีคุณภาพนั้นจะต้องมี ลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

4.1 ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่างๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบ นอกจากนั้นพิจารณาได้จากกระบวนการให้บริการ เช่น การจัดให้มีจุดให้ - รับบริการเพียงจุดเดียว (One - Stop Service)

4.2 ความรวดเร็ว หมายถึง ประชาชนต้องได้รับการบริการทันที โดยไม่ต้องรอคิว คอยรับบริการ นานเกินสมควร

4.3 ความน่าเชื่อถือได้ของระบบบริการ หมายถึง บริการที่มีคุณภาพจะต้องมีความต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีระเบียบแบบแผนการให้บริการที่แน่นอน คาดการณ์ล่วงหน้าได้แน่นอน

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ หมายถึง การให้บริการ ประเภทที่ต้องอาศัยความรู้ความชำนาญทางเทคนิคหรือทางวิชาการ ซึ่งการบริการจะมีคุณภาพดีก็ต่อเมื่อมีบุคลากรและกระบวนการให้บริการที่ได้มาตรฐานทางเทคนิคและวิชาการ

6. การเรียกเก็บค่าบริการที่เหมาะสมต้นทุนการให้บริการต่ำ หมายถึง การให้บริการของรัฐประเภทที่มีการเรียกเก็บค่าบริการจากผู้รับบริการต้องมีค่าบริการที่เหมาะสมและต้องมีระบบการ จัดบริการที่มีประสิทธิภาพ มีต้นทุนการดำเนินงานต่ำ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีคุณภาพดี และมีค่าบริการที่ไม่สูงเกินไป

ทฤษฎีเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

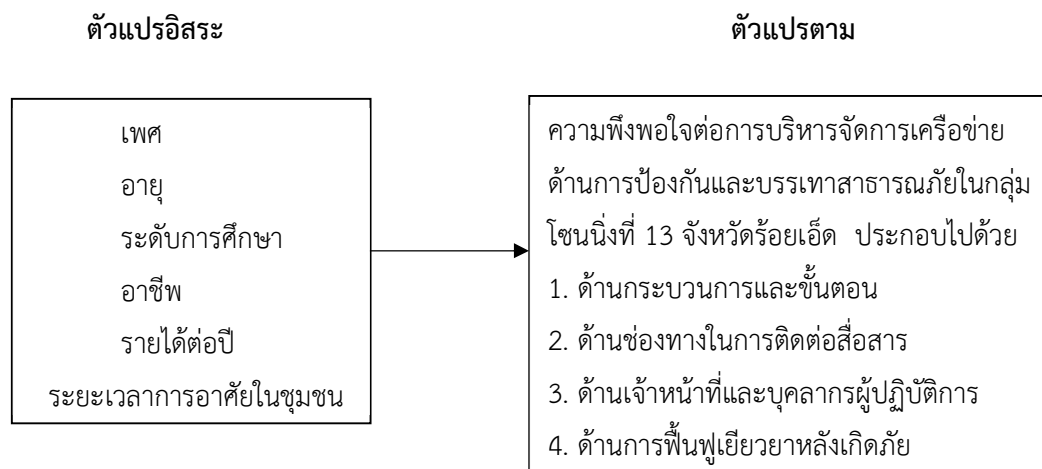
“สาธารณภัย” หมายความว่า อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาดในมนุษย์ โรคระบาดสัตว์ โรคระบาดสัตว์น้ำ การระบาดของศัตรูพืช ตลอดจนภัยอื่น ๆ อันมีผลกระทบต่อสาธารณสุข ไม่ว่าเกิดจากธรรมชาติ มีผู้ทำให้เกิดขึ้น อุบัติเหตุ หรือเหตุอื่นใด ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต ร่างกายของประชาชน หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน หรือของรัฐ และให้หมายความรวมถึงภัยทางอากาศ และการก่อวินาศกรรมด้วย (พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550)

การจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยทั้งระบบ โดยได้ดำเนินงานที่สำคัญใน 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

1. ด้านโครงสร้างองค์กร และกลไกการจัดการสาธารณภัยที่มีอยู่ สามารถทำงานได้อย่างเป็นระบบ เพิ่มขึ้นภายใต้ขั้นตอนมาตรฐานในการปฏิบัติในภาวะฉุกเฉินมีการนำระบบบัญชาการเหตุการณ์ (Incident Command System: ICS) มาใช้เป็นเครื่องมือให้การปฏิบัติงานมีความเป็นเอกภาพมากขึ้น
2. ด้านกระบวนการวางแผนและการสนับสนุน การบูรณาการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ มักจะดำเนินการในช่วงภาวะวิกฤตมากกว่าในช่วงก่อนเกิดภัย
3. ด้านองค์ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับสาธารณภัย การประเมินความเสี่ยงจากสาธารณภัยตามหลักสากลเพื่อให้ได้มาซึ่งฐานข้อมูลและข้อมูลฐานความเสี่ยงของภัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัย “การสำรวจความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกลุ่มโซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด” คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยไว้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร คือ ประชาชนผู้รับบริการที่อาศัยในเขตพื้นที่การให้บริการของกลุ่มโซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด ในปี พ.ศ. 2566 จำนวน 112 หมู่บ้าน รวมจำนวน 51,867 คน
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการที่อาศัยในเขตพื้นที่การให้บริการของกลุ่มโซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด ในปี พ.ศ. 2566 จำนวน 112 หมู่บ้าน จำนวน 397 คน ซึ่งได้จากการ

คำนวณโดยสูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) แล้วทำการสุ่มให้กระจายไปตามหมู่บ้านต่าง ๆ ตามสัดส่วนของประชากร หากกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูลโดยวิธีสุ่มอย่างง่าย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม มีเนื้อหาประกอบด้วย 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อปี อาชีพ และระยะเวลาการอยู่อาศัยในชุมชน มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกลุ่มโซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามแบบของลิเคิร์ท (Likerts) มี 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 คำถามปลายเปิด ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกลุ่มโซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและหลักการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องที่ศึกษาเพื่อกำหนดแนวทางและขอบเขตในการออกแบบสอบถาม
2. ศึกษาวัตถุประสงค์ กรอบแนวคิด และการสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงประจักษ์
4. นำแบบสอบถามมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูปในการประมวลผลและวิเคราะห์ ข้อมูล เพื่อคำนวณค่าสถิติ ประกอบด้วย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามสถิติที่ใช้ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่า ร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกลุ่มโซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เสนอข้อมูลเป็นตารางประกอบคำอธิบาย
3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ที่เป็นคำถามปลายเปิด ใช้การวิเคราะห์เชิงเนื้อหา

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในกลุ่มโซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ด้านช่องทางในการติดต่อสื่อสาร รองลงมาคือ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ต่อมาคือด้านการฟื้นฟูเยียวยาผู้ประสบภัย และด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ตามลำดับ และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ ด้านกระบวนการและขั้นตอน เจ้าหน้าที่แห่งพื้นที่เกิดเหตุควรรับรายงานผู้บังคับบัญชาให้ทราบ ด้านช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เจ้าหน้าที่แห่งพื้นที่เกิดเหตุควรประสานงานกับหน่วยงานสมาชิกให้ทราบโดยเร็ว และการเข้าหาพื้นที่เกิดเหตุของสมาชิกกลุ่มพื้นที่โซนนิ่ง ยังไม่รวดเร็วเท่าที่ควร ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่แห่งพื้นที่เกิดเหตุควรประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ให้ทราบถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และนำข้อมูลรายงานผู้บัญชาการเหตุการณ์ให้ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการได้ถูกต้อง และด้านการฟื้นฟูเยียวยาผู้ประสบภัย ควรแจ้งผู้ประสบภัยให้ทราบถึงแนวทางการให้ความช่วยเหลือโดยด่วน

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยกลุ่มพื้นที่โซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด เป็นรายด้านและรวมทุกด้าน

หัวข้อแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน	4.39	0.42	พอใจมาก
2. ด้านช่องทางในการติดต่อสื่อสาร	4.49	0.37	พอใจมาก
3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน	4.34	0.35	พอใจมาก
4. ด้านการฟื้นฟูเยียวยาผู้ประสบภัย	4.34	0.37	พอใจมาก
รวม	4.38	0.29	พอใจมาก

จากตารางที่ 1 พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยกลุ่มพื้นที่โซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้ง 4 ประเด็น ดังนี้ ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับ ($\bar{X}=4.38$, S.D.= 0.29) เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวน 4 ด้าน และเมื่อเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ ลำดับที่ 1 คือ ประเด็นด้านช่องทางในการติดต่อสื่อสารมีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ($\bar{X}=4.49$, S.D.= 0.37) รองลงมาคือ ประเด็นด้านกระบวนการและขั้นตอนมีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ($\bar{X}=4.39$,

S.D.= 0.42) ต่อมาคือ ด้านการฟื้นฟูเยียวยาผู้ประสบภัย มีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ($\bar{X}$ = 4.34, S.D.= 0.37) และประเด็นด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจระดับมาก ค่าเฉลี่ยที่ระดับ ($\bar{X}$ = 4.34, S.D.= 0.35)

การอภิปรายผล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยกลุ่มพื้นที่โซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาค้นคว้าสามารถอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านกระบวนการและขั้นตอน อยู่ในระดับมาก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อความสะดวก รวดเร็ว และขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน เข้าใจง่าย และสามารถประสานการปฏิบัติในการช่วยเหลือประชาชนได้เป็นอย่างดี การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากกลุ่มพื้นที่โซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด ได้มีการดำเนินงานตามระบบ มีกระบวนการอย่างชัดเจน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนกล่าวคือประชาชนสามารถติดต่อแจ้งเหตุหรือตอบคำถามได้ทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาไปถามที่อื่นๆ ซึ่งสอดคล้องกับน้ำล้น เทียมแก้ว (2561 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางในการติดต่อสื่อสาร โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารที่สะดวก ติดต่อได้หลายช่องทาง การแจ้งเหตุกับเจ้าหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว สามารถติดต่อสื่อสารได้ตลอดเวลา มีการส่งต่อข่าวสารได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง จนสามารถช่วยเหลือประชาชนได้ทันทั่วถึง การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากกลุ่มพื้นที่โซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ดได้มีการประชุม ชักซ้อมทำความเข้าใจ อีกทั้งมีบุคลากรที่รับผิดชอบการติดต่อสื่อสารตลอดเวลา และทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำเสนอข่าวสารมาประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้ทราบทุกช่องทาง ซึ่งสอดคล้องกับสัญญา เคนาภูมิ และคณะ (2563 : บทสรุปสำหรับผู้บริหาร) ได้ทำการศึกษาการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสงยาง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร ประจำปี 2563 ผลการศึกษาค้นคว้า พบว่า ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ในด้านช่องทางการให้บริการ

3. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายพร้อมปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่

การวางตัวเรียบร้อยมีความรู้ความสามารถในการคำแนะนำ ให้ความช่วยเหลือ และมีบุคลิกภาพ กิริยามารยาท และมีการฝึกซ้อมแผนเผชิญเหตุร่วมกันอย่างสม่ำเสมอ บุคลากรมีความกระตือรือร้น การที่ ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากกลุ่มพื้นที่โซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ดได้มีการประชุม อบรม การศึกษาดูงาน อย่างต่อเนื่อง ทั้งภายในและภายนอกพื้นที่ อีกทั้งยังมีการจัดการและแลกเปลี่ยนความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานจากบุคลากรที่มีโอกาสไปศึกษาอบรมจากภายนอก เพื่อปรับปรุง และพัฒนา คุณภาพให้ดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับ จินาภา ไคร้มา และประภัสร์ สุขอิน (2557 : 40-41) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้ ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพด้านบุคลากรห้องสมุดเป็นลำดับแรก และสอดคล้องกับ วารุณี คุ่มบัว และคณะ (2557 : 82-83) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และเทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา พบว่า ผู้ใช้บริการมีพึงพอใจด้านบุคลากรอยู่ในระดับมากเป็น ลำดับแรก

4. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการฟื้นฟูเยียวยาผู้ประสบภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือฟื้นฟูเยียวยาได้อย่างรวดเร็วถูกต้องตรงตามความต้องการของประชาชน มีการติดตามผลการให้ความช่วยเหลืออยู่ประจำ และมีการแจ้งหลักเกณฑ์การให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ประชาชนเข้าใจในหลักเกณฑ์การช่วยเหลือผู้ประสบภัยที่ถูกต้อง การที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้เนื่องจากกลุ่มพื้นที่โซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ดได้มีการอบรมให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องแก่เจ้าหน้าที่อยู่เสมอ เพื่อให้มีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบที่มีการปรับปรุงใหม่ ในการให้ความช่วยเหลือประชาชน สอดคล้องกับดุซงกี จันทราภา (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการฟื้นฟูเยียวยาผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในรูปแบบสหวิชาชีพ กรณีศึกษาโครงการบ้านพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิเด็กชนเผ่าลุ่มน้ำโขง พบว่าผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ส่วนมากร้อยละ 67.50 ได้รับการช่วยเหลือตรงตามความต้องการ มีพึงพอใจในกระบวนการให้ความช่วยเหลืออยู่ในระดับดีมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยกลุ่มพื้นที่โซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด ทำให้ผู้วิจัยได้รับข้อเสนอแนะบางประการอันอาจเป็นประโยชน์ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอน เจ้าหน้าที่แห่งพื้นที่เกิดเหตุควรรับรายงานผู้บังคับบัญชาให้ทราบ
2. ด้านช่องทางในการติดต่อสื่อสาร เจ้าหน้าที่แห่งพื้นที่เกิดเหตุควรประสานงานกับหน่วยงานสมาชิกให้ทราบโดยเร็ว และการเข้าหาพื้นที่เกิดเหตุของสมาชิกกลุ่มพื้นที่โซนนิ่ง ยังไม่รวดเร็วเท่าที่ควร

3. ด้านเจ้าหน้าที่และบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่แห่งพื้นที่เกิดเหตุควรประสานงานกับหน่วยงานในพื้นที่ให้ทราบถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และนำข้อมูลรายงานผู้บัญชาการเหตุการณ์ให้ทราบเพื่อพิจารณาสั่งการได้ถูกต้อง

4. ด้านการฟื้นฟูเยียวยาผู้ประสบภัย ควรแจ้งผู้ประสบภัยให้ทราบถึงแนวทางการให้ความช่วยเหลือโดยด่วน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยกลุ่มพื้นที่โซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด

2. ควรมีการวิจัยในเชิงลึกเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการเครือข่ายด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยกลุ่มพื้นที่โซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด โดยเฉพาะประเด็นเรื่องความต้องการพื้นฐานการสนับสนุนทางการบริหารในกลุ่มพื้นที่โซนนิ่งที่ 13 จังหวัดร้อยเอ็ด และพื้นที่อื่นๆ เพื่อนำข้อมูล มาเปรียบเทียบกัน

เอกสารอ้างอิง

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2550).พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550.

กรุงเทพฯ: สำนักงานเลขาธิการฝ่ายพลเรือน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.

กิตติยา เหมงค์. (2548). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการรับฝากคนที่ทำการไปรษณีย์หลักสี่. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ.ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

จิณาภา ไคร้มา และประภัสร์ สุขอิน (2557) ความพึงพอใจต่อคุณภาพบริการของสำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยแม่โจ้. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

ชูโชค ทิพย์โสทธิ. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป.ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยบูรพา.

ดุขฎิ จันทราภา .(2554). การฟื้นฟูเยียวยาผู้เสียหายจากการค้ามนุษย์ในรูปแบบสหวิชาชีพ กรณีศึกษาโครงการบ้านพิทักษ์และคุ้มครองสิทธิเด็กชนเผ่าลุ่มน้ำโขง. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม.กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี จำกัด

น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

- ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วย
ป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่า
ไม้. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วารุณี คุ่มบัว และคณะ (2557) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการของสำนักวิทยบริการ และ
เทคโนโลยี สารสนเทศ มหาวิทยาลัยนครราชสีมา. นครราชสีมา: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี
สารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- ศิริพร ตันติพลวินัย. (2538). การพัฒนาตน พัฒนาคุณภาพงาน. งามาธิปไตยพยาบาลสาร, 1(3), 91 – 95.
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ.(2563). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลสงยาง อำเภอมหาชนะชัย จังหวัดยโสธร. มหาสารคาม: สถาบันวิจัยและ
พัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหา
ด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย3 (สชช.). ปัญหาพิเศษรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ.ชลบุรี:
มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Chaplin, J. P. (1968). *Dictionary of Psychology*. New York: Raquin Book.
- Good, Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. New York: McGraw-Hill Book.
- Green, C. N. (1972). The Satisfaction - Performance Controversy: New Developments and Their
Implication. *Business Horizon*. 12(5), 11-22.
- Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Millet, John D. (1954). *Management the Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- Yoder, Dale. (1985). *Personnel Principles and Policies*. New Jersey: Prentice-Hall.