

## สารบัญ

บทคัดย่อภาษาไทย.....	I
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	III
กิตติกรรมประกาศ.....	V
สารบัญ.....	VI
สารบัญตาราง.....	VIII
สารบัญภาพ.....	X
<b>บทที่</b>	<b>หน้า</b>
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
สมมติฐานการศึกษา.....	4
กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ขอบเขตการศึกษา.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	7
แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	7
แนวความคิดเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	12
แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ.....	17
บริบทองค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี.....	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
3 วิธีดำเนินการศึกษา.....	40
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สถิติที่ใช้ในการศึกษา.....	43
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ลำดับขั้นตอนในการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	46
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	57
สรุปผลการศึกษา.....	57
อภิปรายผลการศึกษา.....	58
ข้อเสนอแนะ.....	64
บรรณานุกรม.....	66
ภาคผนวก.....	70
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	71
ภาคผนวก ข ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	78
ประวัติผู้ศึกษา.....	80

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวน และร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม..... 46
2	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วน จังหวัดสุพรรณบุรี จำแนก 5 ด้าน..... 47
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านข้อมูลข่าวสาร..... 48
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ..... 49
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ..... 50
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก..... 51
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ด้านผลการให้บริการ..... 52
8	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีเพศต่างกัน..... 53
9	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีการศึกษาต่างกัน..... 53

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
10	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีอาชีพต่างกัน.....	54
11	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ที่มีสถานภาพต่างกัน.....	54
12	ข้อเสนอแนะเพื่อหาประสิทธิภาพการให้บริการ.....	55
13	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	56

## สารบัญภาพ

ภาพประกอบที่	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4