

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เนื่องจากสภาพแวดล้อมโลกได้มีการเปลี่ยนแปลง ทำให้เกิดปรากฏการณ์ต่าง ๆ ขึ้น อาทิ ภาวะเรือนกระจก (Green House Effect) เป็นสาเหตุให้อุณหภูมิของโลกสูงขึ้น การเกิดปรากฏการณ์ El Niño ฯลฯ ซึ่งปรากฏการณ์ดังกล่าวทำให้สภาพอากาศ มีความแปรปรวน ก่อให้เกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติต่าง ๆ ที่มีความรุนแรงมากขึ้นตามลำดับ ในขณะที่เดียวกัน การพัฒนาประเทศในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาประเทศไทยได้เร่งรัดพัฒนาเศรษฐกิจด้วยการใช้บุคลากรและทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ รวมทั้งการนำเข้าสารเคมีและวัตถุดิบตราชนิดใหม่ ๆ ที่เป็นอันตรายมากขึ้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ทำให้ประเทศมีการพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรมที่เจริญก้าวหน้า มากขึ้นเป็นลำดับ และทำให้มีการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว แม้จะส่งผลให้ประชาชนมีการศึกษา วิถีชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นบ้าง แต่การเปลี่ยนแปลงหลายประการกลับส่งผลกระทบต่อภาวะสุขอนามัยและความปลอดภัย เนื่องจากความเสี่ยงต่อ สาธารณภัยต่าง ๆ ที่เพิ่มสูงขึ้นทั้งจากการกระทำของมนุษย์และจากธรรมชาติ กล่าวคือ การเติบโต และการขยายตัวอย่างรวดเร็วของชุมชนเมือง ทำให้สภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติต่าง ๆ ถูกตัดแปลงแก้ไขและถูกทำลายเพื่อการดำรงชีพของชุมชนเมือง เป็นผลให้ทรัพยากรธรรมชาติโดยเฉพาะดิน น้ำ ป่าไม้ อากาศ ถูกทำลายและเสื่อมโทรมเป็นอย่างมาก สภาพนิเวศน์ทางธรรมชาติเสียความสมดุล ทำให้โอกาสการเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติมีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงมากขึ้น เช่น การเกิดน้ำป่าไหลหลาก น้ำท่วมฉับพลัน โคลนถล่ม พายุฤดูร้อน พายุลูกเห็บ ภัยแล้ง ฯลฯ ในขณะที่ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเพิ่มผลผลิตทางด้าน อุตสาหกรรมทำให้ สาธารณภัยและอุบัติเหตุต่าง ๆ มีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรง หลากหลาย และสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้นเช่นกัน เช่น อุบัติภัยจากสารเคมี แก๊สระเบิด อัคคีภัยในอาคารสูง อุบัติเหตุจากการจราจรและการคมนาคมขนส่ง ภัยที่เกิดจากสารกัมมันตรังสี เป็นต้น

สถานการณ์ภัยพิบัติในปัจจุบันมีระดับความรุนแรงมากขึ้น และเกิดขึ้นในหลายพื้นที่ เป็นบริเวณกว้างและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง สร้างความเสียหายให้แก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นจำนวนมากรวมทั้งส่งผลกระทบต่อสภาพจิตใจในการดำรงชีวิตของประชาชนอีกด้วย

การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ จะต้องมีการซักซ้อมแนวทางปฏิบัติและวิธีการดำเนินการช่วยเหลือ

ผู้ประสบภัย ให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจ ในระเบียบ หนังสือสั่งการและแนวทางปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทันเหตุการณ์

จังหวัดตราดต้องเผชิญกับภัยพิบัติต่าง ๆ เป็นประจำทุกปี เนื่องจากสาเหตุทางด้าน ภูมิศาสตร์ที่ประเทศไทยตั้งอยู่ในเขตร้อนชื้นคาบสมุทร ทำให้ได้รับผลกระทบจากพายุดังต่าง ๆ อยู่เป็นประจำ ตัวอย่างภัยพิบัติที่เกิดขึ้นรุนแรง เช่น 1) อุทกภัย ปี พ.ศ. 2554 เกิดขึ้นในจังหวัดตราด รวม 4 ครั้ง รวมพื้นที่ที่ประสบอุทกภัย 7 อำเภอ 35 ตำบล 234 หมู่บ้าน ราษฎรได้รับความเดือดร้อน ประมาณ 15,009 ครัวเรือน คิดเป็นมูลค่าความเสียหายโดยประมาณ 37,162,656 ล้านบาท 2) วาตภัย ปี พ.ศ. 2554 พื้นที่ประสบภัย 7 อำเภอ 157 ตำบล 242 หมู่บ้าน ราษฎรได้รับความเดือดร้อน ประมาณ 553 ครอบครั คิดเป็นมูลค่าความเสียหายโดยประมาณ 3,912,625 ล้านบาท 3) ภัยแล้ง ปี พ.ศ. 2554 พื้นที่ประสบภัย 4 อำเภอ 28 ตำบล 206 หมู่บ้าน ราษฎรได้รับความเดือดร้อนขาดแคลนน้ำ อุปโภค บริโภค และน้ำเพื่อใช้ในการเกษตร ประมาณ 19,561 ครอบครั มูลค่าความเสียหาย ประมาณ 36,557,832 บาท (สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด, 2555)

สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ถือเป็นหน่วยงานหลักในการ ให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนผู้ประสบภัยพิบัติในเขตพื้นที่ จังหวัดตราด แต่เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่เกิดขึ้นใหม่ จึงมีบุคลากรในการปฏิบัติงานให้ความ ช่วยเหลือผู้ประสบภัยมีจำนวนน้อย วัสดุอุปกรณ์ในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยมีไม่เพียงพอ และไม่ทันสมัย กอปรกับในปัจจุบันภัยพิบัติมีระดับความรุนแรงมากขึ้น และเกิดขึ้นในหลายพื้นที่ เป็นบริเวณกว้างและเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง สร้างความเสียหายให้แก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เป็นจำนวนมาก การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยจึงอาจล่าช้าไม่ทันเหตุการณ์

ในฐานะที่ผู้วิจัยเป็นบุคลากรในสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด มีบทบาทและหน้าที่โดยตรงต่อการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ จึงมีความสนใจศึกษา ถึงความพึงพอใจของประชาชนผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อการให้ความช่วยเหลือ ของสำนักงานป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด เพื่อนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการให้ความ ช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด และนำไปเป็น แนวทางในการกำหนดยุทธศาสตร์ วางแผนการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ อย่างเป็นระบบ และต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์การวิจัย

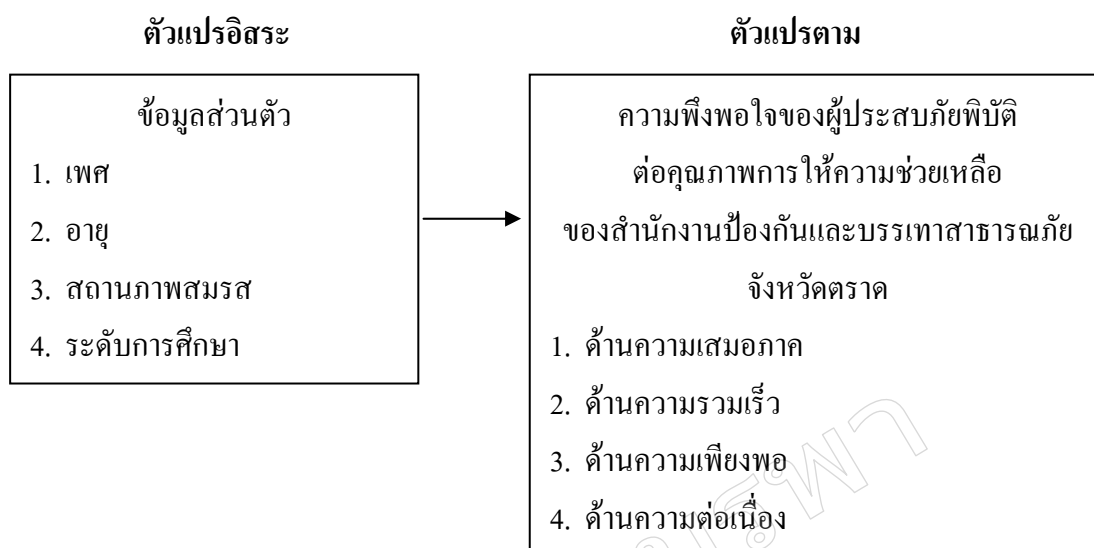
1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้ประสบภัยที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด แตกต่างกัน
2. ผู้ประสบภัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด แตกต่างกัน
3. ผู้ประสบภัยที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด แตกต่างกัน
4. ผู้ประสบภัยที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้โดยได้นำแนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954) มาใช้ในการสร้างแนวคิดในการวิจัยได้กรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด
2. ทราบผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส และระดับการศึกษา

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดตราด

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือ ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ
 - 2.1 ด้านความเสมอภาค
 - 2.2 ด้านความรวดเร็ว
 - 2.3 ด้านความเพียงพอ
 - 2.4 ด้านความต่อเนื่อง

2.5 ด้านความก้าวหน้า

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ประสบภัยพิบัติ ในจังหวัดตราด จำนวน 514 คน (สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตราด, 2555)

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัย และเก็บข้อมูลในช่วงเดือนมกราคม 2556 ถึง เดือนพฤษภาคม 2556 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 5 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

“ความพึงพอใจ” ในการวิจัยนี้ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพ การดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ที่มีต่อสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดตราด

“ภัยพิบัติ” หมายความว่า สาธารณภัยอันได้แก่ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง ภาวะฝนแล้ง ฝนทิ้งช่วง ภัยจากลูกเห็บ ภัยอันเกิดจากไฟฟ้า ภัยที่เกิดจากโรคหรือการระบาดของแมลงหรือ ศัตรูพืชทุกชนิด อากาศหนาวจัดผิดปกติ ภัยสงคราม และภัยอันเนื่องมาจากการกระทำของ ผู้ก่อการร้าย กองกำลังจากนอกประเทศ หรือจากการปราบปรามของเจ้าหน้าที่ของทางราชการ ตลอดจนภัยอื่น ๆ ไม่ว่าเกิดจากธรรมชาติ หรือมีบุคคลหรือสัตว์ทำให้เกิดขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดอันตราย แก่ชีวิตร่างกายของประชาชน หรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชนหรือรัฐ

“ลูกเห็บ” หมายความว่า เกิดขึ้นโดยปัจจุบันทันด่วนหรือเป็นที่คาดหมายว่าจะเกิดขึ้น ในเวลาอันใกล้ และจำเป็นต้องรีบแก้ไขโดยฉับพลัน

“ผู้ประสบภัยพิบัติ” หมายความว่า ประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหาย จากภัยพิบัติ เช่น อุทกภัย วาตภัย อัคคีภัย ไฟฟ้า ฯลฯ ในเขตพื้นที่จังหวัดตราด ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555

“ปีงบประมาณ 2555” หมายความว่า ภัยพิบัติที่เกิดขึ้นระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2554 ถึงวันที่ 30 กันยายน พ.ศ. 2555

ความพึงพอใจ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ ของบุคลากรและสิ่งรองรับการบริการในหน่วยงาน ที่ให้การช่วยเหลือและบริการประชาชน ที่ประสบภัยพิบัติ ที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้มารับการช่วยเหลือการ โดยผู้มารับการให้ ความช่วยเหลือส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพตามกรอบแนวคิดของ Millett จากเกณฑ์วัดคุณภาพ ความพึงพอใจในการให้บริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานของภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการ

ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนมากให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at The Right Geographical Location) มีผลเห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

“เพศ” หมายถึง เพศชาย และเพศหญิง

“อายุ” หมายถึง อายุโดยนับจำนวนปีเต็ม โดยแบ่งเป็น อายุไม่เกิน 20 ปี, อายุ 20 ปีขึ้นไป-40 ปี, อายุ 40 ปีขึ้นไป-60 ปี, และอายุ 60 ปีขึ้นไป ของประชาชนผู้ประสพภัยพิบัติ ที่มีภูมิลำเนาอาศัยอยู่ในเขตจังหวัดตราด

“สถานภาพสมรส” หมายถึง สถานภาพทางครอบครัวของบุคคลในสังคม โดยแบ่งเป็น โสด สมรส หม้าย/หย่า

“ระดับการศึกษา” หมายถึง ระดับชั้นสูงสุดที่จบการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ โดยแบ่งเป็น ระดับประถมศึกษา, มัธยมศึกษา/ ปวช./ ปวส., ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี