

การพัฒนาคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี*
DISASTER PREVENTION AND MITIGATION QUALITY OF SERVICE
OF THAMAIKUAK SUB-DISTRICT MUNICIPALITY,
THAYANG DISTRICT, PHETCHABURI PROVINCE

ธาดารัตน์ กออุดมโชค

Thadarat Korudomchoke

สุชาติ อุดมบุตร

Suchart Adultutra

บำเพ็ญ ไตรโสภณ

Bampen Maitreesophon

คณะรัฐประศาสนศาสตร์และสังคมศึกษา, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด, ประเทศไทย

Faculty of Public Administration and Social Studies, Stamford International University, Thailand

E-mail: Angoon033@gmail.com

โทรศัพท์ 0836193546

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับคุณภาพการบริการ 2) เปรียบเทียบคุณภาพการบริการ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 3) ศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการบริการ 4) นำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นการวิจัยแบบผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ มีเครื่องมือในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตตำบลท่าไม้รวก จำนวน 400 คน โดยใช้สูตร ทาร์ยามาเน่ ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ที่มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ และกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนราชการ บุคลากรงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และผู้นำชุมชนในเขตเทศบาลตำบลท่าไม้รวก จำนวน 12 คน แล้วนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความแปรปรวนทางเดียว การถดถอยเชิงพหุ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษา พบว่า 1) คุณภาพการบริการ ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ แตกต่างกัน 3) ปัจจัยการให้บริการในภาพรวมทุกด้านมีผลต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 4) แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ควรตรวจเช็คอุปกรณ์ เครื่องมือ ให้มีความพร้อมต่อการใช้งาน มีมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ ศึกษาข้อระเบียบกฎหมายให้แม่นยำ วางแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน จัดฝึกอบรมให้ความรู้แบบครบวงจร และสร้างความเข้าใจในการให้บริการในสถานการณ์ต่าง ๆ

คำสำคัญ: การพัฒนา, คุณภาพการบริการ, งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

Abstract

This research aims to 1) study the level of service quality, 2) compare the service quality classified by individual characteristics, 3) study the service factors affecting the service quality, and 4) propose guidelines for developing the quality of disaster prevention and mitigation services. This research is a combination of qualitative and quantitative research. The research instruments are questionnaires and interviews. The sample group is 400 people in Thamairuak Sub-district using the Taro Yamane formula at an error level of 0.05, which is derived from accidental sampling. The target group is 12 executives or heads of government agencies, disaster prevention and mitigation personnel, and community leaders in Thamairuak Sub-district Municipality. The data collected from the questionnaires were analyzed using descriptive statistics, including percentages, means, standard deviations, one-way variance, multiple regression, and content analysis. The results of the study found that 1) overall and individual service quality is at the highest level. 2) Individual characteristics, such as different incomes, have different opinions on service quality. 3) Overall service factors affect the quality of disaster prevention and mitigation services. Statistically significant at the 0.001 level. 4) Guidelines for developing the quality of disaster prevention and relief services found that equipment and tools should be checked to be ready for use, have the same standards for providing services, study regulations and laws accurately, plan various operations clearly, organize training to provide comprehensive knowledge, and create understanding in providing services in various situations.

Keywords: Development, Service Quality, Disaster Prevention and Mitigation

บทนำ

จากสถานการณ์โลกที่เปลี่ยนแปลงไปและการแปรปรวนทางสภาพอากาศ รวมถึงการเกิดภาวะโลกร้อน ที่ส่งผลให้เกิดภัยพิบัติต่าง ๆ ทั้งน้ำท่วม ไฟป่า ดินโคลนถล่ม พายุลมหมุน แผ่นดินไหว รวมถึงการเกิดคลื่นยักษ์สึนามิ ดังเช่น ประเทศญี่ปุ่นที่มีการเกิด คลื่นยักษ์สึนามิ และส่งผลให้เกิดความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สิน สังคม และสิ่งแวดล้อม เป็นมูลค่ามหาศาล อีกทั้งยังเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาประเทศ (วิชาญ อธิธิฤกษ์มงคล, 2564) ด้วยภัยพิบัติที่เกิดขึ้นทำให้ประเทศญี่ปุ่นให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมในการรับมือกับภัยพิบัติต่าง ๆ โดยทุกหน่วยงานของประเทศญี่ปุ่นทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาควิชาการ ได้พยายามคิดค้นพัฒนาเทคโนโลยีที่ทันสมัยเพื่อช่วยให้การรับมือกับภัยพิบัติที่จะเกิดขึ้น โดยปัจจุบันมีระบบการเตือนภัยที่เรียกว่า j-alert หรือ japan's emergency warning system เพื่อแจ้งเตือนประชาชนถึงเหตุฉุกเฉินและภัยพิบัติต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็น แผ่นดินไหว สึนามิ พายุ น้ำท่วม ภูเขาไฟระเบิด สภาพอากาศที่รุนแรง ประเทศถูกคุกคาม และแจ้งข่าวฉุกเฉิน รวมทั้งช่วยให้การกระจายการแจ้งเตือนได้อย่างรวดเร็วและทำให้เตรียมรับมือกับสถานการณ์ได้ดี และอีกหนึ่งระบบคือ l-alert ศูนย์กลางระดับท้องถิ่นที่ทำหน้าที่เหมือนศูนย์กลางที่คอยส่งข้อมูล โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่รวบรวมข้อมูลจากทุกภาคส่วนและแจ้งให้แก่ประชาชนในพื้นที่ทราบ ผ่านช่องทางการกระจายเสียงของท้องถิ่น อินเทอร์เน็ต วิทยุท้องถิ่น เว็บไซต์ท้องถิ่น และส่งข้อความแจ้งเตือนผ่านผู้ให้บริการเครือข่าย



โทรศัพท์มือถือ การนำเทคโนโลยีและระบบการแจ้งเตือนเข้ามาใช้นั้นสามารถช่วยเรื่องการเตรียมการรับมือ การเตรียมการป้องกัน และการวางแผนช่วยเหลือเยียวยาประชาชนได้

ในปัจจุบันสถานการณ์สาธารณสุขภัยของประเทศไทยในปัจจุบันเกิดจากภัยธรรมชาติและการกระทำของมนุษย์มีสาเหตุสำคัญ 2 ประการ คือ 1) สาเหตุที่เกิดจากภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วาตภัย ดินถล่ม แผ่นดินไหว พายุฤดูร้อน ซึ่งสาธารณสุขภัยดังกล่าวมีความถี่และความรุนแรงมากขึ้นและ 2) สาเหตุที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ เช่น การตัดไม้ทำลายป่า การใช้ทรัพยากรอย่างไม่จำกัด การขยายตัวของชุมชนเมืองและภาคอุตสาหกรรมที่ทำลายสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้สภาพภูมิอากาศเปลี่ยนแปลง มีอากาศแปรปรวน เช่น อากาศร้อนจัด อากาศหนาว มีฝนตกปริมาณมากเป็นเวลานานส่งผลให้น้ำท่วมหนัก แผ่นดินถล่ม รวมถึงภัยแล้ง ซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนตลอดจนความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน สังคม และ รัฐบาล (ถาวร ทองประทีป, 2562)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหนึ่งในหน่วยงานราชการที่มีภารกิจหน้าที่ในการดูแลรับผิดชอบการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ความรับผิดชอบของตนเอง เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด เป็นหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ ซึ่งภารกิจในการดูแลรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเน้นความปลอดภัยของประชาชนทั้งชีวิตและทรัพย์สิน การจัดระบบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและลดอุบัติเหตุอย่างมีประสิทธิภาพทั่วถึงและทันทั่วถึง อีกทั้งยังมีการสนับสนุนให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนในพื้นที่ของตนเอง โดยมีแนวคิดการบริหารจัดการสาธารณสุขในยุคปัจจุบันที่มีลักษณะการเตรียมการเชิงรุกโดยเน้นกระบวนการเชิงระบบในการบริหารจัดการ เริ่มตั้งแต่ ก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และ หลังเกิดภัย กระบวนการนี้ คือ กระบวนการในการเตรียมความพร้อมรับมือและป้องกันภัยพิบัติหรือกระบวนการจัดการภัยพิบัติที่ดำเนินการเพื่อลดในเรื่องของความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยแต่ละช่วงระยะมีการปฏิบัติดังนี้ 1) ระยะก่อนเกิดภัย เป็นการดำเนินการเพื่อป้องกันและลดผลกระทบของการเกิดภัยและมีการกำหนดมาตรการในการป้องกัน การวางแผนดำเนินงาน รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลพื้นที่เสี่ยงภัย รวมถึง รวบรวมข้อมูลเครือข่ายหน่วยงาน การเตรียมการระบบเฝ้าระวังและการจัดการแจ้งเตือน อีกทั้ง การเตรียมความพร้อมในด้านทรัพยากร บุคลากร การประชาสัมพันธ์ ระบบสื่อสาร รวมถึงการฝึกซ้อมแผนในการเตรียมรับมือกับภัยพิบัติต่าง ๆ ด้วย 2) ระยะเกิดภัยพิบัติ เป็นระยะที่ดำเนินการตั้งรับและปฏิบัติหน้าที่ทันทีในขณะที่เกิดภัยพิบัติ ทั้งนี้เพื่อเป็นการช่วยเหลือ ป้องกัน ดูแลและลดความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ในขณะเกิดภัย โดยเป็นการช่วยเหลือในเรื่องของการบริการทางการแพทย์ฉุกเฉิน กู้ภัย การอพยพผู้ประสบภัยออกจากพื้นที่ การค้นหาผู้สูญหาย เป็นต้น และ 3) ระยะหลังเกิดภัย ซึ่งเป็นช่วงที่ผ่านพ้นกับสถานการณ์ภัยพิบัติแล้วและมีการดำเนินการในการช่วยเหลือ เยียวยา และฟื้นฟู ทั้งในด้านระบบสาธารณสุขบุคคล การดำรงชีพของประชาชน การฟื้นฟูด้านร่างกายและจิตใจของผู้ประสบภัย ซึ่งการดำเนินการนี้เป็นการดำเนินการต่อเนื่องและใช้เวลานาน จึงมีความจำเป็นในการอาศัยความร่วมมือจากหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทหาร ตำรวจ นักสังคมสงเคราะห์ นักจิตวิทยา เป็นต้น (ทศพล อัครพงษ์ไพลบุญ และคณะ, 2563) ซึ่งกระบวนการดังกล่าวเป็นกระบวนการในการลดความเสี่ยงของการเกิดภัยพิบัติตามหลักนิติธรรมภายใต้พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 ตามหลักกฎหมายหลักด้านสาธารณสุขของประเทศไทย รวมถึงการบริหารงานแบบบูรณาการ การทำงานร่วมกันทุกภาคส่วน ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เข้ามามีบทบาทในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ (ทองใบ เฟื่องธรรม และคณะ, 2564) ทั้งนี้ตามมาตราที่ 20 ของพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 นั้นกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนตำบลหรือเทศบาลมีหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตท้องถิ่นตนเองโดยมีผู้บริหารท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งนั้นเป็นผู้รับผิดชอบในฐานะผู้อำนวยการท้องถิ่นและมีหน้าที่ช่วยเหลือผู้อำนวยการจังหวัดและผู้อำนวยการอำเภอที่ได้รับมอบหมาย (พงษ์ศักดิ์ ขุนมาลี, 2562)

เทศบาลตำบลท่าไม้รวกเป็นหนึ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยปัจจุบันมีการเกิดภัยคุกคามและสาธารณภัยขึ้นในพื้นที่ตำบลท่าไม้รวก เช่น น้ำท่วมเฉียบพลันเนื่องจากบางพื้นที่อยู่ติดภูเขาเมื่อมีฝนตกเป็นเวลานานทำให้เกิดน้ำป่าไหลหลากและน้ำท่วมเฉียบพลัน การเกิดวาตภัยในพื้นที่ ส่งผลให้ที่อยู่อาศัยและพืชผลทางการเกษตรได้รับความเสียหาย การเกิดภัยแล้งเนื่องจากฝนทิ้งช่วงทำให้ลำคลองและลำห้วยสาธารณะต่าง ๆ ในพื้นที่มีน้ำแห้งขอดไม่เพียงพอต่อการหล่อเลี้ยงพืชผลทางการเกษตร ส่งผลให้พืชผลทางการเกษตรได้รับความเสียหาย ประชาชนในพื้นที่ได้รับความเดือดร้อน อีกทั้งยังมีในเรื่องของการเกิดไฟฟ้าในช่วงฤดูร้อน ภัยพิบัติเหล่านี้เกิดขึ้นทุก ๆ ปี ทำให้ประชาชนในพื้นที่ที่มีการทำการเกษตรและมีพื้นที่อาศัยติดลำห้วยติดแม่น้ำและติดภูเขาได้รับความเดือดร้อน เกิดการสูญเสียรายได้ และมีผลกระทบทั้งในด้านชีวิตและความเป็นอยู่ ผลกระทบทางสังคม ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในพื้นที่ และเทศบาลเทศบาลตำบลท่าไม้รวกได้มีการกิจหน้าที่ ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตท้องถิ่น โดยมีผู้บริหารเป็นผู้รับผิดชอบและมีปลัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการท้องถิ่นรับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยท้องถิ่นและช่วยเหลือผู้อำนวยการจังหวัดและผู้อำนวยการอำเภอตามที่ได้รับมอบหมาย เทศบาลตำบลท่าไม้รวกจึงต้องมีการเตรียมความพร้อมและเตรียมรับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้ตลอดเวลา มีการจัดทำแผนปฏิรูปป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการเตรียมความพร้อมการรับมือ การแจ้งเตือน การดำเนินการช่วยเหลือให้แก่ประชาชนในระดับท้องถิ่น ในกรณีที่เกิดสาธารณภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่มีความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สินจากเหตุการณ์สาธารณภัยต่าง ๆ เพื่อให้การเตรียมความพร้อมในการเผชิญกับภัยพิบัติให้เป็นระบบเพื่อพัฒนาความสามารถในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและฟื้นฟูบูรณะเมื่อเกิดพายุรวมถึงลดอันตรายการสูญเสียที่เกิดขึ้นจากภัยให้น้อยที่สุด นอกจากภารกิจในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแล้ว ยังมีอีกหนึ่งภารกิจ คือ งานบริการประชาชน เมื่อมีผู้มาร้องเรียนและขอความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จึงจำเป็นต้องเตรียมความพร้อมในการให้การช่วยเหลือ แก่ไข และบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชน โดยการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เช่น การส่งน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค ตามคำร้องขอของประชาชน เนื่องจากมีประชาชนจำนวนหนึ่งที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ห่างไกลจากแหล่งน้ำและประปาไม่สามารถเข้าถึงได้ จึงส่งผลให้ชาวบ้านขาดแคลนน้ำที่ใช้ในการอุปโภค บริโภค ดังนั้นเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ดังกล่าวมีน้ำไว้ใช้สำหรับ บริโภค อุปโภค เทศบาลตำบลท่าไม้รวก จึงมอบหมายงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในการดูแลและให้บริการประชาชนในเรื่องของการส่งน้ำเพื่อ อุปโภค บริโภค นอกจากเรื่องการส่งน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค แล้วงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยยังให้บริการและให้การอำนวยความสะดวก ทางด้านความปลอดภัยทางท้องถิ่น เช่น การตัดแต่งกิ่งไม้ที่กีดขวางทางจราจร หรือบดบังทัศนียภาพทางท้องถิ่น เพื่อลดการเกิดอุบัติเหตุให้แก่ผู้ใช้รถใช้ถนน รวมถึงการช่วยเหลือผู้ประสบอุบัติเหตุ ในพื้นที่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจึงต้องเตรียมความพร้อมในการรับมือกับสาธารณภัย เตรียมความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่การให้บริการประชาชนและการให้การช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน



บทความวิจัยนี้นำเสนอ ระดับคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอยาง จังหวัดเพชรบุรี การเปรียบเทียบคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอยาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอยาง จังหวัดเพชรบุรี และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอยาง จังหวัดเพชรบุรี ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาการพัฒนาคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอยาง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอยาง จังหวัดเพชรบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอยาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยการให้บริการที่มีผลต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอยาง จังหวัดเพชรบุรี
4. เพื่อนำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอยาง จังหวัดเพชรบุรี

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเกี่ยวกับ การพัฒนาคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอยาง จังหวัดเพชรบุรี ผู้ศึกษาได้กำหนดระเบียบวิธีวิจัยไว้ ดังต่อไปนี้ดังนี้

ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตตำบลท่าไม้รวก จำนวน 9,168 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ยามาเน่ (Yamane, T., 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน กลุ่มผู้ให้ข้อมูลสำคัญ คือ ผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลตำบลท่าไม้รวก บุคลากรงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลท่าไม้รวก และผู้นำชุมชนในเขตเทศบาลตำบลท่าไม้รวก รวมทั้งสิ้น จำนวน 12 คน ผู้วิจัยใช้การเลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ประกอบด้วย (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพสมรส (4) ระดับการศึกษา (5) อาชีพ และ (6) รายได้ มีจำนวน 6 ข้อ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจรายการ (check list) ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ ประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจและประทับใจ (2) การประกันคุณภาพ (3) ระบบเทคโนโลยี (4) การยอมรับนับถือ มีจำนวน 20 ข้อ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต สเกล (likert scale) โดยมีการกำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก

อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (3) การตอบสนองต่อความต้องการ (4) ความเชื่อมั่นในการบริการ (5) ความเอาใจใส่ในการบริการ มีจำนวน 25 ข้อ มีลักษณะเป็นข้อคำถามปลายปิด มีการประเมินค่าแบบลิเคิร์ตสเกล กำหนดคะแนนเป็น 5 ระดับ ผู้วิจัยทำการทดสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยการตรวจสอบความเที่ยงตรง (content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามให้ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบหาความเที่ยงตรง (content validity) ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) จำนวน 3 คน จากการคำนวณหาค่า IOC ครั้งนี้ได้เท่ากับ 1.00 และทำการทดสอบความเชื่อมั่น (reliability) ซึ่งผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแล้ว ไปทดสอบ (try-out) กับบุคคลที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกับประชากรและไม่ใช้กลุ่มตัวอย่างของการวิจัย โดยกลุ่มบุคคลที่ทดลองใช้แบบสอบถามครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ในการคำนวณหาสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (cronbach's alpha coefficient) ในครั้งนี้ได้เท่ากับ 0.786

2. แบบสัมภาษณ์ ใช้แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้างเป็นเครื่องมือวิจัย ซึ่งเป็นการใช้คำถามปลายเปิดที่สร้างขึ้นเพื่อให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถออกความเห็นหรือให้ข้อมูลได้อย่างเปิดกว้าง โดยผู้วิจัยจะสัมภาษณ์กลุ่มผู้ให้ข้อมูลตามคำถามที่ถูกเตรียมไว้ล่วงหน้าแต่จะเรียงคำถามใหม่ได้หรือเปลี่ยนแปลงคำพูดให้เหมาะสมกับสถานการณ์ของผู้ให้ข้อมูล อันจะส่งผลต่อความยืดหยุ่นในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสัมภาษณ์จะประกอบด้วยเนื้อหา คือ การพัฒนาคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย (1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (3) การตอบสนอง (4) การให้ความเชื่อมั่น และ (5) การรู้จักและเข้าใจ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยการวิจัยเชิงปริมาณ ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ชุด ซึ่งเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี สำหรับการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกตัวแทนระดับผู้บริหารหรือหัวหน้าส่วนราชการเทศบาลตำบลท่าไม้รวก บุคลากรงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลท่าไม้รวก และผู้นำชุมชนในเขตเทศบาลตำบลท่าไม้รวก รวมทั้งสิ้น จำนวน 12 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ และสามารถตอบวัตถุประสงค์ในการวิจัยได้

2. รวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทั้งหมด ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์ทางสถิติ และวิเคราะห์เนื้อหาต่อไปสำหรับแบบสัมภาษณ์ที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก นำมาถอดคำสัมภาษณ์ เรียบเรียง และจัดทำข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพสมรส (4) ระดับการศึกษา (5) อาชีพ และ (6) รายได้ โดยใช้ร้อยละ (Percentage) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการให้บริการ ประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจและประทับใจ (2) การประกันคุณภาพ (3) ระบบเทคโนโลยี (4) การยอมรับนับถือ และคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่า



ยาง จังหวัดเพชรบุรี ประกอบด้วย (1) ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (2) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (3) การตอบสนองต่อความต้องการ (4) ความเชื่อมั่นในการบริการ (5) ความเอาใจใส่ในการบริการ โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ (1) เพศ (2) อายุ (3) สถานภาพสมรส (4) ระดับการศึกษา (5) อาชีพ และ (6) รายได้ โดยใช้สถิติ One – Way ANOVA ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผล ระหว่างปัจจัยการให้บริการกับคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multi Linear Regression Analysis) และทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อนโดยใช้ค่าจากสูตรการวิเคราะห์ Durbin – Watson ซึ่งมีค่าอยู่ในช่วง 1.5 – 2.5

3. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) โดยผู้วิจัยทำการตรวจสอบข้อมูลก่อนทำการวิเคราะห์เพื่อให้ผลการวิจัยมีความแม่นยำและมีความน่าเชื่อถือของข้อมูล มีการเปรียบเทียบข้อมูลที่ได้จากแหล่งต่าง ๆ จากผู้ให้ข้อมูล จากนั้นใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา โดยการตีความจากข้อมูลเบื้องต้นให้เป็นข้อมูลที่สื่อความหมายของผู้ให้ข้อมูล ด้วยการแยกประเภทและการลดทอนข้อมูลเพื่อจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อนำมาตีความและสร้างข้อสรุปโดยนำผลการสรุปต่าง ๆ มาเชื่อมโยงจนเกิดเป็นโครงสร้างของข้อสรุปที่สามารถตอบปัญหาได้ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. คุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ภาพรวมและรายด้านมีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับรายด้าน ดังนี้ การตอบสนองต่อความต้องการ ความเชื่อมั่นในการบริการ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความเอาใจใส่ในการบริการ และ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

คุณภาพการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับคุณภาพการบริการ	ลำดับที่
1.ความเป็นรูปธรรมของการบริการ	4.44	0.46	มากที่สุด	3
2.ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ	4.38	0.47	มากที่สุด	5
3.การตอบสนองต่อความต้องการ	4.47	0.45	มากที่สุด	1
4.ความเชื่อมั่นในการบริการ	4.46	0.44	มากที่สุด	2
5.ความเอาใจใส่ในการบริการ	4.40	0.49	มากที่สุด	4
รวม	4.43	0.37	มากที่สุด	



2. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ รายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ส่วนเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ไม่แตกต่างกัน โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการเปรียบเทียบความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

สมมติฐาน	สถิติที่ใช้	Sig.	ผลการทดสอบ
1. เพศที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี	One-way ANOVA	0.975	ปฏิเสธ
2. อายุที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี	One-way ANOVA	0.914	ปฏิเสธ
3. สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี	One-way ANOVA	0.242	ปฏิเสธ
4. ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี	One-way ANOVA	0.182	ปฏิเสธ
5. อาชีพที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี	One-way ANOVA	0.514	ปฏิเสธ
6. รายได้ที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี	One-way ANOVA	0.000*	ยอมรับ

3. ปัจจัยการให้บริการมีผลต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ความพึงพอใจและประทับใจ การประกันคุณภาพ ระบบเทคโนโลยี และการยอมรับนับถือ ส่งผลต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ดังแสดงในตารางที่ 3



ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบถดถอยเชิงพหุของปัจจัยการให้บริการมีผลต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ภาพรวม

ปัจจัยการให้บริการ	คุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี				
	B	S.E.	สัมประสิทธิ์ การถดถอย (Beta)	t	Sig.
(ค่าคงที่)	1.105	0.120		9.193	0.000***
1. ความพึงพอใจประทับใจ	0.222	0.031	0.288	7.218	0.000***
2. การประกันคุณภาพ	0.139	0.033	0.180	4.244	0.000***
3. ระบบเทคโนโลยี	0.110	0.028	0.151	3.894	0.000***
4. การยอมรับนับถือ	0.283	0.032	0.357	8.751	0.000***

หมายเหตุ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ * $p \leq 0.05$, ** $p \leq 0.01$, *** $p \leq 0.001$

R = 0.814

R^2 = 0.663

R^2 ปรับ = 0.659

F = 193.931

ระดับนัยสำคัญ = 0.000

Durbin-Watson = 1.648

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ปัจจัยการให้บริการส่งผลต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี จากการทดสอบความเป็นอิสระกันของความคลาดเคลื่อน (Durbin-Watson) ในครั้งนี้มีค่าเท่ากับ 1.648 คือ ตัวแปรอิสระประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจและประทับใจ (2) การประกันคุณภาพ (3) ระบบเทคโนโลยี และ (4) การยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์เชิงอิสระในตัวเอง โดยมีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม (R) อยู่ในระดับ 0.814 และพิจารณาจากการปรับมาตรฐานของตัวแปร (Standardized Variables) ร้อยละ 65.90 – 66.30 ในการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ และค่า สปส. Beta เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการยอมรับนับถือ ($\beta_{\text{การยอมรับนับถือ}} = 0.357$, Sig. = 0.000) ด้านความพึงพอใจและประทับใจ ($\beta_{\text{ความพึงพอใจและประทับใจ}} = 0.288$, Sig. = 0.000) ด้านการประกันคุณภาพ ($\beta_{\text{การประกันคุณภาพ}} = 0.180$, Sig. = 0.000) และด้านระบบเทคโนโลยี ($\beta_{\text{ระบบเทคโนโลยี}} = 0.151$, Sig. = 0.000) โดยมีตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่ ความพึงพอใจและประทับใจ การประกันคุณภาพ ระบบเทคโนโลยี และการยอมรับนับถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กล่าวคือ คุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความพึงพอใจและประทับใจ ด้านการประกันคุณภาพ ด้านระบบเทคโนโลยี และด้านการยอมรับนับถือ สามารถเขียนสมการพยากรณ์ได้ ดังนี้

$$\hat{Y} = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + b_4x_4$$

= 1.150 (ค่าคงที่) + 0.222 (ความพึงพอใจและประทับใจ) + 0.139 (การประกันคุณภาพ) + 0.110 (ระบบเทคโนโลยี) + 0.283 (การยอมรับนับถือ)

Y หมายถึง คุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ซึ่งมีความเหมาะสมกับค่า R^2 (Coefficient Of Determination) มีค่าเท่ากับ 0.663

4. แนวทางการพัฒนาการพัฒนาคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี

แนวทางการพัฒนาการพัฒนาคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี พบว่า 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายและสะดวก ควรพัฒนาในเรื่องของการตรวจเช็คอุปกรณ์ เครื่องมือ ให้มีความพร้อมต่อการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการจัดเก็บอุปกรณ์ เครื่องมือ เพื่อให้ง่ายต่อการหยิบใช้ในกรณีฉุกเฉิน และจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่ ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า เจ้าหน้าที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความมุ่งมั่น ทุ่มเทในการให้บริการและการให้การช่วยเหลือประชาชน การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นด้วยการรักษามาตรฐานด้านระยะเวลาในการให้บริการ การให้บริการตามที่ตกลงหรือมีการเจรจากันไว้อย่างครบถ้วน ควรมีมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ ควรศึกษาข้อระเบียบกฎหมายให้แม่นยำเพื่อใช้ในการให้คำปรึกษา หรือชี้แจงกับประชาชนได้อย่างถูกต้อง และควรยึดหลักคุณธรรมในการให้บริการ รวมถึงปลูกฝังพนักงานรุ่นใหม่ ๆ ให้มีใจรักในการบริการและการช่วยเหลือประชาชนโดยยึดถือความปลอดภัยในการทำงาน และ ความปลอดภัยของประชาชนเป็นสำคัญ 3) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ พบว่า เจ้าหน้าที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพร้อมในการให้บริการ มีการให้คำแนะนำคำปรึกษาที่ดี มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น หรือ เครือข่ายที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ควรมีการวางแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน รวมถึงการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ ให้มีความเหมาะสมต่อการใช้งาน และจัดตั้งงบประมาณในการช่วยเหลือประชาชนที่เพียงพอ รวมถึงการปฏิบัติงานที่ตรงต่อเวลาให้มากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ 4) ด้านความเชื่อมั่นในการบริการ พบว่า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนได้อย่างดี มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่าย สะดวก ปลอดภัย และ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แบบครบวงจร เพื่อเพิ่มทักษะให้กับเจ้าหน้าที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความรู้ ความชำนาญ มากยิ่งขึ้นและเพิ่มช่องทางการติดต่อประสานงานออนไลน์ให้มากขึ้นมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบโดยทั่วกันถึงช่องทางการติดต่อสื่อสาร รวมถึงเจ้าหน้าที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยควรมีการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและช่วยเหลือประชาชน 5) ด้านความเอาใจใส่ในการบริการ พบว่า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ประชาชน สามารถรองรับอารมณ์ของประชาชนได้ดี การพัฒนาคุณภาพการบริการของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในด้านความเอาใจใส่ในการให้บริการควรเพิ่มในเรื่องของการฝึกทักษะการสื่อสารที่ชัดเจน เพื่อให้กำลังใจแก่ประชาชนที่มีเรื่องทุกข์ใจหรือได้รับความเดือดร้อนจากภัยพิบัติต่างๆให้มากขึ้น ควรสร้างความเข้าใจในการให้บริการในสถานการณ์ต่าง ๆ รวมถึงข้อระเบียบกฎหมายที่ชัดเจน ควรวางแผนการดำเนินงานการปฏิบัติงานที่ครอบคลุม ควรจัดวางนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลที่ดีมากยิ่งขึ้น



อภิปรายผลการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมรายข้อมีระดับคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลตำบลท่าไม้รวกสามารถให้บริการสาธารณะและให้บริการเกี่ยวกับด้านบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ตำบลท่าไม้รวกได้เป็นอย่างดี มีคุณภาพตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ มีการให้บริการที่ได้สะดวกรวดเร็ว และมีความน่าเชื่อถือต่อผู้ใช้บริการ ส่งผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ประทับใจทั้งในขณะที่รับบริการและหลังรับบริการ สอดคล้องกับทฤษฎีของ Parasuraman, A. et al (1985) ที่ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการและสร้างเครื่องมือในการประเมินคุณภาพบริการที่เรียกว่า "SERVQUAL" ที่สามารถนำไปวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในการประเมินคุณภาพบริการทั้ง 5 ด้าน 1) ความเป็นรูปธรรมของบริการ (Tangibility) คือ ลักษณะที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ประกอบด้วย สถานที่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือ เอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารและสัญลักษณ์ ทั้งนี้ยังรวมทั้งสภาพแวดล้อมที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกได้ว่าได้รับการดูแล ห่วงใยและความตั้งใจจากผู้ให้บริการ การบริการที่ถูกนำเสนอออกมาเป็นรูปธรรมจะทำให้ผู้รับบริการรับรู้ถึงการให้บริการนั้นๆ ได้ชัดเจนขึ้น 2) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) คือ การให้บริการได้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ โดยทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม และได้ผลออกมาเหมือนเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ มีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ 3) การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือ ความพร้อมในการบริการและความเต็มใจที่จะให้บริการ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึงและรวดเร็ว 4) การให้ความเชื่อมั่นต่อลูกค้า (Assurance) คือ ความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแสดงทักษะ ความรู้ ความสามารถ ในการให้บริการและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยคุณภาพ มีกิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดี มีการใช้การติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และ 5) การรู้จักและเข้าใจลูกค้า (Empathy) คือ ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการของผู้รับบริการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละคน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อธิวิธวรรณ เหมพิทักษ์ (2565) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมบริการที่ได้รับจริงของเทศบาลนครระยอง อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

2. ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระศิวกกร เตชปญโญ (วันทา) (2562) วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการบริหารงานด้านป้องกันภัยของเทศบาลตำบลดิ่ง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อประสิทธิภาพการบริหารงานด้านป้องกันภัยของเทศบาลตำบลดิ่ง อำเภอพัฒนานิคม จังหวัดลพบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่าประชาชนที่มีรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. ปัจจัยการให้บริการ ด้านความพึงพอใจและประทับใจ ด้านการประกันคุณภาพ ด้านระบบเทคโนโลยี และด้านการยอมรับนับถือ มีผลต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ซึ่ง ประกอบด้วย ด้านความพึงพอใจและประทับใจ ด้านการประกันคุณภาพ ด้านระบบเทคโนโลยี และ

ด้านการยอมรับนับถือ นั้น เป็นปัจจัยที่ส่งผลให้งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความสามารถในการให้บริการด้านสาธารณะและด้านบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ แก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลท่าไม้รวกได้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ และให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ประชาชนในพื้นที่เกิดความพึงพอใจและประทับใจ รวมถึงยังเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โกศล โมมา และ พงษ์ เสฐียร เหลืองอลงกต (2563) วิจัยเรื่อง อิทธิพลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ คุณภาพของงาน ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก โดยมีขนาดอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.846 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัชนิ นาแว (2563) วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี คือ ด้านความผูกพันและการยอมรับ โดยค่าสัมประสิทธิ์ในการทำนาย (R^2) เท่ากับ .75 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญธิวัฒน์ กิจสวัสดิ์ (2561) วิจัยเรื่อง ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไร่ขิง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ พบว่า ปัจจัยทางการบริหารมีอิทธิพลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ปัจจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นที สิ้นพูล (2566) วิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยในการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ในภาพรวม ด้านความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความสัมพันธ์เชิงเหตุ-ผลกับคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

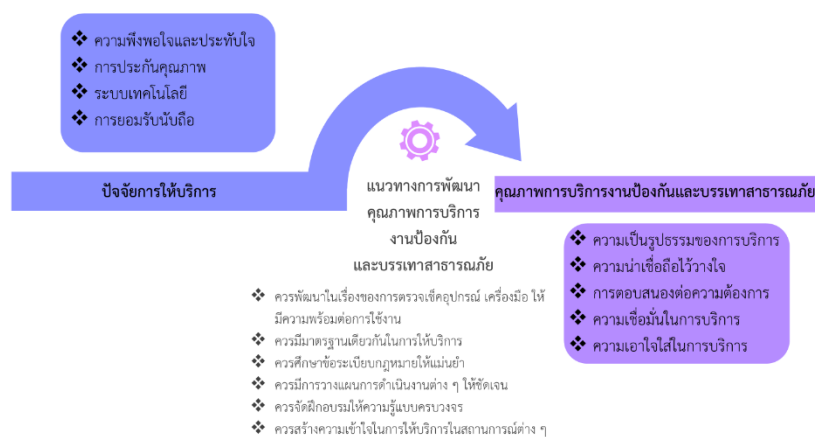
4. แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ทั้ง 5 ด้าน พบว่า 1) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่ง่ายและสะดวก ควรพัฒนาในเรื่องของการตรวจเช็คอุปกรณ์ เครื่องมือ ให้มีความพร้อมต่อการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการจัดเก็บอุปกรณ์ เครื่องมือ เพื่อให้ง่ายต่อการหยิบใช้ในกรณีฉุกเฉิน และจัดสรรบุคลากรให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 2) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า เจ้าหน้าที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความมุ่งมั่น ทุ่มเท ในการให้บริการและการให้การช่วยเหลือประชาชน การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเสมอภาค แนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นด้วยการรักษามาตรฐานด้านระยะเวลาในการให้บริการ การให้บริการตามที่ตกลงหรือมีการเจรจากันไว้อย่างครบถ้วน ควรมีมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ ควรศึกษาข้อระเบียบกฎหมายให้แม่นยำเพื่อใช้ในการให้คำปรึกษา หรือชี้แจงกับประชาชนได้อย่างถูกต้อง และควรยึดหลักคุณธรรมในการให้บริการ รวมถึงปลูกฝังพนักงานรุ่นใหม่ ๆ ให้มีใจรักในการบริการและการช่วยเหลือประชาชนโดยยึดถือความปลอดภัยในการทำงาน และ ความปลอดภัยของประชาชนเป็นสำคัญ 3) ด้านการตอบสนองต่อความต้องการ พบว่า เจ้าหน้าที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความพร้อมในการให้บริการ มีการให้คำแนะนำ คำปรึกษาที่ดี มีการให้บริการด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยควรมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น หรือ เครือข่ายที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้การช่วยเหลือประชาชนได้อย่างรวดเร็ว ควรมีการวางแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน รวมถึงการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ ให้มีความเหมาะสมต่อการใช้งานและจัดตั้งงบประมาณในการช่วยเหลือประชาชนที่เพียงพอ รวมถึงการปฏิบัติงานที่ตรงต่อ



เวลาให้มากยิ่งขึ้นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิศา แท่นนาค และ วลัยพร ชินสร (2567) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ควรมีการพัฒนาปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้ทันสมัย เปิดกว้างโดยนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้อย่างเต็มรูปแบบ ควรมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย จัดสรรทรัพยากรให้เพียงพอ เหมาะสม สถานที่ให้บริการควรมีป้ายสัญลักษณ์ชัดเจน มีขั้นตอนปฏิบัติงานและแบ่งหน้าที่รับผิดชอบชัดเจน คำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลัก เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ผู้บริหาร พนักงานควรมีทักษะความรู้ความสามารถ ตัดสินใจและแก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ (Service mind) ประชาชนสามารถแสดงความพึงพอใจในการให้บริการได้จากหลายช่องทาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุลาวัลย์ ฉิมทัต และวลัยพร ชินสร (2567) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ผลการวิจัยพบว่า แนวทางคุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ในภาพรวมพบว่าคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรสร้างมาตรฐานการให้บริการที่เป็นแบบเดียวกัน มีความชัดเจน เช่น ลำดับขั้นตอนในการให้บริการ การกำหนดระยะเวลาการให้บริการ ช่องทางในการติดต่อประชาสัมพันธ์ เป็นต้น ให้มีการเตรียมความพร้อมในด้านสถานที่ให้มีความสะอาด มีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ มีเครื่องมือเครื่องใช้ที่เพียงพอสำหรับการให้บริการ ด้านบุคลากรเป็นผู้มีความรู้ มีความชำนาญ มีความเอาใจใส่ มีความเข้าใจ สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างดีมุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ในการให้บริการ เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงได้ง่าย สามารถติดต่อหรือมีช่องทางในการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มีประสิทธิภาพ มีความทันสมัยทันต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน และมุ่งเน้นการให้ความสำคัญการให้บริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน เท่าเทียมกันทุกระดับ

องค์ความรู้ใหม่

จากการศึกษาเรื่อง การพัฒนาคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภอยาง จังหวัดเพชรบุรี ได้องค์ความรู้ใหม่ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 องค์ความรู้จากการวิจัย

สรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้ 1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ 1.1 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า คุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภوتاฮ่าง จังหวัดเพชรบุรี ในภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ 1) ควรการจัดสถานที่ให้บริการที่สะอาด สวยงาม และปลอดภัย และ งานป้องกันฯ มีวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการ 2) เจ้าหน้าที่ฯ ควรให้บริการได้ตรงตามที่ตกลงหรือสัญญาไว้อย่างครบถ้วน 3) งานป้องกันฯ ควรมีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการขอรับการช่วยเหลือเยียวยา และการใช้บริการในด้านต่าง ๆ 4) งานป้องกันฯ ควรมีการสร้างเชื่อมั่นให้กับประชาชน โดยการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ทุกคนให้มีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ 5) งานป้องกันฯ ควรมีนโยบายหรือแนวทางการให้บริการที่เหมาะสมต่อผู้ใช้บริการแต่ละประเภท 1.2 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ด้านรายได้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภوتاฮ่าง จังหวัดเพชรบุรี แตกต่างกัน ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ควรให้ความสำคัญกับประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน โดยควรให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่แบ่งแยกด้านรายได้ 1.3 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ปัจจัยการให้บริการ ด้านความพึงพอใจและประทับใจ ด้านการประกันคุณภาพ ด้านระบบเทคโนโลยี และด้านการยอมรับนับถือ มีผลต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภوتاฮ่าง จังหวัดเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ควรมีการประยุกต์ปัจจัยการให้บริการ ด้านความพึงพอใจและประทับใจ ด้านการประกันคุณภาพ ด้านระบบเทคโนโลยี และด้านการยอมรับนับถือ มาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก อำเภوتاฮ่าง จังหวัดเพชรบุรีให้มีความมากยิ่งขึ้น 1.4 ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 4 พบว่า แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก พบว่า ควรพัฒนาในเรื่องของการตรวจเช็คอุปกรณ์ เครื่องมือ ให้มีความพร้อมต่อการใช้งาน ควรมีมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ ควรศึกษาข้อระเบียบกฎหมายให้แม่นยำ ควรมีการวางแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้แบบครบวงจร ควรสร้างความเข้าใจในการให้บริการในสถานการณ์ต่าง ๆ ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรดำเนินการ ดังนี้ ควรมีการตรวจเช็คอุปกรณ์ เครื่องมือให้มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา ให้บริการประชาชนทุกคนโดยใช้มาตรฐานเดียวกัน ควรมีการจัดฝึกอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับข้อกฎหมายและความรู้เกี่ยวกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างต่อเนื่อง 2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป งานวิจัยนี้ได้ข้อค้นพบ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ควรตรวจเช็คอุปกรณ์ เครื่องมือ ให้มีความพร้อมต่อการใช้งาน มีมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการ ศึกษาข้อระเบียบกฎหมายให้แม่นยำ วางแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ให้ชัดเจน จัดฝึกอบรมให้ความรู้แบบครบวงจร และสร้างความเข้าใจในการให้บริการในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่สำคัญ คือ ปัจจัยการให้บริการ ได้แก่ ความพึงพอใจและประทับใจ การประกันคุณภาพ ระบบเทคโนโลยี และการยอมรับนับถือ สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยควรให้ความสำคัญกับ การพัฒนาคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลท่าไม้รวก สำหรับประเด็นในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำวิจัยในประเด็นเกี่ยวกับ 1) ควรศึกษาวิจัยการพัฒนาคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในพื้นที่ทุกตำบลของอำเภوتاฮ่าง จังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาการให้บริการและให้การช่วยเหลือประชาชนในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) ควรศึกษากับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้การ



ช่วยเหลือประชาชนและที่คาดว่าจะส่งผลต่อคุณภาพการบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาล ตำบลท่าไม้รวก อาทิ หน่วยกู้ชีพกู้ภัยในพื้นที่และพื้นที่ใกล้เคียง มูลนิธิต่าง ๆ ในพื้นที่ โรงพยาบาล เป็นต้น และ 3) ควรศึกษาเรื่องการนำข้อระเบียบกฎหมายที่ใช้สำหรับการบริการและการช่วยเหลือประชาชน ควบคู่กับการศึกษาคุณภาพการให้บริการเพื่อนำองค์ความรู้ทั้งสองส่วนมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรรธิดา แท่นนาค และ วลัยพร ชินสร. (2567). คุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้บริบทการจัดการภาครัฐแนวใหม่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์, 7(3), 140-157.
- โกศล โมมา และพงษ์เสฐียร เหลืองอลกต. (2563). อิทธิพลของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคตะวันออก. วารสารการบริหารการปกครองและนวัตกรรมท้องถิ่น, 4(1), 89-100.
- ชาญธิดา ภิจสวดี. (2561). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน กรณีศึกษาเทศบาลเมืองไผ่เชิง อำเภอสามพราณ จังหวัดนครปฐม. วารสารศิลปการศึกษาศาสตร์วิจัย, 10(1), 335-353.
- ถาวร ทองประทีป. (2562). การมีส่วนร่วมและความต้องการของประชาชนต่อการจัดการสาธารณภัย กรณีศึกษา : องค์การบริหารส่วนตำบลจะโพนง อำเภोजะนะ จังหวัดสงขลา. ใน (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ทศพล อัครพงษ์ไพลบุญ และคณะ. (2563). การบูรณาการการจัดการภัยพิบัติในยุค 4.0. วารสารนวัตกรรมการบริหารและการจัดการ, 8(3), 14-23.
- ทองใบ เพ็งธรรม และคณะ. (2564). ระบบการบริหารจัดการสาธารณภัยด้านอัคคีภัยเชิงบูรณาการ. วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์, 11(1), 230-242.
- ธิดาวรรณ เหมพิทักษ์. (2565). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครระยอง. (งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นที สีนพุล. (2566). แนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี. ใน (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด.
- พงษ์ศักดิ์ ขุนมาลี. (2562). ปัจจัยการมีส่วนร่วมของประชาชนที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลทะเลทรัพย์ อำเภอบะพือ จังหวัดชุมพร. ใน (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- พระศิวกร เตชปญโญ (วันทา). (2562). ประสิทธิภาพการบริหารงานด้านป้องกันภัยของเทศบาลตำบลดีลัง อำเภอดงเจริญ จังหวัดลพบุรี. ใน (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- รัชณี นาแว. (2563). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดปัตตานี. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี, 12(2), 394-410.



- วิชาญ อธิติฤกษ์มงคล. (2564). การบริหารเชิงกลยุทธ์ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่รอบหนองหาร อำเภอเมืองสกลนครจังหวัดสกลนคร. ใน (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สุลาวัลย์ ฉิมทัต และวลัยพร ชินสร. (2567). คุณภาพการให้บริการสาธารณะภายใต้การจัดการปกครองแนวใหม่ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอำเภอบางสะพาน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสาร มจร เพชรบุรีปริทรรศน์, 7(3), 158-174.
- Parasuraman, A. et al. (1985). A conceptual model of service quality and implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41-50.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd ed). New York: Harper and Row Publications.