



สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและ  
บรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา  
**Problems and Needs for Public Disaster Prevention and Relief of  
Hatyai Municipality,Changwat Songkhla**

พิชญ์ภัตสร สุกันธพันธ์

**Pichpassorn Sukanthapan**

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

**A Minor Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of Master of Public Administration  
Prince of Songkla University**

2554



ชื่อสารนิพนธ์ สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและ  
บรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา  
ผู้เขียน นางสาวพิชญ์ภัสสร สุคันธพันธ์  
สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์  
ปี การศึกษา 2553

### บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาสภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา 2. ศึกษาความต้องการและระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา 3. เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่จังหวัดสงขลาจำนวน 100 คน ทางผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ one-way ANOVA

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่มีระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านอุปกรณ์และด้านอื่นๆ อยู่ในระดับมากทุกด้าน และด้านบุคลากร พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน อายุ พื้นที่น้ำท่วม ลักษณะที่อยู่อาศัยด้านอุปกรณ์และด้านอื่นๆ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน พื้นที่น้ำท่วม ลักษณะที่อยู่อาศัย ด้านงบประมาณ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน พื้นที่น้ำท่วม พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านบุคลากร คือ ควรมีมนุษยสัมพันธ์ไม่เลือกปฏิบัติเฉพาะกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง ด้านอุปกรณ์ ควรจัดอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อการให้บริการด้านงบประมาณ ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ และเหมาะสม ทั้งนี้เป็นเพราะว่าบุคลากรยังขาดการอบรม ทำให้การบริการไม่เป็นที่ประทับใจต่อประชาชน ดังนั้น เทศบาลนครหาดใหญ่จะต้องปรับปรุงทั้งบุคลากร อุปกรณ์ และงบประมาณอย่างถูกต้องและเหมาะสม

<b>Minor Thesis Title</b>	Problems and Needs for Public Disaster Prevention and Relief of Hatyai Municipality, Changwat Songkhla
<b>Author</b>	Pichpassorn Sukanthapan
<b>Major Programs</b>	Public Administration
<b>Academic Year</b>	2010

### **ABSTRACT**

The objectives of this research were aimed at problems and needs for public disaster prevention and relief of residents in Hatyai Municipality, Changwat Songkhla, to study needs and level of needs for Public Disaster Prevention and Relief of Hatyai Municipality, Changwat Songkhla and to study in order to compare an individual factor with the level of needs for Public Disaster Prevention and Relief of Hatyai Municipality, Changwat Songkhla. The population who are used to for studying are 100 and the instrument which is used to do research is questionnaire making and do analyze data by SPSS for Windows program (Statisticcal Product Solution Service Version 16) in order to calculate a basic statistics such as Frequency, percentage, t-test and One-Way ANOVA were used to analyze. The study revealed that:

The needs of Hatyai Municipality residents for public disaster prevention and relief overall were at a high level with the highest mean on the budget aspect, personnel aspect, equipment budget and another aspect. But the comparison studying a different of individual factor to the level of needs for public disaster prevention and relief of hatyai municipality, changwat songkhla personnel aspect it appeared that individual factor such as age, area of flood and type residence that there is a different by in statistic at .001 level., comparison studying a different of individual factor to the level of needs for equipment budget and another aspect it appeared that individual factor such as area of flood and type residence that there is a different by in statistic theme at .05 level. and comparison studying a different of individual factor to the level of needs for public disaster prevention and relief of hatyai municipality, changwat songkhla budget aspect it appeared that individual factor such as area of flood that there is a different by in statistic at .001 level.

The recommendations for the service of public disaster prevention and relief in Hatyai Municipality, Changwat Songkhla were as follows: Regarding the personnel aspect, officers should have good relationships and be fair; they should be knowledgeable about work; they should attend training or have study tours regularly. Regarding the equipment budget, the equipment should be sufficient, effective and modern; the fire engines must be ready for use. Regarding the budget aspect, sufficient budget should be assigned to buy needed equipment and develop public disaster prevention and relief.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(3)
Abstract	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(6)
สารบัญ	(7)
รายการตาราง	(9)
รายการภาพประกอบ	(10)
<b>บทที่ 1</b> บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.4 สมมุติฐานการวิจัย	3
1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
<b>บทที่ 2</b> แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	5
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค	26
2.3 ทฤษฎีความต้องการ	30
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	35
2.5 สรุปสถานการณ์น้ำท่วมเทศบาลนครหาดใหญ่	44
2.6 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	47
<b>บทที่ 3</b> วิธีดำเนินการวิจัย	50
3.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และ วิธีการสุ่มตัวอย่าง	50
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	51
3.3 การสร้างเครื่องมือในการวิจัย	52
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	52
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	53

## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
<b>บทที่ 4</b> ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	55
<b>ตอนที่ 1</b> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
<b>ตอนที่ 2</b> ผลการวิเคราะห์ระดับสภาพปัญหาและความต้องการของ ประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	58
<b>ตอนที่ 3</b> การวิเคราะห์ความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับ ความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา	64
<b>ตอนที่ 4</b> ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนผู้รับบริการจาก การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	75
<b>บทที่ 5</b> สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	76
5.1 สรุปผลการวิจัย	76
5.2 อภิปรายผล	78
5.3 ข้อเสนอแนะ	79
บรรณานุกรม	81
ภาคผนวก	85
แบบสอบถาม	86
ประวัติผู้เขียน	91

## รายการตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม	56
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของสภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	58
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา	61
4.4	เปรียบเทียบความแตกต่างของของระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา ด้านบุคคลากร	64
4.5	เปรียบเทียบความแตกต่างของของระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา ด้านอุปกรณ์	67
4.6	เปรียบเทียบความแตกต่างของของระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา ด้านงบประมาณ	70
4.7	เปรียบเทียบความแตกต่างของของระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา ด้านอื่นๆ	73



## รายการภาพประกอบ

ภาพประกอบ		หน้า
2.1	วงจรการจัดการภัยพิบัติ	11
2.2	โครงสร้างกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	16
2.3	เครือข่าย อปพร.	26
2.1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	49

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยงานหลักในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อให้ประเทศไทยเป็นเมืองปลอดภัยน่าอยู่มีภารกิจในการจัดการระบบป้องกันเตือนภัยจากสาธารณภัย อำนวยการและบรรเทาสาธารณภัย ร่วมกับหน่วยงานงานและองค์กรภาครัฐและเอกชน เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์จากการป้องกันและบรรเทาฟื้นฟูสาธารณภัยฝ่ายพลเรือนและอุบัติภัยต่างๆ อย่างเป็นระบบรวดเร็วและทั่วถึง และเป็นธรรม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภาระหน้าที่ในการดูแลชุมชนและเป็นหน่วยงานราชการที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2547 ก : 1) ดังนั้น การสร้างองค์กรเครือข่ายประชาชนในรูปของอาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เพื่อช่วยแก้ปัญหาหรือภัยพิบัติต่างๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นจึงเป็นสิ่งที่จำเป็น นอกจากนี้ยังสนับสนุนงานด้านต่างๆ ของท้องถิ่น แต่ปัจจุบันนี้ อปพร. ยังมีจำนวนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรทั้งประเทศ

เนื่องจากในปี พ.ศ. 2543 และปี พ.ศ. 2553 นั้นจะเห็นว่าทางภาคใต้ของประเทศไทยประสบกับปัญหาน้ำท่วมในหลายจังหวัด ซึ่งสร้างความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นจำนวนมากไม่น้อย จากภัยพิบัติแต่ละครั้งที่เกิดขึ้น ภาคราชการอันได้แก่ จังหวัด อำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ และภาคเอกชนในหลายจังหวัดของประเทศไทยได้เข้ามาให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่ แต่ยังมีปัญหาเนื่องจากข้อจำกัดด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขาดความรู้ ความชำนาญ และอัตราในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อุปกรณ์ในการช่วยเหลือยังไม่เพียงพอและไม่ทันสมัย และที่สำคัญคือ ยังขาดงบประมาณในการสนับสนุนโดยกระทรวงมหาดไทย เพื่อให้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถจัดตั้งงบประมาณหรือใช้เงินสะสมมาสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อลดความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนการช่วยเหลือและบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่เมื่อเกิดอุทกภัย

อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา แม้เป็นเพียงอำเภอหนึ่งในจังหวัดสงขลา แต่ฐานะทางเศรษฐกิจเป็นเมืองที่มีระบบเศรษฐกิจใหญ่ที่สุดในภาคใต้ ในฐานะศูนย์กลางทางเศรษฐกิจใน

ภาคใต้ เชื่อมกับประเทศเพื่อนบ้านในฐานะเมืองการค้าและแหล่งท่องเที่ยวสำคัญ ซึ่งปรากฏการณ์น้ำท่วมหาคใหญ่มีลักษณะต่างจากที่อื่น แม้ว่าจะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วและรุนแรงเพียง 3 วัน แต่ส่งผลกระทบต่ออย่างมากในเชิงเศรษฐกิจ ระบบสาธารณูปโภคสำหรับเมืองการค้าสมัยใหม่ เมืองที่มีสิ่งก่อสร้างโดยเฉพาะศูนย์การค้ามากที่สุดในภูมิภาค และมีประชากรหนาแน่นมากที่สุดในภูมิภาค (เมื่อเปรียบเทียบเขตเทศบาล ระหว่าง หาดใหญ่ เชียงใหม่ และนครราชสีมาแล้ว ความหนาแน่นในหาดใหญ่มากที่สุด) ถูกตัดขาดโดยสิ้นเชิง ทั้งระบบไฟฟ้า ประปา สื่อสารและการคมนาคม ธุรกิจของเมืองหาดใหญ่หยุดชะงัก สาเหตุที่ทำให้อุทกภัยที่เกิดขึ้นส่งผลเสียหายมากเนื่องจาก ประการแรกพื้นที่ธรรมชาติแวดล้อมเมืองใหญ่ ไม่มีความสามารถในการรับน้ำ ชันน้ำ น้ำจึงเคลื่อนที่ได้อย่างรวดเร็ว ประการที่สอง แม่น้ำหรือแหล่งเก็บน้ำที่มีอยู่ไม่สามารถรับน้ำได้หมด กลายเป็นที่สะสมน้ำเป็นจำนวนมาก ถูกปล่อยมาตามเส้นทางที่จำกัด ประการที่สามอาณาบริเวณรอบเมืองและตัวเมืองไม่มีพื้นที่รับน้ำ ไม่มีระบบระบายน้ำขนาดใหญ่ มีแต่เครื่องกีดขวางทางน้ำ(ตึกและถนน)น้ำจึงถูกกักไว้ และประการสุดท้ายแม่น้ำสายหลักที่ผ่านตัวเมืองคือเส้นทางเดียวที่ไม่เพียงไม่สามารถรับภาระระบายน้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ยังเป็นเส้นทางของการเร่งปัญหา น้ำท่วมอีกด้วย (ว่าด้วยอุทกภัยน้ำท่วมหาดใหญ่, มติชนสุดสัปดาห์, 12-18 พฤศจิกายน 2553 : 18-19)

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นได้ว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะเทศบาลนครหาดใหญ่ยังประสบปัญหาในการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้วิจัยจึงสนใจจะศึกษาถึงสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา เพื่อเสนอผลการวิจัยต่อผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปกำหนดนโยบายการบริหารจัดการบริการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาสภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา
2. เพื่อศึกษาความต้องการและระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา
3. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา

### 1.3 ขอบเขตการวิจัย

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา 3 ด้าน คือ

1) ด้านบุคลากร ได้แก่ อาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เจ้าหน้าที่ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พนักงานป้องกันภัย ซึ่งมีหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนเมื่อประสบภัย

2) ด้านอุปกรณ์สำหรับการใช้ปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านงบประมาณ การพัฒนาด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศึกษาจากสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชน

4) ด้านอื่นๆ

#### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่จังหวัดสงขลาจำนวน 100,877 คน (เทศบาลนครหาดใหญ่ 6 เม.ย. 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตร aro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% จากประชากร 100,877 คน ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน

### 1.4 สมมติฐานการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** สภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา ด้านงบประมาณมากที่สุด

**สมมติฐานที่ 2** ประชาชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่มีระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา อยู่ในระดับมาก

**สมมติฐานที่ 3** ความแตกต่างของระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา มีระดับความต้องการที่แตกต่างกัน

## 1.5 คำนิยามศัพท์เฉพาะ

**สภาพปัญหา** หมายถึง ปัญหาต่างๆที่เกิดจากสาธารณสุขต่อประชาชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**ความต้องการ** หมายถึง ความรู้สึกเฉพาะของบุคคลที่มีความประสงค์ หรือความอยากให้ได้ อยากให้มี อยากให้ทำ เกี่ยวกับการบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**ประชาชน** หมายถึง ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่จังหวัดสงขลา

**การบริการ** หมายถึง การปฏิบัติการ หรือการกระทำซึ่งดำเนินการ โดย เทศบาลนครหาดใหญ่ ด้านการให้การบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุขแก่ประชาชน

**การบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข** หมายถึง หน้าที่ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ต้องจัดให้มีการบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณสุขเมื่อมีเหตุภัยต่างๆ เกิดขึ้นให้กับประชาชนได้รับบริการ

**เทศบาลนครหาดใหญ่** หมายถึง หน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบหนึ่งที่อยู่ในเขต อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีอำนาจหน้าที่ดูแลโดยทั่วไป และจัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น

## 1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการวิจัยที่ได้รับทำให้ทราบถึงสภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

2. ผลการวิจัยที่ได้รับทำให้ทราบถึงความต้องการและระดับของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข

3. ผลการวิจัยที่ได้รับทำให้ทราบถึงความแตกต่างของระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข (อุทกภัย) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา

4. เพื่อเป็นประโยชน์แก่หน่วยราชการอื่นๆที่มีลักษณะการปฏิบัติงานที่ใกล้เคียงกับเทศบาลนครหาดใหญ่

5. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแผนพัฒนาให้ตรงต่อความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง “สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา” ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรค
3. ทฤษฎีความต้องการ
4. แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
5. สรุปรสถานการณ์น้ำท่วมเทศบาลนครหาดใหญ่
6. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ในช่วง 30 ปีที่ผ่านมา ประเทศไทยได้มีการเร่งรัดพัฒนาเศรษฐกิจ โดยมีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่ต่างๆ มาใช้ รวมทั้งการนำเข้าสารเคมีและวัตถุดิบอันตรายชนิดใหม่ๆ มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต ทำให้ประเทศมีการพัฒนาทางด้านอุตสาหกรรม นอกจากนั้น ประชากรมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ทำให้มีการบุกรุกพื้นที่ป่า (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2547 ก : 1-72) เพื่อใช้เป็นพื้นที่ทำกิน ประชากรบางส่วนได้อพยพไปหางานในเมืองใหญ่ ชุมชนเมืองมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว พื้นที่ส่วนใหญ่แออัดไปด้วยสิ่งปลูกสร้างต่างๆ มากมาย อาทิ ถนน อาคารสำนักงาน บ้านเรือน โรงงานอุตสาหกรรม ทำให้สภาพแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติถูกตัดแปลง แก้ไข และถูกทำลายเพื่อการดำรงชีพของชุมชนเมือง

การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวทำให้ทรัพยากรธรรมชาติ โดยเฉพาะดิน น้ำ ป่าไม้ และอากาศได้ถูกทำลายและเสื่อมโทรมเป็นอย่างมาก สภาพนิเวศน์ทางธรรมชาติเสียความสมดุล ทำให้โอกาสการเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติมีแนวโน้มทวีความรุนแรงและบ่อยครั้งมากขึ้น เช่น การเกิดน้ำป่า น้ำท่วมฉับพลัน และโคลนถล่ม ฯลฯ

ในขณะที่ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเพิ่มผลผลิตทางด้านอุตสาหกรรมทำให้สาธารณภัยและอุบัติภัยต่างๆ มีแนวโน้มที่จะทวีความรุนแรงหลากหลายและสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เช่น แก๊สระเบิด เพลิงไหม้อาคารสูง อุบัติเหตุจากจรวดและการคมนาคมขนส่ง สารเคมีรั่วไหล น้ำมันรั่วในทะเล สารกัมมันตรังสี เป็นต้น

### ประเภทของสาธารณภัย

สาธารณภัย (ความหมายตามพระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2522) หมายถึง “อภิติภัย วัตภัย อุทกภัย ตลอดจนภัยอื่นๆ อันมีมาเป็นสาธารณะ ไม่ว่าเกิดจากธรรมชาติหรือมีผู้ทำให้เกิดขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายต่อชีวิตร่างกายของประชาชน หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชนหรือรัฐ”

#### ภัยที่เกิดจากธรรมชาติ

1. อุทกภัย (Flood) เกิดจากการมีน้ำท่วมบนผิวดินมากเกินกว่าปกติ และมีอยู่ในพื้นที่ที่ไม่ต้องการ มีสาเหตุมาจากธรรมชาติเป็นส่วนใหญ่ เช่น พายุ ฝนตกหนัก น้ำล้นตลิ่ง น้ำป่าไหลหลาก อุทกภัยเป็นสาธารณภัยที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งและรวดเร็วกว่าภัยอื่นๆ
2. วัตภัย (Tropical Wind) เกิดจากพายุหมุนเขตร้อน (Tropical Cyclone) ก่อให้เกิดพายุฝน ลมแรง กินพื้นที่บริเวณกว้าง ทำให้เกิดน้ำท่วม คลื่นยักษ์ แผ่นดินถล่ม กระแสโคลน โดยมีชื่อเรียกว่า พายุไต้ฝุ่นหรือพายุเฮอริเคน มักจะเกิดขึ้นประมาณ 80-100 ครั้งต่อปี ในบริเวณเส้นศูนย์สูตร
3. แผ่นดินถล่ม (Landslide) เป็นการที่ดินหรือหินพังลงมาจากภูเขาหรือพื้นที่ลาดชันอย่างรวดเร็ว โดยเป็นไปได้ทั้งกระแสโคลน ดินหรือหิน ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อมีพายุฝนหรือแผ่นดินไหว
4. ภัยแล้ง (Drought) หรือความแห้งแล้ง เกิดขึ้นเนื่องจากน้ำ น้ำฝน น้ำใต้ดิน หรือน้ำในแม่น้ำลำคลองตามธรรมชาติน้อยกว่าปกติในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ปริมาณน้ำมีน้อยกว่าที่พืช มนุษย์หรือสัตว์ต้องการ
5. ไฟป่า (Wildfire) เกิดจากความร้อนสะสมจากภาวะความแห้งแล้งติดต่อกันเป็นเวลานาน ทำให้เกิดเปลวไฟลุกไหม้ในพื้นที่ป่าไม้เป็นบริเวณกว้างและควบคุมได้ยาก ในบางครั้งอาจลุกลามเข้าสู่เขตเมืองและชุมชน

6. แผ่นดินไหว (Earthquake) เป็นการสั่นสะเทือนอย่างรุนแรงของพื้นดินในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งเกิดจากแรงเสียดทานระหว่างชั้นหินและชั้นดินภายใต้ผิวโลก ตามแนวรอยเลื่อนของเปลือกโลกที่ยังเคลื่อนตัวอยู่ บางครั้งอาจเกิดขึ้นตามแนวแคบที่เป็นภูเขาและภูเขาไฟที่ยังไม่ดับ

7. คลื่นยักษ์ (Tsunami) เป็นคลื่นขนาดใหญ่ที่เกิดจากแผ่นดินไหว ภูเขาไฟระเบิด หรือแผ่นดินใต้มหาสมุทรถล่ม ส่วนใหญ่เกิดขึ้นในมหาสมุทรแปซิฟิก รัศมีของคลื่นยักษ์ส่งผลกระทบเข้าไปในบริเวณชายฝั่งได้ไกลถึง 400 เมตร

8. ภัยหนาว เกิดขึ้นในบริเวณประเทศไทยตอนบน ช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นช่วงที่บริเวณความกดอากาศสูงจากประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีนแผ่เข้าครอบคลุมในบริเวณดังกล่าว ทำให้มีสภาพอากาศหนาวจัด อุณหภูมิต่ำสุดประมาณ 15 องศาเซลเซียส ติดต่อกันเกินกว่า 7 วัน

#### ภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์

1. อัคคีภัย
2. ภัยจากสารเคมีและวัตถุอันตราย
3. ภัยจากการคมนาคมขนส่ง
4. อาคารถล่ม
5. ภัยพิบัติจากเทคโนโลยี (Technological Disaster)

#### โครงสร้างการจัดองค์กรในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การจัดองค์กรในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตาม พ.ร.บ. ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2522 แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. องค์กรในระดับชาติ มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้อำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งราชอาณาจักร และมีคณะกรรมการและหน่วยงานในการปฏิบัติ ดังนี้

1.1 คณะกรรมการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งชาติ มีรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นรองประธานกรรมการ ปลัดกระทรวงกลาโหมหรือผู้แทน ปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์หรือผู้แทน ปลัดกระทรวงสาธารณสุขหรือผู้แทน เลขาธิการสภาความมั่นคงแห่งชาติหรือผู้แทน ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครหรือผู้แทน อธิบดีกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการหรือผู้แทน อธิบดีกรมอุตุฯหรือผู้แทน และผู้ทรงคุณวุฒิอื่นๆ อีกไม่เกิน 5 คน ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้ง โดยมีอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสา



สาธารณภัยเป็นกรรมการ โดยกรรมการชุดนี้มีอำนาจหน้าที่ในการกำหนดนโยบายและวางแผนหลักในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน กำหนดวิธีตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลตามแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน การฝึกซ้อมการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน การวางระเบียบเกี่ยวกับค่าตอบแทน ค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายอื่นในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน รวมทั้งการพิจารณาและกำหนดกิจการอื่นเกี่ยวกับการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

1.2 สำนักเลขาธิการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน มีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทำหน้าที่สำนักเลขาธิการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน โดยมีอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นเลขาธิการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ซึ่งจะทำหน้าที่เป็นกองอำนวยการของผู้บัญชาการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งราชอาณาจักร ดำเนินงานธุรการ ศึกษาค้นคว้าวิจัย งานวิชาการ การเผยแพร่ความรู้ การฝึกอบรม การประสานงาน การจัดทำแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

2. องค์การระดับภาค มีการจัดตั้งขึ้นตามคำสั่งของผู้บัญชาการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งราชอาณาจักร มีหน้าที่สนับสนุนการปฏิบัติงานของจังหวัด ซึ่งในปัจจุบันได้มีการจัดตั้งสำนักงานกองอำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนภาคขึ้นแล้ว จำนวน 4 แห่ง ได้แก่

2.1 กองอำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนภาค (ภาคใต้ตอนล่าง) อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา รับผิดชอบ 7 จังหวัดในภาคใต้ตอนล่าง

2.2 กองอำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนภาค (ภาคใต้ตอนบน) จ.สุราษฎร์ธานี รับผิดชอบ 7 จังหวัดภาคใต้ตอนบน และจังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.3 กองอำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนภาค (ภาคเหนือ) จ.เชียงใหม่ รับผิดชอบ 17 จังหวัดในภาคเหนือ

2.4 กองอำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนภาค (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จ.ขอนแก่น รับผิดชอบ 19 จังหวัดในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

นอกจากนั้น ในปัจจุบันกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้จัดตั้งศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขึ้น จำนวน 12 เขต ประกอบด้วย เขต 1 ปทุมธานี, เขต 2 สุพรรณบุรี, เขต 3 ปราจีนบุรี, เขต 4 ประจวบคีรีขันธ์, เขต 5 นครราชสีมา, เขต 6 ขอนแก่น, เขต 7 สกลนคร, เขต 8 กำแพงเพชร, เขต 9 พิษณุโลก, เขต 10 ลำปาง, เขต 11 สุราษฎร์ธานี และเขต 12 สงขลา โดยให้ทำหน้าที่อำนวยการสนับสนุน และปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมทั้งช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยในพื้นที่รับผิดชอบ

3. องค์การในระดับเขตท้องที่ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ

3.1 ระดับจังหวัด มีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จังหวัด มีหน้าที่รับผิดชอบในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตพื้นที่จังหวัดของตน

3.2 ระดับอำเภอ มีนายอำเภอเป็นผู้อำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนอำเภอ มีหน้าที่รับผิดชอบในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตท้องที่ของตน (ยกเว้นพื้นที่ที่อยู่ในเขตเทศบาล)

3.3 กรุงเทพมหานคร มีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้อำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตกรุงเทพมหานคร

3.4 เทศบาล มีนายกเทศมนตรีเป็นผู้อำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเทศบาล มีหน้าที่รับผิดชอบในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตเทศบาล

3.5 เมืองพัทยา มีปลัดเมืองพัทยาเป็นผู้อำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเมืองพัทยา มีหน้าที่รับผิดชอบในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตเมืองพัทยา

#### 4. หน่วยอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)

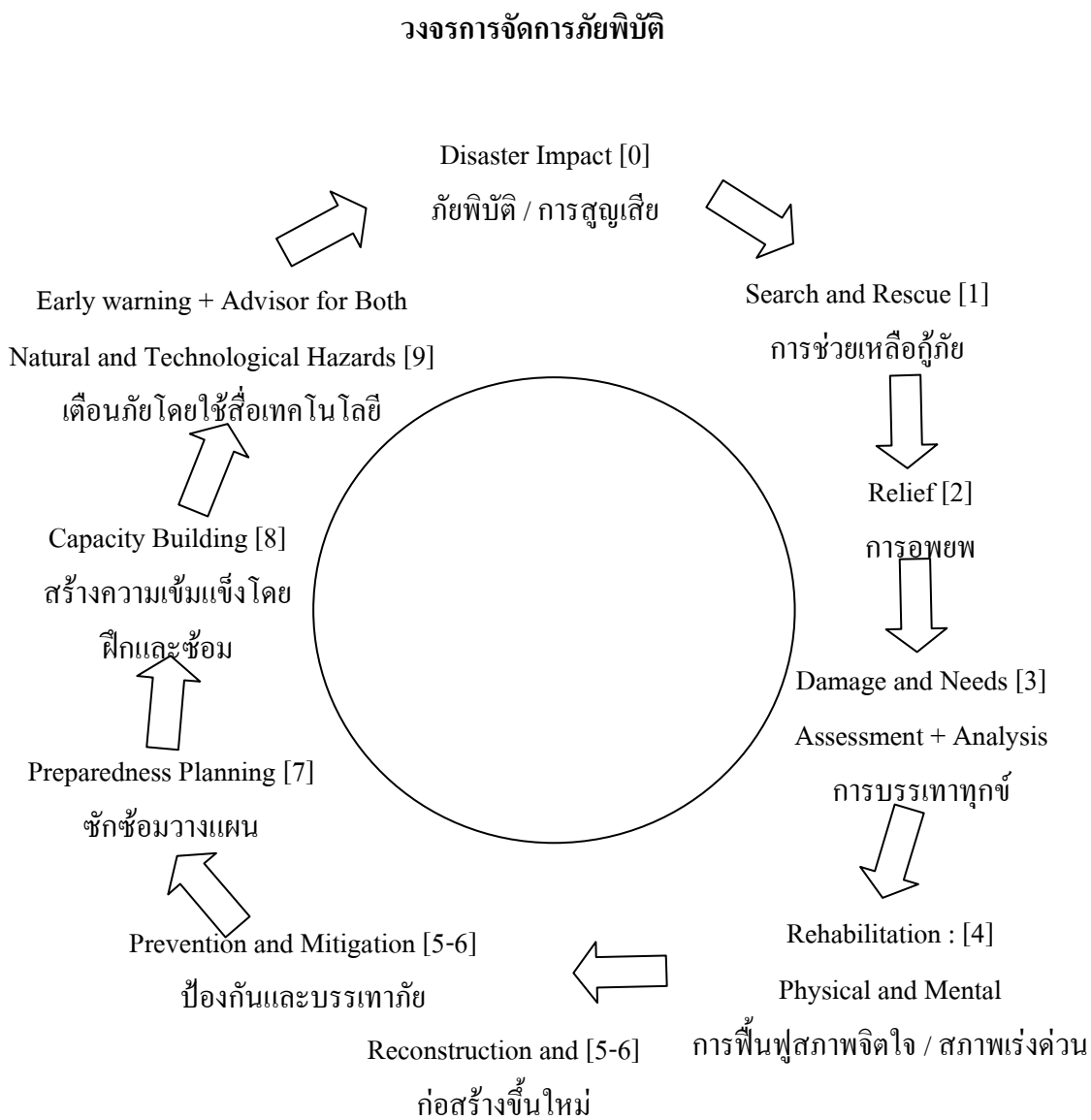
พ.ร.บ. ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2522 มาตรา 26 กำหนดไว้ว่า “ให้จัดตั้งหน่วยอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนขึ้นทุกเขตในกรุงเทพมหานครและทุกอำเภอทั่วราชอาณาจักร เพื่อช่วยเหลือในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน” ปัจจุบันมีสมาชิกอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) ทั่วประเทศ จำนวนประมาณ 200,000 คน ทั้งนี้ การรับสมัคร คุณสมบัติ การพ้นจากสมาชิกภาพ เครื่องหมาย เครื่องแต่งกาย บัตรประจำตัว สิทธิและวินัย การปกครอง การบังคับบัญชา การจัดหน่วยอาสาสมัคร การฝึกอบรมและหลักสูตร เป็นไปตามข้อบังคับและระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วย หน่วยอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2531

#### กระบวนการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. การดำเนินการก่อนเกิดภัย (Mitigation, Prevention and Preparedness) เป็นการดำเนินการเพื่อป้องกันและลดผลกระทบจากภัยพิบัติ ตลอดจนการเตรียมการเพื่อเผชิญเหตุการณ์สำคัญ ได้แก่ การกำหนดมาตรการป้องกันภัย การจัดทำแผนหรือวางระบบการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม การเตรียมบุคลากร เครื่องมือเครื่องใช้ การฝึกซ้อมแผนปฏิบัติการ และการประสานงาน ฯลฯ

2. การดำเนินการขณะเกิดภัย (Response) เป็นการดำเนินการในสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยการระดมทรัพยากรต่างๆ เข้าช่วยเหลือเพื่อรักษาชีวิตและทรัพย์สิน และบรรเทาทุกข์แก่ผู้ประสบภัย ตลอดจนการระงับภัย หรือลดความรุนแรงของภัยที่เกิดขึ้น กิจกรรมที่สำคัญ ได้แก่ การแจ้งเตือนภัย การลดอันตรายและระงับภัยที่เกิดขึ้น การบรรเทาภัย การอพยพผู้ประสบภัยและทรัพย์สินต่างๆ ไปไว้ยังสถานที่ปลอดภัย การจัดให้บริการด้านอาหาร น้ำดื่ม เสื้อผ้า ที่พักชั่วคราว และเวชภัณฑ์แก่ผู้ประสบภัย (โดยจะใช้เงินงบประมาณดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. 2546)

3. การดำเนินการภายหลังที่ภัยได้ผ่านพ้นไปแล้ว (Recovery and Development) เป็นการฟื้นฟูกิจกรรมต่างๆ ของชุมชน การประกอบอาชีพ และบริการของรัฐให้กลับคืนสู่ภาวะปกติ การซ่อมแซมบูรณะสิ่งสาธารณประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับความเสียหายให้กลับคืนสู่สภาพเดิม ตลอดจนการพัฒนาเพื่อป้องกันมิให้ภัยพิบัติเกิดขึ้นซ้ำอีกในอนาคต



ภาพประกอบที่ 2.1 วงจรการจัดการภัยพิบัติ

ที่มา : กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2547 ก : 5

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545

และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 สังกัดกลุ่มภารกิจด้านสาธารณภัยและพัฒนาเมือง (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2546: 4-9) กระทรวงมหาดไทย โดยการรวมหน่วยงาน กองป้องกันภัย ฝ่ายพลเรือน กรมการปกครอง สำนักงาน คณะกรรมการป้องกันอุบัติภัยแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี กองสงเคราะห์ผู้ประสบภัย กรมประชาสัมพันธ์ ศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต 1-9 และบางส่วนของกรมการ เร่งรัดพัฒนาชนบท มารวมเข้าไว้ด้วยกัน มีข้าราชการ 2,272 อัตรา ลูกจ้างประจำ 2,339 อัตรา เครื่องจักรกลและยานพาหนะประมาณ 2,548 รายการ

#### หน้าที่และอำนาจของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. ดำเนินการจัดทำนโยบาย แนวทาง และวางมาตรการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและพัฒนาาระบบป้องกัน เตือนภัยและบรรเทาสาธารณภัย
3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการป้องกัน เตือนภัยและบรรเทาสาธารณภัย
4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสร้างเครือข่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. สร้างความตระหนักและเตรียมความพร้อมของประชาชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
6. ฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติในการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และการช่วยเหลือผู้ประสบภัย และฟื้นฟูสภาพพื้นที่ตามระเบียบที่กฎหมายกำหนด
7. ส่งเสริม สนับสนุน และปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ช่วยเหลือผู้ประสบภัยและฟื้นฟูสภาพพื้นที่
8. อำนวยการและประสานการปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย และฟื้นฟูบูรณะสภาพพื้นที่ที่ประสบสาธารณภัยขนาดใหญ่
9. ประสานความช่วยเหลือในการป้องกันการช่วยเหลือ การบรรเทาและฟื้นฟูกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ
10. ดำเนินการอื่นใดตามกฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

### สำนักนโยบายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับ

1. จัดทำนโยบาย แนวทาง และแผนแม่บทด้านสาธารณภัย
2. ติดตาม ประเมินผล และกำกับการปฏิบัติการตามแผนแม่บท
3. ประสานนโยบายด้านสาธารณภัยกับหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องทั้งใน

และต่างประเทศ

4. ดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณของกรม
5. ปฏิบัติการเป็นเลขานุการของคณะกรรมการและอนุกรรมการที่เกี่ยวข้อง
6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

หรือที่ได้รับมอบหมาย

### สำนักมาตรการป้องกันสาธารณภัย

มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับ

1. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เพื่อวางระบบมาตรการและมาตรฐานความปลอดภัยด้าน

สาธารณภัย

2. กำหนดและดำเนินการตามกฎหมาย ระเบียบกฎ มาตรการและมาตรฐานความ

ปลอดภัยด้านสาธารณภัย

3. ดำเนินการเกี่ยวกับงานกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง งานนิติกรรมและ

สัญญางานเกี่ยวกับความรับผิดชอบแห่ง อาญา งานคดีปกครอง และงานคดีอื่นที่อยู่ในอำนาจหน้าที่

ของกรม

4. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการด้านสาธารณภัย
5. วางระบบการบริหารจัดการเครื่องมือ เครื่องจักรกล วัสดุและอุปกรณ์ที่ใช้ใน

กิจการ สาธารณภัย

6. ประเมินความเสียหายจากสาธารณภัย และจัดทำโครงการฟื้นฟูสภาพพื้นที่

7. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

หรือที่ได้รับมอบหมาย

### **สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย**

มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับ

1. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความตระหนักและความพร้อมด้านสาธารณภัยให้ประชาชน ชุมชน และองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน
2. ส่งเสริม สนับสนุน กระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชน และองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการพัฒนาฝึกอบรม ฝึกซ้อม และฝึกปฏิบัติ
3. ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการของกรม ยกเว้นการพัฒนาข้าราชการระดับสูงและหลักสูตรทั่วไป
4. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### **ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย**

มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับ

1. อำนวยการและประสานการเฝ้าระวัง การรับแจ้ง และการระงับเหตุ ติดตามและรายงานสถานการณ์ การปฏิบัติการบรรเทาสาธารณภัย
2. ปฏิบัติและประสานความร่วมมือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนจากสาธารณภัย
3. จัดระบบการบริหารจัดการเครือข่ายอาสาสมัครสาธารณภัย
4. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### **สำนักช่วยเหลือผู้ประสบภัย**

มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับ

1. ช่วยเหลือและบรรเทาเหตุเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย
2. ประสานงานการให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบภัย
3. อำนวยการและบริหารจัดการอนุมัติวงเงิน งบกลางและเงินทศรองราชการเพื่อแก้ไขปัญหาสาธารณภัย
4. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

### ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

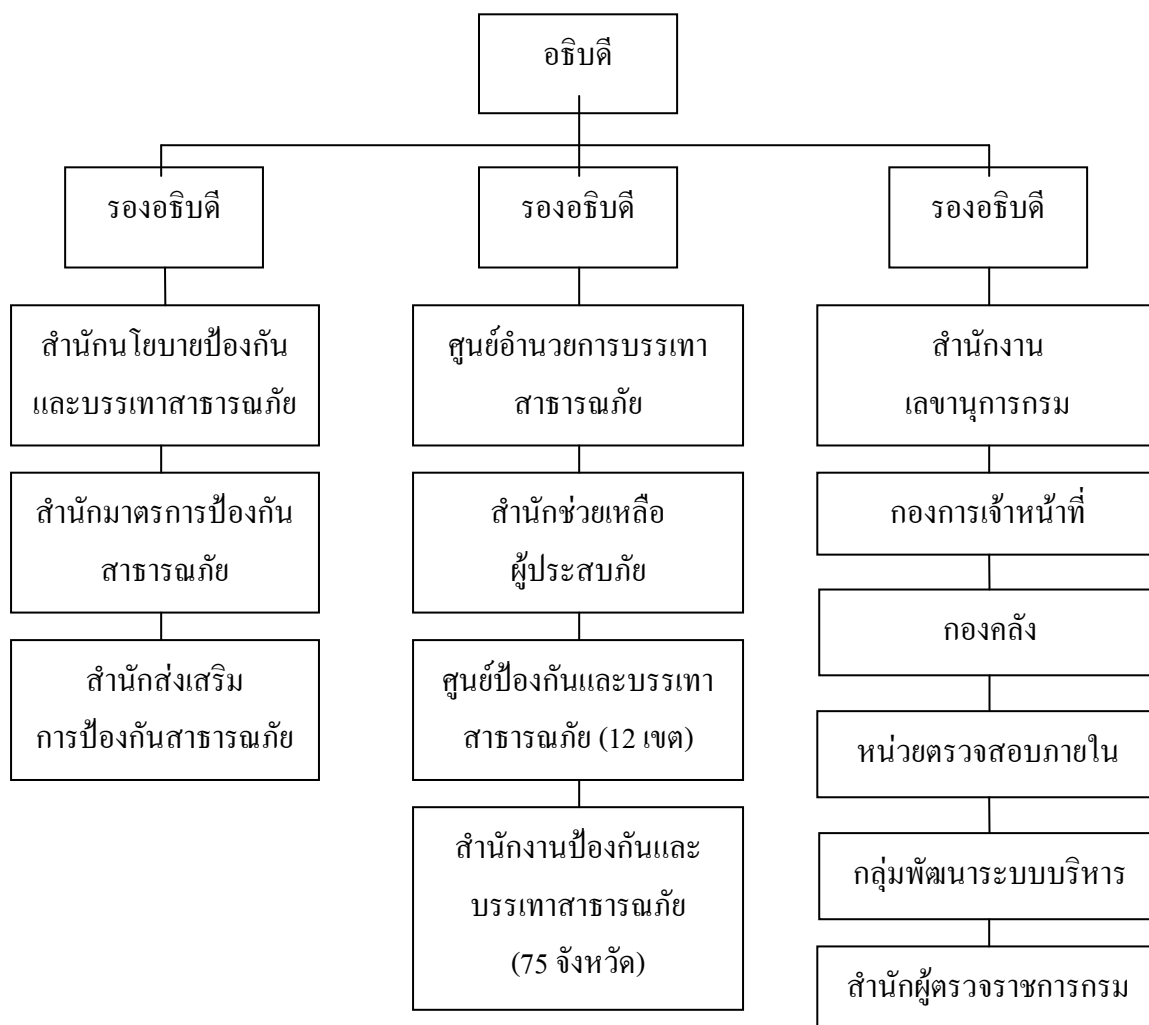
มีหน้าที่และอำนาจเกี่ยวกับ

1. อำนวยการปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยและพื้นที่เกิดภัยขนาดใหญ่
2. สนับสนุนและปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และช่วยเหลือผู้ประสบภัยและฟื้นฟูสภาพพื้นที่
3. ให้ความรู้ คำแนะนำ ตลอดจนติดตามประเมินผลการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง
4. สนับสนุนและจัดให้มีการฝึกอบรมซ้อมแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. บริหารจัดการกิจการอาสาสมัครเพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
6. ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

ดังนั้น ภารกิจหน้าที่ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจึงมีขอบเขตกว้างขวาง แต่เมื่อเปรียบเทียบกับอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และงบประมาณที่รัฐบาลจัดสรรไว้ให้กับภารกิจที่ได้รับมอบหมายในการบริหารจัดการสาธารณภัยที่เกิดขึ้นในแต่ละปี จึงเป็นภาระที่หนักยิ่งของผู้บริหารที่จะต้องบริหารทรัพยากรที่มีจำกัด แต่ต้องช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่างๆ มากมายทั่วประเทศ อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันการจัดสรรงบประมาณของรัฐบาลจะต้องจัดสรรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเงื่อนไขบังคับของกฎหมาย แต่งบประมาณที่จะใช้บริหารการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของกรม ปก. ทั้งในส่วนกลางและส่วนกลางในภูมิภาค มีอยู่จำนวนจำกัด นับวันจะต้องลดลงตามกรอบของนโยบายการลดอัตราค่าจ้างคนภาครัฐ ดังนั้น กรม ปก. จะต้องกำหนดแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยให้ความสำคัญในเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชน (PEOPLE PARTICIPATION) เป็นกลยุทธ์สู่ความสำเร็จในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งสอดคล้องกับบทบัญญัติของกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมของรัฐ รวมทั้งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย การสร้างระบบการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ก็ให้ความสำคัญกับหลักความมีส่วนร่วมของประชาชน



แผนภูมิโครงสร้างกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



ภาพประกอบที่ 2.2 โครงสร้างกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ที่มา : กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2547 ก : 7

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย กองสนับสนุน 3 กอง หน่วยงานขึ้นตรงอธิบดี 2 หน่วย หน่วยงานระดับสำนัก 5 สำนัก และหน่วยงานส่วนกลางในภูมิภาค ประกอบด้วย ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 12 เขต และสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด 75 จังหวัด ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการขอจัดตั้งเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาค

### การเตรียมการป้องกันสาธารณภัย

การจัดเตรียมและหาวิธีป้องกันมิให้ประสบภัยขึ้น หรือการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรคไว้ล่วงหน้าก่อนที่จะเกิดภัยขึ้น เพื่อลดผลกระทบที่เป็นอันตราย และการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินทั้งของราชการและประชาชน เป็นหลักนิยามที่สำคัญของการบริหารจัดการสาธารณภัย ประกอบด้วย

#### การจัดทำแผนป้องกันฝ่ายพลเรือน

การป้องกันฝ่ายพลเรือนตามพระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2522 หมายถึง การดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในการป้องกันและบรรเทาอันตราย หรือความเสียหายอันเนื่องมาจากสาธารณภัย ภัยทางอากาศ หรือการก่อวินาศกรรม การดำเนินการนั้น จะกระทำก่อนการเกิดภัย ขณะเกิดภัย หรือภายหลังที่ภัยได้ผ่านพ้นไปแล้ว และหมายรวมถึงการอพยพประชาชนและส่วนราชการเพื่อการนั้น

การดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในประเทศไทยตามพระราชบัญญัติป้องกันฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2522 จึงมีเป้าหมายหลักเพื่อป้องกันมิให้เกิดภัยร้ายแรงขึ้นจนก่อให้เกิดความเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและของรัฐ หรือหากเกิดภัยร้ายแรงขึ้นต้องสามารถบรรเทาอันตรายหรือลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นให้เหลือน้อยที่สุด การที่จะดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายข้างต้นได้ สิ่งสำคัญที่สุดคือการเตรียมพร้อม (Preparedness) ของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การวางแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในทุกระดับ ตั้งแต่ระดับชาติจนถึงระดับท้องถิ่น

#### 1. ประเภทของแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

แผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน แบ่งได้เป็น 2 ประเภท ประกอบด้วย

##### 1.1 แผนหลักในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

แผนหลักเป็นแผนอำนวยการ (Direction Plan) จัดทำโดย สำนักเลขาธิการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) เสนอขอรับความเห็นชอบต่อคณะกรรมการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งชาติ มาตรา 7(2) แห่งพระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2522 ถือเป็นแผนระดับชาติที่กำหนดกรอบและนโยบายแนวทางการดำเนินการ และเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ ไว้รองรับสถานการณ์ภัยพิบัติตามลักษณะความเสี่ยงในทุกขั้นตอน

การจัดทำแผนหลักในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน กฎหมายกำหนดให้มีการพิจารณาทบทวนหรือปรับปรุงอย่างน้อยทุก 3 ปี ปัจจุบันแผนที่ประกาศใช้ได้แก่ แผนป้องกัน

ภัยฝ่ายพลเรือนแห่งชาติ พ.ศ. 2545 ซึ่งได้กำหนดขอบเขตภัยฝ่ายพลเรือนไว้ 2 ประเภท 13 ชนิด ดังนี้

1) สาธารณภัย ประกอบด้วย

- อุทกภัยและवादภัย
- ภัยหนาว
- ไฟป่า
- แผ่นดินไหวและอาคารถล่ม
- ภัยแล้ง
- อัคคีภัย
- ภัยจากการคมนาคมขนส่ง
- ภัยจากสารเคมีและวัตถุอันตราย

2) ภัยด้านความมั่นคง ประกอบด้วย

- การพิทักษ์พื้นที่ส่วนหลัง
- การป้องกันและระงับภัยทางอากาศ
- การป้องกันและก่อวินาศกรรม
- การป้องกันและระงับการชุมนุมประท้วงและการก่อจลาจล
- การป้องกันและบรรเทาภัยจากทุ่นระเบิด

1.2 แผนเฉพาะในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

แผนเฉพาะในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเป็นแผนปฏิบัติการ (Operation Plan) ที่จัดทำโดยผู้อำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเขตท้องที่ ได้แก่ จังหวัด กรุงเทพมหานคร อำเภอ เทศบาล และเมืองพัทยา ตามมาตรา 29 แห่งพระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2522 จึงมีความครอบคลุมเฉพาะการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในพื้นที่ความรับผิดชอบของผู้บริหารป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเขตพื้นที่นั้นๆ ลักษณะของแผนจึงต้องมุ่งเน้นการปฏิบัติงานเมื่อเกิดเหตุการณ์ในพื้นที่เป็นหลัก

การจัดทำแผนเฉพาะในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน กฎหมายกำหนดให้มี การพิจารณาทบทวน หรือปรับปรุงทุกปีให้สอดคล้องกับแผนหลักในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

โดยแผนเฉพาะของจังหวัดและกรุงเทพมหานคร ต้องขอรับความเห็นชอบจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทย ในฐานะผู้อำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งราชอาณาจักร ส่วนแผนเฉพาะของอำเภอ เทศบาล และเมืองพัทยา ขอรับความเห็นชอบจากผู้ว่าราชการจังหวัด ในฐานะผู้อำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัด

## 2. แนวคิดในการวางแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเขตท้องที่

### 2.1 ลักษณะแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเขตท้องที่

แผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเขตท้องที่มีลักษณะสำคัญ คือ การกำหนดแนวทางปฏิบัติเพื่อรองรับเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้นเป็นภัยพิบัติร้ายแรงในท้องที่อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะมีความแตกต่างจากการวางแผนประเภทอื่นๆ ดังนั้น องค์ประกอบของแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเขตท้องที่ จึงประกอบด้วย

1) การประเมินการเสี่ยงภัยที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่ โดยแผนจะต้องคาดการณ์แนวโน้มในอนาคตว่าในเขตท้องที่มีโอกาสจะเกิดภัยพิบัติชนิดใดบ้าง และภัยพิบัตินั้นมีโอกาสเกิดขึ้นที่ใด เวลาใด

2) การกำหนดบทบาทและความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ ชัดเจน ไม่ซ้ำซ้อน สามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติได้เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้นจริง

3) การกำหนดขั้นตอนปฏิบัติชัดเจน เป็นรูปธรรม สอดคล้องกับสภาพพื้นที่และศักยภาพของหน่วยงานต่างๆ ที่อยู่ในพื้นที่ ทำให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละหน่วยงานเข้าใจได้ง่าย

4) การกำหนดแนวทางประสานการปฏิบัติระหว่างเจ้าหน้าที่และหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกพื้นที่รับผิดชอบ เพื่อให้การสั่งการที่เป็นเอกภาพ

5) มีความสอดคล้องกับแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งชาติ

### 2.2 วัตถุประสงค์ของแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเขตท้องที่

1) เพื่อเตรียมความพร้อมของระบบการดำเนินงานไว้รองรับสถานการณ์ภัยพิบัติรุนแรงที่อาจเกิดขึ้น ทั้งการป้องกัน บรรเทา และระงับภัย ตลอดจนการฟื้นฟูบูรณะหลังจากภัยสิ้นสุดลงแล้ว

2) เพื่อกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ทราบ และเข้าใจบทบาทและภารกิจของตน รวมทั้งขั้นตอนวิธีการปฏิบัติอย่างชัดเจน ซึ่งจะทำให้การประสานการปฏิบัติระหว่างหน่วยงานต่างๆ คล่องตัว ไม่สับสนเมื่อเกิดเหตุการณ์จริง

3) เพื่อปกป้องประชาชนจากอันตราย และลดความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากภัยพิบัติร้ายแรงให้เหลือน้อยที่สุด

### 3. วิธีการจัดทำแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเขตท้องที่

หลักการสำคัญของการจัดทำแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเขตท้องที่ ได้แก่ การมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างความยอมรับให้เกิดขึ้น การรวบรวมข้อมูลครบถ้วนเป็นปัจจุบัน และมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ การเตรียมการจัดทำแผนจึงประกอบไปด้วย

#### 3.1 การแต่งตั้งคณะผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผน (Planning Team)

พิจารณาแต่งตั้งคณะทำงาน ประกอบด้วย ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรเอกชน เพื่อรับผิดชอบการพิจารณา ทบทวนปรับปรุงและจัดทำแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเขตท้องที่ จัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งผู้แทนภาคประชาชน เช่น ผู้แทนหอการค้า องค์กรการกุศล ผู้นำอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน เพื่อหารือและชี้แจงเป้าหมายวัตถุประสงค์ของการจัดทำแผน รวมทั้งรับฟังปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะเพื่อประกอบการจัดทำแผน

3.2 กระบวนการจัดทำแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเขตท้องที่ (Planning Procedure) ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ได้แก่

##### 3.2.1 การทบทวนแผนเดิมที่มีอยู่ (Review of Existing Plan)

การทบทวนแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและแผนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นการพิจารณาแนวทางปฏิบัติที่มีอยู่เพื่อหลีกเลี่ยงความซ้ำซ้อน และลดเวลาในการหาข้อมูลบางส่วน รวมทั้งสามารถสร้างความเชื่อมโยงระหว่างแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเขตท้องที่กับแผนอื่นๆ ได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ การทบทวนแผนจะเกิดประโยชน์ในการพิจารณาว่า แผนที่จะปรับปรุงใหม่ควรมีข้อดีกว่าแผนเดิมในด้านใดบ้าง และข้อมูลที่เพิ่มเติมคืออะไร เพื่อจะได้กำหนดแผนฉบับใหม่ให้ถูกต้อง สอดคล้องกับแนวโน้มของภัยพิบัติที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.2.2 การวิเคราะห์ความเสี่ยงอันตราย (Hazards Analysis)

การวิเคราะห์ความเสี่ยงอันตรายถือเป็นขั้นตอนสำคัญตอนแรกในการจัดทำแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเขตท้องที่ ซึ่งจะต้องอาศัยการรวบรวมสถิติข้อมูลในพื้นที่ ทั้งด้านกายภาพและด้านสังคมมาวิเคราะห์และประเมินหาระดับและโอกาสของความเสี่ยงภัยที่จะเกิดขึ้นในเขตท้องที่ และจัดเรียงลำดับความเสี่ยงภัยแต่ละชนิด

### 3.2.3 การประเมินความสามารถขององค์กร (Capability Assessment)

การวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงภัยจะทำให้ทราบถึงสถานการณ์ของพื้นที่ว่ามีโอกาสได้รับอันตรายจากภัยแต่ละชนิดมากน้อยเพียงใด แต่การจะจัดการภัยพิบัติได้จะต้องมีข้อมูลที่เป็นต่อการวางแผนในขั้นต่อไป ได้แก่

#### 3.2.3.1 ข้อมูลพื้นฐาน ประกอบด้วย

- ข้อมูลหน่วยงาน เช่น สถานีดับเพลิง สถานีตำรวจ โรงพยาบาล สำนักงานอุตสาหกรรม สำนักงานสิ่งแวดล้อม หน่วยราชการ เหล่ากาชาด องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ฯลฯ พร้อมทั้งชื่อหัวหน้าหน่วยงานที่มีอำนาจตัดสินใจ กำลังพล สถานที่ และวิธีการติดต่อ

- ข้อมูลบุคคล เช่น รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ บุคคลสำคัญ ผู้นำอพพร. พร้อมทั้งสถานที่ติดต่อ และวิธีการติดต่อ

- ข้อมูลอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ เช่น รถยนต์ดับเพลิง รถกู้ภัย เครื่องจักรกลหนัก รถบรรทุกน้ำ รถบรรทุก รถโดยสาร อุปกรณ์ช่วยหายใจ SCBA ฯลฯ มีอยู่ในหน่วยงานหรือองค์กรใด จำนวนเท่าใด สามารถติดต่อในกรณีฉุกเฉินได้อย่างไร ใครเป็นผู้มีอำนาจตัดสินใจ

- แผนที่ ประกอบด้วย แผนที่ในภาพรวมและเฉพาะส่วนแผนที่พื้นที่เสี่ยงภัย แผนที่ตั้งจุดอันตราย แผนที่เส้นทางอพยพ แผนที่จุดรับการอพยพ

3.2.3.2 ข้อมูลสถานที่สำคัญ เช่น เชื้อนหรืออ่างเก็บน้ำ โรงงานอุตสาหกรรม สถานีรถไฟ สถานีขนส่ง ชุมสายโทรศัพท์ โรงพยาบาล สนามบินพาณิชย์ สถานีราชการ โรงเรียน โรงผลิตน้ำประปา เป็นต้น

3.2.3.3 ข้อมูลเส้นทางคมนาคมที่สำคัญ เช่น ถนนสายหลัก ถนนสายรอง เพื่อกำหนดเส้นทางส่งกำลังบำรุง เส้นทางอพยพ หรือเส้นทางฉุกเฉิน

ข้อมูลที่รวบรวมได้ดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ในการวิเคราะห์ขีดความสามารถขององค์กรว่ามีความพร้อมรับมือกับความเสี่ยงที่ได้ประเมินไว้มากน้อยเพียงใด และเป็นประโยชน์ในการสั่งการของผู้ว่าราชการจังหวัดในการแก้ไขปัญหาสาธารณภัยของท้องถิ่น

### 3.2.4 จัดทำร่างแผน

หลังจากที่ได้มีการทบทวนแผนเดิมที่มีอยู่และแผนอื่นที่เกี่ยวข้อง กำหนด วิเคราะห์ชนิดของภัยและโอกาสที่จะเกิดขึ้นในพื้นที่ รวมทั้งพิจารณาทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ ซึ่งเป็นการประเมินความสามารถขององค์กรในพื้นที่แล้ว จะสามารถจัดทำร่างแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเขตท้องที่ได้ อย่างไรก็ตาม การจัดทำแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนดังกล่าวนั้น จะต้องระลึกเสมอว่า ทำอย่างไรจึงจะทำให้ชุมชนมีการเตรียมความพร้อมที่ดี เพื่อที่จะสามารถใช้ชีวิตได้อย่างปลอดภัยภายใต้ความเสี่ยงอันตรายจากสาธารณภัยประเภทต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นในพื้นที่

### 3.3 การวิเคราะห์ความเสี่ยงภัยในพื้นที่ (Risk Analysis)

การวางแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเขตท้องที่ให้มีความเหมาะสมกับสภาพของแต่ละท้องที่นั้น จะต้องมีการคาดคะเน (Forecast) หรือประเมิน (Assess) ว่าในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบมีความเสี่ยงต่อภัยชนิดใด และภัยดังกล่าวมีโอกาสเกิดขึ้นบ่อยครั้งเพียงใด ซึ่งการประเมินหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงภัยประกอบด้วย

### 3.4 การรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงภัย ที่สำคัญได้แก่

- 1) สถิติการเกิดภัยแต่ละชนิดในเขตท้องที่
- 2) ลักษณะกายภาพ เช่น ลักษณะภูมิศาสตร์ ที่ตั้ง พื้นที่ ทิศทางการไหลของน้ำ อาณาเขตติดต่อ ที่ราบ ที่ลุ่ม ฯลฯ
- 3) ลักษณะภูมิอากาศ เช่น ปริมาณน้ำฝนต่อเดือน/ปี อุณหภูมิตามฤดูกาลต่างๆ
- 4) สิ่งก่อสร้างหรือสถานที่ที่อาจเกิดอันตราย เช่น โรงแรม อาคารสูง โรงภาพยนตร์ ห้างสรรพสินค้า โรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น

### 3.5 การประเมินความเสี่ยงภัย โดยการพิจารณาจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

- 1) ความถี่หรือโอกาสที่จะเกิดภัย

2) ผลกระทบต่อชีวิต ร่างกายคน

3) ความเสียหายต่อทรัพย์สิน

3.6 การกำหนดพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดภัย (Risk Area) ซึ่งพิจารณาได้จากเกณฑ์เบื้องต้น คือ

1) เป็นพื้นที่ที่เคยเกิดภัยนั้นๆ ประจำ

2) เป็นพื้นที่ที่หากเกิดภัยแล้วจะมีความเสียหายสูง เช่น ชุมชนแออัด อาคารสูง สถานบันเทิง พื้นที่ท้ายเขื่อน โรงงานอุตสาหกรรม เป็นต้น

3) การจัดองค์กรรับผิดชอบ

การจัดการด้านสาธารณภัยเป็นงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากบุคคลและหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน การจัดองค์กรหรือจัดระบบโครงสร้างหน่วยงาน โดยแบ่งอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานออกเป็นส่วนต่างๆ รวมทั้งการกำหนดอำนาจและหน้าที่อย่างชัดเจนนั้นจะทำให้การบริหารงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

แผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งชาติ พ.ศ. 2545 กำหนดให้กองอำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดเป็นหน่วยงานหลักในพื้นที่ ประกอบด้วย ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อำนวยการ ผู้แทนองค์การบริหารส่วนจังหวัด ส่วนราชการ องค์กรต่างๆ ในพื้นที่ร่วมในกองอำนวยการ รับผิดชอบการป้องกัน บรรเทาและฟื้นฟูภัยฝ่ายพลเรือนในพื้นที่จังหวัด โดยมีกองอำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนอำเภอ เทศบาล และเมืองพัทยา เป็นหน่วยเผชิญเหตุ

การจัดโครงสร้างและกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบภายในกองอำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัด ประกอบด้วย 7 ฝ่าย ได้แก่

1) ฝ่ายอำนวยการ รับผิดชอบงานแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและแผนที่เกี่ยวข้อง ประสานการปฏิบัติงานกับหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งติดตามผลการปฏิบัติงานฝ่ายต่างๆ ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย การจัดประชุม การสั่งการปฏิบัติการกิจของส่วนที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติตามคำสั่งของผู้อำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัด รวมทั้งงานธุรการและงานอื่นที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายใด



2) ฝ่ายแจ้งเตือนภัย รับผิดชอบการติดตามข้อมูล การพยากรณ์อากาศ ฝ่ายระวังติดตามสถานการณ์ รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น และการแจ้งเตือนภัย

3) ฝ่ายประสานการช่วยเหลือผู้ประสบภัย รับผิดชอบการประสานการสั่งใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ ครุภัณฑ์กู้ภัย การขนส่งเครื่องอุปโภคบริโภค การขนย้ายผู้อพยพ การรักษาพยาบาลผู้ป่วย รวมทั้งการลำเลียงผู้ได้รับบาดเจ็บส่งโรงพยาบาล การระดมกำลังพลและอาสาสมัครทุกรูปแบบ ตลอดจนการจัดระเบียบสำหรับผู้อพยพ เช่น การจัดหาที่อยู่อาศัยชั่วคราว การสุขาภิบาล เป็นต้น

4) ฝ่ายประชาสัมพันธ์และสื่อสาร รับผิดชอบด้านการประชาสัมพันธ์ จัดการข่าว สื่อสารและการประสานงานด้านสื่อมวลชน และติดตั้งกำกับดูแลเครื่องมืออุปกรณ์และระบบการสื่อสารกับเครือข่ายต่างๆ รวมทั้งการรับส่งข่าวสารกับหน่วยงานต่างๆ

5) ฝ่ายการเงิน รับผิดชอบการรับบริจาคสิ่งของ เงินสด และจัดทำบัญชีควบคุมไว้เป็นหลักฐาน สรุปรายงานผู้อำนวยการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจังหวัดทราบ และดำเนินการเกี่ยวกับการเงิน การเบิกจ่ายเงินฉุกเฉินในกรณีที่เกิดภัยพิบัติขึ้น

6) ฝ่ายรักษาความสงบเรียบร้อย รับผิดชอบการรักษาความปลอดภัยสถานที่เกิดเหตุและพื้นที่รับการอพยพ รวมทั้งการจัดระเบียบการจราจรในเส้นทางคมนาคม

7) ฝ่ายฟื้นฟูบูรณะ รับผิดชอบการซ่อมแซมระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ เส้นทางคมนาคม สิ่งก่อสร้างต่างๆ ที่เสียหายเพื่อให้สามารถใช้งานได้ในปีเบื้องต้น ตำรวจความเสียหายและให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าเงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. 2546

8) ขั้นตอนการปฏิบัติการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

โดยที่แผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเขตท้องที่นั้นมีลักษณะเป็นแผนปฏิบัติการ (Operation Plan) การกำหนดวิธีการปฏิบัติในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนจึงถือเป็นหัวใจของการจัดทำแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนเขตท้องที่ ที่จะใช้ในการวัดประสิทธิภาพของแผน

ขั้นตอนการปฏิบัติในการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนตามแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งชาติ พ.ศ. 2545 กำหนดไว้ 3 ขั้นตอน ดังนี้คือ

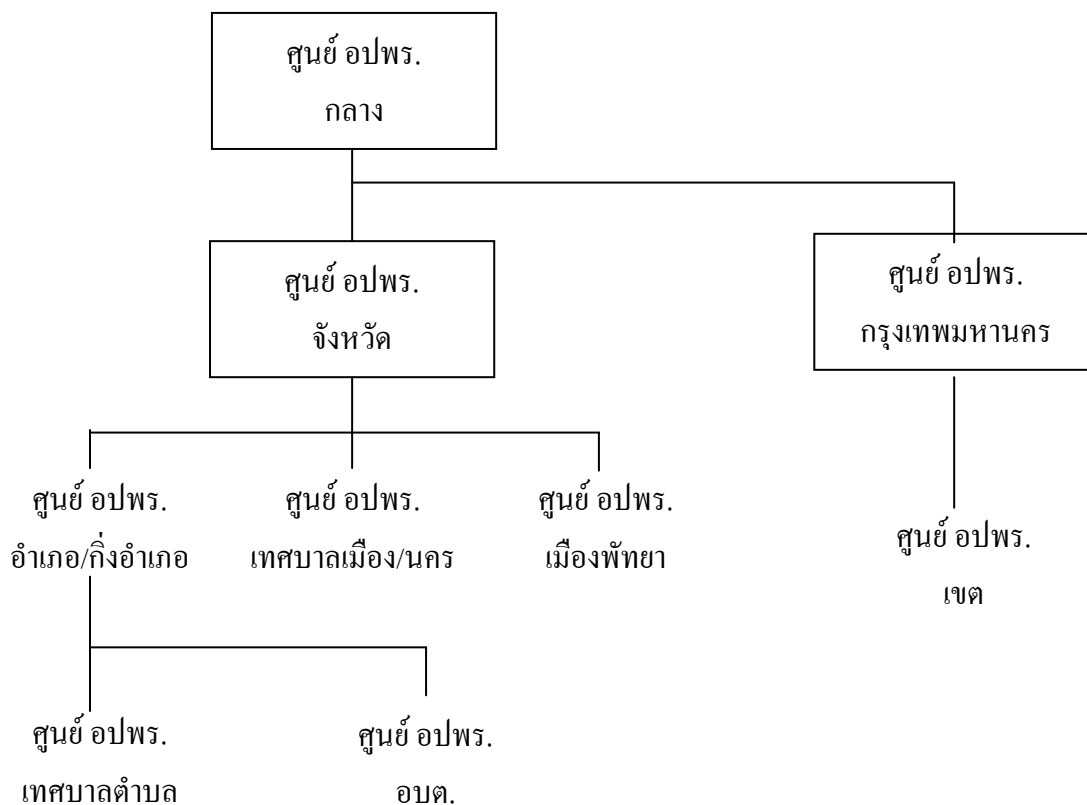
1) **ขั้นเตรียมการ** เพื่อจัดเตรียมและหาวิธีป้องกันมิให้ประสบภัย หรือแก้ไขอุปสรรคไว้ล่วงหน้าก่อนที่ภัยจะเกิดขึ้น โดยมีกิจกรรมที่สำคัญคือ การเตรียมคน วัสดุอุปกรณ์ การฝึกอบรม การให้ความรู้แก่ประชาชน และการติดตามวิเคราะห์ประเมินสถานการณ์ข่าวสารแนวโน้มการเกิดภัย

2) **ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดภัย** เพื่อดำเนินการระงับภัยที่เกิดขึ้นให้ยุติลงโดยเร็ว หรือลดความรุนแรงของภัยที่เกิดขึ้นมา กิจกรรมที่สำคัญในขั้นตอนนี้ได้แก่ การแจ้งเตือนภัย การอพยพประชาชน ไปอยู่ในที่ปลอดภัย การออกไปช่วยเหลือผู้ประสบภัย การจัดการติดต่อสื่อสาร และการจัดการรักษาความสงบเรียบร้อย

3) **ขั้นตอนการฟื้นฟูบูรณะ** เพื่อให้การช่วยเหลือ บรรเทาทุกข์แก่ประชาชนผู้ประสบภัย และซ่อมแซมสิ่งเสียหายต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากภัยให้กลับคืนสู่สภาพเดิมโดยเร็วที่สุด กิจกรรมที่สำคัญในขั้นตอนนี้ได้แก่ การรักษาพยาบาลผู้บาดเจ็บและผู้ป่วย การสำรวจความเสียหาย การสงเคราะห์ผู้ประสบภัย การรื้อถอนทำลายซากปรักหักพัง การซ่อมแซมสิ่งสาธารณูปโภคต่างๆ

สรุป การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นการดำเนินการในสถานการณ์ฉุกเฉิน โดยการระดมทรัพยากรต่างๆ เข้าช่วยเหลือเพื่อรักษาชีวิตและทรัพย์สิน และบรรเทาทุกข์แก่ผู้ประสบภัย ตลอดจนการระงับภัย หรือลดความรุนแรงของภัยที่เกิดขึ้น ได้แก่ การแจ้งเตือน การลดอันตราย และระงับภัยที่เกิดขึ้น การบรรเทาภัย การอพยพผู้ประสบภัยและทรัพย์สินต่างๆ ไปไว้ยังสถานที่ปลอดภัย

### เครือข่าย อปพร.



ภาพประกอบที่ 2.3 เครือข่าย อปพร.

ที่มา : กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2547 ก : 9

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค

### ความหมายของปัญหา

ประสิทธิ์ ประครองศรี (2548, ออนไลน์) ให้ความหมายของปัญหาว่าหมายถึง สภาพการณ์ที่มีหรือเป็นอยู่ในปัจจุบันของบุคคลเป้าหมายนั้นยังไม่เป็นไปตามหรือเกิดมีขึ้นตรงตามความต้องการของบุคคลนั้น หรือเป็นช่องว่างระหว่างสภาพที่ต้องการหรือสภาพที่ควรเป็นกับสภาพที่เกิดขึ้นจริงๆ ในปัจจุบันหรือสภาพที่เป็นอยู่

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (ราชบัณฑิตยสถาน, 2548, ออนไลน์) ได้ให้ความหมายของคำอุปสรรคว่าหมายถึง เครื่องขัดข้อง ความขัดข้อง หรือเครื่องขัดขวาง

ดังนั้น ตามรากศัพท์และความหมายของคำว่าปัญหาและอุปสรรค จึงมีความหมายใกล้เคียงกันและมีความหมายสอดคล้องกัน ซึ่งอาจสรุปได้ว่า ปัญหาอุปสรรคก็คือ สภาพการณ์ที่เป็นตัวขัดขวางการพัฒนาไปสู่สิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่ดีกว่าสภาพในปัจจุบัน

### สภาพปัญหา ความต้องการ นโยบายและศักยภาพของปัญหา

สภาพปัญหา (สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมชุมชนตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี, ออนไลน์, 2550) ประกอบด้วยดังต่อไปนี้

1. ปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน
  - 1.1 การคมนาคมไม่สะดวก ถนนชำรุด เป็นหลุมเป็นบ่อในช่วงฤดูฝน
  - 1.2 ราษฎรยังมีไฟฟ้าใช้ไม่ทั่วถึง
  - 1.3 ประปายังมีใช้ไม่ครอบคลุมทั้งพื้นที่
2. ปัญหาการผลิต การตลาด รายได้ และการมีงานทำ
  - 2.1 ผลผลิตทางการเกษตรจากการทำนา ทำไร่ ตกต่ำ
  - 2.2 ราคาพืชผลตกต่ำ ทำให้มีรายได้ไม่แน่นอน
  - 2.3 ภัยราคาสูงขึ้น ทำให้ต้องเพิ่มต้นทุนในการผลิต
  - 2.4 การว่างงาน
  - 2.5 ขาดการจัดตั้งกลุ่มสหกรณ์ออมทรัพย์
  - 2.6 ขาดการส่งเสริมการตลาดชุมชน และสินค้าพื้นเมือง
  - 2.7 การแทรกแซงราคาพืชผล
  - 2.8 การสร้างอาคารผู้ทรง
  - 2.9 การอพยพหางานทำ
3. ปัญหาสาธารณสุขและการอนามัย
  - 3.1 ปัญหาด้านสุขภาพและอนามัย ประชาชนยังได้รับการบริการด้านอนามัย และสาธารณสุขไม่เพียงพอ เนื่องจากเครื่องมืออุปกรณ์ไม่เพียงพอหรือไม่ทันสมัย และเวชภัณฑ์ได้รับการสนับสนุนจากรัฐบาลน้อยไม่เพียงพอกับการรับบริการของประชาชน
  - 3.2 ปัญหาสุขลักษณะในบ้าน เกิดจากความสะอาดและการสุขาภิบาลยังอยู่ในเกณฑ์พอใช้

- 3.3 ปัญหาพาหะนำโรค เช่น ยุง และแมลงวัน
- 3.4 การแพร่กระจายของโรคติดต่อ
- 3.5 การได้รับความคุ้มครองด้านการรักษาพยาบาล
- 3.6 ประชาชนได้รับอาหารที่ไม่ถูกสุขลักษณะ
- 3.7 การคุมกำเนิด
- 3.8 ขาดการบริการด้านทันตกรรม
4. ปัญหาน้ำกินน้ำใช้เพื่อการเกษตร
  - 4.1 แหล่งน้ำธรรมชาติบางสายเริ่มต้นเงิน
  - 4.2 น้ำสำหรับใช้เพาะปลูกขาดแคลนในช่วงฤดูแล้ง
  - 4.3 ปรปะปาหมู่บ้านบางแห่งยังมีปัญหาน้ำส่งกลิ่นเหม็นเนื่องจากเศษใบไม้และ  
วัชพืชตกใส่
  - 4.4 ระบบน้ำประปาไม่เพียงพอในช่วงฤดูแล้ง ทำให้เกิดปัญหาการขาดน้ำอุปโภค  
บริโภค
5. ปัญหาความรู้เพื่อการปรับปรุงคุณภาพชีวิต
  - 5.1 ราษฎรยังขาดการดูแลเอาใจใส่เรื่องสุขภาพของตนเอง
  - 5.2 ราษฎรไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำของทางราชการเท่าที่ควร
  - 5.3 เด็กก่อนวัยเรียนได้รับการดูแลจากผู้ปกครองไม่ถูกวิธี
  - 5.4 ขาดการจัดตั้งกลุ่มดูแลผู้สูงอายุ
  - 5.5 ปัญหาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
  - 5.6 ขาดการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน
  - 5.7 การให้ความรู้ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต
  - 5.8 ขาดการร่วมกิจกรรมทางศาสนาและวัฒนธรรม
  - 5.9 ขาดการส่งเสริมด้านกีฬาและการออกกำลังกาย
6. ปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
  - 6.1 หมู่บ้านจัดสรรปล่อยน้ำเสียลงคลองสาธารณะ ทำให้น้ำเน่าเหม็น
  - 6.2 ที่ดินสาธารณะถูกบุกรุกจากราษฎรและบริษัทรับเหมาก่อสร้าง

- 6.3 ราษฎรทิ้งขยะในพื้นที่สาธารณะ ทำให้สภาพแวดล้อมได้รับความเสียหาย
- 6.4 ปัญหาป่าไม้ถูกทำลาย
- 6.5 ปัญหาการจัดเก็บขยะล่าช้าและมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นทุกวัน
- 6.6 สภาพแวดล้อมภายในชุมชนขาดการพัฒนาให้ถูกต้องตามสุขลักษณะ
- 7. ปัญหาการบริหารและจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล
  - 7.1 ประชาชนยังไม่เข้าใจรูปแบบการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเท่าที่ควร
  - 7.2 ปัญหาประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของบุคลากรในอบต.
  - 7.3 ปัญหาการพัฒนาบุคลากร
  - 7.4 ปัญหาการจัดเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน
  - 7.5 ปัญหาการให้บริการแก่ประชาชน
  - 7.6 งบประมาณที่ได้รับการอุดหนุนจากรัฐบาลไม่เพียงพอ
- 8. ปัญหาอื่นๆ (นอกเหนือจากข้อ 7 เช่น ปัญหายาเสพติด)
  - 8.1 ประชาชนยังขาดความรู้ในเรื่องการป้องกันจากโรคติดต่อ
  - 8.2 ชาวชนบางกลุ่มยังมั่วสุ่มหลงไหลในสิ่งเสพติด
  - 8.3 ประชาชนยังไม่เห็นพิษภัยที่แท้จริงของยาเสพติด
  - 8.4 ประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาความเป็นอยู่
  - 8.5 การขาดความรู้เรื่องการปกครองระบอบประชาธิปไตย

สรุป ปัญหาอุปสรรคก็คือ สภาพการณ์ที่เป็นตัวขัดขวางการพัฒนาไปสู่สิ่งที่ต้องการหรือสิ่งที่ดีกว่าสภาพในปัจจุบัน ซึ่งปัญหาใหญ่ๆ ได้แก่ ปัญหาโครงสร้างพื้นฐาน ปัญหาการผลิต การตลาด รายได้ และการมีงานทำ ปัญหาสาธารณสุขและการอนามัย ปัญหาน้ำกินน้ำใช้เพื่อการเกษตร ปัญหาความรู้เพื่อการปรับปรุงคุณภาพชีวิต ปัญหาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัญหาการบริหารและจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบล และปัญหาอื่นๆ เช่น ปัญหายาเสพติด จากปัญหาดังกล่าวที่กล่าวมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความพยายามที่จะบริหารจัดการปัญหาต่างๆ ให้หมดสิ้นไปเพื่อความอยู่ดีกินดี และมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในท้องถิ่น

### 3. ทฤษฎีความต้องการ

ความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์ ผลการศึกษาค้นคว้าเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายและยึดถือเป็นต้นแบบแนวคิดในเรื่องของความต้องการของมนุษย์ ตามทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow Hierarchy of Needs Theory) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ขั้น (Dicaprio, 1974 : 243) ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ปัจจัย 4 คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค และที่อยู่อาศัย นอกจากนี้ยังมีความต้องการพักผ่อน การขับถ่าย ความต้องการทางเพศ ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน ถ้ามนุษย์ไม่ได้รับการตอบสนอง มนุษย์จะไม่สามารถมีชีวิตอยู่ได้ในสังคม ปัจจุบันการให้ได้มาซึ่งปัจจัย 4 จำต้องแลกเปลี่ยนด้วยเงิน ฉะนั้น มนุษย์ทุกคนจึงต้องทำงาน มีรายได้ เพื่อตอบสนองความต้องการนี้ เมื่อสิ่งเหล่านี้ได้รับการตอบสนองจนเป็นที่พอใจแล้ว จึงจะแสวงหาความต้องการด้านอื่นในระดับสูงต่อไป ความต้องการระดับต่ำนี้มีการเพียงพอหรือยุติได้ด้วยการพิจารณาของตัวเอง ถ้ายังไม่เพียงพอจะไม่ถึงความต้องการระดับสูงขึ้นไป

2. ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Safety and Security Needs) ความต้องการขั้นนี้เป็นการสร้างขวัญหรือกำลังใจในการดำเนินชีวิตของมนุษย์ ต้องการความปลอดภัย ความมั่นคงในอาชีพการทำงาน ต้องการระเบียบวินัย ต้องการทำนาอนาคต มนุษย์มีความต้องการความปลอดภัยทางด้านร่างกาย โดยไม่ถูกทำร้าย ความต้องการความปลอดภัยมีอิทธิพลต่อมนุษย์ทุกคน แม้จะเป็นผู้ใหญ่มีเกียรติในสังคม เช่น แพทย์ต้องการความปลอดภัยจากการติดโรคเอดส์ในการรักษาคนไข้ ผู้บริหารต้องการความปลอดภัยเรื่องการรักษาเงิน รักษาการปฏิบัติตามระเบียบวินัย เป็นต้น การทำงานมิได้ต้องการเพียงได้เงินเพื่อใช้จ่ายสำหรับการตอบสนองความต้องการปัจจัย 4 เพียงอย่างเดียว หากแต่มนุษย์ต้องการความมั่นคง ความมีเสถียรภาพเป็นหลักประกันให้กับชีวิตและการสร้างครอบครัวใหม่ ด้วยเหตุนี้บางครั้งจะพบว่า การทำงานในภาครัฐบาลอาจจะได้รับเงินเดือนน้อยกว่าภาคเอกชน แต่ก็มีคนจำนวนมากไม่น้อยพยายามที่จะเข้ามาทำงานในหน่วยงานราชการ เพียงเพื่อให้ความมั่นคงตามที่ต้องการ มนุษย์ไม่หยุดความต้องการเพียงเท่านี้ แต่มีความต้องการขั้นสูงขึ้นไปอีกด้วย

3. ความต้องการความรักและการร่วมกิจกรรมในสังคม (Belonging and Social Activity Needs) ความต้องการขั้นนี้คือ มนุษย์ต้องการแสดงตัวในสังคม ต้องการเพื่อน ต้องการ

ผู้ร่วมงาน ต้องการครอบครัว ต้องการเป็นที่ยอมรับของกลุ่ม รวมทั้งความต้องการใกล้ชิดกับเพศตรงข้าม มนุษย์เป็นสัตว์สังคมชอบการรวมกลุ่ม มีเพื่อนฝูง มีคนรัก ได้เป็นสมาชิกของสังคม และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสังคม ยิ่งในสังคมปัจจุบันการปกครองประเทศเป็นแบบประชาธิปไตย เป็นสมาชิกพรรคการเมือง แสดงพลังของกลุ่ม จะด้วยรูปแบบหรือวิธีการแบบใดก็ตามจะเป็นการแสดงให้เห็นว่าตนเองเป็นสมาชิกของสังคม ไม่ว่าจะเป็นสังคมที่ดีหรือเลว มนุษย์ต้องการความเป็นส่วนรวมของกลุ่มสังคมเสมอ เมื่อมนุษย์สามารถรวมกลุ่มสังคมได้ก็ย่อมมีพลังในการสร้างสรรค์และการต่อสู้ที่เข้มแข็ง

4. ความต้องการเกียรติยศและชื่อเสียง (Esteem Needs) เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองใน 3 ชั้นแรกแล้ว มักจะมาสนใจความเป็นตัวของตัวเอง โดยเฉพาะความภาคภูมิใจกับความสำเร็จในชีวิตครอบครัวและหน้าที่การงาน จึงอยากใ้บุคคลอื่นยอมรับนับถือตนเอง มองตัวเองอย่างมีความหมาย มีคุณค่า อาจกล่าวได้ว่า ต้องการความมั่นใจในตนเอง ความมีศักดิ์ศรีแห่งตน มีความรู้ความสามารถเหนือคนอื่น ความต้องการลักษณะนี้เหมาะสมกับบุคคลที่มีความพร้อมจากความต้องการขั้นที่ผ่านมาแล้ว

5. ความต้องการการประสบความสำเร็จและสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs) ชั้นนี้นับว่าเป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ ซึ่งมีคนจำนวนไม่มากนักที่จะสามารถทำได้ เป็นความสามารถที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถที่สร้างสมไว้ในตัวของตัวเอง เป็นความปรารถนาให้มีความสำเร็จในชีวิตตามอุดมการณ์หรือความหลังที่ตั้งใจเอาไว้ เมื่อทำได้ประสบผลสำเร็จทุกประการแล้ว แสดงว่าบุคคลนั้นได้ทุ่มเทความรู้ความสามารถอย่างเต็มที่ จึงได้รับการตอบสนองคือความสำเร็จในชีวิตนั้นได้ เช่น นักการเมืองที่มีชื่อเสียงของประเทศที่เขาสามารถสร้างคุณประโยชน์ให้กับประชาชนในประเทศ ซึ่งเป็นความภาคภูมิใจสูงสุดในชีวิต นับว่าบุคคลนั้นได้รับการตอบสนองความต้องการได้ถึงขั้นสูงสุด และสามารถแผ่แผ่ความสุขให้แก่ผู้อื่นได้

ความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของ Beach ความต้องการของมนุษย์ (Beach, 1970 : 446) แบ่งออกเป็น 2 ด้านใหญ่ๆ คือ

1. ความต้องการที่ติดตัวมาแต่กำเนิด เป็นความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่ อากาศ น้ำ อาหาร ที่พักอาศัย ความต้องการด้านกามารมณ์ การพักผ่อน การขับถ่ายของร่างกายและการปกป้องรักษาตนเอง

2. ความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลัง ซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ



2.1 ทางด้านสังคม ได้แก่ ความต้องการเพื่อน มิตรสหาย รวมกันเป็นกลุ่ม ต้องการความรักความพอใจเป็นที่ต้องการของคนอื่น ความนิยม ความนับถือจากผู้อื่น รวมทั้งความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยในชีวิต

2.2 ความต้องการเกี่ยวกับตนเอง เป็นความต้องการที่แสดงออกถึงความสำคัญของตนเอง นับถือตนเอง ความสำเร็จของตนเอง รวมทั้งความอยากได้ ไม่ขึ้นแก่ใคร และมีอิสรภาพ

### 3. ความต้องการของประชาชน

ความต้องการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน (สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อมชุมชน ตำบลคอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี, ออนไลน์, 2550) ซึ่งประกอบไปด้วย

1. สร้างถนนและสะพานที่ได้มาตรฐาน
2. ขยายเขตการใช้ไฟฟ้า รวมทั้งไฟฟ้าสาธารณะให้ครอบคลุมทั้งพื้นที่
3. มีน้ำประปาที่ได้มาตรฐานใช้กันทั่วถึงทุกหลังคาเรือน

ความต้องการด้านการผลิต การตลาด รายได้ และการมีงานทำ

1. จัดให้มีการอบรมด้านการเกษตรในเรื่องการเพิ่มผลผลิตให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น
2. รวมกลุ่มจัดตั้งกลุ่มผลิตผลทางการเกษตร
3. ส่งเสริมให้มีอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงปลา เลี้ยงไก่ เป็นต้น
4. จัดหาอุปกรณ์สำหรับประกอบอาชีพเบื้องต้น
5. จัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์ ธนาคารหมู่บ้าน
6. จัดหางานให้ราษฎรในพื้นที่
7. สนับสนุนสินค้าพื้นเมือง
8. จัดหาตลาดส่งออกสินค้า
9. ทำความเข้าใจกับราษฎรและพ่อค้าคนกลาง
10. จัดสร้างอาคารผู้ฉางให้ประชาชนเพื่อเก็บผลผลิต
11. จัดแสดงสินค้าของกลุ่มอาชีพต่างๆ เพื่อแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน

### ความต้องการด้านสาธารณสุขและการอนามัย

1. จัดอบรมให้มีความรู้ ประชาสัมพันธ์และรณรงค์ให้ประชาชนเข้าสู่โครงการ  
30 บาท รักษาทุกโรค

2. อบรมให้ความรู้ในการดำรงชีพที่ถูกสุขลักษณะ
3. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับโรคต่างๆ ให้ทันทั่วถึงและทั่วถึง
4. อบรมให้ความรู้ในการวางแผนครอบครัวที่ถูกต้อง
5. จัดให้มีหน่วยทันตกรรมในสถานอนามัย
6. จัดทำแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับการป้องกันโรคต่างๆ

### ความต้องการด้านน้ำกินน้ำใช้เพื่อการเกษตร

1. จัดให้มีการขุดลอกคลองที่เริ่มต้นเงิน
2. จัดให้มีการสร้างประตูปิด – เปิด ไร่กักเก็บน้ำใช้ยามแล้ง
3. จัดให้มีระบบน้ำประปาที่สะอาด ขยายเขตประปาจากเทศบาล
4. ปรับปรุงคุณภาพแหล่งน้ำดิบที่นำมาทำน้ำประปา
5. ก่อสร้างระบบกรองน้ำให้มีมาตรฐาน
6. จัดสร้างถังเก็บน้ำประปาเพิ่ม

### ความต้องการความรู้ด้านการปรับปรุงคุณภาพชีวิต

1. จัดอบรมให้ความรู้ในด้านสุขภาพอนามัยและวิธีการดูแลสุขภาพอนามัยของ  
คนในครอบครัว

2. จัดตั้งเสียงตามสายให้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งตำบลเพื่อเผยแพร่ข่าวสารต่างๆ
3. จัดตั้งกลุ่มผู้สูงอายุภายในหมู่บ้านและตำบล
4. สนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มสร้างความสามัคคี
5. ส่งเสริมการร่วมมือในการบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ
6. จัดหาเครื่องมือในการบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ
7. จัดกลุ่มช่วยเหลือผู้ยากจน
8. อบรมคุณธรรม จริยธรรม
9. สนับสนุนให้เยาวชนเล่นกีฬา และจัดสร้างศูนย์สุขภาพ

### ความต้องการด้านทรัพยากรธรรมชาติ

1. ตรวจสอบการปล่อยน้ำทิ้ง น้ำเสีย และจัดให้มีระบบบำบัดน้ำเสีย
2. รมรงค์สร้างจิตสำนึกให้ประชาชนรู้จักอนุรักษ์ พร้อมทั้งช่วยกันตรวจสอบ

### พื้นที่สาธารณะ

3. เพิ่มจำนวนถังขยะ และเร่งดำเนินการเรื่องเวลาจัดเก็บขยะ
4. นำที่ดินสาธารณะจัดเป็นแหล่งบริการชุมชน เช่น ตลาดนัดเพื่อการเกษตร

### สวนสาธารณะเพื่อการพักผ่อน

5. จัดกิจกรรมปลูกป่า
6. รมรงค์สร้างจิตสำนึกให้ประชาชนรู้จักรักษาความสะอาดของตำบล และจัดที่

### ทิ้งขยะให้ถูกที่

### ความต้องการด้านอื่นๆ

1. ฟื้นฟูและส่งเสริมประเพณีท้องถิ่น
2. ส่งเสริมให้มีการแข่งขันกีฬาระหว่างหมู่บ้าน
3. ส่งเสริมให้มีหมู่บ้านปลอดยาเสพติด
4. ส่งเสริมและพัฒนาสภาพความเป็นอยู่
5. อบรมให้ความรู้เรื่องประชาธิปไตย

สรุป จะเห็นได้ว่า จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการของมนุษย์ซึ่งตรงกับงานที่ผู้วิจัยได้วิจัยคือ การศึกษาความต้องการของมนุษย์เป็นผลผลักดันให้มนุษย์ต่อสู้ดิ้นรนและทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อสนองความต้องการของตนเอง ขนาดของการต่อสู้ดิ้นรนจะขึ้นอยู่กับความต้องการของแต่ละคน และสภาพแวดล้อมของแต่ละสังคมและของแต่ละองค์การ ความต้องการของมนุษย์มีระดับความมากน้อยไม่เท่ากัน ขึ้นอยู่กับอุปนิสัยความทะเยอทะยานหรือรักสันโดษของบุคคลนั้นๆ และเมื่อมนุษย์สามารถที่จะได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการได้ย่อมจะเกิดความพึงพอใจ เกิดความสุข เมื่อจิตใจมีความสุขก็ย่อมส่งผลมาถึงความตั้งใจในการทำงาน ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการสร้างสัมพันธภาพในองค์การ สร้างสัมพันธภาพในการทำงานได้เป็นอย่างดี ความต้องการของมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญที่จะใช้ในการจูงใจบุคคลอื่นๆ ให้คล้อยตามหรือเปลี่ยนพฤติกรรมไปในทางที่พึงประสงค์ การมองเห็นหรือเข้าใจในเรื่องความต้องการของมนุษย์จะทำให้สามารถเข้าใจตนเองและผู้อื่น ซึ่งเป็นหนทางหนึ่งที่จะทำให้เข้าถึงมนุษย์สัมพันธ์ได้อย่างดี

#### 4. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายแตกต่างกัน  
ดังนี้

เกสสิณี กลั่นบุศย์ (2540 : 23) ให้ความหมายของคำว่า บริการ หมายถึง การปฏิบัติ  
รับใช้ให้ความสะดวกกับผู้มาใช้บริการ

คลยา วุฒิวิวัฒนกุล (2544 : 54) ได้ชี้ให้เห็นถึงหลักการให้บริการที่สำคัญ มี 5  
ประการ คือ

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ  
ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้น จะต้องตอบสนองความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่  
หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่กลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ มิฉะนั้นแล้ว นอกจากจะไม่เกิด  
ประโยชน์สูงสุดในการเอื้ออำนวยประโยชน์และบริการแล้ว ไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้นๆ ด้วย

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้นๆ ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง  
และสม่ำเสมอ มิใช่ทำๆ หยุดๆ ตามความพอใจของผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่าง  
สม่ำเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลใดกลุ่มบุคคลหนึ่งใน  
ลักษณะต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกิดกว่า  
ผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะ  
ปฏิบัติได้ง่าย สะดวก สบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างความยุ่งยากใจ  
ให้แก่ผู้บริการหรือผู้รับบริการมากจนเกินไป

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2530 : 58) กล่าวว่า คุณภาพการบริการของผู้บริหาร

1. ลักษณะของการบริการ (Appearance) หมายถึง สภาพที่เห็นหรือจับต้องได้ในการ  
การให้บริการ เช่น การตกแต่งร้าน

2. ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการนำเสนอสินค้าอย่าง  
ตรงไปตรงมา และถูกต้อง

3. ความกระตือรือร้น (Responsiveness) หมายถึง การแสดงความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและพร้อมที่จะให้บริการแก่ลูกค้าทันทีทันใด
4. ความเชี่ยวชาญ (Competence) หมายถึง ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบอย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความมีอัธยาศัยยนอบน้อม (Courtesy) หมายถึง ความสุภาพนอบน้อมเป็นกันเอง ให้เกียรติจริงใจและเป็นมิตรกับลูกค้า
6. ความน่าเชื่อถือ (Creditability) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความเชื่อถือให้เกิดขึ้นต่อลูกค้าด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในงานบริการ
7. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง สภาพที่ปลอดภัยของลูกค้าเมื่อเข้ามาติดต่อกับพนักงาน
8. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง การบริการที่ทำให้ลูกค้าเกิดความสะดวก
9. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์และสื่อความหมายได้ชัดเจน เช่น พูดยาเข้าใจทั้ง 2 ฝ่าย
10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding of customer) หมายถึง ความพยายามทำความเข้าใจในความต้องการของลูกค้าและสนใจงาน

อภิชัย พรหมพิทักษ์ (2540 : 15-20) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกที่จะต้องเป็นไปตามหลักการ ซึ่งอาจเรียกง่ายๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับ จะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้คือ
  - 1.1 ข้าราชการมีทัศนคติว่า การให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการมากกว่าที่จะมองว่าตนมีหน้าที่ที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เขาควรจะได้รับ
  - 1.2 การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการให้ดุลพินิจของข้าราชการ มักเป็นไปเพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลพินิจของหน่วยงาน หรือปกป้องตัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้นการ

ควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมากและต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

1.3 จากการศึกษาการมองว่าคนมีอำนาจในการให้ดุลพินิจ และมีกฎระเบียบเพื่อเป็นเครื่องมือที่จะปกป้องการใช้ดุลพินิจของตน ทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติในลักษณะของเจ้าขุนมูลนาย ในฐานะที่คนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชน การดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกัน และนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่น ความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้น เป้าหมายแรกของการจัดการบริการแบบครบวงจร คือ การมุ่งผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ

2. ความเร็วในการให้บริการ สังคมปัจจุบันเป็นสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสังคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือ ความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในส่วนตัวความล่าช้าของระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่น ความล่าช้าที่เกิดจากการปิดกั้นในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางาน หรือนำเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมมาใช้ เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาคือ ระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้น ระบบราชการจำเป็นจะต้องตั้งเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่ทำอยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือมอบอำนาจมากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งคือ ความเสร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตาม

สิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ มารับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการติดต่อขอบริการจากทางราชการเป็นเรื่องที่ยุ่งยากและเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้น หากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็จะทำให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ

6. ความสุภาพอ่อนน้อม เป้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาให้บริการแบบครบวงจรคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อทางราชการ อันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายขึ้น

7. ความเสมอภาค การให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่จะต้องให้บริการประชาชนโดยเสมอภาค ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไขดังนี้

7.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นใครก็ตาม หรือเรียกว่า ความเสมอภาคในการให้บริการ

7.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการด้วย ทั้งนี้เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศเป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพออยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น ดังนั้น การจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงคนกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการไปให้ผู้รับบริการตามสิทธิประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ เช่น การจัดบริการหน่วยเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นต้น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตราที่ต่ำที่สุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมาย แต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่า ความเสมอภาคที่จะได้รับการที่จำเป็นจากรัฐ

สมพจน์ โกศลประดิษฐ์ (2543 : 32) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะคือ การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะ เป็นรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมี จุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ยึดการตอบสนองความต้องการ จำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบ แบบแผน และมีลักษณะที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ ดังนี้คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่า การให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่าง ต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุม ผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน
2. การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิ ประโยชน์ของผู้รับอย่างสะดวกรวดเร็ว
3. ข้าราชการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มี สิทธิที่จะรับรู้ ให้ความเห็น หรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่ สร้างทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ตลอดจนเป็นการให้บริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม สามารถ ตรวจสอบได้ และสร้างความเสมอภาคทั้งในการให้บริการและในการที่ได้รับบริการจากรัฐ

จินตนา บุญบงการ (2539 : 7-25) ได้ให้นิยามว่า บริการ คือ สิ่งที่จับ สัมผัส และ ต้องได้ยาก และเสื่อมสูญสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันทีและต้องเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้ เกิดความพึงพอใจเช่นนี้ ผู้ให้บริการย่อมต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการอยู่ตลอดเวลา และได้ กล่าวถึงข้าราชการระดับต้นที่ติดต่อสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชนคือคนสำคัญ เมื่อยึดหลัก เป้าหมายสำคัญว่า การให้บริการคืองานของราชการ และประชาชนคือบุคคลสำคัญ สิ่งที่สำคัญยิ่ง



ในการให้บริการก็คือ บุคคล หรือข้าราชการระดับต้นที่ติดต่อสัมพันธ์ให้บริการโดยตรงกับประชาชน เขาควรได้รับ

1. การฝึกอบรม ปลุกจิตสำนึกในการบริการเป็นสิ่งจำเป็น
2. การเพิ่มพูนความรู้ความสามารถหรือทักษะในงานที่ต้องรับผิดชอบ รู้ทั้งขอบข่ายหน้าที่ความรับผิดชอบ การเชื่อมโยงของหน้าที่ การปรับแก้กฎระเบียบจนข้าราชการระดับต้นทำงานได้อย่างมั่นใจและมีความยืดหยุ่นในงานได้โดยไม่สร้างความเสียหาย
3. การกล่อมเกลากิริยามารยาทให้มีความสุขภาพ อ่อนน้อม อ่อนโยน เอื้ออาทรในขณะเดียวกัน ก็ตื่นตัว พร้อมจะให้บริการอย่างจริงใจ รวดเร็ว
4. การดูแลเรื่องการแต่งกายให้ถูกระเบียบ สะอาด เรียบร้อย สร้างความประทับใจให้กับประชาชนตั้งแต่แรกเห็น

ในส่วนของข้าราชการระดับสูงเป็นผู้ทำให้การบริการมีคุณภาพ ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพในสายตาของหน่วยราชการคือ การให้บริการที่ทำให้ประชาชนประทับใจนั่นคือ ได้รับบริการที่ดีจนเกิดความรู้สึกประทับใจ เกิดภาพลักษณ์ที่ดีเมื่อก้าวถึงหน่วยราชการนั้น ใครจะให้ความร่วมมือร่วมใจกับหน่วยราชการ ซึ่งการบริการที่มีคุณภาพจะเกิดขึ้นได้ด้วยความริเริ่มของข้าราชการระดับสูง โดยนำหลักในการแก้ปัญหาในงานบริการมาใช้คือ หลัก 4Rs ได้แก่

1. Reengineering การปรับรื้อองค์กร การแก้ปัญหาการบริหารแบบนี้ในธุรกิจเอกชนได้นำมาใช้อย่างแพร่หลาย หัวใจสำคัญอยู่ที่พยายามไม่ให้งานผ่านมือหลายคน งานบริหารอาจทำให้เสร็จเบ็ดเสร็จได้ที่คนเดียว โดยผู้ให้บริการคนนี้มีความรู้ความสามารถมาก มีอำนาจตัดสินใจหากมีปัญหาที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพื่อให้ผู้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว และมีเครื่องมือเครื่องใช้ระบบสารสนเทศช่วยให้ข้อมูล ช่วยเหลืองาน ช่วยเหลือในการตัดสินใจให้ถูกต้อง รวดเร็ว แม่นยำยิ่งขึ้น
2. Reeducation คือ มีการฝึกอบรมข้าราชการทุกระดับ ทั้งที่ให้บริการโดยตรงกับประชาชนและข้าราชการส่วนอื่นที่ช่วยดำเนินการส่งเสริมสนับสนุนงานให้บริการกับประชาชน และการฝึกอบรมข้าราชการในระดับหัวหน้าฝ่าย ให้นับงานนโยบายการบริการเพื่อประชาชน
3. Reenforcement คือ การกำหนดมาตรฐานงานบริการให้เป็นแนวทางแก่ข้าราชการระดับต้นที่ให้บริการโดยตรงต่อประชาชน
4. Reencouragement คือ

4.1 การส่งเสริมให้เกิดขวัญกำลังใจ ทำให้อุบัติการณ์จะร่วมมือร่วมใจในการให้บริการ

4.2 จัดโครงการรณรงค์ต่างๆ เช่น เขียนคำขวัญปิดเตือนใจทั่วไปในรูปแบบที่จะทำให้ข้าราชการเพิ่มจิตสำนึกในการให้บริการที่ดี

4.3 จัดให้มีการประกวดคำขวัญเพื่อการบริการแก่ประชาชน

4.4 จัดให้มีการประกวดข้าราชการดีเด่นที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยจิตสำนึกอย่างจริงใจ

จึงอาจสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำที่แสดงถึงการปฏิบัติต่อผู้รับบริการที่ดำเนินการอย่างเป็นประโยชน์ พร้อมทั้งให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ได้รับบริการทั้งกาย วาจา กิริยา เพื่อให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

#### 4. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ

ความหมายพฤติกรรมบริการ

ในเรื่องพฤติกรรมบริการที่จะกล่าวต่อไป จะเป็นพฤติกรรมที่ไม่มุ่งเน้นตัวบุคคล จะมุ่งเน้นงาน คือ เน้นงานให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ ซึ่ง Weber (เวเบอร์) ได้ให้ทัศนะว่า พฤติกรรมบริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลเป็นพฤติกรรมบริการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด กล่าวคือ ยิ่งพฤติกรรมบริการให้บริการมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใด พฤติกรรมนั้นยิ่งมีประสิทธิภาพมากเท่านั้น นอกจากนี้ยังให้ทัศนะว่า การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคลเป็นหลักการสำคัญในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

ปภิต ปางพุดพิงษ์ (2540 : 14) กล่าวว่า พฤติกรรมบริการ หมายถึง ระดับของการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล โดยประเมินจากกิริยาอาการและการตอบสนองที่แสดงออกของผู้ให้บริการขณะบริการให้แก่ผู้ขอใช้บริการที่มีการติดต่อเฉพาะงาน การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมและการวางตนเป็นกลางสูง

จากความหมายสรุปได้ว่า พฤติกรรมบริการเป็นการแสดงออกหรือการมีกิริยาอาการแสดงถึงการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ใช้บริการ โดยมีการปฏิบัติที่มีความเท่าเทียมกัน

### ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมบริการ

นิภา เนื่องถนอม (2535 : 18-21) ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อพิจารณาถึงพฤติกรรมบริการให้บริการของพนักงานขายที่มีความแตกต่างกันไปนั้นเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาตัวกำหนดพฤติกรรม

1. ปัจจัยที่เกิดจากลักษณะเฉพาะบุคคล เป็นประเภทของคุณลักษณะบุคคลที่ทำให้เห็นความแตกต่างระหว่างบุคคลได้เด่นชัด คือ

1.1 คุณลักษณะของประชากร เช่น อายุ เชื้อชาติ เผ่าพันธุ์

1.2 คุณลักษณะที่แสดงถึงความรู้ความสามารถ เช่น ความรู้ความสามารถ ความถนัดและความชำนาญของบุคคล คุณลักษณะนี้ได้มาจากการศึกษาอบรม ตลอดจนการสะสมประสบการณ์ต่างๆ

1.3 คุณลักษณะทางจิตวิทยา ได้แก่ ทักษะคิด ค่านิยม การรับรู้ในเรื่องต่างๆ ตลอดจนบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

1.4 แรงจูงใจ (Motivation) เป็นความจำเป็น (Need) ความต้องการ (Want) แรงจูงใจ (Drive) หรือแรงกระตุ้น (Impulses) อันเกิดภายในตัวบุคคล แรงจูงใจนี้จะถูกผลักดันไปสู่เป้าหมาย (Goal)

2. ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

2.1 องค์กรที่มีลักษณะเป็นทางการ ได้แก่ มีโครงสร้าง เป้าหมาย วัตถุประสงค์ขององค์กรที่แน่นอน มีกฎระเบียบที่เป็นแนวทางปฏิบัติ จะมุ่งเน้นความสำเร็จในงาน อาจไม่คำนึงถึงบริการ เพราะกฎระเบียบคิดเพียงอย่างเดียวคืองาน งานบริการเป็นงานที่ต้องเอาใจลูกค้าให้เกิดความประทับใจสูงสุด ซึ่งผลที่ตามมาคือการซื้อสินค้านั่นเอง

2.2 องค์กรที่ไม่เป็นทางการ เกิดขึ้นโดยธรรมชาติของมนุษย์ ไม่มีระเบียบ กฎเกณฑ์ ข้อบังคับ เช่น ขนบธรรมเนียมประเพณี ความเชื่อ อุดมการณ์ การรวมตัวกันเป็นไปตามความพึงพอใจกันเป็นการส่วนตัว หลักของงานบริการบางครั้งเป็นเรื่องของความพึงพอใจส่วนตัวในการบริการของพนักงาน ซึ่งหมายถึง การชอบ-ไม่ชอบของลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการและซื้อสินค้า การสร้างความพึงพอใจในองค์กรอย่างไม่เป็นทางการ จะต้องมีความยืดหยุ่นในองค์กรเกี่ยวกับงานบริการ ซึ่งจะเกิดผลดีต่อไปต่อองค์กร

3. ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

Athos and Coffey (นิภา เนื่องถนน, 2535 : 20-21) ได้แบ่งสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรไว้ดังนี้

3.1 สภาพทั่วไป ได้แก่ สภาพสังคม เศรษฐกิจ และการเมือง

3.2 กลุ่มและสถาบัน ได้แก่ กลุ่มลูกค้าหรือผู้รับบริการ สมาคมอาชีพ สหภาพแรงงาน ชีวิตแต่งงาน เป็นต้น

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมมนุษย์ในองค์กรมี 3 ประการ คือ ปัจจัยที่เกิดจากลักษณะเฉพาะบุคคล ปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กร และปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

### ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรให้บริการ

พฤติกรรมกรให้บริการเกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานขององค์กรที่มีความแตกต่างกันไปนั้นเป็นผลมาจากปัจจัยต่างๆ ที่เป็นตัวกำหนดพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ซึ่งพฤติกรรมกรทำงานขึ้นอยู่กับทัศนคติ การติดต่อสื่อสาร และการจูงใจ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ทั้งนี้มีทฤษฎีที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีการจูงใจของ Frederick Herzberg (เฟรดเดอริก เฮอร์เบอร์ก)

ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg (เฮอร์เบอร์ก) เกี่ยวกับปัจจัยการจูงใจ 2 ปัจจัยที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลพึงพอใจในการทำงาน อยากรทำงาน ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อบุคคล (ยูวัฒน์ วุฒิเมธี, ม.ป.ป. : 31) แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. ปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่มุ่งลดความรู้สึกไม่พอใจของคนในการทำงาน หากขาดไปคนจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องบำรุงรักษาให้อยู่ในระดับที่เหมาะสมที่จะเป็นตัวกระตุ้นให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จในระดับสูง ซึ่งปัจจัยย่อย Stephen ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์กร การสอน ควบคุมดูแล หรือเทคนิคการให้คำปรึกษา ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน สภาพการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ชีวิตส่วนตัว ความสัมพันธ์กับลูกน้อง ตำแหน่งหน้าที่หรือสถานภาพในการทำงาน และความมั่นคง ปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้เกิดผลผลิตเพิ่มขึ้น (เสริมสุข ไพศาล, 2546 : 10) แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้คนทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อจะได้รับการยอมรับและความสำเร็จในการทำงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงที่พนักงานจะพูดถึงเมื่อเกิดความรู้สึกที่ดีกับงานมี 6 ประการ Stephen ได้แก่ ความสัมฤทธิ์ผล การยอมรับนับถือ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน และโอกาสที่จะพัฒนา ปัจจัยกระตุ้นทำให้คนทำงานมีความรู้สึกในด้านดี เป็นสิ่งที่อยู่ภายในความรู้สึกนึกคิดหรือในจิตใจของแต่ละบุคคล ปัจจัยนี้จะนำไปสู่การจูงใจเมื่อนำเข้ามาสู่วิธีการบริหารงาน

สรุป การตอบสนองความจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การบริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผน เป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือการมุ่งผลประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อและมาขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ

## 5. สรุปสถานการณ์น้ำท่วมเทศบาลนครหาดใหญ่

น้ำป่าทะลักเข้าท่วมเมืองหาดใหญ่ ตลาดการค้ากิมหยงถูกน้ำท่วมหมดสูงเกือบ 3 ม. ขณะที่หลายอำเภอในจังหวัดสงขลามีน้ำท่วมสูงเช่นกัน ถนนสายหลักไม่สามารถใช้การได้ มีรายงานหญิงวัย 65 ปี ถูกน้ำพัดหายไปขณะออกไปซื้อเสบียงอาหาร โดยน้ำได้ไหลเข้าท่วมตัวเมืองหาดใหญ่อย่างฉับพลัน เมื่อเวลา 23.30 น. คืนที่ผ่านมา ซึ่งน้ำที่ไหลหลากอยู่บริเวณพื้นที่รอบนอกของอำเภอหาดใหญ่ ได้ไหลทะลักเข้าท่วมในเขตย่านการค้าใจกลางเมืองแล้ว ตั้งแต่บริเวณถนนนิพัทธ์อุทิศ 1 - 3 และถนนสายเสน่หานุสรณ์ โดยระยะเวลาเพียงไม่ถึง 20 นาที ระดับน้ำได้ท่วมถึงริมขอบฟุตบาท และยังคงทะลักเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ขณะที่บรรดาร้านค้าได้ทยอยเก็บของหนีน้ำกันไปก่อนหน้านี้บ้างแล้ว แต่ยังมีร้านค้าหลายแห่งซึ่งมีสินค้าจำนวนมากยังไม่สามารถขนสินค้าน้ำได้แล้วเสร็จ ซึ่งภาวะน้ำท่วมฉับพลันที่เกิดขึ้นภายในย่านการค้าใจกลางเมืองหาดใหญ่เป็นไปตามที่ทางเทศบาลนครหาดใหญ่คาดการณ์ไว้ล่วงหน้าแล้วจนยกระดับการเตือนภัยขั้นสูงสุด คือธงแดง ซึ่งทำให้ผู้ประกอบการส่วนใหญ่เคลื่อนย้ายสินค้าไปยังที่ปลอดภัยก่อนหน้านี้แล้ว ผู้สื่อข่าวรายงานว่า ภาวะน้ำท่วมฉับพลันที่เกิดขึ้นครั้งนี้ถึงแม้จะมีการประกาศเตือนภัยล่วงหน้าและเตรียมแผนรับมือเพื่อบรรเทาสาธารณภัยแล้วก็ตาม แต่ก็เป็นไปได้ทุกอย่างที่ไม่สามารถให้การช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึงในหลายพื้นที่ โดยเฉพาะในพื้นที่ อ.นาทวี สะบ้าย้อย และอำเภอสะเดา ซึ่งถูกน้ำท่วมเต็มพื้นที่ระดับน้ำท่วมสูง 1.50 - 2 เมตร และมีผู้ติดค้างอยู่ภายในบ้านเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่เป็นเด็กเล็ก และคนชรา ล่าสุดมีรายงานมีหญิงวัย 65 ปี ถูกกระแสน้ำพัดที่บริเวณเหนือ

อ่างเก็บน้ำมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ระหว่างเดินทางกลับจากซื้อเสบียงกักตุนในช่วงน้ำท่วมแล้ว 1 คน แจ้งประกาศสภาวะฉุกเฉินและอพยพตามการอนุมัติของผู้ว่าราชการจังหวัดสงขลา ซึ่งสถานการณ์ขณะนี้ภายในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่อยู่ในสภาวะอพยพ (ขงแดงและไซเรน) เนื่องจากมีสถานการณ์น้ำท่วมสูงในหลายพื้นที่ ขณะที่เทศบาลนครหาดใหญ่ได้ออกแถลงการณ์น้ำท่วมฉบับที่ 4 แจ้งให้พี่น้องประชาชนในพื้นที่เขตเทศบาลนครหาดใหญ่ เร่งอพยพเคลื่อนย้ายเข้าสู่พื้นที่ปลอดภัย ซึ่งในขณะนี้เทศบาลนครหาดใหญ่ ได้กำหนดจุดอพยพไว้สำหรับพี่น้องประชาชน คือ บริเวณสำนักงานเทศบาลนครหาดใหญ่ สนามกีฬาจระเข้เทศบาลนครหาดใหญ่ และโรงยิมเนเซียมมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งขณะนี้ได้มีรถช่วยเหลือผู้ประสบภัยของเทศบาลนครหาดใหญ่และทัพเรือภาคที่ 2 จังหวัดสงขลา เข้าช่วยเหลือประชาชนในบริเวณจุดวิกฤตโดยเร่งทำการอพยพประชาชนออกจากพื้นที่ พร้อมทั้งมีการจัดกำลังเจ้าหน้าที่ลงประจำพื้นที่ต่าง ๆ ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง และให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนอย่างเต็มที่ (ไทยรัฐ ฉบับวันที่ 2 พ.ย. 53)

สถิติของ อ.หาดใหญ่ นั้น ทุกครบรอบ 12 ปี น้ำจะท่วมใหญ่ 1 ครั้ง และ พ.ศ. 2553 ก็เป็นปีที่ครบรอบ 12 ปี พอดี ในขณะที่ “พร พัฒโน” นายกเทศมนตรีนครหาดใหญ่ จ.สงขลา ได้พยายามประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้คนในเขตเทศบาลมีความมั่นใจถึงสมรรถนะของเครื่องสูบน้ำตามจุดต่างๆ รวมทั้งประสิทธิภาพของคน ซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ว่า สามารถรับมือกับ “น้ำ” ซึ่งเป็นภัยธรรมชาติได้อย่างแน่นอน เพราะ ได้มีการเตรียมแผน 1 แผน 2 แผน 3 เอาไว้รับมือกับ “อุทกภัย” ในครั้งนี้ อย่างเป็นระบบ มีการประสานงานกับชลประทาน และหน่วยงานทุกหน่วย รวมทั้งเปิดศูนย์บรรเทาสาธารณภัยในทุกเขต เรียกว่า เทศบาลมีความพร้อม 100 เปอร์เซ็นต์ แต่โดยข้อเท็จจริง สภาพปัญหาของที่ตั้งเทศบาลนครหาดใหญ่ ภูมิศาสตร์ที่เป็น “แอ่งกระทะ” ที่มีป่าคอนกรีตตั้งอยู่อย่างหนาแน่น ในขณะที่รอบๆเขตเทศบาล ซึ่งในอดีตเป็นทุ่งนา เป็นที่ลุ่ม ซึ่งเป็นที่รับน้ำได้จำนวนมาก ล้วนไหลลงลำคลอง และแม่น้ำอู่ตะเภา เพื่อลงทะเลสาบสงขลานั้น ปัจจุบันพื้นที่เหล่านั้นถูกถมสูงกว่าถนนทุกสายที่ตัดผ่าน และกลายเป็นบ้านจัดสรร เป็นโรงงาน และที่สำคัญพื้นที่รอบนอกของเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ กลายเป็นเทศบาลต่างๆ เช่น เทศบาลเมืองคอหงส์ เทศบาลเมืองควนลัง เทศบาลเมืองบ้านพรุ และเทศบาลเมืองคลองแห และทุกเทศบาลต่างมีแผนรับมือในการไม่ให้น้ำจากเทศบาลนครหาดใหญ่ ไหลเข้าท่วมพื้นที่ของพวกเขาเช่นกัน ดังนั้น แม้ว่า ณ วันนี้ รอบๆ พื้นที่เทศบาลนครหาดใหญ่ จะมีโครงการป้องกันอุทกภัยตามพระราชดำริของพระเจ้าอยู่หัว เช่น คลอง ร. ต่างๆ และคลองอู่ตะเภา ที่ผ่ากลางเมืองหาดใหญ่ รวมทั้งแก้มลิงในพื้นที่รอบนอก แต่ไม่ได้หมายความว่า แม่น้ำ คูคลอง เหล่านี้ จะช่วยให้พื้นที่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ ปลอดภัยจากน้ำท่วมได้อย่างแท้จริง เพราะโดยข้อเท็จจริง ถ้าฝนตกหนักติดต่อกัน 3-4

ชั่วโมง หลายพื้นที่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ น้ำจะท่วมขัง และไหลเข้าบ้านประชาชนทุกครั้ง จนกลายเป็นเรื่องน้ำท่วมขังซ้ำซาก เพราะ การระบายน้ำไม่ทัน แต่นั่นเป็นสภาพที่ฝนตกหนัก ที่ไม่ใช่ตกติดต่อกันอย่างในหน้ามรสุมหรือฤดูฝน ซึ่งถ้าเป็นฝนที่ตกในฤดูฝน จากเรื่องน้ำขังก็จะกลายเป็นน้ำท่วมในทันที และความเสียหายก็จะติดตามมา โดยเฉพาะในย่านธุรกิจการค้าในถนนนิพัทธ์อุทิศ 1, 2 และ 3 นั้น หลังจากที่เทศบาลฯทำโครงการสายไฟลงดิน ได้มีการซ่อมถนนทั้ง 3 สาย โดยทำให้สูงขึ้น จนถนนกับฟุตบาทสูงเกือบเท่ากัน และมีร่องน้ำเล็กๆ เพื่อให้ น้ำจากถนนไหลลงท่อ น้ำ และแน่นอนว่า ถ้าฝนตกติดต่อกันหลายชั่วโมง น้ำจะไหลลงท่อไม่ทัน และจะไหลเข้าสู่ร้านค้า บ้านเรือนแทน เหล่านี้เป็นเพียงตัวอย่างเล็กๆ ที่เกิดขึ้น ซึ่งยังไม่มีการแก้ไข แต่หากเกิดน้ำท่วมจริงๆ จะมีปัญหาใหญ่ๆ ติดตามมาอีกมาก โดยเฉพาะความพร้อม และการประสานงานกับองค์กรต่างๆ ที่จะต้องมีความพร้อมจริงๆ ไม่ใช่การ “โชว์” ด้วยภาพการประชาสัมพันธ์ และถ้าพูดกันจริงๆ แล้ววันนี้ คุณ คลอง ท่อระบายน้ำ พื้นที่น้ำท่วมซ้ำซาก ยังไม่ได้รับการชำระ เก็บกวาด ขุด ลอก ให้อยู่ในสภาพที่มีความพร้อม 100 เปอร์เซ็นต์ เพื่อรับมือกับน้ำท่วมใหญ่ อย่างที่มีการโฆษณาประชาสัมพันธ์ จากผู้บริหารท้องถิ่น การแก้ปัญหาอุทกภัยจะได้ผลอย่างแท้จริง ต้องมีการบูรณาการร่วมกันระหว่างเทศบาลต่างๆ รวมถึง อบต. รอบนอก ที่ต้องหารือ และมีแผนงานที่แน่ชัด ที่จะ “เอื้อ” ซึ่งกันและกัน ไม่ใช่ต่างคนต่างป้องกันพื้นที่ตนเอง ใครมีคนมีเงินมีเครื่องมือดีกว่า ก็ “เท” น้ำใส่ในพื้นที่คนอื่น เพื่อป้องกันพื้นที่ตนเอง หรือวิธีคิดรักษาฐานธุรกิจเศรษฐกิจ โดยไม่คำนึงถึงความเดือดร้อนของ “คนจน” ที่อยู่รอบนอก ที่ต้องรับชะตากรรม เหมือนกับคนเหล่านั้นเป็นพลเมืองชั้น 2 ของประเทศ “บูรณาการ” ให้เป็นเนื้อเดียวกัน สร้าง “เอกภาพ” ในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น มีแผนที่ดีในการรับมือ น้ำท่วมในครั้งนี้ อย่าให้ปัญหา “น้ำท่วม” กลายเป็นการทำลายความรัก ความสามัคคี ของคนในพื้นที่เดียวกัน เหมือนอย่างที่เกิดขึ้นในทุกๆ ปี ที่มีปัญหาน้ำท่วม เพื่อมิให้ฝนร้ายเมื่อปี 2543 กลับมาเยือนชาวหาดใหญ่อีกครั้ง (เทศบาลนครหาดใหญ่, 2553)

ซึ่งในเขตพื้นที่เทศบาลนครหาดใหญ่ได้แบ่งพื้นที่ทำการศึกษาเป็น 3 พื้นที่ คือ

**เขตเศรษฐกิจ** ได้แก่ ถนนนิพัทธ์อุทิศสาย 1 สาย 2 และสาย 3 ถนนทั้งสามสายนี้เป็นพื้นที่เศรษฐกิจที่สำคัญที่สุดของอำเภอหาดใหญ่ เป็นแหล่งรวมร้านค้า โรงแรม ห้างสรรพสินค้ามากมาย เป็นแหล่งเงินที่สำคัญของคนหาดใหญ่

**เขตกิ่งเศรษฐกิจกิ่งชุมชน** ได้แก่ ตลาดกิมหยง/ชุมชนวัดฉ้อฉาง ในบริเวณนี้มีลักษณะที่เป็นทั้งที่อยู่อาศัยและย่านการค้าขาย โดยเฉพาะตลาดกิมหยงซึ่งเป็นสถานที่ขายของที่สำคัญของหาดใหญ่ มีสินค้าปลอดภาษีมากมาย และบริเวณวัดฉ้อฉางเป็นทั้งที่อยู่อาศัยและร้านค้าขายโดยส่วนใหญ่จะเป็นร้านอาหารที่มีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักของนักท่องเที่ยว

**เขตชุมชน** ได้แก่ ทุ่งเสา/จันวิโรจน์ เป็นบริเวณที่แออัดไปด้วยที่อยู่อาศัย มีอาคารบ้านเรือนและผู้คนอาศัยอยู่กันอย่างหนาแน่น

บริเวณดังกล่าวที่ผู้วิจัยกล่าวมาข้างต้นเป็นบริเวณที่ประสบอุทกภัยอย่างหนักมาก และเกิดความเสียหายอย่างมากจากเหตุการณ์น้ำท่วมหลายครั้งที่ผ่านมา โดยเฉพาะบริเวณถนนนิพัทธ์อุทิสสาย 1 สาย 2 และสาย 3 และตลาดกิมหยง/ชุมชนวัดน้อยฉาง มีลักษณะเป็นแอ่งกระทะ จึงเป็นที่รองรับน้ำอย่างดี

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

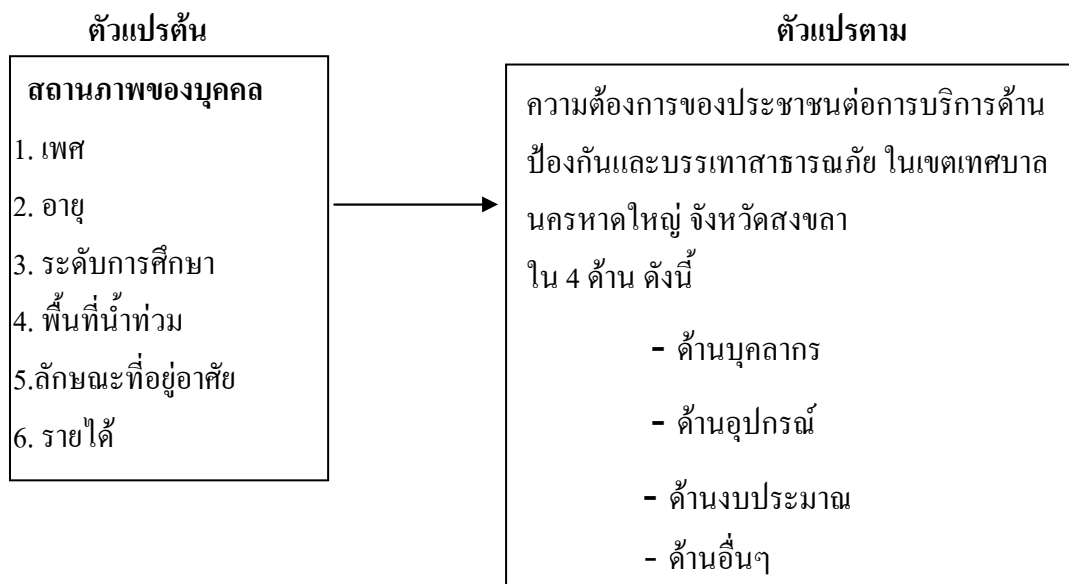
**ธีระ สันติเมธี (2547)** ศึกษาเรื่อง แนวทางการบูรณาการการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับจังหวัด ผลการศึกษาพบว่า ผลการศึกษารวมของปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาการปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับจังหวัด 4 ด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรมากที่สุด โดยเฉพาะบุคลากรขาดความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการศึกษารวมของทางการพัฒนาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการพัฒนาระบบการทำงานมากที่สุดในประเด็นว่า ควรกำหนดสถานภาพของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานร่วมกับจังหวัด ตั้งแต่ระดับนโยบาย แผนงาน โครงการ ในลักษณะยุทธศาสตร์ การทำงานแบบบูรณาการของผู้ว่าราชการจังหวัด CEO ควรพัฒนาระบบการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย โดยเฉพาะการพิจารณาจ่ายเงินทดรองราชการช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้รวดเร็วทันทีที่ประสบภัยพิบัติ

**พงษ์เผ่า เกษทอง (2550)** ได้ทำการศึกษากำหนดจุดที่ปลอดภัยในการหนีภัยและเส้นทางหนีภัยเพื่อนำเสนอในการทำ Workshop ซึ่งการจัดทำแผนซ้อมหนีภัยที่บริเวณหาดป่าตอง พบว่าประสบความสำเร็จในระดับมาก คือ การจัดทำแผนซ้อมหนีภัยสีนามิจะต้องให้สัมพันธ์กับการติดตั้งหอเตือนภัยที่หาดป่าตอง ซึ่งได้ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนที่วางไว้ ในส่วนของการซ้อมแผนอพยพคนหนีไปในที่ที่ปลอดภัยนั้น นายสมิทธ ธรรมสโรช ได้ให้คำปรึกษาว่าจะต้องดำเนินการให้เสร็จภายในครึ่งชั่วโมง ซึ่งในส่วนของป่าตองนั้นได้มีการแบ่งโซนการอพยพหนีภัยไว้ทั้งหมด 7 โซนเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว



ชัยศรี มีพัฒน์ (2550) ได้ทำการศึกษาการกำหนดงบประมาณเพื่อให้ความช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลไม้เรียง พบว่า หากศูนย์ อปพร. ที่ให้ความช่วยเหลือ ประสงค์จะขอรับการสนับสนุนงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายก็ให้เทศบาลตำบลไม้เรียง โดยสำนักงาน ปลัดเทศบาลพิจารณาให้การสนับสนุน คือ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงและล้อรถ สำหรับเครื่องจักรกลและ ยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา ค่าใช้จ่ายในการ เดินทางสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติงาน และในด้านความพร้อมด้านบุคลากร อุปกรณ์ และ เครื่องมือเครื่องใช้ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนให้ครบถ้วนทุกหน้าที่ ชักซ้อม ฝึกซ้อมอบรมและกำหนดวิธีการปฏิบัติตามหน้าที่และขั้นตอนต่าง ๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่าง ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ จัดตั้งผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หน่วยงานและองค์กรที่ เกี่ยวข้องเพื่อช่วยในการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน หรือความรู้เกี่ยวกับ วิชาชีพ พิเศษต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามแผน การจัดทำแผนการปฏิบัติและมีการชักซ้อม ตั้งแต่ยามปกติ เพื่อให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติได้ทันทีเมื่อมีเหตุเกิดขึ้น กำหนดแนวทางและ ดำเนินการให้การส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ รวมถึงระบบการกระจายข่าวท้องถิ่น จัดให้มีการ ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และประชาชน มีการทุนและวิธีการในการอบรมประชาชนให้รู้จักการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้รู้จัก ระบบการเตือนภัยต่าง ๆ การปฐมพยาบาลและการช่วยเหลือ ผู้บาดเจ็บ จากการฝึกอบรมประชาชนดังกล่าว ทำให้ได้แนวทางเกี่ยวกับจัดหาอุปกรณ์และการ เตรียมจัดหาอุปกรณ์เพื่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้สมบูรณ์ขึ้น

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบที่ 2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Studies) เพื่อศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีขั้นตอนในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่จังหวัดสงขลาจำนวน 100,877 คน (เทศบาลนครหาดใหญ่. 6 เม.ย. 2551)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 90% จากประชากร 100,877 คน

โดย

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
N	แทน	ขนาดประชากร
e	แทน	ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง= 0.10

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

จะได้กลุ่มตัวอย่างจากสูตรจำนวน 100 คน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** คุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นข้อมูลส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check – List)

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบลเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ที่ผู้วิจัยสร้างลักษณะของแบบสอบถามตอนนี้เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ซึ่งกำหนดเป็นเกณฑ์ดังต่อไปนี้ คือ

### เกณฑ์การให้คะแนนของสภาพปัญหา

5 หมายถึง สภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด

4 หมายถึง สภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มาก

3 หมายถึง สภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปานกลาง

2 หมายถึง สภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย น้อย

1 หมายถึง สภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย น้อยที่สุด

### เกณฑ์การให้คะแนนของความต้อการ

5 หมายถึง ความต้อการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด

4 หมายถึง ความต้อการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มาก

3 หมายถึง ความต้อการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปานกลาง

2 หมายถึง ความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย น้อย

1 หมายถึง ความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย น้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทาง ของการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา เป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

### 3. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาทฤษฎีแนวคิดเกี่ยวกับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา
2. ศึกษาวัตถุประสงค์ สมมติฐาน และกรอบแนวคิดในการวิจัย
3. นิยามตัวแปรสร้างแบบสอบถาม
4. สร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมตัวแปรที่กำหนดไว้ในการวิจัย เสนออาจารย์ที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้อง ทั้งด้านโครงสร้าง เนื้อหา และภาษาที่ใช้
5. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)
6. จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ และนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. แบบสอบถามตอนที่ 1 สภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้การวิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) นำเสนอในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

2. แบบสอบถามตอนที่ 2 สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา วิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีการวิเคราะห์โดยหาค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)การวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้ทราบถึงสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยให้เกณฑ์การแปลผลของบุญส่ง นิลแก้ว (2541 :146) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง สภาพปัญหาและความต้องการบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง สภาพปัญหาและความต้องการบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง สภาพปัญหาและความต้องการบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง สภาพปัญหาและความต้องการบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง สภาพปัญหาและความต้องการบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับน้อยที่สุด

3. แบบสอบถามตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา วิเคราะห์โดยแจกแจงความถี่(Frequency) และนำเสนอเป็นความเรียง

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรม SPSS for Windows (Statistical Product and Service Solutions) Version 16 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษา มาทำการวิเคราะห์ และจัดทำข้อมูลโดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์สภาพปัญหาและความต้องการบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลาโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. ทดสอบที (t – test) เพื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของตัวแปรตามจำแนกตามตัวแปรต้น กรณีที่ตัวแปรต้นแบ่งเป็น 2 กลุ่ม

4. ทดสอบเอฟ (F – test) ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One – Way Analysis of Variance) เพื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่าง ของตัวแปรตามจำแนกตามตัวแปรต้น กรณีที่ตัวแปรต้นแบ่งเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเรื่อง “สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา” ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยจำแนกเป็น 4 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ความแตกต่างความแตกต่างของระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา

**ตอนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนผู้รับบริการ จากการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา



ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน n=100	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	47	47.0
หญิง	53	53.0
<b>อายุ</b>		
18 ปี – 25 ปี	14	14.0
26 ปี – 35 ปี	31	31.0
36 ปี – 45 ปี	25	25.0
46 ปี – 55 ปี	16	16.0
56 ปี – 65 ปี	9	9.0
66 ปีขึ้นไป	5	5.0
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ประถมศึกษา	2	2.0
มัธยมศึกษา	23	23.0
ปวช.	23	23.0
ปวส.	16	16.0
ปริญญาตรี	31	31.0
สูงกว่าปริญญาตรี	5	5.0
<b>พื้นที่นำท่วม</b>		
ถ.นิพัทธอุทิศ 1,2,3	40	40.0
ตลาดกิมหยง/วัดเนื้อฉาง	30	30.0
จันวิโรจน์/ทุ่งเสา	30	30.0
<b>ลักษณะที่อยู่อาศัย</b>		
บ้านตนเอง	21	21.0
บ้านบิดา/มารดา	32	32.0
บ้านเช่า	32	32.0

ตาราง 4.1 (ต่อ)...

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน n=100	ร้อยละ
บ้านญาติ	8	8.0
บ้านพักสวัสดิการ	7	7.0
<b>รายได้</b>		
4,001-6,000 บาท	19	19.0
6,001-8,000 บาท	18	18.0
8,001-10,000 บาท	27	27.0
10,001 บาทขึ้นไป	36	36.0

จากตาราง 4.1 พบว่า

**เพศ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.0 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 47.0 ตามลำดับ

**อายุ** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาอายุ 36-45 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.0 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.0 18-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.0 56-65 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.0 และ 66 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตามลำดับ

**ระดับการศึกษา** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.0 รองลงมาเป็นระดับมัธยมศึกษาและ ปวช. ซึ่งมีวัดส่วนที่เท่ากัน คือคิดเป็นร้อยละ 23.0 ระดับ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 16.0 สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.0 และระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

**พื้นที่นำท่วม** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่นำท่วมถนนนิพัทธูทิศ 1,2,3 คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาเป็น ตลาดกิมหยง/วัดเนื้อฉางและจันวิโรจน์/ทุ่งเสา ซึ่งมีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 30.0 ตามลำดับ

**ลักษณะที่อยู่อาศัย** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่บ้านเช่าและอยู่บ้านบิดา/มารดาซึ่งมีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 32.0 รองลงมาเป็นบ้านตนเอง คิดเป็นร้อยละ 21.0 บ้านญาติคิดเป็นร้อยละ 8.0 และบ้านพักสวัสดิการคิดเป็นร้อยละ 7.0 ตามลำดับ

**รายได้** กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.0 รองลงมาเป็น 8,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.0 4,001-6,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 19.0 และ 6,001-8,000 บาทคิดเป็นร้อยละ 18.0 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**ตาราง 4.2** ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของสภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

(n = 100)

ข้อความ	$\bar{X}$	s.d.	ระดับสภาพปัญหา
<b>ด้านบุคลากร</b>			
1.เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่	3.72	.854	มาก
2.เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	3.76	.818	มาก
3.เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญเป็นอย่างยิ่งเมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินต่อสาธารณภัย	3.95	2.986	มาก
4.เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ	3.45	1.140	ปานกลาง
5.เจ้าหน้าที่ให้ขวัญและกำลังใจต่อประชาชนที่ประสบสาธารณภัย เพื่อให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว	4.09	.830	มาก
6.มีการบริการแจ้งเตือนภัยต่อประชาชน โดยระบบการรายงานข่าวพยากรณ์อากาศ เพื่อให้ได้รับทราบสถานการณ์อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	3.76	2.958	มาก
7.มีการรักษาความปลอดภัยในบริเวณที่เกิดอุทกภัย วาดภัย และพื้นที่รองรับการอพยพของประชาชน	3.99	.859	มาก
8.จัดให้มีรายชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.48	1.105	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.77</b>	<b>.954</b>	<b>ปานกลาง</b>
<b>ด้านอุปกรณ์</b>			
9.มีความพร้อมในด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการเมื่อประสบสาธารณภัย	3.61	.803	มาก
10.อุปกรณ์เครื่องมือของกองป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยมีความทันสมัย	3.78	.927	มาก
11.ยานพาหนะอยู่ในลักษณะพร้อมที่จะระงับและบรรเทาภัย	3.72	1.016	มาก

ตาราง 4.2 (ต่อ)...

(n = 100)			
ข้อความ	$\bar{X}$	s.d.	ระดับสภาพ ปัญหา
12. จัดให้มีระบบการเคลื่อนย้ายคนออกจากสถานที่เมื่อเกิดเหตุ ฉุกเฉิน	3.51	.937	มาก
13. จัดเตรียมที่พักอาศัยชั่วคราว เพื่อเป็นสถานที่บรรเทาทุกข์	3.73	.930	มาก
14. จัดเตรียมที่พักอาศัยชั่วคราว เพื่อเป็นสถานที่บรรเทาทุกข์	3.46	.915	ปานกลาง
<b>รวม</b>	<b>3.63</b>	<b>.952</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านงบประมาณ</b>			
15. จัดให้มีเงินช่วยเหลือเบื้องต้นสำหรับผู้ประสบสาธารณภัยอย่าง ถูกต้องเหมาะสม	3.80	.964	มาก
16. มีการจัดให้เงินช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยแต่ละคน/ครอบครัว ตามสภาพความเป็นจริงหลังจากสถานการณ์เข้าสู่ภาวะปกติแล้ว	3.83	.865	มาก
17. จัดงบประมาณสำหรับอาหาร ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม แก่ ผู้ประสบภัย	3.49	.859	ปานกลาง
18. มีการจัดสรรเงินงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูบูรณะสภาพ เพื่อให้ สิ่งที่ถูกทำลายหรือได้รับความเสียหายจาก สาธารณภัยได้รับการ ช่วยเหลือ แก้ไข ให้กลับคืนสู่สภาพเดิม หรือดีกว่าเดิม	4.01	.718	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.78</b>	<b>.847</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอื่นๆ</b>			
19. มีการช่วยเหลือจากหน่วยงานเอกชนต่างๆทั้งภายในและ ภายนอกพื้นที่	3.47	.915	ปานกลาง
20. มีการแจกเครื่องอุปโภคบริโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการ ดำรงชีพจากหน่วยงาน เช่น อาหารพร้อมทาน ยา ไฟฉาย ระหว่าง ที่ยังไม่เข้าสู่ภาวะปกติ	3.72	.986	มาก
21. หลังจากเหตุการณ์อุทกภัยแล้วได้รับการช่วยเหลือจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกัน	4.01	.718	มาก
<b>รวม</b>	<b>3.73</b>	<b>.754</b>	<b>มาก</b>

#### จากตาราง 4.2 พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบกับสภาพปัญหาการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงบประมาณมากที่สุดในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีการจัดสรรเงินงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูบูรณะสภาพ เพื่อให้สิ่งที่ถูกทำลายหรือได้รับความเสียหายจาก สาธารณภัยได้รับการช่วยเหลือ แก้ไข ให้กลับคืนสู่สภาพเดิม หรือดีกว่าเดิมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) และจัดงบประมาณสำหรับอาหาร ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม แก่ผู้ประสบภัยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49) รองลงมาเป็นด้านบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าเจ้าหน้าที่ให้ขวัญและกำลังใจต่อประชาชนที่ประสบสาธารณภัย เพื่อให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45) ด้านอื่นๆภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าหลังจากเหตุการณ์อุทกภัยแล้ว ได้รับการช่วยเหลือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01) และมีการช่วยเหลือจากหน่วยงานเอกชนต่างๆทั้งภายในและภายนอกพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47) และด้านอุปกรณ์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าอุปกรณ์เครื่องมือของกองป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยมีความทันสมัยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78) และจัดเตรียมที่พักอาศัยชั่วคราว เพื่อเป็นสถานที่บรรเทาทุกข์มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด(ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46) ตามลำดับ

ตาราง 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

(n = 100)			
ข้อความ	$\bar{X}$	s.d.	ระดับความต้องการ
<b>ด้านบุคลากร</b>			
1.เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลืออย่างเต็มที่	4.32	.764	มาก
2.เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการปฐมพยาบาลเบื้องต้น	4.27	.737	มาก
3.เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญเป็นอย่างยิ่งเมื่อมีเหตุการณ์ฉุกเฉินต่อสาธารณภัย	4.15	.833	มาก
4.เจ้าหน้าที่ให้การบริการอย่างเสมอภาคและทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติ	4.36	.428	มาก
5.เจ้าหน้าที่ให้ขวัญและกำลังใจต่อประชาชนที่ประสบสาธารณภัย เพื่อให้กลับคืนสู่สภาพปกติโดยเร็ว	4.25	.557	มาก
6.มีการบริการแจ้งเตือนภัยต่อประชาชน โดยระบบการรายงานข่าวพยากรณ์อากาศ เพื่อให้ได้รับทราบสถานการณ์อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.31	.706	มาก
7.มีการรักษาความปลอดภัยในบริเวณที่เกิดอุทกภัย วาดภัย และพื้นที่รองรับการอพยพของประชาชน	4.32	.706	มาก
8.จัดให้มีรายชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.43	.728	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.29</b>	<b>.864</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอุปกรณ์</b>			
9.มีความพร้อมในด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการเมื่อประสบสาธารณภัย	4.85	4.091	มากที่สุด
10.อุปกรณ์เครื่องมือของกองป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยมีความทันสมัย	4.41	.552	มาก
11.ยานพาหนะอยู่ในลักษณะพร้อมที่จะระงับและบรรเทาภัย	4.21	.640	มาก

ตาราง 4.3 (ต่อ).....

(n = 100)			
ข้อความ	$\bar{X}$	s.d.	ระดับความ ต้องการ
12.จัดให้มีระบบการเคลื่อนย้ายคนออกจากสถานที่เมื่อเกิดเหตุ ฉุกเฉิน	4.30	.541	มาก
13.จัดเตรียมที่พักอาศัยชั่วคราว เพื่อเป็นสถานที่บรรเทาทุกข์	4.23	.839	มาก
14.จัดเตรียมที่พักอาศัยชั่วคราว เพื่อเป็นสถานที่บรรเทาทุกข์	4.45	.642	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.40</b>	<b>.754</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านงบประมาณ</b>			
15.จัดให้มีเงินช่วยเหลือเบื้องต้นสำหรับผู้ประสบสาธารณภัยอย่าง ถูกต้องเหมาะสม	4.29	.608	มาก
16.มีการจัดให้เงินช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยแต่ละคน/ครอบครัว ตามสภาพความเป็นจริงหลังจากสถานการณ์เข้าสู่ภาวะปกติแล้ว	4.46	.610	มาก
17.จัดงบประมาณสำหรับอาหาร ยารักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม แก่ ผู้ประสบภัย	4.24	.683	มาก
18.มีการจัดสรรเงินงบประมาณเพื่อการฟื้นฟูบูรณะสภาพ เพื่อให้ สิ่งที่ถูกทำลายหรือได้รับความเสียหายจาก สาธารณภัยได้รับการ ช่วยเหลือ แก้ไข ให้กลับคืนสู่สภาพเดิม หรือดีกว่าเดิม	4.08	.861	มาก
<b>รวม</b>	<b>4.26</b>	<b>.965</b>	<b>มาก</b>
<b>ด้านอื่นๆ</b>			
19.มีการช่วยเหลือจากหน่วยงานเอกชนต่างๆทั้งภายในและ ภายนอกพื้นที่	4.22	.739	มาก
20.มีการแจกเครื่องอุปโภคบริโภคขั้นพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการ ดำรงชีพจากหน่วยงาน เช่น อาหารพร้อมทาน ยา ไฟฉาย กระจก ที่ยังไม่เข้าสู่ภาวะปกติ	4.18	.845	มาก
21.หลังจากเหตุการณ์อุทกภัยแล้วได้รับการช่วยเหลือจาก หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเหมาะสมและเท่าเทียมกัน	4.25	.435	มาก

ตาราง 4.3 (ต่อ).....

(n = 100)			
ข้อความ	$\bar{X}$	s.d.	ระดับความ ต้องการ
รวม	4.21	.658	มาก

จากตาราง 4.3 พบว่า

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอุปกรณ์เป็นอันดับแรก ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 อันดับต่อมาเป็นด้านบุคลากรซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ต่อมาเป็นด้านงบประมาณซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และด้านอื่นๆซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตามลำดับ



**ตอนที่ 3** การวิเคราะห์ความแตกต่างความแตกต่างของระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา

**ตาราง 4.4** เปรียบเทียบความแตกต่างของของระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา ด้านบุคคลากร

ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{x}$	s.d.	t/F	เปรียบเทียบรายคู่
<b>เพศ</b>				t= -.071	
(1)ชาย	47	4.2766	.45215		
(2)หญิง	53	4.2830	.45478		
<b>อายุ</b>				F=2.405***	
(1)18 ปี – 25 ปี	14	4.5000	.65044		ต่างกับ(4)
(2)26 ปี – 35 ปี	31	4.1935	.54279		ต่างกับ(4)
(3)36 ปี – 45 ปี	25	4.1600	.62450		ต่างกับ(4)
(4)46 ปี – 55 ปี	16	3.7500	.65044		ต่างกับ(1),(2),(3)
(5)56 ปี – 65 ปี	9	4.0000	.70711		
(6)66 ปีขึ้นไป	5	4.2000	.44721		
<b>ระดับการศึกษา</b>				F=.462	
(1)ประถมศึกษา	2	4.5000	.70711		
(2)มัธยมศึกษา	23	4.1739	.57621		
(3)ปวช	23	4.0000	.60302		
(4)ปวส	16	4.1875	.65511		
(5)ปริญญาตรี	31	4.1935	.65418		
(6)สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.0000	1.00000		
<b>พื้นที่น้ำท่วม</b>				F=2.381***	
(1)ถ.นิพัทธอุทิศ1,2,3	40	4.2500	.66986		ต่างกับ(3)
(2)กิมหยง/วัดถ่อฉาง	30	4.2000	.40684		
(3)จันวิโรจน์/ทุ่งเสลา	30	3.9333	.73968		ต่างกับ(1)

ตาราง 4.4 (ต่อ)...

ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{x}$	s.d.	t/F	เปรียบเทียบรายคู่
<b>ลักษณะที่อยู่อาศัย</b>				F=2.126***	
(1)บ้านตนเอง	21	4.1429	.65465		
(2)บ้านบิดา/มารดา	32	4.3125	.59229		ต่างกับ(3),(5)
(3)บ้านเช่า	32	4.0000	.62217		ต่างกับ(2)
(4)บ้านญาติ	8	4.3750	.74402		ต่างกับ(5)
(5)บ้านพักสวัสดิการ	7	3.7143	.48795		ต่างกับ(2),(4)
<b>รายได้</b>				F=.254	
(1)4,001-6,000 บาท	19	4.1053	.56713		
(2)6,001-8,000 บาท	18	4.2222	.73208		
(3)8,001-10,000 บาท	27	4.1852	.73574		
(4)10,001 บาทขึ้นไป	36	4.0833	.55420		

\*\*\*P &lt; .001

จากตาราง 4.4 พบว่า

**เพศ** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการบุคลากรของเพศหญิงและชาย พบว่า เพศหญิงมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านบุคลากร มากกว่าเพศชาย และในการทดสอบด้วย t-test ไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ

**อายุ** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการบุคลากรของอายุพบว่า กลุ่มผู้มีอายุ 18 ปี – 25 ปีมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านบุคลากร มากกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการทดสอบ F-test พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งคู่ที่แตกต่างคือ กลุ่มอายุ 46 ปี – 55 ปี ต่างกับ กลุ่มอายุ 18 ปี – 25 ปี 26 ปี – 35 ปี และ 36 ปี – 45 ปี

**ระดับการศึกษา** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการบุคลากรของการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้มีการศึกษาระดับศึกษามีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านบุคลากร มากกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการทดสอบ F-test ไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**พื้นที่น้ำท่วม** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการบุคลากรของพื้นที่น้ำท่วม พบว่า กลุ่มที่อาศัยอยู่ถ.นิพัทอุทิศ1,2,3มีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านบุคลากร มากกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการทดสอบ F-test พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งคู่ที่แตกต่างคือกลุ่มผู้อาศัยอยู่ถ.นิพัทอุทิศ1,2,3มี ต่างกับ จันวิโรจน์/ทุ่งเสา

**ลักษณะที่อยู่อาศัย** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการบุคลากรของลักษณะที่อยู่อาศัยพบว่า กลุ่มที่อาศัยบ้านพักสวัสดิการมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านบุคลากร มากกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการทดสอบ F-test พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งคู่ที่แตกต่างคือ กลุ่มที่อาศัยบ้านบิคา/มากดา ต่างกับ กลุ่มที่อาศัยบ้านเช่าและบ้านญาติ และกลุ่มที่อาศัยอยู่บ้านพักสวัสดิการต่างกับกลุ่มที่อาศัยอยู่บ้านเช่าและบ้านญาติ

**รายได้** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการบุคลากรของรายได้พบว่า กลุ่มที่มีรายได้6,001-8,000 บาท มีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านบุคลากร มากกว่ากลุ่มอื่นๆจากการทดสอบ F-test ไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินี้

ตาราง 4.5 เปรียบเทียบความแตกต่างของของระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา ด้านอุปกรณ์

ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{x}$	s.d.	t/F	เปรียบเทียบรายคู่
<b>เพศ</b>				t= -.132	
(1)ชาย	47	4.2979	.68888		
(2)หญิง	53	4.3239	1.19132		
<b>อายุ</b>				F=.835	
(1)18 ปี – 25 ปี	14	3.9286	.82874		
(2)26 ปี – 35 ปี	31	4.4892	1.43690		
(3)36 ปี – 45 ปี	25	4.4400	.65064		
(4)46 ปี – 55 ปี	16	4.1250	.61914		
(5)56 ปี – 65 ปี	9	4.3333	.70711		
(6)66 ปีขึ้นไป	5	4.2000	.44721		
<b>ระดับการศึกษา</b>				F=.319	
(1)ประถมศึกษา	2	4.5000	.70711		
(2)มัธยมศึกษา	23	4.3478	.77511		
(3)ปวช	23	4.3986	1.64742		
(4)ปวส	16	4.3125	.70415		
(5)ปริญญาตรี	31	4.2903	.58842		
(6)สูงกว่าปริญญาตรี	5	3.8000	.83666		
<b>พื้นที่น้ำท่วม</b>				F=5.739***	
(1)ถ.นิพัทธอุทิศ1,2,3	40	3.9500	.67748		ต่างกับ(2)
(2)กิมหยง/วัดนี้้อนาง	30	4.7056	1.36996		ต่างกับ(1)
(3)จันวิโรจน์/ทุ่งเสา	30	4.4000	.67748		

ตาราง 4.5 (ต่อ)...

ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{x}$	s.d.	t/F	เปรียบเทียบรายคู่
<b>ลักษณะที่อยู่อาศัย</b>				F=1.621***	
(1)บ้านตนเอง	21	4.6746	1.65536		
(2)บ้านบิดา/มารดา	32	4.3750	.70711		ต่างกับ(4)
(3)บ้านเช่า	32	4.1875	.69270		
(4)บ้านญาติ	8	3.7500	.46291		ต่างกับ(1)
(5)บ้านพักสวัสดิการ	7	4.1429	.69007		
<b>รายได้</b>				F=.755	
(1)4,001-6,000 บาท	19	4.2105	.63060		
(2)6,001-8,000 บาท	18	4.6204	1.78941		
(3)8,001-10,000 บาท	27	4.2963	.72403		
(4)10,001 บาทขึ้นไป	36	4.2222	.72155		

\*\*\*P &lt; .001

จากตาราง 4.5 พบว่า

**เพศ** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านอุปกรณ์ของเพศหญิงและชาย พบว่า เพศหญิงมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านอุปกรณ์มากกว่าเพศชาย และในการทดสอบด้วย t-test ไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ

**อายุ** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านอุปกรณ์ของอายุ พบว่า กลุ่มผู้มีอายุ 26 ปี – 35 ปีมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านอุปกรณ์ มากกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการทดสอบ F-test ไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ระดับการศึกษา** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านอุปกรณ์ของการศึกษา กลุ่มผู้มีระดับการศึกษาประถมศึกษามีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านอุปกรณ์ มากกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการทดสอบ F-test ไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินี้

**พื้นที่น้ำท่วม** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านอุปกรณ์ของพื้นที่น้ำท่วมพบว่า กลุ่มที่อาศัยอยู่กิมหยง/วัด ฉือฉางมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านอุปกรณ์ มากกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการทดสอบ F-test พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งกลุ่มที่แตกต่างคือกลุ่มผู้อาศัยอยู่ถ.นิพัทอุทิศ1,2,3มี ต่างกับ กลุ่มที่อาศัยอยู่กิมหยง/วัดฉือฉาง

**ลักษณะที่อยู่อาศัย** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านอุปกรณ์ของลักษณะที่อยู่อาศัยพบว่า กลุ่มที่อาศัยตนเองมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านอุปกรณ์ มากกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการทดสอบ F-test พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งกลุ่มที่แตกต่างคือ กลุ่มที่อาศัยบ้านบิคา/มากดา ต่างกับ กลุ่มที่อาศัยบ้านญาติ

**รายได้** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านอุปกรณ์ของรายได้พบว่า กลุ่มที่มีรายได้6,001-8,000 บาท มีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านอุปกรณ์ มากกว่ากลุ่มอื่นๆจากการทดสอบ F-test ไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินี้

ตาราง 4.6 เปรียบเทียบความแตกต่างของของระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา ด้านงบประมาณ

ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{x}$	s.d.	t/F	เปรียบเทียบรายคู่
<b>เพศ</b>				t= -.267	
(1)ชาย	47	4.1489	.77960		
(2)หญิง	53	4.1887	.70864		
<b>อายุ</b>				F=2.626	
(1)18 ปี – 25 ปี	14	4.2857	.72627		
(2)26 ปี – 35 ปี	31	4.1935	.74919		
(3)36 ปี – 45 ปี	25	4.3600	.63770		
(4)46 ปี – 55 ปี	16	4.2500	.85635		
(5)56 ปี – 65 ปี	9	3.4444	.52705		
(6)66 ปีขึ้นไป	5	3.8000	.44721		
<b>ระดับการศึกษา</b>				F=3.143	
(1)ประถมศึกษา	2	4.0000	.00000		
(2)มัธยมศึกษา	23	4.2174	.67126		
(3)ปวช	23	4.3043	.55880		
(4)ปวส	16	4.4375	.72744		
(5)ปริญญาตรี	31	3.8065	.83344		
(6)สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.8000	.44721		
<b>พื้นที่นำท่วม</b>				F=3.917***	
(1)ถ.นิพัทธอุทิศ1,2,3	40	3.9500	.81492		ต่างกับ(2)
(2)กิมหยง/วัดนี้้อนาง	30	4.4333	.50401		ต่างกับ(1)
(3)จันวิโรจน์/ทุ่งเสา	30	4.2000	.76112		

ตาราง 4.6 (ต่อ)...

ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{x}$	s.d.	t/F	เปรียบเทียบรายคู่
<b>ลักษณะที่อยู่อาศัย</b>				F=1.053	
(1)บ้านตนเอง	21	4.2857	.64365		
(2)บ้านบิดา/มารดา	32	4.1563	.72332		
(3)บ้านเช่า	32	4.0938	.85607		
(4)บ้านญาติ	8	3.8750	.64087		
(5)บ้านพักสวัสดิการ	7	4.5714	.53452		
<b>รายได้</b>				F=.755	
(1)4,001-6,000 บาท	19	4.3684	.68399		
(2)6,001-8,000 บาท	18	4.1667	.78591		
(3)8,001-10,000 บาท	27	4.0370	.70610		
(4)10,001 บาทขึ้นไป	36	4.1667	.77460		

\*\*\*P &lt; 0.05

จากตาราง 4.6 พบว่า

**เพศ** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านงบประมาณของเพศหญิงและชาย พบว่า เพศหญิงมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา ด้านงบประมาณมากกว่าเพศชาย และในการทดสอบด้วย t-test ไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ

**อายุ** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านงบประมาณของอายุ พบว่า กลุ่มผู้มีอายุ 36 ปี – 45 ปีมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา ด้านงบประมาณมากกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการทดสอบ F-test ไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ระดับการศึกษา** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านงบประมาณของการศึกษาพบว่า กลุ่มผู้มีการศึกษาระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา ด้านงบประมาณ



มากกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการทดสอบ F-test ไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**พื้นที่น้ำท่วม** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านงบประมาณของพื้นที่น้ำท่วม พบว่า กลุ่มที่อาศัยอยู่ริมทาง/วัด มีแนวโน้มมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา ด้านงบประมาณมากกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการทดสอบ F-test พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งคู่ที่แตกต่างคือกลุ่มผู้อาศัยอยู่ถ.นิพัทธอุทิศ1,2,3มี ต่างกับ กลุ่มที่อาศัยอยู่ริมทาง/วัดนี้อาจ

**ลักษณะที่อยู่อาศัย** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านงบประมาณของลักษณะที่อยู่อาศัย พบว่า กลุ่มที่อาศัยบ้านพักสวัสดิการมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา ด้านอุปกรณ์งบประมาณกลุ่มอื่นๆ จากการทดสอบ F-test ไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**รายได้** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านงบประมาณของรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้4,001-6,000 บาทมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา ด้านงบประมาณ มากกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการทดสอบ F-test ไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 4.7 เปรียบเทียบความแตกต่างของของระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา ด้านอื่นๆ

ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{x}$	s.d.	t/F	เปรียบเทียบรายคู่
<b>เพศ</b>				t= 1.042	
(1)ชาย	47	4.1915	.74128		
(2)หญิง	53	4.0377	.73281		
<b>อายุ</b>				F=.660	
(1)18 ปี – 25 ปี	14	4.0000	.67937		
(2)26 ปี – 35 ปี	31	3.9677	.75206		
(3)36 ปี – 45 ปี	25	4.1600	.74610		
(4)46 ปี – 55 ปี	16	4.1875	.75000		
(5)56 ปี – 65 ปี	9	4.3333	.86603		
(6)66 ปีขึ้นไป	5	4.4000	.54772		
<b>ระดับการศึกษา</b>				F=803	
(1)ประถมศึกษา	2	4.0000	.00000		
(2)มัธยมศึกษา	23	3.8696	.75705		
(3)ปวช	23	4.1739	.71682		
(4)ปวส	16	4.0625	.85391		
(5)ปริญญาตรี	31	4.2581	.72882		
(6)สูงกว่าปริญญาตรี	5	4.2000	.44721		
<b>พื้นที่น้ำท่วม</b>				F=4.474***	
(1)ถ.นิพัทธอุทิศ1,2,3	40	4.3750	.70484		ต่างกับ(2)
(2)กิมหยง/วัดถ้ำอ้นาง	30	3.6667	.75810		ต่างกับ(1),(3)
(3)จันวิโรจน์/ทุ่งเสา	30	4.2000	.55086		ต่างกับ(2)

ตาราง 4.7 (ต่อ)...

ปัจจัยส่วนบุคคล	n	$\bar{x}$	s.d.	t/F	เปรียบเทียบรายคู่
<b>ลักษณะที่อยู่อาศัย</b>				F=3.416***	
(1)บ้านตนเอง	21	3.7143	.78376		ต่างกับ(3),(4)
(2)บ้านบิดา/มารดา	32	4.0313	.78224		ต่างกับ(4)
(3)บ้านเช่า	32	4.2813	.58112		ต่างกับ(1)
(4)บ้านญาติ	8	4.6250	.51755		ต่างกับ(1),(2)
(5)บ้านพักสวัสดิการ	7	4.2857	.75593		
<b>รายได้</b>				F=.251	
(1)4,001-6,000 บาท	19	4.2105	.71328		
(2)6,001-8,000 บาท	18	4.1667	.70711		
(3)8,001-10,000 บาท	27	4.0370	.75862		
(4)10,001 บาทขึ้นไป	36	4.0833	.76997		

\*\*\*P &lt; .001

จากตาราง 4.7 พบว่า

**เพศ** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านอื่นๆของเพศหญิงและชาย พบว่า เพศชายมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านอื่นๆมากกว่าเพศหญิง และในการทดสอบด้วย t-test ไม่พบนัยสำคัญทางสถิติ

**อายุ** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านอื่นๆของอายุ พบว่า กลุ่มผู้มีอายุ 66 ปีขึ้นไป มีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านอื่นๆมากกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการทดสอบ F-test ไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**ระดับการศึกษา** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านอื่นๆของการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านงบประมาณ มากกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการทดสอบ F-test ไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**พื้นที่น้ำท่วม** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านอื่นๆของพื้นที่น้ำท่วม พบว่า กลุ่มที่อาศัยอยู่ถ.นิพัทอุทิศ1,2,3 มีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านอื่นๆ มากกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการทดสอบ F-test พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งคู่ที่แตกต่างคือกลุ่มที่อาศัยอยู่กิมหยง/วัดฉือฉาง ต่างกับ กลุ่มผู้อาศัยอยู่ถ.นิพัทอุทิศ1,2,3, จันวิโรจน์/ทุ่งเสา

**ลักษณะที่อยู่อาศัย** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านอื่นๆของลักษณะที่อยู่อาศัย พบว่า กลุ่มที่อาศัยบ้านญาติมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านอื่นๆมากกว่ากลุ่มอื่นๆ จากการทดสอบ F-test พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งคู่ที่แตกต่างคือบ้านตนเองต่างกับบ้านเช่าและบ้านญาติ และบ้านบิดา/มารดา ต่างกับบ้านญาติ

**รายได้** จากการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านอื่นๆของรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ 4,001-6,000 บาทมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลาด้านอื่นๆ มากกว่ากลุ่มอื่นๆจากการทดสอบ F-test ไม่พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิตินี้

**ตอนที่ 4** ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนผู้รับบริการ จากการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

1. ด้านบุคลากร การสื่อสารของบุคลากรต่อประชาชนนั้นสื่อสารให้ประชาชนไม่ค่อยเข้าใจ และบุคลากรบางรายพูดจาไม่สุภาพ
2. ด้านอุปกรณ์ อุปกรณ์ในการช่วยเหลือเบื้องต้นมีไม่เพียงพอกับจำนวนประชาชนในพื้นที่
3. ด้านงบประมาณ ด้านเงินในการช่วยเหลือหลังน้ำท่วมได้รับช้ามาก ถ้าครอบครัวไหนมีความสนิทสนมกับเจ้าหน้าที่ก็จะได้รับเงินเร็วกว่าบ้านที่ไม่รู้จักเจ้าหน้าที่

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาเรื่อง “สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา” มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1. ศึกษาสภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา
2. ศึกษาความต้องการและระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา
3. เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็น ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่จังหวัดสงขลาจำนวน 100 คน ทางผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ one-way ANOVA

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

##### ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 53.0 และเพศชายคิดเป็นร้อยละ 47.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่น้ำท่วมถนนนิพัทธ์อุทิศ 1,2,3 คิดเป็นร้อยละ 40.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่บ้านเช่าและอยู่บ้านบิดา/มารดาซึ่งมีสัดส่วนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 32.0 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 10,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.0 ตามลำดับ

### สภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบกับสภาพปัญหาการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงบประมาณมากที่สุด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 รองลงมาเป็นด้านบุคลากรภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านอื่นๆภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และด้านอุปกรณ์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

### ความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความต้องการการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านอุปกรณ์เป็นอันดับแรก ซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 อันดับต่อมาเป็นด้านบุคลากรซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 ต่อมาเป็นด้านงบประมาณซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 และด้านอื่นๆซึ่งในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ตามลำดับ

#### การทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานที่ 1** สภาพปัญหาของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา ด้านงบประมาณมากที่สุด

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประสบกับสภาพปัญหาการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ด้านงบประมาณมากที่สุด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการจัดสรรด้านงบประมาณทั้งในด้านการช่วยเหลือเยียวยาแก่ประชาชนมีความล่าช้าเป็นอย่างมาก และด้านการจัดซื้ออุปกรณ์ที่ใช้ในการช่วยเหลือเมื่อเกิดอุทกภัย เพราะอุปกรณ์ที่มีอยู่นั้นไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อน

**สมมติฐานที่ 2** ประชาชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่มีระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา อยู่ในระดับมาก

**ด้านบุคลากร** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก ให้การบริการแจ้งเตือนภัยต่อประชาชนโดยระบบการรายงานข่าวพยากรณ์อากาศ เพื่อให้ได้รับทราบสถานการณ์อย่างถูกต้องและรวดเร็ว และ จัดให้มีรายชื่อและที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ของบุคลากรผู้ให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งนี้อาจเป็นเพราะประชาชนตระหนักถึงความน่ากลัวของสาธารณภัยต่าง ๆ จึงมีความต้องการที่จะให้มีการให้บริการแจ้งเตือน เพื่อให้ได้รับทราบสถานการณ์แล้วประชาชน

จะต้องมีการเตรียมรับมือกับเหตุการณ์ที่จะต้องเกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ พงษ์เฝ้า เกษทอง (ออนไลน์ : 2550) รองอธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พร้อมด้วยเจ้าหน้าที่ได้ประชุมร่วมกันเพื่อกำหนดจุดที่ปลอดภัยในการหนีภัยและเส้นทางหนีภัยที่หาป่าตอง เพื่อนำเสนอในการทำ workshop ในวันที่ 20 เมษายน 2548 นี้ ที่โรงแรมเมโทร โพล เพื่อกำหนดแผนในการซ้อมหนีภัย ในวันที่ 29 เมษายน 2548 ที่บริเวณหาป่าตอง การจัดทำแผนซ้อมหนีภัยสนามจะต้องให้สัมพันธ์กับการติดตั้งหอเตือนภัยที่หาป่าตอง ซึ่งขณะนี้ได้ดำเนินการแล้วเสร็จทั้ง 3 และจากการทดสอบเสียงเห็นว่าเสียง GO.....น่าจะเป็นเสียงที่เหมาะสมที่สุดเพราะมีเสียงที่ดังมากและชัดเจน ในส่วนของการซ้อมแผนอพยพคนหนีไปในที่ที่ปลอดภัยนั้นเท่าที่ได้พูดคุยกับนายสมิทธ จะต้องดำเนินการให้เสร็จภายในครึ่งชั่วโมง ซึ่งในส่วนของป่าตองนั้น ได้มีการแบ่งโซนการอพยพหนีภัยไว้ทั้งหมด 7 โซนเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว

**ด้านอุปกรณ์** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจาก กลุ่มตัวอย่างต้องการให้ทางหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเตรียมอุปกรณ์ในการช่วยเหลือให้พร้อมอยู่เสมอ

**ด้านงบประมาณ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมากของประชาชนซึ่งภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า ประชาชนมีความต้องการให้มีการจัดตั้งงบประมาณเพื่อจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้ตามสถานการณ์ของแต่ละพื้นที่ และจัดงบประมาณสำหรับยานพาหนะที่เก่าและหมดสภาพการใช้งาน ทั้งนี้รวมไปถึงอุปกรณ์การใช้งานในการบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ที่เก่า และล้าสมัยด้วย จุดประสงค์เพื่อให้มีประสิทธิภาพต่อการให้บริการประชาชน สถานการณ์นั้น ๆ

**ด้านอื่นๆ** ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประชาชนต้องการให้มีการแจกเครื่องอุปโภคขั้นพื้นฐาน

**สมมติฐานที่ 3** ความแตกต่างของระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) ตามปัจจัยส่วนบุคคล ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา มีระดับความต้องการที่แตกต่างกัน

**ด้านบุคลากร** พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน อายุ พื้นที่น้ำท่วม ลักษณะที่อยู่อาศัย พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ด้านอุปกรณ์และด้านอื่นๆ** พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน พื้นที่น้ำท่วม ลักษณะที่อยู่อาศัยพบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ด้านงบประมาณ** พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในด้าน พื้นที่น้ำท่วม พบความแตกต่างระหว่างกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## อภิปรายผล

ประชาชนในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่มีระดับความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย) เทศบาลนครหาดใหญ่ จ.สงขลา อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยที่ประชาชนมีความต้องการต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในด้านงบประมาณมากที่สุด ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ประชาชนคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จึงมีความต้องการให้เทศบาลนครหาดใหญ่จัดสรรงบประมาณเพื่อให้การบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อประชาชนอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับมาตรการของ ชัยศรี มีพัฒน์ (ออนไลน์ : 2550)นายกเทศมนตรีตำบลไม้เรียง กำหนดว่าหากศูนย์ อปพร. ที่ให้ความช่วยเหลือประสงค์จะขอรับการสนับสนุนงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายก็ให้เทศบาลตำบลไม้เรียง โดยสำนักงานปลัดเทศบาลพิจารณาให้การสนับสนุน แต่ทั้งนี้ศูนย์ อปพร. ที่ให้ความช่วยเหลือนั้น จัดทำรายละเอียดค่าใช้จ่ายให้หน่วยงานพิจารณา ตามหลักเกณฑ์ ดังนี้ คำน้ำมันเชื้อเพลิงและหล่อลื่น สำหรับเครื่องจักรกลและยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทางสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติงาน และในด้านความพร้อมด้านบุคลากร อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนให้ครบถ้วนทุกหน้าที่ ชักซ้อมฝึกซ้อมอบรมและกำหนดวิธีการปฏิบัติตามหน้าที่และขั้นตอนต่าง ๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ จัดตั้งผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยในการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน หรือความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพ พิเศษต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามแผน การจัดทำแผนการปฏิบัติและมีการซักซ้อมตั้งแต่ยามปกติ เพื่อให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติได้ทันทีเมื่อมีเหตุเกิดขึ้น กำหนดแนวทางและดำเนินการใช้การส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรทัศน์ รวมถึงระบบการกระจายข่าวท้องถิ่น จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และประชาชน มีการทุนและวิธีการในการอบรมประชาชนให้รู้จักการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้รู้จัก ระบบการเตือนภัยต่าง ๆ การปฐมพยาบาลและการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ จากการฝึกอบรมประชาชนดังกล่าว ทำให้ได้แนวทางเกี่ยวกับจัดหาอุปกรณ์และการเตรียมจัดหาอุปกรณ์เพื่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้สมบูรณ์ขึ้น

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

#### 1. ด้านบุคลากร

1.1 ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรของกองป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้เพียงพอต่อการปฏิบัติภารกิจด้านการให้บริการต่อประชาชน



1.2 พัฒนาเพิ่มประสิทธิภาพผู้ปฏิบัติงานของกองป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้เข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ

1.3 ควรปรับปรุงการประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลระหว่างกลุ่มงานแต่ละกลุ่มงานภายในพื้นที่

1.4 ควรจัดการฝึกอบรมบุคลากรให้มีทักษะในการให้บริการแก่ประชาชนอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น อย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง

## 2. ด้านอุปกรณ์

2.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์สำหรับกองป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ครบ ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และอยู่ในสภาพพร้อมใช้ตลอดเวลา

2.2 ควรจัดให้มีการบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ ของกองป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างสม่ำเสมอ

## 3. ด้านงบประมาณ

3.1 ควรจัดงบประมาณสำหรับกองป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างถูกต้องเหมาะสม ตรงกับความต้องการ และให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด

3.2 ควรจัดงบประมาณเพื่อจัดตั้งศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างเป็นรูปธรรม

3.3 ควรมีการสำรองงบประมาณไว้ในยามฉุกเฉิน

## ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยเพื่อหาแนวทางในการพัฒนาการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เน้นการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นสำคัญได้อย่างเหมาะสมต่อไป

2. ควรมีการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานต่อการให้บริการของบุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลอื่นๆ

## บรรณานุกรม

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2546). โครงการอบรมหลักสูตรงานบรรเทาสาธารณภัยกับ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. พิษณุโลก : ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 9  
พิษณุโลก กลุ่มงานฝึกอบรม.

\_\_\_\_\_. (2547 ก). คู่มือแนวทางปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.  
กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.

\_\_\_\_\_. (2547 ข). เอกสารประกอบการประชุมชี้แจงนโยบายงานบรรเทาสาธารณภัยกับ  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : กระทรวงมหาดไทย.

เกศสินี กลั่นบุญชัย. (2540) ความคาดหวังของผู้เข้ารับการรักษาพยาบาลต่อการบริการของ  
โรงพยาบาลเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์).  
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ความหมายของปัญหา. [ออนไลน์]. (2550). แหล่งที่มา : <http://www.dld.go.th/information/world/197.doc>

จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2530). ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. (เอกสารการสอน).  
กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมเพรินติ้ง จำกัด.

จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกการให้บริการกับการปรับปรุงการบริการภาครัฐ.  
กรุงเทพมหานคร : บริษัท ฟอรัมเพรินติ้ง จำกัด.

ชัยศรี มีพัฒน์. (2550). มาตรการการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลไม้เรียง.  
[ออนไลน์]. แหล่งที่มา : [http://www.mairiang.go.th/download/protec\\_plan.doc?](http://www.mairiang.go.th/download/protec_plan.doc?PHSESSID=d8ebb8496ac73046dfc7251beb30063f)  
PHSESSID=d8ebb8496ac73046dfc7251beb30063f.

ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ : เทพนิมิตการพิมพ์.

- ดลยา วุฒิวิวัฒน์กุล. (2544). ความพึงพอใจการทำงานและพฤติกรรมการให้บริการของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการธนาคารออมสินสำนักพหลโยธิน. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ทินกร เงินอ่อน. (2547). การรับรู้และความต้องการของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาส่วนท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสรรคบุรี จังหวัดชัยนาท. ปรินญาณิพนธ์ คม. (การบริหารการศึกษา). อุตรดิตถ์ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์. ถ่ายเอกสาร.
- เทศบาลตำบลบ้านแก่ง. (2549). รายงานกิจการ 2544 – 2548 เทศบาลตำบลบ้านแก่ง. เชียงใหม่ : หจก. เจริญวัฒน์การพิมพ์.
- ธีระ สันติเมธี. (2549). แนวทางการบูรณาการการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับจังหวัด. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นิภา เนื่องถนอม. (2535). แบบพฤติกรรมการให้บริการที่มีต่อประชาชนที่มารับบริการ : ศึกษาจากทัศนะของผู้มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. อัดสำเนา.
- บุญส่ง นิลแก้ว. (2541). วิจัยการศึกษา. เชียงใหม่ : โครงการตำรา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุศรินทร์ จันทินมาธร. (2548). การให้บริการตามโครงสร้างใหม่ของข้าราชการสำนักงานคลังจังหวัด ในเขต 3 และเขต 4. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ปกิต ปางพุฒิพงษ์. (2540). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับรูปแบบพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการแปลงสัญชาติเป็นไทย ตามความคิดเห็นของคนต่างด้าว. ปรินญาณิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

ประสิทธิ์ ประคองศรี. (2548). การศึกษาปัญหา อุปสรรค และความคาดหวังในการพัฒนาการผลิต กระป๋องของเกษตรกรในจังหวัดกาญจนบุรี. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://www.dld.go.th/person/information/worl0/124.doc>.

พงษ์เผ่า เกษทอง. (2550). กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยซ้อมหนีภัย. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://www.manager.co.th/Local/ViewNews.aspx?NewID=9480000052188>.

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว. (2550). [ออนไลน์]. แหล่งที่มา :

<http://www.erri.tu.ac.th/html/4105031175.html>.

ยุทธ ไกยวรรณ. (2546). สถิติสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : สถาบันราชภัฏพระนคร.

ยุวัฒน์ วุฒิเมธี. (ม.ป.ป.). เอกสารประกอบการเรียนการสอนการจัดองค์การ ผู้นำ และการพัฒนา. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ราชบัณฑิตยสถาน. [ออนไลน์]. (2548). แหล่งที่มา : <http://www.dld.go.th/person/information/worl0/124.doc>.

ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 1 ปทุมธานี. [ออนไลน์]. (2550). แหล่งที่มา :

<http://www.cdpm1.com/cdpm/web/topic.php?link=summary>

สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานทางเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมชุมชน ตำบลดอนตะโก อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี. [ออนไลน์]. (2550). แหล่งที่มา : <http://ratchaburi.doea.go.th/muang/webpo3/komulthangsettakit/dontako.html>.

สมพจน์ โกศลประดิษฐ์. (2543). พฤติกรรมการให้บริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรจตุสัมพันธ์ : ศึกษากรณีพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สาขาสนามบินน้ำ. ปริญญาานิพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

เสถียร เหลืองอร่าม. (2519). **หลักมนุษยสัมพันธ์ต่อการบริหารงานในองค์กร**. กรุงเทพมหานคร : แพรววิทยา.

เสริมสุข ไพศาล. (2546). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์สำนักงานกรุงเทพมหานคร บริษัท โทเทิล แอ็คเซ็ส คอมมูนิเคชั่น จำกัด (มหาชน)**. ปริญญาโท ศึกษาศาสตร์. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

อนุชา โมขะเวศ. (2550). **ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**. [ออนไลน์]. แหล่งที่มา : <http://ddpm.opencare.org/node/7>

อภิชัย พรหมพิทักษ์กุล. (2540). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการและการจัดสภาพแวดล้อมการทำงานที่ว่าการอำเภอที่มีการรื้อปรับระบบ และที่ไม่มีการรื้อปรับระบบ**. ปริญญาโท ศึกษาศาสตร์. (สังคมวิทยาประยุกต์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

Dicaprio, Nicholas S. (1974). **Personality Theories : guide to Living**. London W. B. Saunders Company.

## ภาคผนวก

## แบบสอบถาม

## ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาตอบคำถาม โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบตามสภาพที่เป็นจริง

## 1. เพศ

 1) ชาย 2) หญิง

## 2. อายุ

 1) 18 ปี – 25 ปี 2) 26 ปี – 35 ปี 3) 36 ปี – 45 ปี 4) 46 ปี – 55 ปี 5) 56 ปี – 65 ปี 6) 66 ปีขึ้นไป

## 3. ระดับการศึกษา

 1) ประถมศึกษา 2) มัธยมศึกษา 3) ปวช. 4) ปวส. 5)ปริญญาตรี 6) สูงกว่าปริญญาตรี

## 4. พื้นที่น้ำท่วม

 1) ถนนนิพัทธอุทิศ 1,2,3 2) ตลาดกิมหยง/วัดถือฉาง 3) จันวิโรจน์/ทุ่งเสา

## 5. ลักษณะที่อยู่อาศัย

 1) บ้านตนเอง 2) บ้านบิดา/มารดา 3) บ้านเช่า 4) อาศัยญาติ 5) บ้านพักสวัสดิการ

## 5. รายได้

 1) ต่ำกว่า 2,000 บาท 2) 2,001 – 4,000 บาท 3) 4,001 – 6,000 บาท 4) 6,001 – 8,000 บาท 5) 8,001 – 10,000 บาท 6) 10,001 บาทขึ้นไป

**ตอนที่ 2** สภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านการป้องกันและบรรเทา  
สาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านพิจารณาว่าเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีสภาพปัญหาการบริการด้าน  
การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านอื่นๆ อยู่  
ในระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง โดยตัวเลขมีความหมายดังนี้

5 หมายถึง มีสภาพปัญหาการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ใน  
ระดับมากที่สุด

4 หมายถึง มีสภาพปัญหาการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ใน  
ระดับมาก

3 หมายถึง มีสภาพปัญหาการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ใน  
ระดับปานกลาง

2 หมายถึง มีสภาพปัญหาการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ใน  
ระดับน้อย

1 หมายถึง มีสภาพปัญหาการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ใน  
ระดับน้อยที่สุด

และพิจารณาว่า ท่านมีความต้องการการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
ด้านบุคลากร ด้านอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านอื่นๆ จากเทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา  
อยู่ในระดับใด โดยใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง โดยตัวเลขมีความหมาย  
ดังนี้

5 หมายถึง มีความต้องการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากที่สุด

4 หมายถึง มีความต้องการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมาก

3 หมายถึง มีความต้องการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยปานกลาง

2 หมายถึง มีความต้องการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อย

1 หมายถึง มีความต้องการบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุด







**ตอนที่ 3** ปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนผู้รับบริการ จากการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทา  
สาธารณภัย เทศบาลนครหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

**3.1 ด้านบุคลากร**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

**3.2 ด้านอุปกรณ์**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

**3.3 ด้านงบประมาณ**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

**3.4 ด้านอื่นๆ**

.....  
 .....  
 .....  
 .....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ได้ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถามฉบับนี้