

# ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภopanทอง จังหวัดชลบุรี

พงศธร ศรีเชียงสา<sup>1</sup> และ กฤษฎา นันทเพ็ชร<sup>2</sup>

## บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองตำลึง 394 คน และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติ t-Test และ One-way ANOVA ในการทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.96 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี ร้อยละ 34.52 จบการศึกษานอปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 44.42 ทำอาชีพเป็นพนักงานเอกชน ร้อยละ 35.53 ประเภทงานที่ใช้บริการส่วนใหญ่คือ น้ำท่วม ร้อยละ 37.82 และส่วนมากพักอาศัยในชุมชน 4-6 ปี ร้อยละ 32.23

ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านวิธีการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและด้านระบบให้บริการอยู่อันดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไม่แตกต่างกัน แต่ประชาชนที่ใช้บริการการให้ความช่วยเหลือต่างกัน และระยะเวลาพักอาศัยอยู่ในชุมชนต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**คำสำคัญ:** ความพึงพอใจของประชาชน, งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, เทศบาลตำบลหนองตำลึง

<sup>1</sup> นิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

<sup>2</sup> อ.ดร. อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. E-mail:

krisda@go.buu.ac.th (Corresponding author)

# Public Satisfaction with the Disaster Prevention and Mitigation Services of Nong Tamlung Subdistrict Municipality, Phan Thong District, Chonburi Province

Pongsathorn Srichiangsa<sup>3</sup> and Krisda Nantapetch<sup>4</sup>

## Abstract

This research aims to study public satisfaction with disaster prevention and mitigation services and to compare satisfaction levels regarding these services. A questionnaire was used as the data collection instrument for 394 residents in the Nong Tamlung Subdistrict Municipality area. The data were analyzed using frequency, percentage, standard deviation, t-test, and one-way ANOVA to test the hypotheses.

The results revealed that the majority of respondents were female (63.96%), aged between 30–39 years. Most respondents held an associate degree or equivalent qualification (34.52%), while 44.42% were employed in the private sector. Flooding was the most commonly reported type of disaster assistance service used (37.82%), and most respondents had lived in the community for 4–6 years (32.23%).

Overall satisfaction was at the highest level. The aspect receiving the highest satisfaction was the service process, followed by staff performance, while the service system received the lowest satisfaction score. The hypothesis testing results indicated that respondents with different genders, ages, education levels, and occupations showed no significant differences in satisfaction with disaster prevention and mitigation services. However, respondents who used different types of assistance services and had different lengths of residence in the community demonstrated statistically significant differences in satisfaction levels at the .05 level.

**Keywords:** Public Satisfaction, Disaster Prevention and Mitigation Services, Nong Tamlung Subdistrict

---

<sup>3</sup> Student of Master Degree on Public Administration Programme, Burapha University

<sup>4</sup> Lecturer, Faculty of Political Science and Law, Burapha University

## บทนำ

การเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมของโลก ทำให้เกิดปรากฏการณ์ธรรมชาติต่าง ๆ มากมาย เช่น สภาวะเรือนกระจก (Green House Effect ) เป็นสาเหตุที่ทำให้สภาพแวดล้อมในโลกมีอุณหภูมิสูงขึ้นก่อให้เกิดปรากฏการณ์ Elnino ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าวเป็นรูปแบบสภาพอากาศในมหาสมุทรแปซิฟิกเขตร้อน โดยเกิดขึ้นเฉลี่ยทุกห้าปี ลักษณะของเอลนีโญ ทำให้อุณหภูมิผิวน้ำทะเลของมหาสมุทรแปซิฟิกตะวันออกอุ่นขึ้นหรือเย็นลงผิดปกติ ซึ่งเรียกว่า เอลนีโญและลานีญา ตามลำดับ และความดันบรรยากาศบริเวณมหาสมุทรแปซิฟิกด้านตะวันตกเขตร้อน ซึ่งเรียกว่าความผันแปรของระบบอากาศในซีกโลกใต้ ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่อุณหภูมิมหาสมุทรอุ่นขึ้นผิดปกติเอลนีโญก่อให้เกิดสภาพอากาศเลวร้าย ตัวอย่างเช่น อุทกภัย ภัยแล้ง หรือการรบกวนสภาพอากาศในหลายภูมิภาคของโลก ประเทศกำลังพัฒนาซึ่งมีเศรษฐกิจเน้นเกษตรกรรมและการประมง โดยเฉพาะอย่างยิ่งที่อยู่ในบริเวณมหาสมุทรแปซิฟิกจึงได้รับผลกระทบมากที่สุด

จากปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ ผนวกกับการขยายตัวของอุตสาหกรรม ทั้งในมิติด้านการผลิตและการบริโภค ซึ่งก่อให้เกิดของเสียและมลพิษในระดับที่เกินกว่าความสามารถในการรองรับของระบบนิเวศในพื้นที่จนส่งผลกระทบให้ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของประเทศเสื่อมโทรมลงนั้น อาจส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของชาติในระยะยาวอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ โดยการมุ่งพัฒนาทางเศรษฐกิจในระยะหลายสิบปีที่ผ่านมา อาจกล่าวได้ว่าเป็นการพัฒนาที่เน้นผลประโยชน์จากการเติบโตทางเศรษฐกิจ จนขาดการคำนึงถึงความยั่งยืนของการใช้ทรัพยากรธรรมชาติและขีดความสามารถของระบบนิเวศที่เพียงพอและประสิทธิภาพ การใช้ทรัพยากรในการผลิตสินค้าและบริการยังอยู่ในระดับต่ำ มีการใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง และสร้างมูลค่าเพิ่มได้น้อยกว่าที่ควร จึงส่งผลให้ทรัพยากรธรรมชาติของไทยเสื่อมโทรมอย่างรวดเร็วและต่อเนื่อง ในขณะที่ปัญหาสิ่งแวดล้อมจากของเสียและมลพิษทวีความรุนแรงมากขึ้น ซึ่งเป็นความท้าทาย ต่อการบรรลุเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ที่เป็นหนึ่งในปัจจัยกำหนดความสำเร็จที่สำคัญต่อการบรรลุวิสัยทัศน์ของการพัฒนาภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักนายกรัฐมนตรี. 2566, หน้า 13)

เทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี เผชิญกับภัยทางธรรมชาติในทุกปี เนื่องจากทำเลที่ตั้งอยู่ในพื้นที่มรสุมเขตร้อนโดยได้รับอิทธิพลจากทั้งลมมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ ในช่วงเดือนสิงหาคม-ตุลาคมและได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือระหว่างเดือนพฤศจิกายน-กุมภาพันธ์ ส่งผลให้มีฤดูกาลแตกต่างกันอย่างชัดเจน 3 ฤดู ได้แก่ ฤดูร้อน เดือนมีนาคม-เดือนพฤษภาคม อากาศค่อนข้างอบอ้าว

แต่ไม่ถึงกับร้อนจัด ฤดูฝน เดือนสิงหาคม-เดือนตุลาคมมีฝนตกกระจายทั่วไป โดยมักตกหนักในเขตป่าและภูเขา ฤดูหนาวเดือนพฤศจิกายน-เดือนกุมภาพันธ์อากาศไม่หนาวจัด ทว่าเย็นสบาย ท้องฟ้าสดใส ปลอดโปร่ง และมีแดดตลอดวันนับเป็นช่วงเวลาซึ่งชายหาดจะคึกคักไปด้วยนักท่องเที่ยว ส่วนภาคเกษตรเป็นเวลาที่ค่อนข้างแล้งเพราะฝนทิ้งช่วงหลายเดือน

ในรอบห้าปีที่ผ่านมา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองตำลึง ได้ให้บริการแก่ประชาชนในหลาย ๆ เรื่อง อาทิ (1) พ.ศ.2564 เกิดอัคคีภัยจำนวน 36 ครั้ง (2) พ.ศ.2565 เกิดวาตภัยจำนวน 5 ครั้ง ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนทั้งหมด 8 ราย ความเสียหายเบื้องต้นได้แก่ กระเบื้องมุงหลังคา 150 แผ่น รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 5,500 บาท (3) พ.ศ. 2565 เกิดอุทกภัยจำนวน 9 ครั้ง ซึ่งภายหลังจากการได้รับการบริการประชาชนส่วนมากมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แต่มีประชาชนเพียงส่วนน้อยที่ยังไม่พึงพอใจกับการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (เทศบาลตำบลหนองตำลึง, 2567)

จากความเป็นมาและสภาพปัญหาดังกล่าว ประกอบกับข้อมูลที่แสดงให้เห็นว่าในพื้นที่เทศบาลตำบลหนองตำลึงมีสาธารณภัยเกิดขึ้นบ่อยครั้ง และมีแนวโน้มที่จะเพิ่มมากขึ้นตามสภาวะโลกร้อนที่ส่งผลต่อสภาพแวดล้อมทั่วโลกและเทศบาล โดยเฉพา งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้ดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ผู้ประสบภัยจนเป็นที่พึงพอใจของประชาชน แต่เทศบาลหนองตำลึงก็ยังไม่มีการศึกษาและจัดทำข้อมูลการบริหารงานสาธารณภัยอย่างเป็นระบบ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำวิจัยนี้ เพื่อให้ทราบว่าการที่ประชาชนมีความพึงพอใจในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลหนองตำลึงในประเด็นต่าง ๆ อย่างไร เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานส่วนหนึ่งที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการงานสาธารณภัยของเทศบาล ซึ่งจะส่งผลเป็นประโยชน์สูงสุดกับประชาชนในพื้นที่ต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพประเภทงานที่ให้บริการ และระยะเวลาอยู่อาศัยในชุมชน

## การทบทวนวรรณกรรม

งานวิจัยนี้ ใช้แนวคิดและแนวทางการปฏิบัติงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มาประยุกต์เป็นแนวทางและกรอบการวิจัย ได้แก่

แนวคิดของ มิลเลต์ (John Millet อ้างในศิริญา เมืองโคตร, 2565:32) ที่กล่าวถึงการบริการที่จะสร้างพึงพอใจว่ามียอดประกอบ ดังนี้

1) การให้บริการอย่างเสมอภาพ (Equitable Service) คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การยึดประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด

5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน (performance)

ส่วนสุจิตตรา ไนยจิตย (2555) ได้เสนอวิธีการวัดระดับความพึงพอใจด้วยวิธีดังต่อไปนี้ คือ

1. การสัมภาษณ์หรือสอบถามจากผู้ใช้บริการเป็นการพูดคุยกับผู้ใช้บริการว่ามีความพึงพอใจจากการใช้บริการมากน้อยเพียงไหน ซึ่งสะดวกและได้รับข้อมูลที่เป็นจริง

2. การใช้แบบสอบถาม เป็นการวางแผนถึงข้อคำถามที่สามารถนำมาใช้ในการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ใช้บริการมีความอิสระในการเลือกตอบคำถามตามระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการ

3. การสังเกตพฤติกรรมของผู้ใช้บริการในการวัดระดับความพึงพอใจจากการใช้บริการ

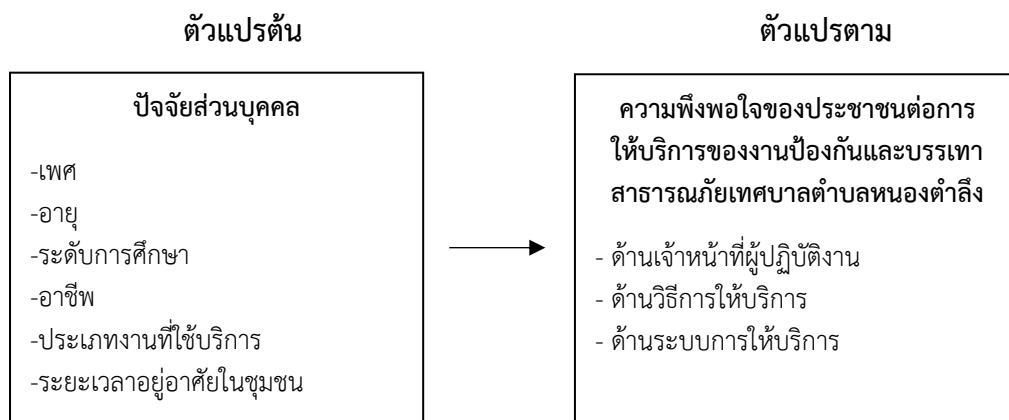
กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย (2567, หน้า 167) ให้แนวคิดการป้องกันและลดผลกระทบจากภัยพิบัติแบบบูรณาการ พัฒนาระบบแจ้งเตือนภัยผ่านสัญญาณโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cell Broadcast) โดยศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ บูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในประเทศ และต่างประเทศ หากมีสัญญาณ

บ่งชี้ว่าเกิดหรือคาดว่าจะเกิดสาธารณภัยจะดำเนินการแจ้งเตือนภัยเชิงบูรณาการ ที่ทั่วถึงและครอบคลุมทุกพื้นที่ โดยส่งข้อมูลการแจ้งเตือนภัย สถานการณ์ภัย และแนวทางการปฏิบัติในพื้นที่ โดยใช้กลไกของกองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกลางในการจัดการสาธารณภัยยุคใหม่ ถือว่าสาธารณภัยเป็นเรื่องที่ป้องกันได้หรือหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดขึ้นได้ หากมีการแจ้งเตือนภัยล่วงหน้าที่มีประสิทธิภาพ ผ่านแอปพลิเคชัน “Thai Disaster Alert” ประชาชนสามารถอพยพหนีภัยได้ การป้องกันสาธารณภัย จึงหมายถึง การกำหนดกิจกรรมวิธีต่าง ๆ เพื่อหลีกเลี่ยงการเกิดสาธารณภัย โดยการลดความเสี่ยงและความล่าช้าที่อาจก่อให้เกิดภัย การสร้างความตระหนักและจิตสำนึกในด้านวัฒนธรรมความปลอดภัย ซึ่งกิจกรรมที่ควรจัดให้มี คือการประเมินความเสี่ยงภัยโดยการมีส่วนร่วมของชุมชน การจัดให้มีองค์กรชุมชนในการสร้างความปลอดภัย และการจัดทำแผนเตรียมความพร้อมรับมือภัยพิบัติสำหรับชุมชน

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของมิลเลต (John Millet อ้างในศิริญา เมืองโคตร, 2565) และแนวทางของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย (2567) เป็นต้น มาประยุกต์เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งประกอบด้วยตัวแปร ดังนี้

ตัวแปรต้น (Independent Variable) เป็นตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทงานที่ใช้บริการ และระยะเวลาอยู่อาศัยในชุมชน

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) เป็นตัวแปรความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลหนองตำลึง แบ่งเป็นตัวแปรย่อย ได้แก่ (1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (2) ด้านวิธีการให้บริการ และ (3) ด้านระบบการให้บริการ



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

## ระเบียบวิธีวิจัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากรที่นำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ เทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภopanทอง จังหวัดชลบุรี ที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 22,961 คน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลหนองตำลึงที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้จากสูตรการคำนวณของยามานะ (อ้างใน ศิริพงศ์ พฤทธิพันธุ์, 2553) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยให้ความคลาดเคลื่อนที่ระดับ .05 ได้กลุ่มตัวอย่างรวม 394 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภopanทอง จังหวัดชลบุรี แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐาน และข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ ประเภทงานที่ให้บริการ ระยะเวลาพักอาศัยอยู่ในชุมชน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภopanทอง จังหวัดชลบุรี แบ่งเป็น 3 ด้าน

เป็นแบบสอบถามปลายปิด rating scale จำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็น

1. ด้านเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวน 6 ข้อ
2. ด้านวิธีการให้บริการ จำนวน 4 ข้อ
3. ด้านระบบให้บริการ จำนวน 5 ข้อ

### เกณฑ์การแปลผล

จากคำถามในส่วนที่ 2 มีเกณฑ์การแปลผลโดยนำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538: 8) ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{สูตรการหาค่าอันตรภาคชั้น} &= n-1/N \\ &= 4-1/4 \\ &= 0.75\end{aligned}$$

การแปลความหมายระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภopanทอง จังหวัดชลบุรี โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนแต่ละข้อ ออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ และอาชีพ ประเภทงานที่ให้บริการ ระยะเวลาพักอาศัยอยู่ในชุมชน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

2. ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลหนองตำลึง ใช้สถิติเชิงพรรณนาคือค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

3. ข้อมูลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลหนองตำลึง จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มและใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มีตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไปและใช้ชุดคำสั่ง LSD เพื่อทดสอบว่าตัวแปรคู่ใดมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกำหนดไว้ที่ระดับ 0.05

### ผลการศึกษา

#### 1. ข้อมูลพื้นฐาน

จากการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้หญิง ร้อยละ 63.96 และเพศชาย ร้อยละ 36.04 มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุดร้อยละ 34.52 รองลงมาคืออายุระหว่าง 40-49 ปี ร้อยละ 22.84 อายุระหว่าง 25-29 ปี ร้อยละ 22.08 อายุระหว่าง 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 15.23 อายุต่ำกว่า 25 ปี ร้อยละ 5.33 เป็นอันดับสุดท้าย ระดับการศึกษานอนปริญญา/ปวส./เทียบเท่า มากที่สุดร้อยละ 44.42 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า ร้อยละ 26.65 ปริญญาตรี ร้อยละ 26.40 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.54 เป็นอันดับสุดท้าย อาชีพพนักงานเอกชนมากที่สุดร้อยละ 35.53 รองลงมาคือ ค้าขาย ร้อยละ 31.98 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 22.34 ข้าราชการ ร้อยละ 7.36 นักศึกษา ร้อยละ 2.79 เป็นอันดับสุดท้าย ประเภทงานที่ให้บริการน้ำท่วม มากที่สุดร้อยละ 37.82 รองลงมาคือ จับสัตว์เลื้อยคลาน เช่น งู ตัวเงินตัวทอง ร้อยละ 28.43 ไฟไหม้ ร้อยละ 25.89 อื่นๆ

ร้อยละ 7.87 เป็นลำดับสุดท้าย ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 4-6 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.23 รองลงมาคือ มากกว่า 9 ปี ร้อยละ 31.73 7-9 ปี ร้อยละ 22.84 1-3 ปี ร้อยละ 13.20 เป็นอันดับสุดท้าย

## 2. ความพึงพอใจในการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.37$ ,  $SD = 0.47$ ) เมื่อพิจารณาตามด้าน พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลหนองตำลึง อยู่ในระดับมากที่สุดคือ ด้านวิธีให้บริการเป็นอันดับแรก มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.38$ ,  $SD = 0.49$ ) รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.38$ ,  $SD = 0.46$ ) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านระบบให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X} = 3.37$ ,  $SD = 0.46$ ) ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองตำลึง

| ประเด็น<br>ความพึงพอใจ       | $\bar{X}$ | SD   | ระดับ     | อันดับ |
|------------------------------|-----------|------|-----------|--------|
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน | 3.38      | 0.46 | มากที่สุด | 2      |
| ด้านวิธีให้บริการ            | 3.38      | 0.49 | มากที่สุด | 1      |
| ด้านระบบให้บริการ            | 3.37      | 0.46 | มากที่สุด | 3      |
| รวม                          | 3.37      | 0.47 | มากที่สุด |        |

## 3. การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองตำลึง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งเป็นการปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

แต่ประชาชนที่ใช้บริการการต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการแบบ LSD (Least significant difference test) พบว่า

- ประชาชนผู้รับบริการงานไฟไหม้มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลหนองตำลึง มากกว่าประเภทงานที่ให้บริการอื่น ๆ
- ประชาชนที่รับบริการงานน้ำท่วม มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลหนองตำลึง มากกว่าประเภทงานที่ให้บริการอื่น ๆ

- ประชาชนที่รับงานจับสัตว์เลื้อยคลาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลหนองตำลึง มากกว่าประเภทงานที่ให้บริการอื่น ๆ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการเปรียบเทียบรายค่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองตำลึง จำแนกตามประเภทงานบริการที่ได้รับ

| ประเภทงานที่รับบริการ  | $\bar{x}$ | ไฟไหม้ | น้ำท่วม | จับสัตว์เลื้อยคลาน | อื่น ๆ เช่น กำจัดรังต่อ |
|------------------------|-----------|--------|---------|--------------------|-------------------------|
| ไฟไหม้                 | 3.44      | -      | -       | -                  | .29*                    |
| น้ำท่วม                | 3.38      | -      | -       | -                  | .23*                    |
| จับสัตว์เลื้อยคลาน     | 3.39      | -      | -       | -                  | .24*                    |
| อื่นๆ เช่น กำจัดรังต่อ | 3.15      | -      | -       | -                  | -                       |

และพบว่า ประชาชนที่มีระยะเวลาอยู่อาศัยในชุมชนต่างกัน มีความพึงพอใจต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการยอมรับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยผลการเปรียบเทียบรายค่าด้วยวิธีการแบบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน 1-3 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลหนองตำลึง มากกว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชน 4-6 ปี ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการเปรียบเทียบรายค่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองตำลึง จำแนกตามระยะเวลาที่อยู่อาศัยในชุมชน

| ระยะเวลาอยู่อาศัยในชุมชน | $\bar{x}$ | 1-3 ปี | 4-6 ปี | 7-9 ปี | มากกว่า 9 ปี |
|--------------------------|-----------|--------|--------|--------|--------------|
| 1-3 ปี                   | 3.46      |        | .13*   |        |              |
| 4-6 ปี                   | 3.33      |        |        |        |              |
| 7-9 ปี                   | 3.35      |        |        |        |              |
| มากกว่า 9 ปี             | 3.41      |        |        |        |              |

## การอภิปรายผล

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด อาจมีสาเหตุมาเทศบาลมีความพร้อมในการตอบสนองปัญหาประชาชนที่ขอใช้บริการก็ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว เท่าเทียมกันและเจ้าหน้าที่มีความสุภาพและกระตือรือร้นในการให้บริการ ซึ่งเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับงานวิจัยของวสันต์ วทัญญู (2558) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอามอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพิชชาพร ทองเที่ยง (2564) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน ต่อการใช้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองบ้านสวน อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวน พึงพอใจการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลหนองตำลึง พบว่า เพศต่างกันมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในพื้นที่เทศบาลหนองตำลึง ประชาชนไม่ได้มีความแตกต่างหลากหลายกันมา ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของณัฐพิชชาพร ทองเที่ยง (2564) ที่ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลเมืองบ้านสวน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ

## ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลหนองตำลึง อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดโดยวิธีการให้บริการมาเป็นอันดับ 1 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ และสุดท้ายคือระบบการให้บริการ ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. เทศบาลหนองตำลึง ควรมีแผนการฝึก มีระบบการฝึกซ้อมกับการจำลองสถานการณ์จริงของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยร่วมมือกับหน่วยงานของรัฐอื่น ๆ

หรือภาคเอกชนในพื้นที่ เพื่อการช่วยเหลือที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันท่วงที และเพื่อพัฒนาความรู้ ทักษะของพนักงานผู้ปฏิบัติให้ดียิ่งขึ้น

2. เทศบาลควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้อง ไปฝึกอบรมนอกสถานที่หรือฝึกอบรมภายในอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้สามารถประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สอดคล้องกับสาธารณภัยที่เกิดขึ้น และทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น

#### **ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ**

1. เทศบาลควรมีการฝึกซ้อมกับการจำลองสถานการณ์จริงของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อการช่วยเหลือที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันท่วงที

2. เทศบาล ควรมีการตรวจเช็คอุปกรณ์อย่างสม่ำเสมอ เพื่อมีความพร้อมและระเบียบวินัยในการปฏิบัติงาน

3. เทศบาลควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเฝ้าระวัง เตือนภัย และสร้างจิตสำนึกเกี่ยวกับสาธารณภัยในรูปแบบอาสาตั้งแต่ระดับเยาวชน

#### **ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ**

1. ควรศึกษาแนวทางในการบูรณาการการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของหน่วยงานระดับท้องถิ่น ตำบล อำเภอ หรือระดับจังหวัด เพื่อให้สอดคล้องกับแผนบูรณาการการปฏิบัติราชการ เป็นการรวมแผน รวมนงบประมาณและทรัพยากรอื่น ๆ

2. ควรศึกษาปัจจัยความสำเร็จในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในท้องถิ่นที่เป็นต้นแบบ เพื่อเป็นบทเรียนให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ

## เอกสารอ้างอิง

กระทรวงมหาดไทย. (2567). ข้อมูลสำคัญของกระทรวงมหาดไทย.

<https://moi.go.th/moi/wp-content/uploads/magalone/important-information-of-moi-2024/pdf/full.pdf>.

ศิริญา เมืองโคตร (2565). อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ส่งผลต่อ ความเชื่อถือไว้วางใจสำนักงานอัยการคุ้มครองสิทธิและช่วยเหลือทางกฎหมายและการบังคับคดีจังหวัดมุกดาหาร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาวิทยาลัทยมหาสารคาม.

ณัฐพิชชาพร ทองเหียง. (2564). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบ้านสวนต่อการให้บริการของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

วสันต์ วปัญญา. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้ความช่วยเหลือของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยองค์การบริหารส่วนตำบลนายายอาม อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สำนักงานสภาพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักนายกรัฐมนตรี. (2566).

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่สิบสาม พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐.

[https://www.nesdc.go.th/wordpress/wp-content/uploads/2025/02/article\\_file\\_20230307173518.pdf](https://www.nesdc.go.th/wordpress/wp-content/uploads/2025/02/article_file_20230307173518.pdf).

สุจิตรา ไนยจิตย. (2555). ความคาดหวังและการรับรู้ของลูกค้าต่อคุณภาพการให้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขามีนบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต , คณะบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี จังหวัดปทุมธานี.

ศิริพงศ์ พฤทธิพันธุ์. (2553). ระเบียบวิธีวิจัยสำหรับธุรกิจ. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : ฮาซันพรีนติ้ง.