



ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนด้านการป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยตุงกู้ภัยกับ
หน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

FACTORS EFFECTING AN EFFICIENCY OF DISASTER PREVENTION
AND MITIGATION IN PARTICIPATING BETWEEN DOITUNG
RESCUE AND GOVERNMENT AGENCIES OF MAE SAI
DISTRICT, CHIANG RAI PROVINCE

สราวุฒิ จำนงค์ทรัพย์

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สำนักวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2558

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนด้านการป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยตุงกู้ภัยกับ
หน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

FACTORS EFFECTING AN EFFICIENCY OF DISASTER PREVENTION
AND MITIGATION IN PARTICIPATING BETWEEN DOITUNG
RESCUE AND GOVERNMENT AGENCIES OF MAE SAI,
DISTRICT, CHIANG RAI PROVINCE

สราวุฒิ จำนงค์ทรัพย์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สำนักวิชาศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

2558

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนด้านการป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย โดยความร่วมมือระหว่างดอยตุงกู้ภัยกับ
หน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

FACTORS EFFECTING AN EFFICIENCY OF DISASTER PREVENTION
AND MITIGATION IN PARTICIPATING BETWEEN DOITUNG
RESCUE AND GOVERNMENT AGENCIES OF MAE SAI
DISTRICT, CHIANG RAI PROVINCE

สราวุฒิ จำนงค์ทรัพย์

การค้นคว้าอิสระนี้ได้รับการพิจารณาอนุมัติให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

2558

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

.....ประธานกรรมการ

(ดร. วรรณวลี อินทร์ปิ่น)

.....อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร. พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง)

.....กรรมการ

(ดร. ณัฐกร วิทิตานนท์)

©ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาและความช่วยเหลือจาก ดร.พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ซึ่งกรุณาให้ความรู้ คำแนะนำ คำปรึกษา และตรวจแก้ไขงานการค้นคว้าอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ที่ได้ให้ความรู้แก่ผู้ศึกษา

ขอขอบคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่คอยดูแลที่ เทศบาลตำบลห้วยไคร้ โรงพยาบาลส่งเสริมตำบลห้วยไคร้ โรงพยาบาลแม่สาย และเจ้าหน้าที่ตำรวจ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณประชาชนผู้เคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ สมาชิกครอบครัวผู้เขียน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือให้การสนับสนุน และเป็นกำลังใจทุกสิ่งทุกอย่างตลอดมา ซึ่งมีส่วนช่วยอย่างยิ่งให้การศึกษาฉบับนี้สำเร็จลุล่วง และทุกแรงใจที่ผลักดันให้การค้นคว้าอิสระนี้เสร็จสมบูรณ์

ท้ายที่สุดนี้ ผู้เขียนหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลของการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่ให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และผู้สนใจทั่วไป หากมีสิ่งผิดพลาดหรือข้อบกพร่องประการใด ผู้ขอนอมนับและขออภัยไว้ ณ ที่นี้ด้วย

สราวุฒิ จานงค์ทรัพย์

ชื่อเรื่องการค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยความร่วมมือระหว่างคอยดุงกู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย
ชื่อผู้เขียน	สราวุฒิ จานงค์ทรัพย์
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา	ดร. พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง

บทคัดย่อ

การศึกษาโดยอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยความร่วมมือระหว่างคอยดุงกู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย และเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงในการให้บริการประชาชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนั้น โดยประชาชนในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 109 คน และกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่เคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 155 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ F-test และได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมคือบุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านการวางแผนงาน ซึ่งเห็นว่าเป็นปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นปัจจัยด้านการจัดองค์การ และด้านการประสานงาน และ

ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านการนำเสนอ
รายงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงในการให้บริการประชาชน ในด้านการป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย ได้แก่ (1) หน่วยงานคอยตักเตือน เทศบาลตำบลห้วยไคร้ โรงพยาบาลส่งเสริมตำบลห้วย
ไคร้ โรงพยาบาลแม่สาย และเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานด้านการป้องกัน
และบรรเทาสาธารณภัยร่วมกัน เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลต่อ
ประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุด (2) หน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยใน
พื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ควรมีแผนงานในการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการ
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้กับประชาชนในพื้นที่ เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงาน รวม
ไปถึงเป็นการป้องกันอุบัติเหตุที่จะอาจเกิดขึ้นกับประชาชน และ (3) หน่วยงานด้านการป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ควรมีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน
ให้มีโอกาสได้พัฒนาทักษะในการทำงาน การใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่ม
ความสามารถในการทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คำสำคัญ: ปัจจัย/ประสิทธิภาพ/บรรเทาสาธารณภัย/กู้ภัย

Independent Study Title	Factors Effecting an Efficiency of Disaster Prevention and Mitigation in Participating between Doitung Rescue and Government Agencies of Mae Sai District, Chiang Rai Province
Author	Sarawut Jumnongsup
Degree	Master of Public Administration
Advisor	Pollavat Praphattong, Ph. D.

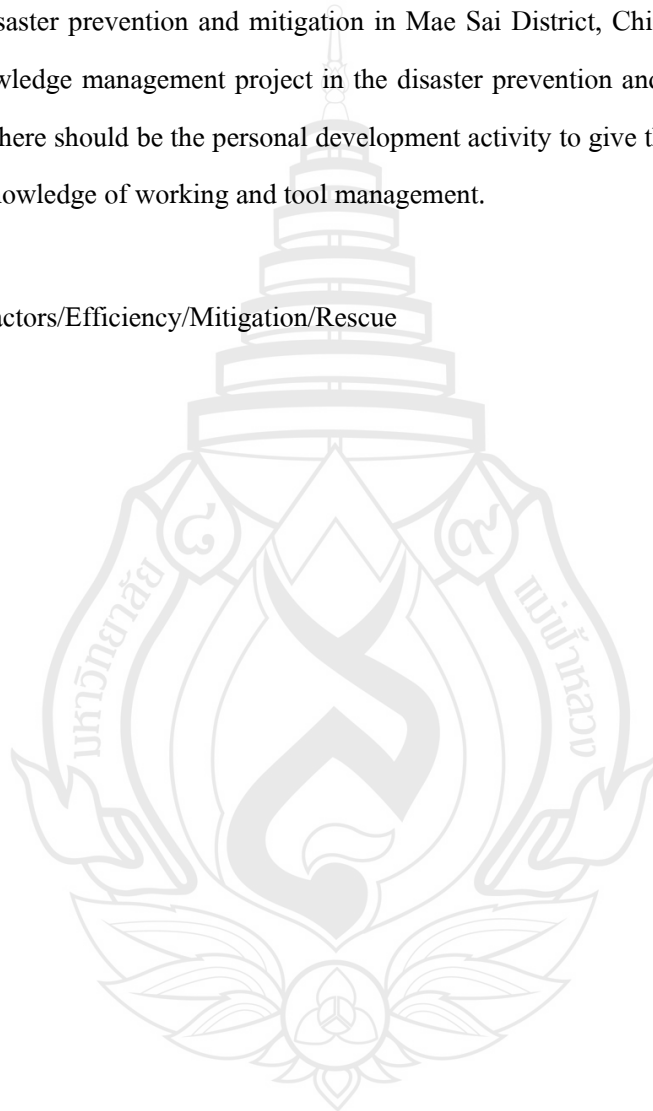
ABSTRACT

The objectives of this independent study is to examine the Factors Effecting an Efficiency of disaster prevention and Mitigation in Participating between Doitung Rescue and government agencies of Mae Sai, Chiang Rai Province and to bring a result of the study to improve a service of disaster prevention and mitigation in participating between Doitung Rescue and government agencies of Mae Sai, Chiang Rai Province. The samples are 109 administrators and the officers and the 155 clients. The statistic used for analyzing the collect data were frequency, percentage, arithmetic means, standard deviation (S.D). The hypothesis test used F-test with the statistic level .05.

The overall analysis of the factors effecting an the efficiency of disaster prevention and mitigation in participating between Doitung Rescue and government agencies of Mae Sai, Chiang Rai Province found that the personnel factor was in the middle level, the highest level of average was planning factor. Then the organizational management and coordination and relationship factors. The factor that had the lowest level was a presentation. The last was presentation.

The suggestion for the service improvement. First, there should be a co-ordination in disaster prevention and mitigation management among Mae Sai local offices; Doitung Rescue, Huaykrai Municipality, Huaykrai Health Promoting Hospital, Mae Sai Hospital and the police. Second, the disaster prevention and mitigation in Mae Sai District, Chiang Rai Province should create the knowledge management project in the disaster prevention and mitigation for the local people. Final, there should be the personal development activity to give the chance for developing the skill and knowledge of working and tool management.

Keywords: Factors/Efficiency/Mitigation/Rescue



สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	(3)
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(6)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(17)
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 สมมติฐานการศึกษา	3
1.4 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.5 กรอบแนวคิดของการศึกษา	5
1.6 คำนิยามศัพท์	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และหลักการบริหาร POSDCORB	8
2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ	17
2.3 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2558	18
2.4 สถานการณ์อุบัติเหตุทางถนน	32
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	34

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่	
3 วิธีดำเนินการวิจัย	39
3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล	39
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	41
3.4 การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล	42
4 ผลการศึกษา	44
4.1 ส่วนที่ 1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	45
4.2 ส่วนที่ 2 ประชาชนผู้ที่เคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	54
4.3 ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย	63
5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	66
5.1 สรุปผลการศึกษา	66
5.2 อภิปรายผล	70
5.3 ข้อเสนอแนะ	72
รายการอ้างอิง	74
ภาคผนวก	79
ภาคผนวก ก การกำหนดขนาดของตัวอย่างของเครชีและมอร์แกน	80
ภาคผนวก ข แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับเจ้าหน้าที่	81
ภาคผนวก ค แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับประชาชนผู้เคยใช้บริการ	86
ประวัติผู้เขียน	90

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1.1 สถิติการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนในพื้นที่ ตำบลห้วยไคร้	2
1.2 จำนวนผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อำเภอแม่สาย	4
2.1 โรคระบาดที่สำคัญระหว่าง พ.ศ. 2547-2556	25
3.1 จำนวนผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัยในพื้นที่อำเภอแม่สาย	40
4.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป	45
4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม	46
4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการวางแผนงาน	48
4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการจัดองค์การ	49
4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการบริหารงาน บุคคล	50
4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการ ชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการวินิจฉัย สั่งการ	51
4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการนำเสนอรายงาน	53
4.9 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป	54
4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม	56
4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการวางแผนงาน	57
4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการจัดองค์การ	58
4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการบริหารงาน บุคคล	59
4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้ บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการวินิจฉัยสั่งการ	60
4.15 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน	61
4.16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการนำเสนอ รายงาน	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
4.17 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ปัจัย ด้านการวางแผนงาน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการ วินิจฉัยสั่งการด้านการประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และ ด้านการเสนอรายงาน	64
4.18 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามปัจจัยด้านการ วางแผนงาน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการวินิจฉัยสั่ง การด้านการประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และด้านการเสนอ รายงาน	65

สารบัญภาพ

ภาพ	หน้า
1.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา	5
2.1 สถิติสถานการณ์อุทกภัย พ.ศ. 2552 - 2556	19
2.2 สถิติสถานการณ์ภัยจากดินโคลนถล่ม พ.ศ. 2552 - 2556	20
2.3 สถิติสถานการณ์วาตภัย พ.ศ. 2552 - 2556	21
2.4 สถิติสถานการณ์ภัยจากอัคคีภัย พ.ศ. 2552 - 2556	22
2.5 สถิติสถานการณ์ภัยจากไฟฟ้า พ.ศ. 2552 - 2556	23
2.6 สถิติสถานการณ์อุบัติเหตุที่เกิดจากการคมนาคม พ.ศ. 2552 - 2555	24
2.7 จำนวนและอัตราตายต่อประชากร 100,000 คน จากอุบัติเหตุทางถนน ปี 2543-2557	33

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันการให้บริการชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนั้นมีหน่วยงานที่ร่วมมือกันทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งมีการตกลงกันในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนโดยส่วนรวมแต่ทั้งนี้ประสิทธิภาพการให้บริการจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง จึงต้องหาแนวทางที่จะทำให้เกิดการทำงานให้ได้ผลดีที่สุดต่อการให้บริการประชาชนผู้ประสบภัย หากแต่ละหน่วยงานต่างคนต่างทำอาจเกิดความล่าช้า รวมไปถึงความผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนผู้ประสบภัย

ดังนั้น การทำงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยระหว่างคอยดุงกู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ จึงต้องมีความคล่องตัวอาสาสมัครภาคเอกชนที่มีประสบการณ์ ซึ่งจะสามารถช่วยแบ่งเบาภาระของหน่วยงานภาครัฐได้ ที่สำคัญจะทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานด้วย โดยคอยดุงกู้ภัยและหน่วยงานภาครัฐจะต้องมีการวางแผนป้องกันหรือแม้แต่การวางแผนในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยระหว่างเกิดเหตุและหลังเกิดเหตุ เพื่อให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย เพราะอุบัติเหตุนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยประเทศไทยถูกจัดอันดับให้เป็นประเทศที่มีถนนที่อันตรายเพราะสภาพถนนทำให้เกิดอันตรายที่สุดเป็นอันดับ 2 ของโลกปี พ.ศ. 2557 โดยรายงานสถิติใหม่อุบัติเหตุขององค์การอนามัยโลกปีล่าสุด พบว่า ประเทศไทยมีอัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุสูงเป็นอันดับ 1 ในกลุ่มอาเซียน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 36.2 คนต่อประชากร 100,000 คน ตามมาด้วย อันดับ 2 คือ เวียดนาม อยู่ที่ 24.5 คน และอันดับ 3 คือ มาเลเซียอยู่ที่ 24 คน ส่วนสิงคโปร์ที่มีอัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุที่น้อยที่สุด เฉลี่ย 3.6 คน ต่อประชากร 100,000 คน ทั้งนี้ นายแพทย์ วิทยา ชาติบัญชาชัย ผู้อำนวยการศูนย์ความร่วมมือขององค์การอนามัยโลก ด้านการป้องกันอุบัติเหตุเปิดเผยว่า สาเหตุที่ประเทศไทยยังติดอันดับสถานการณ์อุบัติเหตุบนท้องถนนเป็นอันดับ 2

ของโลก และเป็นอันดับ 1 ในอาเซียน เป็นเพราะความประมาทของผู้ใช้ถนน ขาดวินัยจราจร ไม่คาดเข็มขัดนิรภัย ไม่สวมหมวกกันน็อก เมาแล้วขับ ขับรถย้อนศร และขับเร็ว

คอตงู๊ยกได้ก่อตั้งขึ้นมาเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555 เนื่องจาก มีอัตราการเกิดอุบัติเหตุในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย และหน่วยงานกู้ภัยที่อยู่เดิมนี้มีตั้งอยู่ห่างจากพื้นที่ประมาณ 15 กิโลเมตร ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ที่ประสบภัย ส่งผลให้มีผู้ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิตจำนวนมาก ดังนั้นผู้คนในพื้นที่จึงเห็นความสำคัญของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และได้มีการรวมตัวกันทั้งภาครัฐและภาคเอกชนก่อตั้งกลุ่มคอตงู๊ยกขึ้นมา เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้กับประชาชนในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ปัจจุบันหน่วยงานคอตงู๊ยกได้ทำการช่วยเหลือผู้ประสบภัยบนท้องถนนเป็นหลัก โดยในส่วนอื่นได้เข้าร่วมกับเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย รวมไปถึงหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่ขอความช่วยเหลือในการดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ทั้งภัยจากแผ่นดินไหว น้ำท่วม ไฟไหม้ สำหรับสถิติการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนในพื้นที่ ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีดังนี้

ตารางที่ 1.1 สถิติการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนในพื้นที่ ตำบลห้วยไคร้

ปี พ.ศ.	จำนวนการเกิดอุบัติเหตุ
พ.ศ. 2555	10 ครั้ง
พ.ศ. 2556	62 ครั้ง
พ.ศ. 2557	86 ครั้ง
พ.ศ. 2558	104 ครั้ง

จะเห็นได้ว่าสถิติการเกิดอุบัติเหตุบนท้องถนนในพื้นที่ ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เพิ่มขึ้นสูงขึ้นในแต่ละปี ฉะนั้นในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้กับประชาชนผู้ประสบภัย จะต้องมีการปฏิบัติงานที่รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ เพื่อลดความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สิน ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะประธานหน่วยงานคอตงู๊ยก จึงต้องการศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอตงู๊ยกกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงในการให้บริการประชาชน ในด้านการป้องกันและบรรเทา

สาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยตุงกั๊ยกั๊ยกกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัด เชียงราย ให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยตุงกั๊ยกั๊ยกกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.2.2 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงในการให้บริการประชาชน ในด้านการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยตุงกั๊ยกั๊ยกกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอ แม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.3 สมมติฐานการศึกษา

1.3.1 ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ ชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.3.2 การวางแผนงานของหน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผลต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.3.3 การจัดองค์กรของหน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผลต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.3.4 การบริหารงานบุคคลของหน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผลต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.3.5 การวินิจฉัยสั่งการของหน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผลต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.3.6 การประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของหน่วยงานด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย

1.3.7 การนำเสนอรายงานของหน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผลต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.4 ขอบเขตของการศึกษา

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาของการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยดุงกู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้นำแนวคิดหลักการบริหารงานแบบ POSDCORB ของ Lather Gulicks และคณะ มาประยุกต์ใช้ใน 6 องค์ประกอบ เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มประชากร ประกอบด้วย การวางแผนงาน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การวินิจฉัยสั่งการ (Directing) การประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน (Co – ordinating) และการนำเสนอรายงาน (Reporting)

1.4.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ประกอบด้วยประชากร 2 กลุ่ม คือ

1.4.2.1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย รวมทั้งหมด 109 คน มีดังนี้

ตารางที่ 1.2 จำนวนผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อำเภอแม่สาย

ประชากร	จำนวน
บุคลากรในหน่วยงานคอยดุงกู้ภัย	45
บุคลากรในเทศบาลตำบลห้วยไคร้	25
บุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมตำบลห้วยไคร้	10
บุคลากรในโรงพยาบาลแม่สาย	10
เจ้าหน้าที่ตำรวจ	19
รวม	109

1.4.2.2 ประชาชนในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่เคยประสบภัยทางท้องถนน ระหว่างปี พ.ศ. 2555-2558 รวมทั้งหมด 262 คน (คอยดุงกู้ภัย, 2559)

1.4.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

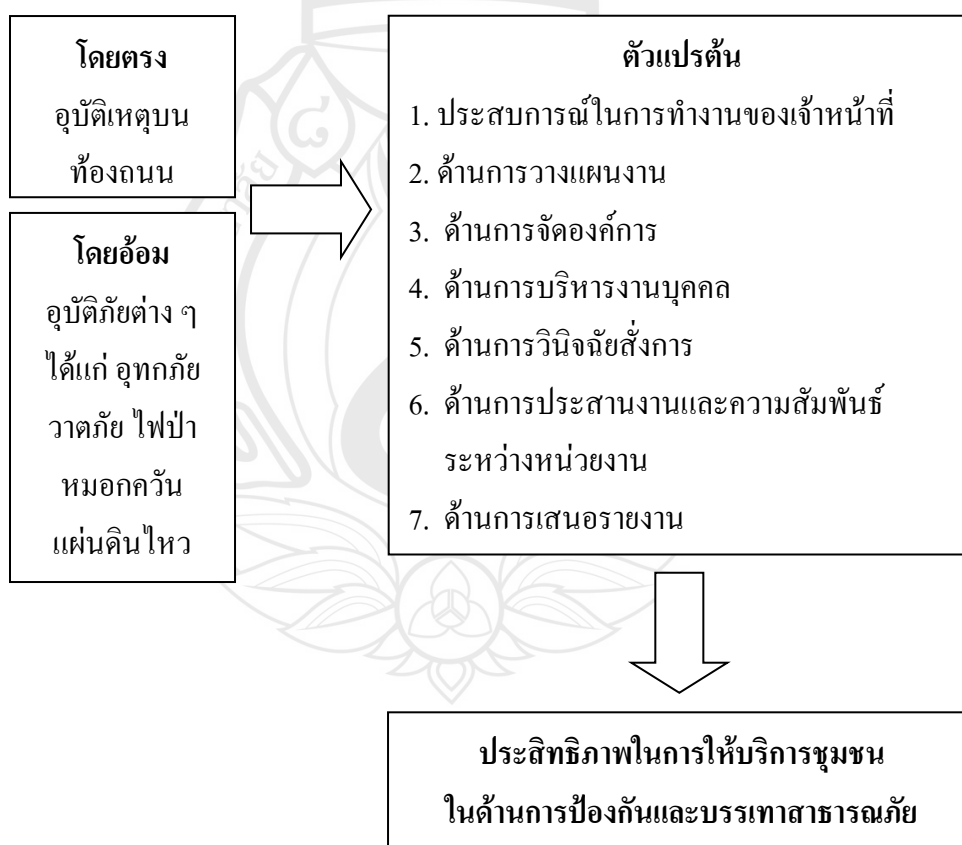
พื้นที่ในการศึกษาในครั้งนี้อยู่ในเขตตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.4.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.4.4.1 ตัวแปรอิสระ หมายถึง ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ การวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และการนำเสนอรายงาน

1.4.4.2 ตัวแปรตาม หมายถึง ประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.5 กรอบแนวคิดของการศึกษา



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดของการศึกษา

1.6 คำนิยามศัพท์

ประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน หมายถึง ผลของการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจจากการปฏิบัติงานของหน่วยงานคอยดุงกู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย การวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และการนำเสนอรายงาน

การให้บริการชุมชน หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลทำให้เพื่อประโยชน์สาธารณะต่อประชาชนส่วนรวม ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง การป้องกันภัยหรืออันตรายที่ทำให้เกิดความสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนหรือรัฐ

หน่วยงาน หมายถึง หน่วยที่ทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย คอยดุงกู้ภัย เทศบาลตำบลห้วยไคร้ โรงพยาบาลส่งเสริมตำบลห้วยไคร้ โรงพยาบาลแม่สาย และเจ้าหน้าที่ตำรวจ

บุคลากร หมายถึง ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานคอยดุงกู้ภัย บุคลากรในเทศบาลตำบลห้วยไคร้ บุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมตำบลห้วยไคร้ บุคลากรในโรงพยาบาลแม่สาย และเจ้าหน้าที่ตำรวจ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาการทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของบุคลากร ในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านการวางแผนงาน หมายถึง การกำหนดทิศทางในการทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร่วมกันของหน่วยงานในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านการจัดองค์การ หมายถึง การจัดการ โครงสร้างองค์การในการทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร่วมกันของหน่วยงานในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านการบริหารงานบุคคล หมายถึง การส่งเสริมและพัฒนาการบุคลากรในการทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร่วมกันของหน่วยงานในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านการวินิจฉัยสั่งการ หมายถึง คำสั่งหรือการบัญชาการของผู้บังคับบัญชาในการทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร่วมกันของหน่วยงานในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ด้านการประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน หมายถึง การติดต่อสัมพันธ์กันในการทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร่วมกันของหน่วยงานในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

การนำเสนอรายงาน หมายถึง การรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร่วมกันของหน่วยงานในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยดุงกู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

1.7.2 เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยดุงกู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ให้ดีขึ้นและได้มาตรฐาน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาอิสระเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยดุงกู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสรุปแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และหลักการบริหาร POSDCORB
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
3. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2558
4. สถานการณ์อุบัติเหตุทางถนน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และหลักการบริหาร POSDCORB

2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

วิทยา ด้านธีรกุล (2546, หน้า 34) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่าเพื่อการบรรลุเป้าหมาย ประสิทธิภาพจึงมักถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปเมื่อเทียบกับผลงานหรือผลผลิตที่ได้ เช่น ต้นทุน แรงงาน เวลาที่ใช้ อัตราผลตอบแทนจากการลงทุน

ดิน ปรัชญพทธี (2548, หน้า 130) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การสนับสนุนให้มีวิธีการบริหารที่จะได้รับผลดีมากที่สุด โดยสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายน้อยที่สุด นั่นคือ การลดค่าใช้จ่ายทางด้านวัสดุ และสรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพไว้ 4 ด้าน คือ

1. คุณภาพของงาน (Quality) จะต้องมีคุณภาพสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ
2. ปริมาณงาน (Quantity) งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

3. เวลา (Time) คือ เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) ในการดำเนินการทั้งหมดจะต้องเหมาะสมกับงานและวิธีการ คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้กำไรมากที่สุด

วิภาดา คุปตานนท์ (2551, หน้า 12) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรเพื่อการผลิตอย่างเหมาะสม ก่อให้เกิดการประหยัดและผลผลิตที่มีคุณภาพ

พัชรี ชมพุก่า (2552, หน้า 8) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การสามารถใช้ทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่า

กันตยา เพิ่มผล (2552, หน้า 5) ได้ให้ความหมายว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จและผลสำเร็จนั้นได้มาโดยใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จและถูกต้อง

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำของแต่ละบุคคล ที่มีความสามารถและความพร้อม พยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างคล่องแคล่ว ด้วยความมีระเบียบ มีกฎเกณฑ์ ปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน จึงสรุปได้ว่าบุคคลจะมีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ต้องเกิดจากความขยันหมั่นเพียรมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ในงานพร้อมด้วยจิตใจที่ซื่อสัตย์ และภักดีต่อองค์กร งานจะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้หรือดียิ่งขึ้น

2.1.2 ความสำคัญของประสิทธิภาพการทำงาน

นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล (2545) กล่าวว่า ความสำคัญของประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึงกระบวนการทำงานที่บุคลากรผู้ซึ่งได้ผ่านการคัดเลือกเข้ามาทำงานในองค์กร ให้มีความพึงพอใจที่จะทำงานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและนานที่สุด โดยครอบคลุมในเรื่องคำตอบแทนและสวัสดิการ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน อันจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีกับองค์กร และพร้อมที่จะช่วยสร้างสรรค์ธุรกิจขององค์กรให้ก้าวหน้าไปด้วยดี

อานวย แสงสว่าง (2550, หน้า 211) กล่าวว่า iva การรักษามูลค่า หมายถึงความสามารถขององค์กรในการจูงใจให้บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร โดยองค์กรมีหน้าที่ดำเนินการจัดระบบการทำงานด้วยความปลอดภัย และจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี เพื่อส่งเสริมให้

บุคลากรมีสุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ทั้งด้านร่างกายและจิตใจ สามารถทำงานที่มีปริมาณงานและคุณภาพงานที่ดีให้แก่องค์กร

อนิวัช แก้วจำนง (2552, หน้า 53) ผู้เสนอแนวคิดทางการจัดการที่เน้นการปฏิบัติ เพื่อค้นหาวิธีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและได้เสนอหลักการที่ให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติมากที่สุด โดยมองคนงานในแง่ของความเป็นมนุษย์คนหนึ่งที่มีส่วนสำคัญสูงสุดในโรงงานมากกว่าที่จะมองว่าเป็นแค่เพียงคนงานที่ต้องทำงานให้กับโรงงานตามค่าจ้างที่ได้ตกลงไว้ โดยการกระตุ้นและมอบภาระหน้าที่ที่น่าสนใจและงานมีความท้าทาย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานถูกต้อง แต่ต้องมีการคำนึงถึงการฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติได้มีความรู้และความชำนาญที่สูงขึ้น เพื่อทัศนคติที่ดีต่องานจนเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นได้ การมอบอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบต้องชัดเจนเป็นธรรมและมีสัดส่วนที่สมดุลกัน รวมทั้งแผนงานและการควบคุม ซึ่งผู้บริหารจะต้องจัดแบ่งงานให้เกิดความเหมาะสมและง่ายต่อการปฏิบัติ และได้พัฒนาระบบการจ่ายค่าจ้างตอบแทนของงานและมีการผลตอบแทนพิเศษเพิ่มขึ้น หากคนงานสามารถสร้างผลผลิตเพิ่มในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้ความสนใจในระบบการควบคุมสำหรับตารางการผลิต

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, หน้า 341) กล่าวว่า การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ บุคลากรที่เข้ามาทำงานในองค์กร ให้มีความพึงพอใจที่จะทำงานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและนานที่สุด โดยครอบคลุมในเรื่องค่าตอบแทนสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

วิจิต นริผล (2556) กล่าวว่า การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั้นหมายถึง การทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยวิธีการที่ง่ายรวดเร็วมีปริมาณมาก มีคุณภาพสูงและประหยัด เมื่อเรามีความตั้งใจว่าเราจะทำงานให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการสำคัญที่สุดคือ ความตั้งใจ ความตั้งใจเป็นตัวการก่อให้เกิดการกระทำหมายถึง จงใจคิดจะกระทำ ทำโดยเจตนา มั่นใจมั่นคงในการทำงาน จิตใจมั่นคงเชื่อถือได้ถือว่าบุคคลนั้นมีความตั้งใจที่จะสร้างความหวังเพื่อพัฒนาตนเองให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมีจุดมุ่งหมายในการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

สรุปได้ว่า บุคลากรเข้ามาทำงานกับองค์กร มีความพึงพอใจที่จะทำงานกับองค์กรที่มีประสิทธิภาพ ครอบคลุม ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีภาระที่ท้าทายความสามารถ แบ่งงานเหมาะสมและง่ายต่อการปฏิบัติ มีความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหารงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความจงรักภักดีกับองค์กรพร้อมจะช่วยสร้างสรรค์สร้างผลผลิตเพิ่มในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทำให้องค์กรก้าวหน้าไปด้วยดี

2.1.3 องค์ประกอบของประสิทธิภาพ

สมใจ ลักษณะ (2552, หน้า 11) กล่าวว่า องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการทำงานมีดังนี้

2.1.3.1 องค์ประกอบด้านปัจจัย (Input)

1. ปัจจัยมนุษย์ (Human) ได้แก่ กำลังคน (Manpower) ความสามารถ (Abilities) พลัง (Energies) ความต้องการ (Needs) และความคาดหวัง (Expectations)
2. ปัจจัยนอกจากมนุษย์ (Non-Human) ได้แก่ เงินทุน (Money) เครื่องมือเครื่องจักร (Machines) วัสดุ (Materials) เทคนิควิธีการ (Methods) และที่ดิน (Land)

2.1.3.2 องค์ประกอบด้านกระบวนการ (Process)

1. การจัดการองค์กร ได้แก่ การจัดโครงสร้าง การจัดศักยภาพการปรับเปลี่ยน (Dynamics) การวิเคราะห์ (Analysis) การกำหนดวัตถุประสงค์ การกำหนดยุทธศาสตร์ (Strategies) และการกำหนดกลยุทธ์ (Tactics)
2. การจัดระบบตัดสินใจและระบบข้อมูล ได้แก่ กระบวนการตัดสินใจ การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System) และการจัดระบบสนับสนุน
3. การวางแผนและควบคุม ได้แก่ การวางแผนยุทธศาสตร์ (Strategic Planning Systems) รูปแบบการวางแผนและวิธีการที่ใช้ (Planning Methods and Models) การวางแผนงานโครงการ (Project and Program Planning) การจัดระบบควบคุมและคอมพิวเตอร์ช่วยควบคุม (Control Systems and Cybernetics) การวิเคราะห์ทุนและกำไรเพิ่มประสิทธิผล (Cost-Benefit Analysis and Effectiveness) และการบริหารบุคลากรและการประเมิน (Human Systems Management Evaluation)

2.1.3.3 องค์ประกอบด้านผลผลิต (Outputs)

1. สินค้าและบริการ (Product and Service)
2. ความสามารถในการปฏิบัติงานขององค์กร (Performance)
3. ระดับการเพิ่มผลผลิต (Productivity)
4. นวัตกรรม (Innovation)
5. การเติบโตและการพัฒนาการขององค์กร ได้แก่ การขยายสถานที่ (Plant) การขยายทุน (Capital) การขยายตลาด (Markets) การใช้เทคโนโลยี (Technology) การขยายบุคลากร (Personnel) ภาพพจน์ขององค์กร (Image) ความมุ่งมั่นขององค์กร (Commitment) แรงจูงใจขององค์กร (Motivation) และความพอใจของบุคลากร (Satisfaction)

2.1.4 การวัดประสิทธิภาพ

ปภาวดี ประจักษ์สุภนิตติ (2545) กล่าวว่า การวัดประสิทธิภาพตามแนวคิดของแมกซ์ เวเบอร์ คือ ระดับที่องค์การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์ เป็นการวัดผลในทางเศรษฐศาสตร์ มีการวัดต้นทุน ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลิตที่ได้ เป็นการวัดว่าองค์การบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร (How)

พจนมาลย์ เพิ่มพูนโชคคณา (2549, หน้า 35) มองว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุด สามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิตที่ได้ออกมา (Output) โดยมองว่าประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นมากจะต้องทำให้ผลผลิตได้ออกมาเป็นจำนวนมากกว่าปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป ซึ่งถ้าเป็นเรื่องของการบริหารงานภาครัฐก็ต้องนำมาวัดด้วยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ซึ่งสามารถสรุปให้เห็นเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดยที่ E คือ ประสิทธิภาพของงาน (Efficiency)

O คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา (Output)

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใส่เข้าไป (Input)

S คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา (Satisfaction)

ชนินทร์ ชุณหพันธุ์รักษ์ (2553, หน้า 1-6) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ เป็นการวัดจำนวนทรัพยากรที่ใช้ไปในการบรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยพิจารณาระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) และผลผลิต (Output) เพื่อให้ต้นทุนของการใช้ทรัพยากรต่ำสุด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การทำให้ถูกต้องในสิ่งที่ทำ (Doing the Thing Right)

ปณณรัตน์ ชนะสิทธิ์ (2554, หน้า 98) ซึ่งเห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการ หมายถึงรวมถึงผลผลิตภาพ และประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

1. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (Input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และ เกิดการสูญเสีย น้อยที่สุด
2. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (Process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้องได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
3. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทนเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

สรุปได้ว่า การวัดประสิทธิภาพพิจารณาจากคุณค่าของผลผลิตที่ได้รับต้องมากกว่า ทรัพยากรที่ใช้ไป ใช้อย่างประหยัด คุ่มค่า และ เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

2.1.5 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

คทาฐ พรหมายน (2545, หน้า 12) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (Model of Organization Efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้วองค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (Open System) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดั่งแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (Low Task Environment Complexity) หรือมีความแน่นอน (Certain) มีการกำหนดระเบียบ ปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่า องค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และ ซับซ้อนสูง (High Task Environment Complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (Uncertain)
2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย
3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ
4. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และ ผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมาก กว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

คทาฐ พรหมายน (2545, หน้า 16) ได้เสนอว่า การปฏิบัติงานของแต่ละคนจะถูกกำหนดโดย 3 ส่วน ดังนี้

1. คุณลักษณะเฉพาะส่วนบุคคล (Individual Attributes) แบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้
 - 1) Demographic Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับ เพศ อายุ เชื้อชาติเผ่าพันธุ์
 - 2) Competence Characteristics เป็นลักษณะที่เกี่ยวกับความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคลซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้จะได้มาจากการศึกษาอบรม และสั่งสมประสบการณ์
 - 3) Psychological Characteristics เป็นคุณลักษณะทางด้านจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ทัศนคติ ค่านิยม การรับในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งบุคลิกภาพของแต่ละบุคคลด้วย
2. ระดับความพยายามในการทำงาน (Work Effort) จะเกิดขึ้นจากการมีแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ความต้องการ แรงผลักดันอารมณ์ความรู้สึก ความสนใจ ความตั้งใจ เพราะว่าคน

ที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูงจะมีความพยายามที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจให้แก่การทำงานมากกว่าผู้ที่มีแรงจูงใจในการทำงานต่ำ

3. แรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน (Organization Support) ซึ่งได้แก่ ค่าตอบแทน ความยุติธรรม การติดต่อสื่อสาร และวิธีการที่จะมอบหมายงานซึ่งมีผลต่อ กำลังใจ ผู้ปฏิบัติงาน

บุษยาณี จันทร์เจริญสุข (2549, หน้า 33) กล่าวถึงแนวคิดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ดังนี้

1. รายได้และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) สอดคล้องกับมาตรฐานเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากที่อื่น ๆ
2. สภาพที่ทำงานถูกสุขลักษณะและปลอดภัย (Safe and Healthy Environment) ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม
3. โอกาสพัฒนาขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) ตามลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
4. โอกาสความก้าวหน้า (Growth) และความมั่นคงในอาชีพ
5. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Social Integration) มีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร สามัคคี และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น
6. การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism) โดยผู้บังคับบัญชาให้ความเท่าเทียม เคารพในสิทธิ และรับฟังความคิดเห็น
7. ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่เป็นส่วนตัว (The Total Life Space)
8. ความภูมิใจในองค์กร (Organizational Pride) ที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียง อำนาจประโยชน์ และรับผิดชอบสังคม

สถิต คำลาเลียง (2544, หน้า 18-19) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานว่า ประกอบด้วยปัจจัยหลัก 3 ปัจจัยด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ จำนวนสมาชิกในครอบครัว อายุ ระยะเวลาในการทำงาน สถิติปัญหา ระดับการศึกษา และบุคลิกภาพ
2. ปัจจัยที่ได้รับมาจากงาน ได้แก่ ชนิดของงาน ทักษะความชำนาญ สถานภาพทางอาชีพ สถานภาพทางภูมิศาสตร์ และขนาดของธุรกิจ
3. ปัจจัยที่ควบคุมได้โดยฝ่ายบริหาร ได้แก่ ความมั่นคง รายได้ สวัสดิการ โอกาสก้าวหน้าในงาน สภาพการทำงาน ผู้ร่วมงาน ความรับผิดชอบ และการจัดการ

บัญชา เกียรติจรุงพันธ์ (255, หน้า 90) ได้นำการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาทางการศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ เขาได้ศึกษาวิจัยในเรื่องของทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานและไม่พอใจในการทำงาน พบว่าปัจจัยที่ทำให้บุคคลพอใจในการทำงานนั้น ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
2. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
3. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
4. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน
5. ความก้าวหน้าในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. นโยบายและการบริหารขององค์กร
2. การควบคุมการบังคับบัญชา
3. สภาพการทำงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทุกระดับหน่วยงาน
5. ค่าตอบแทน
6. สถานภาพ
7. การกระทบกระเทือนต่อชีวิตส่วนตัว
8. ความปลอดภัย

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมีหลายปัจจัย ที่สำคัญ ได้แก่ ปัจจัยที่ทำให้บุคคลพอใจและไม่พอใจในการทำงานของเฮอร์ซเบิร์กซึ่งเกี่ยวข้องกับทฤษฎีจูงใจ ปัจจัย 7S ปัจจัยส่วนบุคคล ระดับความพยายามในการทำงาน และแรงสนับสนุนจากองค์กรหรือหน่วยงาน

2.1.5 หลักการบริหาร POSDCORB

กนก แสนประเสริฐ (2551) ได้อธิบายหลักการบริหารงานแบบ POSDCORB ไว้ว่า การบริหารงานองค์กรมีองค์ประกอบสำคัญที่นักบริหารงานควรคำนึง เพื่อให้การบริหารงานประสบความสำเร็จ ประกอบไปด้วย เงิน (Money) วัสดุดิบ (Materials) เครื่องจักรหรืออุปกรณ์ (Machine or Equipment) และแรงงาน หรือคน (Man) องค์ความรู้ในการบริหารงาน ในยุคต้น ๆ ของการพัฒนาการบริหารงานสมัยใหม่ จะคิดถึงองค์ประกอบสำคัญดังกล่าว เพื่อพิจารณากำหนดเป้าหมายขององค์กรว่าจะมีทิศทางหรือแนวทางในการบริหารองค์กรอย่างไร แต่ต่อมามีการพัฒนาระบบการ

บริหารงาน เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงขององค์กรตามโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง จึงมีการสร้างระบบการบริหารงานที่เน้นคนมากยิ่งขึ้น รวมทั้งปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารงานสมัยใหม่ เพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลงที่หลากหลายขึ้น จึงได้มีแนวความคิดในการบริหารคนหรือทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรของตน เพื่อความสำเร็จและบรรลุผลสำเร็จ โดยให้สอดคล้องกับเทคโนโลยีสมัยใหม่ หรือนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่เข้ามาสนับสนุนการบริหารงานขององค์กร เพราะเนื่องจากประเทศไทยต้องยอมรับการเปลี่ยนแปลง ซึ่งถือว่าเป็นประเด็นที่สำคัญของสังคมไทย หรือองค์กรต้องให้ความสนใจ เพราะการบริหารจัดการจะต้องมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เนื่องจากโลกในอนาคตเป็นโลกที่ทำงานในสิ่งแวดล้อมที่เป็นพลวัตมากขึ้น การแข่งขันจะมีอัตราที่สูงขึ้น และเป็นการเปลี่ยนแปลงในเรื่องของความคาดหวังทางสังคมเพิ่มขึ้น และจะกดดันเรียกร้องในองค์กร มีการปรับตัวเพื่อแสวงหาแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม โดยเฉพาะการพยายามให้เกิด “ การมีส่วนร่วม (Participation)” มากขึ้น “ การให้อำนาจ (Empowerment)” “ การเข้าไปเกี่ยวข้อง (Involvement)” “ การทำงานเป็นทีม (Teamwork)” ทั้งหมดจะต้องพัฒนา ไปพร้อม ๆ กัน โดยผ่านกระบวนการจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดความมั่นใจจากองค์ประกอบสำคัญข้างต้น หรือเรียกว่ากระบวนการทางการบริหาร (Administration) นักวิชาการ ชื่อ Lather Gulicks และคณะ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการบริหารที่เรียกว่า “POSDCORB” ไว้ 7 ประการ คือ

1. การวางแผนงาน (Planning) หมายถึง องค์กรควรที่จะกำหนดแผนงานกิจการ เพื่อให้หมู่สมาชิก หรือบุคลากรในองค์กรมีทิศทางในการปฏิบัติงานหรือทำงานร่วมกันอย่างกลมกลืนไปในทางเดียวกัน
2. การจัดองค์การ (Organizing) คือ การจัดการ โครงสร้างองค์กรให้มีสายบังคับบัญชาที่ชัดเจน การเชื่อมสายบังคับบัญชาให้แน่นแฟ้น และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อสนับสนุนนโยบายของผู้บริหารในระดับสูงเป็นอย่างดี
3. การบริหารงานบุคคล (Staffing) การส่งเสริมและพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร
4. การวินิจฉัยสั่งการ (Directing) องค์กรต้องมีการวินิจฉัยสั่งการที่รวดเร็วแม่นยำ รวมทั้งข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจของผู้บริหารองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร
5. การประสานงาน (Co – ordinating) เป็นการประสานงานในเชิงระบบในองค์กร หรือนอกกระบวนการนอกองค์กร เพื่อให้องค์กรสามารถดำเนินกิจการอย่างมีประสิทธิภาพ ตรงตามนโยบายและวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ทั้งในองค์กรและนอกองค์กร

6. การนำเสนอรายงาน (Reporting) องค์กรจะต้องมีการตรวจสอบข้อมูลผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ การรายงานข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ และเป็นข้อมูลที่เป็นมาตรฐาน เทียบตรง มีมาตรวัด รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนข้อมูล จะทำให้การบริหารองค์กรได้อย่างแม่นยำ รวดเร็วต่อผู้บริหาร

7. การจัดทำงานประมาณ (Budgeting) องค์กรควรจัดทำระบบบัญชี และงบประมาณเป็นแบบมาตรฐาน ซึ่งสามารถตรวจสอบระบบบัญชี (Balance Sheet) ได้อย่างมีระบบในการบริหารงานองค์กร

หลักการบริหารงาน จำเป็นต้องอาศัยวิทยาการด้านการจัดการบริหารเข้ามาสนับสนุนองค์กร เพื่อเสริมพลังการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมไปถึงการพัฒนาทรัพยากรบุคคลขององค์กรอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ มีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาสนับสนุนด้านฐานข้อมูล การสร้างบุคลากรในองค์กรให้มีความสามารถในการบริหารจัดการ มีการตรวจสอบประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ การสร้างความเป็นธรรม ความเสมอภาคในองค์กร การสร้างทีมงานที่มีประสิทธิภาพ มีการประสานประโยชน์ สร้างความร่วมมือ การกระจายอำนาจที่เหมาะสม จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

สำหรับการศึกษาในครั้งนี้ผู้ศึกษาได้นำแนวคิดหลักการบริหารงานแบบ POSDCORB ของ Lather Gulicks และคณะ มาประยุกต์ใช้ใน 6 องค์ประกอบ เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มประชากรประกอบด้วย การวางแผนงาน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การวินิจฉัยสั่งการ (Directing) การประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน (Co – ordinating) และการนำเสนอรายงาน (Reporting)

2.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

ทฤษฎีแรงจูงใจของมาสโลว์ (Maslow's Theory of Human Motivation)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553, หน้า 143) กล่าวว่า มาสโลว์ ได้จัดลำดับความต้องการ (Hierarchy of Needs) ของบุคคลไว้ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านสรีระพื้นฐาน (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งมีความจำเป็นสำหรับความอยู่รอดของชีวิต
2. ความต้องการความปลอดภัย (Security Needs) ลำดับต่อไปมนุษย์จะต้องการได้รับการตอบสนองด้านความปลอดภัยปราศจากอันตราย มีกินมีใช้พอเพียงตลอดไป

3. ความต้องการความรักจากสังคม (Love of Social Needs) เป็นลำดับขั้นความต้องการได้รับความเป็นมิตร และความรักจากบุคคลอื่นในสังคม

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Needs) เป็นลำดับขั้นความต้องการมีฐานะบทบาท การนิยชมชอบ ตลอดจนการยกย่องสรรเสริญจากสังคม

5. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization Needs) เป็นความต้องการลำดับขั้นสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งกระตุ้นให้บุคคลแสวงหาสิ่งที่สนองความต้องการของตนขั้นต่อไปอย่างต่อเนื่อง เป็นผลให้บุคคลเกิดการแสวงหาในสิ่งอื่นต่อไปอีก

2.3 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2558

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย (2558, หน้า 12-30)

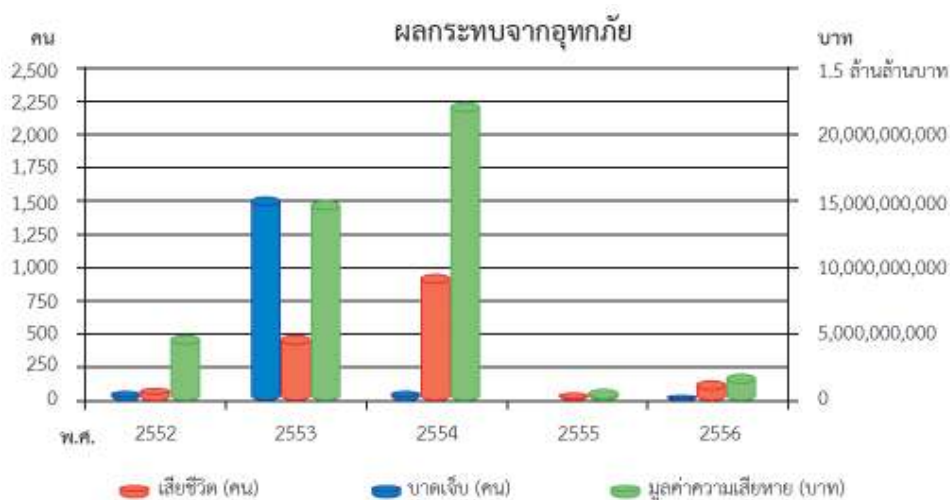
2.3.1 สถานการณ์สาธารณภัยประเทศไทย

สถานการณ์สาธารณภัยของประเทศไทยที่สำคัญที่เกิดขึ้นและสร้างความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน มีดังนี้

1. อุทกภัย (Flood)

อุทกภัย เป็นสาธารณภัยที่เกิดจากฝนตกหนัก และฝนตกสะสมเป็นเวลานาน ทำให้เกิดน้ำป่าไหลหลาก น้ำท่วมฉับพลัน น้ำท่วมขัง และน้ำล้นตลิ่ง ประชาชนได้รับความเดือดร้อน สิ่งสาธารณประโยชน์และทรัพย์สินของประชาชนได้รับความเสียหายโดยมีสาเหตุหลัก ได้แก่ มรสุมตะวันตกเฉียงใต้ที่พัดปกคลุมทะเลอันดามันและประเทศไทยในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงกันยายน มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือที่พัดปกคลุมอ่าวไทยและภาคใต้ในช่วงเดือนตุลาคมถึงธันวาคม ร่องมรสุมที่พาดผ่านภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง รวมถึงหย่อมความกดอากาศต่ำและพายุหมุนเขตร้อน (ดีเปรสชัน ไชนัน และไต้ฝุ่น) นอกจากนี้ยังมีสาเหตุอื่น ๆ ที่ไม่ได้เกิดขึ้นจากธรรมชาติ เช่น อ่างเก็บน้ำ เขื่อนแตก เป็นต้น ในระยะหลังปัญหาอุทกภัยเริ่มมีความรุนแรงขึ้น มีมูลค่าความเสียหายสูงมากขึ้น ดังภาพที่ 2.1

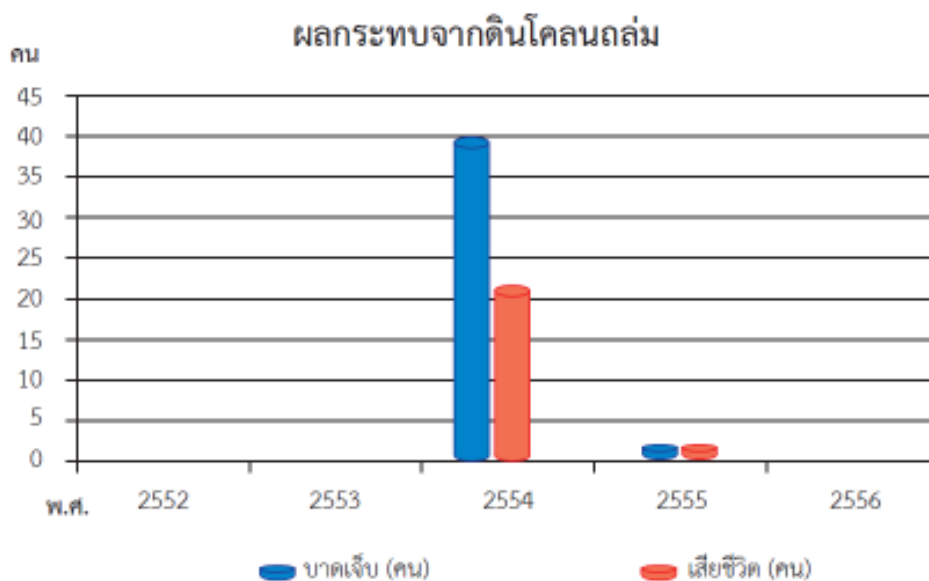
อุทกภัยที่มีความสูญเสียชีวิตมากที่สุด คือ มหาอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ในพื้นที่ 64 จังหวัด และกรุงเทพมหานคร มีผู้เดือดร้อน 5,247,125ครัวเรือน จำนวน 16,224,302 คน เสียชีวิต 1,026 คน รวมมูลค่าความเสียหายสูงถึง 1.44 ล้านล้านบาท



ภาพที่ 2.1 สถิติสถานการณ์อุทกภัย พ.ศ. 2552 - 2556

2. ภัยจากดินโคลนถล่ม (Landslide)

ภัยจากดินโคลนถล่ม มักเกิดขึ้นพร้อมกันหรือเกิดตามมาหลังจากเกิดน้ำป่าไหลหลากอันเนื่องมาจากพายุฝนที่ทำให้เกิดฝนตกหนักอย่างต่อเนื่องรุนแรง ส่งผลให้มวลดินและหินไม่สามารถรองรับการอุ้มน้ำได้ จึงเกิดการเคลื่อนตัวตามอิทธิพลของแรงโน้มถ่วงของโลก ปัจจุบันปัญหาดินโคลนถล่มเกิดบ่อยมากขึ้นและมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้น อันมีสาเหตุมาจากพฤติกรรมของมนุษย์ เช่น การตัดไม้ทำลายป่า การทำการเกษตรในพื้นที่ลาดชัน การทำลายหน้าดิน เป็นต้น โดยมีผลกระทบดังภาพที่ 2.2



ภาพที่ 2.2 สถิติสถานการณ์ภัยจากดินโคลนถล่ม พ.ศ. 2552 - 2556

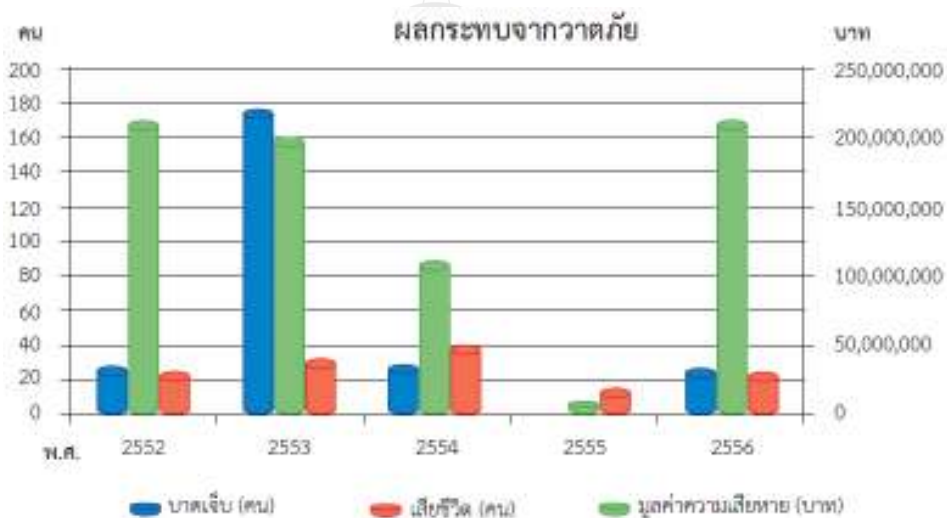
3. แผ่นดินไหว และสึนามิ (Earthquake and Tsunami)

แผ่นดินไหว เป็นภัยธรรมชาติที่ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรงและส่งผลกระทบได้กว้างไกล โดยมีสาเหตุเกิดจากการสั่นสะเทือนอย่างรุนแรงของพื้นดินในช่วงเวลาหนึ่ง เกิดขึ้นจากแรงเสียดทานระหว่างชั้นหินและชั้นดินภายใต้ผิวโลกตามแนวรอยเลื่อนของเปลือกโลกที่มีพลังและยังเคลื่อนตัวอยู่ทั้งภายในและภายนอกประเทศไทย ในช่วงหลายปีที่ผ่านมาบริเวณภาคเหนือและภาคตะวันตกของประเทศที่อยู่ในแนวรอยเลื่อนได้รับผลกระทบจากแผ่นดินไหวบ่อยครั้งขึ้น ซึ่งสร้างความเสียหายให้แก่อาคารบ้านเรือน และทรัพย์สินของประชาชน ดังเช่น กรณีจังหวัดเชียงราย เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2557 ความรุนแรงขนาด 6.3 รวมทั้งเกิดแผ่นดินไหวตาม (aftershock) อีกนับพันครั้ง นอกจากนี้ แผ่นดินไหวขนาดใหญ่ในมหาสมุทรยังอาจทำให้เกิดสึนามิที่เคลื่อนตัวด้วยความเร็วสูงมาก มีพลังรุนแรง สามารถเคลื่อนที่ไปได้เป็นระยะทางไกล ๆ เมื่อเคลื่อนที่เข้าสู่บริเวณชายฝั่งทะเลจะทำให้เกิดเป็นคลื่นขนาดใหญ่ ที่เรียกกันว่า “สึนามิ” (Tsunami) ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวงต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้คนที่อาศัยอยู่ตามบริเวณชายฝั่ง ดังที่เคยเกิดขึ้นบริเวณภาคใต้ฝั่งทะเลอันดามัน ในปี พ.ศ. 2547 ซึ่งทำให้มีผู้เสียชีวิตถึง 5,395 ราย

4. วาตภัย (Storm)

วาตภัย เป็นสาธารณภัยที่มีสาเหตุจากพายุลมแรง จนทำให้เกิดความเสียหายแก่อาคารบ้านเรือน ต้นไม้ และสิ่งก่อสร้าง รวมถึงชีวิตของประชาชน โดยมีสาเหตุจากปรากฏการณ์ทางธรรมชาติ คือ พายุฝนฟ้าคะนอง พายุฤดูร้อน และพายุหมุนเขตร้อน (ดีเปรสชัน ไชนันโซน ใต้ฝุ่น)

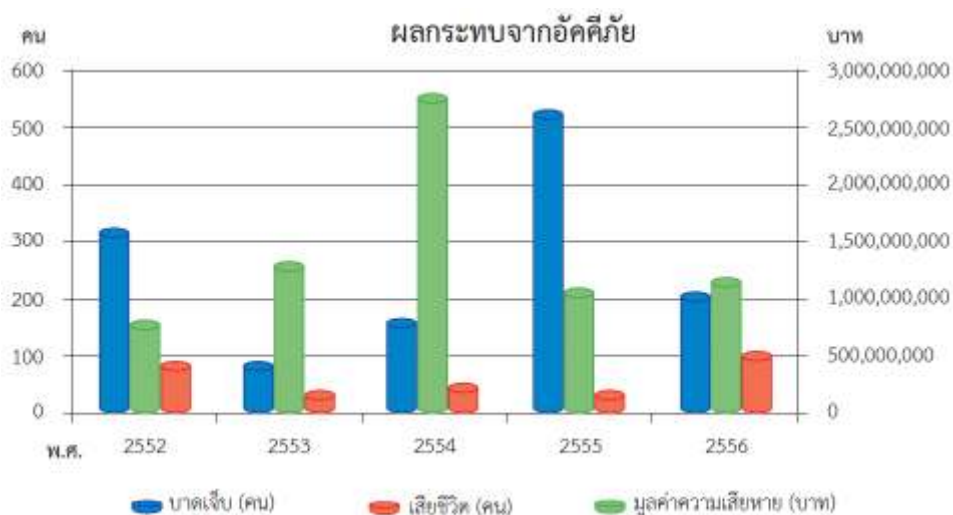
โดยเฉพาะพายุหมุนเขตร้อน จะส่งผลกระทบต่อพื้นที่เป็นบริเวณกว้างนับร้อยตารางกิโลเมตร (บริเวณที่ศูนย์กลางของพายุเคลื่อนที่ผ่านจะได้รับผลกระทบมากที่สุด) เมื่อพายุมีกำลังแรงในชั้นดีเปรสชันจะทำให้เกิดฝนตกหนักและมักมีอุทกภัยตามมา หากพายุมีกำลังแรงขึ้นเป็นพายุโซนร้อนหรือพายุไต้ฝุ่น จะก่อให้เกิดภัยหลายอย่างพร้อมกันทั้งวาตภัย อุทกภัย และคลื่นพายุซัดฝั่งทะเล (Strom Surge) ซึ่งเป็นอันตรายและอาจก่อให้เกิดความเสียหายอย่างร้ายแรง ทำให้มีผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมากได้ สำหรับมูลค่าความเสียหายที่ผ่านมา ดังภาพที่ 2.3



ภาพที่ 2.3 สถิติสถานการณ์วาตภัย พ.ศ. 2552 - 2556

5. อัคคีภัย (Fire)

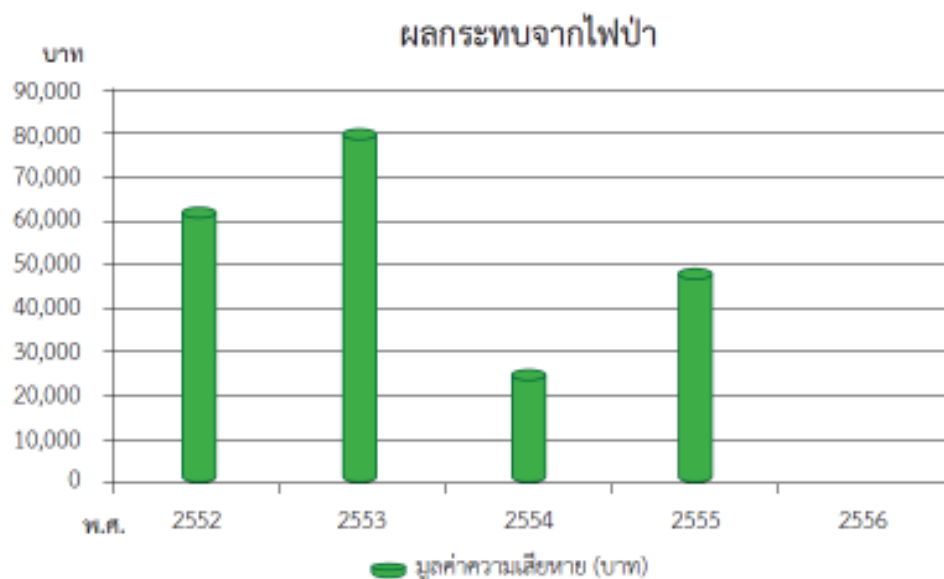
อัคคีภัย เป็นสาธารณภัยประเภทหนึ่งที่เกิดจากไฟ ไฟเป็นพลังงานอย่างหนึ่งที่ทำให้ความร้อน โดยความร้อนของไฟที่ขาดการควบคุม ดูแล จะทำให้เกิดการติดต่อดลุกลามไปตามบริเวณที่มีเชื้อเพลิงเกิดการลุกไหม้ต่อเนื่อง หากปล่อยเวลาของการลุกไหม้นานเกินไป จะทำให้เกิดการลุกลามมากยิ่งขึ้น สภาพของไฟจะรุนแรงมากขึ้น ถ้าการลุกไหม้มีเชื้อเพลิงหนาแน่นหรือมีไอของเชื้อเพลิงถูกขับออกมามาก ความร้อนแรงก็จะมากยิ่งขึ้น สิ่งที่ทำให้เกิดอัคคีภัยได้ง่าย ได้แก่ เชื้อเพลิง สารเคมี หรือวัตถุใด ๆ ที่มีสถานะเป็นของแข็งของเหลว หรือก๊าซที่อยู่ในภาวะพร้อมจะเกิดการสันดาปจากการจุดติดใด ๆ หรือ จากการสันดาปเอง โดยมีความสูญเสียที่ผ่านมา ดังภาพที่ 2.4



ภาพที่ 2.4 สถิติสถานการณ์ภัยจากอัคคีภัย พ.ศ. 2552 - 2556

6. ภัยจากไฟป่าและหมอกควัน (Forest Fire & Smoke)

ไฟป่า คือ ไฟที่เกิดขึ้นแล้วลุกลามไปได้โดยอิสระปราศจากการควบคุม เผาผลาญเชื้อเพลิงธรรมชาติในป่า ปัจจุบันระดับของการเกิดไฟป่าในประเทศไทยมีความรุนแรงมากขึ้น กลายเป็นปัจจัยที่รบกวนความสมดุลของระบบนิเวศอย่างรุนแรง ส่งผลกระทบต่อพืช ดิน น้ำ สัตว์ และสิ่งมีชีวิตต่าง ๆ รวมทั้งชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ตลอดจนเศรษฐกิจ สังคม และการท่องเที่ยวในทุกพื้นที่ของประเทศไทย นอกจากนี้ไฟปายังก่อให้เกิดวิกฤตมลพิษหมอกควันจนกลายเป็นปัญหาใหญ่ที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย และการดำรงชีวิตของประชาชนเป็นวงกว้าง ตัวอย่างกรณีสนามบินจังหวัดแม่ฮ่องสอนต้องยกเลิกเที่ยวบินเป็นจำนวนมากเนื่องจากหมอกควัน ทำให้ทัศนวิสัยไม่ดี เป็นอันตรายต่อการขึ้นลงของเครื่องบิน โดยที่ผ่านมามีมูลค่าความเสียหายดังภาพที่ 2.5



ภาพที่ 2.5 สถิติสถานการณ์ภัยจากไฟฟ้า พ.ศ. 2552 – 2556

7. ภัยจากการคมนาคม

การพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างต่อเนื่องของประเทศซึ่งส่งผลให้เกิดภัยจากการคมนาคมมากขึ้น และเป็นสาเหตุของการเสียชีวิตที่สำคัญในลำดับต้น ๆ ของประชากรของประเทศ รวมทั้งความสูญเสียด้านอื่น ๆ เช่น ความเสียหายต่อครอบครัวและสังคม การสูญเสียค่ารักษาพยาบาลจากอุบัติเหตุ การสูญเสียทรัพยากรบุคคลของชาติ ฯลฯ ซึ่งร้อยละ 90 ของภัยจากการคมนาคม คือ อุบัติเหตุทางถนน โดยมีสาเหตุจากพฤติกรรมเสี่ยงในการใช้รถใช้ถนน การทำผิดกฎจราจร และการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์แล้วขับขี การไม่สวมหมวกนิรภัย อีกทั้งยานพาหนะ สภาพถนน และสิ่งแวดล้อมที่ไม่ปลอดภัย จากข้อมูลของกระทรวงสาธารณสุขในแต่ละปีมีผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนประมาณ 14,000 คน หรือคิดเป็น 21.96 คนต่อประชากรหนึ่งแสนคน หรือเฉลี่ยเดือนละประมาณ 1,166 คน โดยมีความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน ดังภาพที่ 2.6



ภาพที่ 2.6 สถิติสถานการณ์อุบัติเหตุที่เกิดจากการคมนาคม พ.ศ. 2552 – 2555

8. โรคระบาด (Infectious disease)

โรคระบาด เป็นโรคที่เกิดขึ้นในระยะเวลาเดียวกันในชุมชนหรือในแหล่งหนึ่งแห่งใดในอัตราสูงกว่าสถานการณ์ปกติที่ควรเป็น โดยการติดเชื้อนั้นลุกลามแพร่กระจายจากแหล่งที่อยู่ใกล้เคียงจุดเริ่มต้นของโรค และสามารถแพร่กระจายลุกลามไปยังชุมชนอื่น ๆ ที่อยู่ไกลออกไปในช่วงหลายทศวรรษที่ผ่านมาได้เกิดโรคระบาดอย่างต่อเนื่องทั้งโรคติดต่ออุบัติใหม่ที่เกิดจากเชื้อชนิดใหม่ที่เพิ่งค้นพบการระบาดในมนุษย์หรือโรคติดเชื้อที่พบในพื้นที่ใหม่ เช่น โรคเอดส์ โรคซาร์ โรคไข้หวัดนก โรคติดเชื้อไวรัสอีโบลา เป็นต้น สำหรับโรคติดต่ออุบัติซ้ำซึ่งเป็นโรคติดเชื้อที่เคยแพร่ระบาดในอดีตที่สงบไปแล้วแต่กลับระบาดขึ้นใหม่ เช่น โรคไข้ปวดข้อยุงลาย กาฬโรค เป็นต้น ทั้งนี้ โรคติดต่ออุบัติใหม่หรือโรคติดต่ออุบัติซ้ำจะเกิดขึ้นอยู่เป็นระยะ ๆ ซึ่งอาจมีความเสี่ยงที่เกิดการแพร่กระจายเชื้อมาจากประเทศเพื่อนบ้านอีกด้วย โรคระบาดที่สำคัญ ๆ สรุปตามตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 โรคระบาดที่สำคัญระหว่าง พ.ศ. 2547-2556

ปี พ.ศ.	โรคระบาด	ปี พ.ศ.	โรคระบาด
2547	โรคไข้หวัดนก	2555	โรคไข้เลือดออก
2552	โรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2009 (H1N1)	2556	โรคติดต่อระบบทางเดินหายใจ เฉียบพลัน (Middle East Respiratory Syndrome : MERS - CoV)
2551-2552	โรคไข้ปวดข้อยุงลาย	2557	โรคติดเชื้อไวรัสอีโบลา

2.3.2 บทเรียนการจัดการสาธารณสุขที่ผ่านมา

บทเรียนจากการจัดการสาธารณสุขของประเทศไทยที่ผ่านมา สามารถสรุปปัญหา ข้อจำกัด ด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ด้านโครงสร้าง องค์กร และกลไกการจัดการสาธารณสุข

โครงสร้าง องค์กร และกลไก ที่รับผิดชอบเมื่อเกิดสาธารณสุขของประเทศไทยมีหลายระดับหลายส่วนราชการและหน่วยงาน ตั้งแต่การเฝ้าระวังและติดตามสถานการณ์ การแจ้งเตือนภัย การเผชิญเหตุการณ์จัดการในภาวะฉุกเฉิน การให้ความช่วยเหลือและบรรเทาทุกข์ขณะเกิดเหตุการณ์ จนถึงการฟื้นฟูผู้ประสบภัยและพื้นที่ภายหลังการเกิดภัย ซึ่งแต่ละส่วนราชการและหน่วยงานได้ร่วมกันปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังและมีผู้เชี่ยวชาญเฉพาะในการกำหนดแนวทางจัดหาเครื่องมืออุปกรณ์ เพื่อรับมือกับสาธารณสุขที่เกิดขึ้นแล้วก็ตามแต่ปัญหาพื้นฐาน คือ การขาดความเป็นเอกภาพในการจัดการสาธารณสุขทั้งในระดับชาติ จังหวัด อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับผู้มีส่วนที่รับผิดชอบหลักตามกฎหมายไม่สามารถสั่งการได้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน โดยเฉพาะหน่วยงานภาคเอกชนที่เข้าร่วมในการเผชิญเหตุด้วยตนเอง ทำให้การประสานงานและการสนธิกำลังจากส่วนราชการและหน่วยงานยังขาดประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่เป็นไปเพื่อแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและไม่มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติ รวมถึงขาดเป้าหมายและแนวทางปฏิบัติร่วมกัน

2. ด้านกระบวนการวางแผน และการสนับสนุน

การระดมทรัพยากรเข้าสู่พื้นที่ที่ประสบภัย ยังขาดแนวทางปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน เมื่อเกิดเหตุทุกหน่วยงานจะเข้าพื้นที่ประสบภัยด้วยตัวเอง ไม่มีการประสานงานกับหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายในพื้นที่ ทำให้ขาดความพร้อมในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน เนื่องจากทุกหน่วยงาน

มุ่งให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยเป็นลำดับแรก แต่การปฏิบัติงานกลับไม่มีการวางแผนในภาพรวม ต่างหน่วยต่างปฏิบัติงานตามแนวทางของตนเอง โดยไม่มีความรู้ความเข้าใจ ความมุ่งหมายในการปฏิบัติในภาพรวม ทำให้หน่วยเผชิญเหตุในพื้นที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา และเป็นระบบ เนื่องจากไม่มีการวางแผน การสนับสนุนด้านทรัพยากร เช่น เชื้อเพลิง อุปกรณ์พิเศษ และส่วนใหญ่ไม่มีการจัดเตรียมงบประมาณในการเผชิญเหตุ เป็นต้น จึงเกิดความสับสนและล่าช้า ในการปฏิบัติการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

3. ด้านองค์ความรู้ และข้อมูลเกี่ยวกับสาธารณภัย

การวิจัยและพัฒนาการจัดการจัดการสาธารณภัยของประเทศ ยังไม่มีความชัดเจนถึง ยุทธศาสตร์ทิศทางรูปแบบ และระบบการจัดการในภาวะฉุกเฉินที่เหมาะสมกับบริบทของประเทศ ในแต่ละประเภทภัยขาดข้อมูลพื้นที่เสี่ยงภัยของแต่ละประเภทภัยที่แท้จริง เช่น พื้นที่แล้งซ้ำซาก พื้นที่ดินโคลนถล่ม ฯลฯ ที่จะมึผลกระทบต่อประชาชน รวมถึงระดับนโยบายขาดการให้ความสำคัญ และการแปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ

จากการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอย่างรวดเร็วในปัจจุบันทำให้เห็นชัดว่า แนวโน้ม สถานการณ์สาธารณภัยจะมีความรุนแรงมากขึ้น และถือเป็นภัยร้ายแรงที่จะคุกคามต่อชีวิตและ ทรัพย์สินของประชาชนและของประเทศได้ นอกจากนี้ การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์สาธารณ ภัยยังส่งผลกระทบต่อทิศทางการพัฒนาประเทศในอนาคตอีกด้วย และผลพวงที่เกิดขึ้นจากการ จัดการสาธารณภัยประเทศหนึ่งยังมีผลกระทบต่อประเทศเพื่อนบ้าน และประเทศอื่น ๆ ได้ด้วย เช่นกัน ดังนั้น เมื่อทบทวนผลการปฏิบัติด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระยะที่ผ่านมาได้ สะท้อนปัญหาและความท้าทายต่อการแก้ไขปัญหาดังโครงสร้างกระบวนการ และองค์ความรู้ จึง จำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบการป้องกัน การเตรียมความพร้อม และการสร้างภูมิคุ้มกันในการ จัดการสาธารณภัยของประเทศให้เข้มแข็งภายใต้หลัก “ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง” อันประกอบด้วย ความมีเหตุผล และความพอประมาณในการจัดการสาธารณภัย รวมทั้งการสร้างภูมิคุ้มกันที่ดีต่อการ รับรู้ปรับตัวกับผลกระทบและความเปลี่ยนแปลง โดยอาศัยความรู้และคุณธรรมในการจัดการสา รณภัยที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้อย่างยั่งยืน

2.3.3 นโยบายและยุทธศาสตร์การจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประเทศไทยได้กำหนดให้มีแผนการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553 – 2557 เป็นแผนที่ใช้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในช่วงระยะเวลาดังกล่าว โดยในรอบหลายปีที่ผ่านมาได้มีการใช้แผนฉบับดังกล่าวในการบริหาร จัดการและแก้ไขปัญหาในสถานการณ์ใหญ่ ๆ เช่น มหาอุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 ภัยจากแผ่นดินไหว จังหวัดเชียงราย ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้น ซึ่งทำให้ได้บทเรียนมากมายทั้งในมิติของปัญหาการบริหาร

จัดการ โครงสร้างการบูรณาการ และความสามารถของท้องถิ่นในการเผชิญเหตุอีกทั้งสถานการณ์ สาธารณภัยของโลกและของประเทศไทยที่เพิ่มมากขึ้น จึงได้มีการปรับปรุงแผนการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติให้สอดคล้องเหมาะสมกับช่วงเวลา เพื่อให้เป็นแผนที่มีประสิทธิภาพ มากขึ้นโดยมีเป้าหมายการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยและวัตถุประสงค์ของแผน ดังต่อไปนี้

2.3.3.1 เป้าหมายการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย

1. ระบบการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยของประเทศมีความพร้อมรับ สถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น โดยการบูรณาการร่วมกันทุกภาคส่วนทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่ง ทำให้ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว รวมทั้งพื้นที่ที่ประสบภัยได้รับการฟื้นฟูอย่าง ทัวถึงและเป็นธรรม เพื่อเป็นการสร้างมาตรฐานในการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยของ ประเทศ

2. สังคมไทยเป็นสังคมที่มีการเรียนรู้และมีภูมิคุ้มกันในการจัดการความเสี่ยงจาก สาธารณภัยโดยให้ท้องถิ่น ชุมชน และภาคส่วนต่าง ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการความเสี่ยงจาก สาธารณภัยนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

3. ประชาชนมีความตระหนักถึงความปลอดภัย โดยให้ความสำคัญกับการสร้าง องค์ความรู้ความตระหนัก และวัฒนธรรมความปลอดภัย รวมถึงการพัฒนาศักยภาพสังคมและ ท้องถิ่นเพื่อมุ่งเข้าสู่ “การรู้รับ – ปรับตัว – ฟื้นเร็วทั่ว – อย่างยั่งยืน” (Resilience)

2.3.2.2 วัตถุประสงค์ของแผน

1. เพื่อเป็นกรอบแนวคิดในการปฏิบัติ (Concept of Operations) ให้แก่นหน่วยงาน ทุกภาคส่วนตั้งแต่ระดับท้องถิ่นถึงระดับประเทศในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างบูรณา การ เป็นระบบ และมีทิศทางเดียวกัน

2. เพื่อเป็นการประมวลแนวทางปฏิบัติและทิศทางการจัดการความเสี่ยงจาก สาธารณภัยที่นานาประเทศใช้อยู่ในปัจจุบันและเป็นที่ยอมรับมาประยุกต์ใช้ในการจัดการความ เสี่ยงจากสาธารณภัยที่สอดคล้องกับบริบทของประเทศไทย และสามารถนำไปปรับใช้ในการจัดทำ แผนระดับต่าง ๆ เช่น แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด/กรุงเทพมหานคร รวมถึง แผนปฏิบัติการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ แผนปฏิบัติการสนับสนุนการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินด้านต่าง ๆ เป็นต้น ให้การจัดการความเสี่ยง จากสาธารณภัยมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

3. เพื่อพัฒนาขีดความสามารถในการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย ประกอบด้วย การลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย (Disaster Risk Reduction) การจัดการในภาวะ ฉุกเฉิน (Emergency Management) และการฟื้นฟูให้ดีกว่าและปลอดภัยกว่าเดิม (Build Back Better)

and Safer) ตั้งแต่ระดับชุมชน ท้องถิ่นถึงระดับประเทศ รวมถึงระดับนานาชาติ เพื่อให้มีความเสียหายน้อยที่สุดเมื่อเกิดสาธารณภัย การดำเนินการจัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2558 ได้อาศัยแนวทางจากนโยบายการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ และยุทธศาสตร์การจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยดังนี้

2.3.2.3 นโยบายการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ

คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติได้กำหนดกรอบนโยบายการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติไว้ 4 ด้าน ดังนี้

1. การพัฒนาและส่งเสริมการลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย ด้วยการป้องกันการลดผลกระทบและการเตรียมความพร้อมให้มีประสิทธิภาพ โดยการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้เป็นชุมชนปลอดภัย และการส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาการจัดการเพื่อให้เกิดการรับรู้และปรับตัวต่อผลกระทบจากสาธารณภัยนำไปสู่การจัดการอย่างยั่งยืน
2. การบูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วน เพื่อพัฒนาศักยภาพการจัดการสาธารณภัยในภาวะฉุกเฉินให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมทั้งการบรรเทาทุกข์และช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสบภัยได้อย่างรวดเร็ว ทัวถึง และทันเหตุการณ์
3. การพัฒนาระบบการฟื้นฟูให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ประสบภัยได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม พื้นที่ประสบภัยได้รับการซ่อมสร้างและฟื้นฟูสภาพให้กลับคืนสู่สภาพเดิมโดยเร็วหรือดีกว่าและปลอดภัยกว่าเดิม
4. การพัฒนาและส่งเสริมมาตรฐานความร่วมมือระหว่างประเทศในการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายทั้งภายในประเทศและต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ

2.3.2.4 ยุทธศาสตร์การจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์การจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยของแผนฉบับนี้ เป็นการตอบสนองต่อเป้าหมายการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยของประเทศและวัตถุประสงค์ของแผนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในอันที่จะยกระดับไปสู่มาตรฐานตามหลักสากล เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและของรัฐ รวมถึงความมีเสถียรภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของประเทศอย่างยั่งยืน ประกอบด้วย

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การมุ่งเน้นการลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบูรณาการการจัดการในภาวะฉุกเฉิน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการฟื้นฟูอย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศในการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย

1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 การมุ่งเน้นการลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย เป็นการลดโอกาสที่จะได้รับผลกระทบจากสาธารณภัยอย่างเป็นระบบ โดยการวิเคราะห์และการจัดการกับปัจจัยที่เป็นสาเหตุและผลกระทบของสาธารณภัย เพื่อลดความล่าช้า ลดปัจจัยที่ทำให้เกิดความเปราะบาง และเพิ่มศักยภาพของบุคคล ชุมชน และสังคมให้เข้มแข็งในการจัดการปัญหาในปัจจุบัน รวมถึงป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต

1) เป้าประสงค์เพื่อหลีกเลี่ยงภัยอันตรายและลดผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น โดยการลดความเปราะบางและความล่าช้า พร้อมทั้งการเพิ่มขีดความสามารถในการเตรียมพร้อมรับสาธารณภัยที่เกิดขึ้น และเพื่อให้มีมาตรการ/แนวทางปฏิบัติในการป้องกัน การลดผลกระทบ และการเตรียมความพร้อมที่มีประสิทธิภาพ

2) กลยุทธ์ลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย สร้างระบบการประเมินความเสี่ยงจากสาธารณภัยให้มีมาตรฐาน พัฒนามาตรการลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย และส่งเสริมให้ทุกภาคส่วนและทุกระดับสร้างแนวปฏิบัติในการลดความเสี่ยง

2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบูรณาการการจัดการในภาวะฉุกเฉิน เป็นการเผชิญเหตุและจัดการสาธารณภัยในภาวะฉุกเฉินให้เป็นไปอย่างมีมาตรฐาน โดยการจัดระบบการจัดการทรัพยากรและการกิจความรับผิดชอบ เพื่อเผชิญเหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้นทุกรูปแบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงลดความสูญเสียที่จะมีต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ทรัพยากร สภาพแวดล้อมสังคม และประเทศให้มีผลกระทบน้อยที่สุด

1) เป้าประสงค์ เพื่อให้การจัดการสาธารณภัยในภาวะฉุกเฉินเป็นไปอย่างมีระบบ มีมาตรฐาน เป็นเอกภาพ และบูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้ผู้ประสบภัยได้รับความช่วยเหลือบรรเทาทุกข์อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที และทันต่อเหตุการณ์ และเพื่อลดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากสาธารณภัยให้น้อยที่สุด

2) กลยุทธ์จัดการในภาวะฉุกเฉิน สร้างมาตรฐานการจัดการในภาวะฉุกเฉิน พัฒนาระบบ/เครื่องมือสนับสนุนการเผชิญเหตุ และเสริมสร้างระบบและแนวปฏิบัติในการบรรเทาทุกข์

3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเพิ่มประสิทธิภาพการฟื้นฟูอย่างยั่งยืน เป็นการปรับสภาพระบบสาธารณสุข โภค การดำรงชีวิต และสภาวะวิถีความเป็นอยู่ของชุมชนที่ประสบภัยให้กลับสู่สภาวะปกติ หรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นและปลอดภัยกว่าเดิม (Build Back Better and Safer) ตามความ

เหมาะสม โดยการนำปัจจัยในการลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยมาดำเนินการในการฟื้นฟู ซึ่งหมายรวมถึงการซ่อมสร้าง (reconstruction) และการฟื้นฟูสภาพ (rehabilitation)

1) เป้าประสงค์ เพื่อฟื้นฟูให้ผู้ประสบภัยได้รับการสงเคราะห์ช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ทัวถึง ต่อเนื่องเป็นธรรม และสามารถกลับไปดำรงชีวิตได้ตามปกติ และเพื่อให้พื้นที่ประสบภัยได้รับการฟื้นฟูให้กลับคืนสู่สภาวะปกติ หรือให้ดีกว่าและปลอดภัยกว่าเดิม

2) กลยุทธ์ฟื้นฟูอย่างยั่งยืน พัฒนาระบบการประเมินความต้องการหลังเกิดสาธารณภัย (Post-Disaster Need Assessment: PDNA) พัฒนาระบบปฏิบัติการและบริหารจัดการด้านการฟื้นฟู และเสริมสร้างแนวทางการฟื้นฟูที่ดีกว่าและปลอดภัยกว่าเดิม (Build Back Better and Safer)

4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างประเทศในการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย เป็นการพัฒนาศักยภาพการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยของประเทศให้ได้มาตรฐานตามหลักสากล โดยการจัดระบบและกลไกในการประสานความร่วมมือระหว่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยของประเทศจำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยคำนึงถึงระเบียบ กฎหมาย แนวทางปฏิบัติ การให้ความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรม และประเพณีปฏิบัติให้สอดคล้องกับกรอบความร่วมมือระหว่างประเทศเป็นสำคัญ

1) เป้าประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบและกลไกงานด้านสาธารณภัยร่วมกับหน่วยงาน และองค์การความร่วมมือระหว่างประเทศ และเพื่อพัฒนาและเชื่อมโยงกับมาตรฐานงานด้านสาธารณภัยระดับภูมิภาค อนุภูมิภาคและระหว่างภูมิภาค

2) กลยุทธ์ร่วมมือระหว่างประเทศในการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย พัฒนาระบบการประสานความช่วยเหลือด้านมนุษยธรรมที่มีเอกภาพ ยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านมนุษยธรรม เสริมสร้างการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านสาธารณภัยของประเทศ และส่งเสริมบทบาทความเป็นประเทศแกนนำด้านการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย

กรรมการ ตันประเสริฐ (2545 : 288-290) ป่อเต็กตึ๊ง บนเส้นทางประวัติศาสตร์สังคมไทย การทำงานของมูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง ได้รับความร่วมมือจากเครือข่าย พันธมิตรบรรเทาภัย อันประกอบด้วยสมาคม มูลนิธิ และหนังสือพิมพ์จื๊นรวม 46 องค์กร และมูลนิธิ-สมาคมจื๊นในต่างจังหวัดอีกนับร้อยแห่ง หากมาย้อนหลังไปในประวัติศาสตร์จะเห็นได้ว่าความร่วมมือในการทำกุศลกิจขององค์กรเหล่านี้ได้เริ่มต้นมาอย่างน้อยตั้งแต่ในสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 เมื่อบรรดาสมาคมจื๊นมอบให้มูลนิธิป่อเต็กตึ๊งเป็นแกนนำในการจัดตั้งหน่วยบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยทางอากาศช่วยเหลือชาวกรุงเทพฯ ความร่วมมือผูกพันยังมีเพิ่มมากขึ้นในพุทธศักราช 2493 จาก

เหตุการณ์รณรงค์ช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยที่สะพานเหลือง ในขณะนั้นมีเครือข่ายพันธมิตรเพียง 15 องค์กร และค่อย ๆ เติบโตขึ้นจนครอบคลุมโครงสร้างสังคมชาวไทยเชื้อสายจีนส่วนใหญ่ในปัจจุบัน ยามที่มีผู้ประสบภัย เช่น เพลิงไหม้ในกรุงเทพฯ มูลนิธิป่อเต็กตึ้งเป็นแกนหลักเตรียมการประสานความช่วยเหลือจัดแจกสิ่งอุปโภคบริโภค นางสาววรรณิศา ชุติกร ผู้ช่วยผู้จัดการฯ หัวหน้าแผนกสังคมสงเคราะห์ เล่าถึงขั้นตอนการปฏิบัติว่า ทางแผนกสังคมสงเคราะห์จะออกสำรวจเพื่อลงทะเบียนว่า ผู้ประสบอัคคีภัย มีจำนวนกี่ครอบครัวกี่คน ต้องตรวจว่าทะเบียนบ้านถูกต้องไม่ซ้ำซ้อน ได้จำนวนแล้วเราก็แจ้งให้สมาคม มูลนิธิทราบว่าวันนี้จะไปลงทะเบียนมาสำร่อยกว่าครอบครัวองค์กรต่าง ๆ เราจะแจกของไม่เหมือนกัน แจกเป็นรายบุคคลก็มี รายครอบครัวก็มี สมาคมจีนแห่งหนึ่งอาจเป็นหม้อข้าวหนึ่งใบ แต่อีกสมาคมหนึ่งอาจเป็นข้าวสารห่ากิโล ถ้าห้าคนเขาต้องเตรียมไปยี่สิบห่ากิโล ถ้าหนึ่งร้อยคนเขาก็เตรียมไปเยอะเยอะตามจำนวน เรากำหนดวันและสถานที่แจก ทุกสมาคมองค์กรจะไปพร้อมกันที่นั่น ที่นี้มีสมาคมที่เขาจะแจกจ่ายเฉพาะกลุ่มอีก เช่น สมาคมแซ่เขาก็แจกจ่ายเฉพาะแซ่เขา เช่น แซ่ตั้ง แล้วยังมีว่าเกิดตำบลอะไร เช่นตำบลโพลึง สมาคมก็จะแจกจ่ายในเชื้อสายของเขาก่อน ดังนั้นป่อเต็กตึ้ง ก็ต้องแจ้งสมาคมแซ่ตั้งตั้งและสมาคมโพลึงเป็นต้น เวลาเราไปสัมภาษณ์ต้องได้ข้อมูลหมดทุกครอบครัว แต่ของป่อเต็กตึ้งเองนั้นจะจ่ายครอบครัวทั้งหมด ไม่แยกแยะผู้ประสบภัยจ่ายเงินสดคนละ 400 บาท ถ้าเสียชีวิตในกองเพลิงก็ช่วยทำศพ 5,000 บาท

ความร่วมมือของ 46 องค์กรนี้ มิได้จำกัดเฉพาะการบรรเทาสาธารณภัยที่ดำเนินอยู่อย่างสม่ำเสมอเท่านั้น แต่ได้ร่วมมือในเหตุการณ์สำคัญทั้งหลาย เช่น การระดมบริจาคช่วยเหลือผู้ประสบวาทภัยครั้งร้ายแรงของประเทศ ร่วมกันจัดพิธีงเด็กสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี และร่วมเป็น “คณะผู้ริเริ่ม” ในการจัดตั้งมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติเป็นต้น เครือข่ายพันธมิตรบรรเทาสาธารณภัยประกอบด้วย 26 สมาคม 13 มูลนิธิ และหนังสือพิมพ์จีน 7 ฉบับ เรียกชื่อว่า “คณะกรรมการหน่วยบรรเทาทุกข์ของมูลนิธิป่อเต็กตึ้ง สมาคมจีนต่าง ๆ และสำนักหนังสือพิมพ์จีนรายวัน” เป็นแกนนำทางสังคมจีน ครอบคลุมองค์กรที่สำคัญ อาทิ สมาคมกลุ่มภาษาสมาคมท้องถิ่นและตระกูลแซ่ เป็นต้น

ความร่วมมือของเครือข่ายพันธมิตรนี้ เป็นไปด้วยความสมัครใจ โดยไม่มีธรรมเนียมข้อบังคับใครระบุไว้ เป็นรูปแบบการรวมตัวเพื่อบำเพ็ญความดีที่น่าชื่นใจ โดยมูลนิธิป่อเต็กตึ้งเป็นแกนนำ ดร.อุเทน เล่าเรื่องนี้ว่า

ป่อเต็กตึ้งทำงานเกิดความสำเร็จตั้ง 40 กว่าปีมาแล้ว คือเราสามารถสร้างความสามัคคีรวมตัวกันของมูลนิธิ สมาคมต่าง ๆ ของคนจีน 40 กว่าแห่ง ที่เป็นแกนนำทางสังคมของคนจีนมา รวมตัวกันเป็นชมรมบรรเทาทุกข์บรรเทาภัยที่ใหญ่และสำคัญเป็นพิเศษ ป่อเต็กตึ้งก็เป็นแกนนำถ้า

ภัยร้ายแรงหรือน้ำท่วมที่ไหนปอดเด็กตั้งก็จะเรียกประชุมพวก 40 กว่าสมาคมองค์กรนี้ เวลาจะทำก็ปรึกษากัน สมมุติว่าเราหาบริจาคข้าว 10,000 กระสอบ เอ้า! รายนี้ 50 กระสอบ รายหนึ่ง 20 กระสอบ แล้วเขาก็ไปหาในกลุ่มของเขา แล้วมารวมกัน ปอดเด็กตั้งก็เหมาคนสุดท้าย สมมุติได้มา 2,000 หรือ 3,000 กระสอบ ที่เหลือปอดเด็กตั้งเป็นคนหา เขาให้เกียรติยกของปอดเด็กตั้งเป็นหัวหน้า เราก็ต้องทำให้แฟร์ที่สุด ให้เกียรติเขาเวลาไปมอบให้รัฐบาล ให้นายก ๆ หรือกระทรวงมหาดไทย หรือเมื่อครั้งที่เอาข้าวไปช่วยที่เมืองจีน 30,000 กระสอบ ปอดเด็กตั้งจะไม่มอบคนเดียว จะเอาผู้แทนของเรา่วมไปด้วย เหมือนเป็นการทำงานของสมาคมจีนทั่วประเทศ ไม่ใช่ปอดเด็กตั้งคนเดียว

การกุศลและบรรเทาสาธารณภัยของมูลนิธิปอดเด็กตั้งในช่วงสามทศวรรษนี้ดำเนินไปอย่างครบวงจร ความพร้อมในด้านกำลังคน การสื่อสาร อุปกรณ์ช่วยชีวิต รถพยาบาล โรงพยาบาล ทั้งในส่วนของ โรงพยาบาลหัวเฉียวและโรงพยาบาลที่มีสัญญาร่วมดูแลคนไข้ฉุกเฉิน ในอุปการะของมูลนิธิ ๆ รวมไปถึงการมีสถานของตนเอง และมีประสมการการทำงานในด้านนี้มาเป็นระยะเวลานาน ทำให้มูลนิธิปอดเด็กตั้งสามารถช่วยเหลือสาธารณชนได้มากในแต่ละปี โดยยึดถือหลักการช่วยเหลืออย่างทั่วถึงและทันทั่วถึงโดยไม่จำกัดเชื้อชาติศาสนา ความร่วมมือของสมาคม มูลนิธิและหนังสือพิมพ์จีนที่เป็นเครือข่ายพันธมิตร เป็นปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งที่ทำให้กิจกรรมสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมเจริญก้าวหน้าขึ้นโดยลำดับ

2.4 สถานการณ์อุบัติเหตุทางถนน

ศูนย์ข้อมูลอุบัติเหตุทางถนน (2557) ได้รายงานถึงสถานการณ์อุบัติเหตุทางถนนในปี พ.ศ. 2557 ดังนี้ ปัญหาอุบัติเหตุเป็นปัญหาที่ทั่วโลกให้ความสำคัญ สมัชชาสหประชาชาติได้ประกาศเจตนารมณ์ในปฏิญญามอสโกให้ปี พ.ศ. 2554 – 2563 เป็นทศวรรษแห่งความปลอดภัยทางถนน (Decade of Action for Road Safety) ประเทศไทยในฐานะประเทศสมาชิก ได้ร่วมขับเคลื่อนวาระความปลอดภัยทางถนนของโลก โดยมีมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 29 มิถุนายน 2553 กำหนดให้ “ปีพ.ศ. 2554 – 2563 เป็นทศวรรษแห่งความปลอดภัยทางถนน” โดยมีเป้าหมายเพื่อลดอัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนของคนไทยลงครึ่งหนึ่ง หรือในอัตราที่ต่ำกว่า 10 คนต่อประชากรหนึ่งแสนคน จากรายงานสถานการณ์ความปลอดภัยทางถนน ปี 2015 (Global Status Report) พบว่าทั่วโลกมีผู้เสียชีวิตจาก อุบัติเหตุทางถนนสูงถึง 1.25 ล้านคน และบาดเจ็บจำนวน 20-50 ล้านคนในแต่ละปี ในขณะที่สถานการณ์การเสียชีวิตจาก อุบัติเหตุทางถนนในภูมิภาคเอเชียใต้และตะวันออก มีอัตราการตายอยู่ที่ 17 ต่อประชากรแสนคน สถานการณ์อุบัติเหตุทางถนนของประเทศไทย ปีพ.ศ. 2557 องค์กรอนามัยโลกคาดประมาณตัวเลขผู้เสียชีวิตจาก อุบัติเหตุทางถนน

ของไทย เป็นอันดับ 2 ของโลก มีจำนวนผู้เสียชีวิต จำนวน 24,237 คน คิดเป็นอัตราตาย 36.2 ต่อประชากรแสนคน และ จากข้อมูลกระทรวงสาธารณสุข พบว่า มีผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน 15,045 คน คิดเป็น 23.16 คนต่อประชากรแสนคน เฉลี่ย 40 คนต่อวัน หรือ 2 คนต่อชั่วโมง ในขณะที่ผู้บาดเจ็บที่ต้องเข้ารับการรักษาด่วนในโรงพยาบาล (Admit) ทั้งหมดมีจำนวนถึงประมาณ 107,123 คน (ข้อมูลปี 2556) ข้อมูลจากสำนักนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในช่วงเวลา 15 ปี ที่ผ่านมา ตั้งแต่ พ.ศ. 2543 – 2557 พบว่า จำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน ในช่วง 10 ปีก่อน มีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง จนเมื่อปี พ.ศ. 2553 เป็นต้นมาได้มีการนำข้อมูลมรณบัตรมาสอบทานกับหนังสือรับรองการตายเพื่อปรับสาเหตุการตายให้ถูกต้องมากขึ้น ทำให้อัตราตายจากอุบัติเหตุทางถนนมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น จาก 15 ต่อประชากรแสนคน ในปี พ.ศ.2552 เป็น 21.61 ต่อ ประชากรแสนคน ในปี พ.ศ.2553 จนในปี พ.ศ.2557 อัตราตายจากอุบัติเหตุ ทางถนน เท่ากับ 23.16 ต่อประชากรแสน คน ซึ่งอัตราตาย 5 ปีย้อนหลัง (2553-2557) อยู่ที่ระหว่าง 21-23 ต่อประชากรแสนคน และจำนวนผู้เสียชีวิต อยู่ระหว่าง 13,000-15,000 คน



ภาพที่ 2.7 จำนวนและอัตราตายต่อประชากร 100,000 คน จากอุบัติเหตุทางถนน ปี 2543-2557

กลุ่มประชากรที่เสี่ยง ได้แก่ เพศชายมีการตายจากอุบัติเหตุทางถนนสูงกว่าเพศหญิง ประมาณ 3 เท่าตัว ในเพศชาย กลุ่มอายุที่เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนนมากที่สุด คือ กลุ่มอายุ 15-19 ปี รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 20-24 ปี ส่วนเพศหญิง กลุ่มอายุที่เสียชีวิตมากที่สุด คือ กลุ่มอายุ 40-44

รองลงมาคือ กลุ่มอายุ 15-19 ปี และกลุ่มที่ เสียชีวิตน้อยที่สุดยังเป็นกลุ่มอายุ 85 ปีขึ้นไปทั้งเพศชาย และหญิง

ยานพาหนะเสี่ยง พบว่า รถจักรยานยนต์เป็นพาหนะที่มีจำนวนการเสียชีวิตมากที่สุด 5,394 คน (66 %) ส่วนรถบัสเป็นพาหนะมีจำนวนผู้เสียชีวิตน้อยที่สุด 26 คน แต่มีข้อสังเกตว่า คนเดินเท้า คือ กลุ่มที่เสียชีวิตสูงเป็น อันดับ 3 รองมาจากรถจักรยานยนต์และรถเก๋ง กลุ่มอายุและประเภทยานพาหนะ เมื่อพิจารณาจำนวนผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน (V01- V79) เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มอายุและประเภทยานพาหนะ พบว่า ทุกกลุ่มอายุ มีจำนวนผู้เสียชีวิตจากการใช้ รถจักรยานยนต์ โดยกลุ่มอายุที่มีจำนวนผู้เสียชีวิตจากรถจักรยานยนต์มากที่สุด คือ กลุ่มอายุ 15-19 ปีซึ่งเป็นกลุ่มอายุ กลุ่มเดิมเหมือนปีที่ผ่านมา

ช่วงเวลาที่มียานพาหนะเสียชีวิตมากที่สุดคือ ช่วงเดือนมกราคม มีจำนวนผู้เสียชีวิตสูงถึง 1,597 คน รองลงมาคือ เดือนมีนาคม กุมภาพันธ์ และเมษายน ตามลำดับ ซึ่งมีข้อสังเกตว่า ช่วงเดือนมกราคม และเมษายน ตัวเลขจำนวนผู้เสียชีวิตสูงขึ้น ปัจจัยหนึ่งน่าจะมาจากเทศกาลปีใหม่ และสงกรานต์ ทำให้ผู้เสียชีวิตสะสมรายเดือน สูงกว่าเดือนอื่น ๆ

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยดุงภูภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาได้ค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

ประพันธ์พงษ์ โสภารัตน์ (2550) ได้ศึกษาถึงการปฏิบัติงานตามบทบาทของสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. สมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ในเขตอำเภอเมืองมหาสารคามจังหวัดมหาสารคาม มีการปฏิบัติงานตามบทบาทโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาการปฏิบัติงานด้านการช่วยเหลือผู้ประสบภัย พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับข้อที่ปฏิบัติจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ตรวจตรา สอดส่อง สถานที่ที่ไม่ปลอดภัย เสี่ยงต่อการเกิดสาธารณภัยและรายงานให้ผู้บังคับบัญชาทราบ, ร่วมวางแผนกับเจ้าหน้าที่ และสมาชิก อปพร. ในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย และร่วมช่วยเหลือผู้ที่ตกอยู่ระหว่างอันตราย ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาการปฏิบัติงานด้านการช่วยเหลือส่วนราชการและส่วนรวม พบว่า มีการปฏิบัติอยู่ในระดับมากเรียงลำดับข้อที่มีการปฏิบัติจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับแรก คือ ร่วมรักษาความสงบ

เรียบร้อย ช่วยอำนวยความสะดวกในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ส่วนราชการและสังคม จัดขึ้น และร่วมป้องกันการโจรกรรม อาชญากรรมและการก่อความไม่สงบ ตามลำดับ

2. สมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม ที่มีวุฒิการศึกษาต่างกัน และมีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีการปฏิบัติงานตามบทบาทไม่แตกต่างกัน

3. สมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ให้ข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานตามบทบาท ดังนี้คือ ควรจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ ให้เพียงพอ เช่น วิทยุสื่อสาร รถกู้ภัย อุปกรณ์ดับเพลิง เป่าลมปั๊ม เป็นต้น ควรจัดสวัสดิการให้ เช่น เบี้ยเลี้ยง ค่าอาหาร ค่าน้ำมัน เชื้อเพลิง ควรจัดอบรมให้ความรู้แก่ สมาชิก อปพร. อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ควรจัดหางบประมาณสนับสนุน และประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง รวดเร็ว ตามลำดับ

โดยสรุป ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทของสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคามอยู่ในระดับมาก ซึ่งข้อเสนอนี้จะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้วางแผน ปรับปรุง สนับสนุนให้ประชาชนเข้าเป็นสมาชิกอปพร. อันจะส่งผลต่อการป้องกันภัยและบรรเทาสาธารณภัยดำเนินการไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความสงบเรียบร้อยในชุมชน ส่งผลให้เกิดเป็นชุมชนที่เข้มแข็งต่อไป

สิริพงศ์ ไสวภาค (2550) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน: กรณีศึกษาขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านบุคคล ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมมนุษย์ พฤติกรรมสังคม ทักษะคติ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมซึ่งประกอบด้วยการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยย่อย ได้แก่ การมีส่วนร่วมของประชาชน การติดต่อสื่อสารและสวัสดิการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อการเข้ามาเป็นอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

อดิสร บำรุงญาติ (2550) ได้ศึกษาถึงการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศึกษากรณีอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า 1) การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศึกษากรณีอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยรวมอยู่ในระดับมาก ยกเว้นการมีส่วนร่วมในกิจกรรมการปฏิสัมพันธ์กับผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การได้รับการบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน และการมีความพร้อมที่จะเป็นอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ตลอดไป มีส่วนร่วมในระดับต่ำลงมา 2) ข้อเสนอแนะของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลควรจัดตั้งศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เพื่อ

ให้บริการประชาชน ควรมีการพัฒนาอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ให้มีความสามารถในการค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่ ควรจัดหางบประมาณสนับสนุนให้สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง และมีการประเมินผลการดำเนินงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เพื่อแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

วันเพ็ญ นพโรตอง (2552) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในจังหวัดนครราชสีมา ผลการศึกษาพบว่า อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) มีส่วนร่วมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในจังหวัดนครราชสีมาในภาพรวม และด้านการมีส่วนร่วมวางแผน ร่วมปฏิบัติตามแผนร่วมใช้ประโยชน์ และร่วมติดตามและประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อาชีพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ระยะเวลาการเป็นสมาชิก อปพร. สังกัดของสมาชิก อปพร. ประสบการณ์เกี่ยวกับสาธารณภัย และความถี่ของการได้รับการฝึกอบรม/สัมมนาเกี่ยวกับสาธารณภัย ส่วนเพศ อายุ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน พื้นที่เสี่ยงภัยและความถี่ของการรับรู้ข้อมูลข่าวสารสาธารณภัย ไม่มีผลต่อการมีส่วนร่วม และกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะในการส่งเสริมการมีส่วนร่วม ดังนี้ (1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรมีการจัดตั้งงบประมาณไว้สำหรับเป็นค่าตอบแทนการปฏิบัติงานให้กับ อปพร. (2) ควรมีการจัดตั้งศูนย์ อปพร. ให้เป็นรูปธรรม และจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามความจำเป็นแก่การใช้งาน และ (3) จัดให้มีการอบรมจัดตั้ง อปพร. เพิ่มขึ้น และฝึกทบทวนอย่างต่อเนื่อง

สมชาย เกษมกุล (2553) ได้ศึกษาถึงแนวทางการส่งเสริมบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน เทศบาลเมืองบ้านพรุ ผลการศึกษาพบว่า สภาพปัญหาของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเทศบาลเมืองบ้านพรุ ได้แก่ ปัญหาการสนับสนุนงบประมาณจากเทศบาลมีน้อยเกินไป ไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ที่เกี่ยวข้อง โครงการเกี่ยวกับการป้องกันสาธารณภัยยังมีน้อย การปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนยังไม่มีประสิทธิภาพ มีการทำงานซ้ำซ้อนกัน แบ่งงานกันไม่ชัดเจนทำให้เกิดความล่าช้าเวลาปฏิบัติงาน และขาดการประชาสัมพันธ์ที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งสามารถแก้ไขได้โดย ควรจัดสรรงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์มากที่สุด มีการเตรียมความพร้อมอยู่เสมอ ทั้งการฝึกอบรมทบทวนอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนอย่างสม่ำเสมอ การฝึกอบรมให้ความรู้กับประชาชน การคัดเลือกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนควรเน้นที่ประสิทธิภาพไม่เน้นที่ปริมาณ มีการแบ่งงานกันอย่างชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน และควรประชาสัมพันธ์ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ ครอบคลุมทุกด้านอย่างทั่วถึง

จักรพงษ์ เรือนฟู (2554) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตอำเภอแม่่นาวาง อำเภอแม่เอย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตตำบลแม่่นาวาง อำเภอแม่เอย จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านอิทธิพลสูงที่สุด คือ ด้านขวัญกำลังใจและการสนับสนุนทางสังคม รองลงมา คือ ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน และด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ด้านความรู้ในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุด คือ การป้องกันและสอดคล้องดูแลสถานที่เสี่ยงต่อการเกิดสาธารณภัย ปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุดในด้านเครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก คือ ยานพาหนะอยู่ในลักษณะพร้อมที่จะระงับและบรรเทา ด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน ปัจจัยที่มีอิทธิพลสูงที่สุด คือ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต อดทน ไม่เห็นแก่ความเหน็ดเหนื่อย และไม่หวังผลประโยชน์ใด ๆ เป็นการตอบแทน ส่วนปัจจัยที่มีอิทธิพลด้านขวัญกำลังใจและการสนับสนุนทางสังคม คือ ความภาคภูมิใจในตนเองในการช่วยเหลือสังคม

ความต้องการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน มีดังนี้ จัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้น ค่าตอบแทน เบี้ยเลี้ยง เงินโบนัส ค่าอยู่เวร การศึกษานูตร เป็นต้น จัดให้มีการศึกษาดูงาน การฝึกปฏิบัติ การฝึกทักษะพัฒนาการปฏิบัติงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน จัดให้มีการอบรมและมีการทดสอบการใช้อุปกรณ์เครื่องมือต่าง ๆ จัดให้มีการสนับสนุนด้านงบประมาณอย่างเพียงพอและจัดให้มีอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยภายในหมู่บ้านเพิ่มมากขึ้น

อุทัย กันทะวัน (2555) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย ผลการศึกษาพบว่า สมาชิก อปพร. ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอาชีพเกษตรกร มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภารกิจหน้าที่ของศูนย์ อปพร. เป็นอย่างดี ส่วนด้านการปฏิบัติงานของศูนย์ อปพร. ส่วนใหญ่เห็นว่าศูนย์ อปพร. มีบทบาทด้านงานจราจรและลดอุบัติเหตุบนท้องถนนมากที่สุด ด้านการดำเนินงานของศูนย์ อปพร. ส่วนใหญ่เห็นว่ามีประสิทธิภาพได้มาตรฐานของศูนย์ อปพร. กลาง มีแผน มีวัสดุ อุปกรณ์ได้มาตรฐาน มีการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ การติดต่อประสานงานมีความรวดเร็ว มีการประเมินผล ด้านอุปสรรคปัญหา คือ ไม่มีเบี้ยเลี้ยงและสวัสดิการของสมาชิก อปพร. ในการปฏิบัติงาน จำนวนสมาชิก อปพร. ที่เข้าร่วมปฏิบัติงานที่ไม่เพียงพอเนื่องจากเหตุผลด้านเวลาและปากท้องของครอบครัว

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ว่า โดยภาพรวมปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในมาก ที่สำคัญการศึกษาในแต่ละเรื่องจะมีปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่สำคัญได้แก่ การมีส่วนร่วมของแต่ละฝ่ายในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร่วมกัน



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาอิสระเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยตงกู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดของวิธีดำเนินการวิจัย ซึ่งจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล
4. การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

3.1 ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การศึกษานี้ ผู้ศึกษาใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ดังนี้ คือ

3.1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (คูภาคผนวก ก) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยตงกู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

3.1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

โดยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน จากเอกสารประเภทต่าง ๆ ได้แก่ วารสาร จุลสาร หนังสือ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และแหล่งข้อมูลออนไลน์ เพื่อกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยประชากร 2 กลุ่ม คือ

3.2.1.1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย รวมทั้งหมด 109 คน มีดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อำเภอแม่สาย

ประชากร	จำนวน
บุคลากรในหน่วยงานคอยดุงกู้ภัย	45
บุคลากรในเทศบาลตำบลห้วยไคร้	25
บุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมตำบลห้วยไคร้	10
บุคลากรในโรงพยาบาลแม่สาย	10
เจ้าหน้าที่ตำรวจ	19
รวม	109

3.2.1.2 ประชาชนในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่เคยรับการให้บริการจากหน่วยงานคอยดุงกู้ภัย ระหว่างปี พ.ศ. 2555-2559 รวมทั้งหมด 262 คน

3.2.2 กลุ่มตัวอย่าง

สำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ศึกษาจากจำนวนประชากรทั้งหมด ในส่วนของประชาชนผู้ที่เคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซี และมอร์แกน (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557, หน้า 49) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษาค้างนี้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ฉบับ มีรายละเอียด ดังนี้

3.3.1 แบบสอบถามฉบับที่ 1 สำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่ง/หน้าที่

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอบคองผู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย การวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจัยสั่งการ การประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และการนำเสนอรายงาน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

3.3.2 แบบสอบถามฉบับที่ 2 สำหรับประชาชนผู้ที่เคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอบคองผู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย การวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจัยสั่งการ การประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และการนำเสนอรายงาน

เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนด ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าถึงแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของการวิจัย เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ให้มีความเป็นไปได้และเกิดประโยชน์มากที่สุด

2. สร้างแนวคำถามในการศึกษา โดยแนวคำถามจะมีเนื้อหาให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา

3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

4. นำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลจะทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามทั้งสองฉบับใช้สถิติเหมือนกัน มีขั้นตอนตามลำดับ ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับที่ได้รับคืน

2. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการหาค่าความถี่ (Frequency) แล้วสรุปมาเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ใช้วิธีหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และนำเสนอในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยายได้ตาราง สำหรับค่าเฉลี่ยคณะผู้วิจัยได้กำหนดค่าเฉลี่ยในการแปลผลแจกแจงเป็น 5 ชั้น โดยใช้สูตรอัตราภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

การแปลความหมายของช่วงคะแนนเป็น ดังนี้

ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

4. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย ใช้การวิเคราะห์ F-test และได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยดุงผู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย นำเสนอผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

4.1 ส่วนที่ 1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.2 ส่วนที่ 2 ประชาชนผู้ที่เคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย

4.3 ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

4.1 ส่วนที่ 1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.1.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.1 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (109)	ร้อยละ (100.0)
1. เพศ		
ชาย	88	62.4
หญิง	41	37.6
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	13	11.9
30 – 39 ปี	58	53.3
40 – 49 ปี	20	18.3
50 ปีขึ้นไป	18	16.5
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	16.6
ปริญญาตรี	77	70.6
ปริญญาโท	14	12.8
4. ประสบการณ์ในการทำงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	9	8.3
1 - 2 ปี	17	15.6
2 - 3 ปี	14	12.8
3 ปีขึ้นไป	69	83.3
5. ตำแหน่ง/หน้าที่		
ผู้บริหาร	24	22.0
เจ้าหน้าที่/พนักงาน/ลูกจ้าง	85	78.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 62.4 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.3 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 70.6 มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 83.3 และส่วนใหญ่เป็นเจ้าของบ้าน/พนักงาน/ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 78.0

4.1.2 ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน	μ	σ	ระดับปัจจัย
1. ด้านการวางแผนงาน	3.41	0.65	มาก
2. ด้านการจัดองค์การ	3.23	0.65	ปานกลาง
3. ด้านการบริหารงานบุคคล	3.15	0.67	ปานกลาง
4. ด้านการวินิจัยสั่งการ	3.19	0.66	ปานกลาง
5. ด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน	3.23	0.54	ปานกลาง
6. ด้านการนำเสนอรายงาน	3.06	0.59	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.21	0.48	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมพบว่า บุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.21$) สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านการวางแผนงาน ซึ่งเห็นว่าเป็นปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.41$) รองลงมาเป็นปัจจัยด้านการจัดองค์การ และด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\mu = 3.23$) สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านการนำเสนอรายงาน ($\mu = 3.06$)

จะเห็นได้ว่ามีเพียงปัจจัยด้านการวางแผนเท่านั้น เป็นปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในระดับมาก เนื่องจากการปฏิบัติงานของหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ จะเริ่มต้นด้วยการวางแผนงานเพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายหรือหน่วย หน่วยงานคอยดูเกี่ยวข้องกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ก็เช่นเดียวกัน ให้ความสำคัญกับแผนงานเป็นอันดับแรก เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับด้านการจัดองค์การ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการวินิจัยสั่งการ ด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน มีประสิทธิผลในการให้บริการชุมชนในระดับปานกลาง เนื่องจากหน่วยงานคอยดูเกี่ยวข้องเป็นหน่วยงานที่ต้งขึ้นใหม่ ยังขาดประสบการณ์ในการทำงาน โดยเฉพาะการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการวางแผนงาน

ด้านการวางแผนงาน	μ	σ	ระดับปัจจัย
1. หน่วยงานมีการกำหนดแผนงาน เพื่อให้บุคลากรมีทิศทางการปฏิบัติงานหรือทำงานร่วมกันอย่างกลมกลืนไปในทางเดียวกัน	3.50	0.82	มาก
2. หน่วยงานมีการกำหนดแผนงาน เพื่อให้บุคลากรมีทิศทางการปฏิบัติงานหรือทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นอย่างกลมกลืนไปในทางเดียวกัน	3.41	0.83	มาก
3. หน่วยงานมีการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ทันกับสถานการณ์	3.37	0.84	ปานกลาง
4. หน่วยงานมีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.30	1.00	ปานกลาง
5. หน่วยงานได้จัดทำแผนการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง	3.28	0.96	ปานกลาง
6. หน่วยงานมีแผนงานในการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้กับประชาชนในพื้นที่	3.19	0.92	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.41	0.65	มาก

จากตารางที่ 4.3 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการวางแผนงาน พบว่า บุคลากรเห็นว่าอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.41$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ หน่วยงานมีการกำหนดแผนงาน เพื่อให้บุคลากรมีทิศทางการปฏิบัติงานหรือทำงานร่วมกันอย่างกลมกลืนไปในทางเดียวกัน ($\mu = 3.50$) รองลงมา หน่วยงานมีการกำหนดแผนงาน เพื่อให้บุคลากรมีทิศทางการปฏิบัติงานหรือทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นอย่างกลมกลืนไปในทางเดียวกัน ($\mu = 3.41$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่

หน่วยงานมีแผนงานในการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้กับประชาชนในพื้นที่ ($\mu = 3.19$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการจัดองค์การ

ด้านการจัดองค์การ	μ	σ	ระดับปัจจัย
1. หน่วยงานมีการจัดการโครงสร้างองค์กร ที่มีสายการบังคับบัญชาที่คล่องตัว	3.50	1.03	มาก
2. หน่วยงานมีการประชุมภายในเพื่อให้ข้อมูล ข่าวสาร และความรู้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ	3.24	0.87	ปานกลาง
3. หน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย ไฮเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง และเพียงพอ	3.16	0.85	ปานกลาง
4. มีคู่มือสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน	3.17	0.80	ปานกลาง
5. บุคลากรในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อสนับสนุนนโยบายของผู้บริหาร	3.25	0.93	ปานกลาง
6. งานที่ได้รับมอบมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.25	0.80	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.23	0.65	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการจัดองค์การ พบว่า บุคลากรเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.23$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ หน่วยงานมีการจัดการโครงสร้างองค์กร ที่มีสายการบังคับบัญชาที่คล่องตัว ($\mu = 3.50$) รองลงมาบุคลากรในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อสนับสนุนนโยบายของผู้บริหาร และงานที่ได้รับมอบมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\mu = 3.25$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ หน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย ไฮเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง และเพียงพอ ($\mu = 3.16$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการบริหารงานบุคคล

ด้านการบริหารงานบุคคล	μ	σ	ระดับปัจจัย
1. หน่วยงานมีการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรได้ตรงตามความต้องการของหน่วยงานและทันเวลา	3.16	0.89	ปานกลาง
2. บุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสดำเนินการพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ	3.05	0.84	ปานกลาง
3. หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการมอบหมายงาน รวมไปถึงการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ด้วยความเป็นธรรม	3.16	0.94	ปานกลาง
4. บุคลากรในหน่วยงานส่วนร่วมในการเสนอแนวทางเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรของหน่วยงาน	3.14	0.85	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.15	0.67	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการบริหารงานบุคคล พบว่า บุคลากรเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu=3.15$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ หน่วยงานมีการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรได้ตรงตามความต้องการของหน่วยงานและทันเวลา และหน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการมอบหมายงาน รวมไปถึงการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ด้วยความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\mu=3.16$) รองลงมาบุคลากรในหน่วยงานส่วนร่วมในการเสนอแนวทางเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรของหน่วยงาน ($\mu=3.14$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสดำเนินการพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ ($\mu=3.05$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ
ชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการวินิจัยสั่งการ

ด้านการวินิจัยสั่งการ	μ	σ	ระดับปัจจัย
1. ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจสั่งการ ทุกกรณี	3.28	0.84	ปานกลาง
2. ผู้บริหารวินิจัยสั่งการโดยคำนึงถึงกฎหมาย ระเบียบ แบบแผน ความถูกต้องเหมาะสม ที่ชัดเจน	3.23	0.92	ปานกลาง
3. การวินิจัยสั่งการของผู้บริหารเป็นไปตามแนวทาง ที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมมากที่สุด	3.14	0.82	ปานกลาง
4. การสั่งการของผู้บริหารสอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ	3.15	0.83	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.19	0.66	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการวินิจัยสั่งการ พบว่า บุคลากรเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.19$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจสั่งการทุกกรณี ($\mu = 3.28$) รองลงมาผู้บริหารวินิจัยสั่งการโดยคำนึงถึงกฎหมาย ระเบียบ แบบแผน ความถูกต้องเหมาะสม ที่ชัดเจน ($\mu = 3.23$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ การวินิจัยสั่งการของผู้บริหารเป็นไปตามแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมมากที่สุด ($\mu = 3.14$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน

ด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ ระหว่างหน่วยงาน	μ	σ	ระดับปัจจัย
1. มีการทำงานร่วมกับเพื่อนในหน่วยเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	3.29	.80	ปานกลาง
2. มีการทำงานร่วมกับเพื่อนต่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	3.22	.72	ปานกลาง
3. บุคลากรในองค์กรมีการติดต่อหรือประสานงานกัน อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย หน่วยงานคอย ตุ๊กภัย โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ตำรวจ และองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	3.27	.86	ปานกลาง
4. หากมีปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานเข้ามา ช่วยแก้ไขปัญหามาสำเร็จลุล่วง	3.17	.81	ปานกลาง
5. ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน	3.21	.87	ปานกลาง
6. ผู้บริหารมีความยืดหยุ่นในการทำงาน สอดคล้องกับ การทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น และสถานการณ์ที่ เปลี่ยนแปลง	3.14	.80	ปานกลาง
7. ผู้บริหารมีความเป็นกันเอง และเปิดโอกาสให้ บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นใน การปฏิบัติงาน	3.08	.76	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.23	0.54	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน พบว่า บุคลากรเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.23$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ มีการทำงานร่วมกับเพื่อนในหน่วยเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ($\mu = 3.29$) รองลงมาบุคลากรในองค์กรมีการติดต่อหรือประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ประกอบด้วย หน่วยงานคอยดูบัญชี โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ตำรวจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ($\mu = 3.27$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ผู้บริหารมีความเป็นกันเอง และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน ($\mu = 3.27$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการนำเสนอรายงาน

ด้านการนำเสนอรายงาน	μ	σ	ระดับปัจจัย
1. การนำเสนอข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.07	.80	ปานกลาง
2. การจัดส่งรายงานให้ผู้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนด	3.02	.80	ปานกลาง
3. การเวียนหนังสือราชการเพื่อแจ้งเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน เป็นไปอย่างรวดเร็ว	3.09	.79	ปานกลาง
4. ในหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนการนำเสนอข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำ	2.98	.80	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.06	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการนำเสนอรายงาน พบว่า บุคลากรเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\mu = 3.06$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ การเวียนหนังสือราชการเพื่อแจ้งเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน เป็นไปอย่างรวดเร็ว ($\mu = 3.09$) รองลงมาการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ ($\mu = 3.07$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ในหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนการนำเสนอข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำ ($\mu = 2.98$)

4.2 ส่วนที่ 2 ประชาชนผู้ที่เคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4.9 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	101	65.2
หญิง	54	34.8
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	55	35.5
30 – 39 ปี	46	29.7
40 – 49 ปี	34	21.9
50 ปีขึ้นไป	20	12.9
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	69	44.6
ปริญญาตรี	74	47.7
ปริญญาโท	12	7.7
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	11	7.1
เกษตรกร	20	12.9
รับจ้างทั่วไป	34	21.9
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน	48	31.0
ธุรกิจส่วนตัว	22	14.2
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ	20	12.9

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
5. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	23	14.8
10,001 – 20,000 บาท	68	43.9
20,001 – 30,000 บาท	36	23.2
30,001 – 40,000 บาท	18	11.6
40,001 บาทขึ้นไป	10	6.5
รวม	109	100.0

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ประชาชนผู้เคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 65.2 มีอายุระหว่างต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.5 มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.7 ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.9

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
1. ด้านการวางแผนงาน	3.63	0.76	มาก
2. ด้านการจัดองค์การ	3.38	0.91	ปานกลาง
3. ด้านการบริหารงานบุคคล	3.57	0.74	มาก
4. ด้านการวินิจัยสั่งการ	3.29	0.90	ปานกลาง
5. ด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน	3.36	0.77	ปานกลาง
6. ด้านการนำเสนอรายงาน	3.48	0.87	มาก
เฉลี่ยรวม	3.45	0.53	มาก

จากตารางที่ 4.10 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนที่เคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเห็นว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.45$) สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านการวางแผนงาน ซึ่งเห็นว่าเป็นปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) รองลงมาเป็นปัจจัยด้านการบริหารงานบุคคล และเป็นปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57$) สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านการวินิจัยสั่งการ ($\bar{X} = 3.29$)

จากผลการศึกษาแบบมีส่วนร่วมในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประชาชนผู้ให้บริการ (1) ด้านการวางแผนงาน (2) ด้านการบริหารงานบุคคล และ (3) ด้านการนำเสนอรายงาน อยู่ในระดับมาก เนื่องจากหน่วยงานที่ปฏิบัติงานมีการดำเนินงานตามแผนงานอย่างเคร่งครัด ประชาชนผู้ให้บริการมองเห็นถึงศักยภาพของบุคลากรในการให้บริการ รวมไปถึงการนำเสนอรายงานอย่างรวดเร็ว ตามสถานการณ์ จึงส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการให้บริการ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการวางแผนงาน

ด้านการวางแผนงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
1. มีการวางแผนการทำงานร่วมกันในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระหว่างคอยดุงกู้ภัย โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ตำรวจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.83	0.90	มาก
2. คอยดุงกู้ภัย โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ตำรวจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแผนงานในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.68	0.95	มาก
3. มีแผนงานในการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้กับประชาชนในพื้นที่	3.39	1.14	ปานกลาง
4. แผนงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของหน่วยงานในพื้นที่ ท้นกับสถานการณ์	3.62	0.99	มาก
เฉลี่ยรวม	3.63	0.76	มาก

จากตารางที่ 4.11 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการวางแผนงาน พบว่า ประชาชนเห็นว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ มีการวางแผนการทำงานร่วมกันในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระหว่างคอยดุงกู้ภัย โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ตำรวจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเห็นว่าเป็นปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$) รองลงมาคอยดุงกู้ภัย โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ตำรวจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแผนงานในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 3.68$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ มีแผนงานในการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้กับประชาชนในพื้นที่ ($\bar{X} = 3.39$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการจัดองค์การ

ด้านการจัดองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
1. การจัดการโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน	3.35	1.08	ปานกลาง
2. หน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความทันสมัย ไฮเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง และเพียงพอ	3.33	1.09	ปานกลาง
3. บุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.47	1.03	มาก
4. บุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อสนับสนุนนโยบายของผู้บริหาร	3.36	1.07	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.38	0.91	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการจัดองค์การ พบว่า ประชาชนเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.38$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ บุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งเห็นว่าเป็นปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.48$) รองลงมาบุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อสนับสนุนนโยบายของผู้บริหาร ($\bar{X} = 3.36$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ หน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความทันสมัย ไฮเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง และเพียงพอ ($\bar{X} = 3.33$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการบริหารงานบุคคล

ด้านการบริหารงานบุคคล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
1. หน่วยงานมีการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรได้ตรงตามความต้องการของหน่วยงานและทันเวลา	3.79	0.85	มาก
2. บุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสได้พัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ	3.46	0.88	มาก
3. หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการมอบหมายงาน รวมไปถึงการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ด้วยความเป็นธรรม	3.46	0.90	มาก
เฉลี่ยรวม	3.57	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.13 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการบริหารงานบุคคล พบว่า ประชาชนเห็นว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.38$) ซึ่งทุกองค์ประกอบของปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ หน่วยงานมีการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรได้ตรงตามความต้องการของหน่วยงานและทันเวลา ($\bar{X} = 3.79$) และบุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสได้พัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ และหน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการมอบหมายงาน รวมไปถึงการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ด้วยความเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 3.46$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการวินิจัยสั่งการ

ด้านการวินิจัยสั่งการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
1. ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจสั่งการทุกกรณี	3.37	1.02	ปานกลาง
2. ผู้บริหารวินิจัยสั่งการโดยคำนึงถึงกฎหมาย ระเบียบ แบบแผน ความถูกต้องเหมาะสมที่ชัดเจน	3.35	1.10	ปานกลาง
3. การวินิจัยสั่งการของผู้บริหารเป็นไปตามแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมมากที่สุด	3.25	1.12	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่หรือพนักงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บริหารอย่างเคร่งครัด	3.20	1.06	ปานกลาง
เฉลี่ยรวม	3.29	0.90	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการวินิจัยสั่งการ พบว่า ประชาชนเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) ซึ่งทุกองค์ประกอบของปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจสั่งการทุกกรณี ($\bar{X} = 3.37$) รองลงมาได้แก่ ผู้บริหารวินิจัยสั่งการโดยคำนึงถึงกฎหมาย ระเบียบ แบบแผน ความถูกต้องเหมาะสมที่ชัดเจน ($\bar{X} = 3.35$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บริหารอย่างเคร่งครัด ($\bar{X} = 3.20$)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน

ด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
1. บุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนในหน่วยเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	3.32	1.04	ปานกลาง
2. บุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนต่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	3.16	1.04	ปานกลาง
3. แต่ละหน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการติดต่อหรือประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย หน่วยงานคอยตุ้งกูภัย โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ตำรวจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	3.30	1.05	ปานกลาง
4. ผู้บริหารหน่วยงานมีความยืดหยุ่นในการทำงาน สอดคล้องกับการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง	3.66	0.93	มาก
เฉลี่ยรวม	3.36	0.77	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.15 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน พบว่า ประชาชนเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.36$) สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานมีความยืดหยุ่นในการทำงาน สอดคล้องกับการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง และมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก ($\bar{X} = 3.66$) รองลงมาได้แก่ บุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนในหน่วยเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ($\bar{X} = 3.32$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ บุคลากรด้านการ

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนต่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ($\bar{X} = 3.16$)

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการนำเสนอรายงาน

ด้านการนำเสนอรายงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
1. หน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เป็นไป ด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์	3.42	0.95	มาก
2. มีการติดต่อหรือประสานงานกับญาติของผู้ประสบภัยพิบัติอย่างรวดเร็ว	3.56	0.98	มาก
3. ในการปฏิบัติงาน มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนการนำเสนอข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำ	3.46	0.99	มาก
เฉลี่ยรวม	3.48	0.87	มาก

จากตารางที่ 4.18 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการนำเสนอรายงาน พบว่า ประชาชนเห็นว่าอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.36$) ซึ่งทุกองค์ประกอบมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ มีการติดต่อหรือประสานงานกับญาติของผู้ประสบภัยพิบัติอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.56$) รองลงมาได้แก่ ในการปฏิบัติงาน มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนการนำเสนอข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำ ($\bar{X} = 3.46$) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ หน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ ($\bar{X} = 3.42$)

4.3 ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ในตอนนี้เป็นการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ซึ่งผู้ศึกษาได้ตั้งสมมติฐานไว้ 7 ข้อ คือ

4.3.1 ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.3.2 การวางแผนงานของหน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.3.3 การจัดองค์กรของหน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.3.4 การบริหารงานบุคคลของหน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.3.5 การวินิจฉัยสั่งการของหน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.3.6 การประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของหน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.3.7 การนำเสนอรายงานของหน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการวางแผนงาน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการวินิจฉัยสั่งการด้านการประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และด้านการเสนอรายงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	Mean Square	F	P-value
1. ประสบการณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่	1.241	3.283	0.024*
2. ด้านการวางแผนงาน	5.203	23.964	0.000*
3. ด้านการจัดองค์การ	7.352	54.657	0.000*
4. ด้านการบริหารงานบุคคล	5.378	25.560	0.000*
5. ด้านการวินิจฉัยสั่งการ	6.158	34.136	0.000*
6. ด้านการประสานงานและความสัมพันธ์ ระหว่างหน่วยงาน	7.854	41.580	0.000*
7. ด้านการเสนอรายงาน	4.329	17.266	0.000*

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามประสบการณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการวางแผนงาน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการวินิจฉัยสั่งการด้านการประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และด้านการเสนอรายงาน พบว่าค่า P-value ของทุกปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย ประสบการณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการวางแผนงาน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการวินิจฉัยสั่งการด้านการประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และด้านการเสนอรายงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามปัจจัยด้านการวางแผนงาน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการวินิจฉัยสั่งการ ด้านการประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และด้านการเสนอรายงาน

ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	Mean Square	F	P-value
1. ด้านการวางแผนงาน	5.944	16.183	0.000*
2. ด้านการจัดองค์การ	7.058	20.947	0.000*
3. ด้านการบริหารงานบุคคล	6.133	17.180	0.000*
4. ด้านการวินิจฉัยสั่งการ	11.454	52.760	0.000*
5. ด้านการประสานงานและความสัมพันธ์ ระหว่างหน่วยงาน	8.110	26.304	0.000*
6. ด้านการเสนอรายงาน	5.139	13.204	0.000*

หมายเหตุ. * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามปัจจัยด้านการวางแผนงาน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการวินิจฉัยสั่งการด้านการประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และด้านการเสนอรายงาน พบว่าค่า P-value ของทุกปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 แสดงว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านการวางแผนงาน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการวินิจฉัยสั่งการด้านการประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และด้านการเสนอรายงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคองคูกักกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย และเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงในการให้บริการประชาชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคองคูกักกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประชากรเป็นผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 109 คน กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่เคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 155 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ F-test และได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

5.1 สรุปผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคองคูกักกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย สรุปผลการศึกษา ดังนี้

5.1.1 ข้อมูลจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5.1.1.1 ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป และส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ พนักงาน ลูกจ้าง

5.1.1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารงานบุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านการวางแผนงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นปัจจัยด้านการจัดองค์การ และด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านการนำเสนอรายงาน มีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านการวางแผนงาน พบว่า บุคลากรเห็นว่าอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ หน่วยงานมีการกำหนดแผนงาน เพื่อให้บุคลากรมีทิศทางในการปฏิบัติงานหรือทำงานร่วมกันอย่างกลมกลืนไปในทางเดียวกัน รองลงมาหน่วยงานมีการกำหนดแผนงานเพื่อให้บุคลากรมีทิศทางในการปฏิบัติงานหรือทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นอย่างกลมกลืนไปในทางเดียวกัน สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ หน่วยงานมีแผนงานในการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้กับประชาชนในพื้นที่

2. ด้านการจัดองค์การ พบว่า บุคลากรเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการจัดการโครงสร้างองค์กร ที่มีสายการบังคับบัญชาที่คล่องตัว รองลงมาบุคลากรในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อสนับสนุนนโยบายของผู้บริหาร และงานที่ได้รับมอบมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ หน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย เทคโนโลยีขั้นสูงมีประสิทธิภาพสูง และเพียงพอ

3. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการบริหารงานบุคคล พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ หน่วยงานมีการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรได้ตรงตามความต้องการของหน่วยงานและทันเวลา และหน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการมอบหมายงาน รวมไปถึงการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ด้วยความเป็นธรรม รองลงมาบุคลากรในหน่วยงานส่วนร่วมในการเสนอแนวทางเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรของหน่วยงาน สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสได้พัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

4. ด้านการวินิจฉัยสั่งการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจสั่งการทุกกรณี รองลงมาผู้บริหารวินิจฉัยสั่งการโดยคำนึงถึงกฎหมาย ระเบียบ แบบแผน ความถูกต้องเหมาะสม ที่ชัดเจน สำหรับข้อ

ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ การวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหารเป็นไปตามแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมมากที่สุด

5. ด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ มีการทำงานร่วมกับเพื่อนในหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รองลงมาคือารที่บุคลากรในองค์กรมีการติดต่อหรือประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย หน่วยงานคอยดุงกู้ภัย โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ตำรวจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ผู้บริหารมีความเป็นกันเอง และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน

6. ด้านการนำเสนอรายงาน พบว่า บุคลากรเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ การเวียนหนังสือราชการเพื่อแจ้งเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน เป็นไปอย่างรวดเร็ว รองลงมาคือการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนการนำเสนอข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำในหน่วยงาน

5.1.1.3 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการวางแผนงาน ด้านการจัดองค์กร ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการวินิจฉัยสั่งการด้านการประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และด้านการเสนอรายงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.2 ข้อมูลจากประชาชนผู้เคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5.1.2.1 ข้อมูลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่างต่ำกว่า 30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท

5.1.2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนที่เคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านการวางแผนงาน รองลงมา

เป็นปัจจัยด้านการบริหารงานบุคคล สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านการวินิจัย
สั่งการ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านการวางแผนงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
ได้แก่ มีการวางแผนการทำงานร่วมกันในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระหว่างคอยดุงกู้ภัย
โรงพยาบาลกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองลงมาคือคอยดุงกู้ภัย
โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ตำรวจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแผนงานในการพัฒนาความรู้
ความสามารถในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ มี
แผนงานในการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้กับ
ประชาชนในพื้นที่

2. ด้านการจัดองค์กร พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด
ได้แก่ บุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความรู้ความสามารถในการ
ปฏิบัติงาน รองลงมากบุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความจงรักภักดีต่อองค์กร
เพื่อสนับสนุนนโยบายของผู้บริหาร สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ หน่วยงานด้านการ
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความทันสมัย
ไฮเทคเทคโนโลยี มีประสิทธิภาพสูง และเพียงพอ

3. ด้านการบริหารงานบุคคล พบว่า อยู่ในระดับมาก ซึ่งทุกองค์ประกอบของ
ปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการสรรหา และ
คัดเลือกบุคลากรได้ตรงตามความต้องการของหน่วยงานและทันเวลา และบุคลากรในหน่วยงานมี
โอกาสได้พัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ และหน่วยงานมีการประเมินผล
การปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการมอบหมายงาน รวมไปถึงการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ด้วยความ
เป็นธรรม

4. ด้านการวินิจัยสั่งการ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ย
มากที่สุดได้แก่ ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจสั่งการทุกกรณี รองลงมาได้แก่ ผู้บริหาร
วินิจัยสั่งการโดยคำนึงถึงกฎหมาย ระเบียบ แบบแผน ความถูกต้องเหมาะสมที่ชัดเจน ส่วนข้อที่มี
ค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติตาม
คำสั่งของผู้บริหารอย่างเคร่งครัด

5. ด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน พบว่า อยู่ในระดับ
ปานกลางสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานมีความยืดหยุ่นในการทำงาน

สอดคล้องกับการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง รองลงมา ได้แก่ บุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนในหน่วยเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ บุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนต่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

6. ด้านการนำเสนอรายงาน พบว่า อยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีการติดต่อหรือประสานงานกับญาติของผู้ประสบภัยพิบัติอย่างรวดเร็ว รองลงมา ได้แก่ ในการปฏิบัติงาน มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนการนำเสนอข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยดุงภูภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย อภิปรายผลการศึกษา ดังนี้

5.2.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยดุงภูภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยภาพรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง แตกต่างกับการศึกษาของ จักรพงษ์ เรือนฟู (2554) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตอำเภอแม่ลาว อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตตำบลแม่ลาว อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เหตุผลสำคัญที่บุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เห็นว่าประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยดุงภูภัยกับหน่วยงานของรัฐอยู่ในระดับปานกลาง เนื่องจากลักษณะของการทำงานดังกล่าวเป็นการทำงานร่วมกันหลายหน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยงานคอยดุงภูภัย เทศบาลตำบลห้วยไคร้ โรงพยาบาลส่งเสริมตำบลห้วยไคร้ โรงพยาบาลแม่สาย และเจ้าหน้าที่ตำรวจ ซึ่งแต่ละหน่วยงานก็มีแผนการทำงาน ขั้นตอน

ในการทำงาน และองค์ประกอบในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแตกต่างกับความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่เคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เห็นว่าอยู่ในระดับมาก เนื่องจากประชาชนได้รับการช่วยเหลือโดยไม่มีค่าใช้จ่าย อีกทั้งเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งประชาชนผู้ประสบภัยได้รับประโยชน์โดยตรงจึงสนับสนุนความคิดเห็นดังกล่าว สอดคล้องกับแนวคิดในเรื่องประสิทธิภาพ ของ ดิน ปรัชญพฤทธ์ (2548, หน้า 130) ได้กล่าวไว้ว่า ประสิทธิภาพ จะได้รับผลดีมากที่สุด ถ้าผู้ใช้บริการได้ประโยชน์คุ้มค่าและมีความพึงพอใจ

5.2.2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย ประสพการณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการวางแผนงาน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการวินิจฉัยสั่งการด้านการประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และด้านการเสนอรายงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชนในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งเห็นว่า ปัจจัยด้านการวางแผนงาน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการวินิจฉัยสั่งการด้านการประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และด้านการเสนอรายงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของ บุญยาณี จันทรเจริญสุข (2549, หน้า 33) สถิต คำลาเลียง (2549, หน้า 18-19) และ บัญชา เกียรติเจริญพันธ์ (2554, หน้า 90) ได้อธิบายไว้ว่า ปัจจัยที่จะก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ระยะเวลาในการทำงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน (Social Integration) มีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร สามัคคี และมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Constitutionalism) โดยผู้บังคับบัญชาให้ความเท่าเทียม เคารพในสิทธิ และรับฟังความคิดเห็น และความภูมิใจในองค์การ (Organizational Pride) ที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง อำนาจประโยชน์ และรับผิดชอบสังคม เหตุผลสำคัญที่ส่งสนับสนุนแนวคิดดังกล่าวคือ ประสิทธิภาพสูงสุดของงานสามารถพิจารณาได้จากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับผลผลิตที่ได้ออกมา (Output) โดยมองว่าประสิทธิภาพจะเกิดขึ้นมากจะต้องทำให้ผลผลิตได้ออกมาเป็นจำนวนมากกว่าปัจจัยนำเข้าที่ใส่เข้าไป ซึ่งถ้าเป็นเรื่องของการบริหารงานภาครัฐก็ต้องนำมาวัดด้วยความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ (พจนานุกรม เพิ่มพูนโชคคณา, 2549, หน้า 35) ซึ่งสามารถสรุปให้เห็นเป็นสูตรได้ ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

โดยที่ E คือ ประสิทธิภาพการทำงานการให้บริการชุมชนในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

O คือ ผลงานที่ออกมา (Output) หรือความสำเร็จของงาน

I คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรที่ใส่เข้าไป (Input) ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการวางแผนงาน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการวินิจฉัยสั่งการด้านการประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และด้านการเสนอรายงาน

S คือ ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการ

5.3 ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยดุงผู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยดุงผู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามนโยบายการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ของคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ตามกรอบนโยบายแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ.2558 ได้แก่ (1) การพัฒนาและส่งเสริมการลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย ด้วยการป้องกันการลดผลกระทบและการเตรียมความพร้อมให้มีประสิทธิภาพ โดยการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้เป็นชุมชนปลอดภัย และการส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาการจัดการ เพื่อให้เกิดการรับรู้และปรับตัวต่อผลกระทบจากสาธารณภัยนำไปสู่การจัดการอย่างยั่งยืน (2) การบูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วน เพื่อพัฒนาศักยภาพการจัดการสาธารณภัยในภาวะฉุกเฉินให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมทั้งการบรรเทาทุกข์และช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสบภัยได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที และทันเหตุการณ์ (3) การพัฒนาระบบการฟื้นฟูให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้ประสบภัยได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม พื้นที่ประสบภัยได้รับการซ่อมสร้างและฟื้นฟูสภาพให้กลับคืนสู่สภาพเดิมโดยเร็วหรือดีกว่าและปลอดภัยกว่าเดิม และ (4) การพัฒนาและ

ส่งเสริมมาตรฐานความร่วมมือระหว่างประเทศในการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายทั้งภายในประเทศและต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.3.1.1 หน่วยงานคอยตุงกู้ภัย เทศบาลตำบลห้วยไคร้ โรงพยาบาลส่งเสริมตำบลห้วยไคร้ โรงพยาบาลแม่สาย และเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร่วมกัน เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุด

5.3.1.2 หน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ควรมีแผนงานในการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้กับประชาชนในพื้นที่ เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงาน รวมไปถึงเป็นการป้องกันอุบัติเหตุที่จะอาจเกิดขึ้นกับประชาชน

5.3.1.3 หน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ควรมีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน ให้มีโอกาสได้พัฒนาทักษะในการทำงาน การใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงาน เพื่อเป็นการความสามารถในการทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5.3.1.4 หน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ควรจัดหาอุปกรณ์ในการทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีขั้นสูง และมีความเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาในครั้งต่อไป

5.3.2.1 ควรศึกษาถึงระดับการมีส่วนร่วมของหน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

5.3.2.2 ควรศึกษาถึงปัญหาในการทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ของหน่วยงานในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

5.3.2.3 ความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

5.3.2.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่เคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย



รายการอ้างอิง

รายการอ้างอิง

- กนก แสนประเสริฐ. (2551). *หลักการบริหาร POSDCORB*. สืบค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2559, จาก <http://ruur.igetweb.com/index.php?mo=3&art=226474>
- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย. (2558). *แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2558*. กรุงเทพฯ: ม.ป.พ.
- กรรณิการ์ ตันประเสริฐ. (2545). *บนเส้นทางประวัติศาสตร์สังคมไทย*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ลักษณ์.
- กันตยา เพิ่มผล. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต*. กรุงเทพฯ: บุญศิริ.
- คทาอุษ พรหมายน. (2545). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ กองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.
- จักรพงษ์ เรือนฟู. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตอำเภอแม่่นาวาง อำเภอแม่ฮาด จังหวัดเชียงใหม่: การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์*. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย, เชียงราย.
- ชนินทร์ ชุนหพันธ์รักษ์. (2553). *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- คอตุงกู๊ย์. (2559). *รายงานประจำปี*. เชียงราย: ม.ป.พ.
- ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2548). *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS (พิมพ์ครั้งที่ 15).

กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

นฤวรรณ งามจิรัฐติกาล. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อการรักษาบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรณีศึกษา บริษัท เทเลคอมเอเชีย คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน). สารานิพนธ์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาระบบสารสนเทศ. สถาบันบัณฑิต

พัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.

บุษยาณี จันทร์เจริญสุข. (2549). การรับรู้คุณภาพชีวิตงานกับความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณี
ข้าราชการสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

บัญชา เกียรติจรูญพันธ์. (2554). มนุษย์กับความต้องการ. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ประพันธ์พงษ์ โสภรัตน์. (2550). การปฏิบัติงานตามบทบาทของสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่าย
พลเรือน (อปพร.) ในเขตอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม,
มหาสารคาม.

ปภาวดี ประจักษ์ศุภนิติ. (2545). เอกสารการสอนชุดวิชาการบริหารรัฐวิสาหกิจ. นนทบุรี:

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2553). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพฯ:

ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

ปยุตต์รัตน์ ชนะสิทธิ์. (2554). ดัชนีชี้วัดประสิทธิภาพการทำงานที่เหมาะสมของพนักงาน

คลังสินค้า. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี.

พจมาลย์ เพิ่มพูลโชคกมล. (2549). การพัฒนาระบบบริหารงานพัสดุมหาวิทยาลัยสุโขทัย

ธรรมมาธิราช. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.

พัชสิรี ชมพูคา. (2552). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: แมคกรอ-ฮิล.

วันเพ็ญ นพไธสง. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในจังหวัดนครราชสีมา. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. สาขาวิชาวิทยาการจัดการ. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.

วิชิต นารีผล. (2556). *ประสิทธิภาพในการทำงาน*. สืบค้นเมื่อ 25 กุมภาพันธ์ 2559, จาก http://www.ddd.go.th/web_psd/knowledge/knowledge/2556/bt-bc/2/4.pdf

วิทยา คำนธารงกุล. (2546). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: ธีรด์เวฟ เอ็ดดูเคชั่น.

วิภาดา คุปตานนท์. (2551). *การจัดการและพฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: ส เจริญ.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และสมชาย หิรัญกิตติ. (2545). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

ศูนย์ข้อมูลอุบัติเหตุทางถนน. (2557). *สถานการณ์อุบัติเหตุทางถนน*. สืบค้นเมื่อ 25 กรกฎาคม 2559, จาก <http://www.roadsafetythailand.com/main/index.php/data-statistics-th/statnormal#>

สถิต คำลาเลียง. (2544). *ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศ: ศึกษาเฉพาะกรณี กองการป็นทหารเรือ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

เสนาะ ดิยาว. (2546). *หลักการบริหาร*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สิริพงศ์ ไสวภาค. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเป็นอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลนาสัก อำเภอแม่เมาะ จังหวัดลำปาง*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

สมใจ ลักษณะ. (2552). *การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน*. กรุงเทพฯ: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.

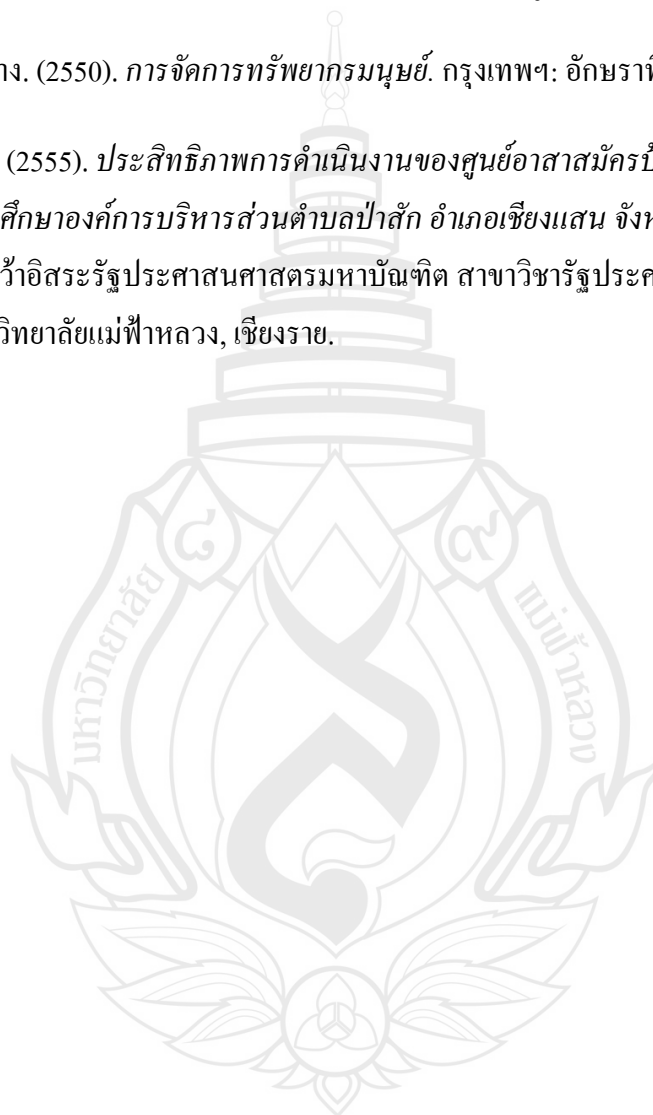
สมชาย เกษมกุล. (2553). *แนวทางการส่งเสริมบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน เทศบาลเมืองบ้านพรุ*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

อดิศร บำรุงญาติ. (2550). การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ในการ
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศึกษากรณีอำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด. การศึกษาอิสระ
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.

อนิวัช แก้วจำนง. (2552). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. สงขลา: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยทักษิณ.

อานวย แสงสว่าง. (2550). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ: อักษราพัฒนา.

อุทัย กันทะวิน. (2555). ประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน:
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย. การศึกษา
ค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์.
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง, เชียงราย.





ภาคผนวก ก

การกำหนดขนาดของตัวอย่างของเครื่องซีและมอร์แกน



ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง	ขนาด ประชากร	ขนาด ตัวอย่าง
10	10	100	80	280	162	800	260	2,800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3,000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3,500	346
25	24	130	97	320	175	950	274	4,000	351
30	28	140	103	340	181	1,000	278	4,500	354
35	32	150	108	360	186	1,100	285	5,000	357
40	36	160	113	380	191	1,200	291	6,000	361
45	40	170	118	400	196	1,300	297	7,000	364
50	44	180	123	420	201	1,400	302	8,000	367
55	48	190	127	440	205	1,500	306	9,000	368
60	52	200	132	460	210	1,600	310	10,000	370
65	56	210	136	480	214	1,700	313	15,000	375
70	59	220	140	500	217	1,800	317	20,000	377
75	63	230	144	550	226	1,900	320	30,000	379
80	66	240	148	600	234	2,000	322	40,000	380
85	70	250	152	650	242	2,200	327	50,000	381
90	73	260	155	700	248	2,400	331	75,000	382
95	76	270	159	750	254	2,600	335	100,000	384

ภาพที่ ก1 การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามชุดที่ 1 สำหรับเจ้าหน้าที่

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยตุงก๊วยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ชุดที่ 1 สำหรับเจ้าหน้าที่

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิชาการค้นคว้าอิสระ หลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์สละ
เวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงมากที่สุด และผลการตอบแบบสอบถามผู้
ศึกษาจะเก็บไว้เป็นความลับ โดยนำไปวิเคราะห์และประมวลผลในภาพรวม จะไม่ส่งผลกระทบต่อ
ผู้ตอบแบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น แต่ในทางตรงข้ามกันข้อมูลตามที่ท่านตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จะ
เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการมีส่วนร่วมระหว่างคอยตุงก๊วยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย
จังหวัดเชียงราย ในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้มีประสิทธิภาพ
ยิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับลักษณะส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 30 – 39 ปี
☐ 40 – 49 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

4. ประสบการณ์ในการทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- ☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1 - 2 ปี
☐ 2 - 3 ปี ☐ 3 ปี ขึ้นไป

5. ตำแหน่ง/หน้าที่

- ☐ ผู้บริหาร ☐ เจ้าหน้าที่/พนักงาน/ลูกจ้าง

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน

ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน	ระดับปัจจัย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การวางแผนงาน					
1. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดแผนงาน เพื่อให้บุคลากรมีทิศทางในการปฏิบัติงานหรือทำงานร่วมกันอย่างกลมกลืนไปในทางเดียวกัน					
2. หน่วยงานของท่านมีการกำหนดแผนงาน เพื่อให้บุคลากรมีทิศทางในการปฏิบัติงานหรือทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นอย่างกลมกลืนไปในทางเดียวกัน					
3. หน่วยงานของท่านมีการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรอย่างสม่ำเสมอ ทันกับสถานการณ์					
4. หน่วยงานของท่านมีการจัดทำแผนการฝึกอบรมให้ความรู้กับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน	ระดับปัจจัย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. หน่วยงานของท่านได้จัดทำแผนการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร่วมกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง					
6. หน่วยงานของท่านมีแผนงานในการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้กับประชาชนในพื้นที่					
การจัดองค์การ					
1. หน่วยงานของท่านมีการจัดการ โครงสร้างองค์กร ที่มีสายการบังคับบัญชาที่คล่องตัว					
2. หน่วยงานของท่านมีการประชุมภายในเพื่อให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้แก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ					
3. หน่วยงานของท่านมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย ไฮเทค โนโลยี มีประสิทธิภาพสูง และเพียงพอ					
4. มีคู่มือสำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน					
5. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อสนับสนุนนโยบายของผู้บริหาร					
6. งานที่ได้รับมอบมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
การบริหารงานบุคคล					
1. หน่วยงานมีการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรได้ตรงตามความต้องการของหน่วยงานและทันเวลา					
2. บุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสได้พัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน	ระดับปัจจัย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการมอบหมายงาน รวมไปถึงการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ด้วยความเป็นธรรม					
4. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรของหน่วยงาน					
การวินิจฉัยสั่งการ					
1. ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจสั่งการทุกกรณี					
2. ผู้บริหารวินิจฉัยสั่งการโดยคำนึงถึงกฎหมาย ระเบียบแบบแผน ความถูกต้องเหมาะสม ที่ชัดเจน					
3. การวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหารเป็นไปตามแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมมากที่สุด					
4. การสั่งการของผู้บริหารสอดคล้องกับการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ					
การประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน					
1. ท่านทำงานร่วมกับเพื่อนในหน่วยเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน					
2. ท่านทำงานร่วมกับเพื่อนต่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน					
3. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีการติดต่อหรือประสานงานกัน อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย หน่วยงานคอยดูแล ภูมิจังหวัด โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ตำรวจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
4. หากมีปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อนร่วมงานเข้ามาช่วยแก้ไขปัญหามาสำเร็จลุล่วง					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน	ระดับปัจจัย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5. ผู้บริหารสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน					
6. ผู้บริหารมีความยืดหยุ่นในการทำงาน สอดคล้องกับการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง					
7. ผู้บริหารมีความเป็นกันเอง และเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน					
การนำเสนอรายงาน					
1. การนำเสนอข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์					
2. การจัดส่งรายงานให้ผู้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันตามกำหนด					
3. การเวียนหนังสือราชการเพื่อแจ้งเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน เป็นไปอย่างรวดเร็ว					
4. ในหน่วยงานมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนการนำเสนอข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำ					

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามชุดที่ 2 สำหรับประชาชนผู้เคยใช้บริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยตุงกู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

ชุดที่ 2 สำหรับประชาชนผู้เคยใช้บริการ

คำชี้แจง: แบบสอบถามนี้เป็น ส่วนหนึ่งของวิชาการค้นคว้าอิสระหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ผู้ศึกษาจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์สละเวลา
อันมีค่าในการตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงมากที่สุด และผลการตอบแบบสอบถามผู้ศึกษาจะ
เก็บไว้เป็นความลับ โดยนำไปวิเคราะห์และประมวลผลในภาพรวม จะไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ตอบ
แบบสอบถามใด ๆ ทั้งสิ้น แต่ในทางตรงข้ามกันข้อมูลตามที่ท่านตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จะเป็น
ประโยชน์ต่อการพัฒนาการมีส่วนร่วมระหว่างคอยตุงกู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัด
เชียงราย ในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับลักษณะส่วนบุคคลของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 30 ปี ☐ 30 – 39 ปี
☐ 40 – 49 ปี ☐ 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

4. อาชีพหลัก

- ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ เกษตรกร
☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน
☐ ธุรกิจส่วนตัว ☐ รับราชการ /รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ
☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

5. รายได้ต่อเดือน

- ☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท ☐ 10,001 – 20,000 บาท
☐ 20,001 – 30,000 บาท ☐ 30,001 – 40,000 บาท
☐ 40,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน

ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน	ระดับปัจจัย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การวางแผนงาน					
1. มีการวางแผนการทำงานร่วมกันในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระหว่างคอยตุงกู่กั๊ย โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ตำรวจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
2. คอยตุงกู่กั๊ย โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ตำรวจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแผนงานในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
3. มีแผนงานในการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้กับประชาชนในพื้นที่					
4. แผนงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของหน่วยงานในพื้นที่ ท้นกับสถานการณ์					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน	ระดับปัจจัย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การจัดองค์การ					
1. การจัดการโครงสร้างองค์กรของหน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความคล่องตัวในการปฏิบัติงาน					
2. หน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความทันสมัย ปลอดภัย มีประสิทธิภาพสูง และเพียงพอ					
3. บุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน					
4. บุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อสนับสนุนนโยบายของผู้บริหาร					
การบริหารงานบุคคล					
1. หน่วยงานมีการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรได้ตรงตามความต้องการของหน่วยงานและทันเวลา					
2. บุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสดำเนินการพัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ					
3. หน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการมอบหมายงาน รวมไปถึงการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ด้วยความเป็นธรรม					
การวินิจัยสั่งการ					
1. ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจสั่งการทุกกรณี					
2. ผู้บริหารวินิจัยสั่งการโดยคำนึงถึงกฎหมาย ระเบียบ แบบแผน ความถูกต้องเหมาะสมที่ชัดเจน					
3. การวินิจัยสั่งการของผู้บริหารเป็นไปตามแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมมากที่สุด					
4. เจ้าหน้าที่หรือพนักงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บริหารอย่างเคร่งครัด					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน	ระดับปัจจัย				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
การประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน					
1. บุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนในหน่วยเดียวกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน					
2. บุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนต่างหน่วยงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน					
3. แต่ละหน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการติดต่อหรือประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยหน่วยงานคอยดูแลกู้ภัย โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ตำรวจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น					
4. ผู้บริหารหน่วยงานมีความยืดหยุ่นในการทำงาน สอดคล้องกับการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง					
การนำเสนอรายงาน					
1. หน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์					
2. มีการติดต่อหรือประสานงานกับญาติของผู้ประสบภัยพิบัติอย่างรวดเร็ว					
3. ในการปฏิบัติงาน มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนการนำเสนอข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำ					



ประวัติผู้เขียน

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายสรายุทธ จันทร์ทรัพย์
วัน เดือน ปีเกิด	5 กันยายน 2520
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	เลขที่ 45 หมู่ที่ 11 ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย 57220
ประวัติการศึกษา	
2542	โรงเรียนตำรวจภูธรภาค 5 จังหวัดลำปาง
2546	ปริญญาตรี รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต รัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จังหวัดกำแพงเพชร
ประวัติการทำงาน	
2548-ปัจจุบัน	ธุรกิจส่วนตัว ประเภทของตกแต่งสวน ศาลพระภูมิเจ้าที่ จังหวัดเชียงราย
2541-2547	รับราชการตำรวจสายปราบปราม