

ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี กรุงเทพมหานคร*

PUBLIC EXPECTATIONS TOWARD THE SERVICES OF THONBURI FIRE
AND RESCUE STATION, BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION

เศรษฐสิทธิ์ อ่องเอี่ยม

Setthasit Ong-iam

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์

Department of Public Administration, Faculty of Arts and Sciences, Southeast Asia University, Thailand

Corresponding Author's Email: golf_fire@hotmail.com

วันที่รับบทความ : 2 ธันวาคม 2568; วันแก้ไขบทความ 25 ธันวาคม 2568; วันตอบรับบทความ : 27 ธันวาคม 2568

Received 2 December 2025; Revised 25 December 2025; Accepted 27 December 2025

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี กรุงเทพมหานคร และ 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี กรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 98,394 คน (แผนปฏิบัติการประจำปีสำนักงานเขตธนบุรี, 2567) กลุ่มตัวอย่างคือประชาชนในพื้นที่ให้บริการจำนวน 399 คน ได้มาจากการสุ่มแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

Citation:



* เศรษฐสิทธิ์ อ่องเอี่ยม. (2569). ความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี กรุงเทพมหานคร. วารสารส่งเสริมและพัฒนาวิชาการสมัยใหม่, 4(1), 27-41.

Setthasit Ong-iam. (2026). Public Expectations Toward The Services Of Thonburi Fire And Rescue Station, Bangkok Metropolitan Administration. Modern Academic Development and Promotion Journal, 4(1), 27-41.;

DOI: <https://doi.org/10.>

<https://so12.tci-thaijo.org/index.php/MADPIADP/>

และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การทดสอบค่าที่ การทดสอบค่า F (One-Way ANOVA) และการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีนีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.40) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ด้านความปลอดภัย ($\bar{X} = 4.86$) รองลงมาคือ ด้านงบประมาณ ($\bar{X} = 4.73$) ด้านศักยภาพในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) และ ด้านความสะดวกในการเข้าถึง ($\bar{X} = 4.56$) ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยเฉพาะในด้านความสะดวกในการเข้าถึงและคุณภาพการบริการ โดยกลุ่มเพศหญิง กลุ่มข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ รวมถึงผู้ที่มีอายุ 36–45 ปี และ 55 ปีขึ้นไป มีความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มอื่นอย่างชัดเจน

คำสำคัญ: ความคาดหวังของประชาชน, การให้บริการ, สถานีนีดับเพลิงและกู้ภัย

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the levels of public expectations toward the services of Thonburi Fire and Rescue Station, Bangkok, and 2) to compare public expectations toward the services of Thonburi Fire and Rescue Station, Bangkok, classified by personal factors. This study employed quantitative research. The population consisted of 98,394 residents living within the service area of Thonburi Fire and Rescue Station, Bangkok (Thonburi District Office Annual Action Plan, 2024). The sample size, determined for this study, comprised 399 residents obtained through purposive sampling. The research instrument used for data collection was a questionnaire. Data were analyzed using descriptive statistics, including Mean, Standard Deviation, and inferential statistics; independent t-test, F-test (One-Way ANOVA), and Least Significant Difference (LSD) for post-hoc pairwise.

The results revealed that 1) the overall level of public expectations toward the services of the Thonburi Fire and Rescue Station was at the highest

level ($\bar{X} = 4.70$, S.D. = 0.40). The dimension with the highest mean score was safety ($\bar{X} = 4.86$), followed by budget management ($\bar{X} = 4.73$), service capacity ($\bar{X} = 4.67$), and accessibility ($\bar{X} = 4.56$), respectively. 2) The comparison based on personal factors indicated that gender, age, educational level, and occupation showed statistically significant differences in expectations at the .05 level, particularly regarding accessibility and service quality. Female respondents, government officials/state enterprise employees, and individuals aged 36–45 years and 55 years and above demonstrated significantly higher expectations than other groups.

Keywords: Public Expectations, Service Quality, Fire and Rescue Station

บทนำ

สถานีดับเพลิงและกู้ภัยถือเป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยเฉพาะในพื้นที่เขตเมืองขนาดใหญ่ เช่น กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีความหนาแน่นของประชากรสูง มีการขยายตัวของชุมชนอย่างรวดเร็ว และมีอาคารสูงจำนวนมาก ความซับซ้อนทางกายภาพของเมืองยิ่งทำให้ภารกิจด้านการดับเพลิงและการกู้ภัยต้องดำเนินการภายใต้ระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และอุปกรณ์ที่ทันสมัย การดำเนินงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประเทศไทยในปัจจุบันมีพื้นฐานจากพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 ซึ่งกำหนดกรอบอำนาจหน้าที่ของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยทั่วประเทศ ตลอดจนสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่เน้นการให้บริการภาครัฐโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ความโปร่งใส ความรวดเร็ว และคุณภาพของการบริการสาธารณะ

อย่างไรก็ตามในสภาพปัจจุบัน หน่วยงานดับเพลิงและกู้ภัยในกรุงเทพมหานครยังคงเผชิญกับข้อจำกัดหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านบุคลากร งบประมาณ อุปกรณ์ที่ไม่เพียงพอ ตลอดจนระบบการประสานงานที่ยังไม่คล่องตัวเพียงพอ ส่งผลให้เกิดช่องว่างระหว่าง “ความคาดหวัง” ของประชาชนกับ “ศักยภาพจริง” ของหน่วยงาน งานวิจัยของ กิตติพงษ์

เจริญจิต และกิตติพงษ์ ยอดชนะ (2563) ชี้ให้เห็นว่าการบริหารจัดการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในกรุงเทพมหานครยังต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน ทั้งด้านบุคลากรงบประมาณ และระบบบริหารจัดการ ขณะที่ พงศ์วิทย์ ศรีธรรมมา และวรศักดิ์ สุขสนอง (2563) เน้นประเด็นความเสี่ยงของอาคารสูง ซึ่งต้องการเทคโนโลยีเฉพาะทางและความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่มากขึ้น นอกจากนี้ งานวิจัยของ วรางคณา ภาณุวัฒน์ และคณะ (2562) ยังพบว่า “เวลาในการตอบสนอง” ต่อเหตุเพลิงไหม้มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับระดับความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการที่รวดเร็วและมีประสิทธิผล

สำหรับพื้นที่ฝั่งธนบุรี กรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นพื้นที่ให้บริการของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี มีลักษณะเฉพาะที่ผสมผสานทั้งเขตเมือง ชุมชนดั้งเดิม และพื้นที่อยู่อาศัยที่กำลังขยายตัว ส่งผลให้สภาพปัญหาในพื้นที่มีความหลากหลายและซับซ้อน ประชาชนในพื้นที่จึงมีความคาดหวังที่สูงขึ้น ทั้งในด้านความรวดเร็วในการเข้าถึงเหตุ การสื่อสารและประชาสัมพันธ์เชิงรุก ความพร้อมของอุปกรณ์ ตลอดจนความเชี่ยวชาญของบุคลากร อย่างไรก็ตามสถานีดับเพลิงในพื้นที่ยังประสบกับอุปสรรคด้านการเข้าถึงชุมชนแออัด ซอยแคบ ความแออัดของการจราจร และทรัพยากรที่มีจำกัด ซึ่งอาจทำให้ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มที่

จากความเป็นมาและสภาพปัญหาที่กล่าวมา ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความจำเป็นในการศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี กรุงเทพมหานคร เพื่อทำความเข้าใจประเด็นที่ประชาชนให้ความสำคัญ ปัจจัยที่สะท้อนถึงคุณภาพการบริการ และช่องว่างที่ต้องได้รับการพัฒนา การศึกษานี้จะช่วยให้สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการวางแผนยกระดับคุณภาพการให้บริการ การจัดสรรทรัพยากร การพัฒนาบุคลากร และการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสนับสนุนการบริหารสาธารณสุขในระดับท้องถิ่นให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบป้องกันและบรรเทาสาธารณสุขของประเทศในระยะยาว

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคาดหวังต่อการให้บริการของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี กรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การทบทวนวรรณกรรม

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวังคือปัจจัยเชิงจิตวิทยาที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ล่วงหน้า (Oxford, 2000) ในทางรัฐประศาสนศาสตร์ คุณภาพของการบริการสาธารณะจะถูกประเมินผ่าน แบบจำลอง SERVQUAL ของ Parasuraman et al. (1988) ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ช่องว่าง ระหว่างความคาดหวังกับผลสัมฤทธิ์ที่ได้รับจริง ผ่าน 5 องค์ประกอบหลักได้แก่

- ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ได้แก่ ความสม่ำเสมอและแม่นยำในการระงับภัย
- การตอบสนอง (Responsiveness) ความรวดเร็วในการปฏิบัติการเมื่อได้รับแจ้งเหตุ
- การให้ความมั่นใจ (Assurance) ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และสมรรถนะของเจ้าหน้าที่
- การดูแลเอาใจใส่ (Empathy) การสื่อสารและความเข้าใจในวิกฤตของผู้ประสบภัย

- ลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) ความพร้อมของสถานี ยานพาหนะ และอุปกรณ์
ภูภัย

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

เพื่อให้สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน การให้บริการของสถานีดับเพลิงต้องเปลี่ยนผ่านจากการบริหารจัดการตามหน้าที่ (New Public Management) สู่ การบริการสาธารณะแนวใหม่ ตามแนวคิดของ Denhardt & Denhardt (2003) ซึ่งให้ความสำคัญกับประชาชนในฐานะ “พลเมือง” มากกว่า “ลูกค้า” โดยเน้นคุณค่าความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ความโปร่งใส และการสร้างความสัมพันธ์ที่ยั่งยืนระหว่างสถานีดับเพลิงและชุมชน เพื่อสร้างความไว้วางใจในความปลอดภัยสาธารณะอย่างเป็นระบบ (อารี ลีอกลาง, 2555)

3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความปลอดภัย

การตอบสนองความคาดหวังด้านความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ ต้องอาศัยการจัดการเชิงป้องกันที่ลดความผิดพลาดจากปัจจัยภายในและภายนอก ผ่านแนวคิดสำคัญ ได้แก่

ทฤษฎีเนยแข็งสวิส (Swiss Cheese Model) ของ Reason (1990) ซึ่งให้เห็นว่าอุบัติเหตุหรือความสูญเสียเกิดจาก “ช่องโหว่” ของระบบป้องกันในชั้นต่างๆ การบริการที่มีคุณภาพจึงหมายถึงการสร้าง “ชั้นป้องกัน” ที่เข้มแข็ง ทั้งในด้านทักษะบุคลากร มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) และการซ่อมบำรุงอุปกรณ์ เพื่อปิดกั้นไม่ให้อخطاءผิดพลาดนำไปสู่อันตราย

ทฤษฎีโดมิโน (Domino Theory) ของ Heinrich (1931) และ Bird (1969) ซึ่งมุ่งเน้นการควบคุม “การกระทำที่ไม่ปลอดภัย” และ “การขาดการควบคุมเชิงบริหาร” เพื่อตัดตอนลำดับเหตุการณ์ก่อนจะเกิดการสูญเสียครั้งใหญ่

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือหลักในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง เพื่อศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี กรุงเทพมหานคร

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี กรุงเทพมหานคร จำนวน 98,394 คน ตามข้อมูลจากแผนปฏิบัติการประจำปีสำนักงานเขตธนบุรี พ.ศ. 2567 สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้สูตรของ Taro

Yamane (1973) ในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ระดับค่าคลาดเคลื่อน 0.05 ซึ่งได้จำนวน 398.26 คน เพื่อให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ทางสถิติ ผู้วิจัยกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น 399 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) จากประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี

การสร้างเครื่องมือและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

การสร้างเครื่องมือในการวิจัยประกอบด้วยการจัดทำแบบสอบถามโดยอาศัยข้อมูลจากเอกสาร งานวิจัย และบทความที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการกำหนดเนื้อหาคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา แบบสอบถามที่สร้างขึ้นได้รับการนำเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญให้คะแนนประเมินความสอดคล้องของข้อคำถามตามเกณฑ์ +1 0 และ -1 จากนั้นผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ซึ่งได้ค่าเฉลี่ยรวม 0.98 สูงกว่าเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนดไว้ที่ 0.67 แสดงว่าแบบสอบถามมีความตรงเชิงเนื้อหาอยู่ในระดับดี

หลังจากนั้น แบบสอบถามฉบับปรับปรุงได้รับการทดลองใช้ (Try out) กับประชาชนในเขตภาษีเจริญจำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริง จากผลการทดลองใช้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) พบว่าค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 อยู่ในระดับสูงตามเกณฑ์ของศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2540) ที่กำหนดว่าค่าความเชื่อมั่นตั้งแต่ 0.80-0.89 ถือว่าอยู่ในระดับสูงเหมาะสมที่จะนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง หลังการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือครบถ้วน ผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบ เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี โดยประเมินตามมาตรประมาณค่า 5 ระดับของ Likert ได้แก่ ระดับมากที่สุดจนถึงระดับน้อยที่สุด และตีความผลตามเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของรัชดา วัจนะศุภกุล (2549) ส่วนที่ 3 เป็นช่องสำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนที่กำหนด โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการศึกษาให้ผู้ตอบแบบสอบถามทราบ จากนั้นดำเนินการแจกแบบสอบถามทั้งในรูปแบบออนไลน์และแบบกระดาษ เมื่อได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และความสมบูรณ์ของข้อมูล ก่อนนำเข้าสู่กระบวนการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนของคุณสมบัติทั่วไปของผู้ตอบใช้การแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ ส่วนข้อมูลเกี่ยวกับความคาดหวังใช้การวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ตอบที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน ผู้วิจัยใช้สถิติ t-test สำหรับกลุ่มตัวแปรสองกลุ่ม และใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวแปรตั้งแต่สามกลุ่มขึ้นไป หากพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ($\bar{X} = 4.70$) โดยเมื่อพิจารณารายด้าน ดังนี้

ด้านความปลอดภัย เป็นด้านที่ประชาชนมีความคาดหวังสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) โดยคาดหวังให้หน่วยงานมีมาตรฐานความปลอดภัยสูงที่สุดในการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันอันตรายต่อทั้งเจ้าหน้าที่และผู้ประสบภัย

ด้านงบประมาณ มีความคาดหวังในระดับสูงรองลงมา ($\bar{X} = 4.73$) โดยมุ่งเน้นความโปร่งใสและประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรเพื่อให้เครื่องมือพร้อมใช้งานเสมอ

ด้านศักยภาพในการให้บริการ ประชาชนคาดหวังความพร้อมของเจ้าหน้าที่และเทคโนโลยีที่ทันสมัย ($\bar{X} = 4.67$)

ด้านความสะดวกในการเข้าถึง คาดหวังความรวดเร็วในการเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุ โดยเฉพาะชุมชนแออัด ($\bar{X} = 4.56$)

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคาดหวังแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

เพศ กลุ่มเพศหญิงมีความคาดหวังสูงกว่าเพศชายอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในด้านความสะดวกในการเข้าถึงและคุณภาพการบริการ

อายุ กลุ่มผู้ที่มีอายุระหว่าง 36-45 ปี และกลุ่มอายุ 55 ปีขึ้นไป มีระดับความคาดหวังสูงกว่ากลุ่มอายุอื่น

อาชีพ กลุ่มข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ แสดงถึงความคาดหวังต่อมาตรฐานการให้บริการที่สูงกว่ากลุ่มอาชีพอื่น

ระดับการศึกษา ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคาดหวังต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ประชาชนให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับ “ความปลอดภัย” และ “ความเชื่อมั่นในระบบงบประมาณ” หน่วยงานควรเร่งพัฒนาความรวดเร็วในการตอบสนอง และการสื่อสารประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อปิดช่องว่างระหว่างความคาดหวังและศักยภาพในการให้บริการจริงตามแนวทางบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่

อภิปรายผล

จากการศึกษาความคาดหวังของประชาชนต่อการให้บริการของสถานดับเพลิงและกู้ภัยธนบุรี กรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลเชิงสังเคราะห์ได้ดังนี้

ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 พบว่าประชาชนมีระดับความคาดหวังต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีมิติด้านความปลอดภัยได้รับค่าเฉลี่ยสูงสุด ทั้งนี้ เป็นเพราะ ภารกิจด้านการดับเพลิงและกู้ภัยเป็นบริการสาธารณะที่ส่งผลกระทบต่อสวัสดิภาพชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ประชาชนจึงมุ่งเน้นไปที่ความพร้อมของอุปกรณ์และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ต้องมีความแม่นยำสูง ข้อค้นพบนี้ สอดคล้องกับแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1988) ในมิติด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) และความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibles) และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ เศรษฐสิทธิ์ สุขเจริญ (2561) และ วรางคณา ภาณุวัฒน์ (2562) ที่ชี้ให้เห็นว่าความเชี่ยวชาญของเจ้าหน้าที่และความทันสมัยของเครื่องมือเป็นปัจจัยตัดสินคุณภาพบริการในมุมมองของประชาชนในเขตเมือง

ผลจากการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อาชีพ และ รายได้ ส่งผลให้ประชาชนมีความคาดหวังต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะกลุ่มเพศหญิงและกลุ่มอาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจที่มีระดับความคาดหวังสูงกว่า กลุ่มอื่น ทั้งนี้เป็นเพราะ กลุ่มข้าราชการมีความคุ้นเคยกับระบบมาตรฐานการทำงานและ ขั้นตอนทางราชการ จึงมีความคาดหวังต่อความโปร่งใสและระบบงบประมาณที่ชัดเจนตาม หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ข้อค้นพบนี้ สอดคล้องกับทฤษฎี การบริการสาธารณะแนว ใหม่ (New Public Service) ของ Denhardt และ Denhardt (2003) ที่เน้นบทบาทของ พลเมืองในการตรวจสอบและคาดหวังต่อความรับผิดชอบของรัฐ และ สอดคล้องกับงานวิจัย ของ นริศรา แซ่ลี (2563) และ ศราวุฒิ ประสิทธิ์ (2562) ที่ระบุว่าระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และสถานภาพทางสังคมที่ต่างกันส่งผลต่อระดับความคาดหวังในบริการภาครัฐที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

สรุปประเด็นในส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะพบว่าปัญหาและอุปสรรคสำคัญคือความ ล่าช้าในบางสถานการณ์และความจำกัดของอุปกรณ์ ซึ่งประชาชนมีข้อเสนอแนะให้เร่งพัฒนา ศักยภาพบุคลากรและนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการประสานงาน ทั้งนี้เป็นเพราะ สภาพ พื้นที่ในเขตธนบุรีมีความซับซ้อนและเป็นชุมชนหนาแน่น ประชาชนจึงคาดหวังระบบสื่อสารที่ รวดเร็วและการเข้าถึงพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพ ข้อค้นพบนี้ สอดคล้องกับแนวคิด ความปลอดภัยเชิงระบบผ่านทฤษฎีเนยแข็งสวิส (Swiss Cheese Model) ของ Reason (1990) ที่เน้นการปิดช่องโหว่ของความผิดพลาดด้วยการสร้างชั้นป้องกันที่เข้มแข็ง และ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัตรชัย เสือจ้อย (2566) และ วรรณภา พงษ์ศักดิ์ (2563) ที่เสนอแนะ ว่าการบูรณาการเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมกับการมีส่วนร่วมของชุมชน (Community Participation) จะเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับบริการดับเพลิงและกู้ภัยให้ก้าวข้ามขีดจำกัด ด้านกายภาพและตอบสนองความคาดหวังของประชาชนได้อย่างยั่งยืน

สรุป/ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาดังกล่าว สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนต้องการให้สถานีดับเพลิงและ กู้ภัยธนบุรีพัฒนาอย่างรอบด้าน ทั้งด้านบุคลากร ทรัพยากร เทคโนโลยี การเข้าถึงบริการ และ การบริหารจัดการงบประมาณ เพื่อให้ตอบสนองต่อเหตุฉุกเฉินได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว และสร้างความเชื่อมั่นแก่ชุมชนได้ดียิ่งขึ้น 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1.1 ข้อเสนอแนะด้านการบริหารจัดการและนโยบาย ควรพัฒนาระบบการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใส โดยเฉพาะด้านการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ ตรวจสอบได้ และสามารถนำไปพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่และอุปกรณ์ได้อย่างเหมาะสม เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนในพื้นที่ 1.2 ข้อเสนอแนะด้านศักยภาพบุคลากร ควรจัดให้มีการฝึกอบรมเพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่ในด้านการกู้ภัย การดับเพลิง การปฐมพยาบาลเบื้องต้น รวมถึงการฝึกซ้อมแผนร่วมกับชุมชนเป็นประจำ พร้อมทั้งดูแลความพร้อมทางร่างกายและความเหนื่อยล้า และส่งเสริมให้มีบุคลากรที่สามารถสื่อสารภาษาต่างประเทศได้ 1.3 ข้อเสนอแนะด้านความปลอดภัยและอุปกรณ์ ควรตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์เป็นประจำ จัดหาอุปกรณ์ที่ทันสมัย โดยเฉพาะสำหรับอาคารสูงและเหตุฉุกเฉินที่มีความซับซ้อน รวมถึงบำรุงรักษาอุปกรณ์ทุกประเภทอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความเชื่อถือและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 1.4 ข้อเสนอแนะด้านเทคโนโลยีและระบบสื่อสาร ควรพัฒนาระบบการแจ้งเหตุและการประสานงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น แอปพลิเคชันแจ้งเหตุ ระบบสื่อสารที่รวดเร็วและเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงาน พร้อมทั้งเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลได้ง่ายขึ้น 1.5 ข้อเสนอแนะด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนควรส่งเสริมการทำงานร่วมกับชุมชน ผ่านการจัดอบรมให้ความรู้ด้านการป้องกันอัคคีภัย การร่วมซ้อมแผนอพยพ และการสร้างเครือข่ายชุมชน เพื่อเสริมศักยภาพในการรับมือเหตุฉุกเฉินและสร้างความร่วมมือระหว่างสถานีและประชาชน

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 การขยายพื้นที่และเปรียบเทียบข้อมูลควรขยายพื้นที่ศึกษาให้ครอบคลุมหลายเขตหรือหลายจังหวัด เพื่อเปรียบเทียบความคาดหวังในบริบทที่หลากหลาย และสะท้อนภาพรวมของการให้บริการด้านดับเพลิงและกู้ภัยในระดับเมืองได้ดียิ่งขึ้น

2.2 การศึกษาปัจจัยเพิ่มและวิเคราะห์เชิงลึก ควรเพิ่มตัวแปรที่เกี่ยวข้อง เช่น รายได้ ประสบการณ์การเผชิญเหตุฉุกเฉิน ความรู้ด้านความปลอดภัยหรือจำนวนสมาชิกในครัวเรือน เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความคาดหวังได้อย่างครอบคลุมและลึกซึ้งมากขึ้น

2.3 การศึกษาความพึงพอใจร่วมกับความคาดหวัง ควรศึกษาความพึงพอใจควบคู่กับความคาดหวังเพื่อค้นหาช่องว่างของคุณภาพบริการ ซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดแนวทางปรับปรุงคุณภาพบริการได้ตรงจุดและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2562). *สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการให้บริการของผู้ประสพภัยที่มาขอรับบริการในเขตกรุงเทพมหานคร*. ม.ป.พ.
- กฤตภพ บุญมาก. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสถานีดับเพลิงและกู้ภัยทุ่งครุ. ใน *การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กิตติพงษ์ เจริญจิต และ กิตติพงษ์ ยอดชนะ. (2563). แนวทางการพัฒนาระบบการบริหารจัดการสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตกรุงเทพมหานคร. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี*, 9(1), 170–184.
- กิตติพงษ์ สุขสันต์. (2564). การบริหารงบประมาณของสถานีดับเพลิงและกู้ภัยในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน *การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี
- เกศสินี กลิ่นบุศร์. (2540). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาล. ใน *วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จิตตินันท์ เตชะคุปต์. (2549). *การจัดการคุณภาพบริการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิตปราณี อึ้งวิฑูรสถิตย์. (2565). ความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบางใหญ่. ใน *สารนิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.
- ฉัตรชัย เสือจ้อย และคณะ. (2566). *ประสิทธิภาพการใช้อาคารยานไร้นักขับในการดับเพลิงและกู้ภัยของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: สถาบันการอาชีวศึกษาภาคกลาง 4.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2550). *พฤติกรรมผู้บริโภคและกลยุทธ์การตลาด*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดวงกมล.
- ชิษณุกร พรภาณวิษญ์. (2540). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: ที.ซี.ซี. พรินต์ติ้ง.
- ณภัทร เรืองจรัส. (2565). การบริหารจัดการด้านอค์คิภัยของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร. ใน *การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ทรวงทิพย์ วงศ์พันธ์. (2541). *ทฤษฎีองค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นัสสา พูเอี่ยม. (2562). ความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดนนทบุรี. ใน *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- พงศ์วิษณุ ศรีธรรมมา และ วรศักดิ์ สุขสนอง. (2563). การพัฒนาระบบการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินสำหรับเหตุเพลิงไหม้ในอาคารสูงในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์*, 40(3), 69–80.
- พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (2550). *ราชกิจจานุเบกษาเล่ม 124 ตอนที่ ๕ 2 ก หน้า 1* (7 กันยายน 2550).
- เมธี ไพรชิต. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสถานีดับเพลิงและกู้ภัยทุ่งครุ. ใน *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ*. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รัตนา สุขะนิพนธ์. (2547). *การจัดการการตลาด*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วรรณภา พงษ์ศักดิ์. (2563). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กู้ภัยในเขตกรุงเทพมหานคร. ใน *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- วรรัตน์ รุ่งเรือง. (2565). การบริหารเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ใน *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สมลักษณ์ เพชรช่วย. (2540). *พฤติกรรมผู้บริโภค*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พัฒนา.
- สมิต สัชฌุกร. (2545). *การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สำนักงานเขตธนบุรี. (2567). *แผนปฏิบัติราชการประจำปี พ.ศ. 2567 [PDF]*. เรียกใช้เมื่อ 12 มีนาคม 2568 จาก <https://www.oic.go.th>
- อาทิตย์ แก้วคง. (2565). การพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารจัดการสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลไสหระ อำเภอดงหลวง จังหวัดนครศรีธรรมราช. ใน *การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ*. มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.

- อารี ลีอกลาง. (2555). ระดับความพึงพอใจและความคาดหวังในการให้บริการของบุคลากรกอง
 ประปา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองสูงเหนือ อำเภอนครราชสีมา จังหวัด
 นครราชสีมา. ใน *วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- อาศยา โชติพานิช. (2549). *การตลาดบริการยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ดวงกมล.
- Arnstein, S. (1969). A ladder of citizen participation. *Journal of the American
 Institute of Planners*, 35(4), 216–224.
- Bird, F. E., Jr. (1969). *Loss causation model*. Institute for Loss Control.
- Clay, C. W. (1988). Customer expectation. *Journal of Marketing Research*, 25, 252–
 261.
- Denhardt, J. M., & Denhardt, R. B. (2003). *The new public service: Serving, not
 steering*. M.E. Sharpe.
- Grönroos, C. (2000). *Service management and marketing*. Wiley.
- Heinrich, H. W. (1931). *Industrial accident prevention: A scientific approach*.
 McGraw-Hill.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management (10th ed.)*. Prentice Hall.
- Lovelock, C. (2001). *Services marketing: People, technology, strategy*. Prentice
 Hall.
- Namupala, I. (2019). *An investigation of the impact of quality of service on
 customer satisfaction of NamPower residential customers*. retrieved from
<https://doi.org/10.13140/RG.2.2.17693.95204>
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of
 satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460–469.
- Oxford Advanced Learner's Dictionary. (2000). *Oxford Advanced Learner's
 Dictionary of current English*. Oxford University Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item
 scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of
 Retailing*, 64(1), 12–40.
- Porter, L. W., & Lawler, E. E., III. (1968). *Managerial attitudes and performance*.
 Richard D. Irwin.

Reason, J. (1997). *Managing the risks of organizational accidents*. Ashgate.

Thomas, J. C. (1995). *Public involvement and the policy process: A look at theory, practice, and the future*. M.E. Sharpe.

Tolman, E. C. (1932). *Purposive behavior in animals and men*. Century Co.

Tsang, W. K. L. (2014). A study of expectancy-disconfirmation theory. *Journal of Consumer Research*, 40(5), 887–899.

Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. Wiley.