

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทำวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง :กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องและใช้แนวคิดทฤษฎีในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 1.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
- 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 1.3 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 1.4 แนวคิดเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงาน
- 1.5 แนวคิดเกี่ยวกับบัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน
- 1.6 แนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 1.7 ก្មោមាយកំណត់វិសាល់នៃការបែងចុះនូវការប្រព័ន្ធប្រចាំឆ្នាំ
- 1.8 ផលិតផលសាស្ត្រនៃការបែងចុះនូវការប្រព័ន្ធប្រចាំឆ្នាំ

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

1. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

1.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ (Attitude Theory)

นักศึกษาสังคมที่มุ่งเน้นด้านจิตวิทยาสังคม (Social Psychology) เห็นว่าการศึกษาสภาพทางจิตของมนุษย์ที่เป็นสมาชิกของแต่ละสังคมมีส่วนทำให้เราสามารถเข้าใจถึงการดำรงอยู่หรือลักษณะการปฏิบัติงานที่สำคัญ ทำให้เกิดทัศนภาพ (Perception) โดยเฉพาะอย่างยิ่งทัศนคติ(Attitude) ที่แตกต่างกัน ในปัจจุบันความสนใจเกี่ยวกับทัศนคติมีอยู่อย่างกว้างขวาง กระทั้งความหมายทางวิชาการกับความหมายทางสามัญสำนึกแตกต่างกันอย่างมาก หลายท่านมองปัญหาที่สังคมประสบและวิธีการแก้ไขทำได้โดยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติและเห็นว่าการเปลี่ยนทัศนคติเป็นทั้งบทสรุปและข้อเสนอแนะในการแก้ปัญหาในปัจจุบันเท่า ๆ กับการที่จะกำหนดจุดยืนเป็นวิธีแก้ปัญหา

พิตยา สุวรรณะชฎา (2543, หน้า 79) ได้กล่าวว่า นักวิจัยมักใช้ทัศนคติ (เจตคติ) เป็นตัวแปรหนึ่งของการวิจัย เพื่อให้เข้าใจหรือทำนายพฤติกรรมที่กำลังศึกษาอยู่ ทัศนคติจึงเป็นตัวแปรที่นิยมใช้ของนักวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และนักสังคมสงเคราะห์ของไทยเป็นอย่างมาก คำว่า “ Attitude ” ความหมายดังเดิม หมายถึง ท่าทางของคน (A Person's Bodily Position or

Posture) แต่ปัจจุบันทางสังคมศาสตร์มักใช้ในความหมายของท่าทางของจิตใจคน (Posture of the Mind) มากกว่าของร่างกาย นอกจานี้ “ ทัศนคติ ” ยังเป็นคำที่ใช้แพร่หลายมากที่สุดมากกว่าคำใด ๆ ในสาขาวิชาต่าง ๆ ทางสังคมศาสตร์ เพราะทัศนคติช่วยให้มนุษย์สามารถดำเนินชีวิตอยู่ในโลกแห่งความซับซ้อนได้โดยไม่ทำให้ความคิดสับสน ช่วยลดความซับซ้อนของประสบการณ์ได้อย่างดี คนเราไม่สามารถจัดจำประสบการณ์ต่าง ๆ ได้ทั้งหมด จึงจำเป็นต้องจัดประสบการณ์ต่าง ๆ ออกเป็นพากเป็นหมู่ ทั้งมีการแสดงความรู้สึก อารมณ์ต่อประสบการณ์นั้น ๆ ทัศนคติจึงเป็นตัวจัดสำคัญด้วยนั่นที่ส่งผลต่อแต่ละบุคคลในสังคม ดังนั้น ทัศนคติจึงได้รับการนิยามที่แตกต่างกันมากที่สุด

ที่สำคัญ ทัศนคติ (Attitude) มาจากภาษาอังกฤษว่า aptus มีความหมายว่า กระทำให้เหมาะสม ก็คือมาจากความรู้สึกส่วนตัวหรือสภาพของจิตใจที่มีการเตรียมการในการกระทำ

ทัศนคติ (Attitude) หรือบางครั้งมีผู้ใช้คำไทยว่า ท่าที หรือ เจตคติ หมายถึง แนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มาและกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสนับสนุนหรือคัดค้านต่อสิ่งของหรือบุคคล ตลอดจนสถานการณ์ต่าง ๆ ทัศนคติเห็นได้จากพฤติกรรมแบบสูญ (Approach) หรือแบบหนี (Withdrawal) ดีหรือไม่ดี บวกหรือลบต่อวัตถุ (บุคคลและกลุ่ม) และสถานการณ์ที่เป็นเป้าหมาย ทัศนคติมีความยืนยาวและมีความมั่นคงมากกว่าความคิดเห็น แต่น้อยกว่าค่านิยมและความเชื่อ ทัศนคติเป็นส่วนย่อยของคุณลักษณะที่สำคัญของค่านิยมและความเชื่อ ซึ่งเกิดจากการเรียนรู้และก่อให้เกิดพฤติกรรมตามมายหลัง ทัศนคติจึงเป็นความรู้สึกหรือความเห็นของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เป็นไปในรูปแบบของการเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ดีหรือไม่ดี ซึ่งทัศนคติไม่ได้เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ แต่เกิดขึ้นจากการมีประสบการณ์รวมทั้งได้รับการอบรมสั่งสอนเมื่อยาวนาน

จากแนวคิดของนักวิชาการที่กล่าวมาข้างต้น จึงพอสรุปได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะความพร้อมทางจิตใจของบุคคลที่เป็นผลมาจากการได้รับการอบรม การเรียนรู้จากสังคม สภาพแวดล้อม รวมทั้งประสบการณ์ต่าง ๆ ที่กล้ายเป็นแบบอย่างในการแสดงพฤติกรรมของบุคคลทั้งที่เป็นความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ความรู้ความเข้าใจและอารมณ์ ประกอบกันเป็นลักษณะของความโน้มเอียง (Predisposition) ของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ในทางบวก (สนับสนุน) เช่น เห็นด้วย ชอบ ดี เป็นต้น หรือในทางลบ (คัดค้าน) เช่น ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบ ไม่ดี เป็นต้น ต่อสิ่งที่มีทัศนคติ (Attitude object) นั้น ทัศนคติสามารถเปลี่ยนแปลงได้จากการเปลี่ยนแปลงความเชื่อและสิ่งแวดล้อม

การเกิดทัศนคติ

ทัศนคติมีใช้สิ่งที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ มิใช่สิ่งที่มีดิดตัวมนุษย์มาตั้งแต่เกิด แต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายหลังการเจริญเติบโตของมนุษย์ เป็นผลของปัจจัยต่าง ๆ อันเป็นภูมิหลังของบุคคลนั้น ๆ รวมถึงความบีบคั้นหรืออุปสรรคที่เผชิญอยู่ ตลอดจนความพร้อมที่จะแสดง

พฤติกรรมแต่ละคนและมีความแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมที่แต่ละคนได้รับนักจิตวิทยาหลายท่านมีความเห็นตรงกันว่า ทัศนคติเกิดขึ้นจากการเรียนรู้ที่คนเราได้มีประสบการณ์โดยตรงหรือโดยทางอ้อม การเรียนรู้ทัศนคติสามารถทำให้ทราบได้ว่าทัศนคติเกิดขึ้นมาได้อย่างไร โดยการเกิดทัศนคตินั้นจะสามารถเรียนรู้จาก 3 รูปแบบ ได้แก่

1. การเกิดทัศนคติจากการเรียนรู้แบบโยงความสัมพันธ์ การเรียนรู้แบบนี้เป็นเรื่องง่ายแก่การทำความเข้าใจ คือ ถ้าเรานำเอาสิ่งเร้าที่เป็นแกนกลางไปเข้าคู่กับสิ่งเร้าที่มีอำนาจทำให้เราต้องตอบสนองอย่างใดอย่างหนึ่งของมา และในที่สุดสิ่งเร้าที่เป็นแกนกลางจะมีอำนาจทำให้เกิดการตอบสนองอย่างนั้นตามไปด้วย

2. การเกิดทัศนคติเพراهหลักการเรียนรู้จากผลกระทบ คนเราเรียนรู้จากผลกระทบกระทำในอดีต ถ้าผลกระทบน่าพอใจก็จะมีแนวโน้มที่จะทำอย่างนั้นอีก แต่ถ้าผลกระทบไม่น่าพอใจก็จะมีแนวโน้มไม่ทำอย่างนั้นอีก

3. การเกิดทัศนคติจากการเรียนรู้โดยการสังเกตจากตัวแบบ ทัศนคติที่เกิดขึ้นอาจมาจากการเลียนแบบผู้อื่น จากการค้นพบทางจิตวิทยา พบว่าเพียงแต่เห็นด้วยอย่างจากผู้อื่น คนเราจะก็จะสามารถเรียนรู้ได้แล้ว ถึงแม้จะไม่ได้นำเอาความรู้นั้นมาปฏิบัติตาม

ที่สำคัญทัศนคติยังเกิดจาก

1. การเรียนรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อม
2. ความสามารถในการแยกแยะความแตกต่าง สิ่งใดดีหรือสิ่งใดไม่ดี
3. ประสบการณ์ของแต่ละบุคคล ซึ่งแตกต่างกันของออกไป
4. การเลียนแบบหรือการรับเอาทัศนคติของผู้อื่นมาเป็นของตน

องค์ประกอบของทัศนคติ

สำหรับองค์ประกอบของทัศนคติได้มีนักวิชาการที่แบ่งองค์ประกอบของทัศนคติออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้ คือ

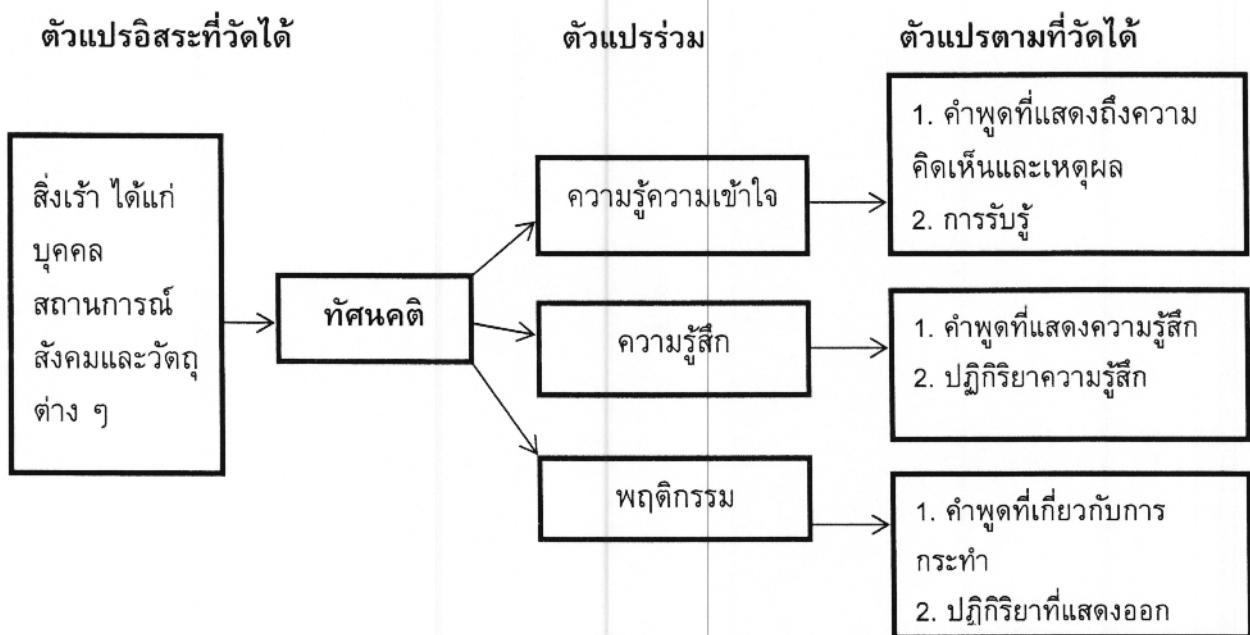
1. องค์ประกอบด้านอารมณ์และความรู้สึก (Affective component) การตอบสนองเป็นผลมาจากการมณ์ ในลักษณะที่เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ชอบหรือไม่ชอบ พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ รวมถึงคำพูดที่แสดงออกมาถึงอารมณ์และความรู้สึก

2. องค์ประกอบด้านความรู้และความเข้าใจ (Cognitive component) เป็นไปในลักษณะของสติและเหตุผลตอบสนองในการรับรู้และคำพูดที่แสดงออกถึงความเชื่อ ความคิดว่าอะไรถูกอะไรผิดองค์ประกอบด้านนี้เป็นลักษณะที่มีทิศทาง คือ ดีหรือเลว ประโยชน์หรือโทษ

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behaviral component) การกระทำที่แสดงออกยอมรับหรือไม่ยอมรับ ปฏิบัติหรือไม่ปฏิบัติ ต่อสิ่งที่มีทัศนคติตัวอย่าง อาจเป็นทั้งนามธรรมและรูปธรรม เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตัวเราหรือสิ่งที่ห่างไกลออกไป

ซึ่ง ดวงเดือน พันธุ์มนนาวิน (2542, หน้า 86) ได้ให้ทัศนะเพิ่มเติมว่า การวัดทัศนคติของบุคคลควรวัดตามองค์ประกอบทั้ง 3 ของทัศนคติ จะวัดองค์ประกอบเดียวหรือมากกว่าก็ได้ ดังแผนภูมิแสดงองค์ประกอบ ดังนี้

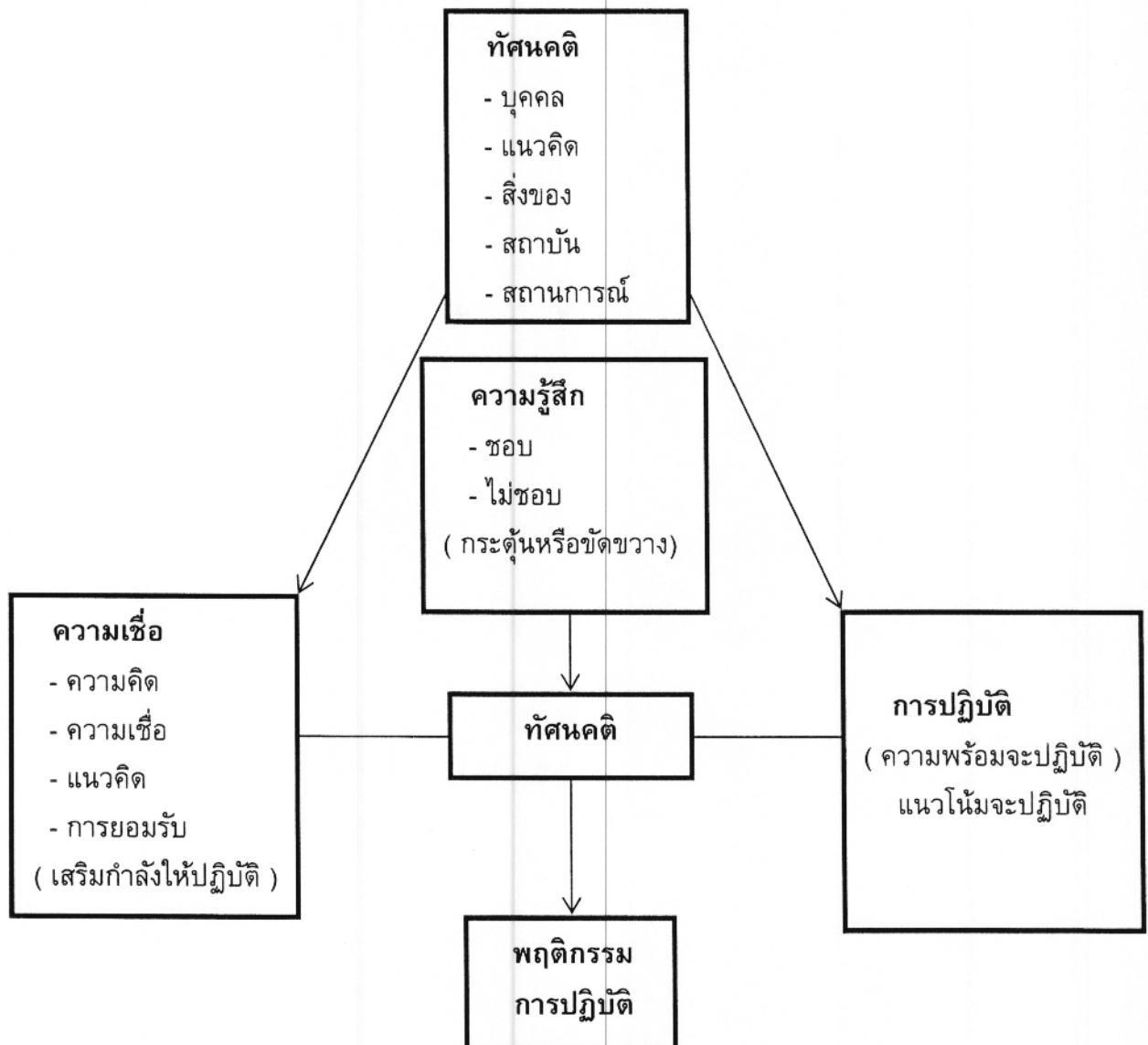
ภาพ 1 แสดงแนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบของทัศนคติ



ที่มา : ดวงเดือน พันธุ์มนนาวิน (2542, หน้า 86)

ເຖິງນມ ເມືອງແມ່ນ ແລະ ສົງ ສຸວະຮັນ (2540, ໜ້າ 7 – 8) ກລາວວ່າ ພລຮວມຂອງ ອົງປະກອບທັງ 3 ຈະບອກຄື່ງສພາຜຄວາມພຣ້ມທາງຈົດຂອງນຸ່້ຍໃນກາກກະທຳພຖິກຮມຕ່ອສິ່ງ ໄດ້ສິ່ງໜຶ່ງ ໃນລັກຊະແທີບ່ານບອກຄື່ງຄວາມພຶ່ງພອໄຈແລກເກີດຈາກວັນນຮຽມກາເຮັຍນູ້ໂດຍບຸຄຄລແລກ ສິ່ງແວດລ້ອມໄດ້ຕລອດຊີວິດ ດັ່ງແນ່ງມີອົງປະກອບທັນຄຕີ ດັ່ນນີ້

ແຜນກາພ 2 ແສດງອງປະກອບຂອງທັນຄຕີ



ຖີມາ : ເຖິງນມ ເມືອງແມ່ນ ແລະ ສົງ ສຸວະຮັນ (2540, ໜ້າ 7 – 8)

นอกจากนี้ ยังมีนักจิตวิทยาบางท่านแบ่งทัศนคติออกเป็น 2 องค์ประกอบ ซึ่งมีนักจิตวิทยาที่สนับสนุน ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านสติปัญญา หมายถึง กลุ่มความเชื่อที่บุคคลมีต่อเป้าหมายของทัศนคติเป็นตัวส่งเสริมหรือขัดขวางการบรรลุถึงค่านิยมต่าง ๆ ของบุคคล

2. องค์ประกอบด้านอารมณ์ ความรู้สึก หมายถึง ความรู้สึกที่บุคคลมีเมื่อถูกกระตุ้นโดยเป้าหมายของทัศนคติ

การเปลี่ยนแปลงทัศนคติ

ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ นั้นเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ จึงอาจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับเพิ่มขึ้น การเปลี่ยนแปลงอาจจะช้าหรือเร็วนั้น พอก็จะสรุปวิธีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของบุคคลไว้ดังนี้ คือ

1. **การยอมตาม (Compliance)** เป็นวิธีการเปลี่ยนแปลงตามทฤษฎีการปรับตัวให้เข้ากับสังคม กล่าวคือ บุคคลจะเปลี่ยนแปลงทัศนคติเพราภูมิแรงกดดันจากกลุ่ม หรือสถานการณ์ ในกลุ่มนี้บังคับให้ยอมตามและเปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมไป

2. **การเลียนแบบ (Identification)** เป็นการทำตัวตามแบบพฤติกรรมที่บุคคลมองเห็นจากตัวแบบ โดยเกิดความชอบหรือครองราชกิจ กแล้วจึงทำตามและพยายามทำตามให้เหมือนตัวแบบมากที่สุด

3. **ความต้องการที่จะเปลี่ยน (Internalization)** เป็นการเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่บุคคลเกิดการเรียนรู้ในสังคม และมองเห็นการกระทำการอย่างที่ทำให้เกิดความก้าวหน้าในสังคมได้ เมื่อบุคคลต้องการความก้าวหน้าจึงเปลี่ยนแปลงทัศนคติเดิมไปตามทัศนคติใหม่ การเปลี่ยนแปลงทัศนคติมีทฤษฎีที่กล่าวถึงอยู่หลายทฤษฎี ที่สำคัญได้แก่ ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงของนักวิชาการมหาวิทยาลัยเยล ทฤษฎีพลวัตรของกลุ่มทฤษฎีการขัดแย้งทางความคิด ทฤษฎีความไม่คล่องของของปัญญา ซึ่งสาระสำคัญของทฤษฎีมีดังนี้

ทฤษฎีการเปลี่ยนแปลงทัศนคติของมหาวิทยาลัยเยล

คาร์ล โฮลแลนด์ (Carl Holland) ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยาของมหาวิทยาลัยเยล ผู้เสนอทฤษฎีกล่าวว่า ทัศนคติของคนเราจะได้รับอิทธิพลหรือการเปลี่ยนแปลงได้โดยการเปลี่ยนแปลงความเชื่อ (beliefs) เดิมที่มีอยู่ ความเชื่อจะเปลี่ยนแปลงได้ด้วยการรับข้อมูลใหม่ (New information) จากกระบวนการหนึ่งที่เรียกว่า กระบวนการโฆษณาชวนเชื่อ (Persuasive communication) ซึ่งเป็นวิธีการนำเสนอความเชื่อใหม่ ๆ โดยมีเหตุผลสนับสนุนเป็นระบบอย่างต่อเนื่องและทำให้ผู้ฟังคล้อยตามจนเปลี่ยนแปลงความเชื่อไปในที่สุด กระบวนการเปลี่ยนแปลงความทัศนคติของโฮลแลนด์ มี 4 ขั้นตอน คือ

1. **Attention** หมายถึง หลักการดึงความสนใจให้ผู้รับฟังเกิดความตั้งใจที่จะรับฟังข่าว

2. **Comprehension** หมายถึง การทำความเข้าใจ ว่าข่าวสารสามารถทำให้ผู้ฟังเข้าใจได้มากน้อยเพียงใด

3. Acceptance หมายถึง การยอมรับข่าวสารมีมากน้อยเพียงใด

4. Retention หมายถึง การเก็บ จดจำข่าวสารนั้นว่า จดจำขึ้นใจเพียงใด
นอกจากนี้ โฮว์แลนด์ ได้กล่าวถึงตัวแปร(Variabiles) ที่มีอิทธิพลต่อการยอมรับการเปลี่ยนแปลงทัศนคติด้วย ซึ่งมีดังต่อไปนี้

1. Source หมายถึง ตัวบุคคลที่เป็นผู้สื่อสารชวนเชื่อ (Persuasive message) มีความน่าเชื่อเพียงใด

2. Communication หมายถึง ระบบของกระบวนการสื่อสารทั้งหมด ดังแต่ตัวสารที่ชัดเจน การสั่งการที่ถูกต้อง การใช้สื่อที่ดี การใช้ภาษาที่ดีหรือวิธีการที่ถูกต้อง

3. Audience หมายถึง ผู้รับข่าวสารมีความฉลาด มีความคิดความสนใจ ความทะเยอทะยานหรือทัศนคติเดิมเข้ากับข่าวสารได้หรือไม่

4. Audience reaction หมายถึง ปฏิกิริยาของผู้ฟังข่าวเป็นไปในทางบวกหรือลบ อาจเรียกได้ว่า หลักไครพูดอะไรกับใครและได้ผลอย่างไร ซึ่งเป็นเทคนิคการเข้าไปมีอิทธิพล (Influence techniques) ต่อการมีทัศนคติและการยอมรับข่าวสารที่ต้องการซักจุ่ง(Persuasive massages) นั้น ๆ

ประโยชน์ของทัศนคติ

1. ช่วยทำให้เข้าใจสิ่งแวดล้อมรอบ ๆ ตัว โดยมีการจัดรูปหรือระบบสิ่งของต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเรา

2. ช่วยให้มีความเชื่อมั่นในตนเอง (self – esteem) ช่วยให้บุคคลหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ดีโดยการปกปิดความจริงบางอย่าง ซึ่งนำความไม่พอใจมาสู่ตัวเข้า

3. ช่วยในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมที่ слับซับซ้อน ปฏิกิริยาที่ได้ตอบการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งออกไประนั้น ส่วนมากจะกระทำในสิ่งที่น่าความพอใจให้ หรือเป็นบำเหน็จรางวัลจากสิ่งแวดล้อม

4. ช่วยให้บุคคลสามารถแสดงออกถึงค่านิยมของตนเอง ซึ่งแสดงว่าทัศนคตินั้นนำความพอใจมาสู่บุคคลนั้น

การวัดทัศนคติ

ทัศนคติเป็นภาวะโน้มเอียงของการแสดงออกไม่ใช่การกระทำแต่เป็นความรู้สึก มีลักษณะเป็นอัตตันย์ (Subjective) บุคคลอาจให้ข้อเท็จจริงด้วยความไม่จริงใจ มักจะได้รับรองถึงความเหมาะสมตามสภาพทางสังคม ค่านิยม การยอมรับหรือไม่ยอมรับ การชอบหรือไม่ชอบของคนในสังคม การวัดทัศนคติเป็นเพียงการบันทึกจากคำพูดและพยายามหาความสัมพันธ์ระหว่างคำพูดของบุคคลนั้นกับสิ่งหรือค่านิยมของเข้า ที่ผู้ทำการวัดสามารถมองเห็นและเป็นเพียงการคาดคะเน (Estimate) ทัศนคติของบุคคลนั้นเท่านั้น ในกรณีที่ต้องการทราบข้อมูลเกี่ยวกับทัศนคติ อาจมีวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลได้โดยวิธีการต่าง ๆ ดังนี้

1. การสังเกตจากพฤติกรรมของบุคคล วิธีนี้จะทำได้ยากและผลลัพธ์ก็ยังไม่อาจให้ความมั่นใจได้ว่าแม่นตรงจริง เพราะการแสดงออกของบุคคลที่เป็นอาการปัจจิบันอาจไม่สะท้อนหรือส่อให้ทราบถึงทัศนคติที่แท้จริงของเข้าได้

2. วิธีการรายงานด้วยคอมพิวเตอร์ มากใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) และ/หรือการสัมภาษณ์ (Interview) ที่มีลักษณะแบบปนัย (Objection)

3. วิธีการแปรความหมาย เป็นวิธีการหาทัศนคติของบุคคลแบบอัดนัย โดยที่ผู้ถูกถามไม่ตระหนักถึงวัตถุประสงค์ของผู้ทำการศึกษา ไม่ว่าจะสัมภาษณ์หรือหัวน้ำเงินที่จะตอบคำถามหรือแสดงความคิด “ไม่ถูกจำกัดทั้งทางด้านระยะเวลาและขอบเขตของเนื้อหา เป็นวิธีที่สามารถวัดทัศนคติของบุคคลได้ละเอียดชัดเจน ถูกต้องที่สุด แต่มีข้อจำกัดว่า ต้องใช้ผู้ศึกษาที่มีความสามารถมีความชำนาญทางจิตวิทยามากและใช้เวลา多く เนื่องจากต้องใช้กับคนจำนวนมาก น้อย เครื่องมือวัดทัศนคติที่นิยมใช้กันแพร่หลายได้แก่ วิธีการวัดช่วงเท่ากัน (Equal appearing interval scale) ของเทอร์ริสโตนและแบบมาตราบวกลบการประมาณค่า (Summated rating scale) ของลิเคริคท์ ซึ่งเป็นการวัดระดับความรู้สึกของตนเอง (ดวงเดือน พันธุ์มนวนิว , 2542 , หน้า 26 -31) ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะแบบวัดทัศนคติของลิเคริคท์ ซึ่งเป็นต้นแบบในการสร้างเครื่องมือวัดทัศนคติในการวิจัยครั้งนี้ ลิเคริคท์ได้สร้างแบบวัดทัศนคติที่กำหนดให้ข้อความทุกข้อความในแบบวัดทัศนคติ คือ ผลกระทบของคะแนนทุกข้อในแบบวัด ซึ่งลิเคริคท์ถือว่าผู้มีทัศนคติต่อสิ่งใดก็ยอมมีโอกาสที่จะตอบเห็นด้วยกับข้อความที่สนับสนุนสิ่งนั้นจะมีมากและโอกาสที่จะตอบเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้นก็จะมีน้อย ในทำนองเดียวกันผู้ที่มีทัศนคติไม่ต่อสิ่งใดนั้นโอกาสที่จะเห็นด้วยกับข้อความที่ต่อต้านสิ่งนั้นจะมีมาก คะแนนรวมทุกข้อจะเป็นเครื่องชี้ให้เห็นถึงทัศนคติของผู้ตอบในแบบวัดทัศนคติของแต่ละคน ซึ่งจะมีระดับการเลือกตอบ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในการใช้แบบวัดทัศนคติของลิเคริคท์ สามารถใช้จำนวนข้อคำถามได้มาก จึงทำให้ครอบคลุมประเด็นของเนื้อหาที่น่าสนใจได้อย่างกว้างขวาง

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ความหมายของการบริการ

สมชาติ กิจยารยง (2545 : 137) ความหมายของคำว่าบริการต่างกัน อาทิการบริการคือการทำให้คนอื่นพอใจ การบริการคือการทำให้คนอื่นชอบ การบริการคือการทำให้คนอื่นได้รับในสิ่งที่ต้องการ การบริการคือการทำผู้ให้ประทับใจเป็นดัน สามารถสรุปรวมความไว้วางการบริการนั้นเป็นกระบวนการของการปฏิบัติดนเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้บริการจึงควรมีคุณสมบัติที่สามารถจะอำนวยความสะดวกและทำดูเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

สูตรสำเร็จในการบริการประกอบด้วยสิ่งต่อไปนี้

- 1) รวดเร็ว เพื่อไม่ให้ลูกค้ารอนาน
- 2) รอบคอบเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาด การสูญเสีย

3) รอบรู้ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น และสามารถตัดสินใจได้

4) เรียบร้อย เพื่อมาตรฐานและคุณภาพของงานบริการ

การด้อนรับและการเอาใจเพื่อธุรกิจเป็นเลิศ จะกระทำได้มากหรือน้อยเพียงใดนั้น ขึ้นอยู่กับผู้ปฏิบัติหน้าที่ที่นำศาสตร์ไปประยุกต์ใช้อย่างมีศิลป์ ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องยอมรับ ตนเองและผู้อื่น พร้อมที่จะปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงตนเองในทักษะด้านต่างๆ เพื่อให้การ บริการเป็นเลิศนำความสำเร็จและความเจริญเติบโตก้าวหน้ามาสู่องค์กรของตนได้ในที่สุด (ครัญญา พิทักษ์ปิยะวรรณ, 2551 : 10)

วีระพงษ์ เฉลิมจิระวัตน์ (2539 : 6 – 8) “ได้ให้ความหมายว่า “การบริการคือ พฤติกรรม กิจกรรม การกระทำที่บุคคลหนึ่งทำให้หรือส่งมอบต่ออีกบุคคลหนึ่งโดยมีเป้าหมาย และมีความดังใจในการส่งมอบบริการอันนั้น” หรือ “บริการคือกิจกรรมทางเศรษฐกิจ ที่ผลิตผล ออกมานิรุปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งประเทืองที่เอื้ออำนวยทางจิตวิทยา” และ “บริการ คือสิ่งที่จำ สัมผัสและต้องได้ยินและเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญลายไปได้ง่าย บริการจะมีการทำขึ้นและ ส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้นๆ โดยทันทีหรือในเวลาเกือบทันทีทันใดที่มี การบริการนั้น” (ครัญญา พิทักษ์ปิยะวรรณ, 2551 : 10)

วีระรัตน์ กิจเลิศไฟโรมน์ (2547 : 14) “ได้เสนอแนวคิดว่า บริการ (Service) คือ การ กระทำ พฤติกรรมหรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้น นั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามายังก่อนแต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นกระบวนการกระทำการ หรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้ (ครัญญา พิทักษ์ปิยะวรรณ, 2551 : 10)

เสรี วงศ์มณฑา (2542 : 26 – 28) กล่าวถึงจุดสำคัญของการบริการ มีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา (On Time) ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องของ ความตรงต่อเวลาของ การบริการ ธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ได้แก่ ธุรกิจรับเหมา ก่อสร้าง ตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงานมักจะชักว่ากำหนดการให้บริการต้องมีความ ตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน

2. การบริการที่ดีต้องผูกใจคน (Human Touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่เพียงแค่ ให้ลูกค้ามีความพึงพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลง่ายขึ้น มีความ ชอบพอกันทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ

3. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อลูกค้าต้องการสินค้า ผู้ขายต้องให้ข้อมูล เกี่ยวกับสินค้านั้นได้ทันทีโดยไม่ต้องให้ลูกค้ารอนาน และเมื่อมีปัญหาต้องแก้ไขได้ทันท่วงที ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องรวดเร็วทันใจ

4. สร้างความประทับใจในการบริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิด ความรู้สึกอย่างกลับมาใช้บริการอีก คือต้องเน้นคุณภาพทุกด้านไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้นยังต้อง เน้นคุณภาพพนักงานและสถานที่ด้วย

5. การทำให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเองให้เขารู้สึกว่าเขาเป็นคนมีเกียรติ มีความสำคัญ

6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำให้ปรับปรุงต้องรู้จักนำเสนอพิจารณา

7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อทำให้ลูกค้าสะดวกสบายขึ้น
8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าลูกค้าจะได้ของดีมีคุณภาพ
9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า ต้องฝึกหัดด้วยเงื่อนไขเป็นคนช่างสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไร และแนวทางตอบสนองโดยเร็ว
10. ต้องรักษาคำมั่นสัญญา พูดจาอะไรไว้ต้องทำให้ได้ตามคำสัญญา
11. ต้องมีเวลาให้กับผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการมาเร็วเกินเดือนรับ ผู้ใช้บริการมาช้า ใกล้เวลาปิดที่ทำการก็ต้องดูแล
12. ต้องมีความรวดเร็ว บริการที่ดีต้องมีวิธีการทำงานด้วยความว่องไวมองเห็นคุณค่าเวลาของผู้ใช้บริการ
13. ต้องมีคำตอบที่แม่นยำให้กับผู้ใช้บริการ เวลาผู้รับบริการถามข้อมูลเกี่ยวกับสินค้าและบริการต้องสามารถตอบได้ถูกต้องแม่นยำ
14. บริการที่ดีต้องมีความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี แต่ละคนต้องมีความสุภาพ เช่น รู้สึก ได้ยินหรือดูการบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ดองคำนึงถึงการแยกจ่ายด้วยสินค้า ไม่ดองความคุณสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอบัญหาการสูญเสียด้านสินค้าคงคลัง ดังนั้นบัญหาของการให้บริการจึงอยู่ที่กิจกรรมส่งเสริมการตลาด เช่น สื่อโฆษณา พนักงานให้บริการ ณ จุดสัมผัส บริการซึ่งจะต้องพยายามซึ่งให้เห็นประโยชน์ที่รับจากการบริการมากกว่าด้วยการบริการรวมถึงการบอกต่อในคุณภาพของบริการที่ผู้ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อไปยังบุคคลใกล้ชิด
15. ไม่สามารถแบ่งแยกจากการให้บริการ (Inseparability) การบริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันแยกไม่ได้เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การบริการ คือ การกำหนดมาตรฐานด้านเวลาการบริการให้รวดเร็ว เช่น การจัดลำดับก่อน - หลังของการมารับบริการ ระบบคิว การขยายสำนักงานเพื่อเพิ่มพื้นที่การให้บริการ ขยายเครือข่าย เป็นต้น
16. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไหร่ ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อ เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวการบริหารกิจการให้บริการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผน ผลิตภัณฑ์ (Product Planning) ของโปรแกรมทางการตลาด นั้นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่นและชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่าสามารถบริการได้ดีตามที่โฆษณาไว้
17. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish Ability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีスマ่เสมอการให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการ

ไม่แน่นอนจะทำให้เกิดบัญหาทันทีคือบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า ทำให้ผู้บริหารกิจการให้บริการต้องพยายามเอาชนะ ในการวางแผนผลิตภัณฑ์การตั้งราคาและการส่งเสริมการบริการ เข้าใจพยาจามทางทางใช้ส่วนที่ว่าง (Idle Capacity) ที่ไม่ตรงตามช่วงการใช้บริการนั้นให้เป็นประโยชน์ได้ (ครรภ์ญา พิทักษ์ปิยะวรรณ, 2551 : 11)

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2543 : 6 – 7) กล่าวว่าเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการ งานภาครัฐที่มีฐานคติว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในเชิงของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การบริการสาธารณูปการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลาและจะนำมาซึ่งความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึงการบริการสาธารณูปการจะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการ และสถานที่เหมาะสม (The Right Quantity at Geographical Location) ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ดังที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดกับผู้บริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณูปการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช้ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการหรือหยุดการให้บริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณูปการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือมีการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม (ครรภ์ญา พิทักษ์ปิยะวรรณ, 2551 : 11)

ความหมายของคุณภาพของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 : 342) ได้อธิบายถึงแนวคิดของคุณภาพสำหรับการให้บริการของ Christopher H. Lovelock ไว้ว่า เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการโดยคำนึงถึงคุณลักษณะ 10 ประการ ดังนี้

1. การเข้าถึงลูกค้า (Access) บริการที่ให้กับลูกค้าต้องอำนวยความสะดวกในด้าน เวลาและสถานที่แก่ลูกค้าคือไม่ให้ลูกค้าต้องคอยนาน สถานที่ตั้งเหมาะสมอันแสดงถึงความสามารถของการเข้าถึงลูกค้า

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) มีการอธิบายอย่างถูกต้องโดยใช้ภาษาที่ลูกค้าเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความรู้ความสามารถในงาน

4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) บุคลากรที่ให้บริการต้องมีมนุษย์สัมพันธ์ เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง มีวิจารณญาณ

5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) บุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการบริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้า

6. ความไว้วางใจ (Reliability) บริการที่ให้ลูกค้าต้องสมำเสมอและถูกต้อง

7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) การให้บริการและการแก้ปัญหาอย่างรวดเร็วให้แก่ลูกค้าตามที่ลูกค้าต้องการ

8. ความปลอดภัย (Security) บริการที่ให้ต้องปราศจากอันตรายความเสี่ยงตลอดจนถึงปัญหาต่างๆ

9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก (Tangible) บริการที่ลูกค้าได้รับต้องให้ลูกค้าสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพดังกล่าวได้

10. การเข้าใจและรู้จักลูกค้า (Understanding and Knowing Customer) จะต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของลูกค้าและให้ความสนใจตอบสนองความต้องการได้

สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2550 : 66) ให้ความหมายคุณภาพการให้บริการว่า เป็นทักษะคิดหรือมุ่งมองของลูกค้าที่มีต่อการบริการหลังจากได้ใช้บริการแล้ว โดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังก่อนใช้บริการ หากการให้บริการอยู่ในระดับที่ลูกค้าสามารถยอมรับได้หรือที่เรียกว่าระดับ Zone of Tolerance ลูกค้าก็พึงพอใจในการบริการ แต่ระดับ Zone of Tolerance แตกต่างกันไปตามแต่ละลูกค้า ดังนั้นจึงเป็นเรื่องยากที่ธุรกิจจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ลูกค้าทุกรายได้ในเวลาเดียวกัน และยิ่งยากไปอีกหากจะต้องการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าทุกคน เนื่องจากการบริการเป็นงานที่ต้องใช้พนักงานเป็นหลัก ซึ่งจิตสำนึกของพนักงานแต่ละคนในเรื่องการให้บริการย่อมแตกต่างกัน จึงเป็นหน้าที่ของผู้บริการที่ต้องสร้างทักษะคิดที่ถูกต้องในการบริการให้แก่พนักงาน และผู้บริหารจะต้องทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลต่อความคาดหวังของลูกค้า (ปิยะวุฒิ เครือจันทร์, 2551 : 27)

สมิต สัชฌุกร (2546 : 173-174) กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการว่า การบริการอันเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นนั้นจะต้องมีหลักคือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือหรือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรานั้น ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึงถึง ดังนี้

1. สอดคล้องตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นหลัก ต้องนำความต้องการของผู้รับบริการมาเป็นข้อกำหนดในการให้บริการ เม้มว่าจะเป็นการช่วยเหลือที่เราเห็นว่าดีและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการเพียงใด แต่ถ้าผู้รับบริการไม่สนใจ ไม่ให้ความสำคัญการบริการนั้นก็อาจจะไร้ค่า

2. ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพ่อใจคุณภาพคือความพ่อใจของลูกค้า ฉะนั้นการบริการต้องมุ่งให้ผู้รับเกิดความพ่อใจและถือเป็นหลักสำคัญในการประเมินผลการให้บริการ ไม่ว่าเราจะตั้งใจให้บริการมากเพียงใด แต่คุณภาพวัดได้ด้วยความพ่อใจของลูกค้า

3. ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน การให้บริการที่ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เห็นได้ชัด คือ การปฏิบัติที่ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ครบถ้วน เพราะหากมีข้อผิดพลาดขาดตกบกพร่องก็ยากที่จะทำให้ลูกค้าพอใจ

4. เหมาะสมแก่สถานการณ์ การบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ความล่าช้าไม่ทันกำหนดเป็นการบริการที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์

5. ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่น การให้บริการในลักษณะเดียวกับตามต้องพิจารณา โดยรอบครอบด้าน จะมุ่งเพียงแต่ประโยชน์ที่จะเกิดแก่ลูกค้า และฝ่ายเราเท่านั้นไม่เป็นการเพียงพอจะต้องคำนึงถึงผู้ที่เกี่ยวข้องหลายๆ ฝ่าย รวมทั้งสังคมและสิ่งแวดล้อม จึงควรยึดถือหลักในการให้บริการว่าจะระมัดระวังไม่ทำให้เกิดผลกระทบทำความเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ ด้วย (ปิยะวุฒิ เครือจันทร์, 2551 : 27)

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า การบริการที่มีคุณภาพมีองค์ประกอบหลายอย่างที่ผู้ให้บริการควรมี คือ จะต้องให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ บริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน มีความเหมาะสมด้านเวลาและสถานที่ บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต จริงใจและเป็นธรรม บริการด้วยไม่ตรึงจิตปราศจากอคติ ใช้ภาษาที่เหมาะสม ให้เกียรติผู้รับ บริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน เป็นผู้มีความคิดสร้างสรรค์ มีความสุข อดทนอดกลั้น มีไหวพริบในการแก้ไขปัญหา ไม่ก่อผลเสียหายให้แก่บุคคลอื่น ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจจากการให้บริการ

ลักษณะของการบริการ

การศึกษาเกี่ยวกับการบริการนี้จำเป็นจะต้องศึกษาถึงลักษณะของบริการเนื่องจากการบริการมีลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างจากสินค้าอยู่หลายประการ โดยมีนักการตลาดหลายท่านได้ศึกษาในเรื่องลักษณะของการบริการ ซึ่งสามารถสรุปออกมาได้ทั้งหมด 4 ประการ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2546 : 432)

1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ การบริการต่างจากสินค้าตรงที่สินค้าสามารถจับต้องได้แต่บริการไม่สามารถจับต้องได้ หรืออาจจะหมายความว่า บริการโดยทั่วไปมีลักษณะที่ค่อนข้างเป็นนามธรรมไม่มีตัวตนไม่มีรูปร่าง ดังนั้นจึงเป็นการยากที่จะสามารถรับรู้ถึงการบริการผ่านประสบการณ์ต่างๆ ของเราได้ ทำให้ผู้บริโภคเกิดความเสี่ยงในการเลือกซื้อบริการ นักการตลาดจึงต้องหัวใจลดความเสี่ยงให้กับผู้บริโภคโดยการสร้างหลักฐานทางกฎหมาย ซึ่งสามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมขึ้นมา เพื่อเป็นสัญญาณแทนบริการที่ไม่สามารถจับต้องได้ เช่น การผ่าตัดเป็นบริการซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ทำให้ต้องใช้การสร้างหลักฐานทางกฎหมาย เช่น สถานที่ที่สะอาด แพทย์ที่นาเชื่อถือ มาช่วยให้เกิดความมั่นใจในการบริการ

2. การบริการไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและกระบวนการบริโภคออกจากกันได้ เนื่องจากโดยทั่วไปการบริการมักจะถูกผลิตและบริโภคในระยะเวลาเดียวกัน โดยลูกค้าที่เป็นผู้ซื้อบริการมักจะต้องมีส่วนร่วมในกระบวนการผลิตบริการนั้นด้วย ยกตัวอย่างเช่นกระบวนการในการตัดผม หรือกระบวนการในการผ่าตัดเป็นต้น แต่ถ้ามองในมุมของสินค้าการผลิตและการบริโภคจะถูกแยกออกจากกันโดยสิ้นเชิง

3. คุณภาพการบริการไม่คงที่ไม่มีมาตรฐานในการบริการที่แน่นอน ซึ่งอาจ จะเกิดได้จากหลายสาเหตุ ยกตัวอย่างเช่น พนักงานที่ให้บริการ เวลาที่ให้บริการ สถานที่ที่ให้บริการ และวิธีการในการให้บริการ ในขณะที่สินค้าจะมีมาตรฐานแน่นอนในการผลิตสินค้าแต่ละชิ้นให้ออกมาเหมือนกัน ดังนั้นธุรกิจบริการควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ให้บริการเป็นพิเศษ

4. การบริการไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้เนื่องจากโดยทั่วไปผู้ให้บริการไม่สามารถเก็บรักษาบริการไว้ในรูปของสินค้าคงคลังเหมือนสินค้าได้ ทำให้บริษัทเสียโอกาสในการขายบริการไปถ้าไม่มีลูกค้ามาซื้อบริการนั้น ยกตัวอย่างเช่น ห้องพักของโรงแรม หรือที่นั่งบนเครื่องบิน ถ้าไม่มีแขกเข้าพักหรือไม่มีผู้โดยสารใช้บริการก็จะต้องเสียต้นทุนในการบริการส่วนนั้นไปอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

แนวความคิดการให้บริการครบทวงจร

เป็นการมองปัญหาในการให้บริการเชิงรุกมากขึ้น และมุ่งเน้นที่จะจัดบริการให้แก่ประชาชนซึ่งอยู่ในข่ายที่สมควรที่จะได้รับบริการให้ทั่วถึงในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวัน ทั้งนี้โดยเน้นที่ความสะดวกของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งสามารถสรุปหลักการของการให้บริการแบบครบวงจรเป็นหลัก ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย มีลักษณะดังนี้

1.1 ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน

1.2 การกำหนดระเบียนวินัยปฏิบัติ และการใช้ดุลพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือได้แบ่งด้วยเหตุผลได้

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ อาจดำเนินการได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 พัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ ความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความชำนาญงาน กล้าตัดสินใจ

2.2 ให้มีการมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงาน ให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการบริการให้เหลือน้อยที่สุด

2.3 พัฒนาเทคโนโลยีในการให้บริการ

3. ให้บริการจะต้องเสริจสมบูรณ์ หมายถึง การให้บริการให้เสร็จสิ้นในการติดต่อ เพียง 1-2 ครั้งตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับหรือในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้รับบริการ สมควรจะได้รับการบริการไปในครั้งเดียวกันด้วย

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับฟัง เหตุผลสำคัญสำหรับการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การให้บริการแบบครบวงจรนั้นไม่เพียงจะต้องให้บริการที่เสริจสมบูรณ์เท่านั้น แต่จะต้องมีความถูกต้องของธรรมทั้งใน แบ่งของนโยบายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ และถูกต้องในเชิงศีลธรรมจรรยาด้วย การ ตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอกโดยประชาชน

6. ความสุภาพอ่อนน้อม คือ การปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วย ความสุภาพอ่อนน้อม เพื่อทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทาง ราชการ

7. ความเสมอภาค การให้บริการจะต้องให้บริการแก่ประชาชน โดยเสมอภาคกัน ตามเงื่อนไข ดังนี้

7.1 จะต้องให้เป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน และได้รับผลที่สมบูรณ์ ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน

7.2 จะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการ

ชุดงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๓๖ งบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๓๖ ๑๑ – ๑๔ ได้เสนอหลักการบริการแบบครบวงจรหรือการ พัฒนาการให้บริการในเชิงรุกกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกว่ายๆ ว่าหลัก Package Service ดังนี้

1. ยึดการตอบสนองความต้องการจำเป็นของประชาชนเป็นเป้าหมาย การ บริการของรัฐในเชิงรับจะเน้นการให้บริการตามระเบียบแบบแผนและมีลักษณะที่เป็นอุปสรรค ต่อการให้บริการ

2. ข้าราชการมีทัศนคติว่าการให้บริการจะเริ่มต้นก็ต่อเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับ บริการมากกว่าที่มองว่าตนมีหน้าที่จะต้องจัดบริการให้แก่ราษฎรตามสิทธิประโยชน์ที่เข้าควรจะ ได้รับ

3. การกำหนดระเบียบปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการมักเป็นไป เพื่อสงวนอำนาจในการใช้ดุลยพินิจของหน่วยงาน หรือป้องกันดัวข้าราชการเอง มีลักษณะที่เน้น การควบคุมมากกว่าการส่งเสริม การติดต่อราชการจึงต้องใช้เอกสารหลักฐานต่างๆ เป็นจำนวนมาก และต้องผ่านการตัดสินใจหลายขั้นตอน ซึ่งบางครั้งเกินกว่าความจำเป็น

4. จากการที่ข้าราชการมองว่าตนมีอำนาจในการใช้ดุลยพินิจและมีกฎระเบียบ เป็นเครื่องมือที่จะป้องการใช้ดุลยพินิจของตนทำให้ข้าราชการจำนวนไม่น้อยมีทัศนคติใน ลักษณะของเจ้าขุนมูลนายในฐานะที่ตนมีอำนาจที่จะบันดาลผลได้ผลเสียแก่ประชาชนการ

ดำเนินความสัมพันธ์จึงเป็นไปในลักษณะที่ไม่เท่าเทียมกันและนำไปสู่ปัญหาต่างๆ เช่นความไม่เต็มใจที่จะให้บริการ รู้สึกไม่พอใจเมื่อราษฎรแสดงความเห็นโต้แย้ง เป็นต้น

ดังนั้นเป้าหมายแรกของการจัดบริการแบบครบวงจรคือการมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ ซึ่งมีลักษณะดังนี้ คือ

1. ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุม ผู้ที่อยู่ในข่ายควรจะได้รับบริการทุกคน

2. การกำหนดระเบียบวิธีการปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก โดยพยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว

3. ข้าราชการจะต้องมองผู้รับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตน มีสิทธิที่จะรับรู้ให้ความเห็นหรือโต้แย้งด้วยเหตุผลได้อย่างเต็มที่

4. ความรวดเร็วในการให้บริการสั่งคมปัจจุบันเป็นสั่งคมที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ อย่างรวดเร็ว และมีการแข่งขันกับสั่งคมอื่นๆ อยู่ตลอดเวลา ในขณะที่ปัญหาพื้นฐานของระบบราชการคือความล่าช้า ซึ่งในด้านหนึ่งเป็นความล่าช้าที่เกิดจากความจำเป็นตามลักษณะของการบริหารราชการเพื่อประโยชน์ส่วนรวมแห่งรัฐ แต่ในหลายส่วนความล่าช้าในระบบราชการเป็นเรื่องที่สามารถแก้ไขได้ เช่นความล่าช้าที่เกิดจากการปัจจาระในการตัดสินใจ ความล่าช้าที่เกิดจากการกระจายอำนาจ หรือเกิดจากการกำหนดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น หรือความล่าช้าที่เกิดขึ้นเพราะขาดการพัฒนางานหรือนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมมาใช้เป็นต้น ปัญหาที่ตามมาก็คือระบบราชการถูกมองว่าเป็นอุปสรรคสำคัญในการพัฒนาความเจริญก้าวหน้าและเป็นตัวถ่วงในระบบการแข่งขันเสรี ดังนั้นระบบราชการจำเป็นที่ต้องดึงเป้าหมายในอันที่จะพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะคือ

4.1 การพัฒนาข้าราชการ ให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญ มีความกระตือรือร้น และกล้าตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

4.2 การกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอน และใช้เวลาในการให้บริการให้เหลือน้อยที่สุด

4.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่างๆ ที่จะสามารถให้บริการได้เร็วขึ้น อนึ่งการพัฒนาความรวดเร็วในการให้บริการเป็นเรื่องที่สามารถกระทำได้ทั้งขั้นตอนก่อนการให้บริการ ซึ่งได้แก่ การวางแผน การเตรียมการต่างๆ ให้พร้อมก่อนที่จะให้บริการ และการนำไปสู่ผู้ที่สมควรจะได้รับบริการเป็นการล่วงหน้าเพื่อป้องกันปัญหาหรือความเสียหาย เช่น การแจกจ่ายน้ำสำหรับหมู่บ้านที่ประสบภัยแล้งนั้นหน่วยราชการไม่จำเป็นที่จะต้องรอให้มีการร้องแต่อานำน้ำไปแจกรายในหมู่บ้านเป้าหมายล่วงหน้าได้เลย การพัฒนาครรภาระรวดเร็วในขั้นตอนการให้บริการเมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการและการพัฒนาความรวดเร็วในขั้นตอนให้บริการ เช่น

การรายงานการติดตามผล การจัดเก็บเอกสารต่างๆ เป็นต้น เพื่อให้ครบวงจรของการให้บริการ สามารถดำเนินการต่อเนื่องไปได้อย่างรวดเร็ว

5. การให้บริการจะต้องเสริสมบูรณ์ เป้าหมายของการให้บริการเชิงรุกแบบครบวงจรอีกประการหนึ่งก็คือความเสริสมบูรณ์ของการให้บริการ ซึ่งหมายถึงการเสริสมบูรณ์ ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะต้องได้รับ โดยที่ผู้รับบริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้งนัก ซึ่งในลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสริสมบูรณ์ก็คือการบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง (คือ márับเรื่องที่แล้วเสร็จอีกครั้งหนึ่ง)

6. นอกจากนี้การให้บริการที่เสริสมบูรณ์ยังหมายถึงความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ ด้วย

7. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ ความกระตือรือร้นในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาการในเชิงรุก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนบางส่วนยังมีความรู้สึกว่าการมาติดต่อขอรับบริการจากทางราชการเป็นเรื่องยุ่งยาก และเจ้าหน้าที่ไม่ค่อยเต็มใจที่จะให้บริการ ดังนั้นจึงมีทัศนคติที่ไม่มีต่อการบริการของรัฐและต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ซึ่งนำไปสู่ปัญหาของการสื่อสารทำความเข้าใจกัน ดังนั้นหากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้วก็จะให้ผู้มารับบริการเกิดทัศนคติที่ดียอมรับพังเหตุผล คำแนะนำต่างๆ มากขึ้นและเต็มใจที่จะมารับบริการในเรื่องอื่นๆ อีก นอกจากนี้ความกระตือรือร้น ในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว และมีความสมบูรณ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนในที่สุด

8. การให้บริการด้วยความถูกต้องสามารถตรวจสอบได้ การพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรนั้น ไม่เพียงแต่จะต้องให้บริการที่เสริสมบูรณ์เท่านั้นแต่จะต้องมีความถูกต้อง ชอบธรรม ทั้งในแง่ของนโยบายและระเบียนแบบแผนของทางราชการและถูกต้องในเชิงศีลธรรม จรรยาด้วย ซึ่งเกี่ยวข้องกับการใช้ดุลยพินิจของข้าราชการเป็นสำคัญ เช่น ในการที่มีผู้มาขออนุญาตมีและใช้อาวุธปืน นายทะเบียนจะต้องมีการสอบสวนข้อเท็จจริงเกี่ยวกับความประพฤติและความจำเป็นของผู้รับบริการด้วย หรือในการที่มีผู้มาขอจดทะเบียนหย่า แม้ว่านายทะเบียนจะสามารถดำเนินการให้ได้ตามความประสงค์ แต่ในแง่ศีลธรรมจรรยาแล้วควรจะมีการพูดจา ใกล้เคลียร์คุณธรรมเสียก่อน ดังนั้นการใช้ดุลยพินิจในการให้บริการประชาชนจึงต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเอง เช่น การตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้บังคับบัญชา หรืออาจเป็นการตรวจสอบจากภายนอก ซึ่งที่สำคัญก็คือการตรวจสอบโดยประชาชน และประการสุดท้ายก็คือการตรวจสอบโดยอาศัยสำนักงานที่ได้รับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาวิชาชีพของตัวข้าราชการเอง

9. ความสุภาพอ่อนโนย เบ้าหมายอีกประการหนึ่งของการพัฒนาการให้บริการแบบครบวงจรคือเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกันทางราชการอันจะส่งผลให้การสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างกันเป็นไปได้ง่ายยิ่งขึ้น

10. ความสุภาพอ่อนน้อมในการให้บริการนั้น จะเกิดขึ้นได้โดยการพัฒนาทัศนคติของข้าราชการให้เข้าใจว่าตนมีหน้าที่ในการให้บริการและเป็นหน้าที่ที่มีความสำคัญ รวมทั้งมีความรู้สึกเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรีของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ

11. ความเสมอภาคการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าข้าราชการมีหน้าที่ที่จะต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคกัน ซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้

11.1 การให้บริการจะต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลที่สมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ไม่ว่าผู้รับบริการจะเป็นครกีตам หรือเรียกว่าความเสมอภาคในการให้บริการ

11.2 การให้บริการจะต้องคำนึงถึงความเสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับบริการด้วย ทั้งนี้ เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศไทยเป็นกลุ่มนบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอรับบริการจากรัฐ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ความเข้าใจหรือข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอ อยู่ในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดารเป็นเด่น ดังนั้นการจัดบริการของทางราชการจะต้องคำนึงถึงกลุ่มนี้ด้วย โดยจะต้องพยายามนำบริการตามสิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับ เช่น การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่ต่างๆ เป็นเด่น การลดเงื่อนไขในการรับบริการให้เหมาะสมกับความสามารถของผู้รับบริการ เช่นการออกบัตรສูงเคราะห์ในการรักษาพยาบาลให้แก่ผู้มีรายได้น้อย การเรียกเก็บค่าปรับในอัตรา ที่ต่ำสุดตามที่กฎหมายกำหนด เมื่อเห็นว่าผู้รับบริการไม่มีเจตนาที่จะเลี่ยงการปฏิบัติตามกฎหมายแต่เป็นเพราะขาดข้อมูลข่าวสารเป็นเด่น ซึ่งอาจเรียกความเสมอภาคนี้ว่าความเสมอภาคที่จะได้รับบริการที่จำเป็นจากรัฐ (วรรณรัตน์ กีรติสุวนันธ์. 2553 : 19-21)

กล่าวโดยสรุป แนวคิดนี้เป็นแนวคิดที่เน้นการบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ โดยเน้นที่ด้วยผู้ให้บริการทำหน้าที่บริการด้วยจิตสำนึกในหน้าที่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว เสมอภาค ไม่มากขั้นตอน

หลักการการบริการที่ดี

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมของคุณภาพอันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เป็นแหล่งความสำเร็จของทุกงานมักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุนไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพจนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งประกอบด้วย

1. จิตบริการ

- 1) เวลาทุกนาทีมีค่าสำหรับผู้รับบริการ
- 2) การให้บริการที่ดี เริ่มจากการให้บริการที่ดีกับคนในองค์กรก่อน
- 3) การให้บริการที่เกินความคาดหวังเป็นที่สุดของการบริการ
- 4) การให้บริการที่ดีส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

2. หลักการรับฟังด้วยใจ

- 1) เปิดใจที่จะรับฟัง
- 2) ให้เกียรติผู้พูด
- 3) translate: กระหนกถึงความสำคัญของผู้พูด
- 4) พังอย่างมีสติ
- 5) พังเสียงโดยปราศจากอคติ
- 6) พังด้วยความใส่ใจและอย่างจริงใจ
- 7) พังโดยรับรู้สาระได้อย่างถูกต้องตรงตามที่ผู้พูดต้องการสื่อสาร
- 8) พังโดยรับรู้ถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดอย่างถูกต้องตรงตามความ เป็นจริง
- 9) รับฟังโดยไม่ตัดตอนการสื่อสาร
- 10) มีคุณธรรมและจริยธรรมในการรับฟัง

3. หลักการสื่อความด้วยใจ

- 1) เปิดใจที่จะสื่อความ
- 2) ให้เกียรติต่อผู้ฟังเสมอ
- 3) คิดก่อนพูดเสมอ
- 4) ถ่ายทอดด้วยความจริงใจ
- 5) มีความสามารถในการจัดการอารมณ์
- 6) ใช้ภาษาเป็นและเหมาะสม

7) สื่อความข้อมูลที่เป็นจริงและมีคุณภาพมีพูดิกรรมการสื่อความที่แสดงความเป็นมิตรและเป็นกันเอง

8) สื่อความโดยไม่จำกัดดตอนการสื่อสารมีคุณธรรมและจริยธรรมในการสื่อความคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราลดลงเวลาแรกจะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็นที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญคือต้องถูกใจตนเองด้วย คุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดีควรประกอบไปด้วย

1. คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด้านแรกของการให้บริการเพราลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้นการมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่

ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้นต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการมีสาระที่นำเสนอในดังนี้

1. บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่
 - 1.1 ร่างกายสะอาด
 - 1.2 แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ
 - 1.3 ยิ้มแย้มแจ่มใส
 - 1.4 กิริยาอ่อนน้อม รู้จักที่จะให้ไว้ให้เป็นและสวยงาม
2. บุคลิกภาพภายใน ได้แก่
 - 2.1 กระตือรือร้น
 - 2.2 รอบรู้
 - 2.3 เต็มใจและจริงใจ
 - 2.4 ความจำดี
 - 2.5 มีปฏิภาณไหวพริบ
 - 2.6 มีความรับผิดชอบ
 - 2.7 มีอารมณ์มั่นคง
2. คุณลักษณะทางวานนับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้ เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้นหากสามารถนำคุณลักษณะทางวานาที่ดีมาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวานาที่เหมาะสมมีดังนี้
 - 1) พูดจาไฟแรงอ่อนหวาน
 - 2) รู้จักให้คำชี้ขาดโดยถูกต้อง
 - 3) ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง
 - 4) ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์
 - 5) พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย
 - 6) หลีกเลี่ยงการตำหนินินทา
 - 7) รู้จักทักษะผู้อื่นก่อน
 - 8) อย่าลืมใช้คำว่า “สวัสดี ขอโทษและขอบคุณ”
 นอกจากการใช้วานดังที่กล่าวแล้ว เสน่ห์อีกอย่างหนึ่งของผู้ที่ประสบความสำเร็จในงานบริการคือต้องเป็นผู้ฟังที่ดี ซึ่งมีหลักปฏิบัติดังนี้
 - 1) พึงด้วยความเต็มใจ สนใจและใส่ใจ
 - 2) อย่าปล่อยให้อคติเข้ามารบกวน
 - 3) จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ
 - 4) ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจ
 - 5) อย่าขัดจังหวะ

3. คุณลักษณะภายในใจ สุดยอดของการให้บริการคือบริการด้วยหัวใจซึ่งขอหยิบยกคุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้ ดังต่อไปนี้

1) รู้จักเอาใจเข้ามาใส่ใจเรา กล่าวคือเมื่อเราต้องการแต่สิ่งใดๆ เราเก็บรวบรวมอบสิ่งดีนั้นให้แก่ผู้อื่นด้วย ในทางกลับกันถ้าเราไม่ต้องการสิ่งที่ไม่ต้องการไม่ควรปฏิบัติเช่นนั้น

2) ให้บริการผู้อื่นประดุจคนรักของตน ถ้าเราเน้นก็ได้ว่าเมื่อเรามีคนรักและอยู่ในหัวแห่งความรักนั้น เรายังปฏิบัติต่อคนรักเราฉันได้ เราเก็บรวบรวมอบสิ่งดีๆ ให้แก่ผู้อื่นนั้น

3) สร้างความรักและสิ่งดีงามในหัวใจ มีผู้รู้หลาย่านได้กล่าวไว้ว่า “รักกันว่าคนเรามีหัวใจเป็นอย่างไร การแสดงออกก็จะเป็นอย่างนั้น หากเรามีความโกรธในใจ การแสดงออกก็จะเต็มไปด้วยความกราดเกรี้ยว ดุเดือด คำพูดก้าวร้าว หน้าตาบึงบึง แต่ถ้าเรามีจิตใจที่เต็มเปี่ยมด้วยความรัก ความเมตตา กิริยาท่าทางที่ออกแบบก็จะมีแต่รอยยิ้ม ความเอื้ออาทร ความเห็นอกเห็นใจ และความจริงใจ

หลักในการให้บริการ

1. การให้บริการอย่างมีคุณภาพนั้น ต้องทำทุกครั้งไม่ใช่ทำเฉพาะการบริการครั้งแรกเท่านั้น

2. คุณภาพของการบริการวัดจากความพอใจของลูกค้าไม่ใช่วัดจากความพอใจของผู้ให้บริการ

3. การบริการที่คุณภาพเกิดขึ้นจากการที่ทุกคนในองค์กรร่วมมือกันและลงมือกระทำอย่างจริงจังและจริงใจ

4. การบริการที่มีคุณภาพต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

5. การบริการที่ดียอมเกิดจากการสื่อสารที่ดีต่อกันผู้ให้บริการต้องรู้สึกภาคภูมิใจและเป็นสุขที่มีโอกาสทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ

กลยุทธ์การให้บริการที่ประทับใจ

สุดยอดของการให้บริการ ก็คือความพึงพอใจและความประทับใจดังที่กล่าวแล้วว่า ผู้ให้บริการเป็นกุญแจสำคัญที่จะนำไปสู่เคล็ดลับการบริการที่ประทับใจ ฉะนั้นจึงควรขอสรุปประเด็นกลยุทธ์ที่ได้รวมรวมจากผู้รู้ ผู้เชี่ยวชาญและสั่งสมจากประสบการณ์ของผู้เขียนเองมา นำเสนอไว้ดังนี้

1) ผู้รับบริการพอใจ เรายอดไป ถือความเป็นสมดุลที่ธรรมชาติได้สร้างไว้ดังพุทธศาสนาได้บัญญัติไว้ว่าความสุขที่แท้จริงให้โดยไม่หวังผลตอบแทน

2) รอยยิ้มพิมพ์ใจยอมดิดใจในผู้รับบริการ มีนักประชัญญาท่านหนึ่งกล่าวว่า “รอยยิ้มของคนเรามารถขัดปัญหาทั้งมวล นั่นแปลว่ารอยยิ้มเริ่มเกิดจากจิตใจที่สะอาด สว่าง สงบ อันนำมาซึ่งสติปัญญาของคนเราที่จะพิจารณาได้ร่องทางออกให้กับปัญหานั้น”

3) ต้องการให้คนอื่นทำอะไรให้กับตัวเรา เราต้องทำสิ่งนั้นให้ผู้อื่นก่อน เราต้องรู้จักอดทนตัวเราเพื่อเปิดใจในการให้และรับความประทับใจจากผู้อื่น

4) เอาชนะตนเองให้ได้ ศักดิ์ศรีและความสำเร็จของมนุษย์นั้นไม่ใช่อยู่ที่การอยู่เหนือหรือเอาชนะผู้อื่น แต่อยู่ที่ความสามารถเอาชนะใจตนเองให้ได้ เราจะสามารถทำงานบริการให้ได้มีคุณภาพนั้นต้องเริ่มที่ใจของตนเองก่อน กล่าวได้ว่าการพัฒนาคุณลักษณะทางกาย วาจา และใจของผู้ให้บริการนั้นจำเป็นที่จะต้องมีพื้นฐานที่ดีมาจากการศึกษาและบุคลิกนั้น ด้วยเหตุนี้จึงอยากรู้ให้พวกรู้ได้นำพฤติกรรมบริการที่ได้กล่าวไปแล้วไปปฏิบัติเพื่อให้ตัวเรามีความสุขที่แท้จริงในการทำงาน

คุณสมบัติ/คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

1. ดูแล หน้าตา ทรงผม เล็บมือ ให้สะอาดอยู่เสมอ
2. ขณะให้บริการ อายรับประทานอาหาร หรือของขบเคี้ยวต่างๆ
3. อย่าท้อ倦 เก้าหัว หัวนอน หยอกล้อเล่นกันขณะให้บริการ
4. อย่าเสริมสวย ล้วง แคะ แกะ เก้า ขณะให้บริการ
5. ห้ามพูดจา หรือหยิบของข้ามหน้าข้ามตาผู้อื่น
6. แต่งกายสุภาพเรียบร้อยถูกระเบียบ
7. ใช้กริยาจากที่สุภาพด้วยผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
8. ยิ้มแย้มแจ่มใสเสมอเมื่อมีผู้รับบริการ
9. ประสานงาน และติดตามงานกับหน่วยงานอื่นๆ ด้วยท่าทีที่เป็นมิตร
10. มีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ
11. มีความพร้อม และกระตือรือร้นในการให้บริการ
12. ให้เกียรติผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
13. มีความอดทนอดกลั้น ไม่แสดงความไม่พอใจต่อผู้ร่วมงาน และผู้รับบริการ
14. มีความเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน และไม่แบ่งพระครุณแบ่งพวກ
15. ให้ความช่วยเหลือนอกจากการกิจ เช่น สามารถแนะนำบุคคลที่สามารถให้บริการในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
16. จงรอบรู้รู้รอบ ในงานบริการ และร่วมด้วยช่วยกันเป็นทีม
17. ไม่ใช้เสียงรบกวนผู้อื่นระหว่างปฏิบัติงาน
18. เรียนรู้ และพัฒนาตนเองตลอดเวลา

มาตรฐานการต้อนรับผู้รับบริการ

1. สอนถὰมความต้องการของผู้รับบริการก่อนเสมอ
2. สอนถὰมความต้องการโดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ ต้องการติดต่อเรื่องอะไรครับ/ค่ะ”
3. อำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ
4. ให้การต้อนรับผู้รับบริการด้วยอัธยาศัยไมตรีอันดี
5. มองสบตา พยายมพิมพ์ใจ ปราศรัยทักทายผู้มารับบริการก่อนเสมอ

6. ขณะให้บริการ ต้องมีความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น เสมอ
7. ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันตามลำดับ ก่อน-หลัง

8. ถ้าหากมีผู้รับบริการมาก เกิดการบริการที่ล่าช้าหรือมีข้อผิดพลาดใดๆ ต้อง กล่าวคำว่า “ขอโทษ” เสมอ

9. ให้บริการภายในเวลาที่กำหนด หากดำเนินการไม่ได้ต้องชี้แจงเหตุผล ให้ผู้รับบริการทราบด้วยว่าจากที่สุภาพ

มาตรฐานการรับโทรศัพท์

1. รับโทรศัพท์ทันทีเมื่อได้ยินเสียงเรียก หากมีเหตุผลจำเป็นต้องรับโทรศัพท์ช้า “ไม่ควรให้เสียงกริ่งดังเกิน 3 ครั้ง

2. กล่าวคำทักทายโดยพูดว่า “สวัสดีครับ/ค่ะ ตามด้วยชื่อหน่วยงาน, ชื่อผู้รับโทรศัพท์, รับสายครับ/ค่ะ”

3. เมื่อผู้รับบริการแจ้งความต้องการแล้วให้ผู้รับโทรศัพท์แจ้งเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง มารับสายโดยเร็ว

4. กรณีที่เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องไม่อยู่หรือไม่สามารถรับโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับโทรศัพท์สอบถามรายละเอียดต่างๆ จากผู้ที่โทรศัพท์เข้ามา เช่น ชื่อผู้โทร เบอร์ติดต่อ电话 เรื่องที่ต้องการจะติดต่อเพื่อแจ้ง ให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบต่อไป

หัวใจการบริการ

คำว่าหัวใจการหมายถึง การอำนวยความสะดวก การช่วยเหลือ การให้ความกระจง การสนับสนุนการเร่งรัดการทำงานตามสายงาน และความต้องรือร้นต่อการให้บริการ คนอื่น รวมทั้งการยิ้มแย้มแจ่มใสให้การต้อนรับด้วยไม่ตรึงตึงที่ต้องการให้ผู้อื่นประสบความสำเร็จในสิ่งที่เข้าต้องการ ประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

1. ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภารณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วในการให้บริการจากการติดต่อจะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้นการให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลาหรือพยายามใช้เวลาได้คุ้มค่า

2. ต้องมีความถูกต้องชัดเจนงานบริการที่ไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูล หรือ การดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจนเสมอ

3. การจัดบรรยายภาษาสุภาพที่ทำงานต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อยมี ป้ายบอกสถานที่ขึ้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเองไม่ต้อง สอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับไปจุดการให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

4. การยิ้มแย้มแจ่มใส คือหน้าต่างบานแรกของหัวใจในการให้บริการคือความรู้สึกความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้ดีที่สุดให้ประทับใจกลับไปความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักษายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขึ้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้มคือการเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

5. การสื่อสารที่ดีจะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียง และภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรงหรือทางโทรศัพท์จะเป็นออกถึงหน้าจากการให้บริการข้างในจิตใจ ความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วแสดงออกทางวาจา

6. การเอาใจเขามาใส่ใจเรา นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการเขามุ่งหวังได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปลี่ยนไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

7. การพัฒนาเทคโนโลยี เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิคชีวิตรการให้บริการที่ดี และรวดเร็วในด้านการประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website

8. การดิดตามและประเมินผลการบริการที่ดีควรมีการดิดตามและประเมินผล ความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูล ส่วนใดดองปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการและพัฒนาตนต่อไป การสร้างหัวใจนักบริการ

S = Smiling and Sympathy (ยิ้มแย้ม และเห็นอกเห็นใจ)

E = Early Response (ตอบสนองอย่างรวดเร็ว)

R = Respectful (แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติ)

V = Voluntariness manner (ให้บริการสมัครใจ)

I = Image Enhancing (รักษาภาพลักษณ์ของตัวเองและองค์กร)

C = Courtesy (อ่อนน้อม สุภาพ)

E = Enthusiasm (กระฉับกระเฉง กระตือรือร้น)

1.3 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจ

สำหรับแนวคิดและทฤษฎีการจูงใจของ Maslow (Maslow's Theory of Motivation) นั้น Maslow ได้แสดงทัศนคติไว้อย่าง frank ใจว่า ความต้องการของคนถือเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการจูงใจ เพราะความต้องการเหล่านี้อาจจะแยกประเภทได้ในแนวทางต่าง ๆ กัน โดย Abraham H. Maslow นักจิตวิทยาได้ให้ข้อเสนอแนะว่าความต้องการของคนอาจจะแบ่งออกได้เป็น 5 ระดับวิธีการศึกษาของเขาว่าเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวาง” ในการปฏิบัติและการศึกษาทางด้านการบริหารโดย Douglas McGregor นั้นได้ใช้ทฤษฎีลำดับความต้องการของ Maslow ในการอธิบายเกี่ยวกับทฤษฎี X ทฤษฎี Y ของเขากล่าวว่าความต้องการของ Maslow จะมีข้อสมมติฐาน ดังต่อไปนี้ คือ (สมยศ นาวีการ, 2547, หน้า 91-94)

1. คนเป็นสัตว์อย่างหนึ่งที่มีความต้องการความต้องการของคนไม่มีที่สิ้นสุด
2. ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งที่ได้รับการตอบสนองความพอใจแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมต่อไปอีก
3. ความต้องการของคนจะเรียงลำดับตามความสำคัญ เมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้นมาแทนที่ การเรียงลำดับความต้องการของคนจะเป็นไปดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้น เพื่อการอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องของอาหาร น้ำ และความต้องการทางเพศ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย Maslow ได้ชี้ให้เห็นว่าบุคคลได้กีดามที่ยังอยู่ในภาวะของการขาดแคลนอาหารความปลอดภัยการเข้าสังคมและความมีชื่อเสียงแล้วบุคคลผู้นั้น จะมีความต้องการในเรื่องของอาหารมากกว่าสิ่งใด ๆ

2. ความต้องการทางด้านความปลอดภัย (Safety Needs) ความต้องการที่อยู่ในระดับสูงขึ้นไปจะมีความสำคัญก็ต่อเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับการป้องกัน เพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นกับร่างกายความเจ็บป่วยและความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจเมื่อพิจารณาจากทัศนะของฝ่ายบริหาร ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะหมายถึงการให้ความแน่นอนหรือการรับประกันต่อความมั่นคงในหน้าที่การทำงาน และการส่งเสริมเพื่อให้เกิดความมั่นคงทางด้านการเงินแก่คนงานมากยิ่งขึ้น ในปัจจุบันนี้จะเห็นว่าได้ว่า ความต้องการของสหภาพแรงงานที่มีฝ่ายบริหารนั้น นอกเหนือจากความต้องการเกี่ยวกับการเพิ่มผลตอบแทนทางด้านการเงินให้สูงขึ้นแล้ว ยังมีความต้องการเกี่ยวกับความมั่นคงของแรงงาน และผลประโยชน์พิเศษอื่น ๆ อีกด้วย

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญ

ต่อพอดิกรรมของคนคนมีนิสัยชอบอยู่ร่วมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันและการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่นและมีความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นสิ่งส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอคนต้องการเพื่อน ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนบ้านหรือเพื่อนร่วมงานคนอาจจะมีความสมัครใจที่จะเข้าไปเป็นสมาชิกขององค์กรใดองค์กรหนึ่งก็ได้

4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นหรือมีชื่อเสียง (Esteem Needs) ความต้องการด้านนี้ เป็นความต้องการระดับสูงสุดเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเองในเรื่องของความรู้ความสามารถ มีความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญและความต้องการทางด้านสถานภาพเป็นต้น

5. ความต้องการความสมหวังในชีวิต (Self-Actualization Needs) ความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการระดับสูงสุด เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่ง ทุกอย่างตามความนึกคิดของตนเอง เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งก้าวตามโดยไม่มีการพิจารณาถึงบทบาทของเขานิชีวิตว่าจะเป็นอย่างไร บุคคลผู้นั้นจะผลักดันชีวิตของเข้าให้เป็นไปในทางที่ดีที่สุดตามที่เขาคาดหมายไว้ และยอมจะขึ้นอยู่กับขีดความสามารถของเข้าด้วยเมื่อเข้าต้องการเป็นอะไรพยายามเป็นไปให้ได้ เช่น นายกรัฐมนตรีนักธุรกิจ เป็นต้น

ความต้องการทางด้านร่างกายจะอยู่บนสุดของลำดับความต้องการ เพราะว่า ความต้องการเหล่านี้จะมีความรุนแรงมากที่สุดจนกว่าความต้องการเหล่านี้จะได้รับการตอบสนอง ความต้องการประเภทนี้เป็นความต้องการเบื้องต้นของคนเพื่อการดำรงชีวิตอยู่ อาหาร เสื้อผ้าที่อยู่อาศัย กิจกรรมของคนส่วนใหญ่จะอยู่ที่ความต้องการระดับนี้ แต่อะไรจะเกิดขึ้นกับแรงจูงใจของคนเมื่อความต้องการเบื้องต้นได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการระดับอื่นจะเริ่มมีความสำคัญและความต้องการเหล่านี้จะจุงใจและครอบจำกัดพอดิกรรมของคนเมื่อความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองความพอใจตามสมควรแล้ว ความต้องการอย่างอื่นๆ จะเกิดขึ้นมาทันทีตามการเรียงลำดับของความต้องการเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเริ่มมีอำนาจเหนือพอดิกรรมของคนตามรูปข้างบนนี้ ความต้องการประเภทนี้จะเป็นความต้องการทางด้านความปลอดภัยของร่างกาย และทรัพย์สิน เป็นความต้องการที่ให้ความสำคัญกับเรื่องของอนาคตบุคคลสามารถรักษาไว้ซึ่งทรัพย์สินและงานของพวกรเข้าได้หรือไม่เมื่อความปลอดภัยและความมั่นคงของบุคคลใดบุคคลหนึ่งอยู่ในลักษณะของความยุ่งยากหรืออันตรายแล้วความต้องการอื่นๆ จะไม่มีความสำคัญเลย เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการทางด้านสังคมจะเริ่มมีอิทธิพลหรือมีความสำคัญในโครงสร้างของความต้องการ เนื่องจากว่าคนเป็นสิ่งที่มีชีวิตของสังคมอย่างหนึ่งพวกรเข้ายอมจะต้องการความเกี่ยวพันและการยอมรับจากกลุ่มต่างๆ เมื่อความต้องการทางด้านสังคมมีอำนาจเหนือหรือครอบงำบุคคลใดบุคคลหนึ่งบุคคลผู้นั้นจะกระทำทุกสิ่งทุกอย่างเพื่อความเกี่ยวพันกับบุคคลอื่น หลังจากที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านความเกี่ยวพันหรือการเข้าไปมีส่วนร่วมแล้วโดยทั่วๆ ไป พวกรเข้าจะเริ่มต้นมีความต้องการมากกว่าที่จะเป็นเพียงสมาชิกคนหนึ่งของกลุ่มเท่านั้น พวกรเข้าจะมีความรู้สึกทางด้านความต้องการเกี่ยวกับฐานะเด่นและการยกย่องจากบุคคลอื่น การ

ตอบสนองความต้องการประเภทนี้ จะก่อให้เกิดความรู้สึกทางด้านความมั่นใจในตนเอง เกียรติยศ และอำนาจ คนจะเริ่มต้นมีความรู้สึกว่าพากเขา มีประโยชน์ และมีผลกระทบบางอย่าง ต่อสภาพแวดล้อมของพากเขา เมื่อความต้องการที่จะมีฐานะเด่นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความสมหวังในชีวิตจะเริ่มต้นมีอำนาจเหนือพฤติกรรมของคน ความต้องการความสมหวังในชีวิตคือ ความต้องการที่จะใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง นักดนตรีจะเล่นดนตรี นักประพันธ์จะต้องเขียนหนังสือ ทหารจะต้องชนะการสู้รบ อาจารย์จะต้องสอนหนังสือ Maslow ได้กล่าวไว้ว่า “คนสามารถเป็นอะไรเขาจะต้องเป็นให้ได้” ดังนั้น ความต้องการความสมหวังในชีวิตคือความปรารถนาที่จะเป็นในสิ่งที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งสามารถเป็นได้

แต่เมื่อย่างไรก็ตาม Maslow “ไม่ได้มีความมุ่งหมายว่า การเรียงลำดับของความต้องการ ดังกล่าวจะนำไปใช้ประโยชน์ได้โดยทั่วไปหรือเป็นสามาถ Maslow มีความเชื่อว่าการเรียงลำดับของความต้องการตามที่กล่าวมาแล้วนั้น จะเป็นแบบฉบับที่เกิดขึ้นเป็นส่วนใหญ่เท่านั้นเขายอมรับว่าจะมีข้อยกเว้นสำหรับการเรียงลำดับของความต้องการดังกล่าว ตัวอย่าง เช่น มหาดมานาชผู้นำของประเทศไทยเดียร์การเสียสละความต้องการทางด้านร่างกาย และความปลอดภัยของเขาก็จะเกิดขึ้นเสมอ เพื่อตอบสนองความต้องการอย่างอื่น เมื่อประเทศไทยเดียร์กำลังต้องการเสริมภาพจากประเทศอังกฤษ คานธีได้ทำการประท้วงต่อความไม่ยุติธรรมของรัฐบาลเป็นเวลาหลายอาทิตย์ด้วยการอดอาหารและขาดการหลับนอนเขาก็อยู่ที่ระดับความต้องการความสมหวังในชีวิตโดยที่ความต้องการอื่นๆ ของเขาง่ายยังไม่ได้รับการตอบสนอง

ข้อสมมติฐานที่สำคัญอย่างหนึ่งของทฤษฎีความต้องการ Maslow คือเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจึงจะเกิดขึ้นมาอีก เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องเสมอไป เพราะความต้องการบางอย่างอาจจะได้รับการตอบสนองบางส่วน แต่ไม่สมบูรณ์ในกรณีเช่นนี้ย่อมจะก่อให้เกิดโอกาสสำหรับความต้องการอื่นๆ เกิดขึ้นมาเป็นไปได้ที่คนจะถูกจูงใจด้วยความต้องการทางด้านสังคมและความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในเวลาเดียวกันความต้องการของเขาว่าจะซื้อห้องน้ำความต้องการอย่างหนึ่งอาจจะยังไม่หมดไปความต้องการอย่างอื่นจะเกิดขึ้น

1.4 แนวคิดเกี่ยวกับขวัญกำลังใจในการทำงาน ความหมายของขวัญกำลังใจในการทำงาน

“ขวัญ” เป็นสิ่งสำคัญที่บุคลากรในองค์การพึงมี ถ้าองค์การได้บุคลากรขาดซึ่งขวัญ กำลังใจยอมมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและคุณภาพขององค์การ ขวัญในการปฏิบัติงานของพนักงานส่วนใหญ่มีได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยด้านบุคคลเท่านั้น แต่สภาพแวดล้อมทางกายภาพและทางสังคมที่สอดคล้องตรงกับความต้องการ และการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ปฏิบัติงานนับว่าเป็นสิ่งสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการบำรุงและเสริมสร้างขวัญกำลังใจเป็นอย่างมาก ถ้า

บุคลากรในองค์การไม่มีความพอใจในงานที่ตนปฏิบัติแม้ว่าจะมีการจัดรูปแบบงานที่ดีเท่าใดก็ตาม เทคโนโลยีทันสมัยเพียงใดหากขาดความร่วมมือร่วมใจ ความพึงพอใจและขวัญกำลังใจของบุคลากรก็จะลดลงก่อให้เกิดปัญหาขวัญกำลังใจจากต่ำมูลผลกระทบต่อเป้าประสงค์และประสิทธิภาพขององค์การ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของขวัญ (Morale) ดังนี้

เนียมเมอร์ (Neumer, อ้างถึงในวิจิต อวะวะกุล, 2536 หน้า 260) ขวัญ หมายถึง สภาพจิตใจซึ่งทำให้บุคคลทำงานในหน้าที่ของตนอย่างเพลิดเพลินและมีความรู้สึกพึงพอใจ

เดวิส (Davis, 1967) ได้ให้คำจำกัดความคำว่า “ขวัญ” หมายถึง สภาพที่เกิดขึ้นและสะท้อนให้เห็นสภาพการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น อารมณ์ ความหวัง ความมั่นใจ และองค์ประกอบอื่น ๆ

นีโกร (Nego, 1963, p.583) ได้ให้ความหมายของขวัญและกำลังใจ คือ ความรู้สึกท่าที หรือพฤติกรรมของกลุ่มคนที่ร่วมแรงร่วมใจกันทำงานอย่างโดยย่างหนักโดยไม่ย่อท้อ ไม่หยุดยั้ง เพื่อให้ได้มาซึ่งผลงานร่วมกัน

ฟลิปโป (Flippo, อ้างถึงในพิษณุ เขตต่อนนต์, 2541, หน้า 26) ได้กล่าวไว้ว่า “กำลังขวัญเป็นสภาพทางจิต ท่าที หรือทัศนคติ ความรู้สึกของบุคคลหรือกลุ่มนุ่มคลซึ่งแสดงออกหรือบ่งชี้ให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะร่วมมือประสานงาน”

มนูญ ตันวัฒนา (2539, หน้า 204) กล่าวถึงขวัญ หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่ได้รับการยอมรับและความรู้สึกว่าตนมีส่วนร่วมเป็นเจ้าขององค์การ มีการยืดเป้าหมายร่วมกัน เชื่อมั่นต่อเป้าหมายที่พึงปรารถนาอันแสดงถึงองค์ประกอบขวัญ 3 ประการ คือ

1. ความรู้สึกที่ได้ยอมรับจากผู้ร่วมงาน
2. การที่ได้แลกเปลี่ยนความคิดและเป้าหมายร่วมกัน
3. การที่มีความเชื่อมั่นในเป้าหมายด่าง ๆ ที่ได้ตั้งร่วมกัน

จากความหมายและคำจำกัดความของขวัญกำลังใจที่นำเสนอมาแล้วนั้น พoSruPได้ว่า ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพทางจิตใจที่เน้นทางนามธรรมแสดงความรู้สึกเจตคติของบุคคลหรือกลุ่มนุ่มคลที่มีต่อบริจจัยต่าง ๆ ในการทำงาน ได้แก่ สภาพการทำงาน การมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย ความเพียงพอของรายได้ โอกาสสกัดหน้า ความร่วมมือ ความมั่นคงของงาน ความสัมพันธ์อันดีในหน่วยงาน การยอมรับนับถือ และความรู้สึกในผลสำเร็จ แนวคิดของผู้บริหารในการบังคับบัญชา สภาพเหล่านี้ที่เกิดขึ้นมาแล้วยอมสะท้อนให้เห็นพฤติกรรมของบุคคลหรือกลุ่มนุ่มคลในการปฏิบัติงานว่ามีความกระตือรือร้น อุทิศเวลา แรงกายแรงใจของตนเพื่อสนองความต้องการขององค์การได้มากน้อยเพียงใด หากบุคคลหรือกลุ่มนุ่มคลมีขวัญกำลังใจในการทำงานสูง ประสิทธิภาพของงานที่แสดงออกมาย่อมสูงตามไปด้วย ในทำนองเดียวกันหากประสิทธิภาพของงานต่ำย่อมแสดงให้เห็นชัดว่าขวัญกำลังใจในการ

ทำงานต่อลงเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มความก้าวหน้าขององค์กรต่อไปในอนาคต

ประโยชน์และความสำคัญของขั้นตอนกำลังใจ

สำหรับประโยชน์และความสำคัญของขั้นตอนกำลังใจกับผลผลิตในการปฏิบัติงานของบุคคลเป็นดัวแปรสำคัญในการปฏิบัติงาน ทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะคนถือว่าเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินการให้ประสบผลสำเร็จ สิ่งที่คนหรือบุคคลต้องการในการปฏิบัติงานคือขั้นตอนกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพราะขั้นตอนกำลังใจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานเป็นอย่างมาก โดยผลของขั้นตอนจะส่งผ่านพฤติกรรมหรือการกระทำการของบุคคลนั้นอันจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรในด้านต่าง ๆ ซึ่งพ่อสรุปได้ดังนี้ คือ

1. เกิดความเต็มใจ ความภาคภูมิใจในองค์กรของตน
2. เกิดความสามัคคีในองค์กร
3. เกิดความจริงรักภักดีต่อองค์กร
4. ทำให้เกิดความสนใจ ทุ่มเทเวลาและเสียสละเวลาส่วนตัวให้แก่องค์กร
5. เกิดผลดีในด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงาน
6. เกิดสัมพันธภาพที่ดีทั้งภายในและภายนอกองค์กร

เดวิส (davis, อ้างถึงใน เสนะ ติ耶าร์, 2539 : 304) ได้กล่าวถึงประโยชน์ของขั้นตอนกำลังใจในการทำงาน ดังนี้

1. ก่อให้เกิดกำลังใจแก่บุคลากรที่จะให้ความร่วมมือให้งานขององค์กรเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. บุคลากรเกิดความจริงรักภักดีต่อองค์กร
3. เกิดการทำงานที่มีระเบียบวินัยขึ้น ไม่เกิดการฝ่าฝืนคำสั่งหรือกฎระเบียบวินัย
4. ส่งเสริมให้บุคลากรองค์กรได้อุทิศสติบัญญชาและกำลังความสามารถให้แก่องค์กรในยามประสบความคับขัน

5. บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในงานและกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร
6. ส่งเสริมให้บุคลากรมีความคิดริเริ่ม

7. ก่อให้เกิดความภาคภูมิใจแก่บุคลากรในฐานะที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

สมใจ เขียวสุด (2536, : 85-86) กล่าวถึงพฤติกรรมบุคลากรที่ขั้นตอนกำลังใจในการทำงานย่อมเสริมสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์การเสริมสร้างความมั่นคงองค์การ และก่อประโยชน์เกื้อกูล โดยสรุปได้ดังนี้

1. บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกันมีสุขภาพจิตดี
2. บุคลากรให้ความร่วมมือร่วมใจทำงานและทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้องค์การได้บรรลุวัตถุประสงค์
3. บุคลากรมีความจริงรักภักดีต่อผู้บังคับบัญชาและองค์กร

4. บุคลากรเดิมใจที่จะร่วมแก้ปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ กล้าที่จะเผยแพร่ปัญหาร่วมกับองค์การเพื่อขอจัดปัญหาเหล่านั้นให้หมดไป

5. บุคลากรยอมรับในวัตถุประสงค์นโยบายขององค์การ และมีความรู้สึกมีส่วนร่วมเป็นสมาชิกขององค์การด้วยความภาคภูมิใจ

6. บุคลากรให้การสนับสนุนยอมรับในระเบียบข้อบังคับขององค์การในการควบคุมหรือการบริหารงานบุคคลในองค์การและปฏิบัติงาน

7. ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์พัฒนาตนเองเพื่อทำงานให้ดีขึ้น

8. ก่อให้เกิดพลังร่วมพลังกลุ่มที่แข็งแกร่งและคุณภาพ

9. ก่อให้เกิดความศรัทธาในองค์การและการประพฤติปฏิบัติให้เหมาะสมให้บริการด้านรับผู้มารับบริการอย่างดี ประชาชนพันธ์สิ่งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการในสิ่งที่ดึงมาสู่ภายนอก

องค์ประกอบของขั้นตอนกำลังใจ

องค์ประกอบการมีขั้นตอนด้วย

1. ลักษณะท่าทีและบทบาทผู้นำสัมพันธภาพระหว่างผู้นำและผู้ร่วมงาน เสมือนสะพานเชื่อมโยงความเข้าใจอันดีระหว่างองค์การกับผู้ปฏิบัติงาน

2. ความพอใจในหน้าที่งานที่กำลังปฏิบัติอยู่

3. ความพอใจในวัตถุประสงค์หลักและนโยบายดำเนินงานขององค์การ (สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงาน)

4. การให้บำเหน็จรางวัลการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ปฏิบัติงานดี นั่นคือต้องมีการสร้างระบบประเมินผลงานที่ดี

5. สภาพของการทำงาน (Working Condition)

6. สุขภาพของผู้ปฏิบัติงานทั้งสุขภาพร่างกายและสุขภาพจิต

ยูซูก (Yuzuk, อ้างถึงใน มโนญ ตนะวัฒน, 2539, : 206) กล่าวถึงองค์ประกอบของขั้นตอนกำลังใจด้วยมิติที่แตกต่าง 9 ชนิด คือ

1. การติดต่อสื่อสารที่สมบูรณ์

2. เวลาทำงาน

3. สมรรถภาพทั้งหมดของลูกจ้างทั้งหลาย

4. สัมพันธภาพระหว่างบุคคลของลูกจ้างทั้งหลาย

5. สถานภาพและการยอมรับนับถือ

6. สถานภาพดีงาม ๆ ของงาน

7. ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้ควบคุมดูแล

8. ความสามารถทางด้านเทคนิคของผู้ควบคุมดูแล

9. ความพึงพอใจในงาน

นอกจากนี้ Yuzuk ยังได้พบว่าบุคลากรที่มีขวัญสูงมากเป็นคนที่มีประสบการณ์มากที่สุดโดยเห็นจากการมีอายุการทำงานที่ยาวนานที่สุด (Longest Tenure) และเป็นผู้ที่มีอยู่ในระดับแรงงานขั้นสูง (The Highest Labor Grades)

ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อขวัญ

เดสเลอร์ (Dessler, 1977, pp. 27-292) ได้กล่าวว่าปัจจัยที่มีผลต่อขวัญ ได้แก่

1. อายุ ในกรณีที่บุคลากรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่แตกต่างกัน อายุจะมีความสัมพันธ์กับขวัญในรูป U-Shaped กล่าวคือ บุคลากรจะมีขวัญสูงเมื่อเริ่มเข้าทำงานและค่อยๆ ลดลงจนอายุเข้า 30 ปี ต่อจากนั้นขวัญเพิ่มสูงขึ้น

2. ระดับการศึกษา พบร่วม ระดับการศึกษานั้นเป็นตัวแปรผันกับระดับขวัญ กล่าวคือ พนักงานที่มีการศึกษาสูงระดับขวัญจะต่ำกว่าพนักงานที่มีการศึกษาต่ำ

3. ตำแหน่งงาน พบร่วม ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับขวัญ กล่าวคือผู้ที่มีตำแหน่งสูงขวัญในการทำงานสูงกว่าผู้ที่ตำแหน่งต่ำ

4. ลักษณะงาน พบร่วม งานที่มีลักษณะท้าทายน่าสนใจจะทำให้บุคลากรมีโอกาสเรียนรู้งานและกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความสนใจ ซึ่งมีอิทธิพลกับขวัญในการทำงาน

5. ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การที่ผู้บริหารให้การปฐมนิเทศงานสนับสนุนยกย่องและมองเห็นความสามารถของบุคลากรในองค์การแต่ละคนจะทำให้บุคลากรมีขวัญดี

6. บรรยายกาศในการทำงาน อันได้แก่คุณลักษณะต่าง ๆ ของสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับโครงสร้างงานความท้าทายและความรับผิดชอบ การได้รับความอบอุ่นและการสนับสนุนการให้รางวัล การลงโทษ การได้รับการยอมรับ และการไม่ได้รับความชัดแจ้ง มาตรฐานของผลงาน ความคาดหวัง ความเสี่ยงและการที่จะต้องเสี่ยงของตนนั้นก็ควรจะได้รับ การลงโทษเพื่อเป็นการรักษาวินัยขององค์การและรักษาขวัญของบุคลากรในองค์การด้วย

การเสริมสร้างและบำรุงขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน

ในฐานะที่ท่านเป็นผู้บริหารจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเสริมสร้างขวัญกำลังใจในหน่วยงานให้แก่ผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถอยู่ทำงานให้อย่างมีประสิทธิภาพและยาวนานที่สุด

ชาเร มณีศรี (2521, : 43-44) ได้สรุปวิธีสร้างขวัญกำลังใจไว้ ดังนี้

1. สร้างทัศนคติที่ดีต่องาน การทำงานเพื่อส่วนรวมปลูกฝังทัศนคติที่ดีให้ทุกคนมีความหวังมีโอกาสก้าวหน้าทุกคนมีความรักงาน กระตือรือร้นในการทำงาน

2. มีนุชน์สัมพันธ์ที่ดี ให้การยอมรับนับถือระหว่างกันและกัน

3. ยกย่องชมเชยให้กำลังใจแก่ผู้ด้วยใจทำงานดีทำให้คำชมเชยหมดความหมาย

4. เอาใจใส่เรื่องสวัสดิภาพให้ความสนใจสนับสนุนพอสมควร ทักษะปราชัยได้ตามข่าวคราวทุกข์สุขในโอกาสอันควร ซึ่งเป็นการผูกมิตรไม่ตรึงตอกันนั่นเอง

5. ให้สมาชิกมีโอกาสระบายความขับข้องใจในการทำงาน

6. ควรจะได้มีโอกาสสำรวจหรือออกแบบแบบสอบถามสภาพการทำงานที่นำไปในการทำงานเพื่อหาทางแก้ไขปรับปรุงให้ดีขึ้น รวมทั้งรักษาหน้าใจในการทำงานด้วย

7. ให้โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งหรือเงินเดือนที่สูงขึ้น “ไม่ใช้อยู่ชั่วนาตาปีก” ยังทำงานอยู่อย่างเดิมรวมทั้งการได้รับการพิจารณาความดีความชอบด้วยความยุติธรรม

8. สถานที่ทำงานดีมีสิ่งอำนวยความสะดวกความสะอาดพอสมควร เพราะถ้าที่ทำงานดีจะทำให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. ให้ทุกคนมีส่วนในการแสดงความคิดเห็นปรับปรุงงานรวมทั้งมีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน หากบุคคลใดมีความคิดริเริ่มที่ดีมีประโยชน์ต่องานควรยกย่องความดีความชอบของบุคคลนั้นเพื่อเป็นตัวอย่าง เป็นกำลังใจแก่ผู้ร่วมงานคนอื่นด้วย

ลักษณะที่แสดงว่าบุคคลในองค์กรมีวัฒนธรรมที่ดี

มาตรการสอบระดับขวัญกำลังใจที่กล่าวมาข้างต้นเป็นแนวทางหนึ่งที่จะให้ผู้บริหารตรวจสอบสภาพขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน องค์การ หรือหน่วยงานใดก็ตามที่มีผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้นยิ้มแย้มแจ่มใส รักความสมัครสมานสามัคคีในหมู่คณะยอมซึ่งให้เห็นว่าในหน่วยงานหรือองค์กรนั้นมีบุคคลที่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานดี และในเรื่องนี้ วัฒนา สูตรสุวรรณ (2521๗ หน้า 243๗) ได้กล่าวถึงลักษณะขององค์กรที่แสดงว่าบุคคลในองค์กรมีวัฒนธรรมที่ดี ไว้ดังนี้

1. บรรยายค่านิองค์กรร่าเริงแจ่มใส
2. การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยราบรื่นถูกต้องและเชื่อถือได้
3. สมาชิกขององค์กรมีความสนใจและสนุกเพลิดเพลินกับงาน
4. สมาชิกในองค์กรให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงงานได้ดีขึ้น
5. สมาชิกในองค์กรจะทำการวิจารณ์เพื่อให้ข้อคิดเห็นด่าง ๆ ด้วยความบริสุทธิ์ใจ
6. สมาชิกในองค์กรพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือในการนัดพิเศษหรือรับด่วน
7. สมาชิกในองค์กรจะดำเนินสภาพด้วยความปกติสุขตามเดิมแม้จะมีเหตุการณ์ไม่ปกติบางอย่างเกิดขึ้นก็ตาม

นกดล ลีมสุวรรณ (2526, หน้า 7) ได้อธิบายถึงลักษณะขององค์กรที่แสดงว่าบุคคลในองค์กรมีวัฒนธรรมที่ดีไว้ว่า

1. ความร่วมมือร่วมใจกันเป็นทีมงาน ซึ่งสังเกตได้จากที่บุคลากรชอบทำงานเป็นกลุ่มคิดหรือแสดงออกในคำพูดที่มีลักษณะของคำว่า “พวกเราระหว่างกัน” มากกว่าที่พูดแทนว่า “ตนเอง” มีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความยินดีทั้งกายและความคิดเห็น ความสำเร็จที่เกิดขึ้นจากคนใดก็ตามจะได้รับการยอมรับว่าเป็นผลสำเร็จของกลุ่ม และถ้าหากสมาชิกคนใดมีปัญหาซึ่งกันและกันรับว่าเป็นปัญหาของกลุ่มด้วย

2. มีแรงจูงใจและมีความขยันขันแข็งไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ซึ่งสามารถสังเกตได้จากความกระตือรือร้นในการทำงาน ไม่เลี่ยงชาหรือผัดวันประกันพรุ่ง มีความเต้าใจที่จะรับงานใหม่

งานที่ยาก งานที่ท้าทาย มีความมั่นใจในกลุ่มและร่วมมือกันต่อสู้กับอุปสรรคอย่างไม่มีเสียงบ่น หรือมีอาการห้อแท้

3. มีความพอใจในสภาพการทำงานสูงชั้นสังเกตได้จากช่วงเวลาทำงานพบว่าจะมีระยะเวลาการทำงานยาวนานกว่าปกติ มีความสนใจสนุกสนานและรู้สึกภูมิใจที่จะกล่าวถึงองค์กร หรือหน่วยงาน

ลักษณะที่แสดงว่าบุคคลในองค์กรมีขวัญกำลังใจดี

เป็นที่เข้าใจและเชื่อกันว่าขวัญเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคคล ถ้าหากผู้บริหารคนใดขาดการเอาใจใส่ดูแลหรือไม่สร้างเสริมบำรุงขวัญให้แก่ผู้ได้บังคับบัญชาแล้ว การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรก็จะเป็นไปอย่างเนื่อยชา ผลงานที่ออกมากไม่ค่อยมีคุณภาพ และยังทำให้หัวหน้าปริมาณงานและประสิทธิภาพของงานตกต่ำลงด้วย (วัฒนา สูตรสุวรรณ, 2521, หน้า 244) ได้เชื้อให้เห็นถึงลักษณะของบุคลากรในองค์กรที่มีขวัญและกำลังใจไม่ดีไว้ดังต่อไปนี้

1. บุคคลในองค์กรมีการลาออกจากงานหรือมีการขอຍ้าย ขอโอนไปยุที่อื่นด้วยความสมัครใจในอัตราเพิ่มขึ้นๆ มากผิดปกติ

2. การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีความเนื่อยชาและหงอยเหงาเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ

3. ในองค์กรมีการลาหรือขาดงานมากขึ้นกว่าปกติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในขณะที่ต้องมีงานทำในปริมาณมากขึ้น

4. การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรมีความผิดพลาด มีความถูกต้องและมีความเชื่อถือไม่ได้เพิ่มมากขึ้น

5. สมาชิกในองค์กรมีความคิดเห็นที่ขัดแย้งต่อกัน มีการแสดงออกด้วยอารมณ์และการทะเลาะเบาะแผลกันมากขึ้น

6. ผู้ได้บังคับบัญชา มีความเย็นชาต่อผู้บังคับบัญชา โดยเห็นได้จากการพูดจาโดยไม่แย้งกันระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ได้บังคับบัญชา

7. ผู้ได้บังคับบัญชาไม่เชื่อฟัง ไม่อ่อนน้อมและแสดงอาการไม่สุภาพต่อผู้บังคับบัญชา

8. ผู้ได้บังคับบัญชา มีความขัดแย้งหรือขัดคำสั่งผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ

9. สมาชิกในองค์กรไม่สนใจหรือเอาใจใส่ต่อเพื่อนร่วมงาน การติดต่อกันระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นไปในลักษณะที่เป็นทางการมากขึ้น

10. ผู้ได้บังคับบัญชาจะแสดงอาการไม่พอใจเมื่อได้รับการตักเตือนหรือวิพากษ์วิจารณ์ ในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา

11. สมาชิกในองค์กรไม่ดั้งใจทำงาน เดินไปเดินมาด้วยความเกียจคร้านหรือมีการทำงานแบบลูบ ๆ คลำ ๆ งานอยู่เสมอ แต่งงานนั่นไม่เสร็จและดูเหมือนว่างานยุ่งอยู่ตลอดเวลา

12. มีการร้องเรียนและมีบัตรสนใจมากเป็นพิเศษ สมาชิกในองค์กรมีการวิจารณ์เรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ ในการปฏิบัติงานมากกว่าปกติ

1.5 แนวคิดเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคในการทำงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของเอ็ดเวิร์ดและชาร์คแคนก (Edward and Sharkansky, อ้างถึงในอุทัย เจ้าวิเชียร, 2528, : 140-141) ได้เสนอปัจจัยสำคัญ ๆ ที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน 5 ประการ ได้แก่

1. ระบบสื่อสารผู้มีหน้าที่รับนโยบายเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติจะต้องมีความรู้ความเข้าใจว่าจะต้องทำอะไรบ้าง การสั่งงานตลอดจนคำสั่งต่าง ๆ จะต้องสั่งให้ตรงจุดและตรงหน่วยจะต้องชัดเจนและคงเส้นคงวา ไม่ขัดแย้งกับคำสั่งอื่น ๆ งานจึงจะเดินหน้าไปได้ด้วยดี

2. ทรัพยากรและอำนาจในการจัดสรรทรัพยากร หมายถึง อัตราがらงและความสามารถของบุคลากรผู้มีหน้าที่ดำเนินงาน ความรู้ข้อมูลข่าวสารและอำนาจในการสั่งการจะต้องมอบให้แก่บุคคลที่มีอำนาจและมีความสามารถ

3. ลักษณะของหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่รับนโยบายเพื่อไปสู่การปฏิบัติ เช่น ลักษณะของ “การเมืองภายในระบบราชการ” การแข่งขันระหว่างหน่วยงานเพื่อขยายอำนาจจากของตนและผลประโยชน์ของหน่วยงานในการดำเนินหรือไม่ดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่ง

4. ระเบียบวิธีการที่ใช้ในการปฏิบัติประจำเหล่านี้อาจเป็นประโยชน์ในการทำงานที่มีลักษณะเป็นงานประจำ แต่อาจไม่อำนวยต่อการทำงานที่เป็นงานใหม่

5. การติดตามผลจำเป็นอย่างยิ่งเพื่อให้ทราบว่าได้มีการปฏิบัติตามแผนจริงหรือไม่ ปัญหาหรืออุปสรรคเป็นอย่างไร ควรจะต้องหามาตรการใดในการแก้ไขและปรับปรุงวิธีการทำงานให้เป็นไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

สมยศ นาวีการ(2526, : 139) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ปัจจัยทางด้านสถานการณ์ซึ่งประกอบด้วย

1.1 สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อปัจจัยเหล่านี้

1.2 อุปกรณ์และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการดำเนินงานรวมทั้งผู้ปฏิบัติงานด้วย

2. การรับรู้ทางด้านบทบาท หมายถึง แนวทางที่บุคคลให้ความหมายของเข้าประเภทของกำลังความพยายามที่เข้าเชื่อว่ามีความสำคัญต่อผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

3. ความสามารถและทักษะโดยที่ความสามารถเป็นลักษณะของบุคคล และทักษะหมายถึงระดับความเชี่ยวชาญในงานเฉพาะอย่างจะเรียนรู้ทักษะที่เกี่ยวพันได้ดีกว่า

สุพัตรา เพชรมนี และเชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล (2526, : 30-32) ได้กล่าวว่า บรรยายกาศขององค์การมีผลกระทบต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์การและประกอบไปด้วยด้วยด้วยอยู่ 19 ด้านแบ่ง ดังนี้

1. โครงสร้างการทำงาน (Task Structure) หมายถึง เป้าหมาย นโยบาย วิธีการทำงานหน้าที่ความรับผิดชอบที่ถูกกำหนดขึ้นมาอย่างชัดเจน

2. รางวัลตอบแทน (Rewards System) หมายถึง ระบบการให้รางวัลตอบแทน เช่น การเลื่อนขั้นเลื่อนเงินเดือนมีความยุติธรรมเพียงพอต่อการพัฒนาของคน

3. การรวมอำนาจ (Centralization Of Authority) หมายถึง การตัดสินใจที่ถูกควบคุมโดยอำนาจเข้าสู่ส่วนกลาง

4. การสนับสนุนให้พนักงานมีการอบรมและพัฒนา (Training and Development Emphasis) หมายถึง การที่องค์การมีนโยบายสนับสนุนการฝึกอบรมและการพัฒนาบุคคลของบุคลากรในองค์การ

5. ความมั่นคงและการเสี่ยง (Security V, S, Risk) หมายถึง การที่องค์การเปิดโอกาสให้มีการแสดงออก ริเริ่มทำสิ่งใหม่ ๆ โดยปราศจากการกระทบกระเทือนต่อความมั่นคงในการทำงาน

6. ความขัดแย้งในองค์การ (Tolerance of Conflict) หมายถึง ระดับที่ความขัดแย้งในองค์การสามารถเปิดเผยกันได้หรือเป็นเรื่องปกติธรรมชาติ

7. การรับรู้ในผลงาน (Recognition) หมายถึง มีการรับรู้และยกย่องผลงานที่ดีเด่นของพนักงาน

8. ขวัญในการทำงาน (Morale) หมายถึง ความรู้สึกที่เห็นว่าองค์การมีสภาพที่良好อยู่ในทำงาน

9. ความยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง องค์การมีความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงานและสามารถแก้ปัญหาได้ทันท่วงที

10. ความรู้สึกที่ต้องการให้องค์การประสบความสำเร็จ (Motivation to Achieve) หมายถึง บุคลากรมีแรงจูงใจที่จะทำงานให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์

11. ความเป็นอิสระ (Autonomy) หมายถึง ระดับที่พนักงานมีความเป็นอิสระในการทำงานหรือตัดสินใจ

12. ความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) หมายถึง ระดับที่ผู้บังคับบัญชาได้สร้างความอบอุ่นและสนับสนุนการทำงานให้กับพนักงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชา

13. อุปสรรค (Hindrances) หมายถึง ระดับที่องค์การมีอุปสรรคในการทำงาน

14. ความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Esprit) หมายถึง ระดับที่สมาชิกในองค์การมีความร่วมมือเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

15. การติดต่อสื่อสารมีเปิดเผย (Openness of Common Location) หมายถึง ระดับที่การติดต่อสื่อสารภายในองค์การมีการเปิดเผยซึ่งกันและกัน

16. การแบ่งชั้นต่าง ๆ ในองค์การ (Stratification) หมายถึง การแบ่งชั้นของสายการบังคับบัญชาในองค์การ

17. การใช้ข้อมูลเพื่อการควบคุม (Use of Control Data) หมายถึง ระดับที่ข้อมูลรายงานต่าง ๆ ถูกนำมาใช้การควบคุมผู้ปฏิบัติงาน

18. ความแตกต่างภายในองค์การ (Heterogeneity) หมายถึง ระดับที่ค่านิยมทัศนคติหรือความต้องการของสมาชิกภายในองค์การมีความแตกต่าง

19. สภาพของวุฒิภาวะ (Maturity) หมายถึง ระดับที่สมาชิกภายในองค์กรมีความรับผิดชอบ มีสำนึกรือมีวุฒิภาวะในการทำงาน

1.6 แนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย

ความหมายของอาสาสมัคร

คำว่า อาสาสมัคร มีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ดังนี้

ศิริพัฒน์ ยอดเพชร (2534, : 6) หมายถึง ผู้มีศรัทธาจะทำงานเพื่อสาธารณะประโยชน์ โดยคำนึงถึงเวลาว่าง ความสามารถ และความถนัดที่ตนเองมีอยู่

Darvil and Munday (1984, p. 2) หมายถึง บุคคลที่ทำงานด้านการให้บริการ โดยไม่มีค่าตอบแทน

สรัสวดี หุ่นพยนต์ และภูมิธรรม เวชยชัย (2527, : 1) สรุปว่า งานอาสาสมัคร คือการทำงานด้วยความสมัครใจ และความเสียสละ โดยมีความประสงค์ที่จะทำประโยชน์ให้เกิดแก่ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์แก่ตนเอง

ประเวศ วงศ์ (2533, : 20) กล่าวว่า การทำงานของอาสาสมัครที่ยึดหลักธรรมาธิข้อสันโดษ เป็นที่ดึงย้อมนำไปสู่ความสุขของอาสาสมัครเอง

บุญเจือ ถินนคร ผ2521, : 8-9) กล่าวว่า อาสาสมัคร ได้แก่

1. ไม่ใช้ผู้มีวิชาชีพในเรื่องนั้นโดยเฉพาะ

2. เป็นผู้ไม่ได้รับเงินเดือน ค่าจ้าง หรือเบี้ยเลี้ยงใด เป็นค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานนั้น แต่อาจจะได้รับค่าพาหนะเดินทาง อาหารรับประทาน หรือค่าใช้จ่ายในการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุมอบรมต่าง ๆ

3. มีความรับผิดชอบแตกต่างกันออกไปจากเจ้าหน้าที่ประจำ กล่าวคือ ไม่ต้องร่วมรับผิดชอบในโปรแกรม และการจัดการใด ๆ ที่ฝ่ายบริหารได้ดำเนินไป เว้นแต่จะได้กำหนดไว้ในระเบียบข้อบังคับขององค์กรนั้น อาสาสมัครอาจให้บริการโดยตรงแก่ผู้ประสบภัยก็ได้ แต่อาจจะอยู่ในขอบเขตที่จำกัดมาก แต่ต่างกับผู้มีวิชาชีพโดยตรงซึ่งสามารถที่จะให้บริการโดยตรงได้กว้างขวางกว่า

4. การแสดงตัวว่ามีผู้ความผูกพันต่อองค์กรหรือชุมชนต่างจากเจ้าหน้าที่ประจำที่ จำกความหมายของอาสาสมัครที่ได้กล่าวข้างต้นนั้น พอกสรุปได้ว่า อาสาสมัคร หมายถึง บุคคลที่ทำงานด้านบริการ โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน มีความตั้งใจจริง มีความห่วงใยในเพื่อนมนุษย์ ซึ่งกล่าวได้ว่าอาสาสมัครไม่ได้มีลักษณะเป็นวิชาชีพ เพราะจากลักษณะและองค์ประกอบของวิชาชีพนั้น อาสาสมัครยังขาดองค์ประกอบที่สำคัญ คือ กฎหมายรองรับความเป็นวิชาชีพ และงานอาสาสมัครเป็นงานที่ไม่ได้หวังสิ่งตอบแทนอะไร ไม่ใช้ผู้มีวิชาชีพในเรื่องนั้นโดยเฉพาะ อาสาสมัครให้บริการโดยตรงแต่อยู่ในขอบเขตจำกัดซึ่งต่างกับผู้มีวิชาชีพโดยตรงซึ่งสามารถให้บริการโดยตรงได้มากกว่า พร้อมทั้งไม่มีหน่วยใดมาดูแลพฤติกรรมของอาสาสมัครโดยตรง

นอกจากสมาคมหรือองค์การด้วยกันเองผู้คุอยู่แล้ว ซึ่งไม่มีอำนาจในการบังคับได้เต็มที่ อย่างไร ก็ตามสมาคม ชุมชน องค์กร จะมีบทบาทในการถ่ายทอดจริยธรรมให้แก่อาสาสมัครในองค์กรนั้น ๆ

ประเภทของอาสาสมัคร

ในหนังสือพิธีเปิดงานปีอาสาสมัครสากล และการประชุมอาสาสมัครทั่วประเทศ พ.ศ. 2544 จัดทำโดยคณะกรรมการจัดงานปีอาสาสมัครสากล ในคณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการ สังคมแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการ ได้จัดประเภท ของอาสาสมัครทั้งภาครัฐและเอกชนดังนี้ (คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการแห่งชาติ, 2544, หน้า 1)

ภาคราชการ

1. อาสาสมัครประชาสัมพันธ์ประจำหมู่บ้าน (อปม.) มีหน้าที่เผยแพร่ข้อมูล
2. อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนกลาง (อปพร.) มีหน้าที่ ช่วยเหลือภัยฝ่ายพลเรือน
3. สมาชิกไทยอาสาป้องกันชาติ (ทสปช.) มีหน้าที่ ตรวจสอบความปลอดภัยในชุมชน พัฒนาท้องถิ่นของตน
4. อาสาพัฒนาชนบท (อสพ.) อาสาพัฒนาชุมชน (ผู้นำ อช.อช) มีหน้าที่พัฒนาเด็ก ศศรี อาชีพ องค์กรประชาชน ผู้นำท้องถิ่นในหมู่บ้าน
5. อาสาสมัครคุณประพฤติ มีหน้าที่ติดตาม เยี่ยมเยียน ให้คำแนะนำ สงเคราะห์ ช่วยเหลือ คุณประพฤติ
6. อาสาสมัครคุณประพฤติ มีหน้าที่ปฏิบัติงานด้านข้อมูลเพื่อใช้ในการสืบเสาะและพินิจ ติดตาม ช่วยเหลือ ผู้ต้องการให้กลับคืนสู่ชุมชนได้
7. อาสาสมัครจัดทำงาน มีหน้าที่ส่งเสริมการมีงานทำทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ งานป้องกันการหลอกลวง งานจำทำเผยแพร่ข่าวดีลาดแรงงาน
8. อาสาสมัครประชาสงเคราะห์มีหน้าที่รณรงค์หาทุนสนับสนุน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลบริการสังคม ช่วยเหลืองานสถานสงเคราะห์และงานสาธารณภัย
9. อาสาช่วยกษาด มีหน้าที่สนับสนุนการจัดกิจกรรมยุวகษาด ช่วยเหลืองานองค์กร พัฒนาเอกชน
10. สมาชิกแจ้งข่าวสารอาชญากรรมมีหน้าที่รับทราบหลักการการป้องกันอาชญากรรม แจ้งเบาะแสการกระทำความผิด
11. อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) มีหน้าที่พัฒนาสาธารณสุขหมู่บ้าน เผยแพร่ความรู้ ข้อมูลข่าวสาร
12. อาสาสมัครสาธารณสุข โครงการสาธารณสุขมูลฐาน มีหน้าที่พัฒนางานสาธารณสุข หมู่บ้าน เผยแพร่ความรู้ข้อมูลสาธารณสุข
13. อาสาสมัครสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รณรงค์อนุรักษ์สิ่งแวดล้อม

14. อาสาสมัครสังเกตการณ์การเลือกตั้ง มีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยและจดบันทึกเหตุการณ์การเลือกตั้ง อาสาสมัครรับแจ้งเหตุการณ์เลือกตั้ง มีหน้าที่สังเกตการณ์การเลือกตั้งรับแจ้งเหตุ และตรวจสอบค่าใช้จ่ายในการเลือกตั้ง
15. บันทึกอาสาสมัครร่วมพัฒนาชนบท มีหน้าที่ศึกษาเรียนรู้และปฏิบัติงานร่วมกับชุมชน
16. อาสาสมัครอนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้ มีหน้าที่อนุรักษ์ทรัพยากรป่าไม้
17. อาสาสมัครพลศึกษาพัฒนาภารกิจฯ มีหน้าที่ช่วยงานภารกิจฯ และพลศึกษาภาคเอกชน
 1. อาสาภาคชาติ อาสาเพื่อเพื่อนยามยาก มีหน้าที่งานบรรเทาสาธารณภัยให้ความรู้ด้านสุขอนามัย ช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยน้ำท่วม
 2. อาสาสมัครสภากาชาดไทย แยกเป็นอาสาดังนี้
เยาวชนอาสาสมัคร มีหน้าที่ออกค่ายทำกิจกรรมร่วมกัน อาสาสมัครผู้นำชุมชนมีหน้าที่ดูแลการดำเนินงานต่าง ๆ ในหมู่บ้าน อาสาสมัครผู้นำองค์กร มีหน้าที่เป็นผู้นำในการประสานงานขององค์กร อาสาสมัครสภากาชาดไทยและบริการ มีหน้าที่ร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของสภากาชาดไทย
 3. อาสาสมัครป้องกันยาเสพติด อาสาสมัครติดตามผลผู้ติดยาเสพติด มีหน้าที่รณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ติดตามดูแลผู้ติดยาเสพติด
 4. อาสาสมัครสภากาชาดไทย ช่วยเหลือผู้ประสบภัย แรงงาน สุขภาพ สิ่งแวดล้อม ฯลฯ
 5. อาสาสมัครให้บริการงานวางแผนครอบครัวผู้มีรายได้น้อย มีหน้าที่เผยแพร่แนะนำการวางแผนครอบครัว
 6. อาสาสมัครวางแผนครอบครัว มีหน้าที่ เผยแพร่ แนะนำการวางแผนครอบครัว
 7. อาสาสมัครสภากาชาดไทยช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย มีหน้าที่ช่วยเหลือส่งเคราะห์ผู้ประสบภัย
 8. หน่วยแพทย์อาสา (พอ.สว.) มีหน้าที่ ให้การรักษาพยาบาลงานหน่วยแพทย์เคลื่อนที่
 9. อาสาสมัครองค์กรพัฒนาเอกชน มีหน้าที่ ปฏิบัติงานช่วยเหลือองค์กรพัฒนาเอกชน
 10. อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิเด็ก มีหน้าที่ ช่วยเหลือเด็กที่ถูกละเมิดสิทธิ
 11. อาสาสมัครมูลนิธิช่วยคนบัญญาอ่อน มีหน้าที่ช่วยเหลือบุคคลบัญญาอ่อน เผยแพร่ประชาสัมพันธ์
 12. อาสาบริการ อาสาจราจร อาสาภูมิ อาสาประชาสัมพันธ์ อาสาหน่วยแพทย์มีหน้าที่สนับสนุนกิจกรรมปอเต็กตึ๊ง ช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ
 13. อาสาสมัครภูมิ มีหน้าที่ช่วยเหลือ ส่งเคราะห์ผู้ประสบภัยและบรรเทาสาธารณภัย

14. อาสาสมัครวิชาชีพ มีหน้าที่ถ่ายทอดสื่อ แนะนำให้คำปรึกษา ช่วยปฏิบัติการแก่กลุ่ม

15. ส่งเสริมอาชีพธุรกิจชุมชน มีสมาชิกร่วมด้วยช่วยกัน มีหน้าที่ช่วยเหลือกิจกรรมทางสังคม

16. อาสาสมัครโครงการสายสัมพันธ์ มีหน้าที่ช่วยเหลือเกี่ยวกับเด็ก เช่น เยี่ยมบ้าน เป็นเพื่อน เป็นที่ปรึกษา

17. สมาชิกวิทยุสื่อสาร มีหน้าที่ประสานรับแจ้งเหตุต่าง ๆ ช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ เป็นศูนย์กลางเผยแพร่ข่าว แลกเปลี่ยนความรู้ ความคิดเห็นระหว่างกัน

18. อาสาสมัครบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่บรรเทาสาธารณภัย อาทิ ดับเพลิง แก๊สระเบิด ฯลฯ

19. อาสาสมัครคุ้มครองสิทธิเด็ก มีหน้าที่ป้องกันช่วยเหลือการถูกเอาเปรียบและละเมิดสิทธิเด็ก

20. อาสาสมัครบำเพ็ญประโยชน์ มีหน้าที่บำเพ็ญประโยชน์ต่อสังคม

อาสาสมัคร หมายถึง สมัครใจที่จะอาสาสมัครเข้ามารับใช้ โดยไม่ได้มีการจ้างงานแต่ประการใด สิ่งใดที่เราทำด้วยความพึงพอใจ ทำด้วยแรงศรัทธาไม่ได้มีการบังคับขู่เข็ญ แรงศรัทธาเป็นเรื่องสำคัญ พวกเรามีแนวคิดร่วมกันอยู่อย่างหนึ่ง คือ ต้องการช่วยเหลือพื่อน้องร่วมชาติในการรักษาชีวิตและทรัพย์สินประชาชน

บรรเทา หมายถึง ทุเลา ทำให้ทุเลา ผ่อนคลาย สงบ เช่น บรรเทาทุกข์ อาสาสมัคร มีข้อยึดถือในใจอยู่อย่างหนึ่งว่า ความทุกข์ของท่าน คือความทุกข์ของเรา

1.7 กิจหมายเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอสาระสำคัญพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 ดังต่อไปนี้

พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อ 124 ตอนที่ 52 ง วันที่ 7 กันยายน 2550 โดยมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 6 พฤศจิกายน 2550 เป็นต้นไป (มาตรา 2 กำหนดให้พระราชบัญญัตินี้มีผลใช้บังคับเมื่อพ้นกำหนดหกสิบวันนับแต่วันประกาศในราชกิจจานุเบกษาเป็นต้นไป) มีสาระสำคัญดังนี้

ขอบเขต (มาตรา 3)

พระราชบัญญัติดังกล่าวมีขอบเขตการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยครอบคลุมเรื่อง อุบัติภัยและอัคคีภัยด้วยโดยยกเลิกพระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติป้องกันและระงับอัคคีภัย พ.ศ. 2542

คำนิยาม (มาตรา 4)

“สาธารณภัย” หมายความว่าอัคคีภัยวัวภัยอุทกภัยภัยแล้งโรคระบาดในมนุษย์โรคระบาดสัตว์โรคระบาดสัตว์น้ำการระบาดของศัตรูพืชตลอดจนภัยอื่นๆ อันมีผลกระทบต่อสาธารณะไม่ว่าเกิดจากธรรมชาติมีผู้ทำให้เกิดขึ้นอุบัติเหตุหรือเหตุอื่นใดซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตร่างกายของประชาชนหรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชนหรือของรัฐและให้หมายความรวมถึงภัยทางอากาศและการก่อวินาศกรรมด้วย

“ภัยทางอากาศ” หมายความว่าภัยอันเกิดจากการโจรดีทางอากาศ

“การก่อวินาศกรรม” หมายความว่าการกระทำใดๆ อันเป็นการมุ่งทำลายทรัพย์สินของประชาชนหรือของรัฐหรือสิ่งอันเป็นสาธารณูปโภคหรือการระบุขัดขวางหน่วงเหนี่ยวระบบการปฏิบัติงานใดๆ ตลอดจนการประทุษร้ายต่อบุคคลอันเป็นการก่อให้เกิดความปั่นป่วนทางการเมืองการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติโดยมุ่งหมายที่จะก่อให้เกิดความเสียหายต่ocommunity มั่นคงของรัฐ

“องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งพื้นที่” หมายความว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเทศบาลเมืองพัทاياและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีภูมิภาคจัดตั้งแต่ไม่หมายความรวมถึงองค์การบริหารส่วนจังหวัดและกรุงเทพมหานคร

คณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (กปภ.ช.)

องค์ประกอบ (มาตรา 6) ประกอบด้วยกรรมการทั้งหมด 23 คนโดยมี

1. นายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีซึ่งนายกรัฐมนตรีมอบหมายเป็นประธานกรรมการ
2. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นรองประธานกรรมการคนที่หนึ่ง
3. ปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นรองประธานกรรมการคนที่สอง
4. อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นกรรมการและเลขานุการ
5. ข้าราชการในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจำนวนไม่เกินสองคนเป็นผู้ช่วยเลขานุการ

อำนาจหน้าที่ (มาตรา 7)

1. กำหนดนโยบายในการจัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ
2. พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติก่อนเสนอคณะกรรมการรัฐมนตรี
3. บูรณาการพัฒนาระบบการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระหว่างหน่วยงานของรัฐ
4. ให้คำแนะนำปรึกษา สนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5. วางแผนเบี่ยงเบี้ยนค่าตอบแทนคาดแทนและค่าใช้จ่ายในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง

6. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นหรือตามที่คณะกรรมการรับมารับผิดชอบหมาย

หน่วยงานกลางของรัฐในการปฏิบัติหน้าที่และดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มาตรา 11)

ให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานกลางของรัฐในการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประเทศไทยมีอำนาจหน้าที่

1. จัดทำแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติเสนอ กปภ.ช.เพื่อขออนุมัติต่อคณะกรรมการรับผิดชอบที่ 23

2. จัดให้มีการศึกษาวิจัยเพื่อหามาตรการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพ

3. ปฏิบัติการประสานการปฏิบัติให้การสนับสนุนและช่วยเหลือหน่วยงานของรัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานภาครัฐในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและให้การสนับสนุนให้การดำเนินการแก่ผู้ประสบภัยผู้ได้รับภัยด้วยรายหรือผู้ได้รับความเสียหายจากสาธารณภัย

4. แนะนำให้คำปรึกษาและอบรมเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่หน่วยงานของรัฐองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหน่วยงานภาครัฐ

5. ติดตามตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในแต่ละระดับและเพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่กรมจะจัดให้มีศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขึ้นในบางจังหวัดตามความจำเป็นเพื่อปฏิบัติงานในจังหวัดนั้นและจังหวัดใกล้เคียงและจะให้มีสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดขึ้นเพื่อกำกับดูแลและสนับสนุนการปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในจังหวัดหรือตามที่ผู้อำนวยการจังหวัดมอบหมายก็ได้ (มาตรา 11) โดยให้ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขตเดิมเป็นศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามพ.ร.บ. นี้ (มาตรา 57)

แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกำหนดให้มีการจัดทำแผน 3 ระดับ ดังนี้

1. แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติโดยกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจัดทำร่วมกับหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องด้วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทและหน่วยงานภาครัฐโดยต้องมีสาระสำคัญตามที่กำหนด เช่น

1.1 แนวทางมาตรการงบประมาณในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องและแนวทางวิธีการในการให้ความช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบ

1.2 แนวทางในการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากรอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้และจัดระบบการปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยรวมถึงการฝึกบุคลากรและประชาชน

1.3 แนวทางในการซ้อมแซมบูรณะและพื้นฟูแล้วนำเสนอแผนขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติและขออนุมัติคณะกรรมการรัฐมนตรีเพื่อให้หน่วยงานของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องปฏิบัติ (มาตรา 11 และมาตรา 12)

2. แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดจัดทำโดยคณะกรรมการซึ่งผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธานโดยผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้ลงนามประกาศใช้ซึ่งแผนดังกล่าวต้องสอดคล้องกับแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติและมีสาระสำคัญอื่นดังต่อไปนี้ (มาตรา 16 และมาตรา 17)

2.1 การจัดตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจเมื่อเกิดสาธารณภัยขึ้นโครงสร้างและผู้มีอำนาจสั่งการด้านต่างๆในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.2 แผนและขั้นตอนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และยานพาหนะเพื่อใช้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.3 แผนและขั้นตอนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดให้มีเครื่องหมายสัญญาณหรือสิ่งอื่นใดในการแจ้งให้ประชาชนได้ทราบถึงการเกิดหรือจะเกิดสาธารณภัย

2.4 แผนปฏิบัติการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.5 แผนการประสานงานกับองค์การสาธารณกุศล

3. แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานครจัดทำโดยคณะกรรมการซึ่งผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นประธานโดยผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้ลงนามประกาศใช้ซึ่งแผนดังกล่าวต้องสอดคล้องกับแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติและมีสาระสำคัญอื่นดังต่อไปนี้ (มาตรา 33 และ 34)

3.1 การจัดตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจเมื่อเกิดสาธารณภัยขึ้นโครงสร้างและผู้มีอำนาจสั่งการด้านต่างๆในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.2 แผนและขั้นตอนในการจัดหาวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้และยานพาหนะเพื่อใช้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.3 แผนและขั้นตอนในการจัดให้มีเครื่องหมายสัญญาณหรือสิ่งอื่นใดในการแจ้งให้ประชาชนได้ทราบถึงการเกิดหรือจะเกิดสาธารณภัย

3.4 แผนปฏิบัติการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร 25

3.5 แผนการประสานงานกับองค์การสาธารณกุศลในเขตกรุงเทพมหานครให้หน่วยงานหรือบุคคลที่มีหน้าที่จัดทำแผนตามพระราชบัญญัตินี้จัดทำแผนให้แล้วเสร็จภายในสองปีนับแต่วันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับโดยระหว่างที่ยังจัดทำแผนไม่แล้วเสร็จให้ดำเนินการตามแผนที่ใช้บังคับอยู่ก่อนวันที่พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับ (มาตรา 56)

การบัญชาการกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของบุคคลดังต่อไปนี้

1. นายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่คณารัฐมนตรีมอบหมาย (มาตรา 31 กรณีเกิดสาธารณภัยร้ายแรงอย่างยิ่ง)

2. รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเป็นผู้บัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติมีอำนาจควบคุมและกำกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทั่วราชอาณาจักรให้เป็นไปตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติและมีอำนาจบังคับบัญชาและสั่งการผู้อำนวยการรองผู้อำนวยการผู้ช่วยผู้อำนวยการเจ้าพนักงานและอาสาสมัครได้ทั่วราชอาณาจักร(มาตรา 13)

3. ปลัดกระทรวงมหาดไทยเป็นรองผู้บัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ มีหน้าที่ช่วยเหลือผู้บัญชาการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและปฏิบัติหน้าที่ตามที่ผู้บัญชาการมอบหมายโดยให้มีอำนาจบังคับบัญชาและสั่งการรองจากผู้บัญชาการ (มาตรา 13)

การปฏิบัติเป็นอำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการเจ้าพนักงานและอาสาสมัครในเขตพื้นที่รับผิดชอบดังนี้

1. อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นผู้อำนวยการกลางมีหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทั่วราชอาณาจักร (มาตรา 14)

2. ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้อำนวยการจังหวัดรับผิดชอบในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตจังหวัด (มาตรา 15)

3. นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นรองผู้อำนวยการจังหวัดมีหน้าที่ช่วยเหลือผู้อำนวยการจังหวัดในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มาตรา 18)

4. นายอำเภอ (รวมปลัดอำเภอผู้เป็นหัวหน้าประจำกิ่งอำเภอ) เป็นผู้อำนวยการอำเภอรับผิดชอบและปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตอำเภอ (มาตรา 4 ประกอบกับมาตรา 19)

5. ผู้บริหารห้องถินขององค์กรปกครองส่วนห้องถินแห่งพื้นที่ (นายกองค์การบริหารส่วนตำบลนายกเทศมนตรีนายกเมืองพักยาและหัวหน้าผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนห้องถินแห่งพื้นที่อื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง) เป็นผู้อำนวยการห้องถินมีหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตห้องถินของตนและมีหน้าที่ช่วยเหลือผู้อำนวยการจังหวัดและผู้อำนวยการอำเภอตามที่ได้รับมอบหมาย (มาตรา 4 ประกอบกับมาตรา 20)

6. องค์การสาธารณกุศลหรือบุคคลที่มาช่วยเหลือการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าพนักงานในระหว่างเกิดสาธารณภัยสามารถช่วยเหลือหรือบรรเทา

สาธารณภัยได้ตามที่ผู้อำนวยการหรือเจ้าพนักงานที่ได้รับมอบหมายได้มอบหมายภารกิจให้ (มาตรา 42)

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. เมื่อเกิดหรือคาดว่าจะเกิดสาธารณภัยขึ้นในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งพื้นที่ได้ให้เป็นหน้าที่ของผู้อำนวยการห้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งพื้นที่นั้นโดยผู้อำนวยการอำเภอและผู้อำนวยการจังหวัดมีอำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับผู้อำนวยการห้องถิ่นในเขตอำเภอพื้นที่ของตนและในเขตจังหวัดแล้วแต่กรณี (มาตรา 21 และมาตรา 22)
2. กรณีที่พื้นที่ที่เกิดหรือจะเกิดสาธารณภัยอยู่ในความรับผิดชอบของผู้อำนวยการห้องถิ่นหลายคนผู้อำนวยการห้องถิ่นคนหนึ่งคนใดจะใช้อำนาจหรือปฏิบัติหน้าที่ตามมาตรา 21 ไปกลางก่อนก็ได้แล้วให้แจ้งผู้อำนวยการห้องถิ่นอื่นทราบโดยเร็วและกรณีผู้อำนวยการห้องถิ่นมีความจำเป็นต้องได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานของรัฐที่อยู่นอกเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งพื้นที่ของตนให้แจ้งให้ผู้อำนวยการอำเภอหรือผู้อำนวยการจังหวัดแล้วแต่กรณีเพื่อสั่งการโดยเร็วต่อไป (มาตรา 22)
3. ผู้อำนวยการในเขตพื้นที่ที่ติดต่อหรือใกล้เคียงมีหน้าที่สนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ผู้อำนวยการซึ่งรับผิดชอบในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เกิดขึ้นนั้น (มาตรา 23)
4. เมื่อเกิดสาธารณภัยขึ้นเจ้าพนักงานที่ประสบเหตุมีหน้าที่ด้องเข้าดำเนินการเบื้องต้นเพื่อรับภัยนั้นแล้วรับรายงานให้ผู้อำนวยการห้องถิ่นเพื่อสั่งการต่อไปและในกรณีจำเป็นเจ้าพนักงานมีอำนาจดำเนินการได้เพื่อประโยชน์ในการคุ้มครองชีวิตหรือป้องกันอันตรายที่จะเกิดแก่บุคคลได้ (มาตรา 24)
5. กรณีเจ้าพนักงานจำเป็นต้องเข้าไปในอาคารหรือสถานที่ที่อยู่ใกล้เคียงกับบริเวณที่เกิดสาธารณภัยเพื่อทำการบังคับและบรรเทาสาธารณภัยให้กระทำได้ต่อเมื่อได้รับอนุญาตจากเจ้าของหรือผู้ครอบครองอาคารหรือสถานที่แล้วเว้นแต่ไม่มีเจ้าของหรือผู้ครอบครองอยู่ในเวลาดังนั้นหรือเมื่อมีผู้อำนวยการอยู่ด้วยและหากทรัพย์สินนั้นเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดสาธารณภัยได้ร้ายให้เจ้าพนักงานมีอำนาจสั่งให้เจ้าของหรือผู้ครอบครองขยายนย้ายทรัพย์สินนั้นออกจากอาคารหรือสถานที่ดังกล่าวได้หากเจ้าของหรือผู้ครอบครองไม่ปฏิบัติตามเจ้าพนักงานมีอำนาจขย้ายทรัพย์สินนั้นได้ตามความจำเป็นแก่การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยเจ้าพนักงานไม่ต้องรับผิดชอบบรรดาความเสียหายอันเกิดจากการกระทำดังกล่าว (มาตรา 26)
6. ให้ผู้อำนวยการในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบสำรวจความเสียหายจากสาธารณภัยที่เกิดขึ้นและทำบัญชีรายชื่อผู้ประสบภัยและทรัพย์สินที่เสียหายไว้เป็นหลักฐานพร้อมทั้งออกหนังสือรับรองให้ผู้ประสบภัยไว้เป็นหลักฐานในการรับการสงเคราะห์และฟื้นฟู (มาตรา 30)
7. ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานในพื้นที่กับหน่วยทหารในการบริหารจัดการสาธารณภัย (มาตรา 46) กำหนดให้หน่วยทหารเข้ามามีส่วนร่วมด้วยแต่ขั้นตอนการจัดทำแผนและกรณีเกิดสาธารณภัยขึ้นหากต้องมีหน่วยทหารเข้าร่วมดำเนินการกำหนดให้ต้องจัดทำเป็นบันทึกข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ว่าราชการจังหวัดในฐานะผู้อำนวยการจังหวัดหรือผู้ว่าราชการ

กรุงเทพมหานครในฐานะผู้อำนวยการกรุงเทพมหานครกับผู้บัญชาการทหารในเขตพื้นที่ที่เกี่ยวข้องเว้นแต่เป็นกรณีการสั่งการของนายกรัฐมนตรีหรือรองนายกรัฐมนตรีที่คณารัฐมนตรีมอบหมาย

1.8 แผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พุทธศักราช 2550 เป็นกฎหมายที่ตราขึ้นเนื่องจากการปฏิรูประบบราชการ ที่ได้จัดตั้งกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขึ้นเป็นส่วนราชการ สังกัดกระทรวงมหาดไทย มีภารกิจหลักในการดำเนินการป้องกัน บรรเทา พื้นฟู สาธารณภัย และอุบัติภัย โดยในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามพระราชบัญญัตินี้ จะเป็นการบูรณาการร่วมกันจากทุกภาคส่วน ทั้งหน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐและประชาชน ดังจะเห็นได้จาก ในหมวดที่ 1 บทที่ว่าไป มาตรา 6 กำหนดให้มีคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ เรียกว่า “กปภ.ช.” ทำหน้าที่ (1) กำหนดนโยบายในการจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ก่อนเสนอคณารัฐมนตรี (2) บูรณาการพัฒนาระบบการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระหว่างหน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภาครัฐและประชาชนที่เกี่ยวข้องให้มีประสิทธิภาพ (4) ให้คำแนะนำปรึกษาและสนับสนุนการปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (5) วางแผนเบี่ยงเบี้ยวกับค่าตอบแทน ค่าทดแทน และค่าใช้จ่ายในการดำเนินการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยความเห็นชอบของกระทรวงการคลัง (6) ปฏิบัติการอื่นใดตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นหรือตามที่คณารัฐมนตรีมอบหมาย

มาตรา 11 กำหนดให้กรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานกลางของรัฐในการดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประเทศไทย โดยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้ (1) จัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติเสนอ กปภ.ช. เพื่อขออนุมัติต่อ คณารัฐมนตรี (2) จัดให้มีการศึกษาวิจัยเพื่อหามาตรการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้มีประสิทธิภาพ (3) ปฏิบัติการ ประสานการปฏิบัติการ ให้การสนับสนุน และช่วยเหลือ หน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภาครัฐในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และให้การสนับสนุนแก่หน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภาครัฐในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (4) แนะนำ ให้คำปรึกษา และอบรมเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่หน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภาครัฐ (5) ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินการตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในแต่ละดับ (6) ปฏิบัติการอื่นได้ตามที่บัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นตามที่ผู้บัญชาการ นายกรัฐมนตรี กปภ.ช. หรือคณารัฐมนตรีมอบหมาย

ตามอำนาจหน้าที่ในมาตรา 11 จะเห็นได้ว่า งานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนั้น ถือว่าเป็นการปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบสูงเป็นอย่างมาก และที่สำคัญคือ มีความหลากหลายเชิงสาขาวิชาการ (Multi Disciplines) และครอบคลุมทุกลักษณะงาน ทั้งงานด้าน วิชาการ งานอำนวยการ และงานปฏิบัติการ รวมถึงเป็นงานลักษณะบูรณาการความร่วมมือจาก ทุกภาคส่วน เพื่อที่จะสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน การปฏิบัติงาน ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายดังกล่าวจะเกิดผลลัพธ์ที่ได้จำเป็นต้องมีแผนยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ และแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานตามภารกิจที่รับผิดชอบ

แผนยุทธศาสตร์ฉบับนี้จะทำหน้าที่เป็นกรอบให้ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องและหน่วยงานในทุกระดับนำไปแปลงเป็นแผนงาน/โครงการ เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ใน แผนฯ รวมทั้งใช้กำหนดทิศทางการจัดสรรทรัพยากร “ไม่ว่าจะเป็นเรื่องบุคลากร งบประมาณที่ มีอยู่อย่างจำกัดให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุดในช่วงระยะเวลา 5 ปี”

โดยที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีขอบเขตอันกว้างขวาง ปัญหาที่เกิดจากสา ราณภัยในปัจจุบันมีปริมาณและความซับซ้อนมากขึ้น ดังนั้น แผนยุทธศาสตร์นี้จึงมุ่งเน้นการ ผสมผสานความร่วมมือทั้งภายในหน่วยงานและเครือข่ายในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้เกิด ประสิทธิภาพสูงสุดในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสำหรับประชาชนทุกคน บนพื้นฐาน ของรัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 73 ความว่า “บุคคลมีหน้าที่ รับราชการ ช่วยเหลือในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยพิบัติสาธารณะ เสียภาษีอากร ช่วยเหลือราชการ รับการศึกษาอบรม พิทักษ์ปักป้อง และสืบสานศิลปวัฒนธรรมของชาติและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม...”

แผนยุทธศาสตร์ฉบับนี้จะไม่นเน้นงานประจำ หรือโครงการปกติที่หน่วยงานต่าง ๆ ปฏิบัติอยู่ มีการยกเว้นถึงบางเท่าที่จำเป็นหรือเป็นการเสริมแนวคิดในการดำเนินงาน แต่ แนวทางหลักที่นำเสนอในแผนยุทธศาสตร์ฯ ฉบับนี้จะให้ความสำคัญกับการพัฒนาองค์กร การ เพิ่มขีดความสามารถขององค์กรให้มีความแข็งแกร่ง ทั้งด้านวิชาการ ด้านอำนวยการ และด้าน ปฏิบัติการ ในกระบวนการบริหารจัดการสาธารณภัยในระดับประเทศ การส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา ความร่วมมือระหว่างเครือข่ายในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีศักยภาพ พร้อมทั้งได้ กำหนดแนวทางการบริหารแผนยุทธศาสตร์ในเชิงนโยบายเพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ อย่างเป็นรูปธรรม และเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้บริหารในการวางแผนงาน/โครงการ ตามที่ได้กำหนดไว้ในแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์

1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับทิศทางของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม แห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)

นับตั้งแต่มีแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับแรก เมื่อปี พ.ศ. 2504 จนถึง ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554 ประเทศไทยมีการพัฒนาในลักษณะเฉพาะด้าน โดยมุ่งเน้นไปที่ การขยายตัวทางเศรษฐกิจมากกว่าด้านอื่น ๆ โดยในช่วัยแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 8 การพัฒนา ประเทศอยู่ภายใต้กระแสโลกาภิวัตน์ ยึด “คนไทยยังคงการพัฒนา” และเริ่มให้ความสำคัญ

กับกระบวนการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาในช่วงแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 9 และฉบับที่ 10 ซึ่งปัจจุบันครอบแนวคิดของแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ 6 ในเรื่องการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน เพื่อนำรากษ์และพื้นที่ ทรัพยากรธรรมชาติให้มีความสมบูรณ์ขึ้นเคลื่อนการผลิตและบริโภคของประเทศไปสู่การเป็น สังคมที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม สร้างภูมิคุ้มกันและเตรียมความพร้อมในการรองรับและปรับตัว ต่อผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ โดยมีแนวทางที่สำคัญ ได้แก่ การ ยกระดับขีดความสามารถในการปรับตัวรับมือกับการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศเพื่อให้สังคมมี ความยืดหยุ่นและมีภูมิคุ้มกัน โดย (1) พัฒนาองค์ความรู้ และระบบพื้นฐานข้อมูลเกี่ยวกับ ผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ (2) พัฒนาเครื่องมือในการบริหารจัดการเพื่อ รับมือกับความท้าทายจากการเปลี่ยนแปลงภูมิอากาศ (3) เตรียมความพร้อมเพื่อรับมือกับภัย พิบัติทางธรรมชาติ (4) พัฒนาศักยภาพชุมชนให้เข้มแข็งพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลง ภูมิอากาศ (5) เพิ่มบทบาทประเทศไทยในเวทีประชาคมโลกและการสร้างฐานความร่วมมือกับ ต่างประเทศ ซึ่งแนวทางในระยะ 5 ปีข้างหน้าดังกล่าวเป็นสิ่งที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต้องให้ความสำคัญและนำไปปฏิบัติให้บังเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

2. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในบทบาทการลงทุนภาคสังคม

การพัฒนาประเทศที่เน้นด้านการเติบโตด้านเศรษฐกิจ แต่ละเลyiการให้ความสำคัญกับ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งผลให้ประเทศไทยต้องสูญเสียบประมาณเป็นจำนวนมาก มากในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย และพื้นที่ที่ประสบภัยให้กลับคืนสู่สภาพเดิม ซึ่งนับวัน ความรุนแรงที่เกิดจากสาธารณภัยจะทวีความรุนแรงมากขึ้น

สาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้เกิดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สิน คือ ประชาชนขาด ความรู้ความเข้าใจในการป้องกันตนเองให้รอดพ้นจากภัยพิบัติที่เกิดขึ้น ดังจะเห็นได้จาก เหตุการณ์คลื่นยักษ์ สึนามิเข้าทำลายแหล่งท่องเที่ยวและชายฝั่งแบบชายฝั่งแบบชายฝั่งทะเลอันดามันใน พื้นที่ 6 จังหวัดภาคใต้ ได้แก่ ภูเก็ต พังงา กระบี่ ระนอง สตูล และตรัง ในเช้าวันที่ 26 ธันวาคม 2547 ซึ่งเป็นภัยพิบัติที่ไม่เคยเกิดขึ้นในประเทศไทย ประชาชนขาดความรู้ความเข้าใจที่จะ นำพาตนเองให้รอดพ้นจากภัยพิบัติ จึงส่งผลให้เกิดการสูญเสียชีวิต และทรัพย์สินเป็นจำนวนมาก มาก

จากเหตุการณ์ดังกล่าว ทำให้รัฐบาลได้ตระหนักรถึงภัยพิบัติที่เกิดขึ้น จึงได้กำหนดให้ เรื่องสาธารณภัยเป็นนโยบายของรัฐบาล โดยรัฐบาลนายอภิสิทธิ์ เวชชาชีวะ ได้กำหนดใน นโยบายที่ 5 นโยบายที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ข้อ 5.3 กำหนดให้มีระบบการ ป้องกัน รวมทั้งเตือนภัยและบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัยธรรมชาติ โดยนำระบบ ข้อมูลภูมิสารสนเทศมาใช้ กำหนดพื้นที่เสี่ยงภัยหรือเตือนภัย พัฒนาระบบฐานข้อมูล และติดตั้ง ระบบเตือนภัย และจัดให้มีโครงสร้างพื้นฐานอันจำเป็นที่เกี่ยวข้องในพื้นที่ที่มีความเปราะบาง หรือเสี่ยงภัย ต่อภัยพิบัติอันเกิดภาวะคลื่นยักษ์ในทะเล เป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในทุกแหล่ง ท่องเที่ยวที่สำคัญ อย่างไรก็ได้ แม้รัฐบาลจะให้ความสำคัญกับสาธารณภัยแต่งบประมาณที่

รัฐบาลสนับสนุนให้แก่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในแต่ละปี ยังไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน หรืออีกนัยหนึ่งรัฐบาลได้ลงทุนในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในวงเงินที่จำกัดเมื่อเปรียบเทียบวงเงินบประมาณที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้รับต่อราชการของประเทศไทย กล่าวคือ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้รับงบประมาณวงเงิน 2,541,163,300 บาท เมื่อเปรียบเทียบกับราชการของประเทศไทยที่มีอยู่ 67,764,033 คน แล้ว คิดเป็นการลงทุนต่อประชากรหนึ่งคนเท่ากับ 37.50 บาท ดังนั้น การบริหารจัดการสาธารณภัยของประเทศไทยจึงไม่อาจจะผูกติดกับเงินงบประมาณจากภาครัฐได้เพียงอย่างเดียว แต่ควรจะสร้างหรือผักดันให้ภาคสังคมได้เกิดความตระหนักรถึงภัยพิบัติและร่วมกันหาแนวทางแก้ไขกับปัญหาดังกล่าว โดยการบูรณาการของทุกภาคส่วน

3. ผลการดำเนินงานภายใต้แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 แผนหลักการป้องกันอุบัติภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 และแผนแม่บทตามประเภทภัยพิบัติ

นอกจากมิติทางกฎหมายที่เป็นกลไกในการบริหารจัดการสาธารณภัยแล้ว ยังมีแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 แผนหลักการป้องกันอุบัติภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 รวมถึงแผนแม่บทภัยต่าง ๆ ที่ใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการสาธารณภัยในปัจจุบัน ซึ่งจะได้นำเสนอผลการดำเนินงานในแต่ละแผน เพื่อให้เห็นภาพและใช้เป็นข้อมูลเพื่อการวางแผนงาน/โครงการตามประเด็นยุทธศาสตร์กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 255-2559 โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557

คณะกรรมการติดตามประเมินผลแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 เมื่อวันที่ 17 พฤษภาคม 2552 โดยกำหนดขอบเขตสาธารณะภัยเป็น 2 ด้าน 1) ด้านสาธารณภัยประกอบด้วย 14 ประเภทภัย คือ อุทกภัยและดินโคลนถล่ม ภัยจากพายุหมุนเขตร้อน ภัยจากอัคคีภัย ภัยจากสารเคมีและวัตถุอันตราย ภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง ภัยแล้ง ภัยจากอากาศหนาว ภัยจากไฟป่าและหมอกควัน ภัยจากแผ่นดินไหวและการถล่ม ภัยจากคลื่นสึนามิ ภัยจากโรคระบาดในมนุษย์ ภัยจากโรคแมลง สัตว์ ศัตรูพืชระบาด ภัยจากโรคระบาดสัตว์และสัตว์นำ ภัยจากเทคโนโลยีสารสนเทศ 2) ด้านความมั่นคง ประกอบด้วย 4 ประเภท คือ ภัยจากการก่อวินาศกรรม ภัยจากหุ่นระเบิดกับระเบิด ภัยทางอากาศ ภัยจากการชุมชนประท้วงและก่อจลาจล และกำหนดโดยยุทธศาสตร์การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ตอบสนองต่อวัตถุประสงค์และเป้าหมายในอันที่จะยกระดับการบริหารจัดการสาธารณภัยดังต่อไปนี้
 1) การป้องกันและลดผลกระทบ
 2) การเตรียมความพร้อม
 3) การบริหารจัดการในภาวะฉุกเฉิน
 4) การจัดการหลังเกิดภัย โดยมีเป้าหมายให้ทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมและให้ความร่วมมือในระบบบริหารจัดการสาธารณภัย มีความพร้อมด้านทรัพยากร ประชาชนมีจิตสำนึกและมีความร่วมมือในระบบบริหารจัดการสาธารณภัย มีความพร้อมด้านทรัพยากร ประชาชนมีจิตสำนึกและมีความตระหนักรู้ด้านความ

ปลอดภัย เพื่อร่วมกันสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัย (Safety Culture) ให้เกิดขึ้นในสังคมไทย ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลือและพื้นที่ประสบภัยได้รับการฟื้นฟูอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจึงได้ดำเนินการเพื่อขับเคลื่อนแผนไปสู่การปฏิบัติ โดยแจ้งคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ คณะกรรมการป้องกันอุบัติภัยแห่งชาติ องค์การสาธารณสุข องค์การระหว่างประเทศ เพื่อทราบพร้อมทั้งแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องถือปฏิบัติตามแผนฯ จัดทำแผนปฏิบัติราชการประจำปี แผนปฏิบัติการฉุกเฉิน โดยได้จัดพิมพ์และแจกจ่ายแผนฯ ให้แก่จังหวัด อำเภอ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางบริหารจัดการสาธารณภัย ซึ่งปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ทุกจังหวัดได้มีการจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดครบถ้วนแล้ว

3.2 แผนหลักการป้องกันอุบัติภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557

คณะกรรมการตระมินติเห็นชอบแผนหลักการป้องกันอุบัติเหตุแห่งชาติ พ.ศ. 2553-2557 เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ 2553 ซึ่งมีข้อบ阙 โดยกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้จัดการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความเห็นต่อร่างแผนปฏิบัติการรองรับแผนหลักการป้องกันอุบัติภัยแห่งชาติฯ จากหน่วยงานทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และได้ปรับปรุงเป็นร่างแผนปฏิบัติการฯ ให้สมบูรณ์เรียบร้อยแล้ว และนำเสนอคณะกรรมการจัดทำแผนการป้องกันอุบัติภัยแห่งชาติ คณะกรรมการป้องกันอุบัติภัยแห่งชาติและคณะกรรมการพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติการฯ ต่อไป

แผนแม่บทตามประเภทภัย

1. แผนแม่บทพัฒนาความปลอดภัยด้านอัคคีภัยแห่งชาติ และแผนปฏิบัติการภัยได้ แผนแม่บทพัฒนาความปลอดภัยด้านอัคคีภัยแห่งชาติ

คณะกรรมการตระมินติเห็นชอบ เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2549 โดยมีเป้าหมายทั้งระยะสั้นและระยะยาว เป้าหมายระยะสั้นใน 6 ปีแรก (2549-2554) เน้นการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร มุ่งเสริมสร้างพื้นฐานความรู้ ความเข้าใจ แนวคิดและความตระหนักรถทางด้านความปลอดภัยให้กับประชาชนทุกภาคส่วน และการพัฒนาระบบป้องกันอัคคีภัยให้มีประสิทธิภาพ และเป้าหมายในระยะยาว 11 ปี (2549-2559) เน้นการพัฒนาต่อเนื่องจากการดำเนินงานในระยะแรกให้มีความยั่งยืน โดยแบ่งยุทธศาสตร์เป็น 2 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ระยะสั้น 6 ปีแรก (พ.ศ. 2549-2554) ประกอบด้วยยุทธศาสตร์ในการเพิ่มการป้องกันอัคคีภัย การลดความสูญเสีย เพิ่มการฟื้นฟูและบรรเทาหลังจากเกิดอัคคีภัย มุ่งเน้นให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาอัคคีภัย ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและประชาชน และยุทธศาสตร์ระยะ 5 ปีหลัง (พ.ศ. 2555-2559) ประกอบด้วย รักษาและคงไว้ซึ่งยุทธศาสตร์ในเป้าหมายระยะสั้น กำหนดนโยบายในการเข้าถึงชุมชนให้ภายใน 8 นาที สร้างความเชื่อมั่นในระบบความปลอดภัยด้านอัคคีภัยของประเทศไทย พัฒนาวิจัย ผลิต และทดสอบรับรองทรัพยากรป้องกันอัคคีภัยได้เองอย่างเพียงพอ ให้สามารถ

แสร้งหารายได้จากการอัคคีภัยกลับสู่ประเทศ ซึ่งได้มีการขับเคลื่อน รวมทั้งติดตามและประเมินผลแผนปฏิบัติการภายใต้แผนฯ มาอย่างต่อเนื่อง

2. แผนแม่บทการป้องกันและให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากอุทกภัย วัดภัย และโคลนถล่ม ระยะ 5 ปี

ประกอบด้วย 4 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ 1) การเตรียมการป้องกันและลดผลกระทบจากภัยพิบัติ มีวัตถุประสงค์ เพื่อปรับระบบการบริหารจัดการภัยพิบัติทางธรรมชาติ ให้มีขีดความสามารถในการเตรียมการเผชิญภัยพิบัติต่าง ๆ ไว้ส่วนหนักก่อนเกิดภัย เป็นการลดความรุนแรงและลดความสูญเสียจากภัยที่มีต่อประชาชนในพื้นที่เสี่ยงให้น้อยที่สุด 2) การเตรียมพร้อมรับภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบการเตรียมความพร้อมและแนวทางการปฏิบัติในการรับมือกับภัยที่จะเกิดขึ้นและเพื่อลดภาระในการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดภัย 3) การจัดการในภาวะฉุกเฉินมีวัตถุประสงค์เพื่อเตรียมการที่จำเป็นให้สามารถเผชิญและจัดการภัยพิบัติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพทันที และให้การปฏิบัติการในภาวะฉุกเฉินเป็นไปอย่างมีระบบ ชัดเจน ไม่สับสน และลดความสูญเสียที่เกิดจากภัยพิบัติให้เหลือน้อยที่สุด 4) การจัดการหลังเกิดภัย มีวัตถุประสงค์เพื่อบรรเทาทุกข์ขันดันแก่ผู้ประสบภัยโดยเร็ว ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพและให้การส่งเคราะห์ ช่วยเหลือผู้ประสบภัย ให้สามารถดำเนินชีวิตได้ตามปัจจัยสี่และเพื่อพื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัยให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว

ผลการดำเนินงานอยู่ในช่วงติดตามผลตามแผนปฏิบัติการและบประมาณ ระยะ 5 ปี

(พ.ศ. 2551-2555) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

3. แผนแม่บทป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจากคลื่นสึนามิ พ.ศ. 2552-2556

การจัดทำยุทธศาสตร์การป้องกันและบรรเทาภัยจากคลื่นสึนามิ ได้ดำเนินการโดยยึดแผนบริหารจัดการภัยพิบัติตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) และแผนป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนแห่งชาติ พ.ศ. 2548 เป็นกรอบแนวทางกำหนดยุทธศาสตร์ในการร่วมปฏิบัติงานแบบบูรณาการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและองค์กรเครือข่ายจากทุกภาคส่วนในการแก้ไขปัญหาภัยพิบัติจากคลื่นสึนามิ แนวทางของยุทธศาสตร์การป้องกันและบรรเทาภัยจากคลื่นสึนามิ มีแนวคิดเน้นการบริหารจัดการภัยพิบัติแบบปฏิบัติการเชิงรุก (Proactive Approach) คือ การปฏิบัติการแบบคร่าววงจร ตามลำดับของวัฏจักรการบริหารจัดการภัยพิบัติ คือ การป้องกันและลดผลกระทบ และการเตรียมความพร้อม ควบคู่กับการจัดการภัยในภาวะฉุกเฉินและการพื้นฟูบูรณะ โดยเน้นเรื่องการสร้างองค์ความรู้และการถ่ายทอดความรู้ให้หน่วยงานและประชาชนให้เข้าใจลักษณะของภัยจากคลื่นสึนามิ และการป้องกันภัยดังกล่าว เน้นเรื่องการเดือนภัย การจัดเตรียมสถานที่ปลอดภัย การหนีภัยและการมีส่วนร่วมของชุมชนในการจัดการ ทั้งนี้โดยการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการวิเคราะห์การเกิดและความเสี่ยงของพื้นที่และการเดือนภัย ควบคู่กับการใช้ความรู้ความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับภัยและภัยมีปัญหาท้องถิ่น เพื่อให้ชุมชนสามารถพึงดูแล ช่วยเหลือตนเองได้ในระยะหนึ่ง และเน้นการแก้ไขปัญหาด้วยการประสานการปฏิบัติงานของทุกหน่วยงาน ทุกองค์กรทั้ง

ภาครัฐและภาคเอกชนให้ปฏิบัติงานร่วมกันแบบบูรณาการ ผลการดำเนินงานอยู่ในช่วงติดตาม ผลตามแผนปฏิบัติการและบประมาณ ระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2554-2556) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

4. แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารฯ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประจำปี พ.ศ. 2552-2555

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประจำปี พ.ศ. 2552-2555 เพื่อให้การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของ ปภ. เป็นไปอย่างมีระบบและต่อเนื่อง สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของกระทรวงมหาดไทยและแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ในด้านการพัฒนาระบบทекโนโลยีสารสนเทศสำหรับภาครัฐ รวมถึงสอดรับกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ฉบับที่ 2) ของประเทศไทย พ.ศ. 2552-2556 เพื่อรองรับกับความต้องการในอนาคต

การจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประจำปี พ.ศ. 2552-2555 มีวัตถุประสงค์และเป้าหมายดังนี้

1) เพื่อจัดทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปี พ.ศ. 2552-2555 ของ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การดำเนินงานและสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2) เพื่อจำทำแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปี พ.ศ. 2552-2555 ของ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้เป็นแผนการดำเนินงานครอบคลุมถึงการสำรวจ การศึกษา วิเคราะห์และออกแบบให้ได้มาตรฐาน/youth ศาสตร์และแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมหลัก ในการพัฒนาระบบทekโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่มีความจำเป็นระหว่างปี พ.ศ. 2552-255 ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โดยมีเป้าหมาย คือ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ปี พ.ศ. 2552-2555 ที่มีความสอดคล้องกับนโยบาย/แผนงานภาครัฐ และสอดรับกับ วิสัยทัศน์ ภารกิจหลักขององค์กรได้

อยู่ระหว่างการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการที่ได้รับงบประมาณประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2554

5. แผนแม่บทความปลอดภัยทางถนน พ.ศ. 2552-2553

ศูนย์อำนวยการความปลอดภัยทางถนน ได้กำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานตาม แผนแม่บทความปลอดภัยทางถนน "ได้แก่ 1) ยุทธศาสตร์การปรับนโยบายให้เป็นนโยบายเร่งด่วนระดับชาติ 2) ยุทธศาสตร์ในการสร้างเสถียรภาพในการแก้ปัญหาอย่างยั่งยืน 3) ยุทธศาสตร์การทำแผนนิติบัญญัติ 4) ยุทธศาสตร์การป้องกันและแก้ไขปัญหาความปลอดภัยทางถนนในส่วนกลาง 5) ยุทธศาสตร์การป้องกันและแก้ไขปัญหาความปลอดภัยทางถนนใน

ภูมิภาคและท้องถิ่น และ 6) ยุทธศาสตร์วิจัยพัฒนาและติดตามประเมินผลด้านความปลอดภัยทางถนน มีวัตถุประสงค์ของแผนฯ ดังนี้

1. เพื่อกำหนดทิศทางการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุบัติเหตุทางถนนอย่างเป็นระบบ และผลักดันให้ความปลอดภัยทางถนนเป็นวาระแห่งชาติ

2. เพื่อยกระดับมาตรฐานความปลอดภัยทางถนนของประเทศไทยให้เป็นไปตามระดับมาตรฐานสากล มียุทธศาสตร์และมาตรการที่สามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรมและมีประสิทธิภาพ

3. เพื่อเชื่อมโยง บูรณาการ การดำเนินการด้านความปลอดภัยทางถนนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทุกภาคส่วน

4. เพื่อสร้างวัฒนธรรมด้านความปลอดภัย (Safety Culture) ให้คนไทยมีจิตสำนึกรักในการเรียนรู้ด้านความปลอดภัยทางถนนอย่างยั่งยืน

ปัจจุบันได้ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ดังนี้ 1) การประกาศให้ปี 2554-2563 เป็นทศวรรษแห่งความปลอดภัยทางถนนโดยกำหนดเป้าหมายลดอัตราการเสียชีวิตให้ต่ำกว่า 10 คน ต่อประชากรแสนคนภายในปี 2563 2) การผลักดันให้มีการยกเว้นระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน 3) การดำเนินโครงการปีแห่งการรณรงค์ส่งเสริมการสวมหมวกนิรภัย 100% 4) การจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนน พ.ศ. 2554-2555 เป็นแผนบูรณาการแผนงาน โครงการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 5) การผลักดันให้เรื่องการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนเป็นตัวชี้วัดระหว่างกระทรวงมหาดไทย กระทรวงคมนาคม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ 6) การสนับสนุนการจัดทำแผนปฏิบัติการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนระดับจังหวัด จังหวัด และ 7) การจัดตั้งทีมสืบสานอุบัติเหตุทางถนนระดับจังหวัดเพื่อทำหน้าที่สืบค้นสาเหตุของการเกิดอุบัติเหตุในเชิงลึก วิเคราะห์และกำหนดมาตรการในการป้องกันมิให้เกิดอุบัติช้ำอันจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาอย่างถูกต้องและยั่งยืน

6. การจัดทำแผนแม่บทหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจากแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนแม่บทป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและบรรเทาภัยจากแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม เพื่อให้เป็นแผนกลยุทธ์ในเชิงรุก (Pro-active) ที่จะใช้บริหารจัดการในการลดความสูญเสียและลดผลกระทบจากภัยแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม และเพื่อให้เป็นแผนเฉพาะที่สนับสนุนแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ สำหรับให้องค์กรเครือข่ายดังต่อไปนี้ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน มูลนิธิ องค์กรการกุศล สามารถนำไปใช้ในการบริหารจัดการภัยจากแผ่นดินไหวและอาคารถล่มได้อย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรม โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1) เพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่อาจเกิดจากภัยแฝ่ดินไหวและอาคารถล่ม และเพื่อให้สามารถฟื้นฟูพื้นที่ที่ประสบภัยและให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็วที่สุด

2) เพื่อให้ได้แผนแม่บทป้องกันและบรรเทาภัยจากแฝ่ดินไหวและอาคารถล่มแบบบูรณาการ (แผนแม่บทระยะ 5) ที่สอดคล้องกับกฎหมาย มาตรฐาน ข้อกำหนด ระเบียบและผังเมืองที่เกี่ยวข้องกับแฝ่ดินไหวและอาคารถล่ม

3) เพื่อเป็นกรอบงานและแนวทางให้หน่วยงานและองค์กรเครือข่ายทุกภาคส่วนสามารถนำแผนแม่บทฯ ไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการและแผนงบประมาณ

ทั้งนี้แบ่งการดำเนินโครงการเป็น 2 ระยะ และได้ดำเนินการโครงการในระยะที่ 1 ซึ่งได้ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ปัจจุบันอยู่ระหว่างการดำเนินงานตามโครงการระยะที่ 2 ซึ่งคาดว่าจะแล้วเสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

7. แผนแม่บทการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างปลอดภัย พ.ศ. 2554-2557

แผนแม่บทการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างปลอดภัย ได้กำหนดยุทธศาสตร์ไว้ 5 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย 1) การป้องกันและลดผลกระทบ 2) การเตรียมความพร้อม 3) การจัดการเมืองกีดภัย 4) การบรรเทาและฟื้นฟู 5) ความร่วมมือระหว่างประเทศ โดยมีเป้าหมายเพื่อเตรียมความพร้อมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้กับนักท่องเที่ยว ทั้งชาวไทยและต่างประเทศที่เข้ามาท่องเที่ยวในประเทศไทย ประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง ในการหาแนวทางและมาตรการต่าง ๆ ให้ครอบคลุมทุกรูปแบบในด้านความปลอดภัย ทั้งในเชิงการป้องกัน การบรรเทาและการฟื้นฟู เพื่อให้นักท่องเที่ยวมีความมั่นใจในความปลอดภัย โดยขอบเขตของแผนฯ ให้ความสำคัญใน 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. พื้นที่/แหล่งท่องเที่ยวภัยในประเทศไทย โดยแบ่งตามพื้นที่เสี่ยงภัย (คน/ทรัพย์สิน) กิจกรรมการท่องเที่ยวและแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ และความภัยมีภัยของประเทศไทย

2. ประเภทของสาธารณภัย โดยยึดตามความหมายของ “สาธารณภัย” ที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 ยึดตามพระราชบัญญัตินโยบายท่องเที่ยวแห่งชาติ พ.ศ. 2550 และตามยุทธศาสตร์กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา พ.ศ. 2551-2554

3. กลุ่มเป้าหมาย ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวไทยและชาวต่างประเทศ รวมถึงนักท่องเที่ยวทั่วโลกที่สนใจในและนอกพื้นที่

4. จุดเริ่มต้น – จุดสิ้นสุดการเดินทาง สำหรับนักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ ครอบคลุมระยะเวลาทั้งหมดที่นักท่องเที่ยวพักอาศัยอยู่ในประเทศไทย ดังแต่เริ่มต้นการเดินทางเข้าประเทศไทย ณ สนามบินนานาชาติ จนถึงเดินทางออกจากสนามบินนานาชาติ สำหรับนักท่องเที่ยว

ชาวไทยครอบคลุมระยะเวลาทั้งหมดที่นักท่องเที่ยวเดินทางออกจากสถานที่พัก จนเข้ามาถึงแหล่งท่องเที่ยว และเดินทางออกจากแหล่งท่องเที่ยวนั้น กลับถึงสถานที่พักอย่างปลอดภัย

5. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ได้แก่

5.1 ผู้รับบริการ ได้แก่ นักท่องเที่ยวชาวต่างประเทศ นักท่องเที่ยวชาวไทย

5.2 ผู้สนับสนุนทั้งภาครัฐ (ในประเทศไทย/ต่างประเทศ) ภาคเอกชน (องค์กรเอกชนที่แสวงหากำไรและไม่แสวงหากำไร)

5.3 ผู้กำกับดูแล/ภาครัฐ

5.4 ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับกิจกรรมท่องเที่ยวทั้งหมด เช่น มัคคุเทศก์ ชุมชน ฯลฯ ผลการดำเนินงานได้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อระดมความคิดเห็นต่อร่างแผนฯ เมื่อวันที่ 2 กันยายน 2553 เพื่อพิจารณาปรับแผนดังกล่าว ปัจจุบันอยู่ระหว่างเสนอหน่วยงานร่วมบูรณาการ พิจารณา ตรวจสอบ ทบทวนและให้ความเห็นชอบแผนก่อนนำเสนอ กปภ.ช. และคณะกรรมการติดตามประเมินผล

ยุทธศาสตร์กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2555-2559

วิสัยทัศน์และพันธกิจกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

วิสัยทัศน์ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

“ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นองค์กรหลักของประเทศไทยในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่มีมาตรฐาน เพื่อให้ประเทศไทยเป็นเมืองปลอดภัย ”

พันธกิจ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. จัดทำและพัฒนาระบบการจัดการภัยพิบัติของประเทศไทย ทั้งก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัยให้มีมาตรฐาน โดยบูรณาการร่วมกับหน่วยงานทุกภาคส่วน ทั้งภายในและต่างประเทศ

2. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และถ่ายทอดความรู้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้แก่ทุกภาคส่วน

3. บริหารจัดการสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพ เพื่อลดความสูญเสียในชีวิตและทรัพย์สิน

4. ช่วยเหลือสังคมและผู้ประสบภัย และบรรเทาทุกข์ในเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย พัฒนาระบบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเบื้องต้นให้ทั่วถึงและเป็นธรรม

5. พัฒนาและพัฒนาทักษะด้านการจัดการภัยพิบัติ โครงการพื้นที่พิเศษพัฒนาพื้นฐานที่ได้รับความเสียหายจากสาธารณภัยให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว

เป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เป้าประสงค์

1. กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีขีดความสามารถในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้แก่ประชาชนมากขึ้น

2. ประเทศไทยมีความพร้อมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3. ประเทศไทยมีระบบการเฝ้าระวังและเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ
4. การจัดการสาธารณภัยในระดับประเทศไทยมีเอกภาพและมีประสิทธิภาพสูง
5. หน่วยงานเครือข่ายในระดับพื้นที่มีความพร้อมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
6. ลดความสูญเสียจากภัยที่เกิดในระดับพื้นที่
7. ผู้ประสบภัยสามารถดำเนินชีวิตได้ในขณะที่เกิดภัย และสามารถกลับไปใช้ชีวิตได้ตามปกติหลังจากเกิดภัย

8. พื้นที่และ/หรือ โครงสร้างพื้นฐานได้รับการพื้นฟู

ยุทธศาสตร์ เป้าหมาย และแนวทางการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์กรม

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเพิ่มขีดความสามารถในการบูรณาการการบริหารจัดการสาธารณภัยในระดับประเทศ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างเครือข่ายในการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการสาธารณภัยในระดับพื้นที่

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบการส่งเคราะห์ผู้ประสบภัยตามมาตรฐาน

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาองค์กรสู่การเป็นองค์กรที่มีขีดสมรรถนะสูงในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เป้าหมาย

1. หน่วยงานภายในที่มีศักยภาพสูงด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. บุคลากรที่มีสมรรถนะ ทักษะในการปฏิบัติงานอย่างมืออาชีพ
3. มีแหล่งเรียนรู้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้แก่บุคลากร
4. มีฐานข้อมูล และระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สมบูรณ์ มีข้อมูลที่ถูกต้องครบถ้วน
5. มีระบบการติดตามข้อมูล ประเมินผล แผนงาน/โครงการ
6. สถาบันการศึกษาให้การสนับสนุนวิชาการ งานวิจัย และความรู้ในด้านการบริหารสาธารณภัย มีการบูรณาการความรู้และงานวิจัยในประเทศไทยและต่างประเทศ

7. มีสถาบันการดับเพลิงและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ ในด้านการจัดการภัยพิบัติในระดับประเทศ

กลยุทธ์ที่ 1.1 เสริมสร้างศักยภาพองค์กรในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แนวทาง

1.1.1 พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะ และความเชี่ยวชาญในการจัดทำฐานข้อมูล การใช้ฐานข้อมูลอย่างมืออาชีพ

1.1.2 สร้างศูนย์การเรียนรู้ และระบบการเรียนรู้ให้แก่บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เครือข่าย และประชาชนให้มีหลายทางเลือก รวมถึงการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

1.1.3 พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในด้านการบริหารจัดการสาธารณภัย และจัดบุคลากรให้อยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสม และพัฒนาสมรรถนะ ทักษะ ของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

1.1.4 สร้างระบบ/กลไก/คณะทำงานดิตตามประเมินผลในการกิจหลัก

1.1.5 สร้างงานวิจัยด้านภัยต่าง ๆ นวัตกรรม และจัดให้มีเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1.1.6 พัฒนาวิธีการปฏิบัติงานที่มีศักยภาพด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (อุทกภัย, สึนามิ, ดินโคลนถล่ม, อัคคีภัย, แผ่นดินไหว)

1.1.7 ประชาสัมพันธ์เชิงรุกการเป็นหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กลยุทธ์ที่ 1.2 ผลักดันการจัดตั้งสถาบันการดับเพลิงและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้การจัดการภัยพิบัติ

การจัดการภัยพิบัติ

แนวทาง 1.2.1 ส่งเสริมการจัดตั้งสถาบันการดับเพลิงและบรรเทาสาธารณภัยโดยให้ความสำคัญกับกระบวนการดำเนินงานในทุกด้าน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การเพิ่มขีดความสามารถในการบูรณาการการบริหารจัดการสาธารณภัยในระดับประเทศ

เป้าหมาย

1. มีการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการเชื่อมต่อข้อมูล ดิดต่อสื่อสารในการบริหารจัดการสาธารณภัย ในระดับประเทศ

2. จัดตั้งองค์กรปฏิบัติ ระบบบัญชาการสาธารณภัยมีประสิทธิภาพ และมีเอกภาพในการบริหารจัดการสาธารณภัย

3. องค์กรเครือข่ายในประเทศไทยและระหว่างประเทศ เข้ามาร่วมดำเนินการบริหารจัดการสาธารณภัย และแลกเปลี่ยนเรียนรู้

4. พัฒนาระบบบริการจัดการเครื่องจักรกล เครื่องมือ อุปกรณ์ในการบริหารจัดการสาธารณภัยมีประสิทธิภาพสูง และมีความพร้อมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

5. มีการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กลยุทธ์ที่ 2.1 จัดตั้งองค์กรปฏิบัติ กองบัญชาการ กองอำนวยการ กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตพื้นที่ให้มีมาตรฐาน

แนวทาง

2.1.1 พัฒนากองบัญชาการเหตุการณ์ให้มีมาตรฐาน

2.1.2 จัดทำสรุปบทเรียนในการบัญชาการภัยพิบัติที่ผ่านมาเพื่อนำไปพัฒนาระบบบัญชาการ

กลยุทธ์ที่ 2.2 เสริมสร้างความเชื่อมแข็งให้แก่เครือข่ายในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.2.1 พัฒนาระบบทекโนโลยีสารสนเทศให้สามารถเชื่อมต่อข้อมูลการบริหารจัดการสาธารณภัยกับหน่วยงานภาครัฐและต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพและนำข้อมูลไปใช้งานได้จริง

2.2.2 เสริมสร้างความรู้ทางวิชาการ งานวิจัย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้และความร่วมมือในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระหว่างหน่วยงาน องค์กร ภาคีเครือข่าย ในประเทศและต่างประเทศ

กลยุทธ์ที่ 2.3 ปรับปรุงกลไกการเฝ้าระวังและเตือนภัยให้มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน

แนวทาง

2.3.1 พัฒนาระบบเตือนภัยที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพ มีศักยภาพในการใช้งานได้ตามมาตรฐาน

2.3.2 ส่งเสริมให้มีการติดตั้งระบบเตือนภัยที่เป็นเครื่องมือ อุปกรณ์ให้ครอบคลุมพื้นที่เสี่ยงภัย

กลยุทธ์ที่ 2.4 เพิ่มขีดความสามารถให้กับหน่วยงานที่รับผิดชอบในการบริหารจัดการสาธารณภัย

2.4.1 พัฒนาระบบริหารจัดการเครื่องจักรกล เครื่องมือ อุปกรณ์ ในการบริหารจัดการสาธารณภัยให้มีมาตรฐาน และมีความพร้อมในการใช้งานในทุกระดับความรุนแรงของภัยพิบัติ

2.4.2 พัฒนาระบบริหารจัดการด้านความปลอดภัยและลดอัตราการเสียชีวิตจากอุบัติเหตุทางถนน

2.4.3 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาการก่อสร้าง การพื้นฟูโครงสร้างพื้นฐานเพื่อการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างเครือข่ายในการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการสาธารณภัยในระดับพื้นที่

เป้าหมาย

1. หน่วยงานเครือข่ายเป็นศูนย์กลางในการให้ความรู้ และสร้างความตระหนักรู้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. หน่วยงานเครือข่ายมีการบูรณาการการบริหารจัดการสาธารณภัยในการดำเนินการระหว่างกัน

กลยุทธ์ที่ 3.1 แสวงหาและพัฒนาความร่วมมือกับหน่วยงาน และ/หรือ สถาบันการศึกษา และสถาบันที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง องค์กรเอกชนและภาคประชาชน เพื่อการพัฒนาศักยภาพของเครือข่ายระดับพื้นที่

แนวทาง

3.1.1 สร้างกลไกให้หน่วยงานทุกภาคส่วนเห็นความสำคัญ และถือเป็นหน้าที่ของหน่วยงานเครือข่ายในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.1.2 ส่งเสริมให้หน่วยงานเครือข่ายระดับพื้นที่เกิดการழู בראשการทรัพยากรในการจัดการภัยพิบัติร่วมกัน

3.1.3 สร้างองค์ความรู้ให้แก่หน่วยงานเครือข่ายระดับพื้นที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.1.4 ส่งเสริมให้หน่วยงานเครือข่ายเกิดความตระหนักรู้มีการกำหนดแผนงาน/โครงการ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในลักษณะร่วมบูรณาการงบประมาณในการดำเนินงาน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาระบบการส่งเคราะห์ผู้ประสบภัยตามมาตรฐาน เป้าหมาย

1. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัด มีแผนและระบบระดมกำลัง ทรัพยากรเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่เกิดภัยพิบัติ

2. หน่วยงานเครือข่ายให้ความร่วมมือในการจัดการสาธารณภัยในขณะเกิดภัยและภัยหลังภัยผ่านพันไปแล้ว

กลยุทธ์ที่ 4.1 จัดทำแผนและระบบระดมกำลัง ทรัพยากรในการปฏิบัติงานด้านการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่เกิดภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทาง

4.1.1 ส่งเสริมให้สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต จัดทำแผนระดมกำลัง ทรัพยากรในลักษณะบูรณาการระหว่างหน่วยงานทุกภาคส่วน

4.1.2 จัดให้มีระบบจัดเก็บข้อมูลการช่วยเหลือผู้ประสบภัย และการพื้นฟูพื้นที่ในหน่วยงานและชุมชน เพื่อร่องรับกับแผนระดมกำลัง ทรัพยากร

4.1.3 ปรับปรุงระบบการช่วยเหลือผู้ประสบภัยเพื่อให้ผู้ประสบภัยได้รับการช่วยเหลืออย่างมีมาตรฐาน

กลยุทธ์ที่ 4.2 พัฒนาระบบการพื้นฟูพื้นที่ประสบภัยแบบหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.2.1 จัดการและพัฒนาเครื่องกล อุปกรณ์ในการช่วยเหลือ พื้นฟูพื้นที่ตามแผนระยะเร่งด่วน ระยะกลาง และ ระยะยาว

กลยุทธ์ที่ 4.3 ขยายเครือข่ายความร่วมมือในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย

4.3.1 ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรของ ปภ. ร่วมกับหน่วยงานเครือข่าย เพื่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม

4.3.2 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการบรรจุแผนงาน/ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยใน

ข้อบัญญัติ

4.3.3 สร้างเครือข่ายในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยให้มีจำนวนมากขึ้นและให้ครอบคลุมทุกชุมชน/พื้นที่เสี่ยงภัย

4.3.4 พัฒนาเครือข่ายในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยทั้งที่มีอยู่เดิมและที่สร้างขึ้นใหม่ให้มีศักยภาพในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องด้วยประเด็นทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกนี้ “ได้สะท้อนให้เราเห็นถึงความสำคัญในเรื่องของการให้บริการด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่งอย่างชัดเจนว่า การให้บริการจะเป็นไปในแนวทางที่ก่อประโยชน์ต่อประชาชน และสังคมโดยรวมนั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วนในสังคมเป็นสำคัญ ที่จะต้องระหنกและใส่ใจในเรื่องความปลอดภัยในการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในทุกๆ ด้าน เพื่อจะนำไปสู่ทัศนคติที่ดีของประชาชน ต่อการให้บริการ ตลอดจนเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการให้บริการมากที่สุด

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังต่อไปนี้

ธีระ สันติเมธี (2547) “ได้ทำการศึกษา แนวทางการบรรจุภำพการปฎิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับจังหวัด พบว่า ผลการศึกษาภาพรวมของปัญหาอุปสรรคในการพัฒนาการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับจังหวัด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านการบริหารจัดการ และด้านเครื่องมือ วัสดุอุปกรณ์ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยมีปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรมากที่สุด โดยเฉพาะบุคลากรขาดความรู้ ทักษะและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผลการศึกษาภาพรวมของแนวทางการพัฒนาการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด โดยกลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยกับการพัฒนาระบบการทางานมากที่สุดในประเด็นว่า ควรกำหนดสถานภาพของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานร่วมกับจังหวัด ตั้งแต่ระดับนโยบาย แผนงาน โครงการ ในลักษณะยุทธศาสตร์ การทางานแบบบูรณาการของผู้ว่าราชการจังหวัด CEO ควร

พัฒนาระบบการส่งเคราะห์ผู้ประสบภัย โดยเฉพาะการพิจารณาจ่ายเงินทдрองราชการช่วยผู้ประสบภัยให้รวดเร็วทันทีที่ประสบภัยพิบัติ

ขันธิรักษ์ จันติเฉลิม (2548) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสนับสนุนโดยราชบัตรกฤษณะ พบว่า ปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความรู้ ความเข้าใจ ด้านขั้นตอนและการปฏิบัติ ด้านบทบาทในการปฏิบัติงานของหน่วย ด้านระเบียบปฏิบัติ ด้านการจัดองค์กร และด้านยุทธศาสตร์ และงบประมาณ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยของข้าราชการสนับสนุนโดยราชบัตรกฤษณะ ในระดับต่ำ บุคลากรที่มี เพศ ระดับชั้นยศ อายุราชการ และประสบการณ์ในการบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัยไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ภาควรชัย เทพวัลย์ (2549) ได้ทำการศึกษา สภาพปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการป้องกันอัคคีภัยของสถานประกอบการอุตสาหกรรม ประชาชนที่ใช้ในการศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ ความปลอดภัยของสถานประกอบการ จำนวน 387 คน โดยศึกษาด้านการขัดขวางป้องกัน (Prevention) ด้านการติดต่อสื่อสาร (Communications) ด้านการหลบหนี (Escape) ด้านการจำกัดวงพื้นที่ (Containment) ด้านการดับไฟ (Extinguishment) ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่มีสภาพในการป้องกันอัคคีภัยที่ดี แต่มีบางส่วนที่ดำเนินการไม่ถูกต้อง เช่น ระบบสัญญาณในการแจ้งเหตุเพลิงใหม่ การติดตั้งเก็บสายฉีดน้ำดับเพลิง และระบบนำสารองไม่พร้อมใช้งาน ขาดการประสานงานในการฝึกซ้อมอพยพหนีไฟ สำหรับปัญหาและอุปสรรคของผู้ปฏิบัติพบว่า ผู้ปฏิบัติงานไม่รู้เชิงปฏิบัติตามเมื่อเกิดเหตุเพลิงใหม่ ไม่รู้จักเส้นทางหนีไฟ ไม่มีความระมัดระวังในการใช้เชือเพลิง ขาดความพร้อมในเรื่องของวัสดุอุปกรณ์ในการป้องกันอัคคีภัย

ชัยครี มีพัฒน์ (2550) ได้ทำการศึกษา การกำหนดงบประมาณเพื่อให้ความช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยเทศบาลตำบลไม้เรียง พบร่วม หากศูนย์ อบพร. ที่ให้ความช่วยเหลือ ประสงค์จะขอรับการสนับสนุนงบประมาณเป็นค่าใช้จ่ายกิจกรรมเทศบาลตำบลไม้เรียง โดยสนับสนุนกิจกรรมเทศบาลพิจารณาให้การสนับสนุน คือ ค่าน้ำมันเชื้อเพลิงและหล่อลื่น สาธารณูรับ เครื่องจักรกลและยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าตอบแทนการปฏิบัติงานนอกเวลา ค่าใช้จ่ายในการเดินทางสาธารณูรับเจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติงาน และในด้านความพร้อมด้านบุคลากร อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้ เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนให้ครบถ้วนทุกหน้าที่ ซักซ้อมฝึกซ้อมอบรมและกำหนดวิธีการปฏิบัติตามหน้าที่และขั้นตอนต่าง ๆ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ จัดตั้งผู้เชี่ยวชาญหรือเจ้าหน้าที่ ส่วนราชการ หน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยในการฝึกอบรมความรู้เกี่ยวกับการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน หรือความรู้เกี่ยวกับวิชาชีพพิเศษต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติตามแผน การจัดทำแผนการปฏิบัติและมีการซักซ้อมตั้งแต่ยามปกติ เพื่อให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติได้ทันทีเมื่อมีเหตุเกิดขึ้น กำหนดแนวทางและดำเนินการใช้การส่งวิทยุกระจายเสียง วิทยุ โทรศัพท์ รวมถึง

ระบบการกระจายอำนาจท้องถิ่น จัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่และประชาชน มีการทุนและวิธีการในการอบรมประชาชนให้รู้จักการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้รู้จักรอบการเดือนภัยต่างๆ การปฐมพยาบาลและการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บ จากการฝึกอบรมประชาชนดังกล่าว ทำให้ได้แนวทางเกี่ยวกับจัดหาอุปกรณ์และการเตรียมจัดหาอุปกรณ์เพื่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย "ได้สมบูรณ์ที่สุด"

ประสิทธิ์ ไชยเวช (2550) "ได้ทำการศึกษา ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามมาตรการด้านการช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยของสนับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า 1) การช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยของสนับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเชียงใหม่ มีปัญหาด้านความรวดเร็วทันเวลา ความเพียงพอ และความต่อเนื่องในระดับมาก 2) ผู้ประสบภัยมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานด้านการช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยของสนับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเชียงใหม่ ต่ำกว่าระดับปานกลาง หรือมีความพึงพอใจในระดับน้อย และ 3) ขั้นตอน ระเบียบ และกฎหมายเป็นปัญหาระดับมาก แต่ระเบียบกระทรวงการคลังเป็นปัญหาระดับปานกลาง"

พงษ์เพ่า เกษทอง (2550) "ได้ทำการศึกษา การกำหนดจุดที่ปลอดภัยในการหนีภัยและเส้นทางหนีภัยเพื่อนำเสนอในการทำ Workshop ซึ่งการจัดทำแผนซ้อมหนีภัยที่บริเวณหาดป่าตอง พบว่า ประสบความสำเร็จในระดับมาก คือ การจัดทำแผนซ้อมหนีภัยสื้นมา มิฉะต้องให้สัมพันธ์กับการติดตั้งหอดเตือนภัยที่หาดป่าตอง ซึ่งได้ดำเนินการแล้วเสร็จตามแผนที่วางไว้ ในส่วนของการซ้อมแผนพยพคนหนีไปในที่ที่ปลอดภัยนั้น นายสมิทธ ธรรมสโตรช ได้ให้คำปรึกษาว่าจะต้องดำเนินการให้เสร็จภายในครึ่งชั่วโมง ซึ่งในส่วนของป่าตองนั้นได้มีการแบ่งโซนการอพยพหนีภัยไว้ทั้งหมด 7 โซนเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว"

ศิรินันต์ สุวรรณโนมล (2553) "ได้ทำการศึกษา การศึกษาแนวทางการพัฒนาการจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติโดยชุมชนเป็นฐานจากภาคประชาชน : กรณีศึกษาชุมชนบ้านน้ำเคียง ต.บางม่วง อ.ตะกั่วป่า จ.พังงา พบว่า 1) ในการดำเนินงาน พบปัญหาด้านการมีส่วนร่วม ด้านงบประมาณ ด้านความรู้ความเข้าใจในสิทธิหน้าที่ในการดำเนินงานและด้านการประสานงานระหว่างองค์กร 2) แนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานคือ ภาคชุมชนควรมีการรวมกลุ่มและการจัดการองค์กรชุมชน (Organization Building) ซึ่งเป็นหัวใจของกระบวนการจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติโดยมีชุมชนเป็นฐาน ดังแต่ช่วงต้นของการพัฒนาฟื้นฟูชุมชน ส่วนภาครัฐและองค์กรพัฒนาเอกชนสามารถช่วยทำงานเชิงลึกวางแผนการจัดการตนเองให้กับชุมชนได้ ด้านงบประมาณและอุปกรณ์ ในช่วงต้นนั้นองค์กรพัฒนาเอกชนสามารถจัดหามาให้กับชุมชนได้คล่องตัวกว่าภาครัฐ ส่วนภาครัฐสนับสนุนการสนับสนุนการดำเนินงานให้กับในระยะยาวควบคู่ไปกับให้ความรู้และสร้างความเข้าใจในสิทธิหน้าที่ในการดำเนินงานที่ถูกต้องแก่ชุมชน"

ทศนัย พวงบุบพา (2553) "ได้ทำการศึกษา ปัญหาและแนวทางการเสริมสร้างการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ของสนับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร พบว่า

กลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่า (1) ปัญหาที่สำคัญ คือ ผู้บริหารบางส่วนของสถานกป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขาดภาวะผู้นำที่กล้าคิด กล้าเริ่ม กล้าทำ และกล้าปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ (2) แนวทางการเสริมสร้างที่สำคัญ คือ ผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยควรเห็นความสำคัญและกำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการสนับสนุนผู้บริหารทุกระดับให้มีภาวะผู้นำของการปฏิบัติงานด้านทรัพยากรมนุษย์ และ (3) ปัจจัยภายในและภายนอกที่สำคัญ คือ การที่เจ้าหน้าที่ดับเพลิงของกองปฎิบัติการดับเพลิง 1-4 ดังกล่าวทุกระดับมีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพด้านทรัพยากรมนุษย์สูงรวมทั้งการที่กรุงเทพมหานครสนับสนุนงบประมาณด้านทรัพยากรมนุษย์แก่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพิ่มมากขึ้น

ชัยวัฒน์ สวัสดิเวช (2553) ได้ทำการศึกษา ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดภูเก็ต ผลการวิจัยพบว่า ปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย จังหวัดภูเก็ต มี 4 ปัญหาคือ 1) ปัญหาทางด้านโครงสร้างขั้นตอน ระเบียบและกฎหมายโดยการส่งการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยยังไม่เป็นเอกภาพมีความยุ่งยากซับซ้อน ตลอดจนการดำเนินการทางเอกสารมีความล่าช้าการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจึงล่าช้าด้วยโดยหากไม่มีความสัมพันธ์ส่วนบุคคลกับหน่วยงานที่เข้าไปช่วยเหลือก็จะได้รับความช่วยเหลือตามปกติเช่นกัน 2) ปัญหาด้านบุคลากรทุกหน่วยงานมีด้านเจ้าหน้าที่มีจำนวนไม่เพียงพอและขาดบุคลากรที่มีองค์ความรู้ความสามารถโดยตรง ขาดทักษะในการซึ่งแจ้งข้อมูลทางเอกสารการ เจ้าหน้าที่ยังขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ขาดทักษะในการซ้อมแผนปฏิบัติการแบบสมจริง ขาดแรงจูงใจ และภาครัฐไม่ได้เข้าไปดูแลหรือให้ความรู้ด้านทักษะของกลุ่มอาสาสมัครในมูลนิธิกลุ่มย่อยๆ 3) ปัญหาด้านงบประมาณ 4) ปัญหาด้านวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องจักร สำหรับแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัดภูเก็ต มีแนวทางอยู่ 5 แนวทางคือ 1) แนวทางการแก้ปัญหาทางด้านโครงสร้างขั้นตอน ระเบียบและกฎหมายซึ่งประกอบด้วย การสร้างความเป็นเอกภาพในการบริหารจัดการ การบริหารจัดการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเชิงรุก 2) แนวทางการแก้ปัญหาด้านบุคลากรประกอบด้วย การสร้างระบบบริหารจัดการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยโดยใช้ชุมชนเป็นฐาน การมีส่วนร่วมภาคประชาชน การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การสร้างระบบอาสาสมัคร และระบบเครือข่าย 3) แนวทางการแก้ปัญหาด้านงบประมาณ 4) แนวทางด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือและเครื่องจักร ประกอบด้วย ระบบเตือนภัยที่มีประสิทธิภาพ ระบบการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ด้านเครื่องจักรกล ยานพาหนะ และเครื่องมืออุปกรณ์ ด้านพลังงาน และ 5) แนวทางการเรียนรู้จากบทเรียนที่ผ่านมา

นงนุช โอบะ (2554) ได้ทำการศึกษา การจัดการสาธารณภัยอย่างมีส่วนร่วมเพื่อลดผลกระทบของน้ำท่วมและแผ่นดินถล่มในชุมชนแห่งหนึ่ง พบว่า ขั้นตอนที่ 1 ผลการสนับสนุนกลุ่ม พบว่า สาธารณภัยที่เกิดขึ้นภายใน 5 ปีที่ผ่านมา เรียงลำดับความรุนแรงมากไปน้อยได้แก่ น้ำท่วมแผ่นดินถล่ม น้ำท่วม วาตภัย ภัยแล้งและอุบัติเหตุการจราจร และผู้เข้าร่วมสนับสนุนกลุ่มได้ร่วมกันจัดทำแผนที่สาธารณะภัยบนแผนที่เดินดินในทุกหมู่บ้านของอำเภอแล และเลือกภาวะ

น้ำท่วมแผ่นดินถล่มไปจัดทำเป็นแผนป้องกันผลกระทบโดยอาศัยการมีส่วนร่วมของชุมชน ขั้นตอนที่ 2 ผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ ได้แผนปฏิบัติการจัดการภาวะน้ำท่วมแผ่นดินถล่ม ตามระเบียบการเกิดสาธารณภัย 3 โครงการ ได้แก่ โครงการเตรียมความพร้อมรับน้ำท่วมและแผ่นดินถล่ม โครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยน้ำท่วมและแผ่นดินถล่ม และโครงการช่วยเหลือผู้ประสบภัยหลังเกิดน้ำท่วมและแผ่นดินถล่ม ขั้นตอนที่ 3 นาโครกราเรกไปดำเนินการใน ตำบลหนึ่งของอำเภอลับแล ผลการประเมิน พบร่วม 1) ด้านบริบท : วัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นความต้องการของชุมชน 2) ด้านปัจจัยนำเสนอ : มีความพร้อมของทรัพยากรในการดำเนินงานได้แก่ (1) ด้านบุคลากร บุคลากรภาครัฐภาคเอกชนและประชาชนมีส่วนร่วม(2) ด้านวัสดุ อุปกรณ์ มีรถฉุกเฉินที่สามารถตอบบริการช่วยชีวิตในพื้นที่ และ (3) ด้านงบประมาณ ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากหน่วยงานภาครัฐอย่างเพียงพอ 3) ด้านกระบวนการ : การดำเนินการ เป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนด พบร่วมที่เป็นการปฏิบัติที่ดีคือ การประชาสัมพันธ์อย่างรวดเร็ว การช่วยเหลือผู้บาดเจ็บอย่างรวดเร็วแต่พบปัญหาคือ วิทยุสื่อสารไม่พอเพียง การจำแนกผู้บาดเจ็บ ไม่ชัดเจน การส่งต่อเป็นไปลำช้า และไม่มีการกันสถานที่สำหรับการปฐมพยาบาล 4) ด้านผลลัพธ์ : มีผู้เข้าร่วมกิจกรรมซ้อมแผนจำนวน 152 คน ได้แก่นายกองค์การบริหารส่วนตำบล กำหนดผู้ใหญ่บ้าน บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลและสถานีอนามัยตลอดจนประชาชน ซึ่งท่าให้เข้าใจถึงขั้นตอนการช่วยเหลือผู้บาดเจ็บในที่เกิดเหตุ และการอพยพ ตลอดจนอุปกรณ์ ที่ควรจัดหาเพิ่มเติมสำหรับการซ้อมแผน

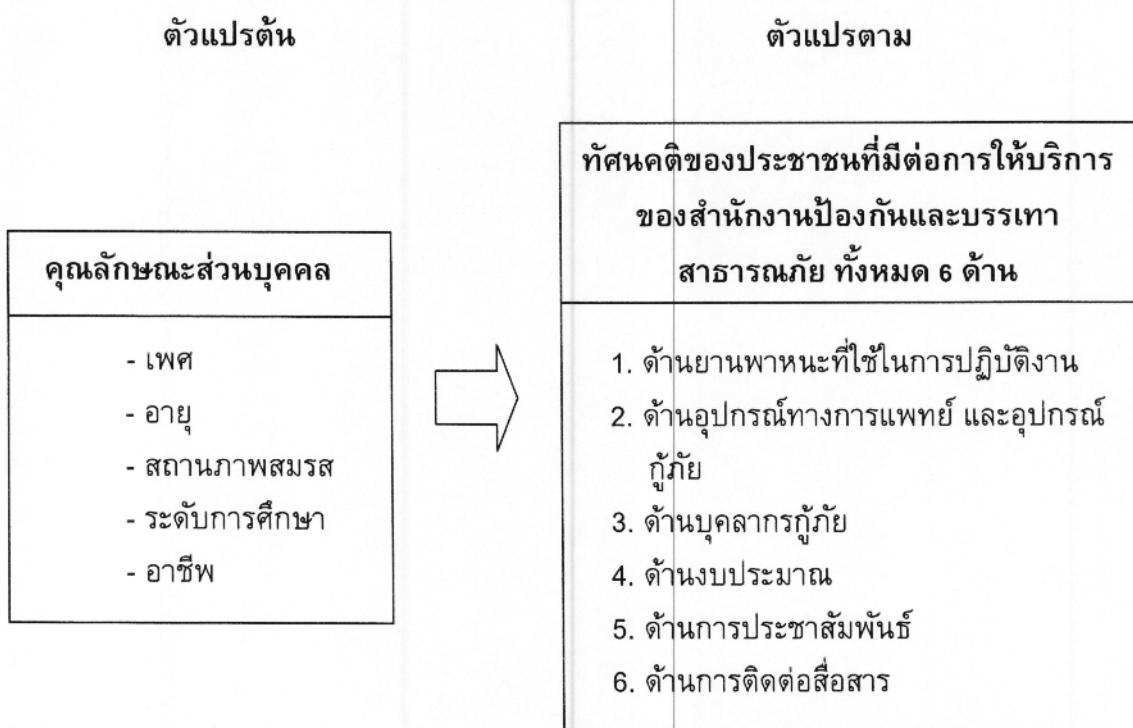
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อโครงการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ตำบลมาเลือด องค์การ บริหารส่วนตำบลมาเลือด อำเภอท่าปลา จังหวัดอุตรดิตถ์ พบร่วม ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยคิดเป็นร้อยละ 81.16 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบร่วม พึงพอใจมากทั้ง 3 ด้าน ได้ สาธารณะโภคและอื่น ๆ เป็นอันดับ 1 เมื่อพิจารณารายข้อ พบร่วม ระดับความพึงพอใจมากที่สุดในด้านความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ส่วนสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะดวกระหว่างรอรับบริการ เช่น ที่นั่ง หนังสือพิมพ์ เป็นต้น , มีการประชาสัมพันธ์การจัด โครงการฯ ให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจนและทั่วถึง , การดำเนินโครงการฯ สามารถตอบสนอง ความต้องการ อนวยประโยชน์ประชาชนด้านการให้บริการน้ำ การป้องกันอัคคีภัย , ความ สะอาดของอาคารสถานที่ ห้องน้ำ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ เป็นอันดับ ที่ 2 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ แต่งกายสุภาพเหมาะสมสมกับ หน้าที่ , ส่วนปฏิบัติงานได้ถูกต้อง , ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว , มีความซื่อสัตย์สุจริต ปฏิบัติงานเป็นธรรม , พูดจาอ่อนหวานมีมารยาทดี มีระดับความพอใจมาก สำหรับด้านขั้นตอน การปฏิบัติงาน เป็นอันดับที่ 3 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ระดับความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการที่สะดวก ส่วนความสามารถปรับลดขั้นตอนและระยะเวลาการ ปฏิบัติงานในการให้ความช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่ , มีขั้นตอนการให้บริการเสมอ

ภาคและเท่าเทียมกัน , มีการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึงและมีขั้นตอนการให้บริการที่รวดเร็ว มีระดับความพอใจมาก

จากการนำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้วนั้น ผู้วิจัยจะนำแนวคิดทฤษฎี และรวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งหมดนี้ มาใช้ในการศึกษาวิจัย ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกต่อไป

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคอมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้ คือ



ภาพ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย