

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย ผู้ศึกษาได้เสนอผลการศึกษาเป็น 6 ส่วนดังนี้ คือ

ตอนที่ 1 การนำเสนอผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

ส่วนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะการปฏิบัติงานปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

ตอนที่ 2 การอภิปรายผลการศึกษา

ตอนที่ 1 การนำเสนอผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรของสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย และอาสาสมัครของสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ลักษณะงานที่ทำ ประสิทธิภาพในการทำงานด้านอาสาสมัคร ลักษณะของงานอาสาสมัครที่เคยปฏิบัติ เหตุผลที่มาเป็นอาสาสมัครให้กับสภากาชาดไทย และวิธีที่ทราบข่าว

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นร้อยละ 62 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 38 เป็นเพศชาย จำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 26.5 มีอายุระหว่าง 41-45 รองลงมา ร้อยละ 16.3 มีอายุระหว่าง 31-35 ปี และในจำนวนทั้งหมดช่วงอายุที่มีจำนวนร้อยละที่ต่ำที่สุด คือ ช่วงอายุ 56-60 ปี ร้อยละ 0.6 (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1

จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศและอายุ

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล	บุคลากร		อาสาสมัคร		รวม	
	จำนวน N=90	ร้อยละ	จำนวน N=76	ร้อยละ	จำนวน N=166	ร้อยละ
เพศ						
- หญิง	53	41.1	50	65.7	103	62.0
- ชาย	37	58.8	26	34.2	63	38.0
อายุ						
- 20 ปีและต่ำกว่า	2	2.2	7	9.2	9	5.4
- 21-25 ปี	4	4.4	21	27.6	25	15.1
- 26-30 ปี	12	13.3	11	14.4	23	13.9
- 31-35 ปี	15	16.6	12	15.7	27	16.3
- 36-40 ปี	18	20.0	5	6.5	23	13.9
- 41-45 ปี	30	33.3	14	18.4	44	26.5
- 46-50 ปี	9	10.0	3	3.9	12	7.2
- 51-55 ปี	-	-	2	2.6	2	1.2
- 56-60 ปี	-	-	1	1.3	1	0.6

สถานภาพสมรส กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 60.2 มีสถานภาพโสด รองลงมา ร้อยละ 35.5 มีสถานภาพสมรส และร้อยละ 4.2 มีสถานภาพหม้าย/หย่า

ในส่วนของการศึกษานี้ ร้อยละ 55.4 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมา ร้อยละ 19.3 สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา และร้อยละ 11.4 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2

จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพสมรส
และระดับการศึกษา

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล	บุคลากร		อาสาสมัคร		รวม	
	จำนวน N=90	ร้อยละ	จำนวน N=76	ร้อยละ	จำนวน N=166	ร้อยละ
สถานภาพสมรส						
- โสด	36	40.0	64	84.2	100	60.2
- สมรส	50	55.5	9	11.84	59	35.5
- หม้าย/หย่า	4	4.4	3	3.9	7	4.2
ระดับการศึกษา						
- ต่ำกว่ามัธยมศึกษา	5	5.5	2	2.6	7	4.2
- มัธยมศึกษา	19	21.1	13	14.4	32	19.3
- อนุปริญญา	12	13.3	3	3.9	15	9.0
ประกาศนียบัตรหรือเทียบเท่า						
- ปริญญาตรี	43	47.7	49	64.4	92	55.4
- ปริญญาโท	10	11.1	9	11.8	19	11.4
- ปริญญาเอก	1	1.1	-	-	1	0.6

ข้อมูลเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ

ด้านการประกอบอาชีพ กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 59.0 ประกอบอาชีพรับจ้าง รองลงมา ร้อยละ 25.3 ประกอบธุรกิจส่วนตัว และร้อยละ 12.0 ประกอบอาชีพเอกชน/รัฐวิสาหกิจ

ส่วนลักษณะงานที่ทำ กลุ่มตัวอย่าง ร้อยละ 22.3 เป็นเจ้าหน้าที่ธุรการ รองลงมา ร้อยละ 14.5 ประกอบอาชีพพยาบาล และร้อยละ 12.7 เป็นนักเรียน นิสิต นักศึกษา (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3

จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพและลักษณะงานที่ทำ

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล	บุคลากร		อาสาสมัคร		รวม	
	จำนวน N=90	ร้อยละ	จำนวน N=76	ร้อยละ	จำนวน N=166	ร้อยละ
อาชีพ						
- รับจ้าง	88	97.7	10	13.1	98	59.0
- ประกอบธุรกิจส่วนตัว	-	-	42	55.2	42	25.3
- พนักงานเอกชน/รัฐวิสาหกิจ	-	-	20	26.3	20	12.0
- รับราชการ	2	2.3	4	5.2	6	3.6
ลักษณะงานที่ทำ						
- เจ้าหน้าที่ธุรการ	28	31.1	9	11.8	37	22.3
- พยาบาล	22	24.4	2	2.6	24	14.5
- นักเรียน นิสิต นักศึกษา	2	2.2	19	25.0	21	12.7
- ช่าง	5	5.5	15	19.7	20	12.0
- นักการภารโรง	15	16.6	4	5.2	19	11.4
- เจ้าหน้าที่ระบบงานคอมพิวเตอร์	8	8.8	8	10.5	16	9.6
- เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี	5	5.5	5	6.5	10	6.0
- แพทย์/ทันตแพทย์	1	1.1	3	3.9	4	2.4
- เภสัชกร	3	3.3	1	1.3	4	2.4
- แม่บ้าน	-	-	4	5.2	4	2.4
- ครู	-	-	3	3.9	3	1.8
- นักสังคมสงเคราะห์	1	1.1	1	1.3	2	1.2
- นักจิตวิทยา	-	-	1	1.3	1	0.6
- นักแสดง	-	-	1	1.3	1	0.6

ข้อมูลเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงานและลักษณะของการปฏิบัติงานอาสาสมัคร

ด้านประสบการณ์ในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่ ร้อยละ 48.8 มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี รองลงมา ร้อยละ 14.5 มีประสบการณ์ในการทำงาน 11-15 ปี และร้อยละ 10.8 มีประสบการณ์ในการทำงาน 16-20 ปี

สำหรับลักษณะการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 81.3 เคยปฏิบัติงานอาสาสมัครให้บริการ รองลงมา ร้อยละ 6.0 เคยปฏิบัติงานอาสาสมัครเป็นพี่เลี้ยง และอาสาสมัครให้คำปรึกษา และร้อยละ 4.2 เคยปฏิบัติงานอาสาสมัครเป็นคณะกรรมการ หรือผู้อำนวยการ (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4

จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามประสบการณ์ในการทำงาน
ด้านอาสาสมัครและลักษณะของงานอาสาสมัครที่เคยปฏิบัติ

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล	บุคลากร		อาสาสมัคร		รวม	
	จำนวน N=90	ร้อยละ	จำนวน N=76	ร้อยละ	จำนวน N=166	ร้อยละ
<u>ประสบการณ์ในการทำงาน</u>						
- ไม่มีประสบการณ์	-	-	13	17.1	13	7.8
- 1-5 ปี	30	33.3	51	67.1	81	48.8
- 6-10 ปี	11	12.2	4	5.2	15	9.0
- 11-15 ปี	22	24.4	2	2.6	24	14.5
- 16-20 ปี	16	17.7	2	2.6	18	10.8
- 21-25 ปี	4	4.4	3	3.9	7	4.2
- 26-30 ปี	6	6.6	-	-	6	3.6
- 31-35 ปี	-	-	1	1.3	1	0.6
- 36 ปีขึ้นไป	1	1.1	-	-	1	0.6

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล	บุคลากร		อาสาสมัคร		รวม	
	จำนวน N=90	ร้อยละ	จำนวน N=76	ร้อยละ	จำนวน N=166	ร้อยละ
<u>ลักษณะของงานอาสาสมัครที่เคยปฏิบัติ</u>						
- อาสาสมัครให้บริการ	76	84.4	59	77.6	135	81.3
- อาสาสมัครเป็นที่เลี้ยง	3	3.3	7	9.2	10	6.0
- อาสาสมัครให้คำปรึกษา	5	5.5	5	6.5	10	6.0
- อาสาสมัครเป็นคณะกรรมการหรือผู้อำนวยการ	4	4.4	3	3.9	7	4.2
- อาสาสมัครกู้ภัย	2	2.2	2	2.6	4	2.4

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างและการรับรู้ข่าวงานอาสาสมัคร

เกี่ยวกับสถานการณ์ในการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 54.2 เป็นบุคลากรของสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย รองลงมา ร้อยละ 45.8 เป็นอาสาสมัครของสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย

ด้านการรับรู้ข่าวงานอาสาสมัคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 39.7 รับรู้ข่าวงานอาสาสมัครทางวิทยุ/ โทรศัพท์ รองลงมา ร้อยละ 36.1 รับรู้ข่าวงานอาสาสมัครจากผู้บริหารสั่งการ และร้อยละ 18.1 รับรู้ข่าวงานอาสาสมัครจากบุคคลอื่นบอกมา (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5

จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพในการปฏิบัติงาน
และการรับรู้ข่าวงานอาสาศัมครของสภาเกษตรกรไทย

ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล	บุคลากร		อาสาสมัคร		รวม	
	จำนวน N=90	ร้อยละ	จำนวน N=76	ร้อยละ	จำนวน N=166	ร้อยละ
<u>สถานภาพในการปฏิบัติงาน</u>						
- เป็นบุคลากรของสภาเกษตรกรไทย	90	100	-	-	90	54.2
- เป็นอาสาสมัคร	-	-	76	100	76	45.8
<u>การรับรู้ข่าวงานอาสาศัมครของ สภาเกษตรกรไทย</u>						
- วิทยุ/โทรทัศน์	20	22.2	46	60.5	66	39.7
- ผู้บริหารสั่งการ	55	61.1	5	6.5	60	36.1
- บุคคลอื่นบอกมา	9	10.0	21	27.6	30	18.1
- หนังสือพิมพ์	3	3.3	1	1.3	4	2.4
- อินเทอร์เน็ต	1	1.1	2	2.6	3	1.8
- เอกสารแผ่นพับ	2	2.2	1	1.3	3	1.8

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

การปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เป็นลักษณะการดำเนินงานในปัจจุบันด้านการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ของบุคลากรและอาสาสมัคร โดยผู้ศึกษาได้แบ่งข้อมูลคำถามเกี่ยวกับลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติออกเป็น 3 ระยะ คือ ระยะเตรียมพร้อมก่อนเกิดภัย ระยะฉุกเฉินขณะเกิดภัย ระยะฟื้นฟูหลังเกิดภัย ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

1. ระยะเตรียมพร้อมก่อนเกิดภัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.2 มีการจัดเตรียมทรัพยากรต่างๆ เช่น ยา เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ และเครื่องอุปโภคบริโภคเพื่อพร้อมสำหรับการบรรเทาทุกข์ฯ รองลงมา ร้อยละ 52.4 การมีระบบสื่อสารและวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง และร้อยละ 46.4

มีการปฏิบัติงานตามคู่มือและแผนปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ส่วนกิจกรรมที่กลุ่มตัวอย่างปฏิบัติน้อยที่สุด ร้อยละ 30.1 คือ การมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ร่วมกับบุคลากรองค์กรอื่น (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6

จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการปฏิบัติงาน
บรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติระยะเตรียมพร้อมก่อนเกิดภัย

ลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ	ปฏิบัติ		ไม่ปฏิบัติ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<u>ระยะเตรียมพร้อมก่อนเกิดภัย</u>				
- มีการปฏิบัติงานตามคู่มือและแผนปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ	77	46.4	89	53.6
- มีการจัดเตรียมทรัพยากรต่างๆ	95	57.2	71	42.8
- การมีระบบสื่อสารและวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารสำหรับใช้เมื่อยามเกิดภัย	87	52.4	79	47.6
- การมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ ร่วมกับบุคลากรองค์กรอื่น	50	30.1	116	69.9
- มีการจัดเตรียมยานพาหนะให้พร้อมใช้ปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ	51	30.7	115	69.3

2. ระยะฉุกเฉินขณะเกิดภัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 78.3 ติดตามการเคลื่อนไหวจากรายงานข่าวตลอดเวลา รองลงมา ร้อยละ 49.4 สามารถปฏิบัติงานที่จำเป็นเร่งด่วน เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น และการเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บ และร้อยละ 37.3 ออกปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับ

การมอบหมาย ส่วนที่พบน้อยที่สุด ร้อยละ 30.7 คือ ทำการสำรวจสาธารณสุขภัยเพื่อประเมินสถานการณ์ในการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7

จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการปฏิบัติงาน
บรรเทาทุกข์ ผู้ประสบภัยพิบัติระยะฉุกเฉินขณะเกิดภัย

ลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ	ปฏิบัติ		ไม่ปฏิบัติ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<u>ระยะฉุกเฉินขณะเกิดภัย</u>				
- มีการประสานงานผู้บริหารองค์กรหลักในพื้นที่เกิดภัย	58	34.9	108	65.1
- มีการติดตามการเคลื่อนไหวจากรายงานข่าวตลอดเวลา	130	78.3	36	21.7
- มีการออกปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับการแจ้งเหตุ	62	37.3	104	62.7
- ทำการสำรวจสาธารณสุขภัยเพื่อประเมินสถานการณ์ในการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น	51	30.7	105	69.3
- มีความสามารถปฏิบัติงานที่จำเป็นเร่งด่วน	82	49.4	84	50.6

3. ระยะฟื้นฟูหลังเกิดภัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.6 ทำงานร่วมกับคณะกรรมการเฉพาะกิจเพื่อติดตามการช่วยเหลือผู้ประสบภัย เช่น สภากาชาดไทย พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด เป็นต้น รองลงมา คือ ร้อยละ 30.7 การมีส่วนร่วมในการจัดทำ โครงการต่างๆ เกี่ยวกับการฟื้นฟูสภาพเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยและร้อยละ 28.3 ได้ให้ความรู้ด้านสุขวิทยา การป้องกันโรคระบาด หรืออื่นๆ แก่ผู้ประสบภัย ส่วนที่พบน้อยที่สุด ร้อยละ 22.3 เป็นการให้บริการฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจแก่ผู้ประสบภัย (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8

จำนวน ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะการปฏิบัติงาน
บรรเทาทุกข์ ผู้ประสบภัยพิบัติระยะฟื้นฟูหลังเกิดภัย

ลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ	ปฏิบัติ		ไม่ปฏิบัติ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<u>ระยะฟื้นฟูหลังเกิดภัย</u>				
- มีการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยใน การบูรณะซ่อมแซม	40	24.1	126	75.9
- มีการทำงานร่วมกับคณะกรรมการ เฉพาะกิจ เพื่อติดตามการช่วยเหลือ ผู้ประสบภัย	79	47.6	87	52.4
- มีการให้ความรู้ด้านสุขภาพการ ป้องกันโรคระบาด หรืออื่นๆ แก่ผู้ประสบภัย	47	28.3	119	71.7
- ได้ให้บริการฟื้นฟูสภาพร่างกายและ จิตใจแก่ผู้ประสบภัย	37	22.3	129	77.7
- มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการต่างๆ เกี่ยวกับการฟื้นฟูสภาพเพื่อช่วยเหลือ ผู้ประสบภัย	51	30.7	115	69.3
- มีการสำรวจความต้องการการ ช่วยเหลือจากผู้ประสบภัย หรือผู้นำ ชุมชน	46	27.7	120	72.3

สรุปความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในด้านลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์
ผู้ประสบภัยพิบัติได้ดังนี้

1. ระยะเตรียมพร้อมก่อนเกิดภัย เมื่อพิจารณาตามหัวข้อการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่าง
ส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.2 มีการจัดเตรียมทรัพยากรต่างๆ เช่น ยา เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ และเครื่อง
อุปโภคบริโภคเพื่อพร้อมสำหรับการบรรเทาทุกข์ รองลงมา คือ ร้อยละ 52.4 การมีระบบสื่อสาร

และวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารสำหรับใช้เมื่อยามเกิดภัย และร้อยละ 46.4 มีการปฏิบัติงานตามคู่มือและแผนปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ส่วนที่พบน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 30.1 การมีส่วนร่วมในการวางแผนปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ ร่วมกับบุคลากรองค์กรอื่น

2. ระยะฉุกเฉินขณะเกิดภัย เมื่อพิจารณาตามหัวข้อการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 78.3 มีการติดตามการเคลื่อนไหวจากรายงานข่าวตลอดเวลา รองลงมา ร้อยละ 49.4 การมีความสามารถในการปฏิบัติงานที่จำเป็นเร่งด่วน และร้อยละ 37.3 มีการออกปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับการแจ้งเหตุ ส่วนที่พบน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 30.7 การทำการสำรวจสาธารณภัยเพื่อประเมินสถานการณ์ในการให้ความช่วยเหลือ

3. ระยะฟื้นฟูหลังเกิดภัย เมื่อพิจารณาตามหัวข้อการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.6 มีการทำงานร่วมกับคณะกรรมการเฉพาะกิจ เช่น สภากาชาดไทย พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด รองลงมา ร้อยละ 30.7 การมีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการต่างๆ เกี่ยวกับการฟื้นฟูสภาพเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย เช่น ด้านอาชีพ ด้านสุขภาพอนามัย เป็นต้น และร้อยละ 28.3 มีการให้ความรู้ด้านสุขวิทยาการป้องกันโรคระบาด หรืออื่นๆ แก่ผู้ประสบภัยพิบัติ ส่วนที่พบน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 22.3 ได้ให้บริการฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจแก่ผู้ประสบภัย

เมื่อพิจารณาโดยรวมเกี่ยวกับลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ทั้ง 3 ระยะ พบว่า บุคลากรและอาสาสมัคร ส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.1 ปฏิบัติงานในระยะฉุกเฉินขณะเกิดภัย รองลงมา ร้อยละ 43.3 ปฏิบัติงานในระยะเตรียมพร้อมก่อนเกิดภัย และร้อยละ 30.1 ปฏิบัติงานในระยะฟื้นฟูหลังเกิดภัย (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9
สรุปภาพรวมลักษณะการปฏิบัติงานงานบรรเทาทุกข์
ผู้ประสบภัยพิบัติของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะการปฏิบัติงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระยะฉุกเฉินขณะเกิดภัย	77	46.1
ระยะเตรียมพร้อมก่อนเกิดภัย	72	43.3
ระยะฟื้นฟูหลังเกิดภัย	50	30.1

ส่วนที่ 3 ข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

เป็นข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ของบุคลากรและอาสาสมัคร โดยผู้ศึกษาได้แบ่งข้อมูลคำถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติ เช่น การติดต่อและประสานงาน การสั่งการ การวางแผนในการจัดการภัยพิบัติ

3.2 ด้านบุคลากร เช่น ความเหนื่อยล้าในการทำงาน ความเชี่ยวชาญในการทำงาน ความรู้เกี่ยวกับการบรรเทาทุกข์ และบทบาทหน้าที่ในการทำงาน

3.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ เครื่องมือ เครื่องใช้ เช่น วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ การใช้วัสดุอุปกรณ์ และการดูแลรักษาวัสดุอุปกรณ์

3.4 ด้านการติดตามผลการปฏิบัติงาน เช่น ประสิทธิภาพในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ความยากลำบากในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน และการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษาปรากฏดังนี้คือ

3.1 ด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติ

ด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติ คือ การที่บุคลากรและอาสาสมัครรับรู้ถึงปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเกี่ยวกับการด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติที่เกิดขึ้นว่ามีปัญหามากน้อยเพียงใด ผลการศึกษาปรากฏดังนี้คือ

ด้านการติดต่อและประสานงานกับบุคลากรองค์กรอื่นมีความล่าช้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 91.4 รับรู้ว่าเป็นปัญหาและอุปสรรค มีเพียงร้อยละ 9.6 ที่ไม่ปัญหา และอุปสรรค เมื่อพิจารณาระดับของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 38.6 มีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ร้อยละ 28.3 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก และร้อยละ 10.2 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.03 แสดงให้เห็นว่าระดับของปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างในการติดต่อประสานงานกับบุคลากรองค์กรอื่นล่าช้า อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการไม่มีผู้นำหลักเป็นศูนย์กลางในการสั่งการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 88.0 รับรู้ว่าเป็นปัญหา และอุปสรรค มีเพียงร้อยละ 12.0 ที่ไม่ปัญหาและอุปสรรค เมื่อพิจารณาระดับของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 27.1 มีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก รองลงมา คือ ร้อยละ 24.7 เป็นปัญหาและ

อุปสรรคในระดับปานกลาง และ ร้อยละ 20.5 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.12 แสดงให้เห็นว่าระดับของปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างในด้านไม่มีผู้นำหลักเป็นศูนย์กลางในการสั่งการ อยู่ในระดับปานกลาง

ประเด็นด้านการที่บุคลากรในภาครัฐ เอกชน มูลนิธิ และอาสาสมัคร ขาดการวางแผนในการจัดการเกี่ยวกับภัยพิบัติร่วมกัน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 88 รับรู้ว่าเป็นปัญหาและอุปสรรค มีเพียงร้อยละ 12.0 ที่ไม่พบปัญหาและอุปสรรค เมื่อพิจารณาระดับของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 30.1 มีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก รองลงมา คือ ร้อยละ 24.7 ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.20 แสดงให้เห็นว่าระดับของปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างในด้านบุคลากรในภาครัฐ เอกชน มูลนิธิ และอาสาสมัคร ขาดการวางแผนในการจัดการเกี่ยวกับภัยพิบัติร่วมกัน อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาโดยรวมในด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติว่าเป็นปัญหาและอุปสรรค อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ
กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับของปัญหาและ
อุปสรรคด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	ไม่มีปัญหา	ระดับของปัญหาและอุปสรรค					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
<u>ด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติ</u>									
- การติดต่อและประสานงานกับบุคลากรองค์กรอื่นมีความล่าช้า	9.6 (16)	3.6 (6)	9.6 (16)	38.6 (64)	28.3 (47)	10.2 (17)	3.03	1.34	ปานกลาง

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	ไม่มีปัญหา	ระดับของปัญหาและอุปสรรค					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
- ไม่มีผู้นำหลักเป็นศูนย์กลางในการสั่งการ	12.0 (20)	3.6 (6)	12.0 (20)	24.7 (41)	27.1 (45)	20.5 (34)	3.12	1.56	ปานกลาง
- บุคลากรในภาครัฐ เอกชน มูลนิธิและอาสาสมัคร ขาดการวางแผนในการจัดการเกี่ยวกับภัยพิบัติร่วมกัน	12.0 (20)	1.8 (3)	10.8 (18)	24.7 (41)	30.1 (50)	20.5 (34)	3.20	1.53	ปานกลาง

$\bar{X} = 3.12, S.D. = 1.31$

3.2 ด้านบุคลากร

ประเด็นเกี่ยวกับความเหนื่อยล้าเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 81.3 ระบุว่าปัญหาและอุปสรรค มีเพียงร้อยละ 18.7 ที่ไม่เป็นปัญหาและอุปสรรค เมื่อพิจารณาระดับของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 33.1 มีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ร้อยละ 16.3 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก และร้อยละ 15.7 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.40 แสดงให้เห็นว่าระดับของปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องความเหนื่อยล้าเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับน้อย

ประเด็นเกี่ยวกับการมีความรู้เกี่ยวกับการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติไม่เพียงพอ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 91.0 ระบุว่าปัญหาและอุปสรรค มีเพียงร้อยละ 9.0 ที่ไม่เป็นปัญหาและอุปสรรค เมื่อพิจารณาระดับของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.4 มีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ร้อยละ 20.5 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก และร้อยละ 13.9 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อยซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.75 แสดงให้เห็นว่าระดับของปัญหาและ

อุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องการมีความรู้เกี่ยวกับการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติไม่เพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง

ประเด็นเกี่ยวกับการไม่มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 98.0 ระบุว่าปัญหาและอุปสรรค มีเพียงร้อยละ 12.0 ที่ไม่ปัญหาและอุปสรรค เมื่อพิจารณาระดับของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 39.8 มีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ร้อยละ 20.5 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย และร้อยละ 16.9 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.48 แสดงให้เห็นว่าระดับของปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องการไม่มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน อยู่ในระดับน้อย

ประเด็นเกี่ยวกับการไม่ทราบถึงบทบาทและหน้าที่ที่แท้จริงของตนเอง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 80.7 ระบุว่าปัญหาและอุปสรรค มีเพียงร้อยละ 19.3 ที่ไม่ปัญหาและอุปสรรค เมื่อพิจารณาระดับของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 30.1 มีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ร้อยละ 18.7 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก และร้อยละ 15.7 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.50 แสดงให้เห็นว่าระดับของปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องการไม่ทราบถึงบทบาทและหน้าที่ที่แท้จริงของตนเอง อยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาโดยรวมในด้านของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในด้านบุคลากรว่าเป็นปัญหาและอุปสรรค อยู่ในระดับน้อย (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามระดับของปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากร

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	ไม่มีปัญหา	ระดับของปัญหาและอุปสรรค					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ด้านบุคลากร									
- ความเหนื่อยล้าในการทำงานเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน	18.7 (31)	9.0 (15)	15.7 (26)	33.1 (55)	16.3 (27)	7.2 (12)	2.40	1.52	น้อย
- การมีความรู้เกี่ยวกับการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติไม่เพียงพอ	9.0 (15)	6.0 (10)	13.9 (23)	46.4 (77)	20.5 (34)	4.2 (7)	2.75	1.23	ปานกลาง
- การไม่มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน	12.0 (20)	8.4 (14)	20.5 (34)	39.8 (66)	16.9 (28)	2.4 (4)	2.48	1.27	น้อย
- การไม่ทราบถึงบทบาทและหน้าที่ที่แท้จริงของตนเอง	19.3 (32)	10.2 (17)	15.7 (26)	30.1 (50)	18.7 (31)	6.0 (10)	2.36	1.53	น้อย

$\bar{X} = 2.50$, S.D. = 1.10

3.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ และเครื่องมือเครื่องใช้

ด้านการมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับใช้ในการบรรเทาทุกข์ ไม่เพียงพอ เช่น อุปกรณ์การสื่อสาร เสื้อชูชีพ เรือ รถ ตลอดจนเครื่องอุปโภคบริโภค เป็นต้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 84.3 ระบุว่าปัญหาและอุปสรรค มีเพียงร้อยละ 15.7 ที่ไม่เป็นปัญหาและอุปสรรค เมื่อพิจารณาระดับของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 29.5 มีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ร้อยละ 16.3 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด และร้อยละ 15.7 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก ซึ่งเมื่อ

พิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.68 แสดงให้เห็นว่าระดับของปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องมีวัสดุอุปกรณ์สำหรับใช้ในการบรรเทาทุกข์ฯ ไม่เพียงพอ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการขาดการดูแล และบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการบรรเทาทุกข์ฯ ให้อยู่ในสภาพดี กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 80.1 รับรู้ว่าเป็นปัญหาและอุปสรรค มีเพียงร้อยละ 19.9 ที่ไม่เป็นปัญหาและอุปสรรค เมื่อพิจารณาระดับของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 29.5 มีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ร้อยละ 19.3 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย และร้อยละ 15.1 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.32 แสดงให้เห็นว่าระดับของปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องขาดการดูแล และบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการบรรเทาทุกข์ฯ ให้อยู่ในสภาพดี อยู่ในระดับน้อย

ประเด็นเกี่ยวกับเรื่องการไม่มีความถนัดในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในงานบรรเทาทุกข์ฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 84.9 รับรู้ว่าเป็นปัญหาและอุปสรรค มีเพียงร้อยละ 15.1 ที่ไม่เป็นปัญหาและอุปสรรค เมื่อพิจารณาระดับของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 30.7 มีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ร้อยละ 21.7 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย และร้อยละ 15.7 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.46 แสดงให้เห็นว่าระดับของปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างในเรื่องไม่มีความถนัดในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในงานบรรเทาทุกข์ฯ อยู่ในระดับน้อย

เมื่อพิจารณาโดยรวมในด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ และเครื่องมือเครื่องใช้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ และเครื่องมือเครื่องใช้ว่าเป็นปัญหาและอุปสรรค อยู่ในระดับน้อย (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของ
กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับของปัญหาและอุปสรรค
ด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ และเครื่องมือเครื่องใช้

ปัญหาและอุปสรรคใน การปฏิบัติงาน	ไม่มี ปัญหา	ระดับของปัญหาและอุปสรรค					$\bar{X}$	S.D	การ แปล ผล
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
<u>ด้านวัสดุอุปกรณ์</u> <u>สิ่งของ และเครื่องมือ</u> <u>เครื่องใช้</u> - การมีวัสดุอุปกรณ์ สำหรับใช้ในการ บรรเทาทุกข์ฯ ไม่ เพียงพอ	15.7 (26)	10.2 (17)	12.7 (21)	29.5 (49)	15.7 (26)	16.3 (27)	2.68	1.63	ปาน กลาง
- การขาดการดูแล และบำรุงรักษาวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการ บรรเทาทุกข์ฯ ให้อยู่ใน สภาพดี	19.9 (33)	9.0 (15)	19.3 (32)	29.5 (49)	15.1 (25)	7.2 (12)	2.32	1.53	น้อย
- การไม่มีความถนัดใน การใช้วัสดุอุปกรณ์ใน งานบรรเทาทุกข์ฯ	15.1 (25)	9.0 (15)	21.7 (36)	30.7 (51)	15.7 (26)	7.8 (13)	2.46	1.45	น้อย

$\bar{X} = 2.49$, S.D. = 1.36

3.4 ด้านการติดตามผลการปฏิบัติงาน

ประเด็นเกี่ยวกับเรื่องการไม่มีประสิทธิภาพในการติดตามผลการปฏิบัติงาน
บรรเทาทุกข์ฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 89.8 ระบุว่าปัญหาและอุปสรรค มีเพียงร้อยละ
10.2 ที่ไม่เป็นปัญหาและอุปสรรค เมื่อพิจารณาระดับของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องดังกล่าว

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 37.3 มีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก รองลงมา คือ ร้อยละ 21.7 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง และร้อยละ 15.7 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.18 แสดงให้เห็นว่าระดับของปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างในด้านไม่มีประสบการณ์ในการติดตามผลการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ อยู่ในระดับปานกลาง

ประเด็นเกี่ยวกับเรื่องการติดตามผลการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ สร้างความยุ่งยาก กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 84.9 ระบุว่า เป็นปัญหาและอุปสรรค มีเพียงร้อยละ 15.1 ที่ไม่เป็นปัญหาและอุปสรรค เมื่อพิจารณาระดับของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 29.5 มีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ร้อยละ 21.7 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก และร้อยละ 16.3 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับน้อย ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.56 แสดงให้เห็นว่าระดับของปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างในด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ สร้างความยุ่งยาก อยู่ในระดับปานกลาง

การไม่ได้มีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 89.2 ระบุว่า เป็นปัญหาและอุปสรรค มีเพียงร้อยละ 10.8 ที่ไม่เป็นปัญหาและอุปสรรค เมื่อพิจารณาระดับของปัญหาและอุปสรรคในเรื่องดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 31.3 มีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมาก รองลงมา คือ ร้อยละ 25.3 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง และร้อยละ 21.1 เป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.24 แสดงให้เห็นว่าระดับของปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่างในด้านไม่ได้มีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ อยู่ในระดับปานกลาง

เมื่อพิจารณาโดยรวมในด้านการติดตามผลการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานว่าเป็นปัญหาและอุปสรรค อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

จำแนกตามระดับของปัญหาและอุปสรรคด้าน

การติดตามผลการปฏิบัติงาน

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	ไม่มีปัญหา	ระดับของปัญหาและอุปสรรค					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
<u>ด้านการติดตามผลการปฏิบัติงาน</u>									
- การไม่มีประสบการณ์ในการติดตามผลการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ	10.2 (17)	4.8 (8)	10.2 (17)	21.7 (36)	37.3 (62)	15.7 (26)	3.18	1.48	ปานกลาง
- การติดตามผลการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ สร้างความยุ่งยากมาก	15.1 (25)	9.6 (16)	16.3 (27)	29.5 (49)	21.7 (36)	7.8 (13)	2.56	1.50	ปานกลาง
- การไม่ได้มีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ	10.8 (18)	4.8 (8)	6.6 (11)	25.3 (42)	31.3 (52)	21.1 (35)	3.24	1.53	ปานกลาง
รวม							2.99	1.27	ปานกลาง

 $\bar{X} = 2.99, S.D. = 1.27$

เมื่อพิจารณาภาพรวมเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ และเครื่องมือเครื่องใช้ และด้านการติดตามผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.12 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าการติดต่อประสานงานเมื่อเกิดเหตุการณ์ การมีผู้นำ

ในการสั่งการ และการวางแผนในการจัดการภัยพิบัติร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐ เอกชน องค์กรการกุศล ตลอดจนมูลนิธิต่าง ๆ มีความสำคัญมากและมีผลที่จะทำให้เป็นสิ่งที่ขัดขวางต่อการปฏิบัติงานที่ดีต่อไปทั้งในปัจจุบันและอนาคต ส่วนในด้านการติดตามผลการปฏิบัติงาน เป็น ปัญหาและอุปสรรคที่รองลงมา อาจเนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในระดับปฏิบัติงานจึง ไม่ได้มีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานมากนัก และส่วนหนึ่งเป็นอาสาสมัครที่มาช่วยปฏิบัติงานเป็นครั้งคราว ไม่ได้มาเป็นประจำ ในด้านบุคลากร และด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ และ เครื่องมือเครื่องใช้ก็เป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานแต่พบว่าเป็นปัญหาในระดับน้อย (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14
สรุปภาพรวมของปัญหาและอุปสรรคของกลุ่มตัวอย่าง
ในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
1. ด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติ	3.12	1.31	ปานกลาง
2. ด้านการติดตามผลการปฏิบัติงาน	2.99	1.27	ปานกลาง
3. ด้านบุคลากร	2.50	1.10	น้อย
4. ด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ เครื่องมือ เครื่องใช้	2.49	1.36	น้อย
รวม	2.75	1.01	ปานกลาง

ส่วนที่ 4 ข้อมูลด้านการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

การพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ หมายถึง ตัวแปรที่ส่งผลต่อความคิดเห็น และความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่าง หรือเป็นเหตุสำคัญที่ก่อให้เกิดความแตกต่างของระดับการตัดสินใจในการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ซึ่งปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ ประกอบด้วย ด้านความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยพิบัติ เช่น การจัดทำแผนปฏิบัติงาน ความเท่าเทียม เสมอภาค และเป็นธรรม การจัดเตรียมเครื่องอุปโภคบริโภคอย่างเพียงพอและทั่วถึง รวมไปถึงการติดตามผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

4.1 ความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยพิบัติ

ประเด็นเกี่ยวกับเรื่องการจัดทำแผนการปฏิบัติงานควรให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการของตนเอง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 38.0 มีความคิดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับมาก รองลงมา คือ ร้อยละ 28.9 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 26.5 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.87 แสดงให้เห็นว่าระดับของความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพของกลุ่มตัวอย่างในด้านการจัดทำแผนการปฏิบัติงานควรให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการของตนเอง อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ประเด็นเกี่ยวกับเรื่องการไม่ทราบล่วงหน้าว่าภัยพิบัติจะเกิดขึ้นเมื่อใด การให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการจึงเป็นไปได้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 25.3 เห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับมาก รองลงมา คือ ร้อยละ 23.5 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับปานกลาง และร้อยละ 22.3 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับน้อย ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2.89 แสดงให้เห็นว่าระดับของความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านการไม่ทราบล่วงหน้าว่าภัยพิบัติจะเกิดขึ้นเมื่อใด การให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการจึงเป็นไปได้ อยู่ในระดับปานกลาง

ด้านการให้บริการควรคำนึงถึงความเท่าเทียม เสมอภาค และเป็นธรรม กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 64.5 เห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ร้อยละ 24.1 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับมาก และร้อยละ 7.8 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง ในด้านการให้บริการควรคำนึงถึงความเท่าเทียม เสมอภาค และเป็นธรรม อยู่ในระดับสูง

ประเด็นเรื่องควรมีการจัดเตรียมเครื่องอุปโภคบริโภคสำหรับแจกจ่ายอย่างเพียงพอและทั่วถึง กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนา

คุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 63.3 เห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมากที่สุด รองลงมา ร้อยละ 31.3 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมาก และร้อยละ 3.0 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.54 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านควรมีการจัดเตรียมเครื่องอุปโภคบริโภคสำหรับแจกจ่ายอย่างเพียงพอและทั่วถึง อยู่ในระดับสูง

ประเด็นเรื่องควรมีรูปแบบการประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.8 เห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ร้อยละ 33.7 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมาก และร้อยละ 6.0 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.45 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านควรมีรูปแบบการประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ อยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาโดยรวมในด้านความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยพิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในด้านความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยพิบัติเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

จำแนกตามระดับความคิดเห็นด้านการพัฒนาคุณภาพการ

บรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ด้านความสอดคล้องและ

ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยพิบัติ

การพัฒนาคุณภาพ	ระดับของความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D	การ แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
<u>ความสอดคล้องและ</u> <u>ตอบสนองต่อความต้องการ</u> <u>ของผู้ประสบภัยพิบัติ</u>								
- ในการจัดทำแผนการ ปฏิบัติงานควรให้ผู้รับบริการ มีส่วนร่วมในการกำหนด ความต้องการของตนเอง	1.2 (2)	5.4 (9)	26.5 (44)	38 (63)	28.9 (48)	3.87	0.93	ค่อนข้าง สูง
- การเกิดอุทกภัยไม่สามารถ ทราบได้ล่วงหน้า การให้ ผู้ประสบภัยพิบัติมีส่วนร่วม ในการกำหนดความต้องการ จึงเป็นไปไม่ได้	12.7 (21)	22.3 (37)	23.5 (39)	25.3 (42)	16.3 (27)	2.89	1.27	ปาน กลาง
- ในการให้บริการควร คำนึงถึงความเท่าเทียม เสมอภาค และเป็นธรรม	2.4 (4)	1.2 (2)	7.8 (13)	24.1 (40)	64.5 (107)	4.46	0.88	สูง
- ควรมีการจัดเตรียมเครื่อง อุปโภคบริโภคสำหรับ แจกจ่ายอย่างเพียงพอและ ทั่วถึง	1.2 (2)	1.2 (2)	3.0 (5)	31.3 (52)	63.3 (105)	4.54	0.73	สูง

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

การพัฒนาคุณภาพ	ระดับของความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)			
- ควรมีรูปแบบการประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ	1.8 (3)	0.6 (1)	6.0 (10)	33.7 (56)	57.8 (96)	4.45	0.79	สูง

$\bar{X} = 4.04$, S.D. = 0.57

4.2 ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ

ประเด็นเกี่ยวกับเรื่องผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจถ้าได้รับการบริการที่ล่าช้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าว เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 38.6 มีความคิดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ร้อยละ 37.3 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมาก และร้อยละ 15.7 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจถ้าได้รับการบริการที่ล่าช้า อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ประเด็นเกี่ยวกับเรื่องการแจกจ่ายสิ่งของและเครื่องอุปโภคบริโภคควรคำนึงถึง ศาสนา ลัทธิ และความเชื่อ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าว เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.4 มีความคิดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ร้อยละ 24.7 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมาก และร้อยละ 15.1 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับน้อยที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.85 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการแจกจ่ายสิ่งของและเครื่องอุปโภคบริโภคควรคำนึงถึง ศาสนา ลัทธิ และความเชื่อ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ด้านการให้บริการที่ควรคำนึงถึงความคุ้มค่ามากกว่าความประหยัด กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าว เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.6 มีความคิดเห็นว่างานดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ร้อยละ 34.3 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับมาก และร้อยละ 12.7 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.01 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านควรให้บริการที่คำนึงถึงความคุ้มค่ามากกว่าความประหยัด อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ประเด็นเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครจะกระทำได้ดีถ้าปราศจากการร้องเรียนและการตรวจสอบจากผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าว เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 33.1 มีความคิดเห็นว่างานดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับมาก รองลงมา คือ ร้อยละ 24.1 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับปานกลาง และระดับมากที่สุด และร้อยละ 10.2 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับน้อย ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.27 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้าน การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครจะกระทำได้ดีถ้าปราศจากการร้องเรียนและการตรวจสอบจากผู้รับบริการ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

เมื่อพิจารณาโดยรวมในด้านความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในด้านความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
 จำแนกตามระดับความคิดเห็นด้านการพัฒนาคุณภาพ
 การบรรเทาทุกข์ ผู้ประสบภัยพิบัติ ด้านความพึงพอใจ
 ของผู้ประสบภัยพิบัติ

การพัฒนาคุณภาพ	ระดับของความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D	การ แปลผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
<u>ความพึงพอใจของ</u> <u>ผู้ประสบภัยพิบัติ</u>								
- ผู้รับบริการจะไม่พึงพอใจ ถ้าได้รับการบริการที่ล่าช้า	3.6 (6)	4.8 (8)	15.7 (26)	37.3 (62)	38.6 (64)	3.72	1.03	ค่อนข้าง สูง
- การแจกจ่ายสิ่งของและ เครื่องอุปโภคบริโภคควร คำนึงถึง ศาสนา ลัทธิ และ ความเชื่อของผู้รับบริการ	15.1 (25)	2.4 (4)	11.4 (19)	24.7 (41)	46.4 (77)	3.57	1.42	ค่อนข้าง สูง
- ควรให้บริการที่คำนึงถึง ความคุ้มค่ามากกว่าความ ประหยัด	1.8 (3)	0.6 (1)	12.7 (21)	34.3 (57)	50.6 (84)	4.01	0.85	ค่อนข้าง สูง
- การปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครจะ กระทำได้ดีถ้าปราศจาก การร้องเรียนและการ ตรวจสอบจากผู้รับบริการ	8.4 (14)	10.2 (17)	24.1 (40)	33.1 (55)	24.1 (40)	3.27	1.20	ค่อนข้าง สูง

$\bar{X} = 3.93$, S.D. 0.73

4.3 การมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัยพิบัติ

ประเด็นเกี่ยวกับเรื่องควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าว เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 35.5 มีความคิดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับมาก รองลงมา คือ ร้อยละ 28.3 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับปานกลาง และร้อยละ 27.1 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.76 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ประเด็นเกี่ยวกับเรื่องควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าว เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 34.9 เห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับมาก รองลงมา คือ ร้อยละ 27.7 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับปานกลาง และร้อยละ 24.7 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ด้านการให้บริการจะกระทำได้อย่างไม่เต็มที่ถ้าไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าว เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 36.1 มีความคิดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับมาก รองลงมา คือ ร้อยละ 25.3 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับปานกลาง และร้อยละ 24.1 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.67 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านการให้บริการจะกระทำได้อย่างไม่เต็มที่ถ้าไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานจะกระทำได้ไม่ครอบคลุมถ้าไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการประเมินผล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าว

เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 33.7 มีความคิดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมาก รองลงมา คือ ร้อยละ 30.1 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับปานกลาง และร้อยละ 29.5 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมากที่สุด ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.83 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานจะกระทำได้ไม่ครอบคลุมถ้าไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการประเมินผล อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

เมื่อพิจารณาโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัยพิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัยพิบัติ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามระดับความคิดเห็นด้านการพัฒนาคุณภาพ
การบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ด้านการมีส่วนร่วม
ของผู้ประสบภัยพิบัติ

การพัฒนาคุณภาพ	ระดับของความคิดเห็น					X̄	S.D	การแปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
<u>การมีส่วนร่วมของ</u> <u>ผู้ประสบภัยพิบัติ</u>								
- ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ	4.8 (8)	4.2 (7)	28.3 (47)	35.5 (59)	27.1 (45)	3.76	1.05	ค่อนข้างสูง
- ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ	4.2 (7)	8.4 (14)	27.7 (46)	34.9 (58)	24.7 (41)	3.67	1.07	ค่อนข้างสูง

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

การพัฒนาคุณภาพ	ระดับของความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D	การ แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
- การให้บริการจะกระทำได้ออย่างไม่เต็มทีถ้าไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน	3 (5)	11.4 (19)	25.3 (42)	36.1 (60)	24.1 (40)	3.67	1.06	ค่อนข้าง ต่ำ สูง
- การประเมินผลการปฏิบัติงานจะกระทำได้อไม่ครอบคลุมถ้าไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการประเมินผล	2.4 (4)	4.2 (7)	30.1 (50)	33.7 (56)	29.5 (49)	3.83	0.98	ค่อนข้าง ต่ำ สูง

$\bar{X} = 3.73, S.D. = 0.81$

4.4 ความรวดเร็วของการให้บริการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

ด้านการไม่มีเครือข่ายในการปฏิบัติงานจะทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าว เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 49.4 มีความคิดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ร้อยละ 38.6 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมาก และร้อยละ 8.4 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.33 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านการไม่มีเครือข่ายในการปฏิบัติงานจะทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า อยู่ในระดับสูง

ด้านการมีแผนการจัดกำลังเจ้าหน้าที่สำหรับออกปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินจะทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าว เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.8 มีความคิดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ

ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ร้อยละ 33.1 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมาก และร้อยละ 6.6 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.46 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านการมีแผนการจัดกำลังเจ้าหน้าที่สำหรับออกปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินจะทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น อยู่ในระดับสูง

ด้านการออกปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ จะกระทำได้ล่าช้าถ้าไม่มีการฝึกซ้อมแผนการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าว เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.0 มีความคิดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ร้อยละ 33.7 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมาก และร้อยละ 13.9 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.31 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านการออกปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ จะกระทำได้ล่าช้าถ้าไม่มีการฝึกซ้อมแผนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง

ประเด็นเกี่ยวกับเรื่องการไม่มีระบบการรายงานข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วจะทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าว เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.0 มีความคิดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ร้อยละ 36.7 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมาก และร้อยละ 7.8 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.38 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านการไม่มีระบบการรายงานข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วจะทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า อยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาโดยรวมในด้านความรวดเร็วของการให้บริการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในด้านความรวดเร็วของการให้บริการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ อยู่ในระดับสูง (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง

จำแนกตามระดับความคิดเห็นด้านการพัฒนาคุณภาพ

การบรรเทาทุกข์ ผู้ประสบภัยพิบัติ ด้านความรวดเร็ว

ของการให้บริการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

การพัฒนาคุณภาพ	ระดับของความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D	การ แปล ผล
	น้อย ที่สุด	น้อย	ปาน กลาง	มาก	มาก ที่สุด			
<u>ความรวดเร็วของการ ให้บริการบรรเทาทุกข์ ผู้ประสบภัยพิบัติ</u>								
- การไม่มีเครือข่ายในการ ปฏิบัติงานจะทำให้การ ปฏิบัติงานมีความล่าช้า	1.2 (2)	2.4 (4)	8.4 (14)	38.6 (64)	49.4 (82)	4.33	0.83	สูง
- การมีแผนการจัดกำลัง เจ้าหน้าที่สำหรับออก ปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินจะ ทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น	0 (0)	2.4 (4)	6.6 (11)	33.1 (55)	57.8 (96)	4.46	0.73	สูง
- การออกปฏิบัติงานบรรเทา ทุกข์ฯ จะกระทำได้ล่าช้าถ้า ไม่มีการฝึกซ้อมแผนการ ปฏิบัติงาน	0.6 (1)	1.8 (3)	13.9 (23)	33.7 (56)	50.0 (83)	4.31	0.82	สูง
- การไม่มีระบบการรายงาน ข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วจะทำ ให้การปฏิบัติงานล่าช้า	2.4 (4)	0 (0)	7.8 (13)	36.7 (61)	53.0 (88)	4.38	0.83	สูง

 $\bar{X} = 4.36, S.D. = 0.64$

4.5 การจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

ประเด็นเกี่ยวกับเรื่องการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ จะไม่ดีถ้าไม่มีการจัดทำคู่มือและแผนการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าว เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 40.4 มีความคิดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมาก รองลงมา คือ ร้อยละ 36.7 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมากที่สุด และร้อยละ 19.3 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ จะไม่ดีถ้าไม่มีการจัดทำคู่มือและแผนการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ประเด็นเรื่องควรมีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าว เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 50.6 มีความคิดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ร้อยละ 38.0 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมาก และร้อยละ 9.6 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.36 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้าน ควรมีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน อยู่ในระดับสูง

ประเด็นเกี่ยวกับเรื่องควรจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับที่เกี่ยวข้องกับการเกิดภัยชนิดต่างๆ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้รับบริการและผู้สนใจ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าว เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็น กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 46.4 มีความคิดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ร้อยละ 34.9 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับมาก และร้อยละ 16.3 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในระดับปานกลาง ซึ่งเมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.25 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านควรจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับที่เกี่ยวข้องกับการเกิดภัยชนิดต่างๆ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้รับบริการและผู้สนใจ อยู่ในระดับสูง

ด้านการไม่มีระบบการบันทึกและรายงานผลการปฏิบัติงานจะทำให้ไม่ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 100.0 เห็นว่าเรื่องดังกล่าว เป็นการ

พัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อพิจารณาระดับของความคิดเห็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 53.0 มีความคิดเห็นว่าเรื่องดังกล่าวเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ร้อยละ 37.3 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับมาก และร้อยละ 9.0 เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในระดับปานกลาง ซึ่งมีพิจารณาค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.43 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในการไม่มีระบบการบันทึกและรายงานผลการปฏิบัติงานจะทำให้ไม่ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาโดยรวมในด้านการจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นในด้านการจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
จำแนกตามระดับความคิดเห็นด้านการพัฒนาคุณภาพ
การบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ด้านการจัดทำ
เอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์
ผู้ประสบภัยพิบัติ

การพัฒนาคุณภาพ	ระดับของความคิดเห็น					$\bar{x}$	S.D	การแปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
<u>การจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ</u>								
- การปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์จะไม่ดีขึ้นถ้าไม่มีการจัดทำคู่มือและแผนการปฏิบัติงาน	0.6 (1)	3.0 (5)	19.3 (32)	40.4 (67)	36.7 (61)	4.10	0.85	ค่อนข้างสูง

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

การพัฒนาคุณภาพ	ระดับของความคิดเห็น					$\bar{X}$	S.D	การแปลผล
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
- ควรมีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน	1.2 (2)	0.6 (1)	9.6 (16)	38.0 (63)	50.6 (84)	4.36	0.78	สูง
- ควรจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับที่เกี่ยวข้องกับการเกิดภัยชนิดต่างๆ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้รับบริการและผู้สนใจ	0 (0)	2.4 (4)	16.3 (27)	34.9 (58)	46.4 (77)	4.25	0.81	สูง
- การไม่มีระบบการบันทึกและรายงานผลการปฏิบัติงาน จะทำให้ไม่ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	0 (0)	0.6 (1)	9.0 (15)	37.3 (62)	53.0 (88)	4.43	0.68	สูง

$\bar{X} = 4.28$, S.D. = 0.60

เมื่อพิจารณาภาพรวมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ในด้านความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยพิบัติ ด้านความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัยพิบัติ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ และด้านการจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อด้านความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยพิบัติ อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.36 แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าใน การมีแผนการจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่สำหรับออกปฏิบัติงาน จะสามารถทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น ในขณะเดียวกัน ก็จะต้องมีระบบการรายงานข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็ว มีการฝึกซ้อมแผนการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ และการมีเครือข่ายในการปฏิบัติงาน ก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การบริการได้รวดเร็วและมีคุณภาพ ความคิดเห็นรองลงมา คือ ด้านการจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.28 ซึ่งกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าควรมี

ระบบการบันทึกและรายงานผลการปฏิบัติงาน มีการกำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน ก็เป็นการพัฒนาคุณภาพได้อีกทางหนึ่ง ส่วนในด้านความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสภักย์พิบัติ ซึ่งประกอบไปด้วย การให้บริการต้องคำนึงถึงความเท่าเทียม เสมอภาคและเป็นธรรม การจัดเตรียมเครื่องอุปโภคบริโภคอย่างเพียงพอและทั่วถึง การให้ผู้ประสภักย์พิบัติมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการของตนเอง และการมีรูปแบบการติดตามผลการปฏิบัติงาน ก็พบว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพที่รองๆ ลงมา นอกจากนี้ ในด้านความพึงพอใจของผู้ประสภักย์พิบัติและด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสภักย์พิบัติ ซึ่งพบน้อยที่สุดมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.73 ดังนั้น จึงจำเป็นที่ทางหน่วยงานจะต้องมาพิจารณา การพัฒนาด้านการมีส่วนร่วมและด้านความพึงพอใจของผู้ประสภักย์พิบัติมากกว่าด้านอื่น (ตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20

สรุปภาพรวมความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับความคิดเห็น
ด้านการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสภักย์พิบัติ

การพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ	X	S.D	การแปลผล
- ความรวดเร็วของการให้บริการบรรเทาทุกข์ผู้ประสภักย์พิบัติ	4.36	0.64	สูง
- การจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงาน	4.28	0.60	สูง
- ความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสภักย์พิบัติ	4.04	0.57	ค่อนข้างสูง
- ความพึงพอใจของผู้ประสภักย์พิบัติ	3.93	0.73	ค่อนข้างสูง
- การมีส่วนร่วมของผู้ประสภักย์พิบัติ	3.73	0.81	ค่อนข้างสูง
รวม	4.04	0.49	ค่อนข้างสูง

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

เป็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ซึ่งผู้ศึกษาได้ทำการแบ่งแยกข้อเสนอแนะออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านนโยบาย ด้านการบริหาร และด้านการปฏิบัติงาน จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 166 คน มีกลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 30.72 ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

ด้านนโยบาย

1. ควรมีนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ เพื่อที่เจ้าหน้าที่ที่เป็นผู้ปฏิบัติงานจะได้ไม่สับสนในบทบาทหน้าที่ ไม่ใช่ว่ามีนโยบายอย่างหนึ่งแต่เวลาปฏิบัติจริงปฏิบัติอีกอย่างหนึ่ง เพราะจะทำให้เสียเวลาและเกิดประโยชน์น้อยที่สุด นอกจากนี้ควรมีนโยบายการวางแผนให้เห็นชอบตรงกันทุกๆ ภาคส่วนที่ปฏิบัติงานด้านนี้

ด้านการบริหาร

1. ควรมีการเตรียมความพร้อมทั้งด้านบุคลากร และอุปกรณ์ เช่น เรือท้องแบน รถยนต์มือสอง และรถบรรทุกให้พร้อมปฏิบัติงานเสมอ และควรออกให้บริการบรรเทาทุกข์ให้ทันกับเหตุการณ์

2. อาสาสมัครส่วนใหญ่มาจากหลากหลายสาขาอาชีพ ดังนั้น สภากาชาดไทย ควรจะสร้างบุคลากรที่เป็นผู้นำ วางแผนให้ความรู้ กำหนดบทบาทหน้าที่ต่อกลุ่มอาสาสมัคร รวมทั้งควรมีการประเมินผลร่วมด้วย เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น

3. ควรมีการเตรียมความพร้อม การประเมินสถานการณ์ต่างๆ ตามพื้นที่ที่อาจเกิดปัญหาโดยเฉพาะพื้นที่ที่เกิดอุทกภัยบ่อยๆ และควรให้ความรู้เบื้องต้นแก่ประชาชนในการป้องกันภัย

4. ควรมีการกำหนดหน้าที่ชัดเจน และรู้จักกระจายงานอย่างมีประสิทธิภาพ

5. ควรมีการวางแผนซักซ้อม เพื่อความมีประสิทธิภาพ หากเกิดเหตุการณ์จริงและในการปฏิบัติงานควรแบ่งแยกหน้าที่ของแต่ละส่วนให้ชัดเจน โปร่งใส

6. ในการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ควรให้มีความพร้อมตลอดเวลา รวมถึงบุคลากร เครื่องมือ อุปกรณ์ต่างๆ ควรมีความสมบูรณ์ 100% และรวมไปถึงน้ำใจ รอยยิ้ม และความจริงใจของผู้ให้บริการ ควรให้กับผู้รับบริการเท่ากัน เสมอภาคกัน

7. ควรมีการจัดการบริหารทรัพยากรต่างๆ อย่างเป็นระบบทั้งเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่รับผิดชอบและอาสาสมัคร รวมไปถึงสิ่งของที่บริจาค เงินบริจาคต่างๆ หากเป็นไปได้ควรนำเงินที่ได้จากการบริจาคไปซื้อของที่จำเป็นเร่งด่วนจากจังหวัดใกล้เคียงก่อน

8. ควรมีการวางแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรมในระยะก่อนเกิดภัย เพราะเมื่อเกิดภัยพิบัติจะได้ให้การช่วยเหลือได้ทันทั้งที่ และควรให้ผู้ประสบภัยพิบัติมีส่วนร่วมในการวางแผนการดำเนินงานด้วยเพราะจะได้ทราบความต้องการที่แท้จริงของผู้ประสบภัยพิบัติ

9. ควรมีแผนการปฏิบัติงานล่วงหน้าเมื่อเกิดภัย เพราะแต่ละปีจะมีเหตุการณ์น้ำท่วมและเหตุการณ์อื่นๆ ซ้ำๆ ทุกปี และควรมีมาตรการที่จะทำให้เกิดการบรรเทาทุกข์มีประสิทธิภาพกว่าเดิม

10. ควรให้สถาบันบรรเทาสาธารณภัยของรัฐบาลเป็นแกนหลักในการขอความร่วมมือในภาคส่วนต่างๆ ทั้งจากภาคเอกชนและสถาบันการศึกษา มีการจัดประชุมจัดตั้งสภาป้องกันสาธารณภัยเพื่อดูแลเชิงนโยบาย และการสนับสนุนด้านข่าวสาร เครื่องมืออำนวยความสะดวกโดยให้เครือข่ายชุมชนและสถานศึกษาร่วมมือกันจัดตั้งหน่วยอาสาฯ เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

11. ควรมีบุคลากรจากหลายองค์กรทั้งหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน ส่งมาเป็นตัวแทนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการเพื่อการบริหารจัดการงานบรรเทาทุกข์ คอยตรวจสอบภายใน ตรวจสอบบัญชีเงิน สิ่งของ และคอยติดตามการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร นอกจากนี้ยังควรจัดให้มีคณะอนุกรรมการโดยเรียนเชิญองค์กร มูลนิธิ สมาคม สโมสร หรือหน่วยงานที่ช่วยระดมเงินบริจาค เพื่อร่วมเป็นสักขีพยานอันจะเป็นสิ่งแสดงความบริสุทธิ์ ยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

ด้านการบริการ

1. ควรจัดฝึกทักษะการกู้ภัย การจัดเครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัย และการติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานให้มีความรวดเร็ว เพื่อแลกเปลี่ยนข่าวสาร

2. ควรมีการแจ้งเหตุอย่างรวดเร็ว เที่ยงตรง กระชับจับใจ และเตรียมพร้อมตลอดเวลา รวมถึงมีกองบัญชาการสั่งการที่แน่นอน

3. บุคลากรของสำนักงานควรวางแผนล่วงหน้าในพื้นที่ซึ่งประสบอุทกภัยเป็นประจำ เมื่อเกิดภัยขึ้นจะได้ดำเนินการได้ทันที

4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ในหลายรูปแบบภายในสถานที่จัดเตรียมส่งของให้กับผู้ประสบภัย เพื่อให้ทราบว่าแต่ละกลุ่มงานที่ปฏิบัติอยู่มีใครเป็นหัวหน้าสั่งการหรือเป็นเจ้าหน้าที่

(ต้องมากกว่า 1 คน) รายละเอียดสถานที่ติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ เนื่องจากมีการขอให้ส่งของไปให้ผู้ประสบภัยเป็นกรณีพิเศษซึ่งไม่มีเจ้าหน้าที่ที่จะให้คำตอบได้

5. การบรรเทาทุกข์ควรมีการตรวจสอบ ประเมินผลอย่างทั่วถึง เนื่องจากสิ่งของที่จำเป็นกระจุกตัวอยู่ที่หมู่บ้านไม่กี่หมู่บ้านในขณะที่หมู่บ้านห่างไกลออกไปยังไม่ได้รับสิ่งของ

6. การปฏิบัติงานของอาสาสมัครมีความซ้ำซ้อนกัน และขาดการอบรมอย่างเข้มข้น

7. เจ้าหน้าที่และอาสาสมัครควรมีความรู้ในเรื่องสถานที่ที่ประสบภัย ควรมีการประเมินความต้องการ และรับฟังความคิดเห็นของผู้ประสบภัย เพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน และการเข้าถึง

8. ควรมีการประสานงานระหว่างหัวหน้างาน มีการประชาสัมพันธ์ และแนะนำอาสาสมัครในการช่วยปฏิบัติงานด้านต่างๆ

9. ควรมีเงินงบประมาณสนับสนุนจากภาครัฐและเอกชนมากกว่านี้

10. ควรมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ในการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยที่มีความทันสมัย ใช้การได้ทันที และมีการป้องกันตัวเองในการเข้าไปเสี่ยงภัยช่วยเหลือผู้อื่นให้มีความปลอดภัย

11. ควรส่งเสริมศักยภาพการช่วยเหลือบรรเทาทุกข์อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแต่ละหน่วยงานมีการประสานงานติดต่อกันเป็นอย่างดี

12. ในการให้บริการมีการขาดระบบการประสานงาน การติดต่อกันกับหน่วยงานอื่น ควรมีแผนการ และกำหนดบทบาทหน้าที่ของหน่วยงานต่างๆ เพื่อความรวดเร็วไม่ซ้ำซ้อน และมีระบบการสื่อสาร พร้อมทั้งมีคนที่ทำหน้าที่ประสานงาน กำหนดงาน จำงาน และมีผู้รับบริการที่ทราบถึงสภาพท้องที่เข้ามาร่วมประสานงาน

13. ควรให้การติดตามและรายงานผลการทำงาน รวมถึงสิ่งของและเงินที่ได้รับบริจาคให้แก่ผู้ประสบภัย ว่าถึงมือผู้ประสบภัยจริง

14. ควรฝึกซ้อมการปฏิบัติงานในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยปีนตึกอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

15. ควรให้เจ้าหน้าที่ในส่วนภูมิภาครายงานผลการเกิดเหตุ สถานการณ์ การสำรวจความเสียหาย เพื่อทำการประสานงานกับนายกเหล่ากาชาดจังหวัดที่อยู่ในเขตความรับผิดชอบของแต่ละภูมิภาค เพื่อให้มีการช่วยเหลือในเบื้องต้นได้อย่างทันท่วงที และมีการรายงานผลการสำรวจการช่วยเหลือทันทีเท่าที่สามารถจะทำได้

16. ควรมีการแจ้งข่าวสารในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ หรือด้านอื่นๆ อาสาสมัคร โดยอาจส่งเป็นจดหมาย หรือ e-mail address ให้ทราบ เพื่ออาสาสมัครจะได้เข้าไปช่วยเหลือได้มากขึ้น

17. ควรจัดทำคู่มือต่างๆ เกี่ยวกับภัยพิบัติแจกให้กับผู้ที่ประสบภัย ผู้ที่อยู่ในภาวะเสี่ยง หรือผู้ที่สนใจได้ศึกษา และเตรียมตัวก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์

18. ควรให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยอย่างทั่วถึง และเท่าเทียม รวมไปถึงการนำเสนอข่าว และการติดตามการช่วยเหลือผู้ประสบภัยทั้งชาวต่างชาติที่เป็นนักท่องเที่ยวและแรงงานต่างด้าว

19. ควรมีการฟื้นฟูคุณภาพชีวิตของผู้ประสบภัยในพื้นที่ทั้งทางด้านกายภาพ ด้านจิตใจ และด้านอาชีพ

20. ควรมีระบบเตือนภัยที่ดีและเชื่อถือได้ เพื่อหลีกเลี่ยงและลดความรุนแรงจากภัยที่อาจจะเกิดขึ้น

21. ควรเน้นการซ้อมภัยแบบญี่ปุ่น เวลาเกิดเหตุการณ์จริงคนจะได้ไม่ตระหนก

22. ควรจัดให้เจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครเข้าไปอยู่ในที่เกิดเหตุเพื่อช่วยเหลือทันที

23. ควรมีการจัดแบ่งการลงทะเบียนเป็นอาสาสมัครเก่าที่มีประสบการณ์ และอาสาสมัครใหม่ที่ไม่มีประสบการณ์ให้ประจำอยู่ตามจุดต่างๆ คละกันไป

24. ควรจัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่รับผิดชอบสำหรับรับของบริจาคในช่วงเวลากลางคืน

25. ควรมีการประชาสัมพันธ์ และการประสานงานกับองค์กรการเงินอย่างละเอียด กรณีที่ผู้บริจาค บริจาคผ่านทางธนาคาร เพื่อที่จะได้ไม่มีปัญหาเกี่ยวกับสลิปการโอนเงิน และใบเสร็จรับเงินบริจาค

26. ควรให้ผู้รับบริการได้มีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานและควรนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาทบทวนแก้ไขข้อบกพร่องโดยคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางของการบริการ

27. ควรช่วยเหลือให้ตรงจุด และมีคุณภาพ มีการประสานงาน ประสานกาย ประสานความคิด ระดมสมอง มีผู้นำที่เป็นกลาง เด็ดขาดในการแก้ไขปัญหา นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ควรทำด้วยความจริงใจ ไม่เห็นแก่ความสุขสบายส่วนตัวมากเกินไป (ตารางที่ 4.21)

ตารางที่ 4.21

ค่าเฉลี่ย ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับข้อเสนอแนะแนวทาง
การพัฒนาคุณภาพการบริหารเทาทุกซ์ผู้ประสภยพิบัติ

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
<u>ด้านนโยบาย</u>		
- ควรมีการวางแผนการปฏิบัติงาน และการมอบหมายงานแต่ละส่วนให้ชัดเจนและเป็นรูปธรรม	7	13.7
- ควรมีนโยบายที่แน่นอนเกี่ยวกับแนวทางการปฏิบัติงานบรรเทาทุกซ์	1	1.9
<u>ด้านการบริหาร</u>		
- ควรมีการเตรียมความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์และทรัพยากรที่ใช้ในงานบรรเทาทุกซ์ และเตรียมพร้อมด้านบุคลากร	8	15.6
- ควรปฏิบัติงานร่วมกับสถาบันต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน และให้บุคลากรของแต่ละองค์กรเป็นตัวแทนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการในการบริหารจัดการงานบรรเทาทุกซ์ เพื่อทำหน้าที่ติดตาม และตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่และอาสาสมัคร	2	3.9
- ควรสร้างบุคลากรที่เป็นผู้นำ มีความตื่นตัวตลอดเวลา เป็นกลาง และเด็ดขาดในการแก้ปัญหา	1	1.9
- ควรมีการกำหนดบทบาทหน้าที่และกระจายงานอย่างมีประสิทธิภาพ	1	1.9
<u>ด้านการปฏิบัติงาน</u>		
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว กระชับ จับใจ มีการบริหารจัดการด้านการเงิน เช่น การบริจาคเงินทั้งในและนอกประเทศ และการจัดทำคู่มือ/เอกสารในการปฏิบัติงาน เป็นต้น	10	19.6

ตารางที่ 4.21 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
- ควรให้ความช่วยเหลือที่ตรงจุด จริงใจ ไม่เห็นแก่ความสุขสบายส่วนตัว และให้ผู้ประสบภัยมีส่วนร่วม	6	11.7
- ควรฝึกทักษะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ ให้กับบุคลากร อาสาสมัครและผู้ทีสนใจ ในด้านกู้ภัย การซ่อมภัยแบบญี่ปุ่น เป็นต้น	4	7.8
- ควรจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับภัยพิบัติแก่บุคลากรและอาสาสมัคร	3	5.8
- ควรมีการประสานงานติดตามการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยทั้งคนไทยและคนต่างประเทศ	3	5.8
- ควรมีการตรวจสอบและการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	3	5.8
- ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยสำหรับใช้ในงานบรรเทาทุกข์	2	3.9
รวม	51	100

ส่วนที่ 6 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

เป็นการศึกษาเปรียบเทียบเพื่อหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างในที่นี้ คือ บุคลากร และ อาสาสมัคร ของสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย เกี่ยวกับความคิดเห็นในด้านลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ด้านปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ และด้านการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ โดยผู้ศึกษาได้ใช้สถิติในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของข้อมูล 2 ชุด (Independent-Sample t-test) ซึ่งปรากฏผลดังนี้

6.1 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านลักษณะการปฏิบัติงาน
บรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

6.1.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างกับ
ลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ ในระยะก่อนเตรียมพร้อมก่อนเกิดภัย เมื่อทำการทดสอบ
ด้วยสถิติ t-test มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p=0.00$) แสดงว่า
กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย มีการปฏิบัติงานในระยะก่อนเกิดภัยแตกต่างกับ
อาสาสมัคร

6.1.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างกับ
ลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ ในระยะฉุกเฉินขณะเกิดภัย เมื่อทำการทดสอบด้วยสถิติ
t-test มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p=0.00$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง
ที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย มีการปฏิบัติงานในระยะเกิดภัยแตกต่างกับอาสาสมัคร

6.1.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างกับ
ลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ ในระยะหลังฟื้นฟูหลังเกิดภัย เมื่อทำการทดสอบด้วยสถิติ
t-test มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p=0.01$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่าง
ที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย มีการปฏิบัติงานในระยะหลังเกิดภัยแตกต่างกับอาสาสมัคร
(ตารางที่ 4.22)

ตารางที่ 4.22

การเปรียบเทียบความคิดเห็นระหว่างสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างกับ
ลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

ลักษณะการปฏิบัติงาน บรรเทาทุกข์ฯ	บุคลากร		อาสาสมัคร		ค่า เฉลี่ย รวม	t	p
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D			
1. ระยะเตรียมพร้อมก่อนเกิดภัย	0.57	0.30	0.26	0.25	0.43	7.02	0.000*
2. ระยะฉุกเฉินขณะเกิดภัย	0.58	0.33	0.31	0.25	0.46	6.05	0.000*
3. ระยะฟื้นฟูหลังเกิดภัย	0.37	0.36	0.21	0.27	0.30	3.26	0.010*

* $p < 0.05$

6.2 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน บรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

6.2.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ ในด้านการบริหารจัดการ เมื่อทำการทดสอบด้วยสถิติ t-test ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p=0.10$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย มีความคิดเห็นว่าการบริหารจัดการเป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ เหมือนกันกับอาสาสมัคร

6.2.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ ในด้านบุคลากร เมื่อทำการทดสอบด้วยสถิติ t-test ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p=0.60$) แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย มีความคิดเห็นว่าการขาดบุคลากรเป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ เหมือนกันกับอาสาสมัคร

6.2.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ ในด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ เครื่องมือ และเครื่องใช้ เมื่อทำการทดสอบด้วยสถิติ t-test ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p=0.66$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย มีความคิดเห็นว่าการขาดวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ เครื่องมือ และเครื่องใช้ เป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ เหมือนกันกับอาสาสมัคร

6.2.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ ในด้านการติดตามผลการปฏิบัติงาน เมื่อทำการทดสอบด้วยสถิติ t-test ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p=0.50$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย มีความคิดเห็นว่าการติดตามผลการปฏิบัติงาน เป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ เหมือนกันกับอาสาสมัคร (ตารางที่ 4.23)

ตารางที่ 4.23

การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านปัญหา
และอุปสรรคการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

ปัญหาและอุปสรรคในการ ปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์	บุคลากร		อาสาสมัคร		ค่าเฉลี่ย รวม	t	p
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D			
1. ด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติ	3.27	1.08	2.93	1.52	3.12	1.64	0.103
2. ด้านบุคลากร	2.46	1.07	2.55	1.14	2.50	-0.51	0.608
3. ด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ และ เครื่องมือเครื่องใช้	2.44	1.23	2.53	1.50	2.49	-0.42	0.668
4. ด้านการติดตามผลการ ปฏิบัติงาน	3.05	1.21	2.92	1.34	2.99	0.67	0.502

6.3 การเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

6.3.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างกับการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในด้านความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อทำการทดสอบด้วยสถิติ t-test ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p=0.14$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภาภาคไทย มีความคิดเห็นว่าความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยพิบัติเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ เหมือนกันกับอาสาสมัคร

6.3.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างกับการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในด้านความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อทำการทดสอบด้วยสถิติ t-test ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p=0.41$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภาภาคไทย มีความคิดเห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ เหมือนกันกับอาสาสมัคร

6.3.3 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างกับการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัยพิบัติ เมื่อทำการทดสอบด้วยสถิติ t-test ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p=0.052$) แสดงว่า

กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย มีความคิดเห็นว่าการมีส่วนร่วมของผู้ประสภักย์พิบัติ เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ เหมือนกันกับอาสาสมัคร

6.3.4 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างกับการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในด้านความรวดเร็วของการให้บริการบรรเทาทุกข์ผู้ประสภักย์พิบัติ เมื่อทำการทดสอบด้วยสถิติ t-test ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p=0.06$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย มีความคิดเห็นว่าการรวดเร็วของการให้บริการบรรเทาทุกข์ผู้ประสภักย์พิบัติ เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ แตกต่างกับอาสาสมัคร

6.3.5 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพของกลุ่มตัวอย่างกับการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ในด้านการจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ เมื่อทำการทดสอบด้วยสถิติ t-test ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p=0.28$) แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย มีความคิดเห็นว่าการจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ เหมือนกันกับอาสาสมัคร (ตารางที่ 4.24)

ตารางที่ 4.24
การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างในด้านการพัฒนา
คุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสภักย์พิบัติ

การพัฒนาคุณภาพ การบรรเทาทุกข์	บุคลากร		อาสาสมัคร		ค่าเฉลี่ยรวม	t	p
	$\bar{X}$	S.D	$\bar{X}$	S.D			
1. ความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสภักย์พิบัติ	3.98	0.62	4.11	0.49	4.04	-1.46	0.146
2. ความพึงพอใจของผู้ประสภักย์พิบัติ	3.97	0.72	3.88	0.73	3.93	0.82	0.413
3. การมีส่วนร่วมของผู้ประสภักย์พิบัติ	3.62	0.78	3.86	0.33	3.73	-1.95	0.052
4. ความรวดเร็วของการให้บริการ	4.28	0.67	4.47	0.58	4.36	-1.88	0.061
5. การจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงาน	4.33	0.61	4.23	0.59	4.28	1.06	0.289

ตอนที่ 2 การอภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย ทำให้ทราบประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1. ด้านข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีสถานภาพโสด อาชีพรับจ้างและมีอายุระหว่าง 41-45 ปี มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-5 ปี โดยเคยปฏิบัติงานอาสาสมัครให้บริการส่วนสาเหตุที่มาเป็นอาสาสมัครทำงานให้กับสภากาชาดไทยเนื่องจากส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ของสภากาชาดไทยและรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานอาสาสมัครจากวิทยุและโทรทัศน์

2. ด้านลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยมีการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ ในระยะก่อนเกิดภัย ในระดับปานกลางถึงระดับสูง ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาสาสมัครไม่ได้ปฏิบัติงานถึงปฏิบัติน้อยทั้งระยะก่อนเกิดภัย ระยะเกิดภัย ระยะหลังเกิดภัย และระยะฟื้นฟูสภาพ

พิจารณาในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยมีการปฏิบัติงานในระดับสูงกว่าอาสาสมัครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อธิบายได้ว่าเนื่องจากเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ เสมือนเป็นงานประจำ จึงทำให้การรับรู้หรือการทำงานมีมากกว่า ส่วนอาสาสมัครที่มาปฏิบัติงานจะมาปฏิบัติงานเฉพาะในยามเกิดภัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับแนวทางสร้างเสริมคุณภาพบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลตำรวจ (จิรวาส ฉัตรไชยสิทธิกุล, 2543, น. 92) ที่พบว่ากลุ่มวิชาชีพมีค่าเฉลี่ยของการปฏิบัติในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพบริการสูงกว่ากลุ่มไม่ใช่วิชาชีพ และเนื่องจากบทบาทของอาสาสมัครในงานสังคมสงเคราะห์ผู้ประสบภัย มีจำกัดดังนี้คือ (บุญเจือ ถิ่นนคร อ้างถึงใน ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2534, น. 5)

1. ไม่ผู้มีวิชาชีพในเรื่องนั้นโดยเฉพาะ
2. เป็นผู้ไม่ได้เงินเดือน ค่าจ้าง หรือเบี้ยเลี้ยงใดๆ เป็นค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนั้น
3. มีความรับผิดชอบแตกต่างออกไปจากเจ้าหน้าที่ประจำ คือ

3.1 ไม่ต้องร่วมรับผิดชอบในโปรแกรมและการจัดการใดๆ ที่ฝ่ายบริหารได้ดำเนินไป เว้นแต่จะกำหนดไว้ในระเบียบข้อบังคับขององค์กรนั้น

3.2 อาสาสมัครอาจให้บริการโดยตรงแก่ผู้ประสบภัยก็ได้แต่มักอยู่ในขอบเขตที่จำกัดมากแตกต่างจากผู้มีวิชาชีพโดยตรงซึ่งสามารถที่จะให้บริการโดยตรงได้กว้างขวางกว่า อาสาสมัครจะต้องเตรียมตัวจะให้บริการอย่างกว้างขวางกว่าผู้มีวิชาชีพ

4. การแสดงตัวว่ามีความผูกพันต่อองค์กรหรือชุมชนแตกต่างไปจากเจ้าหน้าที่ประจำ ซึ่งโดยทั่วไปย่อมหวังความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงานมากกว่าเนื่องจากขีดความสามารถของอาสาสมัครเป็นดังที่กล่าวมาในข้างต้น ดังนั้นอาสาสมัครจึงสามารถปฏิบัติงานได้ไม่เท่ากับเจ้าหน้าที่ที่ทำอยู่เป็นประจำซึ่งมีทั้งความรู้ และทักษะความเชี่ยวชาญ ในการทำงาน

3. ด้านปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

3.1 ด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทย และอาสาสมัครมีความคิดเห็นในระดับปานกลางเกี่ยวกับการบริหารจัดการภัยพิบัติว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานและไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านที่พบว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดคือ บุคลากรในภาครัฐ เอกชน มูลนิธิ และอาสาสมัครขาดการวางแผนในการจัดการเกี่ยวกับภัยพิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.20 รองลงมาคือ ไม่มีผู้นำหลักเป็นศูนย์กลางในการสั่งการ และที่เป็นปัญหาอุปสรรคน้อยที่สุดคือ การติดต่อและประสานงานกับบุคลากรองค์กรอื่นมีความล่าช้า

เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าด้านการบริหารจัดการเป็นปัญหาและอุปสรรคในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับปัญหาและสาเหตุในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครควบคุมประพฤติในงานราชทัณฑ์ ศึกษาเฉพาะกรณีเขตกรุงเทพมหานคร (วัฒนา กำลังหาญ, 2537, น. 123) ที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครควบคุมประพฤติมีปัญหการขาดการติดต่อประสานงาน และการสอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องแนวทางเสริมสร้างคุณภาพบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลตำรวจ (จิรวิศ จัตรไชยสิทธิกุล, 2543, น. 86) พบว่าปัญหาและอุปสรรคในด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ การขาดการวางแผนอย่างเป็นระบบและความไม่ต่อเนื่องในการทำงานพัฒนาคุณภาพ

3.2 ด้านบุคลากร พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยและอาสาสมัครมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำเกี่ยวกับบุคลากรว่าเป็นปัญหาและอุปสรรค และไม่แตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านที่พบว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดคือ การมีความรู้เกี่ยวกับการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติไม่เพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 รองลงมาคือ ไม่มีความเชี่ยวชาญในการทำงาน และการเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน ส่วนด้านที่พบว่าเป็นปัญหาน้อยที่สุดคือ ไม่ทราบบทบาทและหน้าที่ที่แท้จริงของตนเอง

พิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าด้านบุคลากรเป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับต่ำอาจเนื่องจากทั้งเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยและอาสาสมัครมาจากหลายสาขาวิชาชีพ และต่างก็มีจุดมุ่งหมายในการทำงานที่จะให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีโดยไม่คำนึงถึงความเหนื่อยยากลำบาก และไม่ว่าจากสาขาอาชีพใด ทุกๆ คนต่างเข้ามาทำงานในลักษณะของอาสาสมัครด้วยกันทั้งสิ้น โดยส่วนใหญ่จะเป็นอาสาสมัครให้บริการ และการทำงานในลักษณะดังกล่าวนี้จึงมีความสอดคล้องกับคำกล่าวของอาสาสมัคร ที่กล่าวว่า อาสาสมัคร หมายถึง ผู้มีศรัทธาจะทำงานเพื่อสาธารณประโยชน์โดยคำนึงถึงเวลาว่าง ความสามารถ และความถนัดที่ตนเองมีอยู่ เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของงานก็เพื่อประโยชน์แก่ส่วนรวม แก่องค์กรและแก่ผู้ประสบความทุกข์ยากเดือดร้อนโดยไม่มีค่าจ้างตอบแทนในการทำงานและมีได้ยี่งงานที่ปฏิบัติอยู่เพื่อเป็นอาชีพ (ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2534, น. 6) นอกจากนี้ความรู้ความสามารถก็มีความสำคัญในการปฏิบัติงานโดยพบว่ามีค่าเฉลี่ยมากที่สุด จากผลการศึกษาดังกล่าวมีความสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยเรื่อง แนวทางการพัฒนางานสังคมสงเคราะห์ในเรือนจำ : กรณีศึกษาเรือนจำกลางจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่พบว่า ผู้บริหารเรือนจำมีความรู้ด้านสังคมสงเคราะห์เรือนจำไม่เพียงพอ แต่จากการศึกษา พบว่าปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรค่อนข้างต่ำ อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยและอาสาสมัครแต่ละคนมีอาชีพที่แตกต่างกัน พื้นความรู้ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน โดยเฉพาะอาสาสมัครด้วยแล้ว ความรู้ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่ได้บ่งชี้ไว้ในบทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ว่าจำเป็นต้องมีความรู้ความสามารถและจะต้องเตรียมตัวที่จะให้บริการอย่างกว้างขวางกว่าผู้มีวิชาชีพ (บุญเจือ ถิ่นนคร อ้างถึงใน ศศิพัฒน์ ยอดเพชร, 2534, น. 5) ดังนั้น อาสาสมัครที่มาจึงอาจจะมีความรู้มากพอที่จะทำงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

3.3 ด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของและเครื่องมือเครื่องใช้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยและอาสาสมัครมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของและเครื่องมือเครื่องใช้ว่าเป็นปัญหาและอุปสรรค และไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านที่พบว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดคือ มีวัสดุอุปกรณ์สำหรับใช้ในการบรรเทาทุกข์ฯ ไม่เพียงพอ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 รองลงมาคือ ไม่มีความถนัด

ในการใช้วัสดุอุปกรณ์ในงานบรรเทาทุกข์ฯ ส่วนที่พบว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุดคือ ขาดการดูแลและบำรุงรักษาวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการบรรเทาทุกข์ฯ ให้อยู่ในสภาพดี

พิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ เครื่องมือและเครื่องใช้ เป็นปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ซึ่งใกล้เคียงกับงานวิจัย ของธีระ สันติเมธี (2548, น. 126) เรื่องแนวทางการบูรณาการการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับจังหวัด ที่พบว่า ปัญหาและอุปสรรคด้านทรัพยากร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ทั้งของหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดและจากศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต อยู่ในระดับปานกลาง แต่จากการศึกษาผู้ศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในเรื่องดังกล่าวอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำอาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยและอาสาสมัครส่วนใหญ่เข้ามาช่วยเหลือแค่ทำการคัดแยกสิ่งของที่จะส่งไปให้ผู้ประสบภัย และไม่ได้มีส่วนร่วมในการลงไปในพื้นที่ที่เกิดภัย ดังนั้นจึงไม่จำเป็นต้องใช้อุปกรณ์ต่างๆ ในการบรรเทาทุกข์ฯ

3.4 ด้านการติดตามผลการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยและอาสาสมัครมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเกี่ยวกับวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของและเครื่องมือเครื่องใช้ว่าเป็นปัญหาและอุปสรรค และไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านที่พบว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดคือ ไม่ได้มีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 รองลงมาคือ ไม่มีประสิทธิภาพในการติดตามผลการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ ส่วนที่พบว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุดคือ การติดตามผลการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ฯ สร้างความยุ่งยากให้กับตัวท่านมาก

พิจารณาในภาพรวมแล้วพบว่าด้านการติดตามผลการปฏิบัติงานเป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยและอาสาสมัครต่างก็ไม่มีเวลามากพอ หรืออยู่คนละสถานที่ทำงาน นอกจากนี้ยังมาช่วยงานเฉพาะเวลาเกิดภัยพิบัติเป็นการเฉพาะกิจเท่านั้น อีกทั้งส่วนใหญ่เป็นอาสาสมัครให้บริการและมีประสบการณ์ในการให้บริการ 1-5 ปีเท่านั้น บางคนเพิ่งจะมาทำงานในลักษณะนี้เป็นครั้งแรก

สรุปในภาพรวมของปัญหาและอุปสรรคในการทำงานพบว่า ด้านที่เป็นปัญหาและอุปสรรคมากที่สุดคือ ด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติ รองลงมาคือ ด้านการติดตามผลการปฏิบัติงาน อันดับที่สามคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ เครื่องมือและเครื่องใช้ ที่พบน้อยที่สุดคือ ด้านบุคลากร

4. การพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

4.1 ความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยพิบัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยและอาสาสมัครมีความคิดเห็นอยู่ในระดับค่อนข้างสูงเกี่ยวกับความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยพิบัติว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพ และไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านที่พบว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพสูงที่สุดคือ ควรมีการจัดเตรียมเครื่องอุปโภคบริโภคสำหรับแจกจ่ายอย่างพอเพียง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 รองลงมาคือ ในการให้บริการควรคำนึงถึงความเท่าเทียม เสมอภาค และเป็นธรรม และควรมีรูปแบบการประเมินและติดตามผลการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ ที่พบน้อยที่สุด คือ ในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานควรให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการของตนเอง อุทกภัยไม่สามารถคาดการณ์ได้ดังนั้น การให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการจึงเป็นไปได้

พิจารณาความคิดเห็นในภาพรวมแล้วพบว่าความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยพิบัติเป็นการพัฒนาคุณภาพในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยงานวิกฤต (I.C.U) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2547, น. 123) ในด้านการให้บริการที่เท่าเทียมกัน และความกระตือรือร้นเอาใจใส่ในการให้บริการ และสอดคล้องกับทฤษฎีที่กล่าวถึงเกี่ยวกับคุณภาพบริการ ประกอบด้วย (วีรพงษ์ เกลิมจิระรัตน์, 2539, น. 14)

1. ความสอดคล้องกับความต้องการของลูกค้า ระดับของความสามารถของบริการในการบำบัดความต้องการของลูกค้า

2. ระดับความพึงพอใจของลูกค้าหลังจากได้รับบริการไปแล้ว

4.2 ด้านความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยและอาสาสมัครมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเกี่ยวกับความความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพ และไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านที่พบว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพสูงที่สุดคือ ควรให้บริการที่คำนึงถึงความคุ้มค่า มากกว่าความประหยัด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 รองลงมาคือ การบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติเป็นการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินดังนั้น ผู้รับบริการจะไม่เกิดความพึงพอใจถ้าได้รับการบริการที่ล่าช้า และการแจกจ่ายสิ่งของและเครื่องอุปโภคบริโภคควรคำนึงถึง ศาสนา ลัทธิ และความเชื่อ

ของผู้รับบริการ ส่วนที่พบค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่หรืออาสาสมัครจะกระทำได้ดีถ้าปราศจากการร้องเรียนและการตรวจสอบจากผู้รับบริการ

พิจารณาความคิดเห็นในภาพรวมแล้วพบว่าความพึงพอใจของผู้ประสภักย์พิบัติเป็นการพัฒนาคุณภาพในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องแนวทางเสริมสร้างคุณภาพบริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลตำรวจ (จิรวาส จัตรไชยสิทธิกุล, 2543, น. 86) พบว่า แนวทางสร้างเสริมคุณภาพควรมีการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่เสมอ และในการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจของมิลเลต (Millett อ้างถึงใน อุบลพันธ์ วัฒนา, 2546, น. 24) ที่กล่าวว่าลักษณะของความพึงพอใจมี 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)
2. การให้บริการที่ตรงเวลา และรวดเร็ว (Timely service)
3. การให้บริการที่พอเพียง และคุ้มค่า (Ample Service)
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

4.3 ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสภักย์พิบัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยและอาสาสมัครมีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลางเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของผู้ประสภักย์พิบัติว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพ และไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านที่พบว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพสูงที่สุดคือ การประเมินผลการปฏิบัติงานจะกระทำได้อีกหรือไม่ ครอบคลุมถ้าไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการประเมินผล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 รองลงมาคือ ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ ส่วนที่พบค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและการให้บริการจะกระทำได้อย่างไม่เต็มที่ถ้าไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน

พิจารณาความคิดเห็นในภาพรวมแล้วพบว่าการมีส่วนร่วมของผู้ประสภักย์พิบัติเป็นการพัฒนาคุณภาพในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีการมีส่วนร่วม ที่กล่าวว่าระดับของการมีส่วนร่วมมี 5 ระดับ คือ

1. การมีส่วนร่วมเป็นผู้ให้ข้อมูลของตน ครอบครัว และชุมชนของตนเอง
2. การมีส่วนร่วมรับรู้ข้อมูลข่าวสาร
3. การมีส่วนร่วมตัดสินใจ
4. การมีส่วนร่วมทำ
5. การมีส่วนร่วมสนับสนุน

นอกจากนี้โคเฮน และอัฟฮอฟ (Cohen and Uphoff อ้างถึงใน ปาริชาติ วลัยเสถียร และคณะ, 2543, น. 139) ที่กล่าวถึงรูปแบบของการมีส่วนร่วมมี 4 รูปแบบ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมตัดสินใจ ประกอบด้วย การริเริ่มตัดสินใจดำเนินการ ดำเนินการตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติการ
2. การมีส่วนร่วมปฏิบัติการ ประกอบด้วย การสนับสนุนทรัพยากร การบริหาร การประสานความร่วมมือ
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ ประกอบด้วย ผลประโยชน์ด้านวัสดุ ด้านสังคม และส่วนบุคคล

4. การมีส่วนร่วมผลประโยชน์

ทั้งนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการมีส่วนร่วมของเกษตรกรในการพัฒนาแหล่งน้ำขนาดเล็ก (วันเพ็ญ วอกลาง, 2534, น. 86) โดยได้ศึกษาลักษณะของการมีส่วนร่วมของเกษตรกรกลุ่มผู้ใช้น้ำในหมู่บ้านที่ใช้น้ำจากแหล่งน้ำที่ได้รับรางวัลและไม่ได้รับรางวัล โดยแบ่งลักษณะการมีส่วนร่วมของเกษตรกร ดังนี้

1. การร่วมประชุมกลุ่มผู้ใช้น้ำ
2. การร่วมเสนอปัญหา
3. การร่วมตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา
4. การร่วมปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ
5. การร่วมประเมินผล
6. การร่วมได้รับประโยชน์จากการใช้น้ำ

แต่จากการศึกษา ผู้ศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยในด้านการประเมินผลการปฏิบัติงานจะกระทำไม่ได้ไม่ครอบคลุมถ้าไม่เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการประเมินผลสูงกว่าด้านอื่น อาจเนื่องจากการมีส่วนร่วมทำกิจกรรมร่วมกันทำให้แต่ละฝ่ายทั้งผู้ให้และผู้รับบริการได้เรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทำให้เพิ่มทางเลือกในการตัดสินใจได้หลายทางที่เหมาะสมและสมบูรณกับสถานการณ์นั้น ทำให้ผู้รับบริการได้รับบริการจากภาครัฐและเอกชนได้ถูกต้องและสอดคล้องกับความต้องการมากกว่าผู้รับบริการอื่นๆ ที่ไม่ได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการร่วมประเมินผล

4.4 ความรวดเร็วของการให้บริการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยและอาสาสมัครมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงเกี่ยวกับความรวดเร็วของการให้บริการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพ และไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านที่พบว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพสูงที่สุดคือ การมีแผนการจัด

กำลังเจ้าหน้าที่สำหรับออกปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน จะทำให้การบริการรวดเร็วขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46 รองลงมาคือ การไม่มีระบบการรายงานข้อมูลข่าวสารที่รวดเร็วจะทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า และการไม่มีเครือข่ายในการปฏิบัติงานจะทำให้การปฏิบัติงานมีความล่าช้า ส่วนด้านที่พบน้อยที่สุดคือ การออกปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ จะกระทำได้ล่าช้าถ้าไม่มีการฝึกซ้อมแผนการปฏิบัติงาน

พิจารณาความคิดเห็นในภาพรวมแล้วพบว่า ความรวดเร็วของการให้บริการบรรเทาทุกข์ ผู้ประสบภัยพิบัติเป็นการพัฒนาคุณภาพในระดับสูง สอดคล้องกับงานวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อการบริการของหน่วยงานวิกฤต (I.C.U) โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ (ขวัญเรือน วงษ์มณี, 2547, น. 124) ผลการศึกษาพบว่า ญาติผู้มารับบริการหน่วยงานวิกฤตมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$) ที่เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือชีวิตญาติของตน เมื่อตกอยู่ในภาวะรีบด่วนและอันตรายด้วยความรวดเร็ว

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับมิติของคุณภาพ (Dimension of Quality) ซึ่งจำแนกมิติหลักไว้ 8 ประการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2545, น. 317-318) คือ ผลการปฏิบัติงาน ลักษณะรูปร่าง ความน่าเชื่อถือ การทำให้มาตรฐานเหมือนกัน ความทนทาน ความสามารถในการบริการ ความสวยงาม และคุณภาพที่มองเห็น จากมิติดังกล่าวจะพบว่าหนึ่งในคุณภาพของบริการที่สอดคล้องกับผู้ศึกษาได้พบคือ ความสามารถในการบริการโดยเกี่ยวข้องกับความเร็ว ความชำนาญ และความสะอาดเรียบร้อย

แต่จากการศึกษาพบว่า การมีแผนการจัดกำลังเจ้าหน้าที่สำหรับออกปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน จะทำให้การบริการรวดเร็วขึ้นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเนื่องจากว่าในขณะที่ปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ ไม่ว่าจะเป็นทั้งด้านการแพทย์ ด้านการจัดการกับสิ่งของเครื่องใช้ ตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์บริโภคในระยะก่อนเกิดภัย ระยะเกิดภัย ระยะหลังเกิดภัย และระยะฟื้นฟูสภาพ เจ้าหน้าที่และอาสาสมัครบางส่วนไม่ได้มีส่วนร่วมและยังขาดแกนนำที่จะให้ความกระจ่างในด้านการทำงานหรือแม้กระทั่งขาดหัวหน้าสั่งการ โดยปรากฏให้เห็นจากข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่สภากาชาดไทยและอาสาสมัครเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ ว่า

1. อาสาสมัครส่วนใหญ่มาจากหลายสาขาอาชีพ ดังนั้น สภากาชาดไทยควรจะสร้างบุคลากรที่เป็นผู้นำ วางแผนให้ความรู้ กำหนดบทบาทหน้าที่ต่อกลุ่มอาสาสมัคร รวมทั้งควรมีการประเมินผลร่วมด้วยเพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

2. ควรกำหนดหน้าที่ที่ชัดเจนและรู้จักการกระจายงานอย่างมีประสิทธิภาพ

4.5 การจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภาวิชาชีพและอาสาสมัครมีความคิดเห็นอยู่ในระดับสูงเกี่ยวกับการจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพ และไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านที่พบว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพสูงที่สุดคือ การไม่มีระบบการบันทึกและรายงานผลการปฏิบัติงานจะทำให้ไม่ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 รองลงมาคือ ควรมีการกำหนดบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานแต่ละคน และควรจัดทำเอกสารหรือแผ่นพับที่เกี่ยวข้องกับการเกิดภัยชนิดต่างๆ เพื่อให้ความรู้แก่ผู้รับบริการและผู้สนใจ ส่วนที่พบค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ จะไม่ดีขึ้นถ้าไม่มีการจัดทำคู่มือและแผนการปฏิบัติงาน

พิจารณาภาพรวมในด้านการจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ สอดคล้องกับหลักการคุณภาพรูปแบบ ISO 9000 (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2545) คือ มุ่งให้บรรลุความคาดหวังและความต้องการของลูกค้า โดยต้องการให้เกิดกิจกรรมคุณภาพ 3 ส่วน คือ

1. การวางแผน เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใช้มาตรฐานรู้จักกำหนดจุดมุ่งหมาย อำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบและเข้าใจเรื่องคุณภาพ

2. การควบคุม เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใช้มาตรฐานทำตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ รวมทั้งคาดการณ์ถึงปัญหา หาทางหลีกเลี่ยง หรือวางแผนแก้ปัญหา และวิธีแก้ไข

3. การจัดทำเอกสาร เพื่อให้แน่ใจว่าผู้ใช้มาตรฐานเข้าใจวัตถุประสงค์ และวิธีการมีการดำเนินการที่ราบรื่น รับฟังปัญหาตามวงจรวางแผน มีหลักฐานชัดเจนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

แต่จากการศึกษาพบว่า การไม่มีระบบการบันทึกรายงานผลการปฏิบัติงานจะทำให้ไม่ทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด อาจเนื่องจากว่า ทั้งเจ้าหน้าที่สภาวิชาชีพและอาสาสมัครต่างก็ให้ความสำคัญในเรื่องของระบบการบันทึกข้อมูลและการรายงานผลการปฏิบัติงาน ซึ่งจะทำให้ทราบถึงความเป็นไปของการดำเนินการให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีหลักฐานยืนยันเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือ และใช้เป็นดัชนีชี้วัดความสำเร็จของการให้ความช่วยเหลือให้เห็นเป็นรูปธรรม

สรุปในภาพรวมของการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติพบว่า เจ้าหน้าที่สภาวิชาชีพและอาสาสมัครมีความคิดเห็นในด้านต่างๆ เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพในระดับสูงทุกๆ ด้าน และด้านที่เจ้าหน้าที่สภาวิชาชีพและอาสาสมัครมีความคิดเห็นว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพมากที่สุดคือ ด้านความเร็วของการให้บริการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ รองลงมาคือ ด้านการจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงาน อันดับที่สามคือ ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ และท้ายสุดคือ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัยพิบัติ