คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามหลักพุทธธรรมของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

The Quality of Public Service of Disaster Prevention and Mitigation According to Buddhist Principles of Moungnoi Subdistrict Municipality Pa Sang District, Lamphun Province

กิตติวัฒน์ กันทารักษ์ Kittiwad Kantharak
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย
Mahachulalongkornrajavidyalaya University
Kittiwad.kan@gmail.com

Received 2025/04/26 *Revised* 2025/07/01 *Accepted* 2025/07/14

บทคัดย่อ

วิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) เปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) นำเสนอแนวทางเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามหลักพุทธธรรมของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน วิจัยแบบผสานวิธี ประชากร คือ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 368 คน ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการหาความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที และค่าเอฟ การวิจัยเชิงคุณภาพโดยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา พร้อมทั้งนำเสนอโดยวิธีการพรรณนา

ผลการวิจัยพบว่า

1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลม่วงน้อย ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก

2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลม่วงน้อย ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน พบว่า เพศ และรายได้เฉลี่ย ต่อเดือน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย และอายุ วุฒิการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน มีความคิดเห็นแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

3) แนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ตามหลักพุทธธรรมของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน พบว่า ด้านความพอใจ (ฉันทะ) ส่งเสริมการทำงานด้วยความรักและความพอใจช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ด้านความเพียร (วิริยะ) จัดระบบการทำงานและพัฒนาทักษะในการทำงาน ด้านความเอาใจใส่ (จิตตะ) สร้างแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ต้องทุ่มเทและรับผิดชอบในการทำงาน ด้านการใช้ปัญญาพิจารณา (วิมังสา) พัฒนาระบบการประเมินสถานการณ์และการเรียนรู้เพื่อพัฒนาเจ้าหน้าที่ในการรับมือกับสถานการณ์ในอนาคต

คำสำคัญ : คุณภาพการให้บริการประชาชน, การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, หลักพุทธธรรม.

Abstract

This research aims to 1.) Study the quality of public service in disaster prevention and mitigation. 2.) Compare the quality of disaster prevention and mitigation services provided to the public by Mueang Noi Subdistrict Municipality, Pa Sang District, Lamphun Province, classified by personal factors. 3.) Presenting guidelines to enhance the quality of public disaster prevention and mitigation services according to Buddhist principles for the Mueang Noi Subdistrict Municipality, Pa Sang District, Lamphun Province. The research employed a mixed-methods approach, targeting the general public aged 18 and above, totaling 368 individuals. Data analysis was conducted using frequency, percentage, mean, standard deviation, and t-test and f-test analyses. Qualitative research was carried out through in-depth interviews with 10 key informants, utilizing content analysis techniques, and presented descriptively.

The results of the research study found that

1) The level of public opinion in the Mueang Noi Subdistrict Municipality regarding the quality of disaster prevention and mitigation services provided by the Mueang Noi Subdistrict Municipality, Pa Sang District, Lamphun Province, is generally at a high level.

2) The results of comparing the level of public opinion in the Mueang Noi Subdistrict Municipality. Regarding the quality of public services in disaster prevention and mitigation provided by the municipal district Moung Noi, Pa Sang District, Lamphun Province, found that gender and average monthly income did not differ in opinions, thus rejecting the research hypothesis. However, age, education level, and occupation differed in opinions. Regarding the quality of public service in disaster prevention and mitigation by the Mueang Noi Subdistrict Municipality, Pa Sang District, Lamphun Province, there are differing opinions; thus, the research hypothesis is accepted.

3) Guidelines for improving the quality of public services in disaster prevention and mitigation Guidelines for improving the quality of public services in disaster prevention and mitigation According to the principles of Buddhism of Mueang Noi Subdistrict Municipality, Pa Sang District, Lamphun Province, it was found that in terms of satisfaction (chanda), promoting work with love and satisfaction helps improve service efficiency. In terms of diligence (viriya) organizing work systems and developing work skills. Regarding mindfulness (citta), creating motivation for staff to dedicate themselves and take responsibility in their work. Regarding the use of wisdom in consideration (vimamsa), developing a system for evaluating situations and learning to prepare staff for future challenges.

Keywords : Quality of Public Service, Disaster Prevention and Mitigation, Buddhist Principles.

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดให้มีอำนาจในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และรักษาความสงบ และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม (ราชกิจจานุเบกษา.(2549), พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2549)

พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 ได้ประกาศและมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 6 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550 เป็นกฎหมายหลักในการบริหารจัดการสาธารณภัยในปัจจุบัน ซึ่งได้กำหนดขอบเขตการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยครอบคลุมสาธารณภัยทุกประเภท มีองค์กรระดับนโยบายคือ คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ หรือ กปภ.ช. ซึ่งมีนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรี ซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายในการจัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ บูรณาการระบบการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระหว่างหน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นเครื่องมือในการกำหนดแนวทางมาตรการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (กอบชัย บุญอรณะ, 2561).

การบริหารจัดการความมั่นคงของไทยเป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561 - 2580) ด้านความมั่นคง โดยมุ่งเน้นการพัฒนาศักยภาพและระบบการเตรียมพร้อมของประเทศ ให้พร้อมรับมือกับภัยคุกคามและภัยพิบัติในทุกรูปแบบ และโดยที่สาธารณภัยเป็นภัยคุกคามที่สร้างความสูญเสียด้านชีวิต ทรัพย์สิน สังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมอย่างกว้างขวาง จึงมีความเชื่อมโยง กับประเด็นยุทธศาสตร์ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ทำให้แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ต้องเชื่อมโยงกับประเด็นความมั่นคง และประเด็นที่เกี่ยวเนื่องกับเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมไปด้วยภัยพิบัติได้รับการตระหนักและกลายเป็นวาระสำคัญของโลก (World Agenda) ว่าสามารถส่งผลกระทบต่อทุกคน อย่างไรก็ตาม ความเสียหายและสูญเสียที่จะเกิดขึ้น หรือเป็นผลมาจากภัยนั้นๆ สามารถที่จะป้องกันลดความเสี่ยงและบรรเทาความสูญเสียให้น้อยที่สุดได้ โดยการเตรียมความพร้อมเผชิญและรับมือกับภัยที่อาจเกิดขึ้นได้ทุกขณะ ดังนั้นจึงจำเป็นที่จะต้องมีการจัดการภาวะฉุกเฉิน (Emergency Management) ที่ดี และมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบสำคัญของภาครัฐที่จะนำพา ความปลอดภัยในฐานะบริการสาธารณะ (Public Service) มาสู่ประชาชน

ทั้งนี้ในอดีตนั้นภัยต่างๆ ไม่ซับซ้อน และรุนแรง แนวคิดการจัดการภาวะฉุกเฉิน จึงเน้นเพียงการดำเนินกิจกรรมตอบโต้เหตุฉุกเฉินเฉพาะหน้าด้วยการช่วยเหลือและบรรเทาทุกข์ของภาครัฐ ตามสถานการณ์ ประเภท และความร้ายแรงของภัยนั้นๆ ซึ่งหน่วยงานรับผิดชอบภาครัฐหลักหน่วยงานเดียวสามารถที่จะรับมือกับสถานการณ์ภัยได้ แต่จะเห็นว่าจากสถานการณ์ภัยในสองทศวรรษที่ผ่านมาสะท้อนให้เห็นถึงความถี่ ความซับซ้อน และความรุนแรงที่เกิดขึ้นจากภัยต่างๆ เพิ่มขึ้นเป็นทวีคูณ แนวคิดการจัดการภาวะฉุกเฉิน จึงพัฒนามาสู่แนวคิดที่เน้นการบูรณาการเชิงรุก คือให้ความสำคัญกับการเตรียมความพร้อมและบรรเทาผลกระทบ ในภาพรวมทั้งในระยะก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัย โดยเน้นการป้องกันและลดผลกระทบเพื่อลดความเสี่ยง ส่งผลให้ในทางปฏิบัติหน่วยงานซึ่งรับผิดชอบการจัดการภาวะฉุกเฉินเพียงหน่วยเดียวเช่นในอดีตจึงมีขีดความสามารถอยู่ในวงจำกัดไม่ว่าจะเป็นในเรื่องความรู้ความเชี่ยวชาญ และทรัพยากร ทำให้ไม่สามารถตอบสนองความคาดหวังต่อประชาชนผู้ประสบภัยได้เท่าที่ควร(Jesse, S., Supaporn, D., Darika, & Louis. (2006 : 11)

จากความสำคัญและความเป็นมาของปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสรุปได้ดังนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่จัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชน ตามกฎหมายการกระจายอำนาจ ซึ่งครอบคลุม 4 ด้านหลัก ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน คุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชน และการพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรม ด้านการจัดการสาธารณภัย มีกฎหมายหลักคือ ตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 ที่กำหนดให้มีคณะกรรมการระดับชาติ กำหนดนโยบายและแผน ประเทศไทยมีนโยบายด้านความมั่นคงตามยุทธศาสตร์ชาติ ที่เน้นการเตรียมพร้อมรับมือภัยพิบัติ เพราะภัยพิบัติสร้างความสูญเสียต่อชีวิต ทรัพย์สิน เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม จึงต้องเชื่อมโยงแผนป้องกันภัยกับการพัฒนาด้านอื่นๆ ด้วยใน

อดีตการจัดการภัยพิบัติเน้นแค่การช่วยเหลือเฉพาะหน้าโดยรัฐเพียงหน่วยเดียว แต่ปัจจุบันภัยมีความถี่และซับซ้อนมากขึ้น จึงต้องเปลี่ยนแนวคิดเป็นการจัดการเชิงรุก

วัตถุประสงค์การวิจัย

1) เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน อยู่ในระดับใด

2) เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน กับการแสดงความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3) เพื่อนำเสนอแนวทางคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามหลักพุทธธรรมของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นแบบผสานวิธี (Mixed Methods Research) โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแบบสอบถาม (Questionnaire) กับกลุ่มประชากรที่ได้กำหนดไว้ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์มีขั้นตอนดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของตำบลม่วงน้อย จำนวน 4,561 คน

กลุ่มตัวอย่าง

ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ของตำบลม่วงน้อย จำนวน 368 คน ซึ่งทำการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1967) ระดับความคลาดเคลื่อนที่ 0.05

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ จำนวน 10 รูปหรือคน ได้แก่ 1. กลุ่มนักวิชาการหรือผู้ปฏิบัติงานทางด้านพระพุทธศาสนา จำนวน 2 รูป 2. กลุ่มนักวิชาการหรือผู้ที่ปฏิบัติงานด้านรัฐศาสตร์ จำนวน 2 คน 3. กลุ่มผู้บริหารบุคลากรเทศบาลตำบลม่วงน้อย จำนวน 1 คน 4. กลุ่มผู้นำชุมชน จำนวน 3 คน 5. กลุ่มตัวแทนประชาชน จำนวน 2 คน ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกแบบเจาะจง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามกรอบของการวิจัยเรื่อง “คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามหลักพุทธธรรมของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน” โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอน

ดังนี้ **ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ **ตอนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรตามการให้บริการประชาชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามหลักพุทธธรรมของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน ใน 5 ด้าน คือ 1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มี 5 ข้อ 2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ มี 5 ข้อ 3) ปฏิบัติโดยถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วน มี 5 ข้อ 4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ มี 5 ข้อ 5) ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น มี 5 ข้อ **ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับตัวแปรตามการให้บริการประชาชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามหลักพุทธธรรมของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน ตามหลักอิทธิบาทธรรม คือ 1) ฉันทะ มี 5 ข้อ 2) วิริยะ มี 5 ข้อ 3) จิตตะ มี 5 ข้อ 4) วิมังสา มี 5 ข้อ **ตอนที่ 4** ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามหลักพุทธธรรมของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended Question) ให้เลือกตอบแบบเสรี

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยได้ศึกษาการสร้างเครื่องมือตามลำดับ คือ ศึกษาหลักการและทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามหลักพุทธธรรมของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน จากแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และผลงานวิจัยที่เคยมีผู้ดำเนินการวิจัยเอาไว้ เมื่อได้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจ จากนั้นเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 รูปหรือคน โดยผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่านจะประเมินให้คะแนน 3 ระดับ คือ +1 = มีความสอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ -1 = ไม่สอดคล้อง พบว่า มีค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) เท่ากับ 1.00 จำนวน 45 ข้อ ซึ่งทุกข้อมีความเหมาะสมสำหรับใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรตำบลเหล่ายาว อำเภอบ้านโฮ่ง จังหวัดลำพูน ซึ่งที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจริง จำนวน 30 คน แล้วนำมาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α–Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.91

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่สถิติพรรณนา และการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดโดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เชิงเนื้อหาประกอบบริบท นำเสนอเป็นความเรียงประกอบตาราง โดยการแจกแจงความถี่ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์โดยใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis Technique) ประกอบบริบท (Context)

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน ได้ผลการวิจัยตอบวัตถุประสงค์ดังนี้

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 1 ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวม	ระดับการปฏิบัติ (n=)		
	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.30	0.52	มาก
2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ	4.29	0.51	มาก
3. ปฏิบัติโดยถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วน	4.23	0.55	มาก
4. เหมาะสมแก่สถานการณ์	4.30	0.53	มาก
5. ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น	4.27	0.65	มาก
ภาพรวม	**4.28**	**0.48**	**มาก**

จากตารางที่ 1 พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า เหมาะสมแก่สถานการณ์ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่บุคคลอื่น อยู่ในระดับมาก ปฏิบัติโดยถูกต้อง สมบูรณ์ครบถ้วน อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล จากการวิจัยพบว่า

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนมีเพศต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนมีอายุต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนมีวุฒิการศึกษาต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนมีอาชีพต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมแตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนมีรายได้ต่างกัน มีระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

วัตถุประสงค์การวิจัยข้อที่ 3 แนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามหลักพุทธธรรมของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

ด้านฉันทะ คือ ความพอใจ การมีใจรักและความพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยให้เจ้าหน้าที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ โดยการทำงานด้วยความเต็มใจและความทุ่มเทจะช่วยเพิ่มคุณภาพการบริการให้ประชาชนได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเหมาะสม การพูดจาสุภาพ การมีจิตอาสา และการปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัดยังเป็นสิ่งที่ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีและลดความเครียดในสถานการณ์ที่ท้าทาย การรักในงานและการให้บริการด้วยความเสียสละจะส่งผลให้เจ้าหน้าที่สามารถลดผลกระทบจากสาธารณภัยและสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชน

ด้านวิริยะ คือ ความเพียร ต้องมีคุณสมบัติหลายประการ เช่น ความอดทน ความกล้าหาญในการเผชิญกับสถานการณ์ฉุกเฉิน ความหมั่นเพียรในการศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ รวมถึงการเปิดรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน การฝึกฝนทักษะอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาทักษะทั้งในด้านเทคนิคและการจัดการสถานการณ์ รวมถึงการมีจิตใจที่มั่นคงและมุ่งมั่นในงานเพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ การศึกษาความรู้จากแหล่งข้อมูลต่างๆ และการพัฒนาองค์กรให้ทันสมัยจะช่วยเสริมสร้างความสามารถในการรับมือกับภัยพิบัติและการเปลี่ยนแปลงสภาพอากาศที่เกิดขึ้นได้ดีขึ้น

ด้านจิตตะ คือ ความเอาใจใส่ ควรมีความทุ่มเทและเอาใจใส่ในงานที่ได้รับมอบหมาย ด้วยการตรวจสอบความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ การเตรียมความพร้อมในทุกด้าน และการรักษาระเบียบในการทำงาน การปฏิบัติงานด้วยความรับผิดชอบและมุ่งมั่นจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการเฝ้าระวังและตอบสนองต่อสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ การสื่อสารที่ดี การตรงต่อเวลา และการฟังความคิดเห็นจากประชาชนเป็นสิ่งสำคัญในการปรับปรุงการทำงานเพื่อให้บริการที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านวิมังสา คือ การใช้ปัญญาพิจารณา ต้องอาศัยการประเมินสถานการณ์ การวางแผนและการจัดการทรัพยากรที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการสื่อสารที่รวดเร็วและชัดเจนระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ และประชาชน เพื่อให้ทุกฝ่ายได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและสามารถตอบสนองได้ทันเวลา นอกจากนี้ยังต้องมีการประเมินผลและการเรียนรู้จากเหตุการณ์ที่ผ่านมา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาทักษะและการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถจัดการสถานการณ์ในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น การดำเนินการเหล่านี้จะช่วยลดผลกระทบจากภัยพิบัติและเพิ่มความปลอดภัยให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน มีประเด็นที่จะนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

อภิปรายผลการวิจัยข้อที่ 1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลม่วงน้อย ต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน พบว่า โดยภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่มีความคิดเห็นที่ดี ทั้งนี้เพราะเจ้าหน้าที่ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความสามารถในการบริหารจัดคุณภาพการให้บริการประชาชน มีใจรักในการให้บริการ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ มีความเสียสละอดทน รวมถึงมีองค์ความรู้และพร้อมพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังสามารถสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในการติดต่อประสานงานขอความร่วมมือ ส่งผลให้ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วารินทร์ จันทรัตน์. (2565) พบว่าการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ แพรวนภา มหามาตย์. (2566) ของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญสุดา สุทธิแสน. (2566) พบว่าคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน ภาพรวมของคุณภาพการให้บริการประชาชนพบว่าภาะรวมอยู่ในระดับมาก

อภิปรายผลการวิจัยข้อที่ 2 ผลการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน พบว่า จำแนกตามเพศ มีระดับคุณภาพการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูนไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ อุเทน เขียวยะ. (2566) พบว่าการศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ผู้รับบริการที่มี อายุ สถานภาพ อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงปฏิเสธสมมุติฐาน ส่วนผู้รับบริการ เพศ, ระดับการศึกษา, รายได้เฉลี่ยต่อเดือน, งานที่มารับบริการต่างกัน มีความคิด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมุติฐาน เพศ อายุ

และรายได้ ไม่มีผลต่อการประเมิน คุณภาพการให้บริการ โดยผู้รับบริการในทั้งสองกรณีไม่มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันตามปัจจัยเหล่านี้ จึงปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะส่งผลต่อการให้บริการ แต่อย่างไรก็ตาม ในด้าน วุฒิการศึกษา และ อาชีพ ผลการศึกษาของเทศบาลตำบลม่วงน้อย พบว่า อาชีพ มีผลต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ (ยอมรับสมมติฐาน) ในขณะที่ ที่ว่าการอำเภอแม่แตง พบว่า ระดับการศึกษา มีผลต่อความคิดเห็นที่แตกต่างกัน (ยอมรับสมมติฐาน) แต่อาชีพ ไม่ส่งผลต่อการประเมินการบริการ (ปฏิเสธสมมติฐาน) สอดคล้องกับงานวิจัยของ แพรวนภา มหามาตย์. (2566) พบว่าการเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันทุกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มี เพศ การศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างในผลกระทบของปัจจัยต่าง ๆ ต่อความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ โดยเฉพาะในด้าน อาชีพ และ อายุ ซึ่งสะท้อนถึงลักษณะของประชากรและความแตกต่างในเชิงบริบทของแต่ละพื้นที่ ในขณะที่ในบางพื้นที่ อายุของผู้รับบริการอาจมีผลกระทบมากกว่าในการประเมินคุณภาพการบริการ อย่างไรก็ตาม พบว่าอาชีพมีผลต่อการประเมินการบริการ ซึ่งอาชีพบางกลุ่มอาจได้รับผลกระทบมากกว่ากลุ่มอื่น ดังนั้น สำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี ที่ไม่ได้พบความแตกต่างในการประเมินการบริการจากอาชีพ ในกรณีของอายุ การที่มีการรับรู้และประเมินที่แตกต่างกันอาจหมายความว่ากลุ่มวัยต่าง ๆ มีความคาดหวังหรือประสบการณ์ที่แตกต่างกันในการใช้บริการ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุอาจมีปัญหาด้านการเข้าถึงบริการที่ต้องการการช่วยเหลือมากกว่า ส่วนกลุ่มคนหนุ่มสาวอาจให้ความสำคัญกับความรวดเร็วและความสะดวกสบายในการ และปัจจัยทางสังคมเช่น อาชีพ อายุ และการศึกษา มีบทบาทที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับลักษณะของการให้บริการและข้อจำกัดของแต่ละองค์กรที่ให้บริการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ อลิศา โชคสารฤทธิ์. (2565) พบว่าผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลี้ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี รายได้ ต่างกัน มีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับ สมมติฐานการวิจัย ส่วนประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลี้ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ทั้งผลการศึกษาของเทศบาลตำบลม่วงน้อย และเทศบาลตำบลลี้ พบว่า ปัจจัยบางประการ เช่น เพศ อายุ และระดับการศึกษาไม่มีผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการ โดยทั้งสองเทศบาลได้ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยในกลุ่มตัวแปรเหล่านี้ ซึ่งสะท้อนถึงการให้บริการที่มีลักษณะคงที่หรือเท่าเทียมกัน ไม่ว่าจะเป็นเพศ อายุ หรือระดับการศึกษา อย่างไรก็ตาม ผลการศึกษาในเทศบาลตำบลม่วงน้อย พบว่าอาชีพมีผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการป้องกันและบรรเทาสา

ธารณภัย ซึ่งแตกต่างจาก เทศบาลตำบลลี้ ที่พบว่า รายได้ มีผลต่อการประเมินคุณภาพการบริการ ในขณะที่อาชีพไม่ส่งผลต่อการประเมินในกรณีของเทศบาลตำบลลี้ ความแตกต่างนี้อาจเกิดจาก ลักษณะของการให้บริการที่เทศบาลตำบลม่วงน้อยเน้นด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่ง อาจมีความสำคัญต่างกันไปตามอาชีพของประชาชนแต่ละกลุ่ม ขณะที่ใน เทศบาลตำบลลี้ การบริการ อาจมีความแตกต่างตามรายได้ของประชาชนที่อาจมีข้อจำกัดในการเข้าถึงบริการที่มีคุณภาพ

อภิปรายผลการวิจัยข้อที่ 3 ด้านฉันทะ การมีความรักและความพอใจในงานช่วยให้ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้เต็มที่และมีประสิทธิภาพ การทำงานด้วยใจรักและการปฏิบัติตามคำสั่ง จะเสริมสร้างบรรยากาศที่ดี ลดความเครียด และเพิ่มความเชื่อมั่นจากประชาชน ในด้านวิริยะ ความเพียรในงานต้องมาพร้อมกับความอดทน ความกล้าหาญในการเผชิญสถานการณ์ฉุกเฉิน และการพัฒนาทักษะอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ ทำงาน ด้านจิตตะ การเอาใจใส่ในงานและการเตรียมความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งสำคัญ ในการตอบสนองสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างรวดเร็ว การสื่อสารที่ดีและการฟังความคิดเห็นจาก ประชาชนจะช่วยปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ด้านวิมังสา การใช้ปัญญาพิจารณาในการ ประเมินสถานการณ์และการวางแผนทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสื่อสารที่รวดเร็ว และการเรียนรู้จากเหตุการณ์ที่ผ่านมา จะช่วยลดผลกระทบจากภัยพิบัติและเพิ่มความปลอดภัยให้กับ ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรเชษฐ์ ตอรัมย์. (2560) พบว่า 1. ต้องสร้างความเข้าใจใน กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศของมหาวิทยาลัย 2. ต้องเพิ่มรถรับส่งในการเดินทางมาทำงาน 3. ต้องสร้างการทำงานเป็นทีม 4. ต้องสร้างความเข้าใจการทำงานไม่ยึดติดกับตัวบุคคลและเอกสาร 5. ต้องลดขั้นตอนทำงาน 6. ต้องสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานโดยเพิ่มสวัสดิการในด้านต่างๆ ให้บุคลากร 7. ต้องสร้างบรรทัดฐานหรือกฎเกณฑ์การปฏิบัติงานของให้ชัดเจน 8. ต้องส่งเสริม บุคลากรให้ กล้าคิด กล้าพูด และกล้าทำในทางสร้างสรรค์ 9. ต้องปลูกฝังอิทธิบาทธรรมให้บุคลากร สอดคล้องกับงานวิจัยของ พูนสุข ภูสุข. (2555) พบว่าแนวทางการประยุกต์ใช้อิทธิบาท 4 ของ ข้าราชการฝ่ายอัยการสำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ สำคัญได้แก่ ข้าราชการฝ่ายอัยการทุกคนจะต้องเป็นผู้รักงานในหน้าที่ที่ตนรับผิดชอบอยู่และเอาใจใส่ กระตือรือร้นในการเรียนรู้งาน และเพิ่มพูนวิชาความรู้ความสามารถในการทำกิจการงาน และมุ่งมั่นที่ จะทำงานในหน้าที่รับผิดชอบหรือกิจการงานอาชีพของตนให้สำเร็จเรียบร้อยอยู่เสมอ ไม่ย่อท้อต่อ ความยากลำบากในการประกอบกิจการงานในหน้าที่ พิจารณาแก้ไขปัญหาและปรับปรุงพัฒนาวิธีการ ทำงานให้ดำเนินไปสู่ความสำเร็จ สอดคล้องกับงานวิจัยของ วารินทร์ จันทรัตน์. (2565) พบว่า 1. การบริหารบุคลากร โดยการเลือกสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและมีมนุษย์สัมพันธ์ที่ดี ใช้ ความรักในการทำงานและความตั้งใจในการปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น 2. การบริหารงบประมาณ โดยการจัดสรรงบประมาณอย่างเพียงพอและเหมาะสม ใช้ความละเอียดรอบคอบเพื่อสร้างความ โปร่งใส 3. การบริหารวัสดุอุปกรณ์ โดยการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยและมีมาตรฐาน พร้อมใช้

หลักอิทธิบาท 4 คือ การตรวจสอบและศึกษาปัญหาหรืออุปสรรค เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ 4. การบริหารจัดการ โดยยึดหลักการมีส่วนร่วมและบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาการทำงานให้ประชาชนได้รับประโยชน์อย่างสูงสุด

องค์ความรู้

ภาพที่ 1 ความรู้เกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

ที่มา : กิตติวัฒน์ กันทารักษ์, 2568.

ด้านสอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ การวางแผนจัดการการให้บริการตามความต้องการของผู้มารับบริการเป็นการสร้างกระบวนการที่สามารถตอบสนองความต้องการเฉพาะของผู้รับบริการในแต่ละสถานการณ์ได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ การประเมินความต้องการของผู้รับบริการในแต่ละกรณีอย่างรอบคอบจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปตามที่คาดหวัง และสามารถให้บริการที่ตอบสนองความคาดหวังได้อย่างตรงจุด บูรณาการกับหลักอิทธิบาท 4 คือ วิริยะ ความเพียรในการพัฒนาทักษะ รวมถึงการเปิดรับเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและสอดคล้องตามความต้องการของผู้รับบริการ และบูรณาการกับ วิมังสา การใช้ปัญญาพิจารณาในการประเมินสถานการณ์ ความต้องการของผู้รับบริการและการวางแผนทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ การให้บริการที่มีคุณภาพและเที่ยงตรงเป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ การให้บริการที่มีมาตรฐานและความเชื่อถือได้จะช่วยสร้างความไว้วางใจและความพึงพอใจจากผู้รับบริการ โดยการปฏิบัติงานตามมาตรฐานและการยึดหลักการที่ชัดเจนในการให้บริการ จะช่วยให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการได้รับบริการนั้นมีคุณภาพ

และคุ้มค่ากับความคาดหวัง บูรณาการกับหลักอิทธิบาท 4 คือ ฉันทะ การมีความรักและความพอใจในงานช่วยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้เต็มที่และมีประสิทธิภาพ การทำงานด้วยใจรักและการปฏิบัติตามคำสั่ง เพื่อผลดีในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และบูรณาการกับ จิตตะ การเอาใจใส่ในงานพร้อมในการตอบสนองสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างรวดเร็ว มีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างรวดเร็วและทันท่วงทีส่งผลโดยตรงต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ด้านปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การปฏิบัติงานที่ถูกต้องและสมบูรณ์ครบถ้วนตามหลักการเป็นสิ่งที่สำคัญในการให้บริการที่มีคุณภาพ การปรับปรุงแก้ไขการให้บริการให้เป็นไปตามหลักการที่ถูกต้องและมีมาตรฐานจะทำให้การให้บริการมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับข้อกำหนดหรือระเบียบที่มีอยู่ บูรณาการกับหลักอิทธิบาท 4 คือ ฉันทะ การมีความรักในงานช่วยให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้เต็มที่และมีประสิทธิภาพ ปฏิบัติงานตามหลักการที่ถูกต้องและมีมาตรฐานและสามารถเพิ่มความเชื่อมั่นจากประชาชน และบูรณาการกับ วิริยะ ความเพียรในการปฏิบัติงานและการพัฒนาทักษะ องค์ความรู้ใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านเหมาะสมแก่สถานการณ์ การให้บริการที่รวดเร็วและทันเวลาเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว การมีระบบการให้บริการที่มีประสิทธิภาพจะช่วยลดระยะเวลาที่ผู้รับบริการต้องรอคอยและเพิ่มความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ บูรณาการกับหลักอิทธิบาท 4 คือ จิตตะ การเอาใจใส่ในงานและการเตรียมความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจเป็นสิ่งสำคัญในการตอบสนองสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างรวดเร็ว และบูรณาการกับ วิมังสา สามารถนำสติปัญญามาพิจารณาประเมินสถานการณ์ที่พบเจอ สามารถวางแผนการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพจะช่วยลดผลกระทบในการปฏิบัติงาน

ด้านไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ การยึดหลักการในการให้บริการด้วยความระมัดระวังจะช่วยป้องกันไม่ให้เกิดผลกระทบหรือความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นต่อบุคคลอื่นๆ การรักษาความปลอดภัยในการให้บริการและการพิจารณาให้รอบคอบในการดำเนินการเป็นสิ่งสำคัญเพื่อไม่ให้การให้บริการส่งผลกระทบในทางลบแก่บุคคลอื่นหรือสังคม การบูรณาการกับหลักอิทธิบาท 4 คือ วิริยะ การพัฒนาทักษะและองค์ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ศึกษาหาวิธีการใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและลดผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นต่อผู้อื่น และบูรณาการกับ วิมังสา การใช้สติปัญญาพิจารณาประเมินสถานการณ์ วิเคราะห์ปัญหาที่พบเจอ และแก้ไขปัญหาขณะปฏิบัติงาน เพื่อลดผลกระทบหรือผลเสียที่อาจจะเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานแก่บุคคลอื่นๆ

สรุป และข้อเสนอแนะ

การวิจัยนี้สรุปได้ว่า การนำหลักอิทธิบาท 4 มาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มคุณภาพการให้บริการประชาชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลม่วงน้อย อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน สามารถยกระดับคุณภาพการให้บริการไปได้ด้วยดี

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1) กำหนดนโยบายการให้บริการที่เน้นความปลอดภัยและความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพบริการ.

2) ส่งเสริมการพัฒนาองค์ความรู้และทักษะของบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน.

3) นโยบายควรให้ความสำคัญกับการประเมินผลการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เพื่อหาจุดบกพร่องและปรับปรุง.

4) สนับสนุนการใช้เทคโนโลยีในการจัดการข้อมูลและบริการ เพื่อให้การบริการมีความรวดเร็วและปลอดภัย

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1) วางแผนการให้บริการอย่างรอบคอบ โดยการประเมินความเสี่ยงและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นในการให้บริการ.

2) สร้างมาตรการในการฝึกอบรมบุคลากรเพื่อให้สามารถตอบสนองสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ.

3) ใช้ระบบการตรวจสอบและประเมินผลบริการในระหว่างการให้บริการ เพื่อปรับปรุงและแก้ไขปัญหาทันที.

4) จัดตั้งช่องทางติดต่อผู้รับบริการเพื่อรับข้อเสนอแนะและปรับปรุงการบริการอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ศึกษาผลกระทบของการให้บริการที่เน้นความปลอดภัยต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการให้บริการที่มีการวางแผนและการแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์กับประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากร.

3) การวิจัยเกี่ยวกับผลกระทบของการเพิ่มความสามารถของบุคลากรในการให้บริการต่อคุณภาพบริการ.

4) การศึกษาผลกระทบของการนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการให้บริการต่อคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

References

ราชกิจจานุเบกษา. (2549). *พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2549).* กรุงเทพมหานคร: กระทรวงมหาดไทย.

กอบชัย บุญอรณะ. (2561). การจัดการสาธารณภัยขนาดใหญ่: บทเรียนการแก้ไขปัญหาอุทกภัยภาคใต้ 2560 *วารสารรัฏฐาภิรักษ์*, 60 (1), 85-102.

ศิริลักษณ์ สุวรรณวงศ์. (2538). *ทฤษฎีและเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง.* กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.

สำนักงานทะเบียนอำเภอป่าซาง. (2566). *ข้อมูลพื้นที่ ณ เดือนมีนาคม 2566*. ลำพูน: สำนักงานทะเบียนอำเภอป่าซาง.

วารินทร์ จันทรัตน์. (2565). การบูรณาการหลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดสุพรรณบุรี. *ดุษฎีนิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต.* บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

แพรวนภา มหามาตย์. (2566). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดนนทบุรี. *สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.* บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย,.

ขวัญสุดา สุทธิแสน. (2566). คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดน่าน. *วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.* บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อุเทน เขียวยะ. (2566). การประยุกต์หลักพุทธธรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของที่ว่าการอำเภอแม่แตง จังหวัดเชียงใหม่. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.* บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

อลิศา โชคสารฤทธิ์. (2565). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุธรรมของเทศบาลตำบลลี้ อำเภอลี้ จังหวัดลำพูน. *สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต.* บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

สุรเชษฐ์ ตอรัมย์. (2560). การปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาทธรรมของบุคลากร มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. *วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต.* บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

พูนสุข ภูสุข. (2555). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานตามหลักอิทธิบาท 4 ของข้าราชการฝ่ายอัยการสำนักงานอัยการคดีเยาวชนและครอบครัวจังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย : มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

Intergovernmental Panel on Climate Change. (2021). *The physical science basis.* In Climate change. Geneva: IPCC.