

แนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน
The Guideline of Creating Efficiency of 191 Emergency Center
in Lamphun Province

นราทร เครือข่าย*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน ๒) เพื่อเปรียบเทียบการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ๓) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน ๔) เพื่อเสนอแนวทางการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน ตามหลักอิทธิบาท ๔ ซึ่งเป็นการวิจัยแบบผสม (Mixed Methods) ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน กำหนดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น ๙๕% จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จำนวน ๓๙๗ ตัวอย่าง

ผลการวิจัยพบว่า

๑.ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นด้านการบริหารงาน ซึ่งปัญหาด้านการบริหารงานพบในปัญหาของความล่าช้าในการเข้าจุดเกิดเหตุ ดังนั้น ควรมุ่งเน้นวิธีการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน โดยการพัฒนาในด้านเทคโนโลยีให้ทันสมัย มีกำลังพลที่เพียงพอต่อการทำงาน มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ และจัดสวัสดิการที่เหมาะสมกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ และต้องประสานความร่วมมือไปยังสถานีตำรวจท้องที่ที่ประสบเหตุให้ปรับปรุงการเข้าจุดเกิดเหตุให้รวดเร็วที่สุด เพื่อลดผลกระทบร้ายแรงที่เกิดขึ้นกับชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

๒. ผลการเปรียบเทียบการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ พบว่า เมื่อเปรียบเทียบการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมจำแนกตาม เพศ และอาชีพ ไม่แตกต่างกัน แต่อายุ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

๓. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน พบว่า การประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท ๔ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง ($R=0.734^{**}$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑

๔. แนวทางการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน ตามหลักอิทธิบาท ๔ พบว่า ควรมุ่งเน้นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ มีใจรักและเอาใจใส่ในงานที่ทำ มีความอดทน สามารถควบคุมตนเองให้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี และใช้สติปัญญาในการวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา โดยตระหนักถึงการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม

คำสำคัญ : แนวทางการส่งเสริม, ประสิทธิภาพ, ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑

*นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

Abstract

The objectives of this research were to; 1) to study the creating efficiency of 191 emergency center in Lamphun province, 2) to compare the creating efficiency of 191 emergency center in Lamphun province classified by personal factors. 3) to find out the relationship between Iddhipada and the creating efficiency of 191 emergency center in Lamphun province, and 4) to propose the promotion of the creating efficiency of 191 emergency center in Lamphun province according to Iddhipada. The research was used mixed method research. The populations and samples were selected from people who live in Pasang district, Lamphun province. The samples were 397 people from collecting data by using the formula of Taro Yamane with reliability equal to 95%.

The findings of this research as follows:

1. The comment of respondents towards the creating efficiency of 191 emergency center in Lamphun province the overall was at the moderate level in all aspects and the personal factors found that the result was in the highest level. Followed by the administration that the problems of administration was the delay in entering the scene of accident. Thus, there should focus on the performance to the efficiency of the facility to the people by developing the technology modernization, having sufficient manpower to operate, having the training for creating efficiency of 191 emergency center, welfare to work of the staff at 191 emergency center and cooperation to the local police station that had suffered for Improvements to the scene as quickly as possible and to reduce the devastating impact that occurs to the life and property of citizens.

2. The comparison result of the creating efficiency of 191 emergency center in Lamphun province classified by personal factors, including gender, age, education, occupation and experience of 191 emergency center was found that when compared the creating efficiency of 191 emergency center in Lamphun province classified by gender, and occupation were overall not different but age, education and experience of 191 emergency center were significant differences at 0.01 levels.

3. The result of analysis the relationship between Iddhipada and the creating efficiency of 191 emergency center in Lamphun province was found that the Iddhipada application of positive relationship with the guideline of creating efficiency of 191 emergency center in Lamphun province was overall in the high level ($R=.739^{**}$) and were significant differences at 0.01 levels.

4. The promoting guideline of creating efficiency of 191 emergency center in Lamphun province according to Iddhipada was found that there should promote the staff of 191 emergency center that have love and intention to work, patience, can self-control to work very well and Intelligence analysis to find ways to resolve problem by recognizing the duty for the common interest.

Keywords : The Guideline of Creating, Efficiency, 191 Emergency Center

การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ ๓ “นวัตกรรมสร้างสรรค์ชุมชน และสังคมไทย ๔.๐”
วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

บทนำ

สถานการณ์ปัญหาภัยสังคมในปัจจุบัน เกิดขึ้นได้ทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาด้านอาชญากรรม ปัญหาด้านยาเสพติด หรือแม้แต่ปัญหาด้านอุบัติเหตุที่เกิดจากใช้รถใช้ถนนของผู้ขับขี่ในปัจจุบันได้ส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และปัญหาดังกล่าวเป็นสิ่งที่ทำลายความสงบสุขของประชาชนและสังคมเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สิน ทำให้ประชาชนเกิดความกลัว และหวาดระแวงต่อภัยคุกคามที่จะเกิดขึ้นกับการดำเนินชีวิตประจำวันอยู่ตลอดเวลา โดยทั่วไปเหตุฉุกเฉินที่ประชาชนประสบแบ่งออกเป็น ๓ ประเภท คือ (๑) เหตุฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องกับตำรวจ (Police) ประมาณ ๗๐% (๒) เหตุฉุกเฉินทางการแพทย์ (Ambulance) ประมาณ ๒๐% (๓) เหตุฉุกเฉินเพลิงไหม้ (Fire) ประมาณ ๑๐% ดังนั้น เหตุฉุกเฉิน ถือเป็นเรื่องปกติของสังคมที่อาจเกิดขึ้นกับใคร ที่ไหนก็ได้ แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว รัฐที่มีหน้าที่ดูแลในเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ประเทศไทย โดยกองบังคับการสายตรวจและปฏิบัติการพิเศษ กองบัญชาการตำรวจนครบาล ได้นำระบบรับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ มาใช้ ตั้งแต่เมื่อปี พ.ศ.๒๕๒๑ ในเขตกรุงเทพมหานคร และปริมณฑล ต่อมา ได้มีการขยายไปยังจังหวัดต่างๆ จนในปัจจุบัน ได้ใช้หมายเลขโทรศัพท์ ๑๙๑ เป็นหมายเลขฉุกเฉิน ซึ่งศูนย์รับแจ้งเหตุ ๑๙๑ เป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน^๑ ดังนั้น ในการกำกับดูแลบริหารงานศูนย์รับแจ้งเหตุ ๑๙๑ จึงต้องให้ความสำคัญพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนในการรับแจ้งเหตุฉุกเฉินการจัดการเหตุ และการบริหารงานสายตรวจไปพร้อมกัน อย่างไรก็ตาม ในการปฏิบัติงานของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินจังหวัดลำพูนที่ผ่านมา มีสถิติปริมาณสายเรียกเข้าโดยเฉลี่ยต่อวัน ๓๕๐ สาย เป็นสายก่อนวัน ๑๖๓ ครั้ง (คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑๗) และสายไม่พูด ๑๕๔ ครั้ง (คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๗๓) ซึ่งจากข้อมูลดังกล่าวนี้แสดงได้ว่าปริมาณสายเรียกเข้าที่ไม่เกิดผลลัพธ์ต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงถึงร้อยละ ๘๕.๙๑ และเป็นเหตุฉุกเฉินจริงเพียงแค่ร้อยละ ๑๔.๐๙ เท่านั้น^๒ ทั้งนี้ สายที่เกิดจากการก่อวินาศกรรมและสายไม่พูดนั้น จะส่งผลทำให้สายไม่ว่างประชาชนที่เดือดร้อนจริงๆ อาจโทรติดต่อกันไม่ได้ และยังเป็นการบั่นทอนสุขภาพจิตของพนักงานรับโทรศัพท์อีกด้วย

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความประสงค์ที่จะศึกษาแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน รวมถึงศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน และเพื่อเสนอแนวทางการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน ตามหลักอิทธิบาท ๔ ทั้งนี้ เพื่อให้ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ มีคุณภาพในการให้บริการดีขึ้น อันจะเป็นศูนย์รับแจ้งเหตุ ๑๙๑ ที่ทรงพลังมีประสิทธิภาพในการให้บริการสูงสุดเพื่อประโยชน์ของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

๑. เพื่อศึกษาการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน
๒. เพื่อเปรียบเทียบการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
๓. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างหลักอิทธิบาท ๔ กับการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน

^๑ กนกวรรณ ขวัญดี, “การยกเลิกโทษประหารชีวิตในสังคมไทย”, วารสารกระบวนการยุติธรรม, (สถาบันพัฒนาบุคลากรในกระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๙): ๑๕.

^๒ สมเดช ฐิตวัฒน์สกุล, คู่มือการบริหารงาน ศูนย์รับแจ้งเหตุ ๑๙๑, (หลักสูตรการบริหารงานตำรวจชั้นสูง รุ่นที่ ๓๗: กองบัญชาการตำรวจ, ๒๕๕๖), หน้า ๑-๕.

^๓ ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ ภ.จว.ลำพูน, บันทึกข้อความ “สรุปรายงานประจำวันผลการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ ภ.จว.ลำพูน”, (ลำพูน: สถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน, ๒๕๕๙. (อัดสำเนา).

การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ ๓ “นวัตกรรมสร้างสรรค์ชุมชน และสังคมไทย ๔.๐”
วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

๔. เพื่อเสนอแนวทางการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน ตามหลักอิทธิบาท ๔.

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาแนวทางการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน ประกอบด้วยการเพิ่มประสิทธิภาพในด้านต่างๆ ได้แก่ ๑) ด้านการบริหารงาน และ ๒) ด้านผลลัพธ์ และศึกษาเกี่ยวกับหลักอิทธิบาท ๔ ประกอบด้วย ๑) ฉันทะ ๒) วิริยะ ๓) จิตตะ ๔) วิมังสา^๔

ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

๑) ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ประสบการณ์ในการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ และหลักอิทธิบาท ๔

๒) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ การเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน ซึ่งประกอบด้วย (๑) ด้านการบริหารงาน และ (๒) ด้านผลลัพธ์ และหลักอิทธิบาท ๔

ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในอำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน จำนวน ๕๕,๘๒๔ คน พร้อมทั้งสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลที่สำคัญซึ่งเป็นผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ และพระสงฆ์ผู้ซึ่งสามารถให้ข้อมูลด้านหลักธรรม จำนวน ๑๐ รูป/คน

ขอบเขตด้านสถานที่

พื้นที่ในการศึกษาคือ อำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน

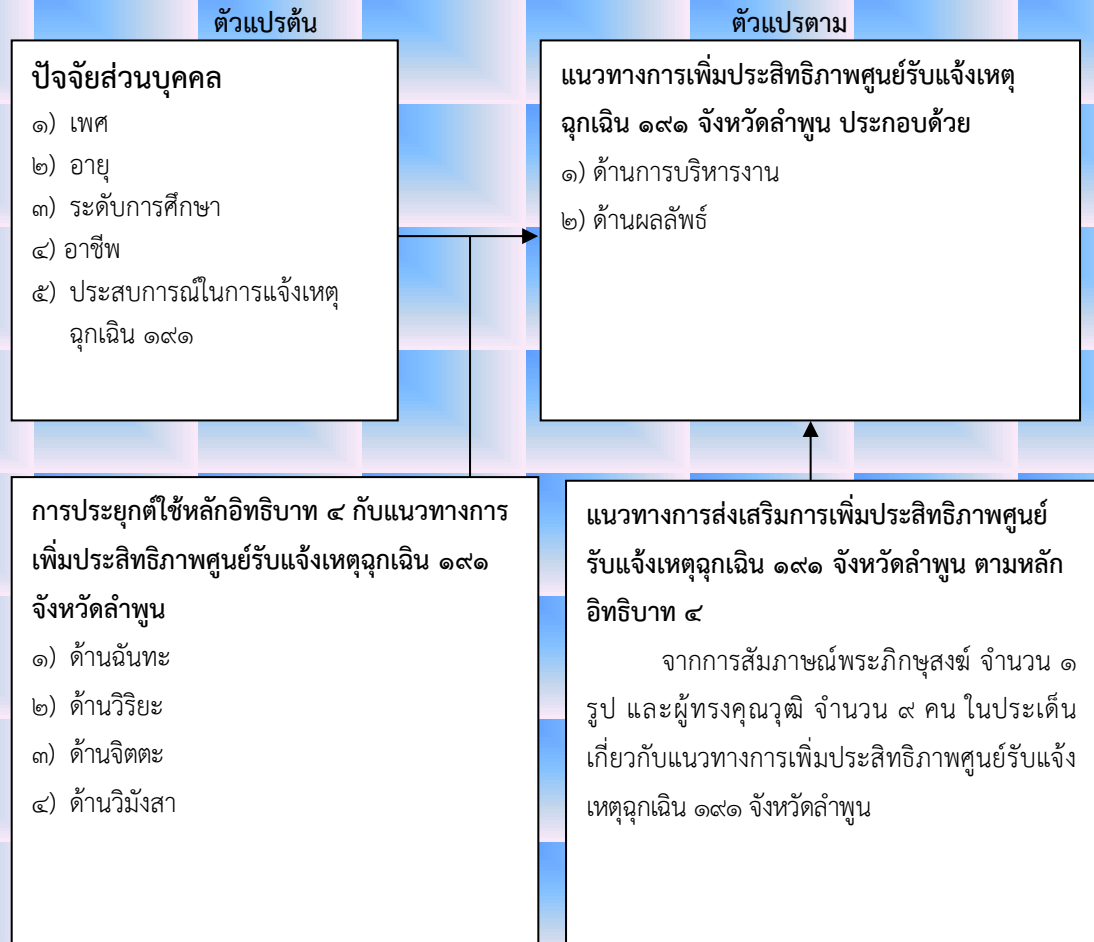
สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน ต่างกัน และหลักอิทธิบาท ๔ มีความสัมพันธ์กับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน

^๔ พระธรรมปิฎก (ป.อ. ปยุตฺโต), **พุทธธรรม**, พิมพ์ครั้งที่ ๘, (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๔๒), หน้า ๘๔๒ - ๘๔๔.

การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ ๓ “นวัตกรรมสร้างสรรค์ชุมชน และสังคมไทย ๔.๐”
วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ ๑ กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

รูปแบบการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้การวิจัยแบบผสมผสานวิธี (Mixed Method Research) โดยใช้ระเบียบวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการแจกแจงแบบสอบถามกับกลุ่มประชากรที่กำหนดไว้ และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก (In depth interview)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ประชาชนในอำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน ๕๕,๘๒๔ คน
กลุ่มตัวอย่าง ในการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ ประชาชนในอำเภอป่าซาง จังหวัดลำพูน จำนวน ๓๙๗ คน

คน

ผู้ให้ข้อมูลหลัก ผู้วิจัยกำหนดผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key informant) ซึ่งมีคุณสมบัติสอดคล้องกับประเด็นสาระสำคัญของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย พระสงฆ์ จำนวน ๑ รูป ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๙ คน

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้ศึกษาพัฒนาขึ้นตามกรอบของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน ด้านการวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์ เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เป็นแบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) ซึ่งมีสาระสำคัญของแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสภาพของผู้ตอบแบบสอบถามและระดับความคิดเห็นต่อการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน และระดับความคิดเห็นต่อการนำหลักอิทธิบาท ๔ มาใช้กับการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) นำมาแจกแจงความถี่ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการเปรียบเทียบการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน โดยจำแนกเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และประสบการณ์ในการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ วิเคราะห์โดยการทดสอบค่าที (t-test) และค่า (F-test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) เมื่อพบว่า มีความแตกต่างจึงทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยวิธีผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference :LSD) และใช้สถิติทดสอบสมมติฐานโดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ๒๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๐ มีอายุระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน ๑๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๑๐ มีระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน ๑๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๐ มีอาชีพกสิกรรม/เกษตร จำนวน ๑๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๐๐ และไม่เคยมีประสบการณ์ในการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จำนวน ๓๐๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๓๐

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน

ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นต่อแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = ๓.๔๖$, S.D.= ๐.๖๐๖) และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่าด้านผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = ๓.๕๓$, S.D.= ๐.๖๗๐) ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{x} = ๓.๔๐$, S.D.= ๐.๖๔๒) ในด้านการบริหารงาน

ผลการวิเคราะห์แนวทางการประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท ๔ กับการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน

ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการประยุกต์ใช้หลักอิทธิบาท ๔ กับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน โดยภาพรวม มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละข้อพบว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ ปฏิบัติงานตามระเบียบอย่างเคร่งครัดไม่มีการเลือกปฏิบัติ (ด้านฉันทะ) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ มีความมุ่งมั่นในการที่จะให้งานประสบผลสำเร็จ (ด้านวิริยะ) มีค่าเฉลี่ย ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ในข้อที่ว่า เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ มีสติควบคุมตนเองให้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี

๔. การเปรียบเทียบระดับแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัด ลำพูน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการทดสอบสมมติฐานจำนวน ๖ สมมติฐาน มีสมมติฐานที่ ๑ และ ๔ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ เพศ และอาชีพ พบว่า ปฏิเสธสมมติฐาน ส่วนสมมติฐานที่ ๒, ๓, และ ๕ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรต้น คือ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ ๐.๐๑ ซึ่งยอมรับสมมติฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานที่ ๖ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวก

แนวทางการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน ตามหลักอทิธิ บาท ๔

๑) ด้านการบริหารงาน พบว่า แนวทางการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน ตามหลักอทิธิบาท ๔ ในด้านการบริหารงานนั้น ควรมุ่งเน้นการปรับปรุงพัฒนาในด้านการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ แม้ว่าศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จะมีหน้าที่เพียงรับแจ้งเหตุแล้วส่งต่อข้อมูลให้กับสถานีตำรวจในท้องที่ก็ตาม ซึ่งประชาชนไม่ได้มีความเข้าใจในระบบการทำงาน ดังนั้น ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จึงต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้เข้าใจในเบื้องต้น และต้องทำการประสานงานไปยังสถานีตำรวจท้องที่ให้ปรับปรุงพัฒนาการปฏิบัติงานให้รวดเร็วขึ้น

๒) ด้านผลลัพธ์ พบว่า แนวทางการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน ตามหลักอทิธิบาท ๔ ในด้านผลลัพธ์นั้น พบว่า ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ สามารถช่วยเหลือประชาชนได้กรณีประสบเหตุฉุกเฉิน และสามารถบรรเทาผลร้ายที่จะเกิดขึ้นได้มากที่สุดหากปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ เป็นข้อข้อชี้ให้เห็นว่า ประชาชนมีความเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติงานของศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ ว่าสามารถช่วยเหลือยามฉุกเฉินได้ ดังนั้น ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ ต้องพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรให้เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ สามารถช่วยเหลือบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนได้

๓) ด้านฉันทะ พบว่า แนวทางการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน ตามหลักอทิธิบาท ๔ ในด้านฉันทะนั้น ควรมุ่งเน้นการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ มีใจรักในงานที่ทำ เป็นผู้มีความรู้ความสามารถตรงกับภาระงาน ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคทั้งปวง ซึ่งในการส่งเสริมนั้น ควรมีการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีการจัดสวัสดิการต่างๆ และจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน

๔) ด้านวิริยะ พบว่า แนวทางการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน ตามหลักอทิธิบาท ๔ ในด้านวิเรียนั้น ควรมุ่งเน้นการส่งเสริมให้มีการเอาใจใส่ในงานที่ทำ ปฏิบัติงานที่ถูกต้องอย่างมีประสิทธิภาพ มีความอดทนต่อการพูดจาที่ไม่สุภาพของผู้แจ้งเหตุ และจัดเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ ให้มีความเหมาะสมตลอดการทำงาน ๒๔ ชั่วโมง

๕) ด้านจิตตะ พบว่า แนวทางการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน ตามหลักอทิธิบาท ๔ ในด้านจิตตะนั้น ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ มีสติควบคุมตนเองให้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี สร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ ทุกคนได้ตระหนักถึงการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ของส่วนรวม และควรจัดอบรมให้ความรู้ในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

๖) ด้านวิมังสา พบว่า แนวทางการส่งเสริมการเพิ่มประสิทธิภาพศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ จังหวัดลำพูน ตามหลักอทิธิบาท ๔ ในด้านวิมังสานั้น ควรมุ่งเน้นวิธีการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพมากในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน จะต้องพัฒนาทุกด้าน คือ พัฒนาในด้านเทคโนโลยีให้ทันสมัย มีกำลังพลที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน มีการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ และจัดสวัสดิการที่เหมาะสมกับการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑

การประชุมวิชาการระดับชาติครั้งที่ ๓ “นวัตกรรมสร้างสรรค์ชุมชน และสังคมไทย ๔.๐”
วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๐ ณ วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ผู้บริหารควรพิจารณาจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกทั้งวัสดุอุปกรณ์ที่มีปริมาณและมีคุณภาพให้เพียงพอต่อ
การทำงาน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

ข้าราชการตำรวจ ควรมีความตื่นตัวในการปฏิบัติงาน ควรเตรียมความพร้อมทั้งร่างกายและจิตใจ ให้พร้อม
ต่อเหตุการณ์ฉุกเฉินตลอดเวลา

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาถึงประสิทธิภาพการนำหลักธรรมต่างๆ มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณของ
ข้าราชการตำรวจ เพื่อก่อให้เกิดแนวทางในการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพได้หลากหลายมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

๑. ภาษาไทย

ก. ข้อมูลปฐมภูมิ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย. พระไตรปิฎกภาษาไทย ฉบับมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย, ๒๕๓๙.

ข. ข้อมูลทุติยภูมิ

(๑) หนังสือ

ศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ ก.จ.ลำพูน. บันทึกข้อความ “สรุปรายงานประจำวันผลการปฏิบัติงานประจำศูนย์รับ
แจ้งเหตุฉุกเฉิน ๑๙๑ ก.จ.ลำพูน”. ลำพูน: สถานีตำรวจภูธรเมืองลำพูน, ๒๕๕๙. (อัดสำเนา).
สมเดช จิตวัฒน์สกุล. คู่มือการบริหารงาน ศูนย์รับแจ้งเหตุ ๑๙๑. หลักสูตรการบริหารงานตำรวจชั้นสูง รุ่นที่
๓๗: กองบัญชาการศึกษา, ๒๕๕๖.

(๒) บทความในวารสาร

กนกวรรณ ขวัญดี. “การยกเลิกโทษประหารชีวิตในสังคมไทย”, วารสารกระบวนการยุติธรรม. สถาบันพัฒนา
บุคลากรในกระบวนการยุติธรรม สำนักงานกิจการยุติธรรม: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ๒๕๕๙ : ๑๕.