

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ความเจริญในด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของโลก ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรทางธรรมชาติอย่างสิ้นเปลืองโดยไม่คำนึงถึงผลเสียที่ตามมาภายหลังว่าจะก่อให้เกิดความแปรปรวนของสภาพทางภูมิศาสตร์ ซึ่งปรากฏให้เห็นในรูปแบบของสาธารณภัยในรูปแบบต่างๆ ที่นับวันจะทวีความรุนแรงขึ้นเรื่อยๆ ไม่ว่าจะเป็นภัยจากธรรมชาติหรือภัยจากมนุษย์เป็นผู้ก่อขึ้นมา อาทิ ภัยจากความแห้งแล้ง อัคคีภัย แผ่นดินไหว ภัยหนาว ภัยจากน้ำแข็งบริเวณขั้วโลกละลายจากอุณหภูมิที่เพิ่มขึ้น ที่ก่อให้เกิดภัยน้ำท่วมตามมา จากสรุปยอดเหตุการณ์ภัยพิบัติทั่วโลก ระหว่างปี พ.ศ. 2537-2547 พบว่า อุทกภัยเป็นภัยธรรมชาติที่เกิดบ่อยที่สุด เป็นเหตุให้มีผู้ได้รับผลกระทบจำนวนมากเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมา คือ วาตภัย แผ่นดินไหว และภัยแล้ง ส่วนภัยที่ก่อให้เกิดความเสียหายมากที่สุด คือ แผ่นดินไหว รองลงมา คือ น้ำท่วม วาตภัย และภัยแล้ง ตามลำดับ (ตารางที่ 1.1)

ตารางที่ 1.1

สรุปยอดเหตุการณ์ภัยพิบัติธรรมชาติทั่วโลก ระหว่างปี พ.ศ. 2537-2547

ภัยธรรมชาติ	จำนวนครั้ง ของเหตุการณ์	จำนวน ผู้เสียชีวิตที่มี การบันทึกไว้	ผู้ได้รับ ผลกระทบ	มูลค่าความ เสียหาย (ล้าน เหรียญสหรัฐ)
แผ่นดินทรุด/ หิมะถล่ม	194	8,756	2,908	358
ภัยแล้ง	276	275,621	787,250	31,939
แผ่นดินไหว	279	321,229	40,791	266,029
อุทกภัยที่ผิดปกติ	154	45,231	6,236	21,888
น้ำท่วม	1,210	92,842	1,409,482	193,935

ตารางที่ 1.1 (ต่อ)

ภัยธรรมชาติ	จำนวนครั้ง ของเหตุการณ์	จำนวน ผู้เสียชีวิตที่มี การบันทึกไว้	ผู้ได้รับ ผลกระทบ	มูลค่าความ เสียหาย (ล้าน เหรียญสหรัฐ)
ไฟป่า	152	438	356	27,500
ภูเขาไฟระเบิด	48	313	654	55
วาตภัย	856	61,584	286,962	188,841
ภัยอื่นๆ	30	451	48	267
รวมภัยธรรมชาติ	3,199	806,465	2,534,687	730,812

ที่มา: ศูนย์เตรียมความพร้อมป้องกันภัยพิบัติแห่งเอเชีย, 2548

สำหรับในประเทศไทยนั้น สถิติของการเกิดภัย 3 อันดับแรก แต่ก็ได้สร้างความเสียหายให้กับชีวิตและทรัพย์สินเป็นอันดับต้นๆ ได้แก่ อุทกภัย วาตภัย และอัคคีภัย ในส่วนของความเสียหายที่เกิดจากอุทกภัยนับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 – 2546 พบว่า ความถี่ของการเกิดอุทกภัยเพิ่มขึ้นเป็น 4 เท่า ในปี พ.ศ. 2545 ถึงแม้ว่าสถิติในปี พ.ศ. 2546 จะได้สร้างความเสียหายเป็นจำนวนน้อยกว่าปีอื่นๆ แต่กลับพบว่ามีความถี่ของการเกิดมากกว่าทุกปี ซึ่งนับว่าเป็นตัวเลขที่ไม่น้อย เนื่องจากว่าปัจจุบันมีอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ ที่ทันสมัยพอที่จะรับมือกับปัญหานี้ได้เพื่อที่จะไม่ทำให้เกิดอุทกภัยซ้ำซ้อน แต่ก็ยังปรากฏภาพความเสียหายให้เห็นเป็นจำนวนมาก (ตารางที่ 1.2)

ตารางที่ 1.2
สถิติอุทกภัย ปี พ.ศ. 2540 – 2546

ปี พ.ศ.	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (จังหวัด)	ความเสียหาย		
			บาดเจ็บ (คน)	เสียชีวิต (คน)	มูลค่า (ล้านบาท)
2540	7	64	427	98	3,842.22
2541	12	65	3	8	1,706.03

ตารางที่ 1.2 (ต่อ)

ปี พ.ศ.	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (จังหวัด)	ความเสียหาย		
			บาดเจ็บ (คน)	เสียชีวิต (คน)	มูลค่า (ล้านบาท)
2542	9	69	30	53	1,381.64
2543	12	62	-	120	10,032.94
2544	14	60	68	244	3,666.29
2545	5	72	-	216	13,385.32
2546	17	66	10	53	2,066.08

ที่มา: กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, สำนักเลขาธิการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน, 2548

นอกจากนี้ วาตภัย นับเป็นภัยธรรมชาติที่ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในระดับรองลงมา ถึงแม้ว่าความถี่ของการเกิดวาตภัยจะลดลง แต่มูลค่าความเสียหายที่เกิดขึ้นในแต่ละครั้งกลับมีแนวโน้มที่สูงขึ้นโดยลำดับ (ตารางที่ 1.3)

ตารางที่ 1.3
สถิติวาตภัย ปี พ.ศ. 2540-2546

ปี พ.ศ.	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (จังหวัด)	ความเสียหาย		
			บาดเจ็บ (คน)	เสียชีวิต (คน)	มูลค่า (ล้านบาท)
2540	2,993	70	66	48	518.64
2541	2,816	66	70	90	371.44
2542	986	65	55	38	192.22
2543	960	62	81	9	271.48

ตารางที่ 1.3 (ต่อ)

ปี พ.ศ.	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (จังหวัด)	ความเสียหาย		
			บาดเจ็บ (คน)	เสียชีวิต (คน)	มูลค่า (ล้านบาท)
2544	1,061	70	19	6	501.02
2545	594	67	11	18	213. 34
2546	3,213	76	434	74	457.43

ที่มา: กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, สำนักเลขาธิการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน, 2548

ภัยอันดับที่สาม คือ อัคคีภัย เป็นภัยที่ก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางร่างกาย ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนอย่างมาก และยังมีแนวโน้มการเกิดในอัตราที่สูง และมูลค่าความเสียหายยังอยู่ในระดับที่สูง เช่นเดียวกับวาตภัยที่ถึงแม้จะพบว่ามูลค่าความเสียหายลดลงแต่กลับพบว่าสถิติในการเกิดกลับพบเพิ่มสูงขึ้นกว่าเดิม (ตารางที่ 1.4)

ตารางที่ 1.4
สถิติอัคคีภัย ปี พ.ศ. 2540-2546

ปี พ.ศ.	จำนวน (ครั้ง)	จำนวน (จังหวัด)	ความเสียหาย		
			บาดเจ็บ (คน)	เสียชีวิต (คน)	มูลค่า (ล้านบาท)
2540	3,314	69	261	217	2,340.96
2541	3,252	65	100	29	2,347.61
2542	1,597	70	-	27	544.51
2543	1,814	68	91	46	ไม่มีรายงาน
2544	1,498	70	148	15	1,529.28
2545	1,135	74	15	24	805.81
2546	2,267	76	167	56	565.54

ที่มา: กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, สำนักเลขาธิการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน, 2548

นอกจากนี้จากปรากฏการณ์แผ่นดินไหวที่ทำให้เกิดคลื่นยักษ์สึนามิ เข้าถล่ม 6 จังหวัดภาคใต้ของไทยเมื่อวันที่ 26 ธันวาคม 2547 เป็นผลให้เกิดน้ำท่วมฉับพลันในพื้นที่ติดชายทะเลและอำเภอที่ใกล้เคียง ซึ่งสามารถวัดความสั่นสะเทือนได้ถึง 8.9 ริกเตอร์ นับเป็นโศกนาฏกรรมร้ายแรงครั้งหนึ่งในประวัติศาสตร์ความสูญเสียที่จะต้องบันทึกไว้ เพราะนอกจากการสูญเสียทรัพย์สินอันมหาศาลแล้วยังมีผู้เสียชีวิตเป็นจำนวนมากอีกด้วย โดยพบว่า มีผู้เสียชีวิตจำนวน 5,313 คน ผู้บาดเจ็บ 8,457 คน และผู้สูญหายกว่า 3,254 คน (ตารางที่ 1.5)

ตารางที่ 1.5
สรุปยอดผู้เสียชีวิต บาดเจ็บ และสูญหาย (ข้อมูลวันที่ 12 มกราคม 2548)

ลำดับ	จังหวัด	ผู้เสียชีวิต (คน)				บาดเจ็บ (คน)				รับแจ้งสูญหาย (คน)			
		ไทย	ต่างชาติ	ไม่ระบุ	รวม	ไทย	ต่างชาติ	ไม่ระบุ	รวม	ไทย	ต่างชาติ	ไม่ระบุ	รวม
1	พังงา	1,096	934	2,160	4,190	4,344	1,253	0	5,597	1,541	324	0	1,865
2	กระบี่	317	191	185	693	808	568	0	1,376	376	354	0	730
3	ภูเก็ต	149	111	0	260	591	520	0	1,111	261	385	0	646
4	ระนอง	157	2	0	159	215	31	0	246	12	0	0	12
5	ตรัง	3	2	0	5	92	20	0	112	1	0	0	1
6	สตูล	6	0	0	6	15	0	0	15	0	0	0	0
	รวม	1,728	1,240	2,345	5,313	6,065	2,392	0	8,457	2,191	1,063	0	3,254

ที่มา: ศูนย์อำนวยการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากแผ่นดินไหวและคลื่นซัดชายฝั่งทะเลอันดามัน จังหวัดภูเก็ต (ศชป), 2548

เพื่อให้การดำเนินการในขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือที่เฉพาะเจาะจง และเป็นไปอย่างมีระบบมากยิ่งขึ้น สถาบันเทคโนโลยีแห่งเอเชียและยูเอ็นดีพี ได้ทำการวิเคราะห์เพื่อจัดระดับของภัย ซึ่งพิจารณาจากองค์ประกอบด้านภัยหรือระดับความรุนแรง (hazard) อันตรายหรือความล่อแหลม (vulnerability) การจัดการ (management) และความเสี่ยง (risk) (สมโภช รติโอฬาร และคณะ, 2544, น. 9)

เมื่อได้มีการจัดระดับของภัยจาก 4 ระดับที่กล่าวข้างต้น ทำให้พบว่า อุทกภัย มีระดับความรุนแรงสูง และมีระดับความเสี่ยงสูงพอๆ กับภัยจากอุบัติเหตุ พายุไต้ฝุ่นและพายุหมุน และภัยจากวัฏธนะเบ็ด ส่วนภัยชนิดอื่นๆ พบความเสี่ยงอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อมองในภาพรวมแล้วกลับพบว่า ระดับของการบริหารจัดการกลับอยู่ในระดับปานกลางเท่านั้น ส่วนในภัยบางชนิด เช่น แผ่นดินไหว แผ่นดินถล่ม วัฏธนะเบ็ด อุบัติเหตุ โรคพืช และสังคมไม่สงบ ระดับในการบริหารจัดการไม่ดีเลย (ตารางที่ 1.6)

ตารางที่ 1.6

ระดับความรุนแรง ความล่อแหลม การบริหารจัดการ
และความเสี่ยงจากภัยพิบัติในประเทศไทย

ประเภทภัยพิบัติ	ระดับความรุนแรง	ระดับความล่อแหลม	ระดับการบริหารจัดการ	ระดับความเสี่ยง
อุทกภัย	สูง	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง
พายุไต้ฝุ่นและพายุหมุน	สูง	สูง	ปานกลาง	ปานกลาง
แผ่นดินไหว	ต่ำ	ต่ำ	ไม่ดี	ปานกลาง
แผ่นดินถล่ม	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่ดี	ปานกลาง
ภัยแล้ง	สูง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
อัคคีภัย	สูง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
วัฏธนะเบ็ด	สูง	ปานกลาง	ไม่ดี	สูง
อุบัติเหตุ	สูง	ปานกลาง	ไม่ดี	สูง
โรคระบาดมนุษย์	ต่ำ	ต่ำ	ปานกลาง	ต่ำ
โรคพืช	ปานกลาง	ต่ำ	ไม่ดี	ปานกลาง
สังคมไม่สงบ	ต่ำ	ต่ำ	ไม่ดี	ปานกลาง
การอพยพเข้าของผู้ลี้ภัย	ปานกลาง	ต่ำ	ปานกลาง	ปานกลาง

ที่มา: กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, สำนักเลขาธิการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน, 2548

ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรในภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรไม่แสวงหากำไร หรือมูลนิธิต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมี

การทบทวนกระบวนการในการทำงาน ในการรับมือกับปัญหาอย่างจริงจัง โดยเฉพาะอย่างยิ่งใน แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 9 ที่ได้มีการกำหนดแนวทางการวางรากฐานการ พัฒนาอย่างมีคุณภาพและยั่งยืนในด้านการพัฒนาคุณภาพคนและการคุ้มครองทางสังคม ซึ่งได้ ระบุถึงการปรับระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยเน้นการมีส่วนร่วม ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและมีกลไกกำกับดูแลการบังคับใช้อย่างจริงจัง รวมทั้งการส่งเสริมให้ ทุกภาคส่วนในสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาคนและสังคมมากขึ้น ก็เพื่อให้เกิดแนวทางใน การพัฒนาคุณภาพของการบริการแทบทั้งสิ้น

องค์กรที่ดีจำเป็นต้องมีการพัฒนาอยู่ตลอดเวลา ดังนั้น บุคคลที่มีส่วนสำคัญที่จะ พัฒนาองค์กรและนำพาให้องค์กรได้รับการพัฒนาทัดเทียมกับองค์กรอื่น ก็คือบุคลากรภายใน องค์กร เนื่องจากมีการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลารับมือกับปัญหาและอุปสรรค นอกจากนี้ยังมี บุคคลจำนวนหนึ่งซึ่งมีความสำคัญไม่แพ้กัน โดยเป็นผู้คอยช่วยเหลือ ช่วยแบ่งเบาภาระงานของ เจ้าหน้าที่ และเป็นกระบอกสะท้อนถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ซึ่งบุคคลที่ว่ำนั้นคือ อาสาสมัคร จากส่วนต่างๆ ที่มาช่วยแบ่งเบางานต่างๆ จากเจ้าหน้าที่โดยไม่รู้จักเหน็ดเหนื่อย และไม่หวัง ผลตอบแทน บุคคลเหล่านี้เมื่อมีการปฏิบัติงานร่วมกันแล้วก็จะย่อมจะทราบถึงลักษณะการ ปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนร่วมกันหาแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของการบริการ ได้เป็นอย่างดี และเกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการอย่างสูงสุด

มูลเหตุจูงใจในการศึกษา

สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ เป็นองค์กรหนึ่งภายใต้สังกัด สภากาชาดไทย เพื่อช่วยเหลือมหาชนทั่วไป ไม่ว่าชาติใด ภาษาใด ซึ่งได้รับความทุกข์ยากจาก อุทกภัย อัคคีภัย และอุบัติเหตุทั้งในยามปกติและยามสงคราม โดยดำเนินงานด้านบรรเทาทุกข์ ผู้ประสบภัยพิบัติต่างๆ ในระยะเตรียมพร้อมก่อนเกิดภัย ระยะฉุกเฉินขณะเกิดภัย และระยะฟื้นฟู หลังเกิดภัย ตามพันธกิจ 4 ข้อ คือ

1. บรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติอย่างครบวงจร ทั้งก่อนเกิดภัย ระยะเกิดภัย ระยะหลัง เกิดภัยและระยะฟื้นฟู และการพัฒนาเพื่อให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้อย่างยั่งยืน
2. บรรเทาทุกข์ผู้ด้อยโอกาสและประชาชนในถิ่นทุรกันดารให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
3. การบริการสุขภาพเพื่อให้ประชาชนมีสุขภาพดี
4. ฝึกอบรมความรู้ด้านภัยพิบัติและความรู้ด้านสุขภาพ

จากร่างแผนบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย พ.ศ. 2545 กำหนดให้งานหลักคืองานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ และเมื่อพิจารณาจากรายงานและสถิติการเกิดภัยรวมไปถึงมูลค่าความเสียหายจากรายงานประจำปีของสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย ปี พ.ศ. 2544- พ.ศ. 2548 พบว่าปัญหาด้านอุทกภัย เป็นปัญหาสำคัญที่ทางสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ได้ออกไปให้ความช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ด้านการแจกจ่ายเครื่องอุปโภคบริโภค โดยมีมูลค่าสูงสุดเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาคือภัยหนาวและอัคคีภัย (ตารางที่ 1.7)

ตารางที่ 1.7

ตารางแสดงมูลค่า (บาท) การบรรเทาทุกข์แยกตามชนิดของภัย
ปีงบประมาณ 2546 – 2548

ชนิดของภัย	คิดเป็นมูลค่าทั้งสิ้น (บาท)
อุทกภัย	9,394,641.95
ภัยหนาว	2,929,624.70
อัคคีภัย	1,797,741.81
ธรณีพิบัติภัย	1,640,867.20
वादภัย	1,332,947.62
ภัยแล้ง	124,002.90
รวม	17,219,826.18

ที่มา: สภากาชาดไทย, สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์, 2548

ในขณะที่การบริการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ในปัจจุบันได้แบ่งออกเป็น 3 ระยะ คือ

1. ระยะเตรียมพร้อมก่อนเกิดภัย มีการจัดเตรียมบุคลากร การเตรียมพัสดุ จัดระบบสื่อสาร การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น
2. ระยะฉุกเฉินขณะเกิดภัย มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง การติดตามการเคลื่อนไหวกจากกรมอุตุนิยมวิทยา การสำรวจสถานการณ์ภัย การสรุปความเสียหาย การจัดหน่วย

แพทย์เคลื่อนที่เร็ว การปฏิบัติงานให้การรักษายาบาลผู้เจ็บป่วย การให้ความรู้และคำแนะนำในเรื่องสุขวิทยาส่วนบุคคล เป็นต้น

3. ระยะฟื้นฟูหลังเกิดภัย มีการเขียนรายงานสรุปการให้ความช่วยเหลือ การประสานงานกับเจ้าของพื้นที่ในการให้ความช่วยเหลือต่อไป การให้ความรู้และคำแนะนำในเรื่องสุขวิทยาส่วนบุคคล เป็นต้น นอกจากนี้ยังเป็นการให้ความช่วยเหลือด้านการรักษายาบาลตามความจำเป็น การป้องกันภาวะแทรกซ้อน และการฟื้นฟูสภาพทั้งทางด้านร่างกาย และจิตใจ

อย่างไรก็ตาม งานทุกอย่างย่อมต้องการการพัฒนาเพื่อความอยู่รอดและความมีเสถียรภาพขององค์กร การจะพัฒนาคุณภาพการบริการให้ประสบความสำเร็จหรือความล้มเหลวนั้นขึ้นอยู่กับบุคลากรภายในหน่วยงานเป็นสำคัญ ดังคำกล่าวที่ว่า "คน คือ ผู้ที่สร้างคุณภาพแก่องค์กรในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นคุณภาพของสินค้าหรือบริการ คุณภาพในกระบวนการผลิต คุณภาพของความปลอดภัย สุขอนามัยและสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการสร้างภาพพจน์ที่ดีแก่องค์กรโดยรวมด้วย" (วิฑูรย์ สิมะโชติ, 2543, น. บทนำ)

ดังนั้นผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงลักษณะสำนักงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ทั้งจากบุคลากร สภาวิชาชีพและอาสาสมัคร เพื่อนำข้อคิดเห็นที่ได้ไปปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ทันสมัย มีความทัดเทียมกับองค์กรอื่นและประชาชนผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ของบุคลากรและอาสาสมัคร ของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ
2. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติของบุคลากร และอาสาสมัคร ของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ
3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ของบุคลากร และอาสาสมัคร ของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ
4. เพื่อเปรียบเทียบลักษณะการปฏิบัติงาน ปัญหาและอุปสรรค และการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ของบุคลากรและอาสาสมัคร ของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

ขอบเขตในการศึกษา

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเชิงสำรวจ เกี่ยวกับ แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ในกลุ่มบุคลากร และอาสาสมัครที่ได้รับการลงทะเบียนช่วยปฏิบัติงานในเหตุการณ์คลื่นยักษ์ถล่มภาคใต้ ระหว่างวันที่ 30 ธันวาคม 2547- 14 มกราคม 2548 ณ สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย จำนวน 1,449 ราย ซึ่งบุคลากรสำนักงานบรรเทาทุกข์ จำนวน 449 ราย ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 เปอร์เซนต์ คิดเป็น 90 ราย และอาสาสมัคร จำนวน 1,000 ราย ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 เปอร์เซนต์ คิดเป็น 150 ราย (สุรศักดิ์ หลาบมาลา อ้างถึงใน ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2544, น. 88) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random) รวมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร และอาสาสมัคร ทั้งสิ้นจำนวน 240 ราย

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการศึกษา

การพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ หมายถึง การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานในที่นี้คือการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติตามธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วาตภัย อัคคีภัย ภัยหนาว ภัยแล้ง เป็นต้น ของบุคลากรและอาสาสมัครของสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย

การปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ หมายถึง การปฏิบัติงานในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติตามธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วาตภัย อัคคีภัย ภัยหนาว ภัยแล้ง เป็นต้น ของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ตามร่างแผนบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย พ.ศ. 2545 ซึ่งมี 3 ระยะ คือ

1. ระยะเตรียมพร้อมก่อนเกิดภัย หมายถึง การเตรียมความพร้อมก่อนเกิดภัย โดยมีสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย เป็นศูนย์อำนวยการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย ซึ่งมีการเตรียมความพร้อมทางด้านวิชาการ ทรัพยากรต่างๆ ผู้เชี่ยวชาญ พื้นที่เสี่ยง นอกจากนี้ ยังทำหน้าที่ควบคุม กำกับดูแลและประสานงาน

2. ระยะฉุกเฉินขณะเกิดภัย หมายถึง การบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยตั้งแต่เกิดเหตุการณ์จนกระทั่งพ้นภาวะวิกฤต คือ ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือขั้นพื้นฐาน หรือปัจจัย 4 ในการดำรงชีวิต มีที่พักพิง อาหาร เครื่องนุ่งห่ม และการรักษาพยาบาลเบื้องต้น

3. ระยะฟื้นฟูหลังเกิดภัย หมายถึง การบรรเทาทุกข์เพื่อฟื้นฟูสภาพความเป็นอยู่ การสร้างบ้านเรือนที่อยู่อาศัย อาชีพ การบำบัดรักษาทางร่างกายและจิตใจ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ หมายถึง สิ่งขัดขวางต่อการปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ได้แก่

1. ด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติ หมายถึง การค้นหา การสังเกตอย่างและการวิเคราะห์ภัยพิบัติ และการจัดการ ในระยะเตรียมความพร้อมก่อนเกิดภัย ระยะฉุกเฉินขณะเกิดภัย และการฟื้นฟูหลังเกิดภัย

2. ด้านบุคลากร หมายถึง บุคลากรของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ และอาสาสมัครของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ

3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของเครื่องมือ เครื่องใช้ หมายถึง อุปกรณ์ สิ่งของเครื่องมือและเครื่องใช้ ของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ ที่มีอยู่และใช้สำหรับงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เช่น รถ เครื่องมือสื่อสาร เสื้อชูชีพ เปล รวมไปถึงเครื่องอุปโภคบริโภค เช่น เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม อาหาร และยารักษาโรค

4. ด้านการติดตามผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การติดตามผลการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติภายหลังจากได้ให้การช่วยเหลือไปแล้วทั้ง 3 ระยะ

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ หมายถึง ลู่ทางในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ได้แก่

1. ความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยพิบัติ หมายถึง ผู้ประสบภัยพิบัติมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการของตนเอง

2. ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ หมายถึง การให้บริการที่ดีแก่ผู้ประสบภัยพิบัติ และสามารถวัดความสำเร็จของการให้บริการที่ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ

3. การมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัยพิบัติ หมายถึง การที่ผู้ประสบภัยพิบัติมีส่วนร่วมตัดสินใจ การมีส่วนร่วมปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล เป็นต้น

4. ความรวดเร็วของการให้บริการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ หมายถึง ความรวดเร็วของการให้บริการในระยะฉุกเฉินขณะเกิดภัยพิบัติ

5. การจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ หมายถึง การจัดทำเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติเป็นทางเดียวกัน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. ได้ทราบลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติของบุคลากรและอาสาสมัครของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ
2. ได้ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติของบุคลากรและอาสาสมัครของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ
3. ได้ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติของบุคลากรและอาสาสมัคร ของสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ
4. เป็นแนวทางในการกำหนดพันธกิจ วิสัยทัศน์ ตลอดจนกลยุทธ์ในการพัฒนาองค์กร ในด้านการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติให้ดียิ่งขึ้น