

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
 โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคองคองกู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

**Factors Effecting an Efficiency of Disaster Prevention And Mitigation**

**in Participating Between Doitung Rescue and Government**

**Agencies of Maesai District , Chiang Rai Province**

สรารวุฒิ จ้างนงศ์ทรัพย์

sarawut1119@gmail.com

รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

สำนักวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ดร.พลวัฒน์ ประพัฒน์ทอง

papamungming@hotmail.com

สำนักวิชาศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

## บทคัดย่อ

การศึกษาโดยอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคองคองกู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย และเพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงในการให้บริการประชาชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนั้น โดยประชาชนในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 109 คน และกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่เคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย จำนวน 155 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม ซึ่งทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วยค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ F-test และได้กำหนดนัยสำคัญทางสถิติไว้ที่ระดับ 0.05

จากการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมคือบุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเห็นว่ายู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านการวางแผนงาน ซึ่งเห็นว่าเป็น

ปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นปัจจัยด้านการจัดองค์การ และด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านการนำเสนอรายงาน

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงในการให้บริการประชาชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ (1) หน่วยงานคอยตุงกู้ภัย เทศบาลตำบลห้วยไคร้ โรงพยาบาลส่งเสริมตำบลห้วยไคร้ โรงพยาบาลแม่สาย และเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร่วมกัน เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุด (2) หน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ควรมีแผนงานในการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้กับประชาชนในพื้นที่ เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงาน รวมไปถึงเป็นการป้องกันอุบัติเหตุที่จะอาจเกิดขึ้นกับประชาชน และ (3) หน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ควรมีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้มีโอกาสได้พัฒนาทักษะในการทำงาน การใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงาน เพื่อเป็นการเพิ่มความสามารถในการทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

**คำสำคัญ:** ปัจจัย/ประสิทธิภาพ/ บรรเทาสาธารณภัย / กู้ภัย

### **Abstract**

The objectives of this independent study is to examine the Factors Effecting an Efficiency of disaster prevention and Mitigation in Participating between Doitung Rescue and government agencies of Mae Sai, Chiang Rai Province and to bring a result of the study to improve a service of disaster prevention and mitigation in participating between Doitung Rescue and government agencies of Mae Sai, Chiang Rai Province. The samples are 109 administrators and the officers and the 155 clients. The statistic used for analyzing the collect data were frequency, percentage, arithmetic means, standard deviation (S.D). The hypothesis test used F-test with the statistic level .05.

The overall analysis of the factors effecting an the efficiency of disaster prevention and mitigation in participating between Doitung Rescue and government agencies of Mae Sai, Chiang Rai Province found that the personnel factor was in the middle level, the highest level of average

was planning factor. Then the organizational management and coordination and relationship factors. The factor that had the lowest level was a presentation. The last was presentation.

The suggestion for the service improvement. First, there should be a co-ordination in disaster prevention and mitigation management among Mae Sai local offices; Doitung Rescue, Huaykrai Municipality, Huaykrai Health Promoting Hospital, Mae Sai Hospital and the police. Second, the disaster prevention and mitigation in Mae Sai District, Chiang Rai Province should create the knowledge management project in the disaster prevention and mitigation for the local people. Final, there should be the personal development activity to give the chance for developing the skill and knowledge of working and tool management.

**Keywords:** Factors / Efficiency / Mitigation / Rescue

## บทนำ

ปัจจุบันการให้บริการชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนั้นมีหน่วยงานที่ร่วมมือกันทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งมีการตกลงกันในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยต่าง ๆ ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนโดยส่วนรวมแต่ทั้งนี้ประสิทธิภาพการให้บริการจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง เช่น

เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้ทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริง จึงต้องหาแนวทางที่จะทำให้เกิดการทำงานให้ได้ผลดีที่สุดต่อการให้บริการประชาชนผู้ประสบภัย หากแต่ละหน่วยงานต่างคนต่างทำอาจเกิดความล่าช้า รวมไปถึงความผิดพลาดในการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนผู้ประสบภัย ดังนั้นการทำงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยระหว่างคอยตุ้งกู่กับหน่วยงานของรัฐ จึงต้องมีมีความคล่องตัวอาสาสมัครภาคเอกชนที่มีประสบการณ์ ซึ่งจะสามารถช่วยแบ่งเบาภาระของหน่วยงานภาครัฐได้ ที่สำคัญทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานด้วย โดยคอยตุ้งกู่และหน่วยงานภาครัฐจะต้องมีการวางแผนป้องกันหรือแม้แต่การวางแผนในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยระหว่างเกิดเหตุและหลังเกิดเหตุ เพื่อให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย เพราะอุบัติเหตุสามารถเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา โดยประเทศไทยถูกจัดอันดับให้เป็นประเทศที่มีถนนที่อันตรายเพราะสภาพถนนทำให้เกิดอันตรายที่สุดเป็นอันดับ 2 ของโลกปีพ.ศ. 2557 โดยรายงานสถิติใหม่อุบัติเหตุขององค์การอนามัยโลกปีล่าสุด พบว่า ประเทศไทยมีอัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุสูงเป็นอันดับ 1 ในกลุ่ม

อาเซียน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 36.2 คนต่อประชากร 100,000 คน ตามมาด้วย อันดับ 2 คือ เวียดนาม อยู่ที่ 24.5 คน และอันดับ 3 คือ มาเลเซียอยู่ที่ 24 คน ส่วนสิงคโปร์ที่มีอัตราผู้เสียชีวิตจากอุบัติเหตุต่ำสุด เฉลี่ย 3.6 คน ต่อประชากร 100,000 คน ทั้งนี้ นายแพทย์ วิทยา ชาติบัญชาชัย ผู้อำนวยการศูนย์ความร่วมมือขององค์การอนามัยโลก ด้านการป้องกันอุบัติเหตุ เปิดเผยว่า สาเหตุที่ประเทศไทยยังติดอันดับสถานการณ์อุบัติเหตุบนท้องถนนเป็นอันดับ 2 ของโลก และเป็นอันดับ 1 ในอาเซียน เป็นเพราะความประมาทของผู้ใช้ถนน ขาดวินัยจราจร ไม่คาดเข็มขัดนิรภัย ไม่สวมหมวกกันน็อก เมาแล้วขับ ขับรถย้อนศร และขับเร็ว คอยตุ่งกุกัยได้ก่อตั้งขึ้นมาเมื่อวันที่ 23 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555 เนื่องจาก มีอัตราการเกิดอุบัติเหตุในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย และหน่วยงานกุกัยที่อยู่เดิมนั้นมีตั้งอยู่ห่างจากพื้นที่ประมาณ 15 กิโลเมตร ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ที่ประสบภัย ส่งผลให้มีผู้ได้รับบาดเจ็บและเสียชีวิตจำนวนมาก ดังนั้นผู้คนที่พื้นที่จึงเห็นความสำคัญของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และได้มีการรวมตัวกันทั้งภาครัฐและภาคเอกชนก่อตั้งกลุ่มคอยตุ่งกุกัยขึ้นมา เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้กับประชาชนในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ปัจจุบันหน่วยงานคอยตุ่งกุกัยได้ทำการช่วยเหลือผู้ประสบภัยบนท้องถนนเป็นหลัก โดยในส่วนอื่นได้เข้าร่วมกับเจ้าหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย รวมไปถึงหน่วยงานภาครัฐอื่น ๆ ที่ขอความช่วยเหลือในการดำเนินการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ทั้งภัยจากแผ่นดินไหว น้ำท่วม ไฟไหม้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยตุ่งกุกัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย
2. เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษาไปปรับปรุงในการให้บริการประชาชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยตุ่งกุกัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

#### ขอบเขตการวิจัย

##### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

เนื้อหาของการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยตุ่งกุกัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ได้นำแนวคิดหลักการบริหารงานแบบ POSDCORB ของ Lather

Gulicks และคณะ มาประยุกต์ใช้ใน 6 องค์ประกอบ เพื่อให้สอดคล้องกับกลุ่มประชากร ประกอบด้วย การวางแผนงาน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การบริหารงานบุคคล (Staffing) การวินิจฉัยสั่งการ (Directing) การประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน (Co-ordinating) และการนำเสนอรายงาน (Reporting)

## 2. ของเขตด้านประชากร

ประชากรในการศึกษาค้างนี้ประกอบด้วยประชากร 2 กลุ่ม คือ

2.1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย รวมทั้งหมด 109 คน มีดังนี้

ประชากร	จำนวน
บุคลากรในหน่วยงานคอยตุ้งกุ้ย	45
บุคลากรในเทศบาลตำบลห้วยไคร้	25
บุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมตำบลห้วยไคร้	10
บุคลากรในโรงพยาบาลแม่สาย	10
เจ้าหน้าที่ตำรวจ	19
<b>รวม</b>	<b>109</b>

2.2 ประชาชนในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่เคยประสบภัยทางท้องถนน ระหว่างปี พ.ศ. 2555-2558 รวมทั้งหมด 262 คน (คอยตุ้งกุ้ย, 2559)

## 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษาในครั้งนี้อยู่ในเขตตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

## 4. ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ หมายถึง ประสบการณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ การวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และการนำเสนอรายงาน

4.2 ตัวแปรตาม หมายถึง ประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

## การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาอิสระเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยตุ้งกุ้ยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอ

แม่สาย จังหวัดเชียงราย ผู้ศึกษาได้ดำเนินการสรุปแนวคิด ทฤษฎี วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน และหลักการบริหาร POSDCORB
2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
3. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2558
4. สถานการณ์อุบัติเหตุทางถนน

### วิธีดำเนินการวิจัย

#### 1. ข้อมูลและแหล่งข้อมูล

การศึกษาในครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ดังนี้ คือ

##### 1.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

ข้อมูลที่ได้โดยการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอบตงู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย

##### 1.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data)

โดยทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน จากเอกสารประเภทต่าง ๆ ได้แก่ วารสาร จุลสาร หนังสือ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ และแหล่งข้อมูลออนไลน์ เพื่อกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. ประชากร

ประชากรในการศึกษานี้ประกอบด้วยประชากร 2 กลุ่ม คือ

1.1 ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย รวมทั้งหมด 109 คน มีดังนี้

ประชากร	จำนวน
บุคลากรในหน่วยงานคอยตุ่งก๊วย	45
บุคลากรในเทศบาลตำบลห้วยไคร้	25
บุคลากรในโรงพยาบาลส่งเสริมตำบลห้วยไคร้	10
บุคลากรในโรงพยาบาลแม่สาย	10
เจ้าหน้าที่ตำรวจ	19
<b>รวม</b>	<b>109</b>

1.2 ประชาชนในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ที่เคยรับการให้บริการจากหน่วยงานคอยตุ่งก๊วย ระหว่างปี พ.ศ. 2555-2558 รวมทั้งหมด 262 คน

## 2. กลุ่มตัวอย่าง

สำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย โดยศึกษาจากจำนวนประชากรทั้งหมด ในส่วนของประชาชนผู้ที่เคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในพื้นที่ตำบลห้วยไคร้ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย นั้นกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครซี และมอร์แกน (ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2557 : 49) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

## เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของการศึกษานี้เป็นแบบสอบถาม จำนวน 2 ฉบับ มีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถามฉบับที่ 1 สำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน และตำแหน่ง/หน้าที่

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยตุ่งก๊วยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย การวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และการนำเสนอรายงาน

เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

แบบสอบถามฉบับที่ 2 สำหรับประชาชนผู้ที่เคยใช้บริการด้านการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (Multiple Choice) ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยดุงกู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ประกอบด้วย การวางแผนงาน การจัดองค์การ การบริหารงานบุคคล การวินิจฉัยสั่งการ การประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และการนำเสนอรายงาน เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีระดับคะแนน ดังนี้

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

## สรุปผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยดุงกู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย สรุปผลการศึกษา ดังนี้

### 1. ข้อมูลจากผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.1 ข้อมูลทั่วไป พบว่า ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในอำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 30 – 39



ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตั้งแต่ 3 ปี ขึ้นไป และส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ พนักงาน ลูกจ้าง

1.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมพบว่า ปัจจัยด้านการบริหารงานบุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านการวางแผนงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็นปัจจัยด้านการจัดองค์การ และด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านการนำเสนอรายงาน มีรายละเอียดในแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านการวางแผนงาน พบว่า บุคลากรเห็นว่าอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ หน่วยงานมีการกำหนดแผนงาน เพื่อให้บุคลากรมีทิศทางในการปฏิบัติงานหรือทำงานร่วมกันอย่างกลมกลืนไปในทางเดียวกัน รองลงมาหน่วยงานมีการกำหนดแผนงานเพื่อให้บุคลากรมีทิศทางในการปฏิบัติงานหรือทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่นอย่างกลมกลืนไปในทางเดียวกัน สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ หน่วยงานมีแผนงานในการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้กับประชาชนในพื้นที่

2) ด้านการจัดองค์การ พบว่า บุคลากรเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ หน่วยงานมีการจัดการโครงสร้างองค์กร ที่มีสายการบังคับบัญชาที่คล่องตัว รองลงมาบุคลากรในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อสนับสนุนนโยบายของผู้บริหาร และงานที่ได้รับมอบมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ หน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานที่ทันสมัย เทคโนโลยีขั้นสูง มีประสิทธิภาพสูง และเพียงพอ

3) ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการบริหารงานบุคคล พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ หน่วยงานมีการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรได้ตรงตามความต้องการของหน่วยงานและทันเวลา และหน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการมอบหมายงาน รวมไปถึงการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ด้วยความเป็นธรรม รองลงมาบุคลากรในหน่วยงานส่วนร่วมในการเสนอแนวทางเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรของหน่วยงาน สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ บุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสได้พัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

4) ด้านการวินิจฉัยสั่งการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจสั่งการทุกกรณี รองลงมาผู้บริหารวินิจฉัยสั่งการโดยคำนึงถึงกฎหมาย ระเบียบ แบบแผน ความถูกต้องเหมาะสม ที่ชัดเจน สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ย

น้อยที่สุดได้แก่ การวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหารเป็นไปตามแนวทางที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมมากที่สุด

5) ด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ มีการทำงานร่วมกับเพื่อนในหน่วยเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รองลงมาคือการที่บุคลากรในองค์กรมีการติดต่อหรือประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย หน่วยงานคอยตงกัญภัย โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ตำรวจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ผู้บริหารมีความเป็นกันเอง และเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน

6) ด้านการนำเสนอรายงาน พบว่า บุคลากรเห็นว่าอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ การเขียนหนังสือราชการเพื่อแจ้งเกี่ยวกับระเบียบข้อบังคับที่ต้องปฏิบัติงานร่วมกัน เป็นไปอย่างรวดเร็ว รองลงมาคือการนำเสนอข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ การใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนการนำเสนอข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำในหน่วยงาน

1.3 การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชนในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย ประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ ปัจจัยด้านการวางแผนงาน ด้านการจัดองค์การ ด้านการบริหารงานบุคคล ด้านการวินิจฉัยสั่งการด้านการประสานงานและความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน และด้านการเสนอรายงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

## 1.2 ข้อมูลจากประชาชนผู้เคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.1 ข้อมูลทั่วไป พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่างต่ำกว่า 30 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพลูกจ้างพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท

2.2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนที่เคยใช้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอยู่ในระดับมาก สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ด้านการวางแผนงาน รองลงมา เป็นปัจจัยด้านการบริหารงานบุคคล สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ ปัจจัยด้านการวินิจฉัยสั่งการ โดยมีรายละเอียดแต่ละด้าน ดังนี้

1) ด้านการวางแผนงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีการวางแผนการทำงานร่วมกันในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ระหว่างคอยตุงกู้ภัย โรงพยาบาลกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รองลงมาคือคอยตุงกู้ภัย โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ตำรวจ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแผนงานในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ มีแผนงานในการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้กับประชาชนในพื้นที่

2) ด้านการจัดองค์การ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ บุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน รองลงมาบุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความจงรักภักดีต่อองค์กร เพื่อสนับสนุนนโยบายของผู้บริหาร สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ หน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีความทันสมัย ไฮเทคโนโลยี่ มีประสิทธิภาพสูง และเพียงพอ

3) ด้านการบริหารงานบุคคล พบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งทุกองค์ประกอบของปัจจัยมีค่าเฉลี่ยในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ หน่วยงานมีการสรรหา และคัดเลือกบุคลากรได้ตรงตามความต้องการของหน่วยงานและทันเวลา และบุคลากรในหน่วยงานมีโอกาสได้พัฒนาทักษะและความสามารถของตนเองอย่างสม่ำเสมอ และหน่วยงานมีการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อประโยชน์ในการมอบหมายงาน รวมไปถึงการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ด้วยความเป็นธรรม

4) ด้านการวินิจัยสั่งการ พบว่าอยู่ในระดับปานกลาง สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารมีความรับผิดชอบต่อการตัดสินใจสั่งการทุกกรณี รองลงมาได้แก่ ผู้บริหารวินิจัยสั่งการโดยคำนึงถึงกฎหมาย ระเบียบ แบบแผน ความถูกต้องเหมาะสมที่ชัดเจน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ เจ้าหน้าที่หรือพนักงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติตามคำสั่งของผู้บริหารอย่างเคร่งครัด

5) ด้านการประสานงาน และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงาน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางสำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ ผู้บริหารหน่วยงานมีความยืดหยุ่นในการทำงาน สอดคล้องกับการทำงานร่วมกับหน่วยงานอื่น และสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง รองลงมา ได้แก่ บุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนในหน่วยเดียวกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ บุคลากรด้านการ

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติงานร่วมกับเพื่อนต่างหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

6) ด้านการนำเสนอรายงาน พบว่าอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดได้แก่ มีการติดต่อหรือประสานงานกับญาติของผู้ประสบภัยพิบัติอย่างรวดเร็ว รองลงมา ได้แก่ ในการปฏิบัติงาน มีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาสนับสนุนการนำเสนอข้อมูล เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว แม่นยำ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดได้แก่ หน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้นำเสนอข้อมูลข่าวสารของหน่วยงาน เป็นไปด้วยความถูกต้องรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยคองกู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

เพื่อให้การปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการมีส่วนร่วมระหว่างคอยคองกู้ภัยกับหน่วยงานของรัฐ อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ตามนโยบายการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ของคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ตามกรอบนโยบายการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ได้แก่ (1) การพัฒนาและส่งเสริมการลดความเสี่ยงจากสาธารณภัย ด้วยการป้องกันการลดผลกระทบและการเตรียมความพร้อมให้มีประสิทธิภาพ โดยการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้เป็นชุมชนปลอดภัย และการส่งเสริมให้ท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาการจัดการ เพื่อให้เกิดการรับรู้และปรับตัวต่อผลกระทบจากสาธารณภัยนำไปสู่การจัดการอย่างยั่งยืน (2) การบูรณาการความร่วมมือกับทุกภาคส่วน เพื่อพัฒนาศักยภาพการจัดการสาธารณภัยในภาวะฉุกเฉินให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล พร้อมทั้งการบรรเทาทุกข์และช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสบภัยได้อย่างรวดเร็ว ท่วงถึงและทันเหตุการณ์ (3) การพัฒนาระบบการฟื้นฟูให้สามารถสนองต่อความต้องการของผู้ประสบภัยได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม พื้นที่ประสบภัยได้รับการซ่อมสร้างและฟื้นฟูสภาพให้กลับคืนสู่สภาพเดิมโดยเร็วหรือดีกว่าและปลอดภัยกว่าเดิม และ (4) การพัฒนาและส่งเสริมมาตรฐานความร่วมมือระหว่างประเทศในการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายทั้งภายในประเทศและต่างประเทศให้มีประสิทธิภาพ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. หน่วยงานคอยคองกู้ภัย เทศบาลตำบลห้วยไคร้ โรงพยาบาลส่งเสริมตำบลห้วยไคร้ โรงพยาบาลแม่สาย และเจ้าหน้าที่ตำรวจ ควรมีการจัดทำแผนการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัยร่วมกัน เพื่อให้การทำงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานอย่างสูงสุด

2. หน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ควรมีแผนงานในการสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้กับประชาชนในพื้นที่ เพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงาน รวมไปถึงเป็นการป้องกันอุบัติเหตุที่จะอาจเกิดขึ้นกับประชาชน

3. หน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ควรมีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน ให้มีโอกาสดำเนินการพัฒนาทักษะในการทำงาน การใช้อุปกรณ์เครื่องมือในการทำงาน เพื่อเป็นการความสามารถในการทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4. หน่วยงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงราย ควรจัดหาอุปกรณ์ในการทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพ เทคโนโลยีขั้นสูง และมีความเพียงพอ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์

#### รายการอ้างอิง

กนก แสนประเสริฐ. (2551). *หลักการบริหาร POSDCORB*. สืบค้นเมื่อ 13 พฤษภาคม 2559

จาก <http://ruur.igetweb.com/index.php?mo=3&art=226474>.

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย. (2558). *แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. 2558*.

จักรพงษ์ เรือนฟู. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนในเขตอำเภอแม่จาง อำเภอแม่สาย จังหวัดเชียงใหม่*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. (รัฐประศาสนศาสตร์). มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย

อุทัย กันทะวิน. (2555). *ประสิทธิภาพการดำเนินงานของศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน : กรณีศึกษาของค์การบริหารส่วนตำบลป่าสัก อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐประศาสนศาสตร์) มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ชนินทร์ ชุณหพันธรักษ์. (2553). *ประมวลสาระชุดวิชาการจัดการองค์การและทรัพยากรมนุษย์*.

นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

คอยตุงกัญภัย. (2559). *รายงานประจำปี*.

ดิน ปรัชญพฤทธิ. (2548). *เอกสารประกอบการสอนชุดวิชาพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ*.

นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ชานินทร์ ศิลป์จารุ. (2557). *การวิจัยและการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS*. พิมพ์ครั้งที่ 15.

กรุงเทพฯ : บิสดิเนสตาร์แอนคี้ดี.

มันนี่ กูรู. (2558). *ไทย ติด อันดับ 2 ของโลก! มี อุบัติเหตุ ทางถนนมากที่สุด*. สืบค้นเมื่อ 15

มกราคม 2559, จาก <http://www.moneyguru.co.th/blog/ไทย-อันดับ-2-อุบัติเหตุ>