

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สาธารณสุขมักเกิดขึ้นเป็นวงกว้างและมีความรุนแรงที่แตกต่างกันตามลักษณะของภัยที่ไม่ว่าจะเป็น อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง โรค ระบาดในมนุษย์ โรคระบาดสัตว์ โรคระบาดสัตว์น้ำ การระบาดของศัตรูพืช ตลอดจนภัยอื่น ๆ อันมีผลกระทบต่อสาธารณสุข ไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติ มีผู้ทำให้เกิดขึ้น อุบัติเหตุ หรือเหตุอื่นใด ซึ่ง ก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต ร่างกายของประชาชน หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน หรือของรัฐ รวมถึงภัยทางอากาศ และการก่อวินาศกรรมด้วย สำหรับสาธารณสุขที่พบในประเทศไทยที่ ก่อให้เกิดผลกระทบและสร้างความเสียหายที่ รุนแรงคือ อุทกภัย อัคคีภัย วาตภัย และ แผ่นดินไหว ทั้งนี้ในการกำหนดมาตรการป้องกัน เพื่อลดผลกระทบและลดความรุนแรงของสาธารณสุขมีการกำหนดแนวทางการจัดการภัยพิบัติหรือที่ เรียกว่า วงจรการจัดการสาธารณสุข ซึ่งมี หลักการปฏิบัติ 6 ข้อ คือ 1. การป้องกัน (Prevention) 2.การบรรเทาผลกระทบ (Mitigation) 3.การเตรียมพร้อม (Preparedness) 4. การรับสถานการณ์ฉุกเฉิน (Emergency Response) 5. การฟื้นฟูบูรณะ (Recovery) และ 6. การพัฒนา (Development)ในปัจจุบันมีแนวโน้มที่ภัยพิบัติต่าง ๆ ใน ประเทศไทยจะมีความรุนแรงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งภัยพิบัติทางธรรมชาติ เช่น ปัญหาอุทกภัย ดังที่ปรากฏในปี พ.ศ. 2554 ภัยภัยแล้ง วาตภัย รวมถึงแผ่นดินไหว ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานสำคัญที่จะช่วยบรรเทาผลกระทบ จากสาธารณสุขทั้งหลายที่กล่าวมาได้ (ชนวัฒน์ นนทะน้า และประชัน คະเนวัน, 2556, หน้า 18)

อำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถูกกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข พ.ศ. 2550 ซึ่งกำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุขตาม แผนป้องกันและบรรเทาสาธารณสุขแห่งชาติ ซึ่งครอบคลุมในเรื่องแนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดสาธารณสุข การเตรียมความพร้อม งบประมาณ และการให้ความช่วยเหลือและดูแลผู้ประสบภัย รวมทั้งให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง จัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณสุขตามเขตท้องถิ่นของตนเอง การเกิดภัยพิบัติย่อมเป็นความสูญเสียที่ส่งผลกระทบต่อทั้งผู้ที่ประสบภัยผลกระทบต่อประชาชนในพื้นที่ใกล้เคียงหรือ พื้นที่ที่มีผู้ประสบภัยอพยพไปอยู่ ผลกระทบต่อ

ประเทศที่เกิดภัยพิบัติในการใช้ทรัพยากร บุคลากรในการช่วยเหลือประชาชนที่ ประสบภัย ผลกระทบต่อประเทศเพื่อนบ้านหรือนานาชาติหากเป็นภัยพิบัติขนาดใหญ่ และภัยพิบัติเหล่านี้ นับวันจะทวีความ รุนแรงขึ้น จากนโยบายของรัฐบาลที่วางแนวทางในการปฏิรูประบบราชการ โดยดำเนินการปรับปรุงระบบการบริหารราชการแผ่นดินของส่วนราชการต่าง ๆ ให้เป็นระบบ ซึ่งมีการก่อตั้งหน่วยงานขึ้นใหม่ เพื่อให้เป็นหน่วยงานหลัก ในการปฏิบัติภารกิจที่เคยซ้ำซ้อนอยู่ใน หน่วยงานอื่น ๆ ให้เป็นระบบ เปรียบเสมือนเป็นเจ้าภาพในการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ของ ประชาชนและประเทศชาติเป็นหลัก ทั้งยังเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่าง รวดเร็วยิ่งขึ้น ในส่วนของกระทรวงมหาดไทย มีหน่วยงานใหม่ถือกำเนิดขึ้นเพื่อจัดการสาธารณภัย อย่างเป็นระบบ คือ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีภารกิจหน้าที่ในการจัดทำแผนแม่บท วางมาตรการ ส่งเสริมสนับสนุน การป้องกัน บรรเทาและฟื้นฟูจากสาธารณภัย โดยกำหนดนโยบาย ด้านความปลอดภัย สร้างระบบป้องกัน เตือนภัย ฟื้นฟูหลังเกิดภัย และการติดตามประเมินผล เพื่อให้หลักประกันในด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (จิรนนท์ พุทธิธา และ จำลอง โพธิ์บุญ, 2561, หน้า 27)

นโยบายสำคัญในการปฏิรูประบบราชการ คือ การยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลาง ดังนั้น การปฏิบัติราชการในปัจจุบัน จึงมีความจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกระบวนการในการทำงานด้านการ ให้บริการและการเสริมสร้างงานบริการภาครัฐให้มีการบริการที่มีความรวดเร็ว เสมอภาค โปร่งใส เป็นธรรม และสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ อีกทั้งการบริหารงาน ภาครัฐได้ยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้การทำงานเกิดประสิทธิผล มีประสิทธิภาพ และความคุ้มค่า เปิดเผย โปร่งใส และ เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งเป็นไปตามพระราช กฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งทำให้ส่วนราชการ ต่าง ๆ ต้องปรับเปลี่ยนวิธีการคิดให้มุ่งเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และวิธีการทำงาน เพื่อมุ่งไปสู่ การเป็นองค์กรสมัยใหม่ ทำงานเชิงรุกแบบบูรณาการ คล่องตัว รวดเร็ว มีขีดสมรรถนะสูง และสามารถรองรับต่อโลกแห่งการเปลี่ยนแปลงได้ตัวอย่างหนึ่งของการเปลี่ยนแปลง ประกอบกับการ บริหารจัดการภาครัฐในปัจจุบันยังได้นำแนวคิดในเรื่องของ การบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ หรือ New Public Management : NPM มาปรับใช้ โดยให้ความสำคัญต่อการรับผิดชอบต่อผลงาน การควบคุมผลสัมฤทธิ์ การเชื่อมโยงให้เข้ากับการจัดสรรทรัพยากรและการให้รางวัลการปรับ โครงสร้างองค์กรให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ ต่อภารกิจภาครัฐ เกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เกินจำเป็น

ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ รวมทั้งมีการติดตามประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ (ตระกูล มีชัย ,2553)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ มีภาระหน้าที่ในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้บริการ และสร้างความพึงพอใจประชาชนในพื้นที่ จังหวัดสุพรรณบุรี แบ่งการบริหารราชการออกเป็น 18 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักปลัด กองกิจการสภา กองแผนและงบประมาณ กองคลัง กองช่าง กองพัสดุและทรัพย์สิน กองการศึกษา กองพัฒนา ชนบท กองการเจ้าหน้าที่ หน่วยตรวจสอบภายใน ศูนย์ท่องเที่ยว ศูนย์กีฬา ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์จัดหาและพัฒนารายได้ ศูนย์ประชาสัมพันธ์ บึงฉวากเฉลิมพระเกียรติ สถานีขนส่งผู้โดยสารด่านช้าง มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในองค์กร จำนวนทั้งสิ้น 380 คน ในช่วงระยะเวลา 6 เดือน ที่ผ่านมาพบว่า มีประชาชนมาใช้บริการเกี่ยวกับงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 1,757 คน และพบปัญหาการร้องเรียนเกี่ยวกับการดำเนินงานของฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 153 คน ส่วนมากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการขาดการวางแผนการดำเนินงาน ทำให้เกิดปัญหาซ้ำซ้อน ซึ่งอาจเกิดจากการขาดความกระตือรือร้น ไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ส่วนมากจะปฏิบัติงานเพียงเฉพาะหน้าที่และความรับผิดชอบเท่านั้น ไม่มีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า (องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี, 2562)

จากปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงาน และพัฒนางานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และที่สำคัญให้ประชาชนได้รับความปลอดภัย และพึงพอใจในการมากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี จำแนกตามเพศ การศึกษา อาชีพ และสถานภาพ

1.3 สมมติฐานของการศึกษา

1.3.1 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกัน

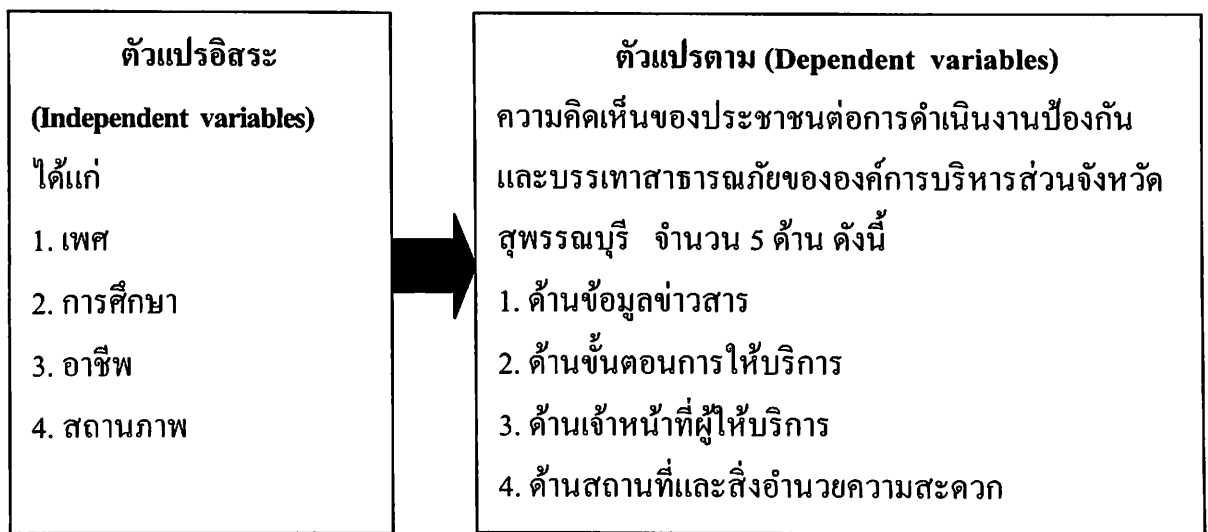
1.3.2 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกัน

1.3.3 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกัน

1.3.4 ประชาชนผู้มารับบริการที่มีสถานภาพต่างกันมีความคิดเห็นต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี แตกต่างกัน

1.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการศึกษาวิจัยในเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี สรุปรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

1.5 ขอบเขตการศึกษา

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ศึกษาเกี่ยวกับเนื้อหาสาระสำคัญของความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี เปรียบเทียบความคิดเห็นและแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

1.5.2 ขอบเขตด้านสถานที่ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

1.5.3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการเกี่ยวกับงานป้องกันและสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ระหว่างเดือนพฤษภาคม – ตุลาคม พ.ศ. 2562 จำนวน 1,757 คน (ข้อมูล ณ ตุลาคม 2562 องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี, 2562)

1.5.4 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ คุณลักษณะของผู้ที่มารับบริการ ประกอบด้วย เพศ การศึกษา อาชีพ และ สถานภาพ

2) ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ การดำเนินงานของงานป้องกันและสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ประกอบด้วย 1. ด้านข้อมูลข่าวสาร 2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก 5. ด้านผลการให้บริการ

1.5.5 ขอบเขตด้านเวลา คือ ระยะเวลาในการศึกษาระหว่างเดือนพฤษภาคม 2562 – มีนาคม 2563

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 ความคิดเห็น หมายถึง สิ่งที่เราเชื่อหรือความรู้ที่เกิดขึ้นภายในใจ และสิ่งที่เห็นและรู้เข้าใจนำไปสู่ข้อวินิจฉัยหรือความเชื่อที่แสดงออกตามที่เห็นหรือคิด ของนักทอ่งเกี่ยวข้องที่มีต่อนโยบายมาแล้ว

1.6.2 องค์การบริหารส่วนจังหวัด หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

1.6.3 ผู้ให้บริการหมายถึง เจ้าหน้าที่ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.6.4 การดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

1.6.5 ประชาชน หมายถึง ประชาชนในพื้นที่จังหวัดสุพรรณบุรีที่มารับบริการจากฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

1.6.6 ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ข้อมูลข่าวสารใช้ในการประชาสัมพันธ์ที่ทันสมัย และเป็นปัจจุบัน

1.6.7 ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การบริการแต่ละขั้นตอนตามกระบวนการให้บริการ อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย

1.6.8 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการทุกคนเท่าเทียมกันอย่างเป็นธรรมชาติไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งความต่าง

1.6.9 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่มีเพียงพอไว้บริการ มีห้องน้ำที่สะอาด มีชา กาแฟ ไว้คอยบริการ ใช้เครื่องมือที่ทันสมัย

1.6.10 ด้านผลการให้บริการ หมายถึง หลังการให้บริการมีการติดตามผล คอยกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง เพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างทัน่วงที

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

1.7.2 ทำให้ทราบถึงความแตกต่างความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี

1.7.3 สามารถนำผลการศึกษาเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุพรรณบุรี ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพผลเพิ่มขึ้น