

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
กิตติกรรมประกาศ.....	ค
สารบัญ.....	ง
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่	
1    บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
สมมุติฐานของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2    1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง.....	7
1.1 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติ.....	7
1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ.....	14
1.3 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจ.....	30
1.4 แนวคิดเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงาน.....	33
1.5 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน.....	40
1.6 แนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	42
1.7 กฎหมายเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	45
1.8 แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	51
2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	65
3. กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	70

## สารบัญ

บทที่	หน้า
3	วิธีดำเนินการวิจัย
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 71
	เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล..... 73
	การสร้างเครื่องมือ..... 74
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 76
	การวิเคราะห์ข้อมูล..... 76
	สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 77
4	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 79
	ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 79
	ตอนที่ 2 วิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย..... 83
	ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย..... 92
	ตอนที่ 4 ทัศนคติของประชาชนต่อปัญหา อุปสรรค ที่มีผลต่อการ ปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือผู้ประสบภัย..... 112
5	สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 113
	สรุปผลการวิจัย..... 113
	อภิปรายผลการวิจัย..... 119
	ข้อเสนอแนะ..... 127
	บรรณานุกรม..... 128
	ภาคผนวก..... 132
	ภาคผนวก ก หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตรวจเครื่องมือและ การเก็บข้อมูลในการวิจัย..... 133
	ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 138
	ประวัติผู้วิจัย..... 161

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	72
2 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ.....	80
3 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ.....	80
4 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพสมรส.....	81
5 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา.....	81
6 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ.....	82
7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นทั้งหมด 6 ด้าน.....	83
8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ ด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน.....	84
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อด้านอุปกรณ์ทาง การแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย.....	85
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ ด้านบุคลากรกู้ภัย.....	86
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ ด้านงบประมาณ.....	88
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ ด้านการประชาสัมพันธ์.....	89
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นต่อ ด้านการติดต่อสื่อสาร.....	90
14 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคมนาคม และขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 6 ด้าน จำแนกตามเพศ.....	92
15 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอายุ.....	93
16 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย จำแนกตามอายุ.....	93

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
17 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านบุคลากรกู้ภัย จำแนกตามอายุ.....	94
18 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านงบประมาณ จำแนกตามอายุ.....	94
19 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อด้านการ ประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ.....	95
20 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติของประชาชนต่อด้านการ ประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ.....	95
21 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อด้านการ ติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอายุ.....	96
22 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	97
23 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	97
24 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	98
25 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านบุคลากรกู้ภัย จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	98
26 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านบุคลากรกู้ภัย จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	99
27 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านงบประมาณ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	99
28 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านงบประมาณ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	100
29 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	100
30 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติของประชาชนต่อด้าน ประชาสัมพันธ์ จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	101

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	101
32 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติของประชาชนต่อด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามสถานภาพสมรส.....	102
33 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	102
34 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	103
35 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	104
36 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	105
37 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านบุคลากรกู้ภัย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	106
38 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านบุคลากรกู้ภัย จำแนกตามระดับการศึกษา.....	107
39 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านงบประมาณ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	108
40 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านประชาสัมพันธ์ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	108
41 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อด้านการติดต่อสื่อสาร จำแนกตามระดับการศึกษา.....	109
42 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามอาชีพ.....	109
43 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย จำแนกตามอาชีพ.....	110
44 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านบุคลากรกู้ภัย จำแนกตามอาชีพ.....	110

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
45 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านงบประมาณ จำแนกตามอาชีพ .....	111
46 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อ ด้านประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอาชีพ .....	111
47 อธิบายความแปรปรวนของข้อมูล เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อด้านการ ติดต่อสื่อสาร จำแนกตามอาชีพ .....	112

## สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1 แนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติ.....	10
2 องค์ประกอบของทัศนคติ.....	11
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	70