

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติของสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาลักษณะการทำงานด้านการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนความคิดเห็นในด้านการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ โดยผู้ศึกษาได้ใช้วิธีการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey research) เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ของสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย และทำการศึกษาในกลุ่มบุคลากรและอาสาสมัครที่ได้รับการลงทะเบียน มาช่วยปฏิบัติงานในเหตุการณ์คลื่นยักษ์ถล่มภาคใต้ ระหว่างวันที่ 30 ธันวาคม 2547-14 มกราคม 2548 ณ สำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย จำนวน 1,449 ราย ซึ่งบุคลากรสำนักงานบรรเทาทุกข์ฯ จำนวน 449 ราย ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 20 เปอร์เซนต์ คิดเป็น 90 ราย และอาสาสมัคร จำนวน 1,000 ราย ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 15 เปอร์เซนต์ คิดเป็น 150 ราย โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random) รวมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร และอาสาสมัคร ทั้งสิ้นจำนวน 240 ราย ได้รับแบบสอบถามกลับจำนวน 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 69.16

หลังจากทำการเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว ได้นำข้อมูลมาตรวจสอบความถูกต้อง และทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ด้วยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบด้วย t-test ซึ่งผลการศึกษาสามารถสรุปภาพรวมแต่ละประเด็นได้ดังนี้

สรุปผลการศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีจำนวนทั้งหมด 166 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-45 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนอาชีพที่พบว่า มีอาชีพรับจ้าง ลักษณะงานที่ทำเป็นงานธุรการ นอกจากนี้ยังพบว่า มีประสบการณ์ในการ

ทำงาน 1-5 ปี และเคยปฏิบัติงานอาสาสมัครในรูปของอาสาสมัครให้บริการ สาเหตุที่มาเป็นอาสาสมัครให้กับสภาภาษาไทยก็เนื่องมาจากเป็นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่สภาภาษาไทย และรับรู้ข่าวงานอาสาสมัครจากวิทยุและโทรทัศน์

2. ลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

ลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ พบว่า ระยะเตรียมพร้อมก่อนเกิดภัย กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 57.2 มีการจัดเตรียมทรัพยากรต่างๆ เช่น ยา เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ และเครื่องอุปโภคบริโภคเพื่อพร้อมสำหรับการบรรเทาทุกข์ฯ รองลงมา คือ ร้อยละ 52.4 มีระบบสื่อสารและวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการติดต่อสื่อสารสำหรับใช้เมื่อยามเกิดภัย และร้อยละ 46.4 มีการปฏิบัติงานตามคู่มือและแผนปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ระยะฉุกเฉินขณะเกิดภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 78.3 มีการติดตามการเคลื่อนไหวจากรายงานข่าวตลอดเวลา รองลงมา คือ ร้อยละ 49.4 ความสามารถปฏิบัติงานที่จำเป็นเร่งด่วน เช่น การปฐมพยาบาลเบื้องต้น การเคลื่อนย้ายผู้บาดเจ็บ เป็นต้น และร้อยละ 37.3 สามารถออกปฏิบัติงานทันทีที่ได้รับการแจ้งเหตุ ระยะฟื้นฟูหลังเกิดภัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.6 มีการทำงานร่วมกับคณะกรรมการเฉพาะกิจ เช่น สภาภาษาไทย พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด รองลงมา ร้อยละ 30.7 มีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการต่างๆ เกี่ยวกับการฟื้นฟูสภาพเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัย เช่น ด้านอาชีพ ด้านสุขภาพอนามัย เป็นต้น และ ร้อยละ 28.3 การให้ความรู้ด้านสุขวิทยา การป้องกันโรคระบาด หรืออื่นๆ แก่ผู้ประสบภัย

3. ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

เป็นข้อมูลด้านปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ กลุ่มตัวอย่าง โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคนุเคราะห์ ด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการติดตามผลการปฏิบัติงาน จากการศึกษา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในที่พบมากที่สุด คือ ด้านการบริหารจัดการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.12 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับปานกลาง รองลงมา คือ ด้านการติดตามผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.99 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรค

อยู่ในระดับปานกลาง และที่พบว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคน้อยที่สุด คือ ด้านบุคลากร และด้านวัสดุอุปกรณ์ โดยมีความคิดเห็นว่าเป็นปัญหาและอุปสรรคอยู่ในระดับต่ำ

4. การพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

เป็นข้อมูลด้านการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ โดยผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยพิบัติ ด้านความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัยพิบัติ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการบรรเทาทุกข์และด้านการจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงาน จากการศึกษา พบว่า การพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติที่พบมากที่สุดคือ ด้านความรวดเร็วของการให้บริการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ อยู่ในระดับสูง รองลงมา คือ ด้านการจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ อยู่ในระดับสูง และด้านความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยพิบัติ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 แสดงว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความเห็นว่าเป็นการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ อยู่ระดับค่อนข้างสูง ส่วนด้านที่พบน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ และการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัยพิบัติ

5. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง เกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ

จากข้อเสนอแนะของกลุ่มตัวอย่างไม่ว่าจะเป็นในด้านนโยบาย ด้านบริหาร และด้านการบริการ ส่วนใหญ่แล้วมีการเสนอแนะให้มีการกำหนดเป็นนโยบาย และแผนงาน มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงาน มีการมอบหมายงาน นอกจากนี้ยังมีเรื่อง การการสร้างเครือข่ายในการทำงาน และการเสนอแนะให้เกิดกระบวนการของการมีส่วนร่วมทั้งจากองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน

6. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อพิจารณาจากลักษณะการปฏิบัติงานบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ทั้งระยะก่อนเกิดภัย ระยะเกิดภัย ระยะหลังเกิดภัย และระยะฟื้นฟูสภาพ ระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภาการศึกษา และอาสาสมัคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ของการปฏิบัติงานในเจ้าหน้าที่สภาการศึกษาไทยมีระดับสูงกว่าอาสาสมัคร

เมื่อพิจารณาจากปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ในด้านการบริหารจัดการภัยพิบัติ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ สิ่งของ เครื่องมือ เครื่องใช้ และด้านการติดตามผลการปฏิบัติงาน พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) อยู่ในระดับปานกลางทั้ง 2 กลุ่ม และเมื่อทดสอบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภาการศึกษาไทย และอาสาสมัคร พบว่ากลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

เมื่อพิจารณาจากความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ฯ ในด้านความสอดคล้องและตอบสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยพิบัติ ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ การมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัยพิบัติ ความรวดเร็วของการให้บริการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ และการจัดทำเอกสารและคู่มือการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่สภาการศึกษาไทย และอาสาสมัครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) อยู่ในระดับค่อนข้างสูงทั้ง 2 กลุ่ม และเมื่อทดสอบความคิดเห็นระหว่างกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเจ้าหน้าที่สภาการศึกษาไทย และอาสาสมัคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้ง 2 กลุ่ม มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่อง แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัยพิบัติ ของสำนักงานบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภาการศึกษาไทย ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ 3 ด้านดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1. สภาเกษตรกรไทยควรมีการกำหนดนโยบาย ด้านการเข้าถึงภัยพิบัติอย่างรวดเร็ว
2. ควรกำหนดนโยบายการมีส่วนร่วมในการจัดการภัยพิบัติระหว่างภาครัฐ เอกชนและประชาชนที่ได้รับผลกระทบ
3. สภาเกษตรกรไทยควรกำหนดนโยบายให้องค์กรเป็นองค์กรความรู้ด้านการจัดการภัยพิบัติแห่งชาติ

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. บุคลากรควรมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานตั้งแต่ระยะเตรียมพร้อมก่อนเกิดภัย เช่น การฝึกอบรม การวางแผนในการเตรียมการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ระยะเกิดภัย เช่น เข้าร่วมปฏิบัติงานในพื้นที่ร่วมกับเจ้าหน้าที่ด้านการแพทย์ และด้านสังคมสงเคราะห์ ระยะฟื้นฟูหลังเกิดภัย เช่น ให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยภายหลังจากภัยได้เกิดมาแล้ว เช่น การช่วยเหลือด้านการสร้างที่อยู่อาศัย การฟื้นฟูด้านอาชีพ เป็นต้น
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็ว กระชับ ชัดไว รวมไปถึงการบริหารจัดการด้านการเงินรับบริจาค
3. สนับสนุนให้ผู้ประสบภัยเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการกับปัญหา โดยใช้แนวคิดการใช้ชุมชนเป็นฐาน (Community base management) ซึ่งเจ้าหน้าที่จากสภาเกษตรกรไทยจะเข้าไปให้ความรู้และข้อมูลเกี่ยวกับการจัดการภัยพิบัติในระดับชุมชน กับชุมชนที่เกิดภัยพิบัติ และชุมชนที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดภัยพิบัติ ไม่ว่าจะเป็นภัยพิบัติจากฝีมือมนุษย์ หรือจากธรรมชาติ จากนั้นให้ชุมชนบริหารจัดการเกี่ยวกับภัยพิบัติด้วยตนเอง โดยมีสภาเกษตรกรไทยคอยให้คำปรึกษา
4. ควรมีเครือข่ายในการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษา

ควรมีการศึกษาถึงลักษณะการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค ตลอดจนแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริการที่เกี่ยวข้องกับภัยพิบัติ ในองค์กรอื่นๆ กับเจ้าหน้าที่ภายในองค์กร และอาสาสมัคร เช่น องค์กรไม่แสวงหากำไร มูลนิธิ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการภัยพิบัติ เพื่อใช้เป็นฐานข้อมูลในการปรับปรุงการปฏิบัติงานครั้งต่อไป และสามารถใช้อ้างอิงให้กับหน่วยงานอื่นที่สนใจได้