

บทที่ 2

ผลงานวิจัยและงานเขียนอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเสนอเป็นกรอบแนวความคิด หลักการ และเหตุผล สำหรับทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้ที่ได้รับการช่วยเหลือจาก เหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี โดยแบ่งเนื้อหาออกเป็นหัวข้อต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. การให้ความช่วยเหลือ
3. การให้ความช่วยเหลือประชาชนของเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี
 - 3.1 ประวัติความเป็นมา
 - 3.2 การให้ความช่วยเหลือ
 - 3.3 รูปแบบและวิธีการ
3. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิด

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นไม่ว่าจะเป็นทางบวกหรือลบ ซึ่งเป็นผลจากประสบการณ์ ความเชื่อ ซึ่งจะขอกกล่าวถึง ความหมาย และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2542, น. 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ

สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์ (2540, น. 17) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุขหรือยินดีที่ได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีผลต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น

วิทย์ เทียงบุญธรรม (2541, น. 754) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความพอใจ การทำให้พอใจ ความสากใจ ความหน้าใจ ความจุใจ ความแนใจ การชดเชย การไถ่บาป การแก้แค้น สิ่งที่ชดเชย

สมศักดิ์ คงเที่ยง และ อัญชลี โพธิ์ทอง (2542, น. 278-279) สรุปไว้ว่า

1. ความพึงพอใจเป็นผลรวมของความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ
2. ความพึงพอใจเป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ
3. ความพึงพอใจในการทำงานเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี และสำเร็จจนเกิดเป็นความภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่หวังไว้

อนงค์ เอื้อวัฒนา (2542, น. 38) สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงออกในด้านบวกหรือลบ มีความสัมพันธ์กับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการ ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในสิ่งที่ต้องการในระดับหนึ่งและรู้สึกดังกล่าวกว่าจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

พวงทอง ตั้งจิตกุล (2542, น. 10) สรุปว่า ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกซึ่งความสุขสมหวังของมนุษย์ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ

หทัยรัตน์ ประทุมสูตร (2542, น. 14) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถามมีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ตามถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทางแต่การศึกษาความพึงพอใจ อาจแยกตามแนวทางวัดได้สองแนวคิดตามความคิดเห็นของชาลชีนิคส์ คริสเทนส์ ว่า

1. วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ

2. วัดได้โดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงาน การนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง

พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์คือความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือ ความกระวนกระวาย หรือภาวะไม่ได้ดุลยภาพในร่างกาย ซึ่งเมื่อมนุษย์สามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว ได้แล้ว มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ตนต้องการ

นริษา นราศรี (2544, น. 28) ได้กล่าวถึงการจูงใจว่า บุคคลจะเกิดความพึงพอใจได้นั้นจะต้องมีการจูงใจ “การจูงใจเป็น การชักจูงให้ผู้อื่นปฏิบัติตาม โดยมีมูลเหตุความต้องการ 2 ประการคือ ความต้องการทางร่างกายและความต้องการทางจิตใจ” พื้นฐานของมนุษย์ โดยได้สรุปเนื้อความมาจากแนวคิดของมาสโลว์ (Maslow) สรุปได้ว่า ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย เป็นความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความต้องการอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และยารักษาโรค
2. ความต้องการมั่นคงและปลอดภัย ได้แก่ ความต้องการมีความเป็นอยู่อย่างมั่นคง มีความปลอดภัยในร่างกายและทรัพย์สิน มีความมั่นคงในการทำงาน และมีชีวิตอยู่อย่างมั่นคงในสังคม
3. ความต้องการทางสังคม ได้แก่ ความต้องการความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม
4. ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง ได้แก่ ความภูมิใจ การได้รับความยกย่องจากบุคคลอื่น
5. ความต้องการความสำเร็จแห่งตน เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการระดับสูง เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จทุกอย่างตามความคิดของตน

อุทัยพรรณ สูดใจ (2545, น. 7) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งโดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้นเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ

เชลลีย์ (Shelley, 1975, pp. 252-278) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า คือ ทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ ซึ่งความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะติดอยู่สองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวก คือความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้มีความสุข ส่วนความรู้สึกทางลบ คือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความไม่สบายใจ ความรู้สึกสองแบบนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน ระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึก ทั้งสองเรียกว่าระบบความพึงพอใจ ซึ่งความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึก ความคิดเห็น หรือความพอใจของมนุษย์ ได้แก่ ทรัพยากร (Resource) หรือ สิ่งเร้า (Stimuli) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจ คือ การศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้า แบบใดที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความรู้สึกพอใจมนุษย์

แมนเกลส์ดอร์ฟ (Mangelsdorf, 1979, p. 86) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ถือได้ว่าเป็นเกณฑ์อย่างหนึ่งที่ใช้สำหรับวัดคุณภาพของการให้บริการพยาบาล

ลินเดอร์ เฟลซ (Pelz, 1982, p. 58) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การที่บุคคลแต่ละคนมีการประเมินผลการดูแลสุขภาพพออนามัยด้านต่าง ๆ ไปในทางบวก

ไพร์ส และ มุลเลอร์ (Price & Muller, 1986, p. 215) ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจ ในงานคือระดับของความรู้สึกในทางบวกหรือในทางที่ดีของพนักงานหรือลูกค้าต่องาน

จากความคิดเห็นของนักวิชาการ ได้กล่าวถึงสิ่งที่สร้างความพึงพอใจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจจะทำให้บุคคลเกิดความสุขสบายใจ ทำให้เกิดความสุขเป็นผลดี เป็นความรู้สึก หรือ การแสดงออกที่พอใจ เช่น การบริการ พุดจาอ่อนหวาน มีไมตรีจิต แสดงออกถึงท่าทางความเห็นอกเห็นใจ ซึ่งเป็นไปตามความคาดหวังและสิ่งที่ได้รับ ประเมินได้จากคำพูด กิริยา ท่าทาง เป็นต้น

จากความหมายที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติของบุคคล ต่อสิ่งต่าง ๆ ในแง่ของความรู้สึกที่ดี เมื่อได้รับการตอบสนองสิ่งที่ต้องการจะรู้สึกมีความสุข สมหวัง สบายใจ ในระดับหนึ่ง เป็นผลดี โดยดูจากการที่ได้รับบริการต่าง ๆ สังเกตจากปฏิกิริยา การพุดจา ท่าทางที่เป็นมิตร

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจ และอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎี

ส่วนมันฟอร์ด (Manford, 1972, อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และ อัญชลี โพธิ์ทอง, 2542, น. 162) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา กลุ่มนี้ได้แก่ Maslow, Herzberg และ Likert โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้ที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มนี้ได้แก่ Blake, Mouton, และ Fiedler

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้ เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ กลุ่มนี้ได้แก่ กลุ่มบริหารธุรกิจของมหาวิทยาลัยแมนเชสเตอร์ (Manchester Business School)

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร ได้แก่ Crogier และ Coulder

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน กลุ่มแนวคิดนี้มาจากสถาบันทาวิสตอค (Tavistock Institute) มหาวิทยาลัยลอนดอน

โคร์แมน (Korman, 1977, อ้างถึงใน สมศักดิ์ คงเที่ยง และ อัญชลี โพธิ์ทอง, 2542, น. 161-162) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจ ในงานเกิดจากความ ต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงานกับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับ คุณลักษณะ ของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมิน ผลการทำงาน

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ของมาสโลว์

อับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow) เป็นผู้วางรากฐานจิตวิทยาตามาซุนิยม เขา ได้พัฒนาทฤษฎีแรงจูงใจ ซึ่งมีอิทธิพลต่อระบบการศึกษาของอเมริกันเป็นอันมาก ทฤษฎีของเขามี พื้นฐานอยู่บนความคิดที่ว่า การตอบสนองแรงจูงใจเป็นหลักการเพียงอันเดียวที่มีความสำคัญที่สุด ซึ่งอยู่เบื้องหลังพฤติกรรมของมนุษย์ มาสโลว์มีหลักการที่สำคัญเกี่ยวกับแรงจูงใจ โดยเน้นในเรื่อง ลำดับขั้นความต้องการเขามีความเชื่อว่า มนุษย์มีแนวโน้มที่จะมีความต้องการอันใหม่ที่สูงขึ้น แรงจูงใจของคนเรามาจากความต้องการพฤติกรรมของคนเรา มุ่งไปสู่การตอบสนอง ความพอใจ มาสโลว์ แบ่งความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับด้วยกัน ได้แก่

1. มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการมีอยู่เสมอ ไม่มีที่สิ้นสุด
 2. ความต้องการที่ได้รับการสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจสำหรับพฤติกรรมต่อไป ความต้องการที่ไม่ได้รับการสนองเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม
 3. ความต้องการของคนซ้ำซ้อนกัน บางทีความต้องการหนึ่ง ได้รับการตอบสนอง แล้วยังไม่สิ้นสุดก็เกิดความต้องการด้านอื่นขึ้นอีก
 4. ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้น ความสำคัญกล่าวคือ เมื่อความ ต้องการในระดับต่ำได้รับการสนองแล้ว ความต้องการระดับสูงก็จะเรียกร้องให้มีการตอบสนอง
 5. ความต้องการเป็นตัวตนที่แท้จริงของตนเอง
- ลำดับความต้องการพื้นฐานของ Maslow เรียกว่า Hierarchy of Needs มี 5 ลำดับ ขั้น ดังนี้

1. ความต้องการด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการปัจจัย 4 เช่น ต้องการอาหารให้อิ่มท้อง เครื่องนุ่งห่มเพื่อป้องกันความร้อน หนาวและอุจาดตา ยารักษา โรคภัยไข้เจ็บ รวมทั้งที่อยู่อาศัยเพื่อป้องกันแดด ฝน ลม อากาศร้อน หนาว และสัตว์ร้าย ความ

ต้องการเหล่านี้มีความจำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ทุกคน จึงมีความต้องการพื้นฐานขั้นแรก ที่มนุษย์ทุกคนต้องการบรรลุให้ได้ก่อน

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) หลังจากที่มีมนุษย์บรรลุความต้องการด้านร่างกายทำให้ชีวิตสามารถดำรงอยู่ในขั้นแรกแล้ว จะมีความต้องการด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของตนเองเพิ่มขึ้นต่อไป เช่น หลังจากมนุษย์มีอาหารรับประทานจนอิ่มท้องแล้ว ได้เริ่มหันมาคำนึงถึงความปลอดภัยของ อาหาร หรือสุขภาพ โดยหันมาให้ความสำคัญกับเรื่อง สารพิษที่ติดมากับอาหาร ซึ่งสารพิษเหล่านี้อาจสร้างความไม่ปลอดภัยให้กับชีวิตของเขา เป็นต้น

3. ความต้องการความรักและการเป็นเจ้าของ (Belonging and love needs) เป็นความต้องการที่เกิดขึ้นหลังจากการที่มีชีวิตอยู่รอดแล้ว มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินแล้ว มนุษย์จะเริ่มมองหาความรักจากผู้อื่น ต้องการที่จะเป็นเจ้าของสิ่งต่าง ๆ ที่ตนเองครอบครองอยู่ ตลอดไป เช่น ต้องการให้พ่อแม่ พี่น้อง คนรัก รักเรา และต้องการให้เขาเหล่านั้นรักเราคนเดียว ไม่ต้องการให้เขาเหล่านั้นไปรักคนอื่น โดยการแสดงความเป็นเจ้าของ เป็นต้น

4. ความต้องการการยอมรับนับถือจากผู้อื่น (Esteem needs) เป็นความต้องการอีกขั้นหนึ่งหลังจากได้รับความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความรักและการเป็นเจ้าของแล้ว จะต้องการ การยอมรับนับถือจากผู้อื่น ต้องการได้รับเกียรติจากผู้อื่น เช่น ต้องการการเรียกขานจากบุคคลทั่วไป อย่างสุภาพ ให้ความเคารพนับถือตามควรไม่ต้องการการกดขี่ข่มเหงจากผู้อื่น เนื่องจากทุกคนมีเกียรติและศักดิ์ศรีของความเป็นมนุษย์เท่าเทียมกัน

5. ความต้องการความเป็นตัวตนอันแท้จริงของตนเอง (Self-actualization needs) เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย หลังจากที่ผ่านมาความต้องการความเป็นส่วนตัว เป็นความต้องการที่แท้จริงของตนเอง ลดความต้องการภายนอกลง หันมาต้องการสิ่งที่ตนเองมีและเป็นอยู่ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ แต่ความต้องการในขั้นนี้มักเกิดขึ้นได้ยาก เพราะต้องผ่านความต้องการในขั้นอื่น ๆ มาก่อนและต้องมีความเข้าใจในชีวิตเป็นอย่างดี

เมื่อวิเคราะห์โดยรอบด้านแล้วจะพบว่า ระดับความต้องการทั้ง 5 ระดับ ของมนุษย์ ตามแนวคิดของมาสโลว์นั้น สามารถตอบคำถามเรื่องความมุ่งหมายของชีวิตได้ครบถ้วน ในระดับหนึ่ง เพราะมนุษย์เราตามปกติจะมีระดับความต้องการหลายระดับ และเมื่อความต้องการระดับต้น ได้รับการสนองตอบก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงเพิ่มขึ้นเรื่อยไปตามลำดับจนถึงระดับสูงสุด การตอบคำถามเรื่องเป้าหมายและคุณค่าของชีวิตมนุษย์ตามแนวของจิตวิทยาแขนง มานุษยนิยมจึงทำได้เราได้เห็นคำตอบในอีกแง่มุมหนึ่ง

ทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอว์ (Alderfer's Hierarchy Modified Need Theory)

Alderfer ได้ให้ทฤษฎีที่เรียกว่า E.R.G (Existence-Relatedness-Growth Theory) โดยแบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ คือ (Feildman & Arnold, 1983, p. 110) ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence needs) ความต้องการสัมพันธ์ภาพกับคนอื่น (Relatedness needs) และความต้องการความเจริญก้าวหน้า (Growth needs)

ทฤษฎีความต้องการของเมอร์เรย์ (Murry's Manifest Needs)

ทฤษฎีของ Murry สามารถอธิบายได้ว่า ในเวลาเดียวกันบุคคลอาจมีความต้องการด้านใดด้านหนึ่งที่จำเป็นและสำคัญเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งมีอยู่ 4 ประการ คือ ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement) ความต้องการมิตรสัมพันธ์ (Needs for affiliation) ความต้องการอิสระ (Needs for autonomy)

ทฤษฎีความต้องการแสวงหาของแมคคิลแลนด์ (McClelland's Acquired needs Theory)

เป็นทฤษฎีที่บุคคลมุ่งความต้องการเฉพาะอย่างมากกว่าความต้องการอื่น ๆ ความต้องการความสำเร็จเป็นความปรารถนาที่บรรลุปเป้าหมายซึ่งมีลักษณะท้าทาย ทฤษฎีนี้ทำความเข้าใจถึงรูปแบบการจูงใจความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ คือ ความต้องการอำนาจ (Needs for power) ความต้องการผูกพัน (Needs for affiliation) ความต้องการความสำเร็จ (Needs for achievement)

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factor Theory)

เป็นทฤษฎีที่ Frederick K. Herzberg ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล เขาได้ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กร หรือการจูงใจจากการทำงาน โดยเฉพาะเจาะจง

โดยศึกษาว่าคนเราต้องการอะไรจากงานคำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้น เกิดมาจากความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้น ไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มี

สาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่ม คือ ปัจจัย จูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors)

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย อันได้แก่

1.1 ความสำเร็จในงานที่ทำของบุคคล (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบความสำเร็จอย่างดี เป็นความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น ๆ

1.2 การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยแสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใด บรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

1.3 ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ทำทลายให้ลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถกระทำได้ตั้งแต่ต้นจนจบ โดยลำพังแต่ผู้เดียว

1.4 ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ที่ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

1.5 ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การ การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม

2. ปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจ ในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น และเป็นปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่

2.1 เงินเดือน (Salary) หมายถึง เงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น ๆ เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

2.2 โอกาสได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (Possibility of Growth) หมายถึง การที่บุคคลได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่งภายในหน่วยงานแล้ว ยังหมายถึง สถานการณ์ที่บุคคลสามารถได้รับ ความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพด้วย

2.3 ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation Superior, Subordinate and Peers) หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกิริยาหรือวาจา ที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกัน อย่างดี

2.4 สถานะทางอาชีพ (Status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับนับถือของสังคม ที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี

2.5 นโยบายและการบริการ (Company Policy and Administration) หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์การ การติดต่อสื่อสารภายในองค์การ

2.6 สภาพการทำงาน (Working Conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน รวมทั้งลักษณะของสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ เช่น อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้

2.7 ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal life) ความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี อันเป็นผลที่ได้รับจากงานในหน้าที่ เช่น การที่บุคคลถูกย้ายไปทำงานในที่แห่งใหม่ ซึ่งห่างไกลจากครอบครัว ทำให้ไม่มีความสุข และไม่พอใจกับการทำงานในที่แห่งใหม่

2.8 ความมั่นคงในการทำงาน (Security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

2.9 วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision-Technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการทำงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

จากทฤษฎีสองปัจจัย สรุปได้ว่าปัจจัยทั้ง 2 ด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน องค์ประกอบที่เป็นปัจจัยจูงใจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญ ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงาน โดยมีความสัมพันธ์กับกรอบแนวคิดที่ว่า เมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยชนิดนี้ จะช่วยเพิ่มแรงจูงใจในการทำงาน ผลที่ตามมาก็คือ คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่วนปัจจัยค้ำจุน หรือสุขศาสตร์ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความไม่พอใจ หรือ ไม่พึงพอใจในงานขึ้น ช่วยทำให้คนเปลี่ยนเจตคติจากการ ไม่อยากทำงานมาสู่ความพร้อมที่จะทำงาน

นอกจากนี้ Herzberg ยังได้อธิบายเพิ่มเติมอีกว่า องค์ประกอบทางด้านการจูงใจจะต้องมีค่าเป็นบวกเท่านั้น จึงจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานขึ้นมาได้ แต่ถ้าหากว่ามี

ค่าเป็นลบ จะทำให้บุคคลไม่พึงพอใจในงาน ส่วนองค์ประกอบทางด้านการค่าจุน ถ้าหากว่ามีค่าเป็นลบ บุคคลจะไม่มีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงานแต่อย่างใดเนื่องจากองค์ประกอบทางด้านปัจจัยนี้มีหน้าที่ค่าจุนหรือบำรุงรักษาบุคคลให้มีความพึงพอใจในงานอยู่แล้ว

สรุปได้ว่า ปัจจัยทั้งสองนี้ ควรจะต้องมีในทางบวก จึงจะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้น จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่ศึกษาเกี่ยวกับขวัญ โดยจะมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความพึงพอใจและการจูงใจ ซึ่งเกิดจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจุนนั่นเอง

สรุปโดยรวมทั้งแนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งตอบสนองทางจิตใจ ร่างกาย สิ่งของ สภาพแวดล้อม ซึ่งได้ประสบความสำเร็จเป็นความคิดในแง่บวกมากกว่าแง่ลบ ทำให้มนุษย์สามารถดำรงชีวิตได้อย่างมีความสุขมากยิ่งขึ้น

การให้ความช่วยเหลือในแง่ต่าง ๆ

ผู้นำของทฤษฎีคุณลักษณะและองค์ประกอบ ได้แก่ คณาจารย์จากมหาวิทยาลัยมินนิโซตา ในมลรัฐมินนิโซตา ประเทศสหรัฐอเมริกา อาทิ โดนัล แพทเทอสัน, จอห์น ดาร์ลีย์ และ เอ็ดมันด์ วิลเลียมสัน คณาจารย์ทั้งสามท่านได้เริ่มใช้ทฤษฎีคุณลักษณะและองค์ประกอบ ในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ที่มาขอปรึกษา ตั้งแต่ประมาณปี ค.ศ. 1935 เป็นต้นมา เนื่องจากวิลเลียมสันเป็นผู้พัฒนาทฤษฎีนี้อย่างต่อเนื่อง และยาวนานรวมทั้งเป็นผู้ที่ผลิตผลงานเขียนเป็นจำนวนมากเกี่ยวกับทฤษฎีและวิธีการให้การปรึกษาแบบคุณลักษณะและองค์ประกอบ วิลเลียมสัน จึงได้รับยกย่องอย่างกว้างขวางว่าเป็นผู้นำที่มีบทบาทของทฤษฎีนี้

แนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีคุณลักษณะและองค์ประกอบ

1. ทรรศนะเกี่ยวกับธรรมชาติมนุษย์ 4 ประการ ดังนี้

1.1 มนุษย์มีความแตกต่างกัน เพราะแต่ละบุคคลมีลักษณะเฉพาะตัวซึ่งแตกต่างจากคนอื่น เช่น สติปัญญา ความสามารถ ความถนัด ความสนใจ นอกจากนี้องค์ประกอบสิ่งแวดล้อมของแต่ละบุคคลก็ยังแตกต่างกันด้วย เช่น ฐานะทางเศรษฐกิจ และสังคมของครอบครัว และลำดับในการเกิดเป็นต้น

1.2 มนุษย์มีเหตุผล มนุษย์เกิดมาพร้อมกับศักยภาพที่จะมีเหตุผล แม้ว่ามนุษย์อาจมีความไร้เหตุผลอยู่บ้าง แต่มนุษย์ก็มีศักยภาพในการเป็นผู้มีเหตุผล และสามารถใช้ประโยชน์

ของการมีเหตุผลควบคุมความคิดและพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมซึ่งเกิดจากความปราศจากเหตุผลได้ อย่างไรก็ตาม ยังมีบางคนที่ต้องการได้รับการปรึกษาเพื่อช่วยให้เขารู้จักนำเอาความสามารถของเขาออกมาใช้ได้อย่างเหมาะสม

1.3 มนุษย์มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้อย่างเหมาะสม ถ้าได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและเพียงพอ มีทักษะในการตัดสินใจ และได้รับโอกาสในการตัดสินใจ โดยทั่วไปแล้วมนุษย์จะสามารถตัดสินใจแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้อย่างเหมาะสม สำหรับบางคนที่ขาดข้อมูลที่จำเป็น ขาดทักษะในการตัดสินใจ และขาดโอกาสที่ต้องการสมควรได้รับความช่วยเหลือจากผู้มีประสบการณ์มากกว่า

1.4 มนุษย์มีแนวโน้มที่จะพัฒนาตนเอง มนุษย์รู้จักใช้ความเก่งกล้าสามารถ เวลา พลังงาน และทรัพยากรที่ตนมีอยู่ เพื่อแสวงหาความสำเร็จ หรือเพื่อบ่มงู่ความเป็นเลิศ ในสิ่งที่มีคุณค่าต่อตนเองและผู้อื่น สำหรับบางคนที่ยังไม่สามารถพัฒนาตนเองได้ดีเพียงพอจึงต้องขอรับความช่วยเหลือจากผู้ที่มีความรู้ และมีประสบการณ์มากกว่า

2. หลักการให้ความช่วยเหลือแก่มนุษย์ 3 ประการ ดังนี้

2.1 คำนึงถึงลักษณะเฉพาะตัวของผู้รับการปรึกษา แต่ละบุคคลมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกัน และบุคคลหลายคนมักไม่รู้จักลักษณะเฉพาะของตนเองอย่างถ่องแท้ ดังนั้นผู้ให้การปรึกษาจึงควรช่วยผู้รับการปรึกษาให้รู้จักลักษณะเฉพาะตัวของเขาว่ามีความสามารถ ความถนัด มีความสนใจ มีค่านิยมอย่างไร เพื่อนำไปประกอบกับข้อมูลด้านสิ่งแวดล้อม สำหรับใช้ในการพิจารณาตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างเหมาะสม

2.2 ใช้ประโยชน์ของเครื่องมือทดสอบทางจิตวิทยาเพื่อช่วยในการให้การปรึกษา เครื่องมือทดสอบทางจิตวิทยาเพื่อช่วยในการให้การปรึกษา เช่น แบบทดสอบความถนัด แบบทดสอบเชาว์ปัญญา แบบทดสอบบุคลิกภาพ แบบสำรวจความสนใจ และแบบสำรวจเจตคติ แบบสำรวจค่านิยม เป็นต้น เครื่องมือเหล่านี้ประโยชน์ต่อการให้การปรึกษา เพราะจะช่วยรวบรวมรายละเอียดข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลักษณะเฉพาะของผู้รับการปรึกษา และเมื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์และคาดคะเน ก็ทำให้ผู้ให้การปรึกษารู้ว่าควรให้ความช่วยเหลือแก่ผู้รับการปรึกษาในด้านใดอย่างไรจึงจะเหมาะสม นอกจากนี้ผู้รับการปรึกษายังสามารถใช้ประโยชน์ของข้อมูลเหล่านี้ประกอบการพิจารณาตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้อย่างเหมาะสม

2.3 ส่งเสริมให้ผู้รับการปรึกษารับข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ และมีทักษะในการตัดสินใจด้วยตนเองอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้การปรึกษาจะช่วยให้ผู้รับการปรึกษาได้รับข้อมูลที่จำเป็นอย่างเพียงพอ รวมทั้งช่วยสั่งสอนแนะ และฝึกฝนให้ผู้รับการปรึกษามีทักษะในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา และวางแผนสำหรับอนาคตของตนด้วยตนเองได้อย่างมีเหตุผลและมี

ประสิทธิภาพ โดยผู้ให้การศึกษาจะมีบทบาทในกระบวนการช่วยเหลือที่เสมือนกับเป็นครู หรือพี่เลี้ยง ที่มีประสบการณ์สูงกว่าช่วยสอน และนำทางให้แก่ศิษย์ เพื่อให้ผู้รับการศึกษามีทักษะในการตัดสินใจ ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับ การศึกษามีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ในการดำเนินชีวิตต่อไป

การค้นหาสาเหตุของปัญหา หลังจากระบุประเด็นสำคัญของปัญหาที่ผู้รับการ ศึกษาประสบอยู่ได้แล้ว ต่อจากนั้นให้ผู้รับการศึกษาค้นหาว่าสาเหตุสำคัญของปัญหาคือ อะไร วิลเลียมสัน และดาร์ลีย์ ได้แบ่งสาเหตุของปัญหาของผู้รับการศึกษา ออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

- การเงิน
- การศึกษา
- อาชีพ
- สังคม-อารมณ์-ส่วนตัว
- ครอบครัว
- สุขภาพหรือความพิการของร่างกาย

การคาดคะเนอนาคต เป็นการคาดการณ์หรือทำนายอย่างมีหลักเกณฑ์ว่า จาก สภาพการณ์ที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน จะเกิดอะไรขึ้นกับผู้รับการศึกษาต่อไปในอนาคตเพื่อที่ให้ผู้ให้ การศึกษาจะได้ช่วยเหลือดูแลให้ผู้รับการศึกษาก้าวสู่เส้นทางที่เหมาะสมต่อไป

ทฤษฎี Pay it forward หรือแนวคิดที่ว่า เราทุกคนสามารถสร้างโลกให้น่าอยู่ได้ โดย เริ่มทำความดีจากตัวเราเอง ช่วยเหลือคนรอบข้างที่เดือดร้อน ขณะผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือก็มี หน้าที่ตอบแทนโดยการส่งมอบความช่วยเหลือ ให้แก่ผู้อื่นต่อไปเรื่อย ๆ เมื่อมีโอกาส เพียงเท่านี้ การทำความดีก็จะเพิ่มขึ้นทวีคูณ ไม่สิ้นสุด และสามารถเปลี่ยนโลกของเราให้น่าอยู่ได้ (นันทวัน กิจธนาเจริญ, 2552)

สวัสดิการสังคม หมายถึง การให้ความช่วยเหลือแก่สมาชิกของประชาสังคมที่ไม่มี ศักยภาพพอที่จะเลี้ยงชีพตนเองได้ ไม่ว่าจะชั่วคราวหรือตลอดชีวิต ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ใน สังคมอย่างมีศักดิ์ศรี ด้วยการพยุภูฐานะ พัฒนาศักยภาพ และสร้างโอกาสให้มีความทำ (Neuhaus, 1979, p. 10, อ้างถึงใน ณรงค์ เพ็ชรประเสริฐ, 2547, น. 5)

สถิติสวัสดิการสังคมเป็นข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือ การสงเคราะห์ (ยกเว้น การให้ความช่วยเหลือด้านการแพทย์) การให้ความคุ้มครองทางสังคม และค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการ สังคมที่ให้กับบุคคลต่าง ๆ ดังนี้

- ผู้สูงอายุ เป็นการให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน เช่น เงินบำเหน็จบำนาญที่จ่าย ให้กับ ผู้เกษียณอายุหรือผู้เกษียณอายุก่อนกำหนด เงินช่วยเหลือที่จ่ายให้กับผู้สูงอายุและการให้ ความช่วยเหลือในด้านอื่น ๆ เช่น การจัดหาที่พักให้แก่ผู้สูงอายุให้อยู่ในสถานที่ที่เหมาะสม จัดหา

คนดูแล จัดหาสินค้าและบริการต่าง ๆ จัดให้ผู้สูงอายุมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมยามว่าง กิจกรรมทางวัฒนธรรม ท่องเที่ยวหรือมีส่วนร่วมในกิจกรรมของชุมชน

- ผู้ป่วย เป็นการให้ความช่วยเหลือด้านการเงินและสิทธิประโยชน์เพื่อทดแทนรายได้ที่ควรจะได้รับในช่วงที่ไม่สามารถทำงานได้เนื่องจากความเจ็บป่วย

- ผู้พิการ/ไร้ความสามารถ เป็นการให้ความช่วยเหลือด้านการเงินและสิทธิประโยชน์แก่บุคคลที่ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมทางเศรษฐกิจหรือใช้ชีวิตตามปกติได้หรือได้แต่ไม่สมบูรณ์ อันเนื่องมาจากความบกพร่องทางร่างกายหรือจิตใจ การให้ความช่วยเหลือในรูปของเงินชดเชยแก่บุคคลที่ต้องงาน อันเนื่องมาจากความพิการหรือบกพร่องทางร่างกายจนไม่สามารถออกจากทำงานได้ เงินค่าดูแลรักษา การจัดหาที่พักให้แก่ผู้พิการ การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้พิการในการดำรงชีวิตประจำวัน เช่น การจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการเดินทาง/การขนส่งการจัดหาคนดูแลผู้พิการ การฝึกอบรมอาชีพให้แก่ผู้พิการ เป็นต้น

- สมาชิกในครอบครัวของผู้เสียชีวิต เป็นการให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน และให้ความช่วยเหลือแก่ครอบครัวผู้เสียชีวิต (เช่น คู่สมรส บุตร หลาน ผู้ปกครองหรือบุคคลอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง) ไม่ว่าจะเป็นการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุ อุบัติภัยหรือเสียชีวิตตามอายุขัยในรูปของเงินช่วยเหลือ ค่าทำศพ การจัดหาสินค้าและบริการต่าง ๆ เพื่อให้สมาชิกในครอบครัวของผู้เสียชีวิตสามารถดำเนินชีวิตอยู่ได้ในสังคม

- เด็ก/สมาชิกในครอบครัวที่มีปัญหา เช่น หญิงมีครรภ์ หญิง/เด็กที่ถูกทำร้ายหรือถูกทำทารุณกรรม เป็นการให้ความช่วยเหลือแก่ครอบครัวและบุตรหลานในรูปของเงินช่วยเหลือ เช่น ค่าทำคลอด การให้เงินทั้งหมดหรือให้เป็นรายงวด เช่น เงินช่วยเหลือแก่ครอบครัวที่ไม่มีบุตรดูแลหรือครอบครัวที่มีคนพิการ นอกจากนี้ยังให้ความช่วยเหลือในด้านสิทธิประโยชน์อื่น ๆ เช่น จัดหาโรงเรียนสำหรับเด็กวัยก่อนเรียนให้เด็กได้เรียน สถานรับเลี้ยงเด็กก่อน ศูนย์รับปรึกษาปัญหาและวางแผนครอบครัว เป็นต้น

- ผู้ว่างงาน เป็นการให้ความช่วยเหลือด้านการเงินและสิทธิประโยชน์อื่น ๆ แก่บุคคลที่พร้อมจะทำงานแต่ไม่สามารถหางานที่เหมาะสมทำได้ เช่น การจ่ายเงินชดเชยให้กับแรงงานที่เกษียณอายุก่อนกำหนด หรือออกจากงานอันเนื่องจากภาวะเศรษฐกิจ การจัดการฝึกอบรมให้แก่ผู้ว่างงานหรือผู้ที่มีความเสี่ยงต่อการว่างงานเพื่อเพิ่มศักยภาพด้านแรงงาน

- ผู้ไร้ที่อยู่อาศัย เป็นการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ไร้ที่อยู่อาศัยโดยช่วยเหลือในรูปของสิทธิประโยชน์เพื่อให้สามารถซื้อบ้านที่อยู่อาศัยได้ในราคาถูก เช่น ให้ความช่วยเหลือในด้านเงื่อนไขการจำนองหรืออัตราดอกเบี้ยที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้ซื้อ

- บุคคลที่มีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น เช่น การให้ความช่วยเหลือด้านการฝึกอาชีพ และการหารายได้ให้แก่ผู้อยู่ในศูนย์พักพิง ผู้ติดสุราและยาเสพติด ผู้อพยพ/ผู้ลี้ภัย เป็นต้น

ความต้องการความช่วยเหลือด้านสวัสดิการสังคม เป็นข้อมูลที่แสดงถึงความช่วยเหลือด้านต่าง ๆ ที่บุคคลในกลุ่มที่ได้รับความช่วยเหลือด้านสวัสดิการสังคมต้องการในรูปแบบต่าง ๆ ในรูปของเงินสด สิ่งของ สวัสดิการ หรือสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ

สุขภาพ (Health)

การศึกษา (Education)

เคหะ (Housing)

การจ้างงาน (Employment)

การกีฬาและนันทนาการ (Sport and recreation)

ความต้องการความช่วยเหลือด้านสวัสดิการสังคม ซึ่งมีได้จัดประเภทไว้ในที่อื่น การให้ความช่วยเหลือด้านสวัสดิการสังคมที่ดำเนินงานโดยภาครัฐ (Social security contributions provide by government sectors)

ประเภทของสวัสดิการสังคมที่ดำเนินงานโดยภาครัฐ (Type of social security contributions provide by government sector)

การบริการสังคม (Social services) เช่น การศึกษา สาธารณสุข การเคหะ การมีงานทำ การคุ้มครองรายได้ การคุ้มครองชีวิตและทรัพย์สิน การบริการข่าวสารข้อมูลเพื่อสวัสดิภาพของประชาชน ดังนั้น การบริการสังคมอาจจำแนกเป็น 3 ประเภทคือ

การบริการพื้นฐาน เช่น การศึกษา การสาธารณสุข

การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและปัจจัยจำเป็นต่อการดำรงชีวิต เช่น ที่อยู่อาศัย ไฟฟ้า ประปา ฯลฯ

การบริการด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เช่น บริการของตำรวจ ข่าวสารเพื่อสวัสดิภาพของประชาชน บริการของทหารในการรักษาความมั่นคงของประเทศ

สังคมสงเคราะห์ (Social assistance) หรือ “การประชาสงเคราะห์” (public assistance) สังคมสงเคราะห์โดยรวมหมายถึง การบริการช่วยเหลือประชาชนที่มีปัญหาความเดือดร้อนและอยู่ในภาวะที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ ผู้ให้ความช่วยเหลือมีทั้งภาครัฐและเอกชน หลักการให้ความช่วยเหลือนี้มักจะมีการทดสอบหรือตรวจสอบให้แน่ชัดเสียก่อนว่าผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นผู้เดือดร้อนจริง ๆ เช่น ผู้ที่ประสบภัยจากไฟไหม้ น้ำท่วม พายุถล่ม เป็นต้น

การประกันสังคม (Social insurance) เป็นโครงการที่รัฐเป็นผู้จัดระบบและดำเนินงาน เพื่อคุ้มครองป้องกันไม่ให้ประชาชนที่มีรายได้ประจำได้รับความเดือดร้อนในการดำรงชีพ เนื่องจากประสบปัญหาทำให้ไม่สามารถทำงานเลี้ยงชีพได้ตามปกติ โดยผู้มีรายได้ต้องออกเงินสมทบ (contribution) เข้ากองทุนกลาง และได้รับประโยชน์ทดแทน (benefits) เมื่อประสบปัญหาในการเลี้ยงชีพ ปัญหาด้านสุขภาพ การคลอดบุตร ทูพพลภาพ เสียชีวิต ประสบอุบัติเหตุและโรคร้ายจากการทำงาน ชราภาพ ว่างงาน และการมีบุตรที่ยังเลี้ยงตนเองไม่ได้

ค่าใช้จ่ายด้านสวัสดิการสังคมของภาครัฐ (Government expenditure on social security) ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนเงินที่ภาครัฐใช้จ่ายไปในด้านสวัสดิการสังคมประเภทต่าง ๆ หรือเงินที่ใช้จ่ายไปกับบุคคลต่าง ๆ ในกลุ่มสวัสดิการสังคม เช่น ค่าใช้จ่ายของภาครัฐในการให้บริการสังคม ค่าใช้จ่ายของภาครัฐในการให้ความช่วยเหลือด้านสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ เป็นต้น

การให้ความช่วยเหลือด้านสวัสดิการสังคมที่ดำเนินงานโดยภาคเอกชน (Social security contributions provide by private sectors) ประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับโครงการช่วยเหลือและบริการสังคมที่จัดโดยเอกชน เช่น โครงการกองทุนสำรองเลี้ยงชีพของบริษัทเอกชน การทำงานสาธารณกุศลของมูลนิธิเอกชน กิจกรรมช่วยเหลือและพัฒนาสังคมขององค์กรเอกชนที่ไม่แสวงหากำไร รวมถึงการช่วยเหลือกันเชิงวัฒนธรรมผ่านเครือข่ายของครอบครัวและญาติมิตร (สภากาชาดไทย , 2543)

การสังคมสงเคราะห์ โดย ประภาศน์ อวยชัย “การให้” หรือเรียกตามศัพท์ทางวิชาการว่า “การสงเคราะห์” การสงเคราะห์เกิดมานานแล้วควบคู่ไปกับการเกิดของปัญหาและความต้องการ ถ้าพิจารณาดูสิ่งใกล้ตัวโดยเฉพาะครอบครัว จะพบว่า บิดา มารดาจะปรึกษาหารือกันเมื่อมีปัญหา เช่นเดียวกับบุตรจะปรึกษาหารือกับบิดามารดาเมื่อมีปัญหา เพื่อนบ้านจะให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกันเมื่อมีปัญหา รวมทั้งคนในชาติจะช่วยเหลือคนในชุมชนเมื่อมีปัญหา เป็นต้น ปัญหาอาจจะเกิดกับบุคคล กลุ่ม ชุมชนหรือสังคมก็ได้ ปัญหาเกิดจากสาเหตุหลายด้านคือ สุขภาพอนามัย สังคม เศรษฐกิจการเมือง และอื่น ๆ ปัญหาปัญหาหนึ่งอาจมีสาเหตุจากหลาย ๆ ด้าน ซึ่งสามารถพูดได้ว่าสาเหตุของปัญหาผูกพันกันแบบลูกโซ่ เช่น เด็กหนีโรงเรียน มีสาเหตุจากการไม่มีเงินค่าอาหาร สาเหตุที่ไม่มีเงินค่าอาหารเพราะบิดาไม่ให้ บิดามารดาไม่ให้เงินลูกเพราะไม่มีเงิน บิดาไม่มีเงินเพราะถูกไล่ออกจากงาน เนื่องจากชอบดื่มเหล้า เล่นการพนัน มีหนี้สินมากมาย ที่บิดาชอบดื่มเหล้า เพราะไม่มีความสุขในบ้าน แม่บ้านเจ็บปวด ๆ แอด ๆ ต้องเข้าโรงพยาบาลเสมอ ๆ ประกอบกับบิดามีบุตรหลายคนที่ต้องหาเงินมาให้เรียนหนังสือ บิดาชอบเล่นการพนัน เพราะคิดว่าจะเอาเงินที่ได้จากการพนันมาเลี้ยงครอบครัว พอเล่นการพนันเสียก็ต้องขยี้มเงินเพื่อน ทำให้มีหนี้สิน

รุ่งรัง เป็นต้น จากปัญหานี้ จะเห็นว่ามีสาเหตุทั้งปัญหาทางด้านสังคม ด้านสุขภาพอนามัย และด้านเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นปัญหาเกี่ยวข้อกันแบบลูกโซ่ การแก้ไขปัญหาคงจะทำได้ในหลาย ๆ วิธี ผู้ที่จะช่วยแก้ไขปัญหาดังกล่าวมาแล้วโดยใช้หลักทางวิชาการ เรียกว่า “นักสังคมสงเคราะห์” และผู้ที่ให้บริการเรียกว่า “ผู้รับบริการ” “การสงเคราะห์” หรือ “การสังคมสงเคราะห์” มีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ กัน โดยความเข้าใจทั่ว ๆ ไปแล้ว เข้าใจว่าเป็นการช่วยเหลือ การสงเคราะห์เพื่อให้คนในสังคมมีความร่มเย็นเป็นสุขเป็นการแบ่งปันระหว่างผู้ให้และผู้รับ ผู้ให้ได้รับความสบายใจและผู้รับก็ได้รับประโยชน์มีหลายคนเข้าใจว่า การสังคมสงเคราะห์ คือ การแจกเงิน แจกสิ่งของ การสังคมสงเคราะห์ คือ การกุศล ซึ่งความจริงแล้ว การสังคมสงเคราะห์มีรากฐาน มาจากการกุศล แต่การกุศลไม่ใช่การสังคมสงเคราะห์ การสังคมสงเคราะห์กับการกุศลมีข้อแตกต่างที่เห็นเด่นชัดดังตารางข้างล่างนี้ คณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนางานสังคมสงเคราะห์แห่งชาติให้ความหมายไว้ว่า การสังคมสงเคราะห์ หมายถึง ศาสตร์และศิลป์ในการป้องกัน แก้ไข ฟื้นฟู และพัฒนาบุคคล กลุ่ม และชุมชน ทั้งที่ประสบและไม่ประสบปัญหาความเดือดร้อน ให้สามารถช่วยเหลือตนเองและสังคมได้ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลปัจจุบัน ทรงมีพระราชดำรัสในพิธีเปิดการประชุมการสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2505 ความว่า

การสังคมสงเคราะห์นั้น มีความหมายกว้างขวางมาก กินความถึงการดำเนินการทุกอย่างที่จะช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ หรือกลุ่มชนที่ร่วมกันเป็นสังคม เป็นชาติ และผู้ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ ให้มีความสุขทั้งทางกายและจิตใจให้ได้มีปัจจัยอันจำเป็นแก่การครองชีพคือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย และการบำบัดโรคภัยไข้เจ็บ ได้รับการศึกษาอบรมตามควร ตลอดจน มีความรู้ที่จะนำมาเลี้ยงชีพโดยสุจริต เพื่อความเรียบร้อยและความเป็นปึกแผ่นของสังคม

ฉะนั้น จะเห็นว่า การสังคมสงเคราะห์เป็นกิจกรรมที่ทำกับคนทั้งที่มีและไม่มีปัญหา โดยอาศัยทั้งศาสตร์และศิลป์ในการทำงาน

สาระสำคัญของการสังคมสงเคราะห์

ผู้ทำกิจกรรมการสังคมสงเคราะห์เรียกว่า “นักสังคมสงเคราะห์” นักสังคมสงเคราะห์มี 3 ประเภท

ประเภทที่ 1 คือ นักสังคมสงเคราะห์อาชีพ หมายถึง ผู้ที่ได้ผ่านการศึกษาด้านสังคมสงเคราะห์ศาสตร์จากสถาบันการศึกษาทางสังคมสงเคราะห์จนได้ปริญญาทางด้านนี้ ถึงแม้ว่าจะไม่ปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์เราก็ก็นักสังคมสงเคราะห์อาชีพ

ประเภทที่ 2 คือ ผู้อาสาปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ หรือเรียกอีกชื่อหนึ่งว่า “อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์” หมายถึง ผู้ที่มีความศรัทธาในการทำงานเพื่อสาธารณประโยชน์ โดยไม่รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนใด ๆ งานที่ทำเป็นงานที่ไม่เหลือความสามารถ และรับทำโดยพิจารณาตามเวลาว่างที่มี

ประเภทที่ 3 คือ ผู้ช่วยงานสังคมสงเคราะห์หมายถึง ผู้ทำงานเคียงข้างนักสังคมสงเคราะห์อาชีพ ให้ความช่วยเหลือ เตรียมงาน และมีส่วนร่วมในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของวิชาชีพคนเหล่านี้ ไม่มีคุณวุฒิทางสังคมสงเคราะห์การทำงานนั้นได้รับค่าตอบแทน

สำหรับผู้รับบริการในงานสังคมสงเคราะห์มีหลายกลุ่มเช่นเดียวกัน ถ้าจะแบ่งกลุ่มผู้รับบริการที่ประสบปัญหาสังคมตามการปฏิบัติงานของกรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงมหาดไทย ซึ่งเป็นหน่วยงานราชการโดยตรงที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน ส่งเสริมและสนับสนุนการสังคมสงเคราะห์ เพื่อสวัสดิภาพ และความผาสุกของประชาชน แบ่งได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มเด็กและเยาวชน ได้แก่ เด็กกำพร้าอนาถา ถูกทอดทิ้ง เหว่อน พิกุลทางร่างกาย หรือจิตใจมีปัญหาทางความประพฤติ เด็กยากจนขาดการศึกษา เด็กที่กระทำความผิดและศาลสั่งให้เข้ารับการฝึกอบรม

กลุ่มสตรี ได้แก่ หญิงม่ายที่ต้องการความช่วยเหลือ โสเภณี สตรีตั้งครรภ์นอกสมรส สตรีที่สามีต้องโทษจำคุก สตรีที่ยากจน ขาดการศึกษาและสตรีที่มีบุตรแต่สามีไม่รับเลี้ยง

กลุ่มหัวหน้าครอบครัว ได้แก่ หัวหน้าครอบครัวที่มีปัญหาความแตกแยก หย่าร้าง ไม่มีงานทำ ไม่มีอาชีพ และหัวหน้าครอบครัวซึ่งไม่มีที่พึ่ง (ขอทาน)

กลุ่มคนชรา ได้แก่ คนที่ไร้ญาติ ไม่มีที่อยู่อาศัย หรือคนชราที่อยู่กับครอบครัวไม่มีความสุข กลุ่มคนพิการ ได้แก่ คนปัญญาอ่อน คนที่พิการทางด้านร่างกายและจิตใจ

กลุ่มผู้ประสบสาธารณภัย ได้แก่ ผู้ที่ประสบสาธารณภัยทุกชนิด ผู้ที่พ้นโทษแล้วไม่มีญาติ พี่น้องผู้ที่ติดยาเสพติด ผู้ที่ตายโดยไร้ญาติขาดมิตร ผู้อพยพมาจากประเทศอื่น (ผู้ลี้ภัย) ชนกลุ่มน้อยที่มีปัญหา

จุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์

1. เพื่อการสงเคราะห์ผู้ประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนที่ช่วยตนเองไม่ได้ให้สามารถช่วยตนเองได้ การให้การสงเคราะห์นี้รวมความถึงการบรรเทาและแก้ไขปัญหา การป้องกันและจัดปัญหา การฟื้นฟูและปรับสภาพของบุคคลครอบครัวกลุ่ม และชุมชน

2. เพื่อการแก้ไขปัญหาลังคม เป็นการแก้ไขปัญหาลังคมให้ลดน้อยหรือหมดไป ปัญหาลังคมที่สำคัญซึ่งคณะกรรมการส่งเสริมและพัฒนางานสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ระบุไว้มี 9 ปัญหาด้วยกัน ได้แก่ ปัญหาเด็กและเยาวชน ปัญหายาเสพติด ปัญหาชุมชนแออัด ปัญหาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปัญหาการใช้แรงงานเด็กและแรงงานสตรี ปัญหาคนพิการ ปัญหาการขาดแคลนบริการและสวัสดิการในสังคมชนบท ปัญหาครอบครัว ปัญหาศีลธรรมวัฒนธรรม และปัญหาสุขภาพจิต

3. เพื่อการพัฒนาสังคม หมายถึง การพัฒนาคนเพื่อให้ช่วยพัฒนาสังคมให้มีความเจริญก้าวหน้าสำหรับประเทศไทยในปัจจุบันนี้ ถือว่าการสังคมสงเคราะห์มีเป้าหมายเพื่อการพัฒนาสังคม กล่าวคือ การสังคมสงเคราะห์จะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถช่วยเหลือตนเองได้ เพื่อที่จะได้มีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ให้แก่สังคมและประเทศชาติในที่สุด

การปฏิบัติงานของนักสังคมสงเคราะห์

เนื่องจากนักสังคมสงเคราะห์มีหน้าที่ให้การสงเคราะห์แก่ผู้รับบริการแก้ไขปัญหาลังคมและพัฒนาสังคม ฉะนั้น จึงมีวิธีการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุถึงปรัชญาที่ว่า ช่วยให้ผู้รับบริการสามารถช่วยเหลือตนเองได้ด้วยวิธีทำงานกับเขา มิใช่ทำงานเพื่อเขา เพื่อที่เขาจะได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศชาติได้ วิธีการดังกล่าว มีดังต่อไปนี้

1. การทำงานกับบุคคล เรียกว่า การสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย หรือการทำงานระดับบุคคล เป็นการทำงานกับผู้มีปัญหาเป็นรายบุคคลปัญหาดังกล่าวอาจจะเป็นปัญหาทางครอบครัวปัญหาด้านการเงิน ปัญหาด้านสุขภาพและอื่น ๆ ทั้งนี้ โดยการที่นักสังคมสงเคราะห์พยายามดึงความสามารถของผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญในการแก้ไขและป้องกันปัญหานั้น ๆ

2. การทำงานกับกลุ่ม เรียกว่า การสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน หรือการทำงานระดับกลุ่มเป็นวิธีการและกระบวนการที่นักสังคมสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือสมาชิกกลุ่ม ในสถาบันหรือองค์กรต่าง ๆ แต่ละคน ให้สมาชิกมีความสัมพันธ์ที่ดีกับคนอื่น มีประสบการณ์ในการพัฒนาที่ดี โดยนักสังคมสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือสมาชิกแต่ละคนในการพัฒนาบุคลิกลักษณะ เพื่อการพัฒนาสังคมโดยใช้ปฏิริยาโต้ตอบภายในกลุ่มเป็นเครื่องมือ

3. การจัดระเบียบและการพัฒนาชุมชนเรียกว่า การทำงานระดับชุมชน เป็นการทำงานกับชุมชนเพื่อการแก้ไขป้องกันปัญหาความเดือดร้อน ซึ่งกระทบกระเทือนถึงสวัสดิภาพและความปลอดภัยของคนในชุมชน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องอาชญากรรมศึกษา สุขภาพอนามัยและอื่น ๆ โดยนักสังคมสงเคราะห์จะใช้วิธีการกระตุ้นให้คนในชุมชนมองเห็นปัญหา สาเหตุของปัญหา และ

ร่วมมือ ร่วมแรงกันวางแผนและดำเนินการป้องกันและแก้ไข ซึ่งอาศัยทรัพยากรต่าง ๆ ในชุมชน อันได้แก่ คน วัสดุอุปกรณ์ ทุนทรัพย์ แรงงานหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น นอกจากนั้น ถ้านักสังคมสงเคราะห์พบว่าชุมชนขาดบริการหรือมีบริการไม่เพียงพอ นักสังคมสงเคราะห์ก็จะหาทางส่งเสริมหรือสนับสนุนให้คนในชุมชนนั้นร่วมกันจัดการทรัพยากรภายนอกเข้าไปเพิ่มเติมวิจัยที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์การบริหารองค์การ จะช่วยในการแก้ไขและปรับปรุง หรือริเริ่มบริการ เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน

4. การบริหารงานสังคมสงเคราะห์ เป็นการบริหารองค์การทางสังคมสงเคราะห์ให้มีประสิทธิภาพสูง โดยรวมถึงการวางนโยบาย แผนงาน และโครงการต่าง ๆ เพื่อพัฒนานุเคราะห์ขององค์การให้เหมาะสมกับวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์การ นอกจากนั้นยังรวมถึงความสามารถในการประสานงาน ร่วมมือกันทำงานกับนักวิชาชีพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

วิธีการปฏิบัติงานในข้อ 1, 2 และ 3 รวมเรียกว่า การสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค ซึ่งเป็นวิธีการให้บริการโดยตรงกับผู้รับบริการระดับต่าง ๆ ได้แก่ ระดับบุคคล ครอบครัว กลุ่ม และชุมชน เป็นการช่วยเหลือบุคคลแต่ละคนในฐานะเป็นปัจเจกชน หรือในฐานะสมาชิกในกลุ่มเล็ก ๆ วิธีการให้บริการทางอ้อม มุ่งการปฏิบัติงานในระดับชุมชน หรือในระดับสังคม เพื่อที่จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในระบบสังคม รวมทั้งการยกระดับทรัพยากรในสังคมมาให้แก่บุคคลแต่ละคนภายในชุมชนอย่างเพียงพอ ฉะนั้น จะเห็นว่าการปฏิบัติงานแบบนี้จะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายนอกของสมาชิกภายในกลุ่ม

วิวัฒนาการของการสังคมสงเคราะห์ในต่างประเทศและประเทศไทย

ในสังคมต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในประเทศไทยหรือต่างประเทศ มีคนที่มีความทุกข์ด้วยกันทั้งสิ้น บางประเทศก็มีมากบางประเทศก็น้อย ดังเช่นประเทศเยอรมัน ในสมัยก่อนมีคนยากจนมากคนพวกนี้ชอบเดินทางจากเมืองหนึ่งไปอีกเมืองหนึ่งอยู่เสมอ ขณะที่ไปรอรถที่จะไปอีกเมืองหนึ่งไม่มีเงินพอที่จะเช่าโรงแรมอยู่ได้ก็ต้องหาที่นอนตามสถานีรถไฟ ซึ่งเป็นที่น่าสงสารมาก องค์การอาสาสมัครในเมืองแฮมเบิร์กและเมืองเอลเบอร์เฟลด์ได้จัดสร้างที่พักสำหรับคนเดินทางที่ยากจนพร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำและยังมี คณะกรรมการควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในที่พักนั้นด้วย ซึ่งการให้ความช่วยเหลือคนยากจนนี้ได้ถูกบันทึกไว้ในประวัติศาสตร์ของการสังคมสงเคราะห์ด้วย

สำหรับประเทศอังกฤษ ได้มีการสงเคราะห์คนยากจนที่มีผลเนื่องจากการเลิกระบบทาส โดยรัฐได้ออกกฎหมายบังคับให้วัดทำทานกับคนยากคนจนทุกวันอาทิตย์ ผู้ใดให้ทานกับคน

จนนอกเหนือจาก วันอาทิตย์ จะถูกปรับเป็นจำนวน 10 เท่าของเงินที่ให้ทานไป คนยากจนที่แข็งแรง รัฐจะส่งกลับไปยังภูมิลำเนาเดิมและหางานให้ทำผู้ที่หนี่จะถูกเปลี่ยนดี หรือถูกตัดหู ตัดขา ส่วนคนที่หนี่กลับมาขอทานอีก ก็จะถูกแขวนคอซึ่งเป็นการลงเคราะห์ที่โหดร้ายมาก

ประเทศอังกฤษได้ออกกฎหมายสงเคราะห์คนจนฉบับแรกของโลกเรียกว่า อลิธะบีแทน พัวร์ ลอว์ (Elizabethan Poor Law) เป็นกฎหมายที่แบ่งประเภทของคนจนคือ คนจนที่มีร่างกายแข็งแรงสามารถทำงานได้ จะถูกส่งกลับไปภูมิลำเนาเดิม และหางานให้ทำ คนจนที่เป็นคนพิการ ทำงานไม่ได้ รวมทั้งเด็กอายุไม่เกิน 21 ปี จะถูกส่งไปรับการเลี้ยงดูที่โรงทาน (Almsouse) ส่วนเด็กกำพร้า อนาคตา และอื่น ๆ ก็จะถูกส่งให้เข้าไปรับการเลี้ยงดูที่โรงทานอีกเช่นเดียวกัน

การให้การสงเคราะห์ในประเทศอังกฤษเริ่มทำเป็นระบบระเบียบมากขึ้น โดยหน่วยงานของเอกชน คือ มีการส่งคนซึ่งมีใจรักที่จะให้ความช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ ซึ่งมีอาชีพต่าง ๆ กันออกไปศึกษาปัญหา ความต้องการของผู้มีปัญหาถึงที่บ้านพัก จากนั้นก็นำปัญหามาพูดคุยกันเพื่อหาทางช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องต่อไปผู้ที่ออกไปศึกษาสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เรียกว่า “นักสังคมสงเคราะห์เฉพาะราย” หรือ “นักสังคมสงเคราะห์ระดับบุคคล” และผู้ที่ได้รับการยกย่องว่าเป็นผู้บุกเบิกงานสังคมสงเคราะห์เฉพาะรายคือแมรี อี ริชมอนด์ (Marry E. Richmond)

ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีการสงเคราะห์คนยากจนเช่นเดียวกับประเทศอังกฤษ การสงเคราะห์ได้จัดแบ่งประเภทของผู้รับบริการคือ ผู้รับบริการประเภทโรคจิต คนพิการ เด็กกำพร้า อนาคตา และคนชรา เป็นต้น ทั้งนี้ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างเหมาะสม

วิกฤตการณ์ทางด้านเศรษฐกิจของประเทศสหรัฐอเมริกา เป็นเหตุการณ์หนึ่งที่ทำให้การช่วยเหลือที่เรียกว่า “การสังคมสงเคราะห์กลุ่มชน” หรือ “การสังคมสงเคราะห์ระดับกลุ่ม” เกิดขึ้นทั้งนี้โดยนักสังคมสงเคราะห์ให้ความช่วยเหลือสมาชิกของกลุ่มให้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น และช่วยพัฒนาบุคลิกลักษณะของสมาชิกในกลุ่มอีกด้วยด้วยประเทศสหรัฐอเมริกาได้ตรากฎหมายว่าด้วยความมั่นคงทางสังคม อันเป็นกฎหมายที่ครอบคลุมถึงบริการให้กับคนประเภทต่าง ๆ ได้แก่ การประกันสังคม ซึ่งมีการประกันการว่างงาน

การประกันการชราภาพและการประกันเมื่อถึงแก่กรรม และการสาธาณูปการ เป็นการให้ความช่วยเหลือคนตาบอด คนไร้ที่พึ่ง และคนชราที่ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ นอกจากนั้นยังมีบริการต่าง ๆ ที่ให้กับเด็กพิการ รวมทั้งบริการการดูแลสุขภาพมารดาและทารก

สำหรับประเทศไทย ได้มีสถาบันที่มีใช้ของทางราชการ สงเคราะห์คนตกทุกข์ได้ยากมาเป็นเวลานานแล้ว โดยเฉพาะ “วัด” นับได้ว่าเป็นศูนย์กลางของการสงเคราะห์คนทั่วไป การสังคมสงเคราะห์ที่ดำเนินการโดยรัฐบาล มีปรากฏเด่นชัดในสมัยรัชกาลที่ 5 คือ มีการสร้างโรงพยาบาลศิริราช ใน พ.ศ. 2429 ซึ่งนับว่าเป็นโรงพยาบาลแห่งแรกในประเทศไทย เป็นสถานที่

ช่วยคนเจ็บป่วยและยากจน สมาภูลมแดงหรือสมาคมชาดสยาม หรือสมาคมชาวไทยในปัจจุบัน ก็ได้ตั้งขึ้นมาใน พ.ศ. 2436 เพื่อช่วยทหารที่บาดเจ็บจากการสู้รบกับฝรั่งเศส เรื่องเขตแดนฝั่งแม่น้ำโขง

สมัยรัชกาลที่ 6 ใน พ.ศ. 2454 เกิดสถานสงเคราะห์เด็กแห่งแรกในประเทศไทย คือ สถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี

สมัยรัชกาลที่ 7 ในพ.ศ. 2483 เกิดกรมประชาสงเคราะห์ซึ่งเป็นหน่วยงานทางราชการที่มีวัตถุประสงค์ในการให้ความช่วยเหลือและส่งเสริมความเป็นอยู่ของประชาชนชาวไทยให้ผาสุก และใน พ.ศ. 2497 ก็ได้เกิดคณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาด้านการสังคมสงเคราะห์แห่งแรกและแห่งเดียวในประเทศไทย จึงสามารถกล่าวได้ว่า เอกชนหรือหน่วยงานภาคเอกชนเป็นผู้ริเริ่มการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ก่อนหน่วยงานทางรัฐบาล การเริ่มปฏิบัติงานระยะแรกเป็นไปแบบตามมีตามเกิดเป็นแบบการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ต่อมาจึงได้พัฒนาเป็นรูปแบบการให้ความช่วยเหลือ ที่ทำเป็นกระบวนการ มีระบบอาศัยหลักวิทยาศาสตร์ และศิลปะ มาประยุกต์ใช้ แล้วก็มีโรงเรียนที่ให้ความรู้ทางสังคมสงเคราะห์เกิดขึ้นตามมา

แนวทางการฟื้นฟูจิตใจและการปรับตัวสำหรับผู้ประสบภัย (พระไพศาล วิสาโล, 2547)

ในการฟื้นฟูจิตใจและการปรับตัวเพื่อก้าวข้ามความทุกข์จากหายนะภัยดังกล่าวนี้ บุคคลที่สำคัญที่สุดได้แก่ ตัวผู้ประสบภัยเอง แต่การสนับสนุนช่วยเหลือจากผู้รอบข้างก็มีความสำคัญไม่น้อย การฟื้นฟูจิตใจและการปรับตัวสำหรับผู้ประสบภัยมีแนวทางพอสังเขปดังนี้

1. ยอมรับความจริงที่เกิดขึ้น

สำหรับผู้ประสบภัย : การสูญเสียคนรัก อวัยวะ ทรัพย์สินเงินทอง และวิถีชีวิตที่คุ้นเคย เป็นความเจ็บปวดที่ไม่มีใครปรารถนา แต่เมื่อเกิดขึ้นแล้ว มันก็คือความจริงที่ไม่อาจปฏิเสธได้ บางครั้งความจริงก็เป็นเรื่องที่เจ็บปวด แต่การจะพ้นจากความเจ็บปวดได้ ต้องเริ่มต้นจากการยอมรับความจริงดังกล่าว ยอมรับว่าเราได้สูญเสียคนรัก อวัยวะ ทรัพย์สินเงินทอง และวิถีชีวิตที่คุ้นเคยไปแล้ว ทั้งหมดนี้แม้เราจะรักและหวงแหนเพียงใด แต่บัดนี้ได้กลายเป็นอดีตไปแล้ว วันนี้เราจะต้องมีชีวิตอยู่โดยไม่มีเขาหรือไร้สิ่งเหล่านั้น และถึงแม้ชีวิตวันนี้จะยากลำบากเพียงใด ก็ขอให้มั่นใจว่าความทุกข์ยากจะไม่มีวันยั่งยืน มันจะต้องผ่านไปไปในที่สุด แม้วันนี้จะดูมืดมน แต่เช้าวันใหม่ที่สดใสจะต้องมาถึงอย่างแน่นอน ความสูญเสียใด ๆ ก็ตาม แม้จะเป็นเรื่องที่เจ็บปวด แต่หากยอมรับว่ามันเป็นความจริงที่เกิดขึ้นแล้ว การทำใจยอมรับความสูญเสียก็เป็นไปได้ง่ายขึ้น ตรงกัน

ห้ามการปฏิเสธและไม่ยอมรับว่ามันเป็นความจริงจะทำให้เราไม่ยอมรับความสูญเสียและไม่ยอมกลับมาสู่โลกแห่งความเป็นจริงในปัจจุบัน

สำหรับญาติมิตร : การช่วยให้ผู้ประสบภัยยอมรับความจริงอันเจ็บปวด และพร้อมจะอยู่กับความเป็นจริงในปัจจุบันถือได้ว่าเป็นขั้นตอนสำคัญในการช่วยให้เขาปรับตัวกับชีวิตและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป อย่างไรก็ตามการยอมรับความจริงอันเจ็บปวดนั้นเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลา ญาติมิตรจึงไม่ควรพยายามโน้มน้าวให้เขายอมรับความจริงดังกล่าวในช่วงเวลาสั้น ๆ ควรยอมรับข้อจำกัดของเขา แต่สิ่งที่ญาติมิตรจะช่วยได้มากคือการให้กำลังใจแก่เขา พร้อมทั้งจะอยู่เคียงข้างเขา น้ำใจของผู้คนรอบข้างจะช่วยให้เขามั่นใจและมีความอดทนมากขึ้นในการเผชิญกับความสูญเสียและมีความหวังกับอนาคตผู้ที่มิศรัทธาแน่นแคว้นในศาสนามีแนวโน้มที่จะยอมรับความจริงอันเจ็บปวดได้ง่ายกว่า เช่น พุทธศาสนิกชนอาจมองว่าความสูญเสียนั้นเป็นเรื่อง “อนิจจัง” หรือเป็นเรื่องของบุญกรรม ส่วนชาวมุสลิมหรือชาวคริสต์ ก็อาจมองว่าเป็นพระประสงค์ของพระเจ้า ศาสนาเป็น “ทุนทางสังคม” ที่ยังมีพลังในการเยียวยาจิตใจของ ผู้สูญเสีย จึงไม่ควรที่จะมองข้าม

2. ตระหนักรู้และยอมรับความรู้สึกที่เจ็บปวด

สำหรับผู้ประสบภัย : ความเจ็บปวด ความเศร้าโศกเสียใจ และความรู้สึกอ้างว้างโดดเดี่ยวเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นกับทุกคนที่สูญเสียคนรักหรือพลัดพรากจากสิ่งที่รัก เมื่อคุณมีความรู้สึกดังกล่าว แม้จะเป็นทุกข์เพียงใด แต่ก็ขอให้ยอมรับว่าเป็นเรื่องธรรมดา ไม่ปฏิเสธผลักไสหรือกดข่มมันเอาไว้ การปฏิเสธผลักไสมันไม่ช่วยให้มันหายไปจากจิตใจ อย่างมากก็เพียงแต่ระงับไปชั่วคราว แต่ในที่สุดก็จะกลับมารบกวนอีก หากไม่ก็จะถูกเก็บกดเอาไว้เพื่อรอวันระเบิดออกมาทุกครั้งที่อารมณ์ความรู้สึกดังกล่าวเกิดขึ้น ให้ตระหนักรู้ในอาการดังกล่าว แต่ไม่ควรปล่อยใจให้จมติดหรือหมกมุ่นหมุ่นนอนอยู่ในอารมณ์ความรู้สึกดังกล่าว เพราะจะยิ่งทำให้อารมณ์ความรู้สึกดังกล่าวทวีความรุนแรงขึ้น หากรู้สึกที่กำลังจะติดจมอยู่ในอารมณ์ ให้ดึงความสนใจออกไปที่สิ่งอื่นแทน เช่น ลูกไปทำงาน หรือหันไปทำกิจวัตรประจำวันอย่างอื่น อย่างไรก็ตามหากความเศร้าโศกเสียใจท่วมท้นจิตจนอยากร้องไห้ ก็ไม่ควรหักห้ามใจ การได้ร้องไห้จะช่วยให้ความรู้สึกดังกล่าวคลี่คลายลง ขณะเดียวกันก็ควรยอมรับด้วยว่าการที่จิตใจจะกลับคืนมาเป็นปกติดังเดิมนั้น เป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลา ดังนั้นจึงต้องมีความอดทนกับความทุกข์ที่รบกวนจิตใจ ด้วยความเชื่อมั่นว่าในที่สุดอารมณ์ความรู้สึกเหล่านั้นก็จะหายไป แล้วเราจะกลับมายิ้มแย้มแจ่มใสได้ใหม่

สำหรับญาติมิตร : เป็นธรรมดาที่ผู้ประสบความสูญเสียอย่างหนักมักจะต้องผ่านอาการต่อไปนี้ คือ ปฏิเสธความจริง โกรธเกรี้ยว เศร้าโศก จากนั้นก็จะสามารถยอมรับและทำได้ ดังนั้นญาติมิตร จึงควรมีความอดทนและเข้าใจหากผู้ประสบภัยจะแสดงอารมณ์ดังกล่าวออกมาทั้งกับตนเองหรือผู้อื่น ควรยอมรับทุกอารมณ์ความรู้สึกของเขา ที่สำคัญก็คือญาติมิตรควร

ทำให้สงบและมั่นคง ความสงบที่แสดงออกมาจะช่วยให้ผู้ประสพภัยพลอยสงบลงไปด้วย ญาติมิตรควรให้กำลังใจแก่เขาว่าความรู้สึกที่เจ็บปวดนั้นจะไม่มีวันรบกวนเขาไปได้ตลอด ไม่นานเขาก็จะผ่านพ้นความเศร้าโศกไปได้ในที่สุด อย่างไรก็ตามสิ่งที่ไม่ควรทำก็คือการไปบอกเขาว่า เขาไม่ควรรู้สึกโกรธหรือเศร้าโศกเสียใจ หรือบอกว่าเขาควรจะทำใจให้ได้ คำพูดดังกล่าวอาจจะทำให้เขาปฏิเสธและกดขี่ความรู้สึกดังกล่าว หรือไม่กล้าที่จะแสดงอารมณ์เหล่านั้นออกมา ซึ่งจะทำให้เขายากที่จะผ่านพ้นอารมณ์ดังกล่าวไปได้

3. พุดคุยและปรึกษาผู้อื่น

สำหรับผู้ประสพภัย : เมื่อความทุกข์ท่วมท้นจิตใจ ไม่ควรเก็บไว้คนเดียว ควรหาโอกาสเล่าความรู้สึกหรือเปิดเผยให้แก่ผู้ที่เราไว้วางใจ การได้พูดหรือระบายความรู้สึกออกมาจะช่วยให้อารมณ์ความรู้สึกที่เป็นลบนั้น หากปล่อยให้อยู่ค้างคาใจและยิ่งหมกมุ่นครุ่นคิดอยู่กับมัน จะยิ่งรุนแรงเข้มข้นขึ้นจนกลายเป็นสิ่งกีดขวางหน่วงท้อใจ การได้พูดออกมาหรือเล่าให้ผู้อื่นฟัง ช่วยให้ความรู้สึกที่หนักอึ้งถ่ายเทออกไปจากจิตใจในระดับหนึ่ง ไม่ควรรู้สึกผิดหรืออับอายหากจะแสดงความเศร้าโศกหรืออารมณ์ต่าง ๆ ออกมา

สำหรับญาติมิตร : ไม่ควรปล่อยให้ผู้สูญเสียอยู่คนเดียว ควรเข้าไปเยี่ยมเยียนและไต่ถามทุกข์สุข เปิดโอกาสให้เขาได้ระบายความรู้สึกหรือแสดงความเศร้าโศกออกมา พยายามฟังด้วยความใส่ใจ ไม่ขัดคอ ตำหนิ หรือห้ามปราม แม้จะไม่เห็นด้วยกับเขาแต่ก็ไม่ควรถกเถียงหรือโต้แย้ง เพราะจะทำให้เขาไม่กล้าที่จะเล่าหรือระบายความรู้สึกออกมาอย่างเต็มที่ อย่ากังวลว่าเราไม่มีอะไรจะแนะนำเขา ในยามนี้เพียงแค่มองน้ำใจให้เขาและรับฟังสิ่งที่เขาพูดอย่างเต็มที่ โดยไม่ตัดสิน ไม่ตำหนิหรือคิดแต่จะสอน ก็จะช่วยเขาได้มาก ในขณะที่รับฟังเขา การสัมผัสร่างกายของเขา(ตามความเหมาะสมของเพศและวัย) เช่น จับมือหรือโอบกอด จะช่วยให้เขาเกิดความมั่นใจมากขึ้น

4. ทำพิธีทางศาสนาแก่ผู้ล่วงลับ

สำหรับผู้ประสพภัย : การที่ต้องสูญเสียบุคคลที่รักไปอย่างกะทันหัน โดยไม่ทันได้ล่ำลา ย่อมสร้างความทุกข์แก่ผู้ที่ยังอยู่ ยิ่งการจากไปนั้นเกิดจากภัยพิบัติหรืออุบัติเหตุที่สร้างความทุกข์ทรมานแก่ผู้ล่วงลับ ก็ยิ่งสร้างความเศร้าโศกเสียใจและห่วงกังวลแก่ผู้ที่ยังอยู่ การที่ได้ประกอบพิธีทางศาสนาหรือทำอะไรให้แก่ผู้ล่วงลับไปตามความเชื่อทางศาสนา เช่น ถ้าเป็นชาวพุทธก็ทำบุญอุทิศส่วนกุศลไปให้ จะช่วยลดความเศร้าโศกเสียใจและห่วงหาอาลัยไปได้มาก เพราะอย่างน้อยก็ทำให้มั่นใจและสบายใจว่าได้มีส่วนช่วยให้เขาไปประสบสุขในสัมปรายภพ นอกจากนั้นยังอาจช่วยลดความรู้สึกผิดสำหรับผู้สูญเสียคนรักต่อหน้าต่อตาโดยช่วยอะไรไม่ได้หรือรู้สึกผิดที่มีส่วนชักนำให้ไปอยู่ในสถานที่เกิดเหตุการณ์อุทิศส่วนกุศลสามารถทำได้หลายวิธี เช่น ใส่บาตร

ถวายสังฆทาน บริจาคสิ่งของเช่นอาหารแก่ผู้ยากไร้ มอบทุนการศึกษาแก่เด็กยากจน พิมพ์หนังสือ แจกเป็นธรรมทาน หรืออุปสมบท ปฏิบัติธรรม เป็นต้น โดยหลังจากได้ทำกิจอันเป็นบุญกุศลแล้ว ให้น้อมจิตอุทิศบุญกุศลที่ได้บำเพ็ญแก่ผู้ที่จากไป โดยอาจมีการกรวดน้ำด้วยก็ได้

สำหรับญาติมิตร : ควรช่วยเหลือให้ผู้ประสบภัยได้ประกอบพิธีทางศาสนาตาม ความเชื่อของเขา หรือแนะนำชักชวนให้ผู้ประสบภัยทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้แก่ผู้ล่วงลับอย่าง สอดคล้องกับความเชื่อของเขา เช่น บางคนอาจนิยมทำบุญด้วยการสงเคราะห์คนยากจนมากกว่า การทำตามประเพณีทั่ว ๆ ไป การที่ญาติมิตรได้ไปประกอบพิธีหรือทำบุญร่วมกับเขา นอกจากจะ ช่วยเหลือเขาอุ่นใจแล้ว ยังทำให้เขารู้สึกดีที่พบว่าคนรักของตนแม้จะล่วงลับไปแล้วแต่ก็ยังมีผู้คน จำนวนมากระลึกนึกถึงอยู่

5. ปรับตัวเข้ากับชีวิตที่แปรเปลี่ยน

สำหรับผู้ประสบภัย : บุคคลที่เรารักหรือสิ่งที่เราห่วงหาแหน ครั้งหนึ่งเคยเป็นส่วน หนึ่งที่สำคัญในชีวิตของเรา แต่วันนี้ไม่มีบุคคลผู้นั้นหรือสิ่งนั้นอีกต่อไป นั่นหมายความว่าชีวิตที่ เราคุ้นเคยนั้นได้กลายเป็นอดีตไปแล้ว ชีวิตที่ไม่มีเขาหรือสิ่งนั้นคือชีวิตใหม่ในปัจจุบันที่เราต้องทำ ความคุ้นเคยและปรับตัว การปรับตัวนอกจากจะหมายถึง การทำใจแล้ว ยังรวมถึงการปรับเปลี่ยน พฤติกรรมหรือการปรับบทบาทเสียใหม่ เช่น หากผู้สูญเสียเป็นพ่อ แม่ที่ยังอยู่ก็ต้องทำหน้าที่ เหมือนพ่อด้วย หากผู้สูญเสียเป็นผู้หารายได้หลักของครอบครัว ผู้ที่ยังอยู่ก็ต้องหันมาประกอบ อาชีพหรือเพิ่มรายได้ให้มากขึ้น หากผู้สูญเสียอวัยวะจะจนพิการก็จำต้องเรียนรู้ที่จะดำรงอยู่อย่างดี ที่สุดภายใต้ข้อจำกัดของร่างกายไม่ว่าการปรับตัวนี้จะยากลำบากเพียงใด ก็ขอให้มั่นใจว่าไม่มี อะไรที่ยากเกินวิสัยของเรา และการปรับตัวนั้นจะได้ผลดีอย่างแท้จริงและยั่งยืนก็ต่อเมื่อเราเองมี บทบาทในการคิด วางแผน และตัดสินใจด้วยตนเอง โดยที่ผู้อื่นเป็นเพียงผู้ช่วยเหลือสนับสนุน

สำหรับญาติมิตร : โดยทั่วไปแล้ว ผู้คนมักจะสูญเสียเพียงอย่างใดอย่างหนึ่ง ขณะที่ยังมีสิ่งอื่น ๆ ยังดำรงอยู่ เช่น สูญเสียคนรัก แต่ยังมีบ้านเรือนและทรัพย์สินเงินทอง หรือสูญเสีย ทรัพย์สินเงินทอง แต่คนในครอบครัวยังอยู่ครบ การปรับตัวกับความเปลี่ยนแปลงจึงเป็นเรื่องที่แม้ จะยาก แต่ก็ไม่ยากเท่ากับการที่ต้องสูญเสียทุกอย่าง ทุกคนรัก บ้านเรือน ทรัพย์สินเงินทอง เครื่องมือ ประกอบอาชีพ ดังที่เกิดกับผู้คนเป็นอันมากจากมหันตภัยครั้งนี้ ในภาวะที่ต้องพึ่งพิงทุกอย่างจาก สภาพที่เกือบเป็นศูนย์ การช่วยเหลือจากผู้อื่น เช่น ญาติมิตร ชุมชน หรือหน่วยงานการจึงมี ความสำคัญอย่างยิ่ง ญาติมิตรอาจเริ่มต้นด้วยการช่วยเหลือปัญหาเฉพาะหน้าแม้จะเล็กน้อยก็ ตาม เช่น ช่วยหุงข้าว ทำความสะอาดบ้าน ดูแลเด็ก ๆ ไปจนถึงการช่วยสร้างบ้านเรือน แนะนำ อาชีพใหม่ หรือแนะนำแหล่งช่วยเหลือที่จำเป็น

อย่างไรก็ตามการยื่นมือเข้าไปช่วยเหลือจะต้องไม่ทำให้เขาสูญเสียความสามารถในการพึ่งตนเอง จนต้องพึ่งพาภายนอกสถานเดียว ต้องไม่ลืมว่าการปรับตัวเข้ากับชีวิตที่เปลี่ยนไปนั้น บุคคลที่สำคัญที่สุดในกระบวนการดังกล่าวก็คือตัวผู้ประสบนั่นเอง ดังนั้นการที่ผู้ประสบนี้อมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและกำหนดวิถีชีวิตของตนเองจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก ไม่ว่าจะทำโดยตรงหรือโดยผ่านการมีส่วนร่วมในชุมชน ญาติมิตรตลอดจนบุคคลภายนอกไม่ควรขัดเยียดทางออกให้แก่เขาหรือตัดสินใจให้เขาแม้จะมีความหวังดีเพียงใดก็ตาม และไม่ควรให้คำมั่นสัญญาในสิ่งที่ตนไม่มั่นใจว่าจะทำได้

6. ดูแลรักษาสุขภาพและพักผ่อนให้พอเพียง

สำหรับผู้ประสบนี้อ : ใจและกายนั้นสัมพันธ์กัน หากใจเป็นทุกข์ก็อาจจุดให้ร่างกายเจ็บป่วยได้ ขณะเดียวกันร่างกายที่เจ็บป่วยก็ยิ่งทำให้จิตใจยิ่งอ่อนแอและเป็นทุกข์ได้ง่าย ตรงกันข้ามกับร่างกายที่แข็งแรง สดชื่นแจ่มใส ก็อาจช่วยฟื้นฟูจิตใจให้ดีขึ้นได้ ดังนั้นจึงควรที่จะดูแลรักษาสุขภาพให้ดี เช่น พักผ่อนให้พอเพียง ไม่อดหลับอดนอน กินอาหารถูกสุขลักษณะ และออกกำลังกายสม่ำเสมอ

สำหรับญาติมิตร : ควรดูแลเอาใจใส่สุขภาพกายของผู้ประสบนี้อด้วย เช่น ชักชวนให้ไปออกกำลังกายด้วยกัน ทำอาหารให้กินหรือซื้ออาหารมาให้หากผู้สูญเสียไม่มีกะจิตกะใจจะดูแลตนเองในเรื่องนี้

7. เปลี่ยนวิกฤตเป็นโอกาสแห่งการพัฒนาตน

สำหรับผู้ประสบนี้อ : ความทุกข์หรือความสูญเสียนั้นมีได้มีแต่โทษอย่างเดียว หากยังมีคุณด้วย กล่าวคือช่วยให้ผู้ที่ปรับตัวผ่านเหตุการณ์ดังกล่าวมาได้มีจิตใจที่เข้มแข็งขึ้น สามารถอดทนต่อความสูญเสียพลัดพรากได้มากขึ้น โดยเฉพาะความสูญเสียพลัดพรากที่มีความรุนแรงน้อยกว่าที่เคยประสบ และมีความเห็นอกเห็นใจในผู้ที่ประสบความสูญเสียอย่างเดียวกับตน อีกทั้งยังมีบทเรียนหรือความเข้าใจในชีวิตมากขึ้น เช่น เห็นถึงความไม่แน่นอนของชีวิตและโลก ตระหนักว่าความสูญเสียพลัดพรากและความตายนั้นสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลาโดยไม่อาจคาดการณ์ได้ ผู้ที่มีความตระหนักเช่นนี้ย่อมเห็นถึงความจำเป็น ในการเตรียมตัวเตรียมใจให้พร้อมต่อความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ หมั่นสร้างคุณงามความดีหรือบุญกุศลขณะที่ยังมีโอกาสอยู่ ขณะเดียวกันก็มีแนวโน้มที่จะปล่อยวางมากขึ้น ไม่ยึดติดหรือสำคัญมั่นหมายว่าสิ่งต่าง ๆ จะมีความคงทนยั่งยืน ในประวัติศาสตร์ของพุทธศาสนามีบุคคลจำนวนไม่น้อยที่บรรลุธรรมหลังจากประสบกับความพลัดพรากสูญเสียอย่างใหญ่หลวง เช่น นางกิสสาโคตมีซึ่งสูญเสียลูกน้อย หรือนางปฏาจาราซึ่งสูญเสียสามี ลูกทั้งสองคน รวมทั้งพ่อแม่และน้องชาย ตลอดจนบ้านเรือนและทรัพย์สมบัติทั้งหมดที่มี ทั้งสองท่านเป็นทุกข์จนถึงกับคลุ้มคลั่ง หากต่อมาได้สติ เกิดระลึกได้ถึงความไม่แน่นอนของชีวิตและ

สรรพสิ่ง เป็นเหตุให้เกิดปัญญาเข้าใจสัจธรรม จนหลุดพ้นจากความทุกข์ในที่สุดผู้ที่ประสบการสูญเสียพลัดพรากล้วนมีศักยภาพที่จะเปลี่ยนวิกฤตครั้งนี้ให้เป็นโอกาสแห่งการพัฒนาทางจิตใจ เพื่อมีชีวิตที่เป็นสุขมากขึ้นในโลกที่ผันผวนแปรปรวนแปรเป็นนิจ อย่างไรก็ตามการที่ผู้ประสบภัยจะเข้าถึงสภาวะดังกล่าวได้ ต้องอาศัยเวลาและการชี้แนะที่เหมาะสม รวมทั้งการใคร่ครวญชีวิตจิตใจของตนเองอย่างลึกซึ้ง โดยอาศัยการทำสมาธิภาวนาหรือการปฏิบัติตามแนวทางศาสนาของตน

สำหรับญาติมิตร : ควรแนะนำผู้ประสบภัยให้ได้รับรู้หรือรับฟังคติธรรมตามความเชื่อทางศาสนาของเขา เช่น หาหนังสือหรือเทปธรรมะมาให้ แนะนำสถานที่ปฏิบัติธรรม หรือพุดให้ฟัง เป็นต้น คติธรรมหรือสัจธรรมดังกล่าวนอกจากจะช่วยให้เขายอมรับความจริงได้ง่ายขึ้นแล้ว ยังอาจช่วยให้เขาแปรเปลี่ยนประสบการณ์อันเลวร้ายให้กลายเป็นประโยชน์ เช่น ทำให้เห็นสัจธรรมความจริงของชีวิต เกิดปัญญา เมตตา ศรัทธา และความไม่ประมาท เท่ากับว่าได้ยกระดับจิตใจให้สูงขึ้นกว่าเดิม อย่างไรก็ตามพึงพิจารณาโอกาสที่เหมาะสมหรือเมื่อเขาพร้อมจะรับฟัง ที่สำคัญก็คือไม่ควรยึดเยื้อดอะไรให้แก่เขาแม้จะเป็นสิ่งที่เราถือว่าประเสริฐที่สุดก็ตาม พึงตระหนักว่าความเข้าใจอย่างลึกซึ้งนั้นไม่อาจเกิดขึ้นได้จากการสั่งสอนหรือการยึดเยื้อดความเห็นลงไป แต่ต้องเกิดจากความพิจารณาไตร่ตรองด้วยตนเอง

สิ่งที่บุคคลภายนอกอาจทำได้เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย

- แสดงความสงบ มั่นคง ให้กำลังใจ และผ่อนปรน-ยอมรับความรู้สึของผู้ประสบเหตุการณ์-พุดหรือสัมผัสสร้างกายเพื่อให้ความมั่นใจ-ให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาเฉพาะอย่างเริ่มจากเรื่องเล็ก ๆ ก่อน-พยายามให้ได้ติดต่อกับญาติ เพื่อนบ้าน หรือคนอื่น ๆ เพื่อสร้างระบบเครือข่ายการช่วยเหลือ-ยอมรับข้อจำกัดของผู้ประสบภัย-ช่วยให้ผู้ประสบภัยได้ระบายความรู้สึกเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น-ฝึกการฟังอย่างตั้งใจ พยายามไม่ขัดคอ-อย่าถกเถียงแม้ว่าจะไม่เห็นด้วย-อย่ายึดเยื้อดทางแก้ปัญหามาของตนเอง พยายามเปิดโอกาสให้ผู้ประสบภัยได้ใช้ความคิดของเขาเอง-เสนอข้อมูลหรือแหล่งให้ความช่วยเหลือ-เสนอให้ความช่วยเหลือในการวางแผนเพื่อฟื้นฟูสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง-อย่าให้คำสัญญาในสิ่งที่ท่านไม่มั่นใจว่าจะทำได้-ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเหตุการณ์เท่าที่ผู้รอดชีวิตร้องขอ แต่อย่าให้ข้อมูลมากเกินไปจนความต้องการ-ช่วยเหลือหรือบอกให้รู้ว่าการมีอารมณ์หลายอย่างพร้อมกันเป็นปฏิกิริยาปกติของผู้ประสบเหตุการณ์เช่นนี้

- สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ อย่าบอกผู้รอดชีวิตว่าเขาไม่ควรจะรู้สึกอย่างที่เขากำลังรู้สึกอยู่ ถ้าเขารู้สึกผิดให้บอกเขาว่ามันไม่ใช่ความผิดของเขา แต่อย่าบอกเขาว่า เขาไม่ควรจะรู้สึกผิด ถ้าเขาร้องให้ท่านจะจับมือหรือโอบกอด (พิจารณาตามความเหมาะสมของฐานะ เพศ วัย) ถ้าเชื่อ

ว่ามันจะช่วยให้เขารู้สึกดีขึ้น แต่อย่าบอกเขาว่าให้หยุดร้องเพราะไม่ได้เจ็บ เพราะบ่อยครั้งความเจ็บปวดนั้นอยู่ในใจแม้ว่าเราจะไม่เห็นเลือดไหลออกมาก็ตาม

การแก้ไขภาวะวิกฤตเร่งด่วน

การแก้ไขภาวะวิกฤตเร่งด่วน หมายถึง การระดับประคองให้กำลังใจในภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นอย่างเฉียบพลัน ซึ่งมีจุดหมายปลายทางที่ชัดเจน

การแก้ไขภาวะวิกฤตเร่งด่วน จะนำไปใช้ในกรณีที่มีความจำเป็น เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้เคราะห์ร้ายเกิดโรคหรืออาการผิดปกติหลังจากประสบภาวะวิกฤติ การแก้ไขต้องใช้มืออาชีพที่ฝึกหัดมาอย่างดี การช่วยเหลือทางด้านจิตใจจะต้องดำเนินการต่อไปจนกว่าผู้เคราะห์ร้ายกลับคืนมาสู่ปกติอย่างเดิม วัตถุประสงค์หลักของการแก้ไขภาวะวิกฤตเร่งด่วน คือ การช่วยให้ผู้รับเคราะห์สามารถเผชิญกับความจริง และเข้าสู่สังคมได้ใหม่ กล่าวสั้น ๆ ก็คือเผชิญหน้ากับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่หลีกเลี่ยงสังคมสงเคราะห์และนักจิตวิทยามักจะเป็นผู้ดำเนินการแก้ไขภาวะวิกฤตเร่งด่วน พวกเขาจะสามารถให้ความช่วยเหลือบุคคลที่ประสบภาวะเคราะห์กรรมในช่วงเวลาสั้น ๆ โดยการสนทนาและให้คำปรึกษา

การรักษาผู้ประสบภาวะวิกฤต

การรักษาจัดว่าไม่จำเป็น นอกจากผู้รับเคราะห์ไม่ยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และไม่แสดงออกในการดำเนินการต่อมา เมื่อผู้รับเคราะห์เฉยชา ไม่รับรู้และเหม่อลอย หลังจากประสบภาวะวิกฤติ การรักษาจะประกอบด้วยการกระตุ้นความจำและความรู้สึกที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์

ในบางครั้งพบว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนำมาซึ่งความเจ็บปวดที่ไม่ดำเนินไปอย่างปกติ ความเจ็บปวดซึ่งมีผลในทางลบต่อผู้รับเคราะห์เป็นเวลาหลาย ๆ ปี และมีอิทธิพลต่อเครือข่ายสังคมของผู้รับเคราะห์ ในกรณีเช่นนี้ต้องใช้การรักษามาช่วยซึ่งอาจใช้ระยะเวลานาน

นักจิตวิทยาคลินิกและจิตแพทย์ ถือเป็นมืออาชีพซึ่งจะเป็นผู้ให้การรักษา ผู้ที่ประสบภาวะวิกฤต ต้องการความช่วยเหลือจากมืออาชีพเพื่อการรักษาที่ถูกต้อง เมื่อผู้ประสบเคราะห์กรรมไม่สามารถแสดงอารมณ์ออกมา หลังจากประสบภาวะวิกฤต สภาวะทางจิตของเขาจะรุนแรงและอาจนำไปสู่การเกิดโรค ถ้าไม่ได้มืออาชีพเข้าช่วยเหลือ

การช่วยเหลือจากมืออาชีพ และ การให้กำลังใจผู้ช่วยเหลือ การดูแลรักษา และการให้กำลังใจจากมืออาชีพ

ในสังคมของประเทศเดนมาร์ก กลุ่มบุคคลที่ได้รับการฝึกฝนเพื่อช่วยเหลือแบบมืออาชีพ ได้เพิ่มจำนวนขึ้นอย่างมากเพื่อให้เพียงพอกับการช่วยเหลือผู้เคราะห์ร้ายให้ทั่วถึง ในองค์กรของรัฐหรือตำบลการช่วยเหลือเช่นนี้ในสังคมของบางประเทศเป็นหน้าที่ของสมาชิกในครอบครัว โดยไม่จำเป็นต้องใช้มืออาชีพ

ยิ่งกว่านั้น การช่วยเหลือจากมืออาชีพหรืออาสาสมัครที่จัดตั้งขึ้น เพื่อการแก้ไขภาวะวิกฤติเร่งด่วนได้กลายเป็นเรื่องที่เราพบเห็นได้ทั่วไป ภาระที่มืออาชีพทำไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับเรื่องของสุขภาพ ซึ่งต้องการดูแลรักษาเท่านั้น พวกมืออาชีพเหล่านี้ยังรวมถึงพวกนักสังคมสงเคราะห์ พระ แพทย์ นักจิตวิทยา หน่วยกู้ภัย ตำรวจ บุคลากรทางด้านพยาบาล กลุ่มเพื่อน พนักงานในสำนักงานและครู

การช่วยเหลือทางด้านจิตใจ

เมื่อมืออาชีพที่ใช้ความเป็นมนุษย์ เข้าไปช่วยดูแลช่วยเหลือเพื่อนร่วมโลกที่ประสบภาวะเครียดหรือเครียด เขาจะให้ความช่วยเหลือทางด้านจิตใจมากกว่าที่จะช่วยแก้ไขภาวะวิกฤติเร่งด่วน

การทำประโยชน์ซึ่งกันและกัน

คำสำคัญ (Keyword) ในเดนมาร์ก เมื่อพูดถึงมืออาชีพที่ทำงานร่วมกับการพยาบาลดูแลรักษา คือ การติดต่อทั้ง 2 ทาง (Dualis) วัตถุประสงค์ของการติดต่อทั้ง 2 ทาง คือ การป้องกันการเจ็บป่วยและช่วยให้ผู้ป่วยหรือผู้รับเคราะห์ได้กลับคืนสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด ซึ่งสามารถทำได้โดยการหาข้อมูลที่ต้องการ

เกี่ยวกับสถานการณ์ พยาบาลจำเป็นต้องใช้เวลาอยู่กับผู้ป่วย แสดงความเห็นอกเห็นใจและให้ความสนใจอย่างแท้จริงในการพบปะสนทนากับผู้รับเคราะห์ เพื่อจะได้รับรู้ข้อมูลที่ถูกต้อง

คนส่วนใหญ่จะนิยมชมชื่นกับการดูแลรักษาที่ได้รับจากมืออาชีพ “ความช่วยเหลือและให้กำลังใจที่เราได้รับจากพยาบาล เป็นเรื่องที่น่าทึ่ง พวกเขาให้ความเมตตาและพูดคุยกับเรา พวกเขาเข้าใจเมื่อเราถึงจุดที่ไม่สามารถจะทนได้ต่อไป เขาจะมาช่วยเหลือเรา เฝ้าดูแลเรา และพูดคุยกับเรา”

ความสำคัญในช่วงระยะเวลาที่ต้องการการรักษา คือ มืออาชีพพร้อมที่จะช่วยเหลือประคับประคองผู้ป่วยให้พ้นจากสภาพที่เขาเป็นอยู่

ฉันเคยคิดว่าเจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ในโรงพยาบาลค่อนข้างเย็นชา ไร้ความรู้สึก เขาไม่มีเวลาให้ผู้ป่วยทุกคน แต่ไม่ได้เป็นเช่นนั้น พวกเขาให้ผู้ช่วยพยาบาลมาดูแลเรา เขาใช้เวลาเป็นชั่วโมง ๆ เพื่อคุย กับเรา เขาเปิดใจให้เราและเล่าเรื่องราวเพื่อช่วยเหลือ ประคับประคองเรา พวกเขาอยู่กับเราและร้องไห้ กับเรา ทำยาสูดพวกเขาเหนื่อยและเพลีย แต่ยังคงให้กำลังใจเราดีที่สุดเท่าที่สามารถทำได้

การให้กำลังใจเมื่อเกิดความตายขึ้นที่โรงพยาบาล

ปัจจุบันนี้มีผู้ป่วยน้อยรายที่ตายที่บ้าน คนเด่นมาร์กส่วนใหญ่ตายที่โรงพยาบาล ซึ่งเป็นสาเหตุสำคัญให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจำต้องแสดงความเห็นอกเห็นใจ และให้ความเคารพผู้ตายและญาติของผู้ตาย เพราะเป็นบุคคลกลุ่มแรกที่เราพบ ถ้าเจ้าหน้าที่เคยมีประสบการณ์เกี่ยวกับการตายมาก่อนจะมีประโยชน์แก่พวกญาติผู้ตายเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากญาติผู้ตายจะอยู่ในภาวะช็อกและไม่สามารถตัดสินใจอะไรได้มากนัก เจ้าหน้าที่ควรช่วยให้กำลังใจเขาจนเขาสามารถพบแนวทางที่เขาสามารถรับมือ และจัดการเกี่ยวเนื่องกับเรื่องความตายได้อย่างเหมาะสม

ตามปกติไม่มีครอบครัวไหนปรึกษากันมาก่อนว่าจะจัดการศพผู้ตายกะทันหัน ซึ่งเป็นลูกของเขาเองได้อย่างไร การให้ความช่วยเหลือให้กำลังใจและให้คำปรึกษาจากเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลจึงมีความสำคัญยิ่ง

เราไม่สามารถพรากจากลูกของเราในทันทีทันใด คุณอาจพบว่าเป็นการยากที่จะยอมรับวิธีการดำเนินการของโรงพยาบาล เมื่อคุณเห็นลูกคุณ คุณจะไม่อยากคิดว่าเขาได้ตายไปแล้ว และต่อไปเขาจะเป็นอย่างไร ฉันตระหนักดีว่าคุณจะประสบความลำบาก ถ้าคุณอยู่ในโรงพยาบาลแต่ผู้เดียวโดยไม่ได้รับการช่วยเหลืออย่างเพียงพอ เนื่องจากถ้าได้รับการให้กำลังใจจากพยาบาล เราจะสามารถบอกได้ว่า ฉันต้องการเช่นนี้ เราต้องรับมือกับเหตุการณ์ ด้วยวิธีการของเราเอง เราเลือกด้วยตัวเราเอง ถึงแม้ว่าลูกเราได้ตายแล้ว แต่เขาก็เป็นลูกของเราไม่ใช่ของโรงพยาบาลหรือของสังคม

กลุ่มและสมาคมที่ช่วยเหลือให้กำลังใจ

องค์กรเอกชนหรือสมาคมซึ่งจัดตั้งกลุ่มช่วยเหลือขึ้นมา อาจมีบทบาทสำคัญต่อญาติทั้งในช่วงที่เกิดสถานการณ์ขึ้น หรือช่วงเวลาต่อมาหลังจากนั้น พวกเขาอาจจะทำการช่วยเหลือด้วยตัวเองหรือแนะแนวทางการช่วยเหลือจากแหล่งต่าง ๆ พวกเขาอาจมีประสบการณ์ของตัวเองที่จะนำมาใช้ช่วยคนอื่น ๆ ที่อยู่ในสถานภาพคล้ายคลึงกัน

เราเริ่มจัดตั้งกลุ่มพ่อแม่ที่สูญเสียลูก เราทุก ๆ คน เคยสูญเสียย่าหรือยาย หรือคนอื่นมาแล้วและรู้สึกเศร้าหมอง แต่การสูญเสียจะแตกต่างกันอย่างมาก บางครั้งคุณจะรู้สึกเหมือนเป็นบ้าจากการเสียใจ ดังนั้นเป็นการดีที่พบว่าไม่ใช่คุณเพียงคนเดียวที่สูญเสียหรือฝันร้าย มีอีกหลายคนที่มีประสบการณ์เช่นเดียวกับคุณ บางรายมีปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นหรือเกี่ยวกับศาล เราอภิปรายกันถึงสถานที่ฝังศพและป่าช้า และให้กำลังใจกันและกันในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

กลุ่มช่วยเหลือในเดนมาร์กยังช่วยเหลือเพิ่มเติม นอกเหนือไปจากการช่วยเหลือโดยเครือข่ายสังคมหรือบริการสาธารณะ การได้รับความช่วยเหลือจากกลุ่มช่วยเหลือ หมายถึง ว่า คุณมีโอกาสที่จะได้พูดคุยกับกลุ่มคนที่มีประสบการณ์จากวิกฤติการณ์เช่นเดียวกับคุณ คุณอาจต้องการคำพูดต่อไปนี้ ถ้าคุณไม่แน่ใจว่าจะรับมือกับสถานการณ์อย่างไรดี

ในกลุ่มของเรา เราจะพูดคุยกันแต่เรื่องราวที่เหมือน ๆ กัน แต่ถ้าเราพูดกับเพื่อนที่มีลูกสาวอายุคราวเดียวกับลูกเรา เขาอาจจะมีความรู้สึกร่วมซึ่งทำให้เราดีขึ้น แต่หลังจากการพูดคุยเกี่ยวกับเรื่องราวที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ซาก ๆ เราจะรู้สึกว่าควรจะเปลี่ยนเรื่องพูดหรือยุติการสนทนา เพราะเมื่อพวกเขากลับไปบ้านแล้วเขาก็จะพบลูกสาวของเขาอยู่ที่บ้าน และดำเนินชีวิตประจำวันอย่างปกติซึ่งมันควรจะเป็นเช่นนั้นแต่ ลูกสาวของเราไม่ได้อยู่ที่นั่นแล้ว

ความจำเป็นที่ต้องได้รับการรักษาจากมืออาชีพ

ถ้าผู้รับเคราะห์ยังคงเผชิญไม่รับรู้ต่อสภาวะแวดล้อม หลังจากผ่านพ้นวิกฤติ เขาควรได้รับการช่วยเหลือจากมืออาชีพ ดังนั้นถ้าพบอาการตามที่กล่าวต่อไปนี้ ควรจะปรึกษามืออาชีพเพื่อการรักษาที่ถูกต้อง

- ไม่มีใครที่จะพูดคุยด้วย
- กังวลเกี่ยวกับสภาพของตนเอง
- ความรู้สึกเจ็บป่วยยังคงอยู่
- ชีวิตครอบครัวเลวร้ายลงไป
- มีปัญหาทางเพศ นอนไม่หลับและฝันร้าย
- ดำเนินตนเองและมีความรู้สึกผิด
- กระวนกระวาย หงุดหงิด โกรธง่าย ไม่มีสมาธิ
- ไม่สนใจตนเองและสิ่งแวดล้อม
- มีอาการทางร่างกาย
- ติดสุราหรือยาเสพติดอื่น ๆ

ในเดนมาร์ก ถือเป็นปกติธรรมดาที่จะพูดคุยกับนักจิตวิทยา หรือจิตแพทย์ เพื่อการรักษาที่ถูกต้อง หลังจากประสบภาวะวิกฤติ อย่างไรก็ตาม แพทย์สาขาอื่นที่มีความเชี่ยวชาญทางการแพทย์หรือบรรเทาทุกข์ ก็สามารถให้การรักษาได้ การให้การรักษาคควรเริ่มต้นด้วยการพูดคุย ให้ความปลอดภัยมั่นคงแห่งจิตใจเพื่อให้ผู้รับเคราะห์สามารถเปิดใจที่จะยอมรับการพูดคุย ถ้าไม่มีการพูดคุยกัน ก็ไม่สามารถรักษาได้

การรักษาอาจเป็นการพูดคุยตัวต่อตัว คู่สามีและภรรยา ทั้งครอบครัวหรือเป็นกลุ่ม ถ้ามีผู้รับเคราะห์หลาย ๆ คน ในปัญหาเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน

สตรีผู้หนึ่งที่เคยได้รับการรักษาแบบตัวต่อตัว หลายปีหลังจากผ่านพ้นวิกฤติเธอได้กล่าวว่า

ฉันเป็นคนที่ไวใจคนยาก ฉันจะไม่เล่าเรื่องส่วนตัวและความรู้สึกของฉันให้คนที่ฉันไม่รู้จักรู้ฟัง ฉันรู้สึกว่าทุกสิ่งทุกอย่างจะทำให้เกิดปัญหาและทำให้ฉันอับอายขายหน้า ทำให้ฉันทุกข์ ปัญหาเกี่ยวกับตัวของฉันเอง ปัญหาการเลี้ยงดูลูกชายของฉัน ฉันรู้สึกเปลวบางและไร้ค่า แม่ของฉันตายตั้งแต่ฉันยังเล็ก และถ้าลูกชายของฉันซึ่งมีเหลืออยู่เพียงคนเดียว มีชีวิตที่ทนทุกข์เหมือนฉันเป็น ฉันจะไม่ยกโทษให้ตัวฉันเอง ฉันเลิกให้ความสนใจในตัวเองที่ละเล็กทีละน้อย ทุกสิ่งทุกอย่างเลวร้ายลงฉันหมดความสนใจในทุก ๆ สิ่ง สิ่งเดียวที่ฉันสนใจคือ การดูแลบุตรชายให้ดีที่สุด ฉันไม่คิดถึงตัวเองเลย แต่หลังจากที่ฉันได้พบกับนักบำบัด และพูดคุยกันช่วยทำให้ฉันดีขึ้นช้า ๆ จนทำให้ฉันรอคอยที่จะพบปะพูดคุยกับเขา เนื่องจากฉันรู้สึกว่า ฉันเป็นตัวของตัวเอง เวลาพูดคุยกับเขา ทุกสิ่งทุกอย่างดูสงบเย็น จนทำให้ฉันสามารถไปส่งลูกที่โรงเรียน จนถึงเดือนมีนาคมต่อกับเมษายน ฉันรู้สึกดีขึ้นมาก จนกระทั่งมีความกระตือรือร้น กลับคืนมาอีกครั้ง

เหตุการณ์ร้ายแรงที่เกิดขึ้น ถ้าไม่ได้มีการดำเนินการที่ถูกต้อง อาจก่อให้เกิดโรคต่าง ๆ ตามมา ผู้เคราะห์ร้ายอาจจะทุกข์ทรมาน เกิดเป็นโรคที่เรียกว่า Post Traumatic-Stress-Disorder (PTSD) ซึ่งอาจจะวินิจฉัยได้ยาก แต่พบว่าเปอร์เซ็นต์ของการเกิดโรคนี้มีไม่มากนัก หลังจากเผชิญภาวะวิกฤติรุนแรง

การรักษาโดยมืออาชีพมีความจำเป็น เมื่อผู้ทนทุกข์เริ่มกังวลเกี่ยวกับปฏิกิริยาของตนเอง หรือเมื่อเขายังคงเฉยชาไม่มีการตอบสนองทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม หรือทางสติปัญญา

เครื่องมือที่สำคัญในการรักษาโดยมืออาชีพ คือ การสนทนาและให้บรรยากาศที่ปลอดภัยซึ่ง นักบำบัดที่ชำนาญจะสามารถทำให้รับเคราะห์มีอาการดีขึ้น เหตุการณ์วิกฤติสามารถชักนำให้เกิดโรค ที่เรียกว่า Post Traumatic-Stress-Disorder

การให้กำลังใจแก่ผู้ช่วยเหลือ

ความเจ็บปวดและไร้กำลังของผู้อื่นจะมีผลรุนแรงต่อตัวเรา และโดยการแสดงความรู้สึกร่วมเราจะเข้าใจความรู้สึกของเราเกี่ยวกับความตายและความไร้ค่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ช่วยเหลือและผู้ประสบภาวะวิกฤติ เป็นเรื่องที่ยากจะคาดเดา สถานการณ์จะมีผลต่อผู้ช่วยเหลืออย่างไร เรายังไม่ทราบ ดังนั้น ผู้ช่วยเหลือ (ทั้งโดยสมัครใจและมืออาชีพ) ต้องการความสนใจและ

กำลังใจจากสิ่งแวดล้อมด้วย มีความจำเป็นที่ผู้ช่วยเหลือควรจะตระหนักอยู่เสมอว่า ตนเองต้องการการดูแลเอาใจใส่เช่นกัน

อาการท้อแท้เหนื่อยหน่าย

บ่อยครั้งที่ผู้ช่วยเหลือพยายามที่จะลืมความต้องการของตนเอง ในสถานการณ์วิกฤติบางกรณี ผู้ช่วยเหลือใช้ความสามารถทั้งหมดที่มีอยู่ในการให้กำลังใจผู้รับเคราะห์ จนกระทั่งไม่สนใจความต้องการของตนเอง จนเวลาล่วงเลยไปสู่การฟื้นภาวะวิกฤติที่ผู้รับเคราะห์ไม่ต้องการกำลังใจจากผู้ช่วยเหลืออีกต่อไปแล้ว ผู้ช่วยเหลือจะรู้สึกหมดแรง ถ้าคุณในฐานะผู้ช่วยเหลือไม่สนใจความต้องการของตนเองซ้ำ ๆ ซาก ๆ อาจเกิดอาการท้อแท้เหนื่อยหน่าย อาการนี้จะแสดงออกเมื่อผู้ช่วยเหลือเริ่มเปลี่ยนท่าที และสูญเสียบทบาทในฐานะเป็นผู้ช่วยเหลือ

เมื่อคุณรู้สึกเหนื่อยหน่าย บทบาทของคุณในฐานะผู้ช่วยเหลือจะอ่อนลง และจะมีผลต่อการดำเนินการช่วยเหลือให้กำลังใจผู้รับเคราะห์ ทำให้ผู้รับเคราะห์ไม่ได้รับการช่วยเหลือพอเพียงสำหรับคืนสู่สภาวะปกติ

บทบาทของผู้ช่วยเหลือ

บทบาทของผู้ช่วยเหลือในขั้นต้น คือ ให้การเห็นอกเห็นใจให้กำลังใจ ในสถานการณ์ฉุกเฉินถ้าผู้ช่วยเหลือเกิดภาวะท้อแท้เหนื่อยหน่าย เขาจะไม่สามารถแสดงความรู้สึกร่วม และวิธีการช่วยเหลือที่ให้แก่ผู้รับเคราะห์อาจจะไม่เพียงพอหรืออาจจะเพิ่มความรู้สึกทุกข์ทนให้แก่ผู้รับเคราะห์มากขึ้น กรณีนี้จะเกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น ถ้าผู้ช่วยเหลือเริ่มเข้าไปดูแลรับผิดชอบเลี้ยงดูเด็ก ๆ ของผู้รับเคราะห์หรือไปช่วยทำงานบ้าน และผู้รับเคราะห์นั้นกว่า ผู้ช่วยเหลือไม่มีความสามารถพอที่จะทำให้เช่นนั้น

การเป็นผู้ช่วยเหลือ หรือเป็นสมาชิกของครอบครัวผู้ประสบภาวะวิกฤติ จะทำให้ผู้ช่วยเหลืออยู่ในภาวะเท่าเทียมกัน และต้องการการดำเนินการต่อมาอย่างถูกต้อง

ไม่ว่าผู้ช่วยเหลือจะเป็นใคร อาจเป็นมืออาชีพ อาสาสมัคร หรือสมาชิกของเครือข่าย สังคมมีความกังวลที่ผู้ช่วยเหลือควรได้รับความเห็นอกเห็นใจ ให้กำลังใจเช่นเดียวกัน

ถ้าผู้ช่วยเหลือให้การช่วยเหลือโดยไม่ฟังความต้องการของคนอื่น จะทำให้เกิดผลเสียต่อชีวิตครอบครัวได้ ผู้ช่วยเหลือแบบนี้เรียกว่า จอห์น เวน (John Wayne) เนื่องจากเขาเหล่านั้นเชื่อว่าสามารถรับมือกับงานที่ได้รับมอบหมายได้ อย่างไรก็ตามวีรบุรุษหรือวีรสตรีเหล่านี้ ไม่สามารถจะสร้างความสัมพันธ์อันดี ซึ่งเป็นเหตุผลที่ทำให้เขาเหล่านั้นไม่เป็นที่ต้องการ เนื่องจากเขาเข้าไปเกี่ยวข้องกับสังคมมากเกินไป

สามารถรับมือกับทุกสถานการณ์ เหมือนกับจอห์น เวน สุดท้ายอาจมีผลทางลบต่อผู้ช่วยเหลือทั้งร่างกายและจิตใจ

การให้คำปรึกษา

เป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่ใช้ดูแลผู้ช่วยเหลือ และทราบการดำเนินการของเขา การให้การปรึกษาจะช่วยให้ผู้ช่วยเหลือสามารถแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานการณ์วิกฤติ การให้การปรึกษาอาจทำเป็นกลุ่ม กลุ่มละ 2 คน หรือมากกว่า ในบรรยากาศที่เป็นมิตร และปราศจากการตำหนิติเตียนในการประชุมกลุ่มผู้ช่วยเหลือจะบอกเล่าถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และที่ปรึกษาจะถามคำถามที่จะช่วยให้ผู้ช่วยเหลือสามารถมองแนวทางใหม่ที่จะรับมือกับสถานการณ์จำเพาะ ถ้าการให้คำปรึกษาทำในกลุ่มใหญ่ ผู้เข้าร่วมกลุ่มคนอื่น ๆ อาจช่วยเสริมความคิดในเรื่องนั้น ๆ ดังนั้นผู้ที่เสนอปัญหาจะรู้สึกว่ามีคนอื่นเพียงคนเดียวที่รับมือกับปัญหานั้น ๆ

การอภิปรายรายละเอียดของเรื่องราว

หมายถึง การจัดตั้งกลุ่มบำบัดให้มีการพูดคุยสนทนาในรายละเอียดของเรื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันการเกิดการกระทบกระทั่งอารมณ์รุนแรงทางจิตใจ กลุ่มบำบัดแบบนี้ จะมีประโยชน์ในการแสดงความเข้าใจและเกิดความรู้สึกร่วม

การอภิปรายรายละเอียดของเรื่องราว จะนำมาใช้เมื่อกลุ่มคนหรือบุคคลได้ประสบเหตุการณ์ ที่รุนแรงผิดปกติ การอภิปรายรายละเอียดของเรื่องราวต่างกับการให้คำปรึกษาที่ว่าวิธีนี้จะช่วยป้องกันไม่ให้ผู้ช่วยเหลือเข้าไปสู่สภาวะทนทุกข์ด้วย

การอภิปรายรายละเอียดของเรื่องราว ถูกนำมาใช้ในสถานที่ทำงานเพื่อแสดงความเห็นอกเห็นใจกับพนักงาน ในกระบวนการนี้ผู้เข้าร่วมกลุ่มจะทราบว่ามีความจำเป็นที่จะต้องตอบสนองความต้องการของตนเอง และสามารถแบ่งปันความรู้สึกกับคนอื่น ๆ ได้และได้รับผลดี ยิ่ง

ในระหว่างการเข้ากลุ่มสมาชิกทุก ๆ คนจะต้องเล่าถึงความเข้าใจของเขา ต่อเหตุการณ์รุนแรงที่เกิดขึ้นขณะที่คนอื่น ๆ ตั้งใจฟัง ในกลุ่มจะอภิปรายกันถึงความจริง ของเรื่อง สิ่งที่ได้ยินได้เห็น และสิ่งที่คิดว่าได้ทำ และสิ่งที่ได้ทำจริง ๆ นอกจากนี้ยังพูดกันถึงปฏิกิริยาที่เกิดขึ้น และสุดท้ายจะอภิปรายถึงว่าเราได้เรียนรู้อะไรจากเหตุการณ์นี้บ้าง และจากเหตุการณ์นี้จะสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อการทำงานในอนาคตอย่างไร

การประชุมกลุ่ม ได้จัดตั้งขึ้นโดยรวบรวมเอาผู้ที่เกี่ยวข้องในอุบัติเหตุ และผู้ที่สนใจเข้าร่วมทุก ๆ คนในกลุ่มจะเล่าเหตุการณ์ที่เกิด ขณะเกิดเหตุฉันมีงานล้นมือในด้านปฐมพยาบาล จนไม่แน่ใจว่ามีอะไรเกิดขึ้นรอบตัวฉัน ต่อมาฉันได้รับการบอกเล่าถึงเหตุการณ์ที่เกิด โดยฟังจากผู้อื่นในกลุ่มซึ่งทำให้ฉันนึกถึงภาพเหตุการณ์แท้จริงที่เกิดขึ้นได้

การอภิปรายรายละเอียดของเรื่องราวนี้ อาจถือเป็นระเบียบปฏิบัติ ซึ่งสามารถแสดงความรู้สึกและปฏิกิริยาออกมา โดยไม่ต้องกังวลว่าเราได้พูดอะไรออกไป กระบวนการประชุมกลุ่ม

ประกอบด้วย ผู้นำกลุ่ม ซึ่งจะแสดงจุดเริ่มต้นและลงท้ายที่ทำให้รู้สึกง่ายสำหรับผู้ร่วมกลุ่มที่จะแสดงความคิดและความรู้สึกออกมา ระยะเวลา ๗ นาทีถือเป็นเรื่องปกติที่จะให้ญาติของผู้รับเคราะห์มาเข้าร่วมในกลุ่มด้วย เพื่อที่ว่าทุก ๆ คนที่เกี่ยวข้องกับเรื่องราวจะได้เตรียมตัวแล้วเกี่ยวกับอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นในเวลาต่อมา

การให้กำลังใจและการปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน

เพื่อนร่วมงานและอาสาสมัครที่ทำงานร่วมกัน สามารถให้กำลังใจกันและกัน โดยการนัดเวลาพบปะกัน และถกปัญหากันในเรื่องที่มีปัญหา กลุ่มที่จัดตั้งอาจเล็กหรือใหญ่ก็ได้

การให้กำลังใจจากเพื่อนร่วมงานมีความสำคัญ เพราะว่าสิ่งที่เราคิดว่ายากที่จะรับมือ จะได้รับการแนะนำจากผู้ที่เราไว้วางใจได้ และเชื่อมั่นว่ามีความสามารถ การช่วยเหลือในกรณีนี้จะช่วยให้เราทราบว่า ปัญหาทั้งหมดไม่ใช่เรื่องเฉพาะตัว แต่อาจจะมีผลต่อสภาวะการทำงานที่กำลังทำอยู่ การช่วยเหลือประคับประคองจากเพื่อนร่วมงาน สำหรับผู้รับเคราะห์รุนแรงอาจทำได้ง่าย ๆ ด้วยการอยู่ให้เห็นหน้า โดยไม่จำเป็นต้องมีการพูดจา

การให้ความช่วยเหลือประชาชนของ เหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี

ประวัติกาชาดไทยและเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี

พ.ศ. 2436 เกิดกรณีพิพาทระหว่าง ประเทศสยาม กับ ประเทศฝรั่งเศส เรื่องดินแดนฝั่งซ้ายแม่น้ำโขง ซึ่งส่งผลให้ทหารบาดเจ็บล้มตายมาก แต่ไม่มีองค์การกุศลหลักที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือพยาบาลและบรรเทาทุกข์ ดังนั้น ท่านผู้หญิงเปลี่ยน ภาสกรวงษ์ จึงได้ชักชวนสตรีอาสาสมัครขึ้น และได้กราบบังคมทูล สมเด็จพระนางเจ้าสว่างวัฒนา พระบรมราชเทวี ขอพระราชทานพระบรมราชานุญาตตั้ง “สภาอุณาโลมแดงแห่งชาติสยาม” เมื่อความทราบฝ่าละอองธุลีพระบาท พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงพระดำริว่า ถ้าได้จัดโรงพยาบาลของกาชาด ก็จะเป็นประโยชน์แก่บ้านเมือง พระองค์จึงได้ร่วมกับพระราชภราดาภคินี ทรงบริจาคทรัพย์ร่วมกับทุนของสภาอุณาโลมแดง สร้างโรงพยาบาลขึ้นในที่ดิน ส่วนพระองค์ แล้วโปรดเกล้าฯ ขนานนามตามพระปรมาภิไธย พระบาทสมเด็จพระรามาธิบดีศรีสินทรมหาวชิราลงกรณ์ พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ว่า โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์“ เพื่อเป็นอนุสรณ์ในพระราชบิดา และให้โรงพยาบาลนี้เป็นของสภาอุณาโลมแดง

พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ก่อตั้งองค์การการกุศล เมื่อวันที่ 26 เมษายน พ.ศ. 2436 (ร.ศ. 112) ใช้ชื่อว่า “สภาอุณาโลมแดง

แห่งชาติสยาม” ซึ่งถือเป็น “วันสถาปนาสมาคมกาชาดไทย” นอกจากนี้ ยังทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้สมเด็จพระนางเจ้าสุวัทนา พระบรมราชเทวี ทรงเป็น “สหภคินี” สมเด็จพระนางเจ้าเสาวภาผ่องศรี พระวรราชเทวี ทรงเป็น “สหภคินีกา” และท่านผู้หญิงเปลี่ยน ภาสกรวงศ์ เป็นเลขานุการนิสิตสภาอุณาโลมแดง โดยดำเนินการช่วยเหลือทหารบาดเจ็บ ป่วยไข้จากการสู้รบ ทำหน้าที่ช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ รักษาพยาบาลผู้เจ็บป่วยจากภัยสงครามและภัยพิบัติต่าง ๆ

ปีพุทธศักราช 2449 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ทรงมีพระบรมราชานุญาตให้ส่งผู้แทนไปร่วมประชุมกาชาดระหว่างประเทศ ณ กรุงเจนีวา ประเทศสวิตเซอร์แลนด์ เพื่อลงนามความตกลงเรื่องการให้เครื่องหมายกาชาดช่วยเหลือผู้บาดเจ็บในสนามรบ สภาอุณาโลมแดงแห่งชาติสยาม จึงได้เปลี่ยนมาใช้ชื่อว่า สมาคมกาชาดสยาม โดยใช้เครื่องหมายกาชาดเป็นสัญลักษณ์

ปีพุทธศักราช 2453 พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงสืบทอดพระราชภารกิจของสมาคมกาชาดสยามให้เจริญก้าวหน้าเช่นอารยประเทศ ปีพุทธศักราช 2454 พระองค์ท่านได้พระราชทานพระบรมราชานุญาตให้ผู้แทนไปร่วมประชุมกาชาดระหว่างประเทศที่กรุงวอชิงตัน สหรัฐอเมริกา เพื่อร่วมลงนามความตกลงเรื่องกฎหมายคุ้มครองเครื่องหมายกาชาด (กฎหมายมนุษยธรรมระหว่างประเทศ IHL) และทรงโปรดเกล้าฯ แต่งตั้งให้ พระเจ้าน้องยาเธอ เจ้าฟ้าบริพัตรสุขุมพันธุ์ กรมพระนครสวรรค์วรพินิต เป็นอุปนายกผู้อำนวยการสมาคมกาชาดสยาม บริหารงานของสมาคมกาชาดให้เจริญก้าวหน้า ทรงมีพระราชโองการ

ให้ประกาศพระราชบัญญัติว่าด้วยสมาคมกาชาดสยาม ปี พ.ศ. 2461 และทรงนำสมาคมกาชาดสยามเข้าเป็นสมาชิกของสหพันธ์สมาคมกาชาดฯ ในปี พ.ศ. 2463 เป็นลำดับที่ 27 เมื่อวันที่ 8 เมษายน พ.ศ. 2464 เรียก “สภาอุณาโลมแดงแห่งชาติสยาม” ริเริ่มก่อตั้งโดยท่านผู้หญิงเปลี่ยน ภาสกรวงศ์ ซึ่งมี สมเด็จพระศรีพัชรินทราบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนีพันปีหลวง ทรงเป็น “สหภคินีกา” พระองค์แรก

เมื่อมีการจัดตั้งสภาอุณาโลมแดงแห่งชาติสยามขึ้น โดยพระบรมราชานุญาต พระบาทสมเด็จพระพุทธเจ้าหลวง และมีการประชุมกรรมการนิสิตกาขึ้น ในครั้งแรกเมื่อ 20 พฤษภาคม ร.ศ. 112 (พ.ศ. 2436) คณะกรรมการสมัยนั้นได้เล็งเห็นความสำคัญของการให้การช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ไปยังหัวเมืองต่าง ๆ ด้วย ดังสำเนาจดหมายเหตุประชุมกรรมการนิสิตกาบันทึกการประชุมตอนหนึ่งว่า “จะได้เลือกหาผู้รับธุระแทนสภาตั้งไว้ในมณฑลและหัวเมืองต่าง ๆ ที่พลทหารตั้งรักษาพระราชอาณาเขตอยู่นั้น มีเจ้าหน้าที่ออกเรียไว้ในแขวงนั้นและเป็นผู้รับส่งยาและเครื่องพยาบาล ตรวจดูแลการพยาบาลตามแต่สภาจะต้องการนั้นด้วย มีเมืองนครจำปาศักดิ์ เป็นต้น”

จะเห็นได้ว่า สภาอุณาโลมแดงได้พยายามดำเนินการให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ คือ การรักษาพยาบาลผู้ป่วยเจ็บ ผู้ประสบสาธารณภัยและพิบัติต่าง ๆ โดยไม่เลือกเชื้อชาติ ชั้น วรรณะ ภาษา ลัทธิ ศาสนา และอุดมการณ์ทางการเมือง การดำเนินการในระยะแรกมีเฉพาะในหัวเมืองใหญ่ ๆ มีการรับสมัครสมาชิกสภาอากาศ เท่าที่หลักฐานปรากฏมีมาตั้งแต่ พ.ศ. 2461 และได้ดำเนินการตลอดมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเก็บเงินบำรุงไว้ใช้จ่ายในกิจการของสภาอากาศตามเขตหัวเมือง จนกระทั่งปี พ.ศ. 2480 สมเด็จพระศรีสวรินทิรา บรมราชเทวี พระพันวัสสาอัยยิกาเจ้า สภานายิกาสภาอากาศสยามในสมัยนั้นทรงพระดำริว่า บัดนี้เป็นการสมควรที่จะเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่าง ๆ มีส่วนได้ดำเนินการกาชาดเองด้วย เพื่อให้เหมาะสมแก่ความต้องการแห่งท้องถิ่นยิ่งขึ้น และในงานวันกาชาด พ.ศ. 2480 พระองค์ท่านมีพระราชดำรัสตอนหนึ่งว่า

ฉันรู้สึกว่าจะให้การกุศลอันนี้เจริญรุ่งเรืองต่อไปภายหน้าโดยสมบูรณ์ทั่วอาณาเขต จักต้องอาศัยช่วยกันคิดช่วยกันทำและช่วยกันบำรุง ฉันในหน้าที่ สภานายิกา โดยให้ความตกลงยินยอมของสภากรรมการ และความส่งเสริมของกระทรวงมหาดไทย จะได้ออกข้อบังคับวางระเบียบจัดการสาขากาชาดตามท้องถิ่น ซึ่งเป็นโอกาสให้ฉันได้ชักชวนผู้ใจบุญร่วมมือกันช่วยดำเนินการให้ได้ผลดีที่สุดได้ และเหมาะสมตามความต้องการของท้องถิ่นด้วย

จากพระราชดำริของสมเด็จพระศรีสวรินทิราบรมราชเทวีพระพันวัสสาอัยยิกาเจ้า เป็นการกระตุ้นเตือนให้คณะกรรมการและกระทรวงมหาดไทยมีบทบาทในการสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมของเหล่ากาชาดจังหวัดมากยิ่งขึ้น ดังข้อความตอนหนึ่งที่พระยาพณิชศาสตร์วิธาน หัวหน้ากองกลาง (สำนักงานกลางในปัจจุบัน) เสนอมาหาอำมาตย์เอกเจ้าพระยาพิชัยญาติ อุปนายกผู้อำนวยการ สภาอากาศสยามในสมัยนั้นว่า “รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยสนับสนุนกระตุ้นเตือนจังหวัดต่าง ๆ ให้หันมามองกาชาดบ้างแล้ว เชื่อกันว่าการกาชาดจะก้าวหน้าไปอีกไกล อย่างน้อยเวลาประชุมข้าหลวงประจำจังหวัดมีกล่าวขวัญถึงการกาชาดบ้าง ก็จะได้ผลไม่น้อย”

พ.ศ. 2463 สภาอากาศไทย ได้รับการรับรองจาก “ส่วนการรับรองระหว่างประเทศ คณะกรรมการกาชาดระหว่างประเทศ”

พ.ศ. 2464 สภาอากาศไทยเข้าเป็นสมาชิกของ “สหพันธ์สภาอากาศและสภาเลี้ยววงเดือนแดง ระหว่างประเทศ”

ต่อมาวันที่ 31 สิงหาคม 2485 พลโท มังกร พรหมโยธี (ยศในสมัยนั้น) อุปนายกผู้อำนวยการ สภาอากาศและเป็นผู้แทนรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยอยู่ด้วย มีข้อดำริที่จะเร่งรัดให้มีการจัดตั้งเหล่ากาชาดจังหวัด ขณะนั้นเรียกว่าองค์กรเหล่ากาชาดจังหวัดจึงได้สั่งการในนามของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้จังหวัดที่มีสมาชิกสามัญสภาอากาศไทยตั้งแต่ 20 คน ขึ้นไป

หรือจังหวัดที่มีสถานีกาชาดและ / หรือจังหวัดที่มีกองอาสาภาคาชาดจังหวัด ให้จัดตั้งเหล่ากาชาดจังหวัด และอนุสนธิหนังสือกระทรวงมหาดไทย ที่ 14561/2485 ลงวันที่ 14 กันยายน 2485 กระทรวงมหาดไทยพิจารณาสั่งให้จังหวัดใหญ่ ๆ รวม 17 จังหวัด ดำเนินการจัดตั้งองค์การเหล่ากาชาดจังหวัดขึ้น แต่ยังคงไม่มีการจัดตั้ง จนกระทั่งในปี พ.ศ. 2503 สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ สมานียกาสภาคาชาดไทย ทรงเห็นว่าการจัดตั้งจังหวัดอีกครั้งหนึ่ง เจ้าพระยาศรีธรรมวิเศษ อุปนายกผู้อำนวยการสภาคาชาดไทย จึงได้มีหนังสือถึง พลเอก ประภาส จารุเสถียร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยในสมัยนั้น มีข้อความตอนหนึ่งว่า “บัดนี้ สภาคาชาดไทยดำริเห็นสมควรที่จะริเริ่มให้ตั้งเหล่ากาชาดจังหวัดขึ้น แต่เรื่องนี้จะเป็ผลสำเร็จก็ต้องอาศัยความเมตตากรุณาของผู้มีใจบุญทั้งหลาย รวมทั้งเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาคด้วย”

ด้วยอำนาจพระบารมีของสมเด็จพระองค์สมานายิกาสภาคาชาดไทย และรัฐบาลได้เล็งเห็นการปฏิบัติงานของสภาคาชาดอย่างต่อเนื่อง สภาคาชาดไทยจึงได้รับการสนับสนุนจาก พลเอก ประภาส จารุเสถียร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยในการจัดตั้งเหล่ากาชาดจังหวัดอย่างเป็นทางการทั่วทุกจังหวัด ในขณะนั้น รวม 69 จังหวัด เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2504

ด้วยเหตุนี้ สภาคาชาดไทยจึงกำหนดให้วันที่ 27 มกราคม ของ ทุกปี เป็นวันก่อกำเนิดเหล่ากาชาดจังหวัดทั่วประเทศ และปัจจุบันมีเหล่ากาชาดจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 75 จังหวัด และได้จัดตั้งกิ่งกาชาดอำเภอขึ้น เพื่อเป็นกำลังช่วยเหลือเหล่ากาชาดจังหวัดตามที่เหล่ากาชาดเสนอขอจัดตั้งมา จำนวน 247 กิ่งกาชาด เหล่ากาชาดจังหวัดดำเนินการโดยสมาชิกสภาคาชาดไทย และดำเนินการสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของสภาคาชาดไทย ดังพระราชดำรัสสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี อุปนายิกาผู้อำนวยการสภาคาชาดไทย ตอนหนึ่งว่า “สภาคาชาดไทยมีอุดมคติ ในการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ให้พ้นจากทุกข์ภัย และเป็นที่พึ่งของบุคคล ผู้ยากไร้เหล่ากาชาด คือ เป็ตัวแทนของสภาคาชาดไทยในการช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยในขั้นต้น”

การดำเนินการของเหล่ากาชาดจังหวัดต้องอาศัยทั้งกำลังกาย และกำลังทรัพย์ของสมาชิก หรืออาจเป็นทางใดทางหนึ่งตามกำลังศรัทธา ซึ่งเป็การเสียสละร่วมกันทำงาน ดังพระราชดำรัสตอนหนึ่งของสมเด็จพระองค์ อุปนายิกาสภาคาชาดไทยว่า

“การช่วยด้านกำลังทรัพย์ หรือให้ทุนรอนอันนี้ ก็อยากจะเน้นว่าการที่จะช่วยในด้านทุนรอนนั้น ขอให้เน้นเรื่องการร่วมใจกันทำ ไม่ใช่ว่าเน้นด้านเงินทุน ทุนรอน แต่เป็เรื่องของการเสียสละ เป็การร่วมกันระหว่าง คนหลายคน” จะเห็นได้ว่า การดำเนินงานของเหล่ากาชาดจังหวัด และกิ่งกาชาดอำเภอต้องอาศัย ความร่วมมือและความเสียสละของสมาชิกสภาคาชาด โดยทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานกับสภาคาชาดไทย ในการบรรเทาทุกข์ ช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ที่ตกทุกข์ได้

ยากทั้งในยามปกติยามเกิดภัยพิบัติและภัยสงคราม รวมทั้งช่วยสนับสนุนส่งเสริมกิจกรรมต่าง ๆ ของสภาอากาศไทยสมัครสมาชิกโดยตลอดอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

ปัจจุบันพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงดำรงตำแหน่ง พระบรมราชูปถัมภ์ สภาอากาศไทย พระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ ทรงดำรงตำแหน่ง สภานายิกา สภาอากาศไทย และสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี อุปนายิกา ผู้อำนวยการ สภาอากาศไทย ได้พัฒนาและขยายงานอย่างกว้างขวาง ทั้งการบรรเทาทุกข์และช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ผู้ยากไร้ และผู้ด้อยโอกาส ทั้งการสร้างความรู้ความก้าวหน้าทางการแพทย์และการจัดตั้งศูนย์บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ อาทิ เช่น ศูนย์อบรมปฐมพยาบาลและสุขภาพอนามัย ซึ่งเป็นที่ประจักษ์ต่อสายตาประชาชนตลอดระยะเวลา 116 ปี และจากนี้สภาอากาศไทย จะยังคงยืนหยัดปฏิบัติงาน บรรเทาทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชนสืบไป

ด้วยอำนาจพระบารมีของสมเด็จพระองค์สภานายิกา สภาอากาศไทยและรัฐบาลได้เล็งเห็นการปฏิบัติงานของสภาอากาศอย่างต่อเนื่อง สภาอากาศไทยจึงได้รับการสนับสนุนจาก พลเอกประภาส จารุเสถียร รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ในการจัดตั้งเหล่ากาชาดจังหวัด อย่างเป็นทางการทั่วทุกจังหวัด ในขณะนั้นมีเพียง 69 จังหวัด เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2504 และในปัจจุบันมีเหล่ากาชาดจังหวัดทั่วประเทศ จำนวน 75 จังหวัด และมีกิ่งกาชาดอำเภอ จำนวน 247 กิ่งกาชาดอำเภอ จึงได้กำหนดให้วันที่ 27 มกราคม ของทุกปี เป็นวันก่อกำเนิดเหล่ากาชาดจังหวัดทั่วประเทศ ดังพระราชดำรัสสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี อุปนายิกา ผู้อำนวยการ สภาอากาศไทย ตอนหนึ่งว่า “สภาอากาศไทย มีอุดมคติในการช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์ให้พ้นจากทุกข์ภัยและเป็นที่พึ่งของบุคคลยากไร้ เหล่ากาชาดจังหวัดถือเป็นตัวแทนของสภาอากาศไทย ในการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยในขั้นต้น” การดำเนินการของเหล่ากาชาดจังหวัดต้องอาศัยทั้งกำลังกายและกำลังทรัพย์ของสมาชิกหรืออาจเป็นทางใดทางหนึ่งตามกำลังศรัทธา ซึ่งเป็นการเสียสละร่วมกันทำงาน ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบสาธารณภัยและราษฎรที่เดือดร้อน โดยเฉพาะในถิ่นทุรกันดารและท้องถิ่นทั่วไปตามความจำเป็น สนับสนุนและส่งเสริมกิจการยูวกาชาด อาสาสมัคร บริการโลหิต บริการดวงตาและบริการอวัยวะ เป็นตัวแทนของสภาอากาศไทย

ในส่วนของเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีเริ่มดำเนินการเมื่อวันที่ 15 เมษายน 2515 ตั้งอยู่ร่วมกับสำนักงานจังหวัดปทุมธานีในศาลากลางจังหวัดปทุมธานี (หลังเก่า) ต่อมาได้สร้างหอประชุมเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีข้างจวนผู้ว่า และย้ายมาสร้างใหม่อีกครั้งตรงข้ามจวนผู้ว่าราชการจังหวัดปทุมธานีจนถึงปัจจุบัน ซึ่งกิจกรรมที่ปฏิบัติมา คือ ช่วยเหลือกิจกรรมต่าง ๆ ได้แก่ รับบริจาคโลหิต ดวงตา อวัยวะ ตามหน่วยงานราชการ เอกชน หรือตามชุมชนต่าง ๆ ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งมี 7 อำเภอ คือ อำเภอเมืองปทุมธานี สามโคก ลาดหลุมแก้ว ธัญบุรี คลองหลวง ลำ

ลูกกา และหนองเสือ จากความเดือดร้อนทางด้านอัคคีภัย วาตภัย หรือผู้ยากไร้ ที่ได้รับเรื่องราวร้องทุกข์ จะช่วยให้คำปรึกษา แนะนำให้กำลังใจ สนับสนุนเครื่องอุปโภค-บริโภค และเงินช่วยเหลือในขั้นต้นตามความเหมาะสมต่อไป

เหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานีไม่ใช่หน่วยงานราชการ เป็นองค์กรการกุศลที่ขึ้นตรงต่อสภากาชาดไทย ซึ่งจะมีอยู่ใน 75 จังหวัด โดยอยู่ในความควบคุมดูแลของนายกเหล่ากาชาดจังหวัด (ผู้ว่าราชการจังหวัดหรือภริยาผู้ว่าราชการจังหวัด) เป็นผู้ดูแลให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้น และประสานหน่วยงานอื่นในจังหวัดต่อไป ไม่ว่าจะเป็นอำเภอ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด คอยช่วยเหลือและประสานงานซึ่งกันและกันเท่าที่พอจะช่วยให้ทุกพื้นที่ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีอยู่ 7 อำเภอ ถ้าเกินกำลังความสามารถก็ขอรับการสนับสนุนจากสภากาชาดไทยซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่คอยให้ความช่วยเหลือทั้ง 75 จังหวัดทั่วประเทศ

ผู้บำรุกรอย่างสูงสุด

พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาจุฬาลงกรณ์ พระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว

ผู้บำรุกร

สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ พระองค์เจ้าละม่อม กรมพระยาสุดรรชนีราชประยูร

สภานนี้

สมเด็จพระนางเจ้าสว่างวัฒนา พระบรมมรรราชเทวี

กรรมการนี้

สภานายิกา

พระนางเจ้าเสาวภาผ่องศรี พระวรราชเทวี

อุปนายิกา

พระนางเจ้าสุชุมาลมารศรี พระราชเทวี

สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าสุทธาทิพยรัตน์ สุขุมขัตติยกัลยาดี

สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าจันทราสรัทวาร

สมเด็จพระเจ้าลูกเธอ เจ้าฟ้าเยาวมาลย์นฤมล

พระเจ้าลูกเธอ พระองค์เจ้าศรีวิไลยลักษณ

พระอรรคชายาเธอ พระองค์เจ้าอุบลรัตนนารีนาค

พระอรรคชายาเธอ พระองค์เจ้าสายสวลีภิรมย์

เจ้าจอมมารดาเกสร

เลขานุการนี้

ท่านผู้หญิงเปลี่ยน ภาสกรวงษ์

สภาภาษาสยาม-สภาภาษาไทย

สภานายิกา

- พ.ศ. 2436-พ.ศ. 2462 สมเด็จพระศรีพัชรินทราบรมราชินีนาถ พระบรมราชชนนี
พันปีหลวง

- พ.ศ. 2463-พ.ศ. 2498 สมเด็จพระศรีสวรินทิราบรมราชเทวี พระพันวัสสา
อัยยิกาเจ้า

- พ.ศ. 2499-ปัจจุบัน สมเด็จพระนางเจ้าสิริกิติ์ พระบรมราชินีนาถ

อุปนายก-อุปนายิกา

- 3 เม.ย. 2457-13 มิ.ย. 2463 จอมพล สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ เจ้าฟ้าจักรพงษ์
ภูวนาท กรมหลวงพิษณุโลกประชานาถ

- 12 ก.ค. 2463-30 มิ.ย. 2475 จอมพลเรือ จอมพล สมเด็จพระเจ้าบรมวงศ์เธอ
เจ้าฟ้าบริพัตรสุขุมพันธุ์ กรมพระนครสวรรค์วรพินิต

- 30 มิ.ย. 2475-17 ก.พ. 2482 มหาอำมาตย์เอก เจ้าพระยาพิชัยญาติ (ดั่น บุนนาค)

- 27 ก.พ. 2482-16 ส.ค. 2482 พลเอกมังกร พรหมโยธี (มังกร ผลโยธิน)

- 28 ต.ค. 2486-31 ม.ค. 2491 พันเอกช่วง เชวงศักดิ์สงคราม (ช่วง ขวัญเขต)

- 13 ม.ค. 2491-15 ก.ย. 2502 พลตรี พระเจ้าวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าจุมภฏพงษ์
บริพัตรกรมหมื่นนครสวรรค์ศักดิพินิต

- 18 มี.ค. 2503-30 มิ.ย. 2507 มหาอำมาตย์เอก เจ้าพระยาศรีธรรมมาธิเบศ
(จิตร ณ สงขลา)

- 1 ก.ค. 2507-13 ก.พ. 2512 พระธีรณสารวิศวกกรม (ตรี ธีรณสาร)

- 26 ก.พ. 2512-21 พ.ย. 2516 พระวรวงศ์เธอ พระองค์เจ้าสุมาภินันท์

- 22 พ.ย. 2516-12 ธ.ค. 2520 ศาสตราจารย์ นายแพทย์ หม่อมหลวงเกษตร
สนิทวงศ์ (รักษาการแทน)

- 13 ธ.ค. 2520-ปัจจุบัน สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

หลักการกาชาด

1. มนุษยธรรม กาชาดเกิดขึ้นมาจากความปรารถนาที่จะนำความช่วยเหลือ โดยมีเลือกปฏิบัติมาสู่ผู้บาดเจ็บในสนามรบ กาชาดเพียรพยายามทั้งในฐานะทางระหว่างประเทศและในระดับชาติเพื่อป้องกันและบรรเทาความทุกข์ทรมานของมนุษย์ ไม่ว่าจะพบได้ในที่ใด ความมุ่งประสงค์ของกาชาด ได้แก่ ความคุ้มครองชีวิตและสุขภาพ และการประกันความเคารพนับถือต่อมนุษยชน กาชาดส่งเสริมความเข้าใจ มิตรภาพความร่วมมือระหว่างกัน และสันติภาพยั่งยืนระหว่างประชากรทั้งมวล

2. ความไม่ลำเอียง กาชาดไม่เลือกปฏิบัติในเรื่องสัญชาติ เชื้อชาติ ความเชื่อถือทางศาสนา ชั้นวรรณะ หรือความคิดเห็นทางการเมือง กาชาดเพียรพยายามอย่างเต็มที่ที่จะบรรเทาทุกข์ทรมาน โดยให้การปฏิบัติเป็นลำดับแรกต่อกรณีความทุกข์ยากที่เร่งด่วนที่สุด

3. ความเป็นกลาง เพื่อที่จะได้รับความเข้าใจสืบต่อไปจากทุกฝ่าย กาชาดมาอาจเข้ากับฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดในการสู้รบหรือเกี่ยวข้องไม่ว่าเวลาใดในการขัดแย้ง ซึ่งมีลักษณะทางการเมือง เชื้อชาติ ศาสนาหรือลัทธินิยม

4. ความเป็นอิสระ กาชาดเป็นอิสระ สภากาชาดแห่งชาติแม้จะมีส่วนช่วยเหลือในการบริการด้านมนุษยธรรมของรัฐบาลตน และอยู่ในบังคับแห่งกฎหมายของประเทศของตน จะต้องธำรงความเป็นอิสระอยู่เสมอไป เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติตามหลักการกาชาดได้ตลอดเวลา

5. บริการอาสาสมัคร กาชาดเป็นองค์การอาสาสมัครในการบรรเทาทุกข์ โดยไม่มีความปรารถนาผลประโยชน์ในประการใด ๆ

6. ความเป็นเอกภาพ ในประเทศหนึ่งพึงมีสภากาชาดได้เพียงแห่งเดียว สภากาชาดต้องเปิดให้คนทั่วไป สภากาชาดต้องปฏิบัติงานด้านมนุษยธรรมตลอดทั่วดินแดนของตน

7. ความเป็นสากล กาชาดเป็นสถาบันสากล ซึ่งสภากาชาดทั้งมวลที่สังกัดอยู่มีฐานะเท่าเทียมกัน และมีส่วนความรับผิดชอบและหน้าที่เท่าเทียมกันในการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ภารกิจหลักของสภากาชาดไทย เพื่อมนุษยธรรม ประกอบด้วย 4 ลักษณะงาน คือ

- ด้านการให้บริการรักษาพยาบาลทางการแพทย์และสาธารณสุข สภากาชาดไทยมีโรงพยาบาล 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา สถานีกาชาดในต่างจังหวัด 12 แห่ง ของสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ และหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ ทั้งทางบกและทางน้ำ เพื่อให้การรักษาพยาบาลแก่ประชาชนในชนบท

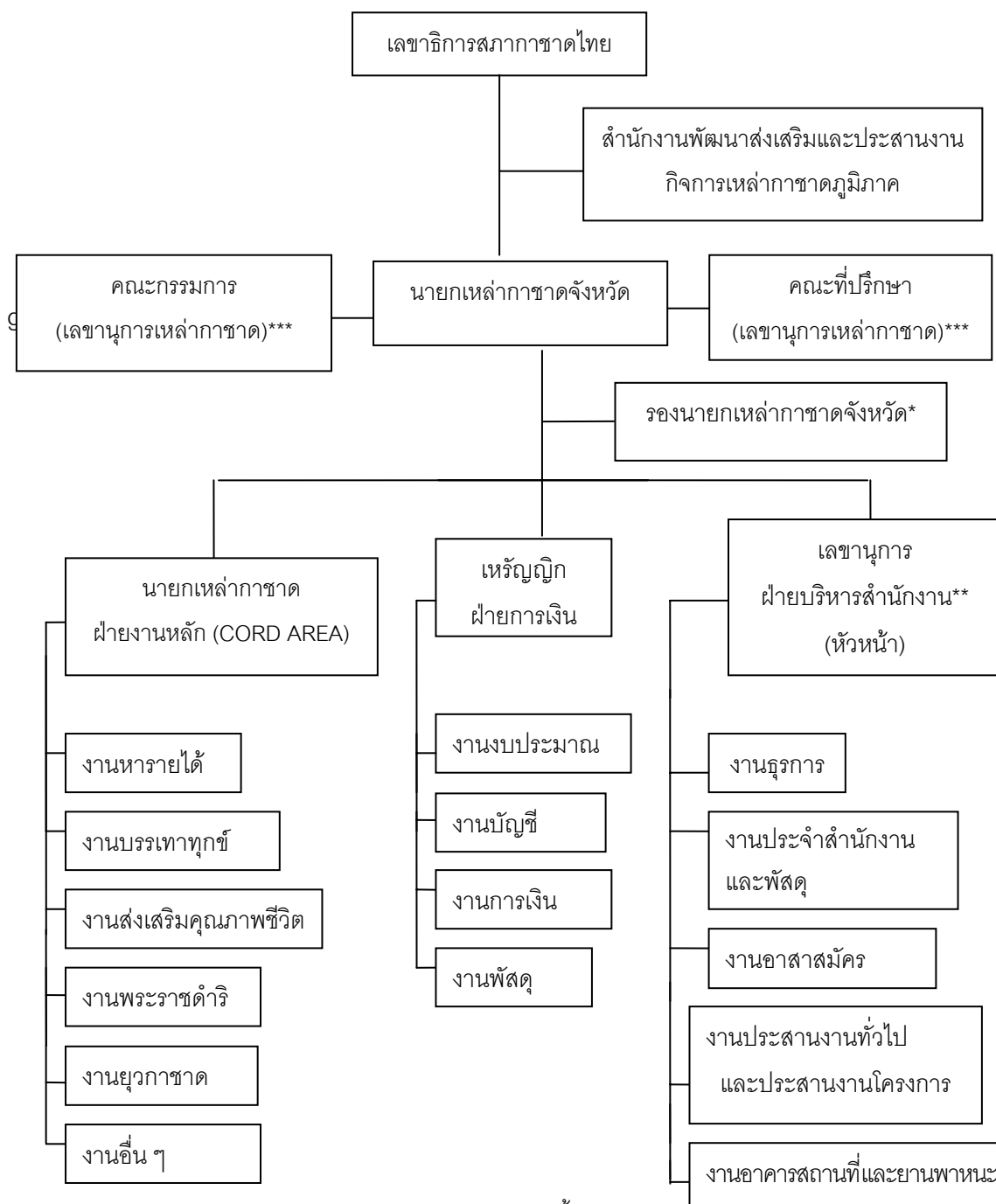
กับมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง คือ ศูนย์เวชศาสตร์ฟื้นฟู ศูนย์วิจัยโรคเอดส์ ศูนย์ดวงตา ศูนย์รับบริจาค อวัยวะ และสถานเสาวภา ซึ่งผลิตวัคซีนและเซรัม

- ด้านการบริการโลหิต สภาภษชาติไทยได้รับมอบหมายให้จัดหาโลหิตให้เพียงพอ และมีความปลอดภัยสูงสุดแก่ผู้ป่วยใช้ทั่วประเทศ และการจัดบริจาคเซลล์ต้นกำเนิดเม็ดโลหิตจากผู้บริจาค

- ด้านการบรรเทาทุกข์แก่ผู้ประสบภัยจากภัยพิบัติ ไม่ว่าจะเป็นภัยหนาว ภัยแล้ง อัคคีภัย และอุทกภัย สภาภษชาติไทยได้มอบให้สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ รับผิดชอบภารกิจ โดยมีสถานีกาชาด 12 แห่งทั่วประเทศ ให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ได้รับ ความเดือดร้อน ร่วมกับเหล่ากาชาดจังหวัด ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ การปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การเตรียมพร้อมก่อนจะเกิดภัยพิบัติ การช่วยเหลือเมื่อมีภัยพิบัติ เกิดขึ้นและขั้นตอนสุดท้ายคือ การฟื้นฟูผู้ประสบภัยหลังจากเกิดภัยพิบัติขึ้น

- ภารกิจหลักสุดท้ายของสภาภษชาติไทย คือ การให้สังคมสงเคราะห์และส่งเสริม คุณภาพชีวิตแก่ผู้ด้อยโอกาส โดยเฉพาะในชนบทและถิ่นทุรกันดาร โดยให้ความช่วยเหลือแก่กลุ่ม เสี่ยง ได้แก่ เด็ก สตรี คนพิการ และผู้สูงอายุ มีมูลนิธิสงเคราะห์เด็กสภาภษชาติไทย ที่รับดูแลเด็ก กำพร้าที่ถูกทอดทิ้งในโรงพยาบาล เพื่อจัดหาผู้อุปถัมภ์ต่อไป และได้จัดทำโครงการต่าง ๆ เพื่อ ให้ความช่วยเหลือ เช่น โครงการผู้สูงอายุ โครงการช่วยเหลือเด็กในชนบท เป็นต้น งานสังคมสงเคราะห์นี้ จะดำเนินการทั่วราชอาณาจักร (115 ปี สภาภษชาติไทยช่วยเหลือสังคม, 2551)

ภาพที่ 2.1
โครงสร้างการบริหารงานของเหล่ากาชาดจังหวัด



หมายเหตุ: * จำนวนตำแหน่งรองนายกเหล่ากาชาดจังหวัดให้ขึ้นอยู่กับปริมาณและดุลยพินิจของนายกเหล่ากาชาดจังหวัด แต่ทั้งนี้ ให้มีจำนวนไม่เกิน 3 คน

** จังหวัดที่ยังไม่มีหัวหน้าสำนักงาน ฯ อาจให้เลขานุการรักษาราชการแทนก่อน

*** เลขานุการเหล่ากาชาด ทำหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการและคณะที่ปรึกษารวมทั้งทำหน้าที่ประสานงานทั่วไป

การให้ความช่วยเหลือ

ระบบการช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาสโดยเหล่ากาชาดจังหวัด และกิ่งกาชาดอำเภอ โดย การรับแจ้ง หรือออกเยี่ยมผู้ด้อยโอกาส มีคณะกรรมการเหล่ากาชาดจังหวัด/กิ่งกาชาดอำเภอ ให้ คำปรึกษา การให้ความช่วยเหลือ

1. พิจารณาผู้เกี่ยวข้อง เพื่อประสานความร่วมมือให้ความช่วยเหลือ

- สาธารณสุข (สธ.)
- พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (พม.)
- ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.)
- องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.)

หากไม่ให้ความช่วยเหลือ พิจารณาจาก

- ภารกิจ
- สภาพความเป็นอยู่ ครอบครัว
- ความช่วยเหลือที่ได้รับแล้ว
- เป็นเรื่องที่สามารถส่งต่อหน่วยงานอื่นได้
- ภาพลักษณ์ขององค์กร ฯลฯ

บันทึกและเก็บเรื่อง

2. ประสานผู้เกี่ยวข้องเพื่อบูรณาการการให้ความช่วยเหลือ (หน่วยงานภาคีเครือข่าย

สธ. พม. ปภ. อปท.)

3. จัดทำประวัติ เพื่อดำเนินการต่อ

4. ประชาสัมพันธ์ผลงาน และดำเนินการช่วยเหลือโดยประสานให้ได้รับการรักษาพยาบาล หรือส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (หน่วยงานภาคีเครือข่าย สธ. พม. ปภ. อปท.)

5. จัดทำแฟ้มประวัติเป็นรายกรณี เพื่อติดตาม

6. ประชาสัมพันธ์ผลงาน เก็บเรื่อง ยุติเรื่อง/มอบหมายผู้ติดตาม เยี่ยมบ้าน รายงานให้กับผู้เกี่ยวข้องทราบ

และเหล่ากาชาดจังหวัดสามารถขอความช่วยเหลือจากสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ และมูลนิธิเพื่อนพึ่ง (ภาฯ) ยามยาก

ตารางที่ 2.1

ความช่วยเหลือที่เหล่ากาชาดจังหวัดสามารถให้การสนับสนุน
เพื่อบรรเทาทุกข์เหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี พ.ศ. 2553

ที่	ความช่วยเหลือที่เหล่ากาชาดจังหวัด สามารถให้การสนับสนุน	จำนวน (โปรดระบุหน่วยนับ)
1	ข้าวสาร	1,000 ถุง/ปี
2	เงิน	200,000 บาท/ปี
3	นม	1,000 แพ็ค/ปี
4	ผ้าขนหนู	1,000 ผืน/ปี
5	แปรงสีฟัน+ยาสีฟัน	1,000 ชิ้น/ปี
6	อาหารสำเร็จรูป	6,000 ชอง/ปี
7	ยาสามัญประจำบ้าน	1,000 ชุด/ปี
8	ไข่	300,000 ฟอง/ปี
9	น้ำมันพืช	1,000 ขวด/ปี
10	เครื่องนุ่งห่ม	1,000 ชิ้น/ปี
	อื่น ๆ ตามสภาพความเป็นจริงของพื้นที่ที่ประสบภัยพิบัติต่าง ๆ	

หมายเหตุ: ประมาณ 1,000-1,500 คน/ปี

รูปแบบในการให้ความช่วยเหลือ

การแจกจ่ายสิ่งของช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยตามเกณฑ์ที่กำหนด และลำดับความสำคัญ

- การแจ้งข้อมูลการช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัย ข้อมูลต่าง ๆ ควรจะแจ้งให้ผู้ประสบภัยได้รับทราบโดยตรงว่าจะ ได้รับความช่วยเหลืออะไรบ้าง มากน้อยเพียงใด จะได้รับความช่วยเหลือเมื่อไรและอย่างไร โดยควรให้ผู้ประสบภัยทั้งหญิงและชายมีโอกาสร่วมตรวจสอบติดตามและควบคุมระบบ กระบวนการ แจกจ่ายสิ่งของด้วยตนเองทุกระดับ
- การจัดเตรียมวัสดุเพื่อที่อยู่อาศัย เช่น แผ่นพลาสติก, เต็นท์ และวัสดุอื่น ๆ สำคัญอย่างยิ่งในการจัด สถานที่ให้

- เป้าหมายหลักในการให้ความช่วยเหลือ คือครอบครัว ซึ่งเป็นหน่วยตามธรรมชาติ ซึ่งความช่วยเหลือนี้รวมทั้งอาหารและสิ่งที่ไม่ใช่อาหาร อย่างไรก็ตามไม่ได้หมายความว่าต้องส่งความช่วยเหลือไปให้แต่ละครอบครัวโดยตรง ในบางสถานการณ์ ความช่วยเหลืออาจกระจายอย่างมีประสิทธิภาพกว่า โดยผ่านกลุ่มของครอบครัวหรือชุมชน
- การแจกจ่ายสิ่งของความช่วยเหลือที่ไม่เป็นระบบและไม่สม่ำเสมอ จะทำลายความเชื่อมั่นของผู้ประสบภัยต่อเจ้าหน้าที่ และจะเป็นการเพิ่มความพยายามในการกระทำที่ผิดขั้นตอนหรือไม่ตรงไปตรงมาของผู้ประสบภัย
- ควรแจกจ่ายอาหารแห้งที่ยังไม่ได้ปรุง ควรจะจำนวนมากเป็นหลัก ควรหลีกเลี่ยงการแจกจ่ายอาหาร ปรุงเสร็จที่ปรุงควรจะจำนวนมาก ๆ แก่ผู้ประสบภัย
- ในช่วงเริ่มต้นของการช่วยเหลือ โดยเฉพาะในยามฉุกเฉิน อาจเป็นไปได้ที่จะควบคุมการดำเนินการแจกจ่าย ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม ตั้งแต่เริ่มการดำเนินงาน แต่ละอย่างควรมุ่งทำให้ เกิดระบบการควบคุมที่มั่นคงแน่นอนต่อไป

จุดประสงค์หลักของการกระจายความช่วยเหลือ

การกระจายความช่วยเหลือ คือการแจกจ่ายสิ่งของเครื่องใช้ ที่จำเป็นให้แก่ผู้ประสบภัยที่เหมาะสม อย่างยุติธรรม ตามการแจกจ่ายที่เฉพาะเจาะจง ตามเกณฑ์การคัดเลือก และตามลำดับความสำคัญ การกระจายความช่วยเหลือเป็นกระบวนการที่ควบคุม ให้สิ่งของ และความช่วยเหลือไปถึงผู้ประสบภัย ที่เหมาะสม

ในกรณีบุคคลไม่มีครอบครัว เช่น ผู้ไร้ญาติ หญิง-ชายโสด คนแก่ที่ไม่มีผู้เลี้ยงดู หรือเด็กเล็ก ๆ ก็ขอให้ปฏิบัติหรือให้ความช่วยเหลือตามระบบเหมือนกัน โดยใช้หลักการรวมหลาย ๆ บุคคลเข้าเป็นกลุ่มแล้ว ให้ความช่วยเหลือ ที่พักอาศัย อุปโภค บริโภคพื้นฐาน ให้แก่กลุ่มต่อไป

องค์กรสำคัญ และบทบาทขององค์กรในการกระจายความช่วยเหลือ

รัฐบาล สามารถช่วยด้าน

1. ความปลอดภัย
2. การลงทะเบียนของผู้ประสบภัย

ผู้ประสบภัย สามารถช่วย

3. แจกจ่ายสิ่งของ
4. ระบุมคนที่อยู่ในสภาวะเสี่ยง
5. แบ่งปันข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ประสบภัยต่าง ๆ
6. กระจายข่าวเกี่ยวกับ สิ่งของที่ได้รับบริจาค และระบบการแจกจ่าย
7. ควบคุมฝูงชน ณ จุดแจกจ่ายของ

องค์กรเอกชน สามารถช่วย

8. ระบุนจำนวนผู้ประสบภัย และการจดทะเบียนของผู้ประสบภัย ร่วมกับรัฐบาล
9. กระจาย / แจกจ่ายสิ่งของ หรืออาหาร
10. สอดส่องดูแลภาวะโภชนาการของผู้ประสบภัย
11. ช่วยให้เกิดความร่วมมือร่วมใจของผู้ประสบภัย โดยให้มีผู้แทนมาจากผู้หญิง และ

กลุ่มคนชายขอบ

12. สอดส่องดูแลระบบการแจกจ่ายของ และรายงานต่อผู้บริจาค และรัฐบาล
13. กระจายข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ต่อผู้ประสบภัย
14. ประเมินความต้องการ ความช่วยเหลือด้านอาหารของผู้ประสบภัย ร่วมกับรัฐบาล
15. จัดหาอุปกรณ์ใส่อาหาร
16. จัดระบบประสานงานในการช่วยเหลือด้านอาหารที่มีประสิทธิภาพ
17. สอดส่องดูแล และรายงานผลการแจกจ่ายอาหารและสิ่งของ ในการบริจาค
18. วางแผนงานร่วมกันในด้านต่าง ๆ
19. ช่วยส่งเสริมการพึ่งพาตนเอง

ประเภทสิ่งของที่ไม่ใช่อาหาร

1. สิ่งของสิ้นเปลืองที่ใช้เป็นประจำ เช่น สบู่, ถ่าน, เชื้อเพลิง, สิ่งของเกี่ยวกับสุขอนามัย สุขาภิบาล, ยาและเวชภัณฑ์, ถุงยางอนามัย, อุปกรณ์การศึกษา
2. สิ่งของที่มีอายุการใช้งานได้นาน เช่น เสื้อ ที่นอน ผ้าห่ม ผ้าพลาสติก เต็นท์, อุปกรณ์ในการสร้างที่พักเครื่องครัว, ภาชนะใส่อาหาร, อุปกรณ์การเกษตร เป็นต้น

แผนงาน

ใครคือผู้รับบริจาค? ประกอบไปด้วยใครบ้าง?

อะไรคือความจำเป็น?

จะติดต่อ สื่อสารกับผู้รับบริจาคได้อย่างไร

การลงทะเบียน

การจดทะเบียนผู้ประสบภัย ที่มีการตรวจสอบให้เป็นปัจจุบัน มีความจำเป็นก่อนที่จะเริ่มแจกจ่ายสิ่งของ

เพื่อให้ได้จำนวนของผู้รับความช่วยเหลือ

ข้อมูลของผู้ประสบภัย เพื่อเป็นการง่ายต่อการหากลุ่มย่อยเฉพาะที่ต้องการ

ช่วยให้การดูแล และควบคุมง่ายขึ้น

ช่วยให้การแจกจ่ายสิ่งของ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และคุ้มค่า

ใบลงทะเบียน สามารถใช้เป็น ใบขอรับความช่วยเหลือ

รอบของการกระจายความช่วยเหลือ

รอบของการกระจายความช่วยเหลือควร :

1. เป็นสิ่งที่ผู้ประสบภัยคาดเดาได้และทราบล่วงหน้า
2. จัดในลักษณะที่มีกระจายความช่วยเหลือ ไปยังค่าย หรือชุมชนใกล้เคียง ในเวลา

เดียวกัน

การเตรียมการสำหรับการแจกจ่าย

สิ่งของช่วยเหลือควรจัดมอบแก่ตัวแทนของชุมชนของผู้ประสบภัย จากนั้นให้ตัวแทนของชุมชนกระจายความช่วยเหลือนั้น ไปยังครอบครัวต่าง ๆ ตัวแทนที่มารับความช่วยเหลือนั้นควรมีทั้งหญิงและชาย

การเลือกผู้นำ

สรรหาอาสาสมัครจากผู้ประสบภัยที่ตกลงเป็นตัวแทนและจัดการผู้ที่ประสบภัยด้วยกัน คนที่อาสาเป็นผู้นำอาจไม่ใช่ตัวแทนที่แท้จริงของผู้ประสบภัย จึงควรจัดให้มีการเลือกตั้งหรือวิธีอื่นเพื่อให้ได้จำนวน

ตัวแทนของผู้ประสบภัยที่เหมาะสม อย่างไรก็ตามทรัพยากร รวมถึงเวลา อาจไม่เอื้ออำนวยให้มีตัวแทนที่เหมาะสมในวันแรก ๆ ของเหตุการณ์ ดังนั้นอาจต้องยอมรับ ผู้นำอาสาที่นั่นไปก่อนจนกว่าสถานการณ์และเวลาจะเอื้ออำนวย ควรพยายามทำให้มีผู้หญิงรวมอยู่ในกลุ่มของผู้นำด้วย

การประเมินจำนวนประชากร

หาได้จากการให้ผู้นำประเมินขนาดจำนวนประชากร และปรับตามความเหมาะสมอีกครั้ง เพื่อให้ได้จำนวนที่เป็นที่ตกลงร่วมกัน

การจัดกลุ่มผู้ประสบภัย

จัดกลุ่มผู้ประสบภัยร่วมกับตัวแทนของผู้ประสบภัย โดยจัดตามโครงสร้างทางการบริหาร หรือโครงสร้างทางสังคมเดิม มอบหมายให้แต่ละกลุ่มไปรับความช่วยเหลือในแต่ละจุดให้ความช่วยเหลือ หากจำนวนจุดให้ความช่วยเหลือมีน้อย ทำให้จำนวนผู้ประสบภัยต่อจุดมีมาก จะเพิ่มความเสี่ยง ในขณะที่ในด้านความปลอดภัย แต่ถ้าจำนวนจุดช่วยเหลือมีมากจะทำให้การกระจายความช่วยเหลือได้เร็วขึ้น

การประเมินจำนวนสิ่งของ

ก่อนที่จะแจกจ่ายความช่วยเหลือ จะต้องมีการคำนวณจำนวนสิ่งของที่แต่ละกลุ่มจะรับไป และให้ข้อมูลนี้แก่ผู้ทำงานในจุดแจกจ่ายสิ่งของและผู้ประสบภัยด้วย

การแจกจ่ายสิ่งของช่วยเหลือ

1. ทายอดขนย้ายสิ่งของเครื่องใช้ไปยังจุดกระจายสิ่งของ ในตอนเช้าของวันที่แจกจ่าย

2. เจ้าหน้าที่เรียกชื่อตัวแทนกลุ่มตามบัญชีรายชื่อที่เตรียมไว้ล่วงหน้า ให้ออกมารับสิ่งของทีละคน

3. ตัวแทนกลุ่มจะออกมารับสิ่งของพร้อมด้วยพนักงานขนของที่กลุ่มของตนจัดไว้ (จำนวนแล้วแต่ความเหมาะสม) จากนั้น ตัวแทนกลุ่มจะลงชื่อในใบสำคัญรับสิ่งของเครื่องใช้

- หน่วยงานกระจายสิ่งของ จะจัดเรียงเครื่องใช้ไว้เป็นกอง ๆ แยกตามชนิดและจัดเตรียมกำลัง เจ้าหน้าที่ ให้มีจำนวนพอเหมาะกับปริมาณสิ่งของ เพื่อคอยส่งมอบสิ่งของเครื่องใช้ให้แก่พนักงานขนของ

- จำนวนสิ่งของเครื่องใช้ที่ต้องแจกจ่าย คำนวณจาก : (สัดส่วนการแบ่งสันปันส่วน/คน/วัน) X (จำนวนคนในกลุ่ม) X (จำนวนวัน)

4. ตัวแทนกลุ่มและพนักงานขนของจะขนสิ่งของเครื่องใช้ออกจากพื้นที่กระจายสิ่งของ ไปยังบริเวณที่ผู้ประสบภัยในกลุ่มของตนกำลังรอรับสิ่งของอยู่ เมื่อถึงที่แล้วตัวแทนกลุ่มจะเรียกชื่อผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือทีละคนตามบัญชีรายชื่อ (ต้องมั่นใจว่า การแจกจ่ายทำในสถานที่ที่เจ้าหน้าที่สามารถเข้าถึงและติดตามตรวจสอบได้)

- ถ้ากลุ่มมีขนาดใหญ่มาก ตัวแทนกลุ่มจะแจกจ่ายสิ่งของเครื่องใช้ไปให้กลุ่มย่อยซึ่งมีขนาดเล็กกว่า

- ขั้นสุดท้ายเป็นการแจกจ่ายสิ่งของให้แก่แต่ละครัวเรือน

- ในการแจกจ่ายของ ตัวแทนกลุ่มจะใช้อุปกรณ์และภาชนะที่นำมาเอง

5. หน่วยงานแจกจ่าย ควรติดตามตรวจสอบผู้ละโมภที่เวียนรับสิ่งของตามกลุ่มต่าง ๆ หลายรอบ

เมื่อสิ่งของมีไม่เพียงพอกับความต้องการของผู้ประสบภัย

ในวันแจกจ่ายอาจมีสิ่งของเครื่องใช้ไม่เพียงพอต่อการแจกจ่ายให้ทุกคนตามที่กำหนดไว้แล้ว ซึ่งอาจเกิดได้ทั้งในภาวะปกติ และภาวะฉุกเฉิน อาจมีการกดดันให้เจ้าหน้าที่แจกจ่ายอะไรก็ได้เท่าที่มีอยู่ในคลัง ผู้แจกจ่ายสามารถเลือกวิธีปฏิบัติ อย่างใดอย่างหนึ่ง ดังนี้

- เลื่อนการแจกจ่ายสิ่งของไว้ก่อน รอจนกว่าสิ่งของจะมีเพียงพอต่อทุกคน ข้อควรพิจารณา คือ

1. ถ้าไม่แจกจ่าย จะมีผลกระทบรุนแรงโดยเฉพาะต่อ “กลุ่มผู้ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้” บ้างหรือไม่?

2. มีระบบตรวจสอบที่ดีพอที่จะทราบว่ามีคนเดือดร้อนจริง ๆ หากการแจกจ่ายล่าช้าออกไปหรือไม่

- ปรับลดปริมาณสิ่งของเครื่องใช้ แล้วเฉลี่ยแจกจ่าย ให้ทุกคนได้รับเท่า ๆ กัน ข้อควรพิจารณา คือ กลุ่มผู้ไม่สามารถช่วยตนเองได้ จะมีชีวิตอยู่ได้ไหม ถ้าได้รับสิ่งของน้อยลง

- ให้สิ่งของเต็มอัตรา หรือมากกว่า แก่กลุ่มผู้ไม่สามารถช่วยตนเองได้ และลดปริมาณสิ่งของ (หรือไม่ให้เลย) สำหรับ ผู้ประสพภัยทั่วไป ข้อควรพิจารณา คือ

1. ได้จำแนกกลุ่มผู้ไม่สามารถช่วยตนเองได้ ไว้แล้วหรือไม่?
2. มีวิธีการให้ความช่วยเหลือเฉพาะแก่กลุ่มผู้ไม่สามารถช่วยตนเองได้หรือยัง?
3. กลุ่มคนปกติจะเกิดอาการอย่างไร ถ้าได้สิ่งของน้อยกว่าหรือไม่ได้รับอะไรเลย?

ไม่ว่าจะใช้วิธีใดก็ตาม จะต้องประกาศให้ผู้ประสพภัยได้เข้าใจ เพื่อที่เขาจะได้วางแผนการกินอยู่ในช่วง ขาดแคลนสิ่งของ ทั้งนี้ ปัญหาความรุนแรงจะไม่ค่อยเกิดขึ้น ถ้าหากเขา รับทราบว่า เกิดอะไรขึ้น และเหตุผล

ประเด็นสำคัญในการป้องกันปัญหาฝูงชน

- จัดกำลังเจ้าหน้าที่เพื่อควบคุมฝูงชน ให้เพียงพอเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าระบบแจกจ่ายสิ่งของแก่ผู้ประสพภัย เป็นไปอย่างเรียบร้อย พร้อมทั้งจัดอุปกรณ์ให้พร้อม เช่น เชือกกันหรือบังทาง และป้ายต่าง ๆ เป็นต้น

- จำกัดจำนวนผู้ประสพภัย 20,000 คน ต่อจุดแจกจ่ายสิ่งของ
- ตั้งหน่วยแจกจ่ายให้ห่างจากชุมชน เช่น ตลาด และโรงพยาบาล เป็นต้น
- แบ่งขอบเขตจุดแจกจ่ายให้ชัดเจน และมั่นใจว่าจุดแจกจ่ายที่ผู้ประสพภัยมารับแจกของนี้ แยกจากจุดส่งของ และเก็บของ

- จัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก พื้นฐานให้พร้อม เช่น บริเวณที่รอที่มีร่มเงา น้ำ และห้องน้ำ

- ควรมีการประสานงานที่ดีกับเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น ผู้นำของกลุ่มผู้ประสพภัย และคณะกรรมการด้านอาหารโดยเฉพาะหากเกิดภาวะขาดแคลนของแจกจ่าย ควรประกาศให้ประชาชนทราบว่า เขาต้องรอนานเท่าไร

- ไม่ควรประกาศสิ่งที่ไม่ได้คาดหวังแก่ผู้ประสพภัยในจุดแจกจ่าย เช่น จะมีการนำระบบการแจกจ่ายแบบใหม่มาใช้ ของที่แจกจ่ายเริ่มหมด การจะตรวจสอบเอกสารแสดงสิทธิของทุกคน อย่างไรก็ตาม การสุ่มตรวจเอกสารแสดงสิทธิของบางคน สามารถทำได้

- ควรมอบหมายบุคคลที่รับผิดชอบในการตัดสินใจ ด้านความปลอดภัยให้ชัดเจนในแต่ละหน่วย เพื่อสั่งการว่าจะย้าย หรือส่งสิ่งของ โดยบุคคลนี้ ควรรู้จักเจ้าหน้าที่แจกจ่ายสิ่งของทุกคน และควรอยู่ในหน่วยตลอด
- ควรสร้างระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างเจ้าหน้าที่ โดยจัดให้มีวิทยุสื่อสาร โทรโข่ง นกหวีด เป็นต้น
- เจ้าหน้าที่ที่แจกจ่ายของควร มีสัญลักษณ์ที่ชัดเจน เช่น หมวก ปอกแขน เสื้อ และสัญลักษณ์อื่น ๆ ที่มองเห็นได้ชัดเจน
- ควรแจกจ่ายสิ่งของให้เร็วที่สุดเท่าที่ทำได้ ลดเวลาการรอคอยให้น้อยที่สุด
- ควรมีวิธีการจัดการเหตุฉุกเฉิน หรือการลักขโมย โกง ให้รวดเร็ว และยุติธรรมที่สุด
- แยกบริเวณรอคอยของผู้ประสบภัย และกองสิ่งของที่จะแจกจ่ายให้ผู้ประสบภัยให้ชัดเจนพึงตระหนักว่าเร็ว หรือเครื่องกันฝูงชนใด ๆ ในจุดแจกจ่ายสิ่งของ ไม่สามารถสกัดกั้นฝูงชนจำนวนมากที่มาอยู่รวมกันได้ ดังนั้นจึงควรจัดระเบียบฝูงชนให้ได้มากกว่าที่จะพึงเครื่องกันฝูงชน หากมีระบบการจัดการที่ดี เครื่องกัน เช่น ก้อนหินที่วางเรียงไว้ หรือเชือก ก็เพียงพอทำให้ผู้คนทำตามระบบที่จัดเตรียมไว้ได้ ควรพยายามให้คนนั่งขณะรอการแจกจ่ายสิ่งของ จะช่วยลดการผลัก หรือกระแทกกันของผู้คน

วิธีการขั้นตอนการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือ

1. ผู้ต้องการความช่วยเหลือมาขอรับการช่วยเหลือ ณ สำนักงานเหล่ากาชาดจังหวัดปทุมธานี
2. ร่วมกับจังหวัดปทุมธานีออกหน่วยบริการจังหวัดเคลื่อนที่ และบำบัดทุกข์ บำรุงสุขสร้างรอยยิ้มให้ประชาชน หมุนเวียนในพื้นที่เดือนละ 1 ครั้ง ใน 7 อำเภอ
3. ได้รับการประสานจากองค์กร หน่วยงาน และ สื่อมวลชน ว่ามีผู้ยากไร้ ตกทุกข์ได้ยาก ตามสถานที่ต่าง ๆ ให้ช่วยดำเนินการช่วยเหลือตามที่เห็นสมควร

หลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน

พ.ศ. 2551

โดยที่เป็นการสมควรปรับปรุงหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

อาศัยอำนาจตามความในข้อ 27 แห่งระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยเงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. 2546 กระทรวงการคลังจึงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉินไว้ดังต่อไปนี้

1. หลักเกณฑ์นี้เรียกว่า “หลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. 2551”

2. หลักเกณฑ์นี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2551 เป็นต้นไป

3. ให้ยกเลิกหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน ที่ประกาศใช้เมื่อวันที่ 25 พฤศจิกายน 2546 บรรดาหลักเกณฑ์ และคำสั่งอื่นใดที่กำหนดไว้แล้วในหลักเกณฑ์นี้ หรือซึ่งขัดหรือแย้งกับหลักเกณฑ์นี้ ให้ใช้หลักเกณฑ์นี้แทน

4. ขอบเขตการจ่ายเงินทดรองราชการ จะต้องเป็นการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน ตามความหมายแห่งระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยเงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน

5. การจ่ายเงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน ให้ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข และอัตราดังต่อไปนี้

5.1 ด้านการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ให้ดำเนินการช่วยเหลือสิ่งของหรือจ่ายเป็นเงิน โดยคำนึงถึงสภาพและเหตุการณ์ตามความเหมาะสม ดังนี้

5.1.1 ค่าอาหารจัดเลี้ยงมื้อละไม่เกิน 30 บาท / วัน / คน และช่วยเหลือเป็นถุงยังชีพชุดละไม่เกิน 500 บาท / ครอบครัว

5.1.2 ค่าเครื่องครัวและอุปกรณ์ในการประกอบอาหาร เท่าที่จ่ายจริงครอบครัวละไม่เกิน 3,500 บาท

5.1.3 ค่าจัดซื้อหรือจัดหาน้ำสำหรับบริโภคและใช้สอยในที่อยู่อาศัยเท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็นจนกว่าเหตุการณ์ประสบภัยพิบัติจะเข้าสู่ภาวะปกติ

5.1.4 ค่าวัสดุซ่อมแซมที่อยู่อาศัยประจำ ซึ่งผู้ประสบภัยพิบัติเป็นเจ้าของที่ได้รับความเสียหายบางส่วน และที่อยู่อาศัยของพระภิกษุสามเณรในวัดที่ได้รับความเสียหายบางส่วน เท่าที่จ่ายจริงหลังละไม่เกิน 20,000 บาท

5.1.5 ค่าวัสดุก่อสร้างที่อยู่อาศัยประจำ ซึ่งผู้ประสบภัยพิบัติเป็นเจ้าของที่ได้รับความเสียหายทั้งหลัง และที่อยู่อาศัยของพระภิกษุสามเณรในวัดที่ได้รับความเสียหายทั้งหลัง เท่าที่จ่ายจริงหลังละไม่เกิน 30,000 บาท

5.1.6 ค่าวัสดุซ่อมแซมยุงข้าว โรงเรือนสำหรับเก็บพืชผลและคอกสัตว์ที่ได้รับ ความเสียหายบางส่วน เท่าที่จ่ายจริง ครอบคลุมจะไม่เกิน 3,000 บาท

5.1.7 ค่าวัสดุสร้างยุงข้าว โรงเรือนสำหรับเก็บพืชผลและคอกสัตว์ที่ได้รับ ความเสียหายทั้งหลัง เท่าที่จ่ายจริง ครอบคลุมจะไม่เกิน 8,000 บาท

5.1.8 ค่าอุปกรณ์แสงสว่างในที่อยู่อาศัยแทนของเดิม เท่าที่จ่ายจริง ครอบคลุมจะไม่เกิน 200 บาท

5.1.9 กรณีต้องเช่าที่พักให้ผู้ประสบภัย ให้จ่ายค่าเช่าที่พักระยะเวลาไม่เกิน 7 วัน เท่าที่จ่ายจริง ในอัตราคนละไม่เกิน 100 บาท ต่อวัน

5.1.10 กรณีที่ผู้ประสบภัยพิบัติเข้าบ้านเรือนของผู้อื่นและบ้านเช่าเสียหาย จากภัยพิบัติทั้งหลังหรือเสียหายบางส่วนจนอยู่อาศัยไม่ได้ ให้ช่วยเหลือเป็นค่าเช่าบ้านแก่ผู้ประสบภัย พิบัติเท่าที่จ่ายจริงในอัตราครอบคลุมจะไม่เกินเดือนละ 1,500 บาท เป็นเวลาไม่เกิน 2 เดือน

5.1.11 ค่าดัดแปลงสถานที่สำหรับเป็นที่พักชั่วคราว เท่าที่จ่ายจริง ครอบคลุม ไม่เกิน 2,000 บาท หรือค่าสร้างที่พักชั่วคราว เท่าที่จ่ายจริง ครอบคลุมจะไม่เกิน 4,000 บาท หรือค่าผ้าใบหรือผ้าพลาสติกหรือวัสดุอื่น ๆ สำหรับกันแดดกันฝนและป้องกันอุทกภัย เท่าที่จ่ายจริง ครอบคลุมจะไม่เกิน 800 บาท

5.1.12 ค่าใช้จ่ายในการจัดสาธารณูปโภคในที่พักชั่วคราว

(1) ค่าไฟฟ้า ให้เป็นไปตามที่การไฟฟ้านครหลวงหรือการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาคจะเรียกเก็บ สำหรับกรณีที่ท้องที่นั้นไม่มีไฟฟ้า ให้จัดอุปกรณ์แสงสว่างอื่น ๆ ทดแทนได้ เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น

(2) จัดหาน้ำบริโภคและใช้สอย จากหน่วยงานที่จังหวัดและ อำเภอมีอยู่ เช่น การประปาส่วนภูมิภาค การประปานครหลวง หน่วยดับเพลิงเทศบาล เป็นต้น หรือจัดซื้ออุปกรณ์บรรจุน้ำตามความจำเป็นของจำนวนผู้ประสบภัยพิบัติ รวมทั้งการจัดซื้อเพื่อ บริโภคใช้สอย เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น

(3) จัดสร้างห้องน้ำ 1 ที่ต่อ 10 คน เท่าที่จ่ายจริง เฉลี่ยที่ละไม่เกิน 1,500 บาท

(4) จัดสร้างห้องส้วม 1 ที่ต่อ 10 คน เท่าที่จ่ายจริงเฉลี่ยที่ละไม่เกิน 1,500 บาท

(5) จัดสร้างโรงครัวและที่รับประทานอาหาร เท่าที่จ่ายจริงตาม ความจำเป็น

(6) จัดสร้างที่รองรับ ทำลายหรือกำจัดขยะมูลฝอย เท่าที่จ่ายจริง ตามความจำเป็น

5.1.13 ค่าเครื่องนุ่งห่ม คนละ 2 ชุด เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 1,000 บาท ในกรณีที่ผู้ประสบภัยพิบัติเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา ให้จ่ายค่าเครื่องแบบนักเรียนหรือนักศึกษาตามแบบของสถานศึกษาได้อีก คนละ 2 ชุด เท่าที่จ่ายจริงไม่เกิน 1,000 บาท

5.1.14 ค่าเครื่องนอน เท่าที่จ่ายจริงคนละไม่เกิน 500 บาท

5.1.15 ค่าเครื่องมือประกอบอาชีพ และหรือเงินทุนประกอบอาชีพสำหรับผู้ประสบภัยพิบัติ เท่าที่จ่ายจริง ครอบคลุมจะไม่เกิน 10,000 บาท

5.1.16 ค่าช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ

(1) กรณีบาดเจ็บสาหัสที่ต้องรักษาในสถานพยาบาลตั้งแต่ 3 วัน ขึ้นไปให้จ่ายเงินช่วยเหลือเบื้องต้น 3,000 บาท และกรณีที่ต้องรักษาตัวเกิน 30 วันให้ช่วยเหลือเป็นเงินยังชีพอีกคนละ 2,000 บาท ต่อเดือน จนกว่าจะออกจากสถานพยาบาล

(2) กรณีบาดเจ็บจนถึงขั้นพิการไม่สามารถประกอบอาชีพตามปกติได้ให้ช่วยเหลือเบื้องต้นเป็นเงินจำนวน 10,000 บาท และให้ช่วยเหลือเป็นเงินยังชีพ คนละ 2,000 บาท ต่อเดือน เป็นระยะเวลาไม่เกิน 2 ปี เว้นแต่สามารถประกอบอาชีพมีรายได้พอเลี้ยงตนเอง หรือมีหน่วยงานอื่นช่วยเหลือต่อให้เงินยังชีพดังกล่าว

(3) กรณีที่เป็นสาธารณภัยขนาดใหญ่ หรือรุนแรงเป็นที่สะท้อนขวัญของประชาชนทั่วไป ให้จ่ายเงินและหรือสิ่งของปลอบขวัญผู้ที่ได้รับบาดเจ็บที่รักษาตัวในสถานพยาบาลรายละไม่เกิน 2,000 บาท

5.1.17 ค่าจัดการศพผู้เสียชีวิต รายละไม่เกิน 25,000 บาท และในกรณีที่ผู้ประสบภัยที่เสียชีวิตเป็นหัวหน้าครอบครัวหรือเป็นผู้หารายได้เลี้ยงดูครอบครัว ให้พิจารณาช่วยเหลือเงินสงเคราะห์ครอบครัวอีกไม่เกิน 25,000 บาท

5.1.18 กรณีอากาศหนาวจัดผิดปกติ มีอุณหภูมิต่ำกว่า 15 องศาเซลเซียส และมีช่วงเวลาอากาศหนาวจัดยาวนานติดต่อกันเกิน 3 วัน ให้จ่ายค่าจัดซื้อเครื่องกันหนาวสงเคราะห์ราษฎรได้เท่าที่จ่ายจริงคนละไม่เกิน 240 บาท ทั้งนี้ จังหวัดหนึ่งไม่เกินงบประมาณปีละ 1,000,000 บาท

5.1.19 ค่าขนย้ายครอบครัวผู้ประสบภัยพิบัติที่จำเป็นต้องย้ายถิ่นที่อยู่ใหม่หรือกลับภูมิลำเนาเดิม เท่าที่จ่ายจริง ครอบคลุมจะไม่เกิน 5,000 บาท

5.2 ด้านสังคมสงเคราะห์และฟื้นฟูผู้ประสบภัย ให้ดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ดังนี้

5.2.1 ช่วยเหลือเป็นเงินสงเคราะห์แก่ผู้สูงอายุหรือผู้พิการ ซึ่งหัวหน้าครอบครัวประสบภัยพิบัติจนเสียชีวิต พิกัด หรือบาดเจ็บ และไม่สามารถดำรงชีวิตได้อย่างปกติสุข เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็น (ได้แก่ รถเข็น รถโยก ไม้เท้า หรือสิ่งช่วยคนพิการโดยตรงอย่างอื่น และอุปกรณ์เสริมพิเศษ เช่น แวนตา เครื่องช่วยฟัง เป็นต้น) ได้ในกรณีเร่งด่วนตามความเหมาะสมและจำเป็น ครอบครัวละไม่เกิน 5,000 บาท

5.2.2 ช่วยเหลือเป็นเงินสงเคราะห์เพื่อบรรเทาภาวะวิกฤตเฉพาะหน้าแก่นักเรียน นักศึกษา ที่บิดา มารดา หรือผู้อุปการะเลี้ยงดู หรือผู้มีรายได้หลักเลี้ยงดูครอบครัวเสียชีวิตจากภัยพิบัติ ดังนี้

(1) ค่าอุปกรณ์การเรียน การศึกษา คนละไม่เกิน 3,000 บาท

(2) ค่าใช้จ่ายตามภารกิจประจำวันของนักเรียน นักศึกษา เช่น ค่าพาหนะเดินทางไปสถานศึกษา คนละ 500 บาท ต่อ 1 ภัยหรือ 1 เหตุการณ์

5.2.3 จัดโครงการฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพระยะสั้นเฉพาะพื้นที่ประสบภัยพิบัติแก่ผู้ประสบภัยเพื่อให้มีรายได้เลี้ยงดูครอบครัวในภาวะวิกฤต โดยให้เบิกค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานเท่าที่จ่ายจริง ดังนี้

(1) ค่าใช้จ่ายสำหรับอุปกรณ์การฝึกอาชีพเท่าที่จ่ายจริง คนละไม่เกิน 2,000 บาท

(2) ค่าใช้จ่ายตอบแทนวิทยากร วันละไม่เกิน 500 บาท ไม่เกิน 10 วัน

(3) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ปฏิบัติการฝึกอบรม เท่าที่จ่ายจริง ภายในวงเงิน ไม่เกิน 10,000 บาท

(4) ค่าอุปกรณ์ในการลงทุนประกอบอาชีพที่ได้รับการฝึกอบรม เท่าที่จ่ายจริงครอบครัวละไม่เกิน 4,000 บาท

5.3 ด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ให้ดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ดังนี้

5.3.1 จัดให้บริการรักษาพยาบาลฟรีแก่ประชาชนที่เจ็บป่วยจากภัยพิบัติในสถานพยาบาล หรือจัดหน่วยแพทย์เคลื่อนที่ไปให้บริการรักษาพยาบาลโรคทางกายและจิต ณ จุดเกิดเหตุ โดยจ่ายค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลผ่านสถานบริการได้ตามที่จ่ายจริง ตามอัตราค่าบริการของสถานบริการสาธารณสุขที่กระทรวงสาธารณสุขประกาศใช้ แต่ทั้งนี้ไม่เกิน 50,000 บาท ต่อคน

5.3.2 จัดหาวัสดุ เคมีภัณฑ์ อาหาร และเวชภัณฑ์ สำหรับแจกจ่ายประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้บริโภคน้ำ อาหารที่ปลอดภัย ดังนี้

- (1) ค่าวัสดุ เคมีภัณฑ์ สำหรับทำความสะอาดบ่อน้ำตื้นของประชาชน บ่อน้ำละไม่เกิน 30 บาท
- (2) น้ำดื่มแก่ครอบครัวที่ขาดแคลนน้ำสะอาดบริโภค ครอบครัวละ ไม่เกิน 200 บาท
- (3) ค่าอาหารเสริมโปรตีน และอาหารที่มีประโยชน์ต่อร่างกายแก่ ประชาชนผู้ประสบภัย เพื่อการฟื้นฟูสภาพร่างกายและเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค ครอบครัวละไม่เกิน 500 บาท

5.3.3 จัดหาวัสดุ เคมีภัณฑ์ วัสดุวิทยาศาสตร์การแพทย์ สำหรับไปปฏิบัติงาน ช่วยเหลือประชาชน ปรับปรุงสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการควบคุมป้องกันโรค ได้แก่

- (1) ค่าวัสดุ เคมีภัณฑ์ สำหรับทำความสะอาดน้ำสาธารณะ ติดตั้งประปาสนาม ทำลายแหล่งแพร่เชื้อโรค เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น
- (2) ค่าใช้จ่ายในการเป่าล้างบ่อน้ำบาดาล แห่งละไม่เกิน 4,600 บาท
- (3) ค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านแห่งละ ไม่เกิน 26,580 บาท
- (4) ค่าสารเคมีและวัสดุในกิจกรรมการล้างตลาด ได้แก่ ผงปูนคลอรีน 65% และถุงดำใส่ขยะ เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น
- (5) ค่าวัสดุวิทยาศาสตร์การแพทย์สำหรับทดสอบเชื้อจุลจากรว่ง อย่างแรง น้ำ อาหาร และเครื่องดื่ม จ่ายได้ตัวอย่างละไม่เกิน 100 บาท
- (6) ค่าวัสดุวิทยาศาสตร์สำหรับเตรียมอาหารเลี้ยงเชื้อเพื่อนำส่ง จุลจากรว่ง จ่ายได้ตัวอย่างละไม่เกิน 15 บาท และเพื่อนำส่งตัวอย่างน้ำ จ่ายได้ไม่เกินตัวอย่างละ 25 บาท สำหรับตรวจหาเชื้อก่อโรคจุลจากรว่ง
- (7) ค่าวัสดุวิทยาศาสตร์การแพทย์ สำหรับการทดสอบอาหาร จ่าย ได้ตัวอย่างละไม่เกิน 30 บาท
- (8) ค่าวัสดุวิทยาศาสตร์สำหรับตรวจวินิจฉัยโรคเลปโต สไปโรชีส จ่ายได้ตัวอย่างละไม่เกิน 50 บาท
- (9) ค่ายาและเวชภัณฑ์ สำหรับการรักษาและควบคุมการแพร่ระบาดของ โรคจ่ายได้ไม่เกินคนละ 68 บาท

5.3.4 จัดหาวัสดุในการเก็บตัวอย่างอากาศ

(1) ค่าวัสดุสำหรับเครื่องเก็บตัวอย่างฝุ่นละออง ขนาดเล็กกว่า 10 ไมครอน ประกอบด้วย แปร่งถ่าน 1 คู่ ปากกา เครื่องบันทึกอัตราการไหล แผ่นกราฟวงกลมบันทึกอัตราการไหล กระดาษกรวยไยแก้ว และค่าตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ ตัวอย่างละไม่เกิน 4,020 บาท

(2) ค่าวัสดุเก็บตัวอย่างและน้ำยาวิเคราะห์ตะกั่วตัวอย่างละไม่เกิน 500 บาท

(3) ค่าวัสดุเก็บตัวอย่าง น้ำยา และสารเคมี ในการเก็บตัวอย่างและวิเคราะห์แก๊สซัลเฟอร์ไดออกไซด์ ตัวอย่างละไม่เกิน 300 บาท

(4) ค่าวัสดุเก็บตัวอย่าง น้ำยาและสารเคมีในการเก็บตัวอย่างและวิเคราะห์แก๊สไนโตรเจนไดออกไซด์ ตัวอย่างละไม่เกิน 300 บาท

5.3.5 ซ่อมแซมสถานบริการทางสาธารณสุขรวมทั้งครุภัณฑ์ที่เสียหายจากภัยพิบัติ หรือระหว่างให้การช่วยเหลือเฉพาะรายการที่มีความจำเป็นเร่งด่วน เพื่อให้คืนสู่สภาพปกติและสามารถให้บริการแก่ประชาชนได้โดยเร็วเท่านั้น โดยให้ ก.ช.ภ.อ. หรือ ก.ช.ภ.กอ. ควบคุมดูแลให้การปฏิบัติเป็นไปโดยถูกต้อง

5.3.6 ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทางสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่ประสบภัยให้เบิกจ่ายได้เฉพาะกรณีงบประมาณปกติไม่เพียงพอ หรือมิได้ตั้งไว้เพื่อการนี้ และให้เบิกจ่ายตามระเบียบของทางราชการโดยให้ถือหลักเกณฑ์ ดังนี้

(1) หน่วยแพทย์เคลื่อนที่ ออกปฏิบัติงาน ครั้งละไม่เกิน 10 คน / หน่วย / ครั้ง

(2) หน่วยสาธิตประปาสนาม ออกปฏิบัติงาน ครั้งละไม่เกิน 5 คน

(3) หน่วยสาธิตการล้างบ่อน้ำ ออกปฏิบัติงาน ครั้งละไม่เกิน 3 คน

(4) หน่วยเป่าล้างบ่อน้ำบาดาล ประปาหมู่บ้าน ออกปฏิบัติงาน ครั้งละไม่เกิน 3 คน

(5) หน่วยสุختึกษาและประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ ออกปฏิบัติงาน ครั้งละไม่เกิน 3 คน / หน่วย / ครั้ง

(6) หน่วยปฏิบัติงานด้านควบคุมป้องกันโรค ออกปฏิบัติงาน ครั้งละไม่เกิน 3 คน

5.4 ด้านพืช ให้ดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ดังนี้

5.4.1 กรณีพืชอายุสั้นเสียหาย ให้ช่วยเหลือเป็นพันธุ์พืชอายุสั้นไม่เกินร้อยละ 100 ของพื้นที่เสียหาย หรือพันธุ์ไม้ผลไม้น้ำยืนต้นไม่เกินร้อยละ 25 ของพื้นที่เสียหาย พร้อมทั้งช่วยเหลือในด้านสารป้องกันกำจัดศัตรูพืช หรือสารเคมี หรืออินทรีย์วัตถุที่ช่วยในการเจริญเติบโตของพืชในอัตราไม่เกินร้อยละ 50 ของพื้นที่ที่ให้ความช่วยเหลือ

5.4.2 กรณีไม้ผลยืนต้นเสียหาย ให้ช่วยเหลือเป็นพันธุ์ไม้ผลยืนต้นไม่เกินร้อยละ 100 ของพื้นที่เสียหาย พร้อมทั้งช่วยเหลือในด้านสารป้องกันกำจัดศัตรูพืชหรือสารเคมีหรืออินทรีย์วัตถุที่ช่วยในการเจริญเติบโตของพืชในอัตราร้อยละ 50 ของพื้นที่ที่ให้ความช่วยเหลือ

5.4.3 กรณีพืชที่ปลูกได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ ทำให้ชะงักการเจริญเติบโตแต่ไม่ตายและยังอยู่ในสภาพฟื้นฟูให้กลับสู่สภาพเดิมได้ให้ช่วยเหลือด้านสารป้องกันกำจัดศัตรูพืชหรือสารเคมีหรืออินทรีย์วัตถุที่ช่วยในการฟื้นฟูให้พืชที่ทรุดโทรมนั้นในอัตราไม่เกินร้อยละ 50 ของพื้นที่ที่สามารถฟื้นฟูได้

5.4.4 กรณีพื้นที่ทำการเพาะปลูกได้ถูกหิน ดินทราย ไม้ โคลน รวมทั้งซากวัสดุทุกชนิดทับถมจนไม่สามารถใช้เพาะปลูกได้ และหน่วยงานของรัฐไม่สามารถเข้าไปให้ความช่วยเหลือ กรณีดังกล่าวได้ให้ช่วยเหลือค่าใช้จ่ายเป็นค่าจ้างเหมาในการขุดลอกขนย้ายหิน ดินทราย ไม้ โคลน รวมทั้งซาก วัสดุที่ทับถมพื้นที่แปลงเกษตรกรรม เพื่อให้สามารถใช้พื้นที่เพื่อการเพาะปลูกพืชอายุสั้นได้ในขนาดพื้นที่ไม่เกิน 5 ไร่

5.4.5 กรณีราษฎรมีความจำเป็นต้องย้ายปัจจัยการผลิตและผลผลิตที่คาดว่าจะได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ ให้ช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการขนย้ายปัจจัยการผลิตและผลผลิตในอัตราร้อยละ 50 ของปัจจัยการผลิตและผลผลิตของเกษตรกรที่ดำเนินการขนย้าย

5.4.6 กรณีเกิดการแพร่ระบาดของศัตรูพืชให้ดำเนินการจัดหายาเคมี สารเคมีหรืออินทรีย์วัตถุ ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์ในการป้องกันและกำจัดการแพร่ระบาดของศัตรูพืชทุกชนิด

5.4.7 เกษตรกรที่ได้รับการช่วยเหลือต้องเป็นเกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนด้านพืชกับหน่วยงานของกรมส่งเสริมการเกษตร กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ก่อนเกิดภัยพิบัติแล้วเท่านั้น

5.5 ด้านการประมง ให้ดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ดังนี้

5.5.1 ให้ดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติในกรณีเกิดภัยพิบัติขึ้นในพื้นที่เฉพาะแห่งภายในพื้นที่จังหวัด หรือเป็นภัยพิบัติเล็กน้อย และมีความเสียหายแก่แหล่ง

เพาะเลี้ยงสัตว์น้ำของเกษตรกร และความเสียหายนั้นอยู่ในระดับที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้ โดยอำนาจของผู้ว่าราชการจังหวัด

5.5.2 ให้ดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัยโดยสนับสนุนพันธุ์สัตว์น้ำ อาหารสัตว์น้ำ วัสดุทางการประมง สารเคมีและยารักษาโรคที่จำเป็นได้ตามหลักเกณฑ์วิธีการ เงื่อนไข และอัตราที่กระทรวงเกษตรและสหกรณ์กำหนด

5.5.3 เกษตรกรที่ได้รับการช่วยเหลือต้องเป็นเกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนด้าน ประมงกับหน่วยงานของกรมประมง กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ก่อนเกิดภัยพิบัติแล้วเท่านั้น

5.6 ด้านปศุสัตว์ ให้ดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ ดังนี้

5.6.1 จัดหาพืชอาหารสัตว์หรืออาหารสัตว์ให้แก่สัตว์ของราษฎรในกรณี ที่ ขาดแคลนและมีผลกระทบต่อชีวิตสัตว์ ตามความเหมาะสมกับประเภทและจำนวนสัตว์ของ เกษตรกร โดยรวมถึงการจัดหาอาหารสำเร็จรูปที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับคุณลักษณะและประเภท ของสัตว์ที่ให้ความช่วยเหลือแต่ละชนิด ตามราคาท้องตลาด

5.6.2 จัดหาวัคซีนและเวชภัณฑ์รักษาสัตว์ เพื่อปรับปรุงสุขภาพสัตว์เลี้ยง และป้องกันกำจัดโรคอันเกิดจากผลกระทบของภาวะภัยพิบัติตามความจำเป็นในพื้นที่จังหวัด ประสบภัย

5.6.3 ให้การสนับสนุนพันธุ์พืชอาหารสัตว์ในกรณีแปลงหญ้าเลี้ยงสัตว์ พืชหญ้าเลี้ยงสัตว์เสียหาย

5.6.4 ให้การสนับสนุนพันธุ์สัตว์พร้อมอาหารสัตว์ได้เฉพาะในกรณีที่เกิดภัย พิบัติขึ้นในพื้นที่เฉพาะแห่งภายในพื้นที่จังหวัด หรือเป็นภัยพิบัติขนาดเล็ก ทำให้สัตว์ของเกษตรกร ตายหรือสูญหาย โดยความเสียหายอยู่ในระดับที่สามารถให้ความช่วยเหลือได้โดยอำนาจของผู้ว่า ราชการจังหวัด

5.6.5 เกษตรกรที่ได้รับการช่วยเหลือต้องเป็นเกษตรกรที่ขึ้นทะเบียนด้าน ปศุสัตว์กับหน่วยงานของกรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ก่อนเกิดภัยพิบัติแล้วเท่านั้น

5.7 ด้านการเกษตรอื่น ให้ดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ รวมทั้งการ ป้องกันภัยพิบัติ โดยเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายได้ ดังนี้

5.7.1 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการปรับเปลี่ยนพื้นที่ การไถพรวน ยก่อง การก่อสร้างคันดิน เพื่อการเพาะปลูกพืชหรือประกอบกิจกรรมด้านการเกษตรที่เป็นการบรรเทา ปัญหาความเดือดร้อนของผู้ประสบภัยพิบัติ

5.7.2 ค่าซ่อมแซมอาคารชลประทาน และระบบชลประทาน ให้สามารถใช้งานได้ในช่วงฉุกเฉิน โดยให้ดำเนินการได้เฉพาะในส่วนที่เกี่ยวกับการระบายน้ำ

5.7.3 ค่าจ้างเหมารถยนต์ ค่าระวางบรรทุกทางรถไฟและเรือบรรทุกของเอกชนเพื่อใช้ในการขนย้ายสัตว์เลี้ยงที่ประสบภัย และที่นำไปสนับสนุนหรือขนส่งพืชพันธุ์อาหารสัตว์ หรืออาหารสัตว์ให้เบิกจ่าย ดังนี้

(1) ค่าจ้างเหมารถยนต์และเรือบรรทุกของเอกชน ให้จ่ายเป็นรายวันตามราคาท้องถื่น

(2) ค่าระวางบรรทุกทางรถไฟ ให้เบิกจ่ายได้เท่าที่จ่ายจริงตามความจำเป็น

5.8 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้ดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติได้ตามความจำเป็น ดังนี้

5.8.1 จัดหาน้ำมันเชื้อเพลิงและหล่อลื่น สำหรับยานพาหนะบรรทุกน้ำของทางราชการ องค์รปกครองส่วนท้องถิ่น และเอกชนที่นำมาช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติในกรณีภัยแล้งโดยให้ ก.ช.ภ.อ. หรือ ก.ช.ภ.กอ. กำหนดความช่วยเหลือโดยพิจารณาถึงจำนวนราษฎรจำนวนวันที่จะต้องจ่าย ระยะทางจากแหล่งน้ำถึงหมู่บ้านที่จะช่วยเหลือจำนวนยานพาหนะบรรทุกน้ำและความจุของการบรรทุก

5.8.2 จัดหาภาชนะรองรับน้ำ เช่น โถงซีเมนต์ ถังเหล็กอาบสังกะสี ถังเก็บน้ำ ค.ส.ล. ถังปูนอาบเสริมลวด หรือถังเก็บน้ำประเภทอื่น ๆ เพื่อช่วยเหลือราษฎรที่ขาดแคลนน้ำอุปโภคบริโภค

5.8.3 ซ่อมแซมภาชนะรองรับน้ำที่ชำรุดเสียหาย เพื่อให้สามารถใช้เก็บน้ำไว้อุปโภคบริโภค ตลอดจนปรับปรุงซ่อมแซมบ่อน้ำบาดาลและบ่อน้ำตื้นโดยให้ ก.ช.ภ.อ. หรือ ก.ช.ภ.กอ. ควบคุมดูแลการซ่อมแซมให้เป็นไปโดยถูกต้อง

5.8.4 จัดหาวัสดุ (ได้แก่ กระสอบทราย ดิน ลูกกรง เสาค้ำ ไม้แบบ เป็นต้น) เพื่อนำไปป้องกันและแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือลดอันตรายจากภัยพิบัติที่จะทำความเสียหายต่อสิ่งสาธารณประโยชน์หรือความเสียหายต่อราษฎรโดยส่วนรวม

5.8.5 ซ่อมแซมสิ่งสาธารณประโยชน์ที่ได้รับความเสียหายจากภัยพิบัติซึ่งมิได้อยู่ในความรับผิดชอบของส่วนราชการ ให้กระทำได้เฉพาะในกรณีเร่งด่วนจำเป็นเพื่อให้กลับคืนสู่สภาพเดิม โดยการซ่อมแซมนั้นต้องไม่ขัดข้องกับโครงการที่ได้รับงบประมาณดำเนินการในบริเวณนั้นอยู่แล้ว

สำหรับการซ่อมแซมสิ่งสาธารณประโยชน์ที่อยู่ในความรับผิดชอบขององค์รปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องเป็นกรณีเร่งด่วนเพื่อกรณีฉุกเฉินหรือจำเป็น ซึ่งตั้งไว้

ในปีนั้นได้ใช้จ่ายหมดแล้ว และหากไม่ซ่อมแซมจะบังเกิดความเสียหายต่อสิ่งสาธารณประโยชน์ หรือสร้างความเดือดร้อนแก่ราษฎรโดยส่วนรวม

สิ่งสาธารณประโยชน์ที่ต้องใช้งบประมาณและระยะเวลาดำเนินการ ซ่อมแซมนานให้ใช้งบประมาณปกติดำเนินการ

สำหรับสะพานหรือถนน หรือถนนที่มีท่อระบายน้ำที่ได้รับความเสียหาย จนไม่สามารถซ่อมแซมให้กลับคืนสู่สภาพเดิมได้ ให้ก่อสร้างสะพานคอนกรีตทดแทนหรือก่อสร้าง สะพานไม้ชั่วคราว หรือท่อเหลี่ยม คสล. ขึ้นใหม่ทดแทนของเดิมได้เท่าที่จำเป็น เร่งด่วนเพื่อแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า ทั้งนี้ การก่อสร้างสะพานคอนกรีตทดแทนต้องใช้ระยะเวลาในการก่อสร้างไม่เกิน 45 วัน

กรณีในเขตชุมชนที่เกิดภัยพิบัติเป็นระยะเวลานาน ทำให้ราษฎร ได้รับความเดือดร้อนในการสัญจรไปมา ให้จัดทำสะพานไม้ทางเดินชั่วคราวได้ เพื่อบรรเทาความ เดือดร้อนตามความจำเป็น

5.8.6 จ้างเหมาตัด ราน หรือริดต้นไม้หรือกิ่งไม้ที่หักโค่นอันเนื่องมาจากภัย พิบัติ ซึ่งอาจจะทำความเสียหายแก่สิ่งสาธารณประโยชน์ หรือทรัพย์สินของทางราชการ

5.8.7 จ้างเหมากำจัดสิ่งกีดขวางทางน้ำ อันได้แก่ สิ่งก่อสร้างสาธารณ- ประโยชน์ที่กีดขวางทางน้ำ หรือกิ่งไม้ ต้นไม้ เศษขยะ กอไผ่ ฯลฯ ที่อุดขวางทางน้ำเป็นอุปสรรคต่อ การระบายน้ำ ทำให้สิ่งสาธารณประโยชน์ด้านทานน้ำไม่ไหวเกิดความชำรุดเสียหาย หรือเกิดความ เสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินรวมทั้งการป้องกัน

5.8.8 จัดหาน้ำมันเชื้อเพลิงและหล่อลื่น สำหรับเครื่องจักรกลของทางราชการ ที่นำมาใช้ในการขุดดินทำคันกันน้ำ หรือกำจัดสิ่งกีดขวางทางน้ำ เพื่อป้องกันมิให้น้ำท่วมสิ่ง สาธารณประโยชน์และบ้านเรือนราษฎร

5.9 ด้านการปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ให้เบิกค่าใช้จ่าย ดังนี้

5.9.1 ค่าซ่อมแซมครุภัณฑ์ รวมทั้งยานพาหนะของราชการหรือเอกชนที่ นำมาช่วยเหลือโดยสมัครใจและไม่คิดมูลค่า ซึ่งชำรุดเสียหายในระหว่างปฏิบัติงานช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยตามความจำเป็นให้อยู่ในสภาพเดิม เฉพาะกรณีจำเป็นเร่งด่วนเพื่อให้การให้ความ ช่วยเหลือราษฎรผู้ประสบภัยสำเร็จลุล่วงไปได้

5.9.2 ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงและหล่อลื่น รวมทั้งค่ากระแสไฟฟ้าสำหรับเครื่อง สูบน้ำของทางราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อดำเนินการสูบน้ำเข้า/ออก และเครื่องสูบน้ำของที่เอกชนนำมาใช้ช่วยเหลือเฉพาะในกรณีที่เครื่องสูบน้ำของทางราชการมีจำนวนไม่เพียงพอ

โดยคำนึงถึงความจำเป็นและประหยัด และการให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือตนเองเป็นสำคัญ

5.9.3 ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงและหล่อลื่น สำหรับยานพาหนะของราชการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือเอกชนที่นำมาใช้ปฏิบัติงานช่วยเหลือโดยสมัครใจและไม่คิดมูลค่า โดยคำนึงถึงความจำเป็นและประหยัด และการให้ราษฎรมีส่วนร่วมในการช่วยเหลือตนเองเป็นสำคัญ

5.9.4 กรณีที่เครื่องสูบน้ำ หรือยานพาหนะของทางราชการและเอกชนที่นำมาช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติไม่เพียงพอและไม่สามารถขอความร่วมมือจากภาคเอกชนได้ให้เช่าหรือจ้างเหมาเครื่องสูบน้ำ หรือยานพาหนะเพื่อนำไปช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติได้เท่าที่จำเป็นเร่งด่วนโดยจ่ายค่าเช่าเป็นรายวันตามราคาท้องถิ่น

5.9.5 ค่าจ้างเหมาหรือจ้างแรงงานแบกหามสิ่งของ รวมทั้งค่าจ้างเหมาแรงงาน จัดหีบห่อ ให้ใช้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการก่อน ในกรณีที่มีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอให้จ้างบุคคลภายนอกได้ตามจำนวนที่เห็นควร ตามอัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำตามประกาศของกระทรวงแรงงาน

5.9.6 ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าตอบแทน ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทางสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ที่ประสบภัยให้เบิกจ่ายดังนี้

(1) ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทางสำหรับเจ้าหน้าที่ที่เป็นข้าราชการหรือลูกจ้างของทางราชการ ให้เบิกจ่ายได้ในกรณีที่งบประมาณปกติไม่เพียงพอ หรือมิได้ตั้งไว้เพื่อการนี้ และให้เบิกจ่ายตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ

(2) ค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีใช้ข้าราชการ หรือลูกจ้างของทางราชการ ให้เบิกจ่ายตามอัตราค่าจ้างแรงงานขั้นต่ำตามประกาศของกระทรวงแรงงาน

(3) ค่าเบี้ยเลี้ยงหรือค่าตอบแทน สำหรับเจ้าหน้าที่ควบคุมเครื่องสูบน้ำให้เบิกจ่ายได้ 1 คน ต่อ 1 จุด ที่ตั้งเครื่องสูบน้ำ

(4) ค่าเบี้ยเลี้ยงหรือค่าตอบแทนสำหรับเจ้าหน้าที่คนขับรถยนต์ บรรทุกเครื่องสูบน้ำ วัสดุและครุภัณฑ์ 1 คน ต่อรถยนต์ 1 คัน

5.9.7 ค่าอาหารจัดเลี้ยงเจ้าหน้าที่ของทางราชการและผู้มาให้ความช่วยเหลือมื้อละไม่เกิน 30 บาทต่อคน ทั้งนี้ เจ้าหน้าที่ของทางราชการและผู้มาให้ความช่วยเหลือต้องไม่ได้รับเงินอื่นใดจากทางราชการอีก

5.9.8 ค่าใช้จ่ายในการรับ-ส่ง และติดต่อสื่อสาร เท่าที่จ่ายจริง

5.9.9 ค่าวัสดุสำนักงานซึ่งเกี่ยวเนื่องในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย และค่าวัสดุในการจัดหีบห่อ ค่าจ้างเหมาบริการอื่น ๆ ที่จำเป็น เช่น เช่าเครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ให้เบิกได้ตามระเบียบแบบแผนของทางราชการ

5.10 กรณีมีความจำเป็น หากรายการใดมิได้กำหนดให้จ่ายเป็นเงิน ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้มีอำนาจอนุมัติให้การช่วยเหลือพิจารณาให้จ่ายเป็นเงินก็ได้ โดยคำนึงถึงสภาพและเหตุการณ์ตามความเหมาะสม

5.11 ในกรณีที่เกิดภัยพิบัติกรณีฉุกเฉินตามระเบียบกระทรวงการคลัง ว่าด้วยเงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน ซึ่งมีใช้หลักคือภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง ภาวะฝนแล้ง ฝนทิ้งช่วง ไฟป่า ภัยจากลูกเห็บ ภัยอันเกิดจากไฟฟ้า ภัยที่เกิดจากโรคหรือการระบาดของแมลงหรือศัตรูพืชทุกชนิด อากาศหนาวจัดผิดปกติ ภัยสงคราม และภัยอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ก่อการร้าย กองกำลังจากนอกประเทศหรือจากการปราบปรามของ เจ้าหน้าที่ของทางราชการ ให้ดำเนินการดังต่อไปนี้

5.11.1 ระดับอำเภอ กิ่งอำเภอ หรือจังหวัด ให้ ก.ช.ภ.อ. หรือ ก.ช.ภ.กอ. นำเสนอ ก.ช.ภ.จ. และให้ ก.ช.ภ.จ. นำเสนอผู้ว่าราชการจังหวัดอนุมัติให้ ก.ช.ภ.อ. หรือ ก.ช.ภ.กอ. หรือ ก.ช.ภ.จ. ให้การช่วยเหลือในด้านพืช ด้านประมง ด้านปศุสัตว์ ด้านการเกษตรอื่น ๆ ด้านการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ด้านสังคมสงเคราะห์และฟื้นฟูผู้ประสบภัย ด้านการแพทย์และการสาธารณสุข ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและด้านอื่น ๆ ได้เป็นกรณีพิเศษ โดยให้พิจารณาถึงความจำเป็นและประหยัดเป็นสำคัญ

5.11.2 กรุงเทพมหานคร ให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงสาธารณสุข และกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พิจารณาให้การช่วยเหลืออันเป็นงานในหน้าที่ของตนได้เป็นกรณีพิเศษ โดยให้พิจารณาถึงความจำเป็นและประหยัดเป็นสำคัญ

6. การให้ความช่วยเหลือข้างต้น ให้มีการประสานงานกันระหว่างส่วนราชการ หน่วยงานอื่นของรัฐ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เอกชน และองค์กรการกุศลที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การช่วยเหลือทั่วถึงไม่ซ้ำซ้อนกัน และการให้ความช่วยเหลือดังกล่าวให้ถือปฏิบัติเช่นเดียวกับเงินงบประมาณรายจ่ายโดยอนุโลม

7. ให้จังหวัดรายงานผลการปฏิบัติงานให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน ไปให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทราบทุก ๆ 15 วัน จนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จให้กรม

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแต่งตั้งเจ้าหน้าที่ออกไปตรวจสอบติดตามผลการปฏิบัติงานของจังหวัดอีกทางหนึ่งด้วย

8. ให้กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ กระทรวงสาธารณสุข และกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์วิธีปฏิบัติปลีกย่อยเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยตามหลักเกณฑ์และวิธีการให้การช่วยเหลือตามข้อ 5 ได้เท่าที่ไม่ขัดหรือแย้งกับหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการนี้

9. กรณีที่มีความจำเป็นต้องให้ความช่วยเหลือนอกเหนือจากหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินการนี้ ให้ขออนุมัติต่อกระทรวงการคลัง (การดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ, 2546)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ศุภสร ทรงกลด (2541) ได้ศึกษาวิจัย “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหญิง” พบว่า เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพการสมรส และประสบการณ์เกี่ยวกับพนักงานสอบสวนหญิงที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหญิงแตกต่างกัน แต่อายุไม่มีผลทำให้ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานสอบสวนหญิงแตกต่างกัน

ปรีชญา จันทราภัย (2542) ได้ศึกษา “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณีงานทะเบียนราษฎร” พบว่า เพศ อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งของการมาใช้บริการในรอบ 2 ปี ภูมิลำเนาเดิม ประเภทของบริการที่จะใช้บริการระยะห่างของบ้านผู้มาใช้บริการกับสำนักงานเขต และเวลาที่มาใช้บริการที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการของผู้ให้บริการ ที่แตกต่างกัน มีผลทำให้ประชาชนผู้มาใช้บริการมีความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับแตกต่างกัน

วรรณวดี พูลพอกสิน (2544, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการในโครงการบัตรประกันสุขภาพ จังหวัดนนทบุรี พบว่า ประสบการณ์การให้บริการมีผลต่อความพึงพอใจในโครงการบัตรประกันสุขภาพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนข้อมูลในด้านภูมิหลังของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจ

มยุรีย์ ดำเนินผล (2543) ได้ศึกษา “ความพึงพอใจของผู้รับบริการสวัสดิการครอบครัว : กรณีศึกษา สำนักงานประชาสงเคราะห์เขตพื้นที่ 5 (คลองจั่น) กรมประชาสงเคราะห์” พบว่า ด้านความเสมอภาค ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจาเรียบร้อย ให้การต้อนรับอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจเมื่อไปขอรับบริการ ความพึงพอใจในด้านความเพียงพอ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในเรื่องการติดตามดูแลช่วยเหลือปัญหาอยู่เสมอภายหลังการบริการ นอกจากนี้ ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการมารับบริการ พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ ที่อยู่อาศัย ต่างกัน มีความพอใจต่างกัน ฉะนั้นจึงควรปรับปรุงทางด้านการให้บริการให้เกิดความเสมอภาคเท่าเทียมกันสำหรับผู้มารับบริการทุกคน ให้ความช่วยเหลือด้านคำปรึกษาแนะนำ และจัดให้มีการให้บริการด้านนี้สำหรับครอบครัวมากขึ้น และการจัดเจ้าหน้าที่ลงไปตรวจเยี่ยม และให้บริการในแต่ละเขตพื้นที่ที่มีความครอบคลุมและทั่วถึง

กรัณรัตน์ ตัณฑะมงคล (2544, น. 48-51) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ารับบริการโรงพยาบาลเอกอุดร จังหวัดอุดรราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ป่วยต่อการเข้ามาใช้บริการโรงพยาบาลเอกอุดร จังหวัดอุดรราชธานี และเพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ แต่ละกลุ่มผู้ป่วยในและผู้ป่วยนอกมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการรักษาพยาบาล ไม่แตกต่างกัน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ป่วยที่เข้ามาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจในระดับมากในการให้บริการ 6 ด้าน ดังนี้

1. เครื่องมือและอุปกรณ์ทางการแพทย์
2. ท่าเลที่ตั้งสถานที่และความสะอาดสวยงาม
3. บุคลากร
4. คุณภาพการรักษาพยาบาล
5. ข้อมูลข่าวสารและค่าบริการรักษาพยาบาล
6. รายได้ต่อเดือนของผู้ป่วยมีความสัมพันธ์ต่อค่ารักษาพยาบาล ราคายาตำรับและ

เหมาะสม

ไชยรัตน์ ไทยเจียมอารีย์ (2544, น. บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลเมืองราชบุรี พบว่า อายุและการศึกษามีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน โดย เพศ สถานภาพ รายได้ และอาชีพ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจและเสนอแนะให้มีการบริการประชาชนในลักษณะเบ็ดเสร็จในที่เดียว (One Stop Service) โดยให้มีบริการที่สะดวก รวดเร็ว และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

บังอร ปรัชญกุล (2547) ได้ศึกษาวิจัย “ความพึงพอใจของผู้รับบริการสถานพยาบาลในกระทรวงสาธารณสุข” จะเห็นได้ว่าเป็นการศึกษาด้านความรู้สึกของประชาชนในฐานะผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในมิติต่าง ๆ

บราวน์ และ คูลเตอร์ (Brown & Coulter, 1983, pp. 50-58) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการได้รับความคุ้มครองของตำรวจ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของตำรวจ พบว่าตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของตำรวจอย่างมีนัยสำคัญ ได้แก่ การใช้เวลาของตำรวจภายหลังรับแจ้งเหตุ การปฏิบัติตัวของตำรวจต่อประชาชน และความรู้สึกเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับ การได้รับการบริการจากตำรวจในพื้นที่ชุมชนอื่น โดยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อบรรยากาศดังกล่าวทั้ง 3 ประการ นั้น คือ ตัวแปรภูมิหลังของผู้ใช้บริการ เช่น อายุ อาชีพ รายได้ เชื้อชาติ การศึกษา และประสบการณ์ในการสัมผัสกับงานตำรวจโดยเฉพาะด้านการตกเป็นเหยื่ออาชญากรรม จากการทบทวนวรรณกรรมและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาพบว่า การศึกษาเรื่องความพึงพอใจ จะเน้นความพึงพอใจหลายปัจจัยด้วยกัน แล้วแต่กลุ่มเป้าหมาย หน่วยงาน ซึ่งมีความสอดคล้องกันนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพ ลักษณะปัญหาที่ต้องการความช่วยเหลือ ประเภทของการช่วยเหลือที่ได้รับ

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจ การให้ความช่วยเหลือ

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

