



ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิต่อสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน
ใน 3 ชุมชนมุสลิม ในเขตจังหวัดพังงา และจังหวัดระนอง

THE SATISFACTION OF TSUNAMI VICTIMS TOWARDS SOCIAL WORK OF
GOVERNMENT AND NON-GOVERNMENT ORGANIZATIONS ASSISTANCE IN
3 MUSLIM COMMUNITIES IN PHANGNGA AND RANONG PROVINCES



โดย
นายบรรพต ชัยสงคราม

การศึกษาด້วยตนเองฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการบริหารสังคม บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2548

การศึกษาด้วยตนเอง ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิต่อสวัสดิการของ
หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ใน 3 ชุมชนมุสลิม ในเขตจังหวัดพังงา
และจังหวัดระนอง
The Satisfaction of Tsunami Victims Towards Social Work of
Government and Non-Government Organizations Assistance in
3 Muslim Communities in Phangnga and Ranong Provinces

ชื่อนักศึกษา นายบรรพต ชัยสงคราม
รหัสประจำตัว 474028
สาขาวิชา การบริหารสังคม
ปีการศึกษา 2548

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ตรวจสอบและอนุมัติให้การศึกษา
ด้วยตนเองฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตรมหาบัณฑิต
เมื่อวันที่ พฤศจิกายน พ.ศ. 2548

_____ คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณราย แสงวิเชียร)

คณะกรรมการสอบการศึกษาด้วยตนเอง

_____ อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์ ดร. เสาวนิจ นิจอนันต์ชัย)

_____ กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. ชัดติยา วรรณสุต)

_____ กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล)

_____ กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐษา สนิทวงศ์ ณ อยุธยา)

_____ กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ภูซงค์ เสนานุช)

การศึกษาด้วยตนเอง ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิต่อสวัสดิการของ
หน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนใน 3 ชุมชนมุสลิม ในเขตจังหวัดพังงา
และจังหวัดระนอง

The Satisfaction of Tsunami Victims Towards Social Work of
Government and Non-Government Organizations Assistance in 3
Muslim Communities in Phangnga and Ranong Provinces

ชื่อนักศึกษา นายบรรพต ชัยสงคราม

รหัสประจำตัว 474028

สาขาวิชา การบริหารสังคม

ปีการศึกษา 2548

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ตรวจสอบและอนุมัติให้
การศึกษาด้วยตนเองฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรสังคมสงเคราะห์ศาสตร-
มหาบัณฑิต เมื่อวันที่ 8 ตุลาคม พ.ศ. 2548



คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

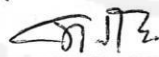
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรรณราย แสงวิเชียร)

คณะกรรมการสอบการศึกษาด้วยตนเอง



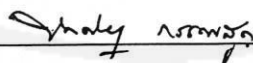
อาจารย์ที่ปรึกษา

(อาจารย์ ดร.เสาวนิจ นิจอนันต์ชัย)



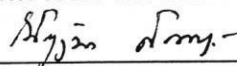
กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ทิพาภรณ์ โพธิ์ถวิล)



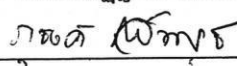
กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ขัตติยา วรรณสุต)



กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ณัฐษา สนิทวงศ์ ณ อยุธยา)



กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ภูงศ์ เสนานุช)

การศึกษาด้วยตนเอง	ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิต่อสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนใน 3 ชุมชนมุสลิม ในเขตจังหวัดพังงา และจังหวัดระนอง The Satisfaction of Tsunami Victims Towards Social Work of Government and Non-Government Organizations Assistance in 3 Muslim Communities in Phangnga and Ranong Provinces
ชื่อนักศึกษา	นายบรรพต ชัยสงคราม
รหัสประจำตัว	474028
สาขาวิชา	การบริหารสังคม
ปีการศึกษา	2548

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิต่อสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนใน 3 ชุมชนมุสลิม ในเขตจังหวัดพังงา และจังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประสบภัยต่อสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน (2) เพื่อศึกษาคุณภาพของสวัสดิการที่ผู้ประสบภัยได้รับและ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล และสวัสดิการกับความพึงพอใจของผู้ประสบภัย ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาจาก 1. การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) และ 2. ศึกษาข้อมูลจากภาคสนาม (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ผู้ประสบภัยคลื่นยักษ์สึนามิ จำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านปากเตريم อำเภอกระบี่ จังหวัดพังงา จำนวน 23 ครัวเรือน บ้านบางมัน กิ่งอำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง จำนวน 236 ครัวเรือน และบ้านแหลมนาว กิ่งอำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง จำนวน 28 ครัวเรือน รวมทั้งสิ้น 287 ครัวเรือน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เลือกจากผู้ที่ได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ด้านอาชีพมากที่สุด และให้แต่ละครัวเรือนมีสมาชิกตอบแบบสอบถาม ครัวเรือนละ 1 คน จาก 3 พื้นที่ คือ บ้านปากเตريم เลือกทุกครัวเรือน จำนวน 23 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100.0 หมู่บ้านบางมัน เลือก 85 ครัวเรือน

คิดเป็นร้อยละ 36.1 และบ้านแหลมนาว จำนวน 21 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 75.0 รวมทั้งสิ้น 129 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 44.9 ของทั้งหมด

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Packages for the Social Sciences / Personal Computer) ประมวลผลข้อมูลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อนำเสนอผลและสรุปผลการศึกษา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequencies) โดยระบุค่าข้อมูลเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และการหาค่าสถิติเพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยการใช้ค่าตารางไขว้ (Crosstabs) และค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

การศึกษาจากพื้นที่ผู้ประสบภัย ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 69.8 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 30.2 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี ร้อยละ 31.7 และอายุเฉลี่ย 37 ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 64.3 สมรสแล้วและอยู่กับครอบครัว ร้อยละ 86.0 และใช้วิธีการคุมกำเนิดของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้วิธีการคุมกำเนิดแบบขามืด ร้อยละ 50.9 โดยมีสมาชิกในครอบครัวน้อยกว่า 5 คน ร้อยละ 57.8 และส่วนใหญ่มีบุตรน้อยกว่า 3 คน ร้อยละ 46.4 และมีผู้สูงอายุในครอบครัวเพียง ร้อยละ 3.9

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.9 มีรายได้ระหว่าง 3,000-5,000 บาท โดยมีรายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างคือ 4,814 บาทต่อเดือน มีชั่วโมงการทำงานต่ำกว่า 8 ชั่วโมง และก่อนประสบภัยกลุ่มประกอบอาชีพประมง ร้อยละ 96 หลังจากประสบภัยกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพ ประมง ร้อยละ 82.9 ลดลงเล็กน้อย และมีใบอนุญาตขึ้นทะเบียนประมง ร้อยละ 71.4

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เสียหายในเรื่องที่อยู่อาศัยบ้านเตรียม และอุปกรณ์ในการประกอบอาชีพ เช่น เรือประมงอุปกรณ์ พร้อมเครื่องยนต์ กระชังปลา อวน ลอบดักปลา และแพหอย และอุปกรณ์ทุกชนิด บ้านบางมัน และบ้านแหลมนาวเสียหายในเรื่องอุปกรณ์ประกอบอาชีพ และส่วนใหญ่ได้รับการช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ 99.2

สวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจะได้รับ ความช่วยเหลือในเรื่องทุนประกอบอาชีพ ร้อยละ 88.4 รองลงมา ได้รับความช่วยเหลือด้านอาหาร ร้อยละ 78.3 ลำดับต่อมาคือได้รับความช่วยเหลือเรื่องอุปกรณ์ประมง เช่น กระชัง ลอบ ร้อยละ 59.7

ความพึงพอใจคุณภาพของสวัสดิการที่ได้รับ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพอใจสูงสุด ในเรื่องทุนการศึกษานูตร ค่าเฉลี่ย 4.09 และปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก และด้านความก้าวหน้าในการให้สวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 3.30

ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ย 3.09 และด้านความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 2.98 โดยมีระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

จากการเข้าสมการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพของสวัสดิการ ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ผลการศึกษาพบว่า มีความสัมพันธ์กัน คือ เพศ ความก้าวหน้าในการได้รับสวัสดิการ และความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ($P < 0.05$)

นอกจากนี้พบว่า อายุ การศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว สถานภาพการสมรส การตอบสนองความต้องการของสมาชิก และการมีส่วนร่วมของสมาชิก ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับที่ระดับนัยทางสถิติ 0.05 ($P > 0.05$)

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายคือ รัฐควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญในต่างประเทศ เพื่อจะได้ศึกษา เรียนรู้แนวทางการป้องกันภัยธรรมชาติ ภาครัฐ และภาคเอกชน ต่างมุ่งไปช่วยเหลือโดยไม่มีการแบ่งงาน หรือประสานงาน หรือกำหนดหน้าที่ ทำให้เกิดความสับสน ซ้ำซ้อน ทำงานแข่งกันทำ โดยไม่มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปคือ ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม และต่อเนื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิต่อความช่วยเหลือของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ของในจังหวัดต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ และควรมีการสัมภาษณ์เจาะลึก ถึงรูปแบบต่าง ๆ ที่แต่ละองค์กรนำไปให้ว่าเหมาะสมหรือไม่ ระดับใด

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาด้วยตนเองฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความช่วยเหลือและความกรุณาอย่างดียิ่งจากอาจารย์ ดร. เสาวนิจ นิจนันต์ชัย อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าให้คำปรึกษา แนะนำ ช่วยเหลือ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ตลอดจนการให้ข้อมูลต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำครั้งนี้ให้ครบถ้วนสมบูรณ์

ขอขอบพระคุณคณาจารย์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ และผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่านที่ได้ถ่ายทอด ประสิทธิ์ประสาทความรู้ แนวคิด ประสบการณ์ และมุมมองให้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ เพื่อน ๆ รุ่น 12 ที่ให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือตลอดหลักสูตร และขอขอบคุณคณะกรรมการคณาธิการเพื่อสตรี ที่ส่งเจ้าหน้าที่ช่วยในการประสานงาน และช่วยเก็บและสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง นอกจากนี้ขอบคุณผู้นำและกลุ่มตัวอย่าง บ้านปากเตรียม บ้านบางมัน และบ้านแหลมนาว ที่สละเวลาในการมาให้ข้อมูล

ท้ายสุดขอขอบพระคุณ ผู้แต่งหนังสือ ผู้ทำวิจัยที่เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาอ้างอิง และค้นคว้า จนทำให้การศึกษาด้วยตนเองฉบับนี้สมบูรณ์

บรรพต ชัยสงคราม

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(4)
สารบัญ.....	(5)
สารบัญตาราง.....	(7)
สารบัญแผนภูมิ.....	(9)
บทที่	
1. บทนำ	
1.1 ความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา.....	5
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	5
1.4 นิยามศัพท์.....	5
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	6
2. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม.....	7
2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม.....	13
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	17
2.4 แนวคิดการให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต.....	20
2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	35
2.6 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	38

สารบัญ (ต่อ)

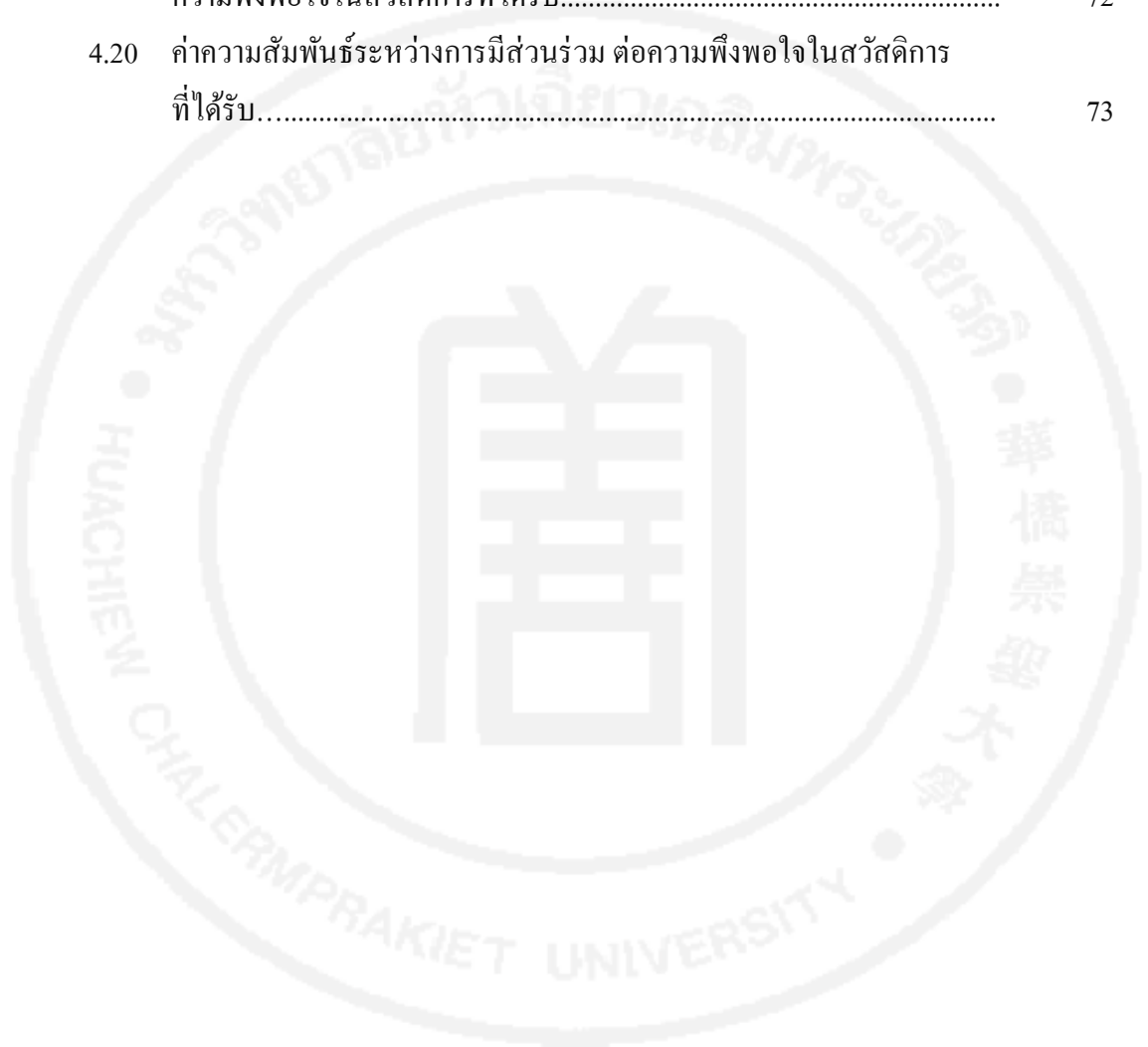
บทที่	หน้า
3. ระเบียบวิธีวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	42
3.4 การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบวัด.....	44
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
4. ผลการศึกษา	
4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	47
4.2 ประเภทความเสียหายที่ได้รับ.....	55
4.3 ความพึงพอใจต่อจำนวนและคุณภาพของสวัสดิการแต่ละประเภท.....	57
4.4 ภาพรวมของคุณภาพสวัสดิการที่ได้รับทุกประเภท.....	61
4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวอย่างแปรโดยใช้ตารางไขว้ และสถิติไคสแควร์.....	65
5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	76
5.2 อภิปรายผล.....	80
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	83
บรรณานุกรม.....	85
ภาคผนวก	
ผนวก ก. แบบสอบถาม.....	88
ผนวก ข. องค์การที่ให้ความช่วยเหลือในอำเภอคูระบุรี จังหวัดพังงา.....	95
ประวัติผู้เขียน.....	96

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
3.1	จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง.....	41
3.2	ค่าเปรียบเทียบค่า Alpha Coefficient.....	45
4.1	ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	49
4.2	อาชีพก่อนและหลังประสบภัย.....	53
4.3	การมีใบอนุญาตขึ้นทะเบียนทำอาชีพประมง.....	53
4.4	การได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรต่างๆ	54
4.5	สวัสดิการที่กลุ่มตัวอย่างได้รับ.....	57
4.6	ความพึงพอใจต่อจำนวนและคุณภาพของสวัสดิการแต่ละประเภท.....	59
4.7	คุณภาพของสวัสดิการด้านการตอบสนองความต้องการในการได้รับ สวัสดิการ.....	60
4.8	คุณภาพของสวัสดิการด้านความเสมอภาคในการได้รับ สวัสดิการ	61
4.9	คุณภาพของสวัสดิการด้านความก้าวหน้าในการได้รับสวัสดิการ.....	62
4.10	คุณภาพของสวัสดิการด้านการมีส่วนร่วมในการได้รับสวัสดิการ.....	62
4.11	คุณภาพการจัดสวัสดิการในภาพรวม.....	63
4.12	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างเพศ ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ.....	65
4.13	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ.....	66
4.14	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษา ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ ที่ได้รับ.....	67
4.15	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิก ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ ได้รับ.....	68
4.16	ค่าความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพสมรส ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ ได้รับ.....	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.17 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองความต้องการ ต่อความพึงพอใจใน สวัสดิการที่ได้รับ.....	70
4.18 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ ต่อ ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ.....	71
4.19 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในการรับสวัสดิการ ต่อ ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ.....	72
4.20 ค่าความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วม ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการ ที่ได้รับ.....	73



สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่		หน้า
2.1	การเกิดความพึงพอใจของบุคคล.....	19
2.2	กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา.....	39
4.1	สรุปปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประสภย์ต่อสวัสดิการ.....	74



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภัยธรรมชาติเกิดขึ้นแทบทุกวันในแต่ละพื้นที่ของโลก ในสหรัฐอเมริกาเกิดพายุเฮอริเคน และน้ำท่วมอย่างรุนแรงสร้างความเสียหายแก่บ้านเรือน ทรัพย์สินและชีวิตผู้คนนับเป็นมูลค่ามหาศาล ในทวีปอเมริกาใต้เกิดแผ่นดินไหว โดยมนุษย์ไม่มีทางป้องกันแต่อย่างใด ต้องสูญเสียทั้งบ้านเรือน และชีวิตผู้คนไปอย่างโศกสลด ในประเทศญี่ปุ่นที่มีความก้าวหน้าทั้งด้านเทคโนโลยี และสติปัญญาของผู้คนก็ไม่สามารถป้องกันภัยธรรมชาติที่รุนแรงได้ ในญี่ปุ่นเกิดแผ่นดินไหวทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่เป็นประจำ

เมื่อวันที่ 26 ธันวาคม พ.ศ. 2547 ได้เกิดแผ่นดินไหวอย่างรุนแรงที่พื้นมหาสมุทรอินเดีย นอกฝั่งด้านตะวันตกของเกาะสุมาตราที่จังหวัดจาเจะห์ ประเทศอินโดนีเซีย แผ่นดินไหวครั้งนี้เกิดจากการขบกันของเปลือกโลก 2 แผ่นตามแนวรอยแยกของเปลือกโลก โดยแผ่นหนึ่งทรุดลงไปมุดเข้าไปใต้อีกแผ่นหนึ่งตามแนวตั้ง ประมาณกันว่าทรุดลงราว 10 เมตร ซึ่งการทรุดตัวครั้งนี้ทำให้เกิดน้ำทะเลบริเวณนั้น 100 ลูกบาศก์กิโลเมตร เกิดการทรุดตัวลงจากระดับเดิมโดยทันทีด้วยเช่นกัน การกระเพื่อมตัวของน้ำจำนวนมากมหาศาลนี้ได้ก่อให้เกิดเป็นคลื่นใต้น้ำขนาดใหญ่มหาศาลติดตามมาเป็นต้นกำเนิดของคลื่นยักษ์ที่รู้จักกันว่า “สึนามิ”

คลื่นยักษ์ได้กระจายออกจากศูนย์กลางเดินทางข้ามมหาสมุทรด้วยความเร็วมหาศาลตามขนาดของเส้นคลื่นมุ่งไปยังพื้นที่ต่าง ๆ โดยรอบ ๆ จุดศูนย์กลางจากจุดที่แผ่นดินไหวครั้งนี้ โดยคลื่นยักษ์ได้เดินทางมาถึงสุมาตรา ประเทศอินโดนีเซีย ได้พัดทำลายสร้างความสูญเสียให้ประเทศอินโดนีเซียมากที่สุด คลื่นยักษ์สึนามิ ได้ทำลายสร้างความเสียหายแก่ประเทศ มาเลเซีย ประเทศไทย ประเทศพม่า ประเทศบังคลาเทศ วงคลื่นยักษ์สึนามิได้แผ่กระจายข้ามมหาสมุทรอินเดียทางฝั่งตะวันตก เข้าทำลายประเทศศรีลังกา และเดินทางถึงเกาะมัลดีฟ

หลังจากเกิดแผ่นดินไหว 6 ชั่วโมง คลื่นยักษ์สึนามิยังไม่ลดกำลังและความเร็วการเดินทางไกลไปถึงชายฝั่งทะเลด้านตะวันออกของทวีปอาฟริกา ทำความเสียหายประเทศโซมาเลีย ประเทศเคนยา และประเทศแทนซาเนีย

คลื่นยักษ์สึนามิเป็นคลื่นลักษณะพิเศษ ที่ไม่สามารถรับรู้หรือสัมผัสถึงความรุนแรงของมันได้ในกลางทะเลลึกเนื่องจากความสูงของคลื่นที่เกิดในทะเลลึก จะมีความสูงกระเพื่อมขึ้นจาก

ระดับน้ำทะเลปกติเพียงเล็กน้อยเท่านั้น แต่มันจะมีความยาวของคลื่นที่ยาวไกลมากนับเป็นร้อย ๆ กิโลเมตรที่ไม่อาจมองไม่เห็นแนวคลื่นมองดูคล้ายเป็นลักษณะน้ำทะเล ที่กระเพื่อมขึ้นเท่านั้น

คลื่นยักษ์สึนามิแตกต่างจากคลื่นที่เกิดจากลมพายุเป็นอย่างมาก คลื่นที่เกิดจากพายุจะถูกพัดหมุนเอาบริเวณผิวน้ำทะเลม้วนตั้งขึ้น ทำให้เกิดยอดคลื่นที่สูงในขณะที่ความยาวคลื่นไม่ยาว เช่น สึนามิซึ่งสามารถทำให้เรืออับปางในทะเลลึก แต่สำหรับสึนามิเป็นคลื่นที่เกิดจากใต้ผิวน้ำเรือที่อยู่บนผิวน้ำในทะเลจึงมักไม่รู้สึกรู้ว่าใต้เกิดคลื่นใหญ่ขึ้น คลื่นยักษ์สึนามิสามารถเดินทางได้จากการเกิดความสั่นสะเทือนขึ้นอย่างรุนแรงกับใต้ผิวน้ำทะเลเพียงครั้งเดียวเท่านั้น กระแสคลื่นก็สามารถเดินทางกระจายเป็นวงรอบศูนย์กลางไปได้นับเป็นพันกิโลเมตร

สาเหตุของการเกิดสึนามิ อภิชา สืบสามัคคี (2548 : 41-45) กล่าวว่า การก่อตัวของคลื่นยักษ์สึนามินอกจากจะเกิดขึ้นในทะเลหรือมหาสมุทรยังสามารถเกิดได้จากสาเหตุอื่น เช่น

1. แผ่นดินไหว ปรากฏการณ์แผ่นดินไหวที่เกิดขึ้นพื้นทะเลจากการเคลื่อนตัวของเปลือกโลก หรือเปลือกแผ่นโลกเคลื่อนตัวเข้ากระแทกกันเสียดสีกันหรือการขบทับกันที่เรียกว่า การเคลื่อนตัวของแผ่นเปลือกโลก ไม่ว่าจะอาจจะเกิดตามแนวขวางหรือแนวตั้งก็ตาม การเคลื่อนตัวของเปลือกโลกที่เกิดอย่างรุนแรงขึ้นจะทำให้เกิดการสั่นไหวหรือแผ่นดินไหวอย่างรุนแรง แต่สึนามิส่วนใหญ่เกิดจากแผ่นดินไหวใต้น้ำ ขนาด 7.0 ริกเตอร์ขึ้นไป

2. แผ่นดินถล่ม ปรากฏการณ์แผ่นดินไหวที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะในใต้พื้นทะเลตรงบริเวณรอยแยกเปลือกโลกที่เกิดจากการเคลื่อนตัวอย่างรุนแรงหรือการกระแทกกันอย่างรุนแรงจนทำให้เกิดการถล่มแนวภูเขาใต้ทะเล หรือการเกิดการถล่มของภูเขาหิน ภูเขา น้ำแข็ง ริมชายฝั่งหรือบนเกาะต่าง ๆ กลางทะเลหรือมหาสมุทร เมื่อจำนวนของน้ำหนักอันมหาศาลที่ถล่มใส่ท้องทะเลเกิดการสั่นสะเทือนที่สามารถก่อตัวเป็นคลื่นยักษ์สึนามิได้

3. ภูเขาไฟระเบิด ปรากฏการณ์ภูเขาไฟระเบิดทั้งภูเขาไฟใต้น้ำและบนบกใกล้เคียงชายฝั่งทะเลล้วนสามารถทำให้เกิดแรงสั่นสะเทือนมากพอที่ก่อให้เกิดคลื่นยักษ์สึนามิได้ จากการระเบิดของภูเขาไฟเมื่อ ค.ศ. 1883 ที่ภูเขาไฟกรกกาตวบนเกาะราคาดา ทางตอนใต้ของสุมาตราประเทศอินโดนีเซีย ผลของการระเบิดของภูเขาไฟครั้งนั้น นอกจากจะทำลายพื้นที่บริเวณโดยรอบเกาะและคร่าชีวิตผู้คนด้วยถ้ำถ่านและลาวาแล้วยังก่อให้เกิดเป็นคลื่นยักษ์สึนามิเข้าทำลายเกาะต่าง ๆ ของประเทศอินโดนีเซียและคร่าชีวิตผู้คนไปอีกมากกว่า 36,500 คน ผลของสึนามิยังพัดพาคลื่นไปไกลจนถึงอัฟริกาใต้อีกด้วย

4. อุกกาบาตตก การตกของอุกกาบาตที่ตกลงสู่กลางทะเลหรือมหาสมุทรก็เป็นเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดคลื่นยักษ์สึนามิได้ เมื่อแรงกระแทกมหาศาลที่เกิดขึ้นต่อผิวน้ำทะเล หรือการตกสู่กันทะเลที่สร้างแรงสั่นสะเทือนต่อพื้นทะเล แต่สาเหตุจากอุกกาบาตตกมีโอกาสดังกล่าวเกิดขึ้นไม่มากนัก

อุกกาบาตที่จะตกเข้าไปโลกละต้องเสียดสีกับชั้นบรรยากาศของโลกเสียก่อนจนเหลือขนาดเพียงไม่กี่ใหญ่โตมากนักเมื่อตกสู่พื้นโลกหรือในทะเล

สำหรับเหตุการณ์ในประเทศไทย เวลา 9.30 น. คลื่นยักษ์สึนามิได้เดินทางมาถึงจังหวัดภาคใต้ของประเทศไทย คือ ภูเก็ต พังงา ระนอง กระบี่ และตรัง ก่อนวันที่หายนะผู้คนมากมาย และนักท่องเที่ยวต่างก็ประหลาดใจกับปรากฏการณ์ประหลาดที่น้ำทะเลบริเวณชายหาดแห่งเหือดลงไปใ้ทะเลยว่นับเป็นกิโลเมตรอย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนโดยที่ไม่มีใครทราบว่าจะปรากฏการณ์แปลกประหลาดนี้คืออะไร หลายคนต่างลงไปดูน้ำทะเลแห่งเหือดครั้งนี้ โดยไม่มีใครทราบถึงการก่อตัวของระดับน้ำที่ลดลงไปนี้ ก็คือ ปรากฏการณ์ของคลื่นยักษ์สึนามิที่ตั้งแนวยาว

นายสุภฤกษ์ ตันศรีรัตนวงศ์ : [http:// www.thairath.co.th](http://www.thairath.co.th). (18 September 05) อธิบติกรมอุตุนิยมวิทยากล่าวถึงแผ่นดินไหวที่ตามด้วยคลื่นยักษ์ในครั้งนี้ว่า บริเวณรอยเลื่อนที่เป็นจุดศูนย์กลางของแผ่นดินไหว น้ำทะเลจะแทรกตัวเข้าไปแทนที่ทำให้เกิดคลื่นเคลื่อนตัวเข้าหาฝั่งในลักษณะของคลื่นยักษ์ที่เรียกกันว่า สึนามิ คลื่นยักษ์นี้มีความสูงประมาณ 5-10 เมตรหรือประมาณตึก 2 ชั้น ถือว่าเป็นครั้งแรกที่มีคลื่นยักษ์เกิดขึ้นในประเทศไทย โดยคลื่นยักษ์นี้จะเดินทางด้วยความเร็วประมาณ 700 กิโลเมตรต่อชั่วโมง ในขณะที่ภูเก็ตอยู่ห่างจากศูนย์กลางแผ่นดินไหวเพียง 500 กิโลเมตร ทำให้เวลาการเดินทางของคลื่นสั้น ความรุนแรงของคลื่นจึงมีมากขึ้น

คลื่นยักษ์สึนามิได้พัดเคลื่อนจากทะเลสู่ชายหาดอย่างรวดเร็วและรุนแรงกวาดทำลายทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่แนวชายหาด ชายหาดที่เคยสวยงามของเมืองท่องเที่ยวต่างก็ตกอยู่ในสภาพปกคลุมด้วยซากโคลนและทรายที่ถูกคลื่นยักษ์ซัดเข้ามาจมอาคารรีสอร์ทและโรงแรม ซากอาศัยที่อยู่อาศัยและวัสดุต่าง ๆ ก็กระจัดกระจายกันกว้างลึกจากชายหาดเข้ามานับเป็นกิโลเมตรทั้งซากเรือต่าง ๆ ทั้งขนาดเล็กและขนาดใหญ่ก็ถูกคลื่นยักษ์พัดพาไปบนฝั่งภูเก็ต 66 แห่ง กระบี่ 140 แห่ง ตรัง 7 แห่ง รวมเป็น 371 แห่ง มีแรงงานได้ผลกระทบประมาณ 19,000 คน นอกจากนี้ยังมีแรงงานเสียชีวิต 302 คน บาดเจ็บ 357 คน สูญหาย 438 คน

รายงานการรับประกันภัยของกรมการประกันภัยที่รวบรวมสิ้นสุด ณ 11 มกราคม 2548 ปรากฏว่ามีผู้เอาประกันชีวิตและวินาศภัยใน 6 จังหวัด 21,520 ราย จำนวนทรัพย์สินและคนที่ได้รับการคุ้มครอง 34,607 ราย คิดเป็นจำนวนเงินเอาประกันภัย 70,755,325,569 บาท คาดความเสียหายที่จะเกิดขึ้น 3,327,329,943 บาท ทั้งนี้คิดเป็นค่าสินไหมที่จ่ายแล้ว 409,294,043 บาท

การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในกรณีคลื่นยักษ์สึนามิ ได้มีหน่วยงานจากภาครัฐและเอกชนจากต่างประเทศและในประเทศไทยได้รวมตัวหลายองค์กรให้ความช่วยเหลือ แต่การดำเนินงานไม่เป็นตามแบบแผนกระบวนการที่ดีต่างองค์กร ก็ทำไปตามแบบของหน่วยงานของตน

ที่วางแผนกำหนดไว้ การช่วยเหลือส่วนใหญ่จึงเป็นการทำงานที่ซับซ้อน เป็นการแก่งแย่งแข่งขันระหว่างองค์กร ซึ่งก่อให้เกิดผลกระทบต่อกลุ่มเป้าหมาย

ผู้วิจัยเป็นผู้หนึ่งที่มีบทบาทในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยหลังจากเกิดเหตุคลื่นยักษ์สึนามิ ได้ไปทำโครงการเพื่อฟื้นฟูช่วยเหลือผู้ประสบภัยในวันที่ 6 เมษายน-14 เมษายน 2548 ที่บ้านบางมัน กิ่งอำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง

ผู้วิจัยได้เห็นการช่วยเหลือของแต่ละองค์กร ซึ่งมีการทำงานแตกต่างกันไปตามระบบของหน่วยงาน และบุคลากรที่ไปทำงานก็มีคุณภาพความสามารถแตกต่างกันไป สำหรับสิ่งของที่ได้รับบริจาคก็มีมูลค่าไม่เหมือนกัน

การแจกจ่ายสิ่งของให้ผู้ประสบภัยก็แตกต่างกันไป บางหมู่บ้านก็ได้รับการบริจาคสิ่งของมากมายเกินความจำเป็น บางครั้งก็ต้องเอาไปกองทิ้งไว้เพราะไม่ต้องการใช้ บางหมู่บ้านก็ถูกมองข้ามไม่ได้รับการช่วยเหลืออะไรเลย การช่วยเหลือทั่วไปก็เป็นเพียงการให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นในระยะเวลาอันสั้น ระบบการทำงานในความช่วยเหลือในครั้งแรก ๆ ไม่มีการวางแผนแบ่งงาน การประสานงานของแต่ละองค์กรคือต่างกำหนดแผนการเอง ดังนั้น จึงมีองค์กรต่าง ๆ มุ่งมาให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยหลายองค์กร โดยเฉพาะอำเภอกระบรี จังหวัดพังงา ได้มีองค์กรต่าง ๆ มาทำงานมีจำนวนถึง 25 องค์กร

ผู้วิจัยได้ตัดสินใจศึกษาความพึงพอใจของผู้ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิต่อสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนใน 3 ชุมชนมุสลิมที่บ้านปากเตรียม อำเภอกระบรี จังหวัดพังงา บ้านบางมัน กิ่งอำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง และบ้านแหลมนาว กิ่งอำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง เพราะ 3 พื้นที่ดังกล่าวได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ ที่แตกต่างกัน คือ บ้านปากเตรียม คือ กลุ่มผู้ประสบภัยที่สูญเสียที่อยู่อาศัย สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ภายในบ้าน และพาหนะต่าง ๆ ที่ใช้ในการเดินทาง

บ้านบางมัน ได้รับผลกระทบในเรื่องอาชีพประมงเป็นส่วนใหญ่ บ้านแหลมนาว ส่วนใหญ่ ได้รับผลกระทบเรื่องอาชีพประมง และบางครอบครัว ที่อยู่อาศัยได้รับความเสียหาย และมีผู้เสียชีวิต ดังนั้นเพื่อให้มีจำนวนตัวอย่างที่มีลักษณะความเสียหายที่ต่างกัน ผู้วิจัยจึงเห็นสมควรที่จะศึกษาใน 3 พื้นที่ดังกล่าว

1.2 วัตถุประสงค์ในการศึกษา

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประสบภัยต่อสวัสดิการ ของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน
2. เพื่อศึกษาคุณภาพของสวัสดิการที่ผู้ประสบภัยได้รับ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล และสวัสดิการกับความพึงพอใจของผู้ประสบภัย

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

เพื่อศึกษาคุณภาพของสวัสดิการที่ผู้ประสบภัยได้รับ โดยศึกษาจากผู้ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิ ใน 3 ชุมชนมุสลิม คือ บ้านปากเตรียม อำเภอกระบุรี จังหวัดพังงา บ้านบางมัน กิ่งอำเภอสุขสำราญ และบ้านแหลมนาว กิ่งอำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง

1.4 นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

การช่วยเหลือในภาวะวิกฤติ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือขององค์กรภาครัฐ และภาคเอกชนต่อผู้ประสบภัยคลื่นยักษ์สึนามิ ที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหัน โดยเหตุการณ์ดังกล่าวนี้ส่งผลกระทบความรู้สึกที่รุนแรงทั้งด้านร่างกาย และจิตใจ

สึนามิ (Tsunami) หมายถึง คลื่นที่เกิดขึ้นจากแผ่นดินไหวใต้น้ำ โดยมีขนาด 7.0 ริกเตอร์ขึ้นไป และเป็นภาษาญี่ปุ่นที่ใช้เรียกกัน

ผู้ประสบภัย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบจากการเกิดสึนามิ ได้แก่ ที่อยู่อาศัย บุคคลในครอบครัว รวมไปถึงสิ่งของต่างๆ

สวัสดิการสังคม หมายถึง รูปแบบการช่วยเหลือของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในการจัดสวัสดิการให้แก่ผู้ประสบภัย

ประเภทของสวัสดิการที่ได้รับ หมายถึง สิ่งที่องค์กรภาครัฐและภาคเอกชนจัดให้แก่ผู้ประสบภัย ได้แก่ การช่วยเหลือเรื่องที่อยู่อาศัย การช่วยเหลือด้านอาหาร เงินทุนเพื่อประกอบอาชีพ การช่วยเหลือเรื่องการรักษาพยาบาล การฝึกอบรมด้านสุขภาพ เงินช่วยเหลือค่าทำศพ เงินช่วยเหลือเรื่องการศึกษา การท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ กิจกรรมนันทนาการ และการบริการสังคม เป็นต้น

ความพึงพอใจต่อความช่วยเหลือ หมายถึง ความรู้สึกด้านบวก หรือความคิดเห็นต่อความช่วยเหลือในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ประกอบด้วย การตอบสนองความต้องการ ความเสมอภาคในการได้รับความช่วยเหลือ ความก้าวหน้าในการได้รับความช่วยเหลือ การมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัย และการบริการที่มีความโปร่งใส

คุณภาพของสิ่งที่ได้รับการช่วยเหลือ หมายถึง คุณภาพของสิ่งต่าง ๆ ที่ผู้ประสบภัยได้รับ ได้แก่ การช่วยเหลือเรื่องที่อยู่อาศัย การช่วยเหลือด้านอาหาร เงินทุนเพื่อประกอบอาชีพ การช่วยเหลือเรื่องการรักษาพยาบาล การฝึกอบรมด้านสุขภาพ เงินช่วยเหลือค่าทำศพ เงินช่วยเหลือเรื่องการศึกษา การท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ กิจกรรมนันทนาการ และการบริการสังคม เป็นต้น

การตอบสนองความต้องการของสมาชิก หมายถึง การให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบภัยอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรม ครอบคลุมทุกพื้นที่ ไม่เลือกปฏิบัติอันเป็นผลให้เกิดการแบ่งแยก

ความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือของผู้ประสบภัยอย่างเท่าเทียมกัน มีความยุติธรรม ครอบคลุมทั่วถึง ไม่เลือกปฏิบัติอันเป็นผลให้เกิดการแบ่งแยก

ความก้าวหน้าในการได้รับสวัสดิการ หมายถึง การขยายประเภทที่หลากหลาย และขยายระยะเวลาในการให้ความช่วยเหลือ

การมีส่วนร่วมของผู้รับความช่วยเหลือ หมายถึง การที่ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการคิดร่วมดำเนินการ ร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมติดตามประเมินผลควบคู่กับการดำเนินงาน

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบความพึงพอใจของผู้ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิต่อสวัสดิการจากหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน
2. ได้ทราบว่าประเภท คุณภาพ และวิธีการจัดสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน
3. ได้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อสวัสดิการจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิต่อสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนใน 3 ชุมชนมุสลิม ในเขตจังหวัดพังงา และระนอง เป็นการศึกษาความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน มีแนวคิด ทฤษฎี และผลงานการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยจะนำเสนอเป็นลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม
2. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
4. แนวคิดการให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต
5. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
6. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

2.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม

2.1.1 ความหมายแนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม

สวัสดิการสังคมได้พัฒนามาพร้อมกับปัญหาในสังคมอุตสาหกรรม ในประวัติศาสตร์มนุษยชาติได้รับความลำบาก ความเจ็บป่วย ความยากจน และความไม่เป็นระเบียบของสังคม ในศตวรรษที่ 19 และ 20 ในสังคมอุตสาหกรรมมีปัญหามากมายจนสถาบันดั้งเดิมของมนุษย์ อาทิ เพื่อนบ้าน ครอบครัว โบสถ์และชุมชนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการช่วยเหลือได้เต็มที่ จึงเกิดระบบสวัสดิการสังคม (Social Welfare System)

ผู้เชี่ยวชาญหลายท่านได้ให้คำจำกัดความคำว่า สวัสดิการสังคม (Social Welfare) ไว้ดังนี้

H.L. Wilesky and C.N.Lebeau (1958 ; อ้างถึงใน ศรีทับทิม พานิชพิมพ์. 2534 : 33)

ได้อธิบายคำว่า “สวัสดิการสังคม” ว่าเป็นสถาบัน (Institutions) องค์กร (Agencies) และโปรแกรม (Programs) ซึ่งได้รับการอุปถัมภ์จากสังคมและจัดตั้งขึ้นอย่างเป็นทางการ สถาบันองค์กรและโปรแกรมเหล่านี้จะทำหน้าที่หรือปรับปรุงสถานะทางเศรษฐกิจ สุขภาพอนามัย หรือความสามารถในด้านส่วนตัวของประชากรบางส่วนหรือทั้งหมด

Walter A. Friendlander (1968 ; อ้างถึงใน สุเทพ เชาวลิต. 2527 : 3) ได้ให้ความหมายสวัสดิการสังคม คือ การจัดกิจกรรมขึ้นเพื่อส่งเสริมสวัสดิการสังคมโดยตรงแก่ประชาชนในด้านความต้องการที่อยู่อาศัย ในเรื่องครอบครัวและเด็ก อนามัย การปรับสังคม การใช้เวลาวางมาตรฐานการครองชีพและความสัมพันธ์ทางสังคมและในส่วนด้านการบริการทางสวัสดิการสังคม ให้ปฏิบัติเกี่ยวกับบุคคล กลุ่มชนและสังคม ซึ่งบริการเหล่านี้จะรวมถึงการดูแล รักษา และการป้องกันด้วย

Encyclopedia Britannica (1768 ; อ้างถึงใน สุเทพ เชาวลิต. 2527 : 3-4) ให้ความหมายว่าสวัสดิการสังคม หมายถึง การปฏิบัติจัดทำทั้งหลายไม่ว่าโดยส่วนราชการหรือเอกชน เป็นการปฏิบัติจัดทำเพื่อช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว กลุ่มชน และชุมชนให้มีมาตรฐาน การครองชีพอันดี สุขภาพและสังคมภาพที่น่าพึงพอใจ โดยมุ่งให้สามารถช่วยตนเองได้ และช่วยเหลือผู้อื่นในสังคมเดียวกันได้ต่อไป

Encyclopedia of Social Work (1971 ; อ้างถึงใน วันทนีย์ วาสิกะสิน. 2541 : 1) ให้คำนิยามว่า สวัสดิการสังคม หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ตั้งขึ้นโดยหน่วยงานของรัฐบาลและอาสาสมัคร เพื่อป้องกัน และขจัดปัญหาสังคมหรือปรับปรุงความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของบุคคลและชุมชน

สุวรรณ รื่นยศ (2512 ; อ้างถึงใน สุเทพ เชาวลิต. 2527 : 3-4) ให้ความหมายว่างานสวัสดิการสังคม มีความหมายครอบคลุมไปถึงการดำเนินการทุกอย่างทั้งของรัฐและเอกชน เพื่อช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนมนุษย์หรือกลุ่มชนที่รวมกันเป็นสังคม เป็นชาติ ผู้ที่ไม่สามารถช่วยตนเองได้ ให้มีความสุขทั้งกายและจิตใจ ให้มีปัจจัยจำเป็นแก่การดำรงชีพ คือ อาหาร เครื่องนุ่งห่มที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค ตลอดจนการบำบัดโรคภัยไข้เจ็บ การศึกษาอบรมตามสมควรแก่อัธภาพและความรู้ที่จะทำมาหาเลี้ยงโดยสุจริตเพื่อความสงบเรียบร้อย และความเป็นปึกแผ่นของสังคม

จิตร ระวีวงศ์ (2532 ; อ้างถึงใน วันทนีย์ วาสิกะสิน. 2541 : 1-2) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการสังคมว่า หมายถึง กิจกรรมที่รัฐบาลและเอกชนทุกระดับจัดให้มีทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อประกันความเป็นอยู่ดีของประชาชน โดยอาศัยผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้จากหลายสาขา ไม่เฉพาะแค่นักสังคมสงเคราะห์เท่านั้น ทั้งนี้ จุดศูนย์กลางของงานสวัสดิการสังคมคือประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีและมีหลักประกัน งานสวัสดิการสังคมไม่เพียงแต่จะช่วยเหลือ หรือแก้ไขปัญหาแก่บุคคลที่ประสบความเดือดร้อนเท่านั้น แต่ยังกินความรวมถึงมาตรการป้องกัน และส่งเสริมสวัสดิการสังคมให้ดีขึ้นด้วย

แผนพัฒนาสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2545 – 2549) ได้นิยามคำสวัสดิการสังคมไว้ดังนี้

สวัสดิการสังคม (Social Welfare) หมายถึง ระบบการจัดบริการสังคมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมและพัฒนาสังคม รวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ในระดับมาตรฐาน โดยบริการดังกล่าวจะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการศึกษาที่ดี การมีสุขภาพอนามัย การมีที่อยู่อาศัย การมีงานทำ การมีรายได้ การมีสวัสดิการแรงงาน การมีความมั่นคงทางสังคม การมีนันทนาการและบริการทางสังคมทั่วไป โดยระบบบริการสังคมต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และสิทธิที่ประชาชนต้องได้รับและเข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดบริการทางสังคมในทุกระดับ

ความหมายสวัสดิการสังคมที่ได้กล่าวมาแล้ว สรุปได้ว่า สวัสดิการสังคม หมายถึง การจัดบริการสังคมจากภาครัฐและเอกชนที่มุ่งช่วยเหลือประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถดำรงชีวิตได้ในระดับมาตรฐาน รูปแบบการให้ความช่วยเหลือมีทั้งที่เป็นเงินสด สิ่งของ การดูแลหรือการให้บริการ โดยความช่วยเหลือหรือบริการ อาจเกี่ยวข้องกับด้านการศึกษา สาธารณสุข ที่อยู่อาศัย การประกันรายได้ การจ้างงาน นันทนาการ และบริการอื่น ๆ

ขอบเขตของงานสวัสดิการสังคม นับตั้งแต่ แผนพัฒนาสังคมฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2545-2549) กล่าวถึง งานสวัสดิการสังคมเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคมให้มีความเป็นอยู่ที่ดี 7 ด้าน ดังนี้

1. การมีสุขภาพอนามัยที่ดี หมายถึง ประชาชนพึงได้รับการป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมอย่างทั่วถึง และเท่าเทียมกัน โดยประชาชนไม่ว่า เพศใด อายุวัยใด เชื้อชาติใด ศาสนาใด อยู่ในภูมิภาคใด หรืออยู่ในวัฒนธรรมใด มีความสนใจในการเมือง มีแบบแผนในการดำรงชีวิตเช่นใด หรือมีสภาพทางเศรษฐกิจ ในระดับชั้นใดก็ตาม พึงได้รับการสวัสดิการสังคมด้านสุขภาพอนามัยที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง เสมอภาค เป็นธรรมสอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์ปัญหาของบุคคล กลุ่มบุคคล และประชาชน

2. การมีการศึกษาที่ดี หมายความว่า ประชาชนพึงได้รับการที่ส่งเสริมและพัฒนาตนเองให้มีความรู้ ทักษะ ตลอดจนปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ เพื่อนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพต่อไป และแม้ว่าประชาชนจะมีข้อบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคมหรือด้อยโอกาสทางการศึกษา ก็จะได้รับบริการ

การศึกษาพิเศษและจัดรูปแบบการศึกษาที่เหมาะสมที่สุดสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีข้อจำกัดเหล่านั้น ทั้งนี้ประชาชนทุกคนต้องได้รับการศึกษาในระดับอย่างน้อยที่สุด คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน ความพิการ ความบกพร่องด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคมผู้ยากจนและผู้ด้อยโอกาส ชนกลุ่มน้อย คนต่างวัฒนธรรม ต่างศาสนา ต่างความเชื่อ ต่างความสนใจทางการเมือง ต่างแบบแผนการดำเนินชีวิต ผู้อยู่ในภูมิภาคท้องถิ่นห่างไกล เป็นผู้ด้อยโอกาส หรือแม้แต่เพศ วัย ผิพรรณ ต้องไม่เป็นเหตุให้ประชาชนผู้ใดขาดโอกาสทางการศึกษา หรือได้รับบริการทางการศึกษาน้อยกว่าหรือด้อยกว่า ไม่เป็นธรรมหรือไม่เท่าเทียมกับประชาชนทั่วไป

3. การมีที่อยู่อาศัย หมายความว่า การที่ประชาชนมีที่อยู่อาศัยตามควรแก่สภาพ ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในตนเองเดียวกัน ประชาชนทุกคนควรจะได้มีที่อยู่อาศัยตามแต่กำลังความสามารถของบุคคลที่จะได้มา อย่างน้อยที่สุดที่อยู่อาศัยต้องให้ความปลอดภัย ความมั่นคง อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีสภาพเสื่อมโทรมแออัดแวดล้อมด้วยมลพิษหรือเสียงต่อภัยพิบัติ เสียงต่อความเสื่อมเสียทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม

4. การมีงานทำ การมีรายได้ และการมีสวัสดิการแรงงาน หมายความว่า ประชาชนมีงานทำที่ทำให้มีรายได้อย่างน้อยเพียงพอแก่การดำรงชีพ งานที่ทำมีสวัสดิการที่ดีหรืออย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนด งานที่ต้องไม่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย อุบัติเหตุและอุบัติเหตุต่าง ๆ ไม่เป็นงานที่สร้างความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมหรือผิดกฎหมาย ประชาชนมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำและมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานนั้น ๆ ประชาชนต้องได้รับรายได้และสวัสดิการจากการทำงานอย่างเสมอภาค เท่าเทียมและยุติธรรม ประชาชนสามารถรวมกลุ่มรวมตัวกันปกป้องผลประโยชน์ของตนในรูปของสหภาพแรงงาน เมื่อมีการเลือกปฏิบัติหรือประชาชนทราบว่าไม่ได้รับความยุติธรรมในเรื่องรายได้ สภาพการทำงาน การจ้างงานและสวัสดิการแรงงาน ประชาชนต้องได้รับความคุ้มครองจากหน่วยงานหรือองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กระบวนการ และกลไกด้านแรงงานสัมพันธ์ต้องสามารถรองรับปัญหา และความต้องการของประชาชนด้านนี้ได้

5. การมีความมั่นคงทางรายได้ หมายความว่า ประชาชนทุกคนที่มีรายได้เพียงพอแก่การยังชีพได้รับการคุ้มครองในเรื่องความมั่นคงในการดำเนินชีวิตของตนและครอบครัว ในรูปของการประกันสังคมซึ่งครอบคลุมเรื่องผลประโยชน์จากการประกันสุขภาพ การสงเคราะห์บุตร การชดเชยการขาดรายได้ จากการเจ็บป่วยพิการทุพพลภาพ ชราภาพ และการว่างงาน การประกันสังคมเป็นมาตรฐานหนึ่งที่จะสร้างความมั่นคงทางสังคม โดยเฉพาะกับประชาชนผู้มีรายได้

ประจำ ไม่ให้ได้รับความเดือดร้อนเมื่อมีเหตุให้สูญเสียรายได้ทั้งหมด บางส่วนหรือไม่พอเพียงแก่การยังชีพ

6. นันทนาการ หมายความว่า ประชาชนมีกิจกรรมนันทนาการเพื่อการบันเทิง และการพักผ่อนใจอย่างมีคุณภาพ โดยกิจกรรมนันทนาการนั้น ๆ ไม่เป็นการทำให้เสื่อมเสียศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรม และไม่ผิดกฎหมายไม่เป็นการเอาเปรียบ กดขี่ข่มเหงหรือละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนในกลุ่มอื่น ๆ

7. การบริการสังคมทั่วไป หมายความว่า การให้บริการแก่ประชาชนโดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มเป้าหมายพิเศษ เพื่อช่วยสร้างเสริม การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขตามควรแก่สภาพ

จากแนวคิดข้างบนพอสรุปได้ว่า งานสวัสดิการสังคมเกี่ยวข้องกับการพัฒนาสภาพความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนในสังคมโดยมีขอบเขตของงานสวัสดิการสังคม คือ ด้านการมีสุขภาพอนามัย การมีการศึกษา การมีที่อยู่อาศัย การมีงานทำและรายได้ ความมั่นคงทางรายได้ นันทนาการ และการบริการสังคมทั่วไป

2.1.2 หลักการและแนวคิดเรื่องการจัดสวัสดิการสังคม

งานสวัสดิการสังคมเป็นกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพทั่ว ๆ ไปของประชาชน เพื่อเป็นการพัฒนาคน อันจะนำประโยชน์ไปสู่ตนเอง ครอบครัว และสังคมซึ่งจะส่งผลไปถึงความเจริญก้าวหน้าของประเทศชาติเป็นส่วนรวม แต่การพัฒนาคนนั้นเป็นเรื่องที่ยากลำบาก เป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อนเพราะจะต้องมีความรู้ ความเข้าใจในพฤติกรรม ทักษะคติ ความเชื่อของคนเป็นอย่างมาก ถ้าหากเราไม่มีความเข้าใจอันดีก็จะเป็นความยุ่งยากซึ่งจะเกิดขึ้นได้ สิ่งหนึ่งที่เราเห็นว่าเป็นอุปสรรคในการพัฒนาคน ก็คือ คุณภาพของคนนั่นเอง ถ้าบุคคลนั้นมีปัญหาที่มีความทุกข์เดือดร้อนในการดำรงชีพก็ยากที่จะพัฒนา

งานสวัสดิการสังคมจึงต้องเข้ามาแก้ไขปัญหาเหล่านี้ให้บรรเทาเบาบางลงในที่สุด เขาเหล่านั้นก็จะดำรงชีวิตในส่วนรวมอย่างปกติสุข เมื่อสภาพของบุคคลมีความพร้อม การพัฒนาคนก็ย่อมจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ งานสวัสดิการสังคมในปัจจุบันไม่เพียงแต่จะช่วยเหลือแก้ไขบุคคลที่ประสบปัญหาความเดือดร้อน แต่ต้องคำนึงถึงมาตรการป้องกันและส่งเสริมสวัสดิการสังคมให้ดีขึ้น

ระพีพรรณ คำหอม (2545 : 25–26) ได้ให้หลักการของการจัดสวัสดิการของสังคมไทยในปัจจุบัน ได้คำนึงถึงหลักการที่สอดคล้องกับความเป็นสากลของโลก หลักการสวัสดิการสังคมของไทยที่สำคัญ ๆ ได้แก่

1. สิทธิมนุษยชน (Human Rights) ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ได้กำหนดถึงสิทธิของบุคคล สิทธิของเด็ก สตรี คนชรา และผู้พิการทุพพลภาพที่เน้นให้มีการพิทักษ์ ปกป้องคุ้มครอง สิทธิของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว โดยเฉพาะบริการพื้นฐานที่ประชาชนไทยควรจะได้รับ เช่น การบริการการศึกษาภาคบังคับ 12 ปี บริการประกันสุขภาพจากโครงการ 30 บาท

2. ความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) ประชาชนทุกคนควรได้รับบริการสวัสดิการสังคมขั้นพื้นฐานจากรัฐบริการที่มุ่งตอบสนองปัญหา และความต้องการของคนในสังคมโดยทั่วไป บริการพื้นฐานมักจะถือเป็นบริการขั้นต่ำสุด (Minimum Needs) ที่รัฐต้องจัดให้คนในสังคม เช่น การศึกษาภาคบังคับ บริการสุขภาพ อนามัยของรัฐ เป็นต้น ซึ่งรัฐได้กำหนดให้มีเครื่องชี้วัดถึงความจำเป็นขั้นพื้นฐาน (จปฐ) เพื่อให้สามารถตอบสนองกับปัญหาและความต้องการของคนในสังคมได้ในระดับหนึ่ง

3. ความเป็นธรรมทางสังคม (Social Justice) หลักการสำคัญข้อนี้ บริการสวัสดิการสังคมที่ดีต้องเป็นบริการที่อยู่บนพื้นฐานความถูกต้องของกฎหมาย ความยุติธรรมทางสังคม บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นเพศ ชนชั้น สีผิว ศาสนา วัฒนธรรม ซึ่งหลักการข้อนี้ยังแสดงถึงความครอบคลุมครบถ้วนของบริการที่ประชาชนพึงจะได้รับการเข้าถึงบริการสวัสดิการสังคม โดยไม่ถูกตัดโอกาสออกไป

4. การมีส่วนร่วมของคนในสังคมทุกระดับ (Participation) บริการสวัสดิการสังคมจำเป็นต้องตระหนักถึงหลักการมีส่วนร่วมของทุกคนในสังคม เพราะสวัสดิการสังคมเป็นบริการที่เกี่ยวข้องกับคนในสังคม ตั้งแต่เกิด – ตาย เพราะฉะนั้นจำเป็นต้องเปิดโอกาสให้ทุกคนในกลุ่มทุกระดับที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนตั้งแต่ร่วมคิดค้นปัญหา ร่วมวิเคราะห์ ร่วมวางแผน ร่วมจัดบริการ และร่วมติดตามประเมินผล บริการที่จัดให้ว่าเป็นที่พึงพอใจและสอดคล้องกับความต้องการของคนในสังคมมากน้อยเพียงใด

5. ความโปร่งใส (Transparency) หลักการข้อนี้เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนองค์กรต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดบริการสามารถเข้ามาตรวจสอบถึงความถูกต้อง ความเหมาะสมของโครงการ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยองค์กร

จะต้องใช้กระบวนการประชาธิปไตยเข้ามาในการจัดบริการสวัสดิการสังคม เช่น การมีตัวแทนเข้ามาเป็นปากเสียงการติดตามตรวจสอบผลงานของรัฐให้เป็นไปในทิศทางที่ต้องการ

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของ ระบุพิพรรณ คำหอม มาใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิด ในเรื่อง ความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ได้แก่ ที่อยู่อาศัย อาหาร ยา รักษาโรค เป็นต้น นอกจากนี้ในการช่วยเหลือกลุ่มผู้ประสบภัย ยังต้องใช้ส่วนประกอบที่สำคัญในการช่วยเหลืออีก เช่น ความเป็นธรรมทางสังคม การมีส่วนร่วมในสังคมและทุกระดับ ความโปร่งใสในการบริหารงาน ซึ่งสิ่งต่างๆ ที่กล่าวมาเป็นสิ่งสำคัญต่อการจัดสวัสดิการให้กับกลุ่มผู้ประสบภัย

2.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม

2.2.1 ความหมายแนวคิดการมีส่วนร่วม

ในปัจจุบันแนวความคิดเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชน ได้รับการกล่าวถึงกันอย่างกว้างขวางทั้งในส่วนของรัฐบาลและเอกชน หลังจากประสบกับความล้มเหลวในการพัฒนาประเทศในอดีตที่เน้นวัตถุมากกว่าคน การมีส่วนร่วมของประชาชนจึงได้ถูกยกขึ้นมาและให้ความสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดสวัสดิภาพที่ดีของมนุษย์ แนวความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนนี้ ได้ถูกกล่าวถึงในการพัฒนาสังคม (Social Development)

การพัฒนาสังคม หมายถึง กระบวนการในการเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งที่ดีกว่าในทุก ๆ ด้าน อันได้แก่ ปัจจัย 4 ที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของประชาชนในด้านรายได้ ในการเลี้ยงชีพและครอบครัว การมีงานทำและการได้รับความยุติธรรมเสมอภาคในสังคม ทั้งนี้ ในการพัฒนาสังคมนั้นควรจะควบคู่ไปกับการพัฒนาเศรษฐกิจด้วย และในกระบวนการของการพัฒนานั้น สิ่งที่จะขาดเสียมิได้ ก็คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาประเทศ (เขาวลัักษณ์ เขียรเชาวน์ ; อ้างถึงใน กัณณิกา เจริญภักดี. 2529 : 26)

คำนิยามหรือคำจำกัดความของการมีส่วนร่วม (Participation) ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังนี้

การมีส่วนร่วมโดยทั่วไป หมายถึง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) แต่ก็ได้ไม่ได้หมายความว่า จะเป็นการตัดสินใจอย่างเดียว ยังใช้การตัดสินใจควบคู่ไปกับการดำเนินงาน (Implementation) ด้วย เช่น ในการจัดองค์กร การกำหนดกิจกรรมการพัฒนา เป็นต้น

และการตัดสินใจของประชาชนเกี่ยวกับผลประโยชน์ (Benefits) และการประเมินผล (Evaluation) ในกิจกรรมพัฒนาด้วย (Uphoff, 1981 : 10)

सानิตย์ บุญชู (2527 ; อ้างถึงใน กัณณิกา เจริญภักดี. 2529 : 29) การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปหรือมากกว่านี้ได้ทำกิจกรรมหนึ่งกิจกรรมใดโดยร่วมกัน โดยพร้อมเพรียงกัน เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในเวลาเดียวกันและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ด้วยกันในที่สุด

ทวีทอง หงษ์วิวัฒน์ (2527 ; อ้างถึงใน จุฑาทิพ อภิรมย์. 2537 : 17) การมีส่วนร่วม คือ การที่ประชาชนหรือชุมชนพัฒนาขีดความสามารถของตนเองในการจัดการ และควบคุมการใช้ และกระบวนการทรัพยากร และปัจจัยการผลิตที่มีอยู่ในสังคม เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพทาง เศรษฐกิจและสังคม ความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรีในฐานะสมาชิกสังคมในการมีส่วนร่วมของ ประชาชน ได้พัฒนาการรับรู้และภูมิปัญญา ซึ่งแสดงออกในรูปการตัดสินใจในการกำหนดชีวิต ของตนเองอย่างเป็นของตนเอง

R.E. Kasperson and M. Breitbank (1986 ; อ้างถึงใน จุฑาทิพ อภิรมย์. 2537 : 17) การมี ส่วนร่วมของประชาชน คือ การที่ประชาชนจะทำตนเป็นผู้กระทำกิจกรรมสร้างสรรค์ใน กระบวนการพัฒนาซึ่งย่อมจะบังเกิดผล 2 ลักษณะ ได้แก่

1. ประชาชนจะสามารถกระทำบทบาทสร้างสรรค์ได้
2. ผลของกิจกรรมนั้น ๆ จะต้องย้อนกลับมาสู่พวกเขาเอง

ไพรัตน์ เดชะรินทร์ (2527 ; อ้างถึงใน กัณณิกา เจริญภักดี. 2529 : 30- 31) ได้ให้ ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชนว่า หมายถึง กระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริม ชักนำ สนับสนุน และสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชนทั้งในรูปส่วนบุคคล กลุ่มคน ชมรม สมาคม มูลนิธิ และองค์การอาสาสมัครรูปต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใด เรื่องหนึ่ง หรือหลายเรื่องร่วมกันในเรื่องต่อไปนี้อย่างบรรลุตามวัตถุประสงค์ และนโยบายการ พัฒนาที่กำหนดไว้คือ

1. ร่วมทำการศึกษาค้นคว้าปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนรวมถึงความต้องการของชุมชน
2. ร่วมคิดหาและสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาของชุมชนหรือ เพื่อสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน หรือสนองความต้องการของชุมชน
3. ร่วมวางแผนนโยบาย หรือแผนงาน หรือโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อจัดและแก้ไขปัญหา และสนองความต้องการของชุมชน

4. ร่วมตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม
5. ร่วมจัด หรือปรับปรุงระบบการบริหารพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล
6. ร่วมการลงทุนในกิจกรรมโครงการของชุมชนตามขีดความสามารถของตนเอง และของหน่วยงาน
7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการและกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้
8. ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ โดยทั้งเอกชนและรัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ต่อไป

Pearse and Stifel (1980 : 9) ได้อธิบายถึงประเภทของการมีส่วนร่วมว่ามี 4 ขั้นตอน คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
2. การมีส่วนร่วมในขั้นปฏิบัติการ
3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์
4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล

สรุป นักวิชาการต่าง ๆ มองเห็นว่า การมีส่วนร่วม เป็นกระบวนการ กลวิธีในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เข้ามาเกี่ยวข้องร่วมกันในการพัฒนาสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ซึ่งมีขั้นตอนต่าง ๆ ของการดำเนินการโดยมีกลุ่มหรือองค์กรรองรับ ประชาชนที่เข้ามาร่วมได้รับการพัฒนาภูมิปัญญา และการรับรู้สามารถวิเคราะห์ตัดสินใจการมีส่วนร่วมนี้สอดคล้องกับหลักการสังคมสงเคราะห์เพื่อจะทำให้บุคคลมีคุณภาพชีวิตที่ดีอันเป็นเป้าหมายสุดท้ายสามารถพึ่งตนเองได้ รวมทั้งรู้จักวิธีเสริมสร้างสิ่งที่ดีให้แก่ตนเองและสังคม

2.2.2 หลักการการมีส่วนร่วม

หลักการของการมีส่วนร่วมของประชาชนอาจแสดงให้เห็นชัดได้ในหลักการปฏิบัติงานสังคมสงเคราะห์ 4 ประการ (เขาวลัทธิชัย เจริญเชาวน์ ; อ้างถึงใน กัณณิกา เจริญภักดี. 2529 : 37-38)

1. บริการสวัสดิการสังคมทุกชนิดต้องจัดขึ้นตามความต้องการของประชาชน (Social Welfare Programmes to Meet Community Needs)
2. ประชาชนผู้ได้รับประโยชน์จากบริการสวัสดิการสังคมจะต้องมีส่วนร่วมในการจัดบริการ และมีส่วนร่วมในการบริหารโครงการให้สำเร็จ (Participation in Social Welfare Programmes)

3. โครงการสวัสดิการสังคมใด ๆ จะต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนด้วยความสมัครใจ (Voluntary Cooperation)

4. การใช้ทรัพยากรพยายามใช้ทรัพยากรในชุมชนให้มีประโยชน์มากที่สุด (Utilization of Community Resources)

2.2.3 กระบวนการของการมีส่วนร่วม

Cohen & Upholf (1977 ; อ้างถึงใน สุเทพ ทรายแก้ว. 2536 : 16) ได้แบ่งชนิดของการมีส่วนร่วมได้ 4 ชนิด คือ

1. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision Making) ประกอบด้วยการริเริ่มตัดสินใจ ดำเนินการเน้นการตัดสินใจ และตัดสินใจปฏิบัติงาน

2. การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ (Implementation) ประกอบด้วยการจัดองค์กร การกำหนดกิจกรรมพัฒนา การประสานงานขอความช่วยเหลือ

3. การมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ (Benefits) ผลประโยชน์ทางวัตถุ ผลประโยชน์ทางสังคม หรือผลประโยชน์ส่วนบุคคล

4. การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation)

John D. Millets. (1954 ; อ้างถึงใน ไกรสร แก้วกล้า. 2540 : 24) กล่าวถึงเป้าหมายสำคัญของการบริการคือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน และความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่า บริการที่ให้นั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ ให้พิจารณาจาก

1. การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐ ที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนได้

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการอย่างเดียวกันมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีจำนวนให้บริการ และสถาบันที่ให้บริการอย่างเหมาะสม โดยความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมาย หากมีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณประโยชน์เป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่า จะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

สรุปได้ว่าในการจัดสวัสดิการให้กับประชาชน ในเรื่องความช่วยเหลือของผู้ประสบภัยก็เช่นเดียวกัน ประชาชนที่รับผลประโยชน์ควรต้องมีส่วนร่วมในการเข้าร่วมทุกขั้นตอนตั้งแต่ร่วมคิดร่วมแสดงความคิดเห็น ร่วมตัดสินใจ ร่วมแก้ไขปัญหา และร่วมรับผลประโยชน์ และร่วมในการประเมินผล ดังนั้น การเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการ การเข้าร่วมนั้นย่อมแสดงให้เห็นถึงความตระหนักในความเป็นเจ้าของ การมีจิตสำนึก อันจะส่งผลให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์และสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลจนเกิดความพอใจสูงสุดในการขอรับความช่วยเหลือ

ในการให้ความช่วยเหลือต่างก็มีรูปแบบในการให้ที่แตกต่างกัน และเป็นการให้แบบหลายองค์กร ไม่ว่าจะมาจากองค์กรภาครัฐ และภาคเอกชน แต่ในการศึกษาคครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำหลักการช่วยเหลือแบบการมีส่วนร่วม และหลักการสร้างความพึงพอใจ โดยทำให้เกิดคุณภาพในการให้สวัสดิการ โดยนำหลักแบบ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างก้าวหน้า และหลักการมีส่วนร่วมในกระบวนการให้ในทุกขั้นตอนมาใช้ในการศึกษาในครั้งนี้

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายความพึงพอใจ

นักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายท่านดังต่อไปนี้

Vroom (1964 ; อ้างถึงใน พิทักษ์ ตรีษิต, 2538 : 22) กล่าวว่า ทักษคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่ง สามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทักษคติด้านบวก จะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทักษคติด้านลบ จะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรืออุดมมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

วิมลสิทธิ์ หรยางกูร (2526 : 36) กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเราที่สัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

ชรีณี เดชจินดา (2530 : 5) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

Tiffin and McCormick (1965 ; อ้างถึงใน กมลศรี เศษะจำริญสุข. 2536 :16) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นแรงจูงใจที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic Needs) ที่เกี่ยวข้องกัสิ่งจูงใจ โดยพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Wolman. (1973 ; อ้างถึงใน มนัสวัลย์ พัฒนาวิบูลย์. 2546 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

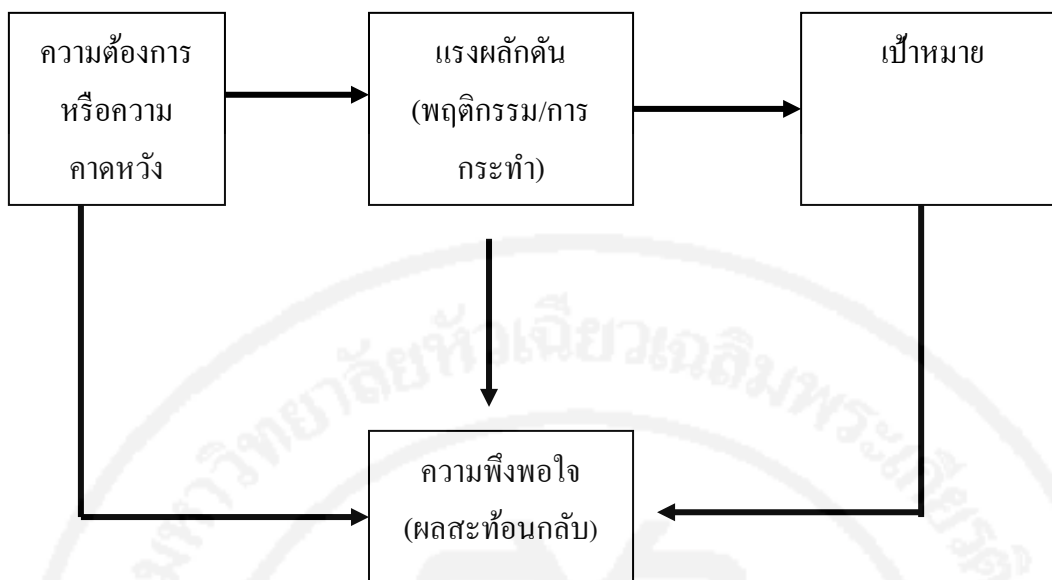
Wallestein (1971 ; อ้างถึงใน มนัสวัลย์ พัฒนาวิบูลย์. 2546 : 22) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือความรู้สึกขั้นสุดท้าย (End-state in feeling) ที่ได้รับผลตามวัตถุประสงค์

2.3.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Mullins (อ้างถึงใน ; กุลนดา โชติมุกตะ. 2538 : 34) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นผลมาจากองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล
2. แรงผลักดันนำไปสู่พฤติกรรมและการกระทำ
3. เป้าหมายที่ต้องการบรรลุในเรื่องนั้น
4. เมื่อเป้าหมายบรรลุแล้วจะเกิดความพึงพอใจดังแผนภูมิดังนี้

แผนภูมิที่ 2.1
การเกิดความพึงพอใจของบุคคล



ที่มา : มนัสวลิษฐ์ พัฒนวิบูลย์, 2546 : 23

จากแผนภูมิที่ 2.1 จะเห็นว่า ความพึงพอใจเกิดจากความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคล ได้รับการตอบสนองด้วยแรงผลักดัน หรือการกระทำที่บรรลุเป้าหมายของบุคคล นั้น กล่าวได้ว่า ความพึงพอใจคือผลสะท้อนกลับจากการกระทำที่สนองความต้องการที่วางไว้

2.3.3 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

Penchabsky and Thomas (อ้างใน ศศิธร พูนสุข. 2538 : 33) ได้ให้จำแนกความพึงพอใจในการเข้าถึงบริการ ออกเป็น 5 ประเภท คือ

1. ความพึงพอใจของบริการที่อยู่ (Availability) คือ ความพึงพอใจระหว่างบริการที่มีอยู่ กับความต้องการของผู้รับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการ (Accessibility) คือ ความต้องการที่จะไปใช้แหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้งและการเดินทาง
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation)
4. ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการบริหาร

5. การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้ หมายถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการ

จากแนวคิดความพึงพอใจที่กล่าวมา สรุปได้ว่า ความพึงพอใจหมายถึง การให้ค่าความรู้สึก หรือทัศนคติด้านบวกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพึงพอใจจะเกิดขึ้น ได้ก็ต่อเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายที่วางไว้

2.2 แนวคิดการให้ความช่วยเหลือในภาวะวิกฤต

เป็นที่ยอมรับกันว่าในปัจจุบันสถานการณ์ของสาธารณภัย อุบัติภัยมีมากขึ้น และรุนแรงซับซ้อนมากกว่าเดิม ในช่วง 2-3 ทศวรรษที่ผ่านมา การเกิดอุบัติเหตุและสาธารณภัยทั่วโลกมีอันตรายเพิ่มขึ้นหลายเท่าตัว รวมทั้งในประเทศไทยด้วย การดำเนินงานป้องกันและบรรเทาภัยที่เกิดขึ้น จึงเป็นภารกิจหนึ่งที่รัฐบาล ได้ตระหนักและให้ความสำคัญ เนื่องจากความปลอดภัยของประชาชนเป็นตัวชี้วัดทางสังคมประการหนึ่งที่รัฐบาลได้กำหนดไว้ในนโยบายที่จะดำเนินการเพื่อให้เกิดผลอย่างจริงจัง และ เนื่องจากปัจจุบันมีองค์กรรับผิดชอบในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและอุบัติเหตุหลายองค์กรกระจายอยู่ในกระทรวง และกรมต่าง ๆ

เนื่องจากอุบัติเหตุและสาธารณภัยส่วนใหญ่เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วเกินความคาดหมาย และบางครั้ง มีความรุนแรงทำให้ยากต่อการจัดการ โดยเฉพาะภัยที่เกิดจากธรรมชาติ ส่วนภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ในปัจจุบันกฎหมาย ที่ใช้ในการควบคุมดูแลด้านความปลอดภัยมีความล้าสมัย และหลายฉบับมีเนื้อหาสาระซ้ำซ้อน ทำให้ไม่มีความชัดเจนในทางปฏิบัตินำไปสู่ข้อขัดแย้งในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ และการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ การที่มีหลายหน่วยงานกระจัดกระจายทำให้การเชื่อมโยงระบบงานในแต่ละหน่วยงานยังไม่ทั่วถึงและไม่ครบถ้วน และปัจจุบันการจัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับ อุบัติภัยและสาธารณภัยยังไม่มี ความครอบคลุม รวดเร็ว ทันสมัย โดยเฉพาะฐานข้อมูลในการเตือนภัย ทำให้ไม่สามารถนำมาใช้ประโยชน์ในด้านการวิเคราะห์ ประเมินสถานการณ์ หรือการวางแผนและติดตามผล ตลอดจนการวางระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อการบริหาร และการตัดสินใจในระดับนโยบาย

การบริหารการสื่อสารในสภาวะวิกฤตการณ์ (Crisis Communication Management) การบริหารวิกฤตการณ์ หมายถึง การบริหารจัดการเพื่อคลี่คลายสถานการณ์วิกฤต ให้เข้าสู่สภาวะปกติโดยเร็วที่สุด มีความหมายรวมถึงการปฏิบัติกรบรรเทาภัย การช่วยเหลือ การอพยพผู้ประสบภัยและอื่นๆ

“การบริหารการสื่อสารในภาวะวิกฤต” มีความหมายครอบคลุมเรื่องของการบริหารจัดการข้อมูลข่าวสาร และการดำเนินการสื่อสารประชาสัมพันธ์ในภาวะวิกฤต ซึ่งถือเป็นเพียงส่วนหนึ่งของการบริหารวิกฤตการณ์ แต่ก็ยังเป็นองค์ประกอบสำคัญที่มีผลต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ และความน่าเชื่อถือศรัทธาขององค์กรอย่างยิ่ง เนื่องจากเมื่อมีเหตุวิกฤตเกิดขึ้น สถานะของความวิกฤตนั้น ไม่ได้อยู่ที่ตัวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น แต่อยู่ที่ความคิดของผู้คนที่คิดว่า เกิดอะไรขึ้น (For a crisis is not what has happened, it is what people think has happened.)

ดังนั้น การจะบริหารจัดการวิกฤตการณ์ให้เป็นผลสำเร็จ โดยที่สามารถรักษาภาพลักษณ์ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือศรัทธาขององค์กรไว้ให้ได้ จึงจำเป็นต้องเข้าใจและยอมรับธรรมชาติของวิกฤตที่ว่า perception is reality คือ ความคิดเห็นของผู้คนสำคัญกว่าข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นอื่นๆ

เจ้าหน้าที่ด้านข้อมูลข่าวสารและประชาสัมพันธ์ รวมถึงผู้บริหารขององค์กรหรือรัฐบาล ต้องค้นหาและระบุให้ได้ว่า เมื่อเกิดวิกฤตการณ์ขึ้นนั้น กลุ่มเป้าหมายคิดเห็นหรือเข้าใจอย่างไร มีความกังวลหรือต้องการอะไร แล้วจึงจะสามารถวางแผนบริหารจัดการเพื่อคลี่คลายวิกฤตการณ์ให้บรรลุลูกมุ่งหมายได้ http://www.crisis.thaisnews.com/management_crisis.htm (15 ตุลาคม 2548)

2.4.1 กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจึงได้รับมอบหมายให้เป็นเจ้าภาพหรือหน่วยงานหลักในการบูรณาการ การดำเนินงาน เพื่อแก้ปัญหาดังกล่าวอย่างเป็นระบบ โดยการเปิดโอกาสให้ประชาชนและชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผน มาตรการและการปฏิบัติ ในการบริหารจัดการเพื่อแก้ปัญหาอุบัติเหตุภัยและสาธารณภัยที่มีประสิทธิภาพ จะต้องดำเนินงานร่วมกันเป็นเครือข่าย โดยอาศัยความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ซึ่งความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและระบบการสื่อสารที่ทันสมัย จะช่วยให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถพัฒนาระบบการบริหาร การประสานงาน เพื่อแก้ปัญหาได้อย่างยั่งยืน

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญต่อการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในภาวะวิกฤต จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 เป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงมหาดไทย ซึ่งตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 ได้แบ่งส่วนราชการภายในของกรม ออกเป็น 9 หน่วยงาน และกำหนดภารกิจและอำนาจหน้าที่ โดยทั่วไปคือ จัดทำแผนแม่บท วาง มาตรการ ส่งเสริมสนับสนุน การป้องกัน บรรเทาและฟื้นฟูจากสาธารณภัย โดยการกำหนด

นโยบายด้านความปลอดภัย สร้างระบบป้องกัน เตือนภัย ฟื้นฟูหลังเกิดภัย และการติดตาม ประเมินผล เพื่อให้หลักประกันในด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน <http://www.disaster.go.th> (15 ตุลาคม 2548)

2.4.1.1 อำนาจหน้าที่ของกองบรรเทาสาธารณภัย

1. ดำเนินการจัดทำนโยบาย แนวทาง และวางมาตรการในการป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย
2. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาระบบป้องกัน เตือนภัย และบรรเทาสาธารณภัย
3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการป้องกัน เตือนภัย และบรรเทา สาธารณภัย
4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการสร้างเครือข่ายป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย
5. สร้างความตระหนักและเตรียมความพร้อมของประชาชนในการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย
6. ฝึกอบรมและฝึกปฏิบัติในการป้องกัน บรรเทาสาธารณภัย และการช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยและฟื้นฟูสภาพพื้นที่ ตามระเบียบที่กฎหมายกำหนด
7. ส่งเสริม สนับสนุน และปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ช่วยเหลือ ผู้ประสบภัย และฟื้นฟูสภาพพื้นที่
8. อำนวยการและประสานการปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย และฟื้นฟู บुरณะสภาพพื้นที่ที่ประสบสาธารณภัย ขนาดใหญ่
9. ประสานความช่วยเหลือในการป้องกัน การช่วยเหลือ การบรรเทาและฟื้นฟูกับ หน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกประเทศ
10. ดำเนินการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรม หรือ ตามที่กระทรวง หรือคณะรัฐมนตรี มอบหมาย

2.4.1.4 พันธกิจกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1. การจัดวางระบบป้องกัน เตือนภัยจากสาธารณภัย ภัยฝ่ายพลเรือน และเตรียม ความพร้อมในทุกพื้นที่
2. อำนวยการและดำเนินการบรรเทาสาธารณภัยฝ่ายพลเรือน ที่เกิดขึ้นอย่างเป็น ระบบ รวดเร็ว เป็นธรรมให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ที่มีภัย

3. มีการจัดหาวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ยานพาหนะ และเครื่องจักรกลที่จำเป็นในการป้องกัน บรรเทาระงับ และช่วยเหลือผู้ประสบภัย

4. จัดให้มีการฟื้นฟูสาธารณประโยชน์ที่เสียหาย ร่างกาย จิตใจ สิ่งจำเป็นต่อการยังชีพ และการประกอบอาชีพอย่างรวดเร็ว ทัวถึง เป็นธรรม สอดคล้องกับความต้องการ

5. บูรณาการระบบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แผนงาน การดำเนินงาน และการติดตามประเมินผลร่วมกับองค์กรภายในและต่างประเทศ

สรุปได้ว่ากรมป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญต่อการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในภาวะวิกฤติ หรือจัดตั้งขึ้นเพื่อคลี่คลายสถานการณ์วิกฤติ และให้กลับเข้าสู่ปกติให้เร็วที่สุด ไม่ว่าจะเป็นการบรรเทา การอพยพ เป็นต้น จึงนับว่าเป็นกรมฯ ที่สำคัญต่อหลักประกันด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ซึ่งสถานการณ์ดังกล่าวนี้ เป็นเหตุการณ์ที่สำคัญและเป็นครั้งแรกในประเทศไทย ที่เราได้สูญเสียทั้งชีวิต ทรัพย์สิน และอื่น ๆ ดังนั้น ผู้ศึกษา จึงนำรูปแบบการทำงาน ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมาใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ด้วย

2.4.2 การจัดตั้งศูนย์บรรเทาสาธารณภัยของแต่ละเหล่าและศูนย์บรรเทาสาธารณภัย ของหน่วยทหาร : ศูนย์บรรเทาสาธารณภัยกระทรวงกลาโหมส่วนหน้า (สบภ.ภท.)

http://www.data.schq.mi.th/~sri/strategicstalk/talkstr_48/talkstr_text_48_2005/tkstr_002_48.htm

(15 ตุลาคม 2548)

การเกิดภัยพิบัติธรรมชาติใน 6 จังหวัด ทางฝั่งอันดามัน เมื่อ 26 ธ.ค 2547 สบ.ทหารสูงสุด ในฐานะผู้อำนวยการศูนย์บรรเทาสาธารณภัย กระทรวงกลาโหม ตามคำสั่ง กท. ที่ 70/40 ลงวันที่ 25 มี.ค. 2540 ได้สั่งการให้ศูนย์บรรเทาสาธารณภัยของแต่ละเหล่าทัพและศูนย์บรรเทาสาธารณภัย ของหน่วยทหารพัฒนา ดำเนินการสำรวจความเสียหาย และให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่ และได้สั่งการให้คณะแพทย์ทหารจัดชุดแพทย์ให้ การรักษาพยาบาลแก่ผู้บาดเจ็บ ณ จังหวัดภูเก็ตในทันทีเพื่อให้การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ศูนย์บรรเทาสาธารณภัย กระทรวง กลาโหมได้จัดตั้ง “ศูนย์บรรเทาสาธารณภัยกระทรวงกลาโหมส่วนหน้า” ขึ้นที่ แหลมพันวา อ.เมือง จ.ภูเก็ต และมอบให้ ผู้บัญชาการกองเรือภาค 3 เป็นผู้อำนวยการศูนย์บรรเทาสาธารณภัยกระทรวงกลาโหมส่วนหน้า ซึ่งมีกำลังพลที่ส่งลงไปกว่า 7,000 คน ประกอบด้วย ศูนย์บรรเทาสาธารณภัย ส่วนหน้าของแต่ละเหล่าทัพ และศูนย์บรรเทาสาธารณภัยหน่วยทหารพัฒนาส่วนหน้า โดยมีแนวความคิดในการปฏิบัติแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน

1. ช่วยเหลือผู้ประสบภัยระยะเร่งด่วน คือจัดชุดค้นหาและช่วยเหลือผู้ประสบภัย การอพยพขน ย้ายประชาชน การเก็บกู้ศพ และแจกจ่ายเครื่องอุปโภคบริโภค

2. การช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ประสบภัยในระยะสั้น ได้แก่ การรื้อซากปรักหักพัง การซ่อมแซมสิ่งปลูกสร้าง การสร้างบ้านพักชั่วคราว การรักษาพยาบาล และการเวชกรรมป้องกัน

3. การช่วยเหลือและฟื้นฟูผู้ประสบภัยในระยะยาว ได้แก่ การก่อสร้างบ้านพักถาวร และการปรับปรุงสภาพแวดล้อม

เขตรับผิดชอบของศูนย์บรรเทาสาธารณภัยส่วนหน้าของแต่ละเหล่าทัพแบ่งได้ดังนี้

1. ศบก.ทบ. รับผิดชอบ ในพื้นที่ทางบกทั้งหมด ยกเว้นจังหวัดระนอง

2. ศบก.ทร. รับผิดชอบ ในทะเลและเกาะต่าง ๆ

3. ศบก.ทอ. รับผิดชอบ จังหวัดระนอง

4. ศบก.นทพ. รับผิดชอบ ที่ได้รับมอบหมายทั้งทางบกและทางทะเล

ผลการดำเนินงานในการค้นหาผู้รอดชีวิตและการเก็บศพ

1. ศบก.ทบ. ส่วนหน้า ช่วยเหลือได้ประมาณ 1,200 คน เก็บศพได้ประมาณ 700ศพ

2. ศบก.ทร. ส่วนหน้า ช่วยเหลือผู้ประสบภัยทางทะเลได้ประมาณ 370 คน ลำเลียงผู้ประสบภัยจากเกาะต่าง ๆ ประมาณ 1,100 คน ผู้บาดเจ็บสาหัส โดย ฮ.ทร.ประมาณ 30 คน เก็บศพในทะเลได้ประมาณ 200 ศพ และลำเลียงศพจากเกาะพีพีขึ้นสู่ฝั่งได้ประมาณ 200 ศพ

การแจกจ่ายสิ่งของ

1. บก.ทหารสูงสุด โดย เสธ.ทหาร เป็นผู้รับผิดชอบในการบริหารจัดการส่งสิ่งของผู้บริจาคไปยังพื้นที่ภาคใต้

2. ทบ. โดย ผช.ผบ.ทบ. กำกับดูแลและแจกจ่ายสิ่งของ โดยมี ทภ.4 เป็นผู้ดำเนินการแจกจ่ายจ่ายในพื้นที่ทางบก

3. ทร. โดยกองเรือภาค 3 รับผิดชอบในการแจกจ่ายแก่ประชาชนในเกาะและทะเลทั้งหมด

4. ทอ. โดย ผช.เสธ.ทอ.ฝว. รับผิดชอบในการขนส่งจากสนามบินคอนเมืองไปยังที่หมาย โดยมีลำดับความเร่งด่วนในการขนย้ายสิ่งของ ตามความต้องการของประชาชนในพื้นที่

ศูนย์รับบริจาค

1. ศูนย์รับบริจาคส่วนกลาง ที่บน.6 ร.1 รอ. และ ร.11 รอ.

2. ตำบลรวบรวม ได้แก่ ท่าอากาศยานจังหวัดภูเก็ต จทบ. สุราษฎร์ธานี และศูนย์บรรเทาสาธารณภัยของกองทัพเรือส่วนหน้า

3. ตำบลจ่าย ได้แก่ หน่วยทหารในพื้นที่

แผนการแจกจ่าย

1. ทำบัญชีแยกประเภทสิ่งของออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ เสื้อผ้า เครื่องครัว อาหารแห้ง ยาและเวชภัณฑ์ วัสดุก่อสร้างและเครื่องมือ

2. กำหนดแผนการแจกจ่าย ลำดับความเร่งด่วนตามความต้องการของผู้ประสบภัยและวางแผนแจกจ่ายในระยะต่อไปในห้วงหลังจากบ้านพักชั่วคราวเสร็จเรียบร้อยแล้ว

การสร้างบ้านพักชั่วคราว

1. ศบก.ทบ. ส่วนหน้า ก่อสร้างบ้านพักชั่วคราวที่ จ.พังงา 450 หลัง โรงเรียน ส่วนหลังที่ จ.กระบี่ และ จ.พังงา

2. ศบก.ทร. ส่วนหน้า ก่อสร้างบ้านพักชั่วคราวที่ จ.พังงา 73 หลัง

3. ศบก.ทอ. ส่วนหน้า ก่อสร้างบ้านพักชั่วคราวที่ จ.ระนอง และ จ.พังงา 236 หลัง

4. ศบก.นทพ. ส่วนหน้า ก่อสร้างบ้านพักชั่วคราวที่ จ.พังงา 150 หลัง

การก่อสร้างบ้านพักถาวร

ขณะนี้กระทรวงกลาโหมได้รับอนุมัติจากคณะรัฐมนตรีให้ก่อสร้างบ้านพักถาวร จำนวน 1,491 หลัง ที่ จ.ระนอง จ.พังงา จ.ภูเก็ต และ จ.กระบี่ รวมแล้วประมาณ 208 ล้านบาทเศษ

ความช่วยเหลือจากต่างประเทศ

ยุโรป จำนวน 22 ประเทศ

1. เอเชียตะวันออก จำนวน 10 ประเทศ

2. สหรัฐอเมริกาและแปซิฟิก จำนวน 8 ประเทศ

3. เอเชียใต้และตะวันตก จำนวน 6 ประเทศ

4. องค์กรระหว่างประเทศ จำนวน 6 องค์กร

ปัญหาข้อขัดข้องของศูนย์บรรเทาสาธารณภัยของหน่วยทหาร (ศบก.ทท.)

1. ไม่มีการจัดตั้งชุดกู้ภัยเคลื่อนที่เร็ว ซึ่งประกอบด้วยกำลังพลที่รับการฝึกเป็นอย่างดี มีเครื่องมือหนัก เครื่องมือกล เครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย สามารถเข้ากู้ภัยได้ทันเวลาและอาจช่วยชีวิตคนได้มากขึ้น

2. พื้นที่รองรับและควบคุมสิ่งของบริจาคไม่ชัดเจน ต้องปรับอยู่นาน

3. งบประมาณมีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขการตัดจ่ายต่าง ๆ แล้วต้องยึดถือประกาศของกระทรวงกลาโหม เรื่องหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การช่วยเหลือผู้ประสบภัยกรณีภัยพิบัติฉุกเฉิน ซึ่งกำหนดค่าใช้จ่ายสามารถเบิกจ่ายได้ 6 ข้อ อาจไม่คล่องตัวในระยะแรก ๆ

4. การประสานกับส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในทางส่วนกลางยังไม่เป็นเอกภาพเท่าที่ควร เนื่องจากส่วนราชการหลายหน่วย ยังไม่เคยประสาน หรือปฏิบัติงานร่วมกันมาก่อน ต้องใช้เวลา ค้นหาหน่วยที่รับผิดชอบ ถ้ามีการฝึกร่วมกันขึ้นตอนก็จะลดลง

5. การติดต่อสื่อสารในระยะเริ่มแรกของภัยพิบัติ ต้องใช้เครื่องมือสื่อสารของทางทหาร ในการติดต่อ ควรจะมีการประสานระดับพื้นที่ในยามปกติ กระทรวงกลาโหมควรมี Call Center หรือหมายเลข 4 ตัว เพื่อเป็นจุดกลางในการประสานยามฉุกเฉิน

6. ไม่มีการวางระดับของการบริจาคของคลังในส่วนกลาง คลังในพื้นที่ คลังในภูมิภาค และในระดับตำบลแจกจ่าย เพื่อให้มีความพร้อมในการ ช่วยเหลือในขั้นต้น

7. ไม่มีเตรียมการด้านข้อมูลต่าง ๆ เช่น แผนที่ตั้งส่วนราชการ โรงพยาบาล ถนนสายหลักสายรอง การติดต่อสื่อสารในระดับพื้นที่ เตรียมเครื่องมืออุปกรณ์ให้พร้อมปฏิบัติได้ทันที

8. ในครั้งนี้ได้มีการพิจารณาใช้หน่วยของกรมสรรพกำลังทหาร ในการช่วยระดมสรรพกำลังช่วยเหลือประชาชน

9. การติดต่อสื่อสารในพื้นที่ไม่สามารถใช้งานได้ รวมทั้งการติดต่อสื่อสารทางทหารก็ไม่สมบูรณ์เท่าที่ควร

2.4.2.1 บทบาทการช่วยเหลือของศูนย์บรรเทาสาธารณภัยกองทัพบก (สบภ.ทบ.) ในภาวะวิกฤต

1. การดำเนินการของ สบภ.ทบ. อยู่ในกรอบของ สบภ.ภท. ได้ให้การช่วยเหลือเฉพาะหน้าใช้เวลาประมาณ 10 วัน ตั้งแต่ 26 ธ.ค.47 เป็นต้นมา โดยมีความจำเป็นต้องตั้ง สบภ.ทบ. ส่วนหน้าขึ้น โดยมี ผช.สบ.ทบ. ไปอำนวยการสั่งการ ใช้เวลา 1-2 วัน เพื่อขจัดความสับสนและใช้เป็นศูนย์กลาง ในการประสานงานได้

2. การช่วยระยะปานกลาง เป็นเรื่องของการเก็บซากปรักหักพัง ค้นหาศพ ทบ.ได้เพิ่มเติมเจ้าหน้าที่ในการจัดการศพและขนย้ายศพ ซึ่งทหารเอง ไม่มีความชำนาญในเรื่องนี้ ทำให้ระยะแรก การเก็บศพและหลักฐานของศพไม่ได้ไปด้วยกันทำให้ไม่ทราบว่าเป็นศพผู้ใด เพราะขณะนั้นเป็นเหตุการณ์ วิกฤติเฉพาะหน้า ได้ใช้กำลังจาก ศร. จำนวน 850 คน ไปทำหน้าที่ช่วยจัดการศพ

3. การฟื้นฟูจิตใจในระยะแรก โดยส่งวิทยุกระจายเสียงเคลื่อนที่ไปตั้งที่จังหวัดพังงา และซื้อวิทยุแจกให้ผู้ประสบภัยพิบัติฟัง เพื่อให้รับทราบสถานการณ์ ข่าวการช่วยเหลือต่าง ๆ และปลอบขวัญ กำลังใจให้กลับคืนมาโดยเร็ว

4. การสร้างบ้านพักถาวร จำนวน 800 หลัง ที่กองทัพบกัรบผิดชอบ รวมทั้งการฟื้นฟูจิตใจเพิ่มเติม ด้วยการหาทุนการศึกษาให้เด็ก ๆ ที่กำพร้าพ่อ แม่ ทุนละกว่าหนึ่งหมื่นบาทต่อคนต่อปี เป็นระยะเวลา 5 ปี รวมแล้วก็จะได้ประมาณ 6 หมื่นบาทต่อคน

5. นอกจากนี้ได้เปิด Army Caf ในพื้นที่บรรเทาสาธารณภัย มีอาหารจานร้อนฟรี มีแม่ครัวบริการให้ตลอดวัน เพื่อบรรเทาความเครียดทางจิตใจ เพราะนับตั้งแต่เกิดเหตุการณ์มา 20-30 วัน ชาวบ้านไม่ได้ดูโทรทัศน์ ตรงนี้ก็จะเป็นแหล่งรวมที่ชาวบ้านได้รับประทานอาหารและได้ดูหนัง ฟังข่าวสาร ตลอดจนการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกัน

2.4.2.2 บทบาทการช่วยเหลือของศูนย์บรรเทาสาธารณภัยกองทัพเรือ (ศบภ.ทร.) ในภาวะวิกฤต

กำลัง ทร. ส่วนใหญ่มากกว่า 4,000 คน จากส่วนต่าง ๆ ของกองทัพเรือ ถูกส่งไปฟื้นฟูฐานทัพเรือพังงา และกองพันต่อสู้อากาศยานที่ 12 บริเวณใกล้ที่เกิดเหตุตำบลเขาหลัก ซึ่งเป็นที่พักอาศัยของครอบครัวของ ทร. อยู่สองแห่งที่บ้านทับละมุ ประมาณ 700 ครอบครัว ซึ่งไม่ได้เป็นจุดสนใจของสื่อมวลชน ซึ่งส่วนใหญ่จะเลยไปทำข่าวที่บ้านเขาหลัก

1. ในระยะแรกกองทัพเรือได้ให้การช่วยเหลือครอบครัวของ ทร. ซึ่งอยู่ในพื้นที่ ฟื้นฟูฐานทัพเรือพังงา และกองพันต่อสู้อากาศยานเป็นหลัก กร.ทร. ได้ส่งกำลังบางส่วนไปช่วยประชาชนใกล้เคียงด้วยบริเวณบางม่วง เกาะคอเขา โดยเฉพาะตำบลที่เป็นเกาะ ต่าง ๆ โดยนำเรือไปช่วยในการขนสิ่ง อุปกรณ์ไปแจกจ่ายแก่ผู้ประสบภัย

2. ปัญหาที่เกิดขึ้นและทำอะไรไม่ได้เต็มทีนัก เนื่องจากกำลังทางเรือที่จอดอยู่ในฐานทัพเรือพังงาทั้งหมดประสบภัย กว่าจะซ่อมคืนสภาพ จนสามารถไปช่วยเหลือประชาชนได้ก็ใช้เวลา 4-5 วัน เรือที่ไปช่วยเหลือเป็นเรือขนาดเล็ก การช่วยเหลือส่วนใหญ่จะเป็นนักท่องเที่ยว โดยรับจากเกาะมาส่งแผ่นดิน และทำหน้าที่เก็บศพที่อยู่ในทะเลประมาณ 500 ศพ ซึ่งเป็นประสบการณ์ใหม่สำหรับทหารเรือในการเก็บศพ เพราะไม่เคยปฏิบัติมาก่อน ช่วงแรก ๆ ก็ยากลำบากจะเก็บในลักษณะไหน เพราะว่าศพเสียชีวิตมา 2-3 วัน สภาพค่อนข้างจะเน่า ต้องนำศพขึ้นมาไว้บนเรือก่อนแล้วผูกมัดด้วยผ้า หรือพลาสติกห่อศพ ซึ่งในช่วงนั้นไม่สามารถที่จะรอรับวัสดุต่าง ๆ เหล่านี้จากทางบกได้ เพราะเมื่อฟื้นฟูเรือได้ก็ออกปฏิบัติการทันที อุปกรณ์สิ่งของต่าง ๆ ก็ใช้เท่าที่มีอยู่ สื่อมวลชนก็ไม่สามารถไปกับเรือได้ ด้วยข้อจำกัดเหล่านี้ทำให้ภาพการณ์ ปฏิบัติของกองทัพเรือไม่ค่อยมีออกมาในทางสื่อมวลชนนัก รวมทั้งการส่งกำลังให้กับเรือต่าง ๆ เหล่านี้ เพราะฐานทัพซึ่งเป็นหน่วยส่งกำลังยังไม่สามารถช่วยตัวเองได้ ส่วนใหญ่เรือเหล่านี้จะต้องช่วยเหลือตัวเอง

2.4.2.3 บทบาทการช่วยเหลือของศูนย์บรรเทาสาธารณภัยกองทัพอากาศ (ศบก.ทอ.)

ในภาวะวิกฤต

1. กองทัพอากาศก็มีแผนบรรเทาสาธารณภัยเช่นเดียวกับหน่วยของ ทบ. แต่वादภาพภัยไว้ไม่ใหญ่เท่านี้ การเตรียมตัวซ้กซ้อมแผนก็น้อย ส่วนใหญ่ปฏิบัติกันตามวงรอบตามภัยที่เกิดขึ้นแล้วมีการเตรียมการแก้ปัญหา ซึ่งภัยชนิดต่าง ๆ มีการประเมินค่าแต่ละครั้งและปรับปรุงแก้ไขในปีต่อไป

2. จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ทอ. รับทราบครั้งแรกจากสื่อมวลชนเป็นหลัก ฉะนั้น ภาพจะเกิดขึ้นแต่่น้อยไปหามาก ครั้งแรกยังไม่คิดว่าจะเป็น เรื่องขนาดถึงศูนย์บรรเทาสาธารณภัย แต่เหตุการณ์เริ่มจากน้อยไปหามาก และขยายไปเรื่อย ๆ ส่วนแรกที่รับทราบภัยสินามินี คือ ศูนย์ปฏิบัติการกองทัพ อากาศที่เฝ้าติดตามเหตุการณ์อยู่

3. ศูนย์ปฏิบัติการกองทัพอากาศ และศูนย์บรรเทาสาธารณภัยกองทัพอากาศอยู่กันคนละแห่ง ศูนย์บรรเทาสาธารณภัยกองทัพอากาศอยู่ที่ กรมกิจการพลเรือนทหารอากาศ เคยรับแต่ภัยขนาดเล็กและสามารถที่จะดำเนินการได้ เมื่อประสบกับภัยขนาดใหญ่มากเช่นนี้ ทอ. จึงใช้ศูนย์ปฏิบัติการ กองทัพอากาศเป็นหน่วยบัญชาการ และเริ่มสั่งการ ณ จุดนั้น แต่บังเอิญวันที่ 26 ธ.ค.47 เป็นวันหยุด การจัดตั้งศูนย์บรรเทาสาธารณภัย ทอ. นั้น ไม่สามารถทำได้ จึงใช้ข่ายการติดต่อสื่อสารและข่ายการปฏิบัติการของ ศบก.ทอ. เป็นหลัก ศูนย์บรรเทาสาธารณภัย ทอ. ที่ตั้งขึ้นมี ผช.เสช. ทอ.ฝชว. เป็น ผอ.ศบก.ทอ. และจก.กร.ทอ. เป็น รอง ผอ.ศบก.ทอ. มีกำลังพลเพียง 3 คน ได้พยายามกระจายข่าวไปเรียกกำลังพลกลับมาทำงานก็ค่อนข้างยาก จึงรอประเมินสถานการณ์ทางภาคใต้ก่อน จึงได้มีการสั่งการให้กำลังที่มีอยู่ในพื้นที่จาก อ.หาดใหญ่ และ จ.สุราษฎร์ธานี ซึ่งอยู่ไกลที่สุด นำ ฮ.ไปวาง ไว้ที่จังหวัดภูเก็ต และมีหน่วยของ ทอ. อยู่ในจังหวัดภูเก็ต คือ สถานีรายงานภูเก็ต เพื่อขอรับทราบสถานการณ์ที่ชัดเจน

4. ครั้งแรกรับทราบว่าสนามบินที่จังหวัดภูเก็ตโดนคลื่นสินามิด้วย หลังจากตรวจสอบแล้วในเย็น วันที่ 26 ธ.ค.47 ได้เปิด ศบก.ทอ. ส่วนหน้าขึ้น โดยส่งบุคลากรจำนวนหนึ่งที่คิดว่าจำเป็น เพื่อไปประเมินสถานการณ์โดยมี รอง จก.กร.ทอ. ลงไปเป็น ผอ.ศบก.ทอ. ส่วนหน้า พร้อมการสื่อสาร ซึ่งเป็นเพียงแค่โทรศัพท์มือถือที่นำติดตัวไปเท่านั้น เมื่อเข้าพื้นที่แล้วไม่สามารถติดต่อได้ พยายามใช้ข่ายเท่าที่จะทำได้ในขั้นต้น และแก้ปัญหาโดยใช้ข่ายวิทยุสื่อสารของ ทอ.

5. หลังจากนำเครื่อง ฮ. ไปวางที่สนามบินจังหวัดภูเก็ต ได้แล้ว ก็เพิ่มจาก 2 เป็น 5 เครื่อง และมีเครื่องบินลำเลียงอีก 2 เครื่อง จากนั้นเริ่มปฏิบัติงานซึ่งขณะนั้น ทอ. มีขีดความสามารถในการลำเลียง การถ่ายภาพทางอากาศ โดยมีเครื่องบิน เอฟ-5 บินถ่ายภาพด้วยกล้องดิจิตอลธรรมดา และ

นำมาผลิตภาพเพื่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบสถานการณ์และความสูญเสียในสถานที่ต่าง ๆ และเริ่มประสานกับหน่วยทางข้าง

6. ในวันแรกๆ ก็ให้นำสื่อมวลชน แพทย์ ชุดผ่าตัดสนาม พยาบาลสำหรับลำเลียงผู้ป่วยที่จะต้องนำกลับมา และสื่อมวลชน เป็นส่วนหนึ่งที่จะลงในพื้นที่ ภารกิจในช่วงนั้นทุกคนเข้าใจว่า ทอ. จะต้องใช้บินลำเลียงเป็นหลัก ซึ่งก็มีการลำเลียงน้ำ และเปิดรับบริจาคสิ่งของซึ่งยังไม่ค่อยมีปัญหาเท่าไร เมื่อมีสิ่งของปริมาณเพียงพอที่ขบวนบินก็จะนำไปเนื่องจากยังไม่มีใครมาใช้ให้ ทอ. สนับสนุนอะไร

7. หลังจากวันที่ 2 ม.ค. 48 สื่อมวลชนก็จะบอกว่า พ.ญ.พรทิพย์ฯ ต้องการอะไรทางโทรทัศน์ หรือเมื่อมีข่าว พ.ญ.พรทิพย์ทางโทรทัศน์ สิ่งของทุกอย่างก็จะถูกนำมาบริจาคลงไว้ที่ ทอ. และต้องไปให้ได้ โดยเราก็จัดลำดับความสำคัญว่า ในส่วนงานที่เกี่ยวข้องนั้นเราประสานกับใครบ้างต้องการ ใช้เครื่องมือ ทอ. ทำอะไรให้บ้าง จัดลำดับความสำคัญ และใช้เครื่องเท่าที่มีอยู่พอที่จะไปสนับสนุนได้ไม่ว่าจะเป็น เครื่องบินลำเลียง ซี-130 หรือ แอร์บัส ซึ่งปฏิบัติไปตามสถานการณ์ของความต้องการสิ่งอุปกรณ์ของหน่วยในพื้นที่ ทุกสิ่งอย่างอยู่นอกแผนทั้งหมด ฉะนั้น เมื่อมีความต้องการขอให้ลำเลียงมา ทอ. จะจัดลำดับความสำคัญหรือความเร่งด่วนให้

8. วันที่ 4-5 ม.ค. 48 ทุกอย่างเริ่มมีระบบ มีการติดต่อประสานที่แน่นอน สิ่งก็ตามมา ก็คือการเก็บข้อมูล ในช่วงแรกทุกคนปฏิบัติเป็นหลัก ไม่ได้เก็บข้อมูล เมื่อจะต้องรายงานหน่วยเหนือซึ่งต้องการข้อมูลก็ต้องบันทึกย้อนหลัง งานจึงสะสมเพิ่มขึ้น ซึ่งเป็นข้อขัดข้องอันหนึ่งที่จะต้องเก็บไว้เป็นบทเรียน เมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้นจะต้องมีเจ้าหน้าที่บันทึกข้อมูลตั้งแต่เริ่มแรก

9. ส่วนขั้นตอนในการดำเนินงานหลังจากทำงานไปแล้ว 2-3 วัน จึงเปิดแผนบรรเทาสาธารณภัยของ ทอ. คว้าขั้นตอนมีอะไรบ้าง ก็พยายามปรับตัวเองให้เข้ากับแผน ๆ การเตรียมการและงานที่ทำไปแล้วมีอะไรบ้าง ใช้ตามขีดความสามารถที่มีอยู่เท่านั้น ในการดำเนินการมีขั้นการเตรียมการ การช่วยเหลือ และการฟื้นฟู

10. การช่วยเหลือส่วนใหญ่เป็นการลำเลียง การช่วยผู้ที่ประสบภัยจริง ๆ ส่วนหนึ่งใช้ทหารของกองบิน 7 ประมาณ 30 คน และทหารจากสถานี รายงานภูเก็ตร่วมกัน ซึ่งเป็นกำลังจำนวนน้อยที่ ทอ. มีไว้สำหรับป้องกันฐานบินเท่านั้น โดยเข้าหน้างานในพื้นที่จังหวัดพังงา ก็ปฏิบัติได้เพียงส่วนหนึ่ง นอกจากนี้ยังได้รับมอบพิเศษจากกองทัพเรือภาค 3 คือ การค้นหาผู้ภัยตามแนวชายฝั่ง เนื่องจาก ฮ. ที่วางไว้ที่ภูเก็ตมีขีดจำกัดในการบินเข้าไปในทะเล ฮ. ทอ. จึงรับผิดชอบตามแนวชายฝั่งเท่านั้น มีการแจกน้ำ อาหารบางส่วนที่สามารถทำได้ ช่วงแรกก็เป็นการบินถ่ายภาพทางอากาศ และค้นหาผู้ภัยตามแนวชายฝั่ง

11. ในระยะต่อมา เมื่อมีเครื่องบินของต่างชาติเข้ามาที่ภูเก็ตมากขึ้น ประกอบกับที่ลานจอดที่ภูเก็ตแคบ เครื่องบินใหญ่ ๆ ที่จะไปลงมีข้อจำกัด ในเรื่องลานจอดซึ่งต้องจัดลำดับความสำคัญว่า ถ้าเป็นเครื่องบินใหญ่ให้จอดได้ไม่เกิน 2 เครื่อง ถ้าการลำเลียงสิ่งอุปกรณ์เข้าก็จะมีผลในการลำเลียง ของเครื่องต่อไปชนิดอื่น ทำให้ ทอ. ต้องนำระบบ Air Combat In Communication Network ซึ่งกองทัพอากาศมีอยู่ ไปติดตั้งไว้ที่ท่าอากาศยานที่ภูเก็ต จึงสามารถรับทราบความเคลื่อนไหวของทุกเครื่องเหนือ่านฟ้าไทยเป็นเวลาจริง (Real Time) สามารถทราบแผนการบิน (Flight Plan) ระยะห่าง ระหว่างเครื่องบิน และการเข้ามาที่สนามบินภูเก็ต เป็นการเพิ่มระยะสายตาให้กับเจ้าหน้าที่ควบคุมการบินภูเก็ต เพื่อป้องกันการชนกันในอากาศของเครื่องบินต่างชาติ และเครื่องตามแบบ ประสานการลำเลียงกับเครื่องบินต่างชาติว่า ใครจะเข้ามา นำอะไรเข้ามา และประสานกับหน่วยในพื้นที่ ที่ควบคุมอยู่ส่วนหน้า ทั้งพลเรือนและทหาร การดำเนินการช่วยเหลือส่วนใหญ่เป็นการลำเลียงทางอากาศรวม 432 เที่ยวบิน 616 ชั่วโมงบิน เป็นการลาดตระเวนถ่ายภาพ 19 เที่ยวบิน ใช้ ฮ. ในการกู้ภัย และทางธุรการตลอดช่วงเวลาที่ผ่านมา 129 เที่ยวบิน ที่เหลือเป็นการลำเลียงทางอากาศ 282 เที่ยวบินภารกิจพิเศษ คือ ใช้เครื่องบิน ปชส.2 ไปโปรยอาหารตามพื้นที่ในเกาะเมื่อประเมินค่าแล้ว ไม่แน่ใจว่าผู้ที่อยู่บนเกาะเห็นหรือ นำไปใช้ประโยชน์หรือไม่ ปฏิบัติได้ 2 เที่ยวบิน คิดว่าไม่คุ้มค่า และทดลองทำการลำเลียงผู้ป่วยและผู้เกี่ยวข้องได้ทั้งหมดประมาณ 11,191 คน ในจำนวนนี้ เป็นผู้ป่วย 1,126 คน ทั้งผู้ป่วยนอนและนั่ง บนสิ่งอุปกรณ์ไปทั้งสิ้นหนัก 390,000 ปอนด์เศษ

12. การดำเนินการในขั้นบูรณะฟื้นฟู คือ การสร้างบ้านพักชั่วคราวร่วมกับ ทบ. 50 หลัง ที่จังหวัดพังงา ที่เหลือ ทอ.รับผิดชอบสร้างบ้านพักถาวรทั้งหมด ในขั้นแรกกำหนดไว้ 194 หลัง แต่หลังจากดำเนินการสร้างไปแล้วช่วงหนึ่ง ทางจังหวัดยังไม่สามารถตกลงกับผู้เดือดร้อนได้ว่าจะให้สร้างบ้านในพื้นที่ของตัวเองที่ไหน ขณะนี้ที่ อ.กะเปอร์ สร้างบ้านเสร็จแล้ว 42 หลัง กำลังก่อสร้างที่ กิ่ง อ.สุขสำราญ อีก 55 หลัง คาดว่าจะเสร็จในปลายเดือน ก.พ.48 นอกจากนี้ ยังไม่ตกลงกันได้กับทางจังหวัดว่าจะสร้างบ้านที่ไหนบ้าง อาจจะต้องเคลื่อนย้ายหน่วยก่อสร้างเฉพาะกิจของ ทอ. กลับมาในระหว่าง ดำเนินการสร้างบ้าน ได้จัดหน่วยมิตรประชาลงไปดูแลในเรื่องขวัญและกำลังใจกับชาวบ้าน และช่วยเหลือแจกสิ่งของตามที่ผู้ประสบภัยต้องการนำคณะ คารา และศิลปินออกไปปลอบขวัญเป็นระยะ ๆ

13. แผนที่จะดำเนินงานต่อไป คือ ซ่อมและสร้างโรงเรียนที่ อ.กะเปอร์ จำนวน 2 หลัง นอกจากนั้นปรับปรุงสนามเด็กเล่นอีก 6 แห่ง กำลังพลจากเดิมที่ลงไปภาคใต้รวมทั้งนักบินที่ไปพักและบินไป-มา รวม 1,036 คน ขณะนี้ลดจำนวนกำลังพลลงและยุบเลิก ศบภ.ทอ.ส่วนหน้าแล้วยังคง

ไว้ที่ระนองอีก 494 คน สำหรับการก่อสร้างบ้าน และเหลือ บ.ลำเลียง ขนาดกลาง บล.2 ก. อีก 2 เครื่อง สำหรับภารกิจของการช่วยเหลือที่ระนอง การใช้งบประมาณในขั้นแรกก็ใช้เท่าที่จะยืมได้ ขณะนี้กำลังเบิกจากงบประมาณที่ทางรัฐบาลจัดให้

14. สรุปยุทธศาสตร์ที่นำมาใช้ในภัยสึนามิครั้งนี้ ก็คือ เครื่องบินลำเลียง เครื่องบินถ่ายภาพทางอากาศ ข่ายการติดต่อสื่อสารของ ทอ.ซึ่งกระจาย อยู่ตามหน่วยต่าง ๆ อยู่แล้ว และชุดเครื่องมือสื่อสารเคลื่อนที่ของ ทอ. ร่วมกับเครื่องมือสื่อสารของกองบัญชาการทหารสูงสุด ที่นำลงไปเพิ่มเติมภายหลัง ช่วยให้การติดต่อสื่อสารมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

2.4.2.4 บทบาทการช่วยเหลือของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ในภาวะวิกฤต

1. เหตุการณ์ครั้งนี้ประเทศไทยจัดการได้ดีที่สุดกว่าบรรดาประเทศที่ประสบภัยทั้งหมด เป็นภัยพิบัติทางกายภาพเท่านั้น ระยะเวลาการเกิดเหตุเพียง 1-2 ชั่วโมง ภัยอื่น ๆ เช่น วิกฤตอินทราเยร์วอลล์จะระงับเหตุการณ์ได้ ช่วยเหลือได้ ใช้เวลาบางครั้งหลายเดือน (กรณีก๊าซซารินที่โตเกียว หรือสาร กัมมันตภาพรังสีเชอร์โนบิลที่รัสเซีย) หรือเป็นชีวภาพด้วยแล้วเป็นเรื่องใหญ่ เช่น การระบาดของอหิวาต์ในสมัยก่อน หรือเป็นเรื่องทางสังคม โจรก่อการร้าย สงคราม ทางภาคใต้เป็นปีแล้ว ยังไม่รู้จะสิ้นสุดตรงไหน ฉะนั้น สิ่งสำคัญเรื่องการจัดการปฐมภูมิเพื่อขจัดเหตุที่เกิดขึ้นในภาวะฉุกเฉิน จัดการเหตุฉุกเฉินเพื่อลดผลกระทบ และจัดการเหตุฉุกเฉินเพื่อให้ผลลัพธ์ดีขึ้นเราได้พูดถึงการจัดการเหตุฉุกเฉินเท่านั้น ถ้าไม่เกิดเหตุ หรือเกิดเหตุแล้ว ไม่เสียหายดีที่สุด เหตุการณ์แต่ละอย่างจากช่วงระยะเกิดเหตุจะเกิดการเสียหายต่างกัน เช่น พายุมีระยะเกิดพายุจนเกิดการเสียหายนานขณะเดียวกัน แผ่นดินไหวบนแผ่นดิน หรือสึนามิใช้ระยะเวลา 2 ชั่วโมง เราจัดการได้เร็วระดับไหน และเมื่อเกิดการเสียหายแล้วทำให้ลดภาวะแทรกซ้อน ได้ระดับไหน เราต้องมีการสละ เช่น สละทรัพย์เพื่อรักษาอวัยวะ สละอวัยวะเพื่อรักษาชีวิต สละทรัพย์ อวัยวะ และชีวิต เพื่อรักษาธรรม เราเป็นทหารยอมสละชีวิต เพื่อแผ่นดินและประเทศชาติ

2. สิ่งที่ต้องรู้เพื่อการจัดการ คือ การจัดการปฐมภูมิต้องรู้สาเหตุ การจัดการเหตุฉุกเฉินต้องรู้การดำเนินของเหตุการณ์เป็นอย่างไร ต้องรู้วิธีการพิทักษ์ บุคคลและทรัพย์สิน การจัดการเหตุฉุกเฉินต้องรู้วิธีการช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและถูกต้องเพื่อให้ผลลัพธ์ดีขึ้น ที่ผ่านมาไม่ได้ทำสิ่งเหล่านี้เพราะความประมาทนั่นเอง ถ้าไม่รู้ว่าอะไรจะเกิดขึ้นคือประมาทที่สุด ถ้ารู้แต่ไม่ปฏิบัติแสดงว่าประมาทมาก ถ้าปฏิบัติแต่ไม่สม่ำเสมอ เช่น มีแผนแต่ไม่ซ้อม ก็ยังเรียกว่า ประมาทอยู่แต่ถ้าปฏิบัติสม่ำเสมอแต่ไม่ตรวจสอบ แก่ใจจุดบกพร่อง เรียกว่าประมาท

2.1 วิธีการจัดการตรงนี้มีหลักปฏิบัติอยู่ 36 ประการ หรือ 36 E (อักษรย่อของคำต่าง ๆ เป็นภาษาอังกฤษ) ตั้งแต่เรื่องของการจัดการ ทางวิศวกรรม (Engineering) เศรษฐกิจ (Economy)

การจัดการต้นเหตุแหล่งกำเนิดอันตราย จัดการไม่ให้มีศัตรู ก็ไม่มีการรบ คือ การจัดการที่ปัจจัยแวดล้อมทิศทางมาของอันตราย จัดการที่ตัวเราเป็นสิ่งที่ได้ผลน้อยที่สุด ถ้าจัดการก่อนเกิดเหตุ (Pre - event) จะได้ผลดี จัดการขณะเกิดเหตุได้ผลดีรองลงมา จัดการหลังเกิดเหตุได้ผลดีที่น้อยที่สุด ต้องคิดให้ครบ 36 E ไม่ใช่คิดแค่หนทางเดียว และสุดท้ายต้องมีการประเมินและติดตามผล

2.2 ปัญหาจิตเวชเกิดในช่วงหลังการเกิดเหตุ ในช่วงแรกจะลืมความกลัว สิ่งสำคัญคือการประชาสัมพันธ์และสื่อมวลชน ปัญหา คือไม่มีแผนในการให้ข่าวอย่างจริงจัง การสื่อสารทางวิทยุก็เป็นปัญหาเช่นกันเพราะ สื่อมวลชนก็ฟังจากวิทยุแล้วเขียนข่าวปะติดปะต่อไปเรื่อย ๆ การจัดการภาวะฉุกเฉินแบ่งเป็น 3 ระยะ คือ

2.2.1 ระยะก่อนเกิดเหตุ ป้องกันไม่ให้เกิดเหตุการณ์ เตรียมแผน อาจมีเกิดบ้าง

2.2.2 เวลาเกิดเหตุการณ์ ต้องทราบเหตุการณ์ได้เร็ว และตอบสนองเหตุการณ์ได้เร็ว

2.2.3 ระยะหลังเหตุการณ์ มีการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ติดตามผลหลังเหตุการณ์สงบ และการฟื้นฟู

2.3 การเตรียมแผนเป็นหัวใจสำคัญที่สุด คือการประสานงานในช่วงต้น หลังเตรียม

2.4 แผนแล้วจึงนำแผนนั้นมาปฏิบัติ

2.4.1 แผนตอนนี้อยู่เพียงแค่ระดับยุทธศาสตร์และยุทธการทั้ง 14 แผนแห่งชาติอยู่ในแผนยุทธการ ซึ่งจะนำไปปฏิบัติไม่ได้ ถ้าไม่ได้แปลงลงไป เป็นแผนยุทธวิธี และระเบียบปฏิบัติประจำ (รปจ.) จะไม่สามารถปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว ในขณะเดียวกันในทางทฤษฎี ควรจะต้องกำหนดให้มีระเบียบ ปฏิบัติอยู่ด้านหลังบัตรประจำตัวของผู้ปฏิบัติงาน เพราะการสั่งการด้วยวาจาอาจทำให้ขาดตกบกพร่องได้ ต้องทำเป็นบัตรคล้องคอและปฏิบัติตามขั้นตอนที่เขียนไว้ในบัตร

2.4.2 ต้องวิเคราะห์ก่อนว่าอันตรายที่จะเกิดขึ้นนั้นคืออะไร มีภัยธรรมชาติ ภัยคุกคาม ปัญหาสังคม โรงงาน โกดัง และการขนส่งวัตถุอันตราย จำนวนประชากรในวัน เวลาต่าง ๆ เช่น นิวยอร์ก ถ้ามีแผ่นดินไหวในเวลากลางคืน ตึกพังอย่างเดียว คนไม่ตาย เพราะจะไม่มีคนอยู่ในเวลากลางคืน ฉะนั้น แผนที่ใช้จะไม่เหมือนกัน แม้จะเป็นภัยอย่างเดียวกัน แต่ที่ลอสแอนเจลิส เมื่อเกิดแผ่นดินไหวในเวลากลางคืนมีคนตาย 7 คน เพราะเกิดเหตุที่ใจกลางเมือง(Down Town) ส่วนประเทศไทยที่ทำงานและ ที่บ้านพักอยู่ที่เดียวกัน

2.4.3 ทรัพยากรที่ต้องการใช้ และมีการฝึกซ้อมหรือไม่ สิ่งสำคัญอุปกรณ์ต้องนำมาใช้ได้ความบกพร่องของแผนของเรา มี 6 ข้อ

(1) ผู้รับแจ้งเหตุการณ์กับผู้รับผิดชอบเหตุการณ์ทุกส่วนล่าช้า ไม่เหมาะสมทราบข่าวมาตรงโน้นนิดตรงนี้หน่อย กลายเป็นทำให้เกิดสิ่งที่ว่า “ไม่รู้แล้วชี้” เป็นอันตราย ถ้า “ไม่รู้

ไม่ชี้” จะดีกว่า ครั้งนี้เป็นปัญหามาก เพราะว่ารัฐมนตรีลงมาสั่งการเอง รัฐมนตรีอาจเป็นปัญหาคือไม่รู้แล้วขึ้นเอง เป็นเรื่องใหญ่ เช่น ตึกถล่มที่ถนนพระราม 6 ผู้ใหญ่ให้เข้าไปช่วยคนที่ติดอยู่ในตึกที่ถูกไฟไหม้ พอตึกถล่มลงมา จึงทำให้เจ้าหน้าที่ดับเพลิงที่เข้าไปช่วย เสียชีวิต ที่จริงต้องฟังผู้บัญชาเหตุการณ์(On-Scene Commander) เท่านั้น

(2) ปัญหาโครงสร้างบังคับบัญชาไม่ชัดเจน ขาดเอกภาพ ไม่รู้จะฟังใคร มีนายหลายคน ปฏิบัติงานไม่ได้

(3) เครือข่ายการสื่อสารรับภาระมากเกินไปหรือเสียหาย

(4) การพิสูจน์ทราบผู้ป่วย ผู้เสียชีวิต ไม่เหมาะสม

(5) ขาดการส่งกำลังบำรุง

(6) ขาดการประชาสัมพันธ์

หลักการตอบสนองภัยพิบัติ 10 ประการ

1. ทรัพยากรจำกัด ต้องคำนึงมาตรการที่มีประสิทธิผลคุ้มค่าที่สุด ความสนใจนั้นเป็นแค่ชั่วคราวชั่วคราว เวลาทำแผนต้องตั้งอยู่บน พื้นฐานว่าประชาชนมักจะทำอะไร มากกว่าจะบอกว่าประชาชนควรจะทำอะไร จะไม่เกิดความร่วมมือ และพุดกันไม่รู้เรื่อง

2. ถ้าจะใช้แผนให้มีประสิทธิผล ต้องอาศัยองค์การภาคีต่าง ๆ สิ่งสำคัญอีกอย่าง คือ กระบวนการของแผน มีความสำคัญกว่าสิ่งที่เขียนไว้ในเอกสาร รายละเอียดที่เขียนแผนที่ไม่มีการซ้อม แผนนั้นไม่มีประโยชน์เลย

3. ปัญหาการสื่อสาร ต้องคิดว่าปัญหาการสื่อสารอะไรที่อาจเป็นอุปสรรค

4. ปัญหาความหวาดกลัว ไม่ใช่ปัญหาที่พบบ่อยในขณะที่เกิดภัยพิบัติและการรับมือพบแต่จะเกิดความกลัวหลังเหตุการณ์แล้ว

5. จะต้องมีการเตรียมวางแผนพร้อมด้วยสื่อ มากกว่าการวางแผนสำหรับสื่อ เพราะคำถามที่จะถูกถามจากสื่อมักจะพยากรณ์ได้ ฉะนั้น ต้องมีวิธีการรวบรวมข้อมูลที่ต้องการ สามารถทำได้ล่วงหน้า เช่น รถไฟชนกันนักข่าวจะถามอะไร เวลาทำแผนทำคำตอบสำหรับไว้ตอบได้เลย คำถามจะไม่แตกต่างกัน

6. การจัดการแบบ C4 ก็ใช้ได้แต่ควรเปลี่ยนเป็น 4C (Communication, Command, Control and Co-ordination) จะสำคัญมาก เพราะมีคนเข้ามาช่วยกันจำนวนมาก ต้องร่วมแรงร่วมใจ ทั้งก่อนเกิดเหตุ และขณะเกิดเหตุการณ์ เป็นช่วงที่ประชาชนจะแจ้งเหตุเข้ามา ทำให้เกิดผล โดยเริ่มควบคุมพื้นที่เกิดเหตุ และช่วยนำผู้ประสบภัยออกจากที่เกิดเหตุ และในช่วงฟื้นฟู ก็เป็นช่วงที่ร่วมกันบูรณะฟื้นฟู

7. คลื่นสึนามิใช้เวลา 2 ชั่วโมงเท่านั้น ทำอย่างไรให้สามารถปฏิบัติการได้โดยไม่ต้องสั่งด้วยวาจาให้ได้มากที่สุด จะต้องมี 5 ฝ่าย คือ การเงิน การอำนวยความสะดวก การปฏิบัติการ การวางแผน และการส่งกำลังบำรุง โครงสร้างของทหาร 6 ฝ่ายนั้นเพียงพอ ได้แก่ กำลังพล การข่าว ยุทธการ ส่งกำลังบำรุง กิจการพลเรือน และปลัดบัญชี ในสหรัฐมีหน่วยงาน FEMA (Federal Emergency Management Agency) รับผิดชอบการบรรเทา สาธารณภัยของประเทศ คือมีการกำหนดหน้าที่แน่ชัดว่าใครต้องทำอะไร โดยใช้ระบบ CEO เป็นผู้มีอำนาจมากที่สุด เช่น ในเขตอำเภอคือนายอำเภอคนเดียว คนอื่นจะมาสั่งการไม่ได้ อย่างไรก็ตามสหรัฐมี Mass Program ไว้ชุด คือ Military Exit for Safety and Transportation เป็นการให้อำนาจทหารออกปฏิบัติการได้ (Activate) โดยการร้องขอจากกองทัพเช่นเดียวกันแต่รวดเร็วมาก ถ้าอย่างนี้แล้วกองทัพทำได้เลยตามแผน

8. การติดตามผลหลังเหตุการณ์สงบเป็นสิ่งที่ดี หากปล่อยให้ผ่านไปแล้วโดยไม่ได้ทำอะไรก็จะผ่านไป ถ้าขาดปัจจัย 4C (Commander, Control, Communication, Co-ordination / Cooperation) ก็จะเกิด 4C ขึ้นเช่นกัน เกิด โกลาหล (Chaos) ความวุ่นวาย (Complication) ความสับสน (Confusion) และเกิดวิกฤตการณ์ (Crisis)

9. ควรทำอะไรบ้างในงานทางสาธารณสุข เมื่อแรกเกิดเหตุการณ์ขึ้น มีการสั่งแพทย์ และพยาบาล ให้ไปช่วยที่จังหวัดกระบี่ เพราะทราบข่าวเกิดเหตุการณ์รุนแรงที่จังหวัดกระบี่ และภูเก็ต ก่อนที่เป็นเช่นนี้ เพราะขาดแหล่งที่ขอความช่วยเหลือที่ง่ายกว่าจะได้รับความช่วยเหลือใช้เวลาานมาก ได้รับการช่วยเหลือที่ไม่ถูกต้อง ไม่ถูกต้อง และไม่รู้อะไรคือปัญหา

10. ชุมชนท้องถิ่นต้องมีชุดปฏิบัติการฉุกเฉินขั้นต้น (First Response Team) ที่ผ่านการฝึกอบรม ทั้งทางด้านการแพทย์ การข่าวอย่างน้อย ตำบลละ 1 หน่วย จัดตั้งศูนย์รวมจัดการภาวะฉุกเฉินให้ได้ ทำทุกวันให้เกิดเป็นเรื่องปกติ ฉะนั้น เมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินไม่ว่าแห่งใดในประเทศไทย ประชาชน โทรไปยังหมายเลขที่ง่ายที่สุดเพียงหมายเลขเดียว ทำให้รู้ได้ว่าความหนาแน่นของงานมีมากแค่ไหน หนึ่งตำบลหนึ่งชุดปฏิบัติการฉุกเฉินขั้นต้น ไปถึงที่เกิดเหตุได้เร็ว มีฐานที่ตั้งในชุมชน ประสานได้ดีโดยมีองค์กรส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยปฏิบัติ และ สปสข. ทำหน้าที่ช่วยเหลือสิ่งที่อยากเห็นมากที่สุด ในประเทศไทยคือ All emergency in one center คือ การมีศูนย์เดียวเพื่อรวบรวมสารสนเทศทั้งหมด ใช้หมายเลข 5 เป็นเลขดีที่สุดเพราะจากงานวิจัย พบเลข 5 ดีที่สุด เพราะคนตาบอดก็ใช้ได้ (บนแป้น โทรศัพท์แบบกดที่ปุ่มหมายเลข 5 มีปุ่มนูน) ศูนย์ประสานงานก็จัดการสารสนเทศ และกระจาย การปฏิบัติ จะทำให้เกิดการช่วยเหลือได้อย่างมีประสิทธิภาพดีที่สุด เรื่องนี้นักการเมืองควรเป็นผู้ตัดสินใจมี Technology GPS GFS ติดตามในพื้นที่เกิดเหตุได้หน่วยช่วยเหลือเข้าไปถึงได้ สิ่งเหล่านี้ควรได้รับการพัฒนา

สรุปได้ว่าผู้เขียนได้นำหลักการช่วยเหลือของหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาเกี่ยวข้องกับการเขียนครั้งนี้ เพราะจะเห็นได้ว่าหน่วยงานต่าง ๆ ที่กล่าวถึงไม่ว่าจะเป็นกองบรรเทาสาธารณภัย กองทัพบก กองทัพเรือ กองทัพอากาศ และสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญอย่างมากในการช่วยเหลือที่กล่าวมาข้างต้น แต่การช่วยเหลืออีกส่วนหนึ่ง คือ เป็นการช่วยเหลือจากบุคคล และองค์กรอิสระ ในช่วงที่เกิดสึนามิในประเทศไทย บุคคล และองค์กรต่าง ๆ เหล่านี้ อาจใช้วิธีการช่วยเหลือที่แตกต่างกันไป ทั้งที่มีหลักการและไม่มีหลักการในการให้ความช่วยเหลือ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง เป็นการให้แบบเฉพาะหน้า ตามความพึงพอใจของผู้ให้ ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้รับได้ อย่างไรก็ตาม ในการเขียนครั้งนี้จะศึกษาการใช้แนวคิดการช่วยเหลือในภาวะวิกฤตแบบมีหลักการบางข้อมาเป็นแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

2.5 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยคลื่นยักษ์สึนามิต่อสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ใน 3 ชุมชนมุสลิม ในเขตจังหวัดพังงา และจังหวัดระนอง ซึ่งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสนับสนุนการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยงานวิจัยและงานนักศึกษาระดับปริญญาโท ประกอบด้วยเรื่องความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ และการมีส่วนร่วมในบริการที่ได้รับ โดยเป็นเรื่องที่ใกล้เคียงกับเรื่องที่ทำการศึกษา และสามารถนำมาประยุกต์ใช้อ้างอิงได้ ผู้ประสบภัยคลื่นยักษ์สึนามินี้ นับว่าเป็นเรื่องที่รุนแรง และต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน ดังนั้น นับว่าเป็นเรื่องใหม่และรุนแรง ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ดังนี้

วัลลภา ชายหาด (2532) ศึกษาวิจัยปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะ ด้านการศึกษาความสะอาด ของกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในบริการ

เรืองบุญ ธีรรังศรี (2535) ศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม โดยศึกษาจากข้อมูลขอทำบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครอง ในวัน เวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะอาดที่ได้รับ ผลการศึกษา พบว่าประชาชนผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชนมีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้าน ในระดับมากเช่นเดียวกัน

เลิศสิน จิงจรัสทรัพย์ (2535) ได้ศึกษาความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของสาขาวิชา
อำเภอหนองเรือ จังหวัดขอนแก่น โดยศึกษาจากหัวหน้าครอบครัวหรือตัวแทนครอบครัว
ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนพึงพอใจต่อถนนสาธารณะในระดับมาก

ประชาชนพึงพอใจต่อไฟฟ้าสาธารณะในระดับมากในด้านความเพียงพอและคุณภาพของ
ไฟฟ้า และในส่วนของน้ำประปา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านความเพียงพอ
ด้านคุณภาพ ความคุ้มค่ากับค่าบริการและด้านแรงดันน้ำ ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจ
ปานกลาง

ส่วนการเก็บขยะมูลฝอย ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก ส่วนในด้านความ
เพียงพอและด้านความทันเวลา ส่วนประเด็นอื่นนั้นประชาชนพึงพอใจปานกลาง และประชาชนพึง
พอใจต่อการป้องกันและระงับอัคคีภัยในระดับปานกลางทุก ๆ ด้าน

Micheal and Robert (1980) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการของประชาชน
ที่ต้องการเข้ามามีส่วนร่วมในการให้บริการกับความพึงพอใจที่มีต่อบริการที่ได้รับ มีตัวแปรอิสระ
ที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เชื้อชาติ รายได้ อายุ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่
มีต่อบริการที่ได้รับ และความต้องการของประชาชนที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการให้บริการ
ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านภูมิหลังของประชาชนเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่กำหนดความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ และความต้องการของประชาชนที่จะเข้ามามีส่วนร่วมในการ
ให้บริการ

นันทนา วรรณนะภูติ (2539) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมทางการเมืองของข้าราชการ :
ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี พบว่า เพศชายมีแนวโน้มที่จะสนใจ
เข้าร่วมทางการเมือง ด้านความสนใจที่จะเข้ามามีบทบาททางการเมือง

อายุ พบว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 32-45 ปี มีแนวโน้มที่จะสนใจเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมือง
ด้านการไปใช้สิทธิเลือกตั้ง

กรรณิกา ชมดี (2541) ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีผลต่อการพัฒนา
เศรษฐกิจ พบว่า ปัจจัยจูงใจให้มีส่วนร่วม ได้แก่ ความต้องการอาชีพใหม่ การจูงใจจากเพื่อน
ความสัมพันธ์อันดีกับเพื่อน ความต้องการเงินทุน และผู้ที่ชักนำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม
เป็นต้น

มนัสวัลย์ พัฒนวิบูลย์ (2546) ได้ศึกษาการจัดสวัสดิการชุมชนและปัจจัยที่มีผลต่อความ
พึงพอใจในสวัสดิการของสมาชิกกลุ่มธุรกิจชุมชน ในกรุงเทพฯและปริมณฑล พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อ
ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของสมาชิก ความเสมอภาค

ในการได้รับสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการจัดสวัสดิการ การมีส่วนร่วมของสมาชิก และการบริหารงานที่โปร่งใส

จะเห็นได้ว่าผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมา จะเห็นได้ว่าส่วนใหญ่เป็นงานวิจัยที่เน้นในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการต่าง ๆ จากหน่วยงานภาครัฐในภาวะปกติ และรวมไปถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านต่าง ๆ แต่ยังไม่มีการศึกษาในเรื่องการให้สวัสดิการในภาวะเร่งด่วนแต่ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นเรื่องความพึงพอใจในสวัสดิการของผู้ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิที่ได้รับสวัสดิการจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ซึ่งเป็นเรื่องที่ไม่เคยเกิดขึ้นในประเทศไทยมาก่อน โดยเป็นเรื่องที่เร่งด่วนมาก และเพื่อให้ทราบว่าประชาชนใน 3 ชุมชนมุสลิมในจังหวัดพังงา และจังหวัดระนอง ว่าจะมีความพึงพอใจต่อสวัสดิการหรือไม่อย่างไร ผู้วิจัยจึงได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา

2.6 กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่กล่าวมา จะเห็นว่ามีการศึกษาค้นคว้าถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ ผู้เขียนได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิต่อสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนใน 3 ชุมชนมุสลิม ในเขตจังหวัดพังงา และจังหวัดระนอง โดยสรุปกรอบแนวคิดในการศึกษาได้ดังนี้

1. ตัวแปรตาม ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประสบภัยต่อสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนทั้งปริมาณและคุณภาพ

2. ตัวแปรอิสระ แบ่งออกเป็น

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

- เพศ
- อายุ
- การศึกษา
- สถานภาพสมรส
- จำนวนสมาชิกในครอบครัว
- จำนวนบุตร

- วิธีการคุมกำเนิด
- รายได้ต่อเดือน
- ชั่วโมงการทำงานต่อวัน
- อาชีพก่อนและหลังประสบภัย
- ใบอนุญาตจับสัตว์น้ำ

2.2 คุณภาพของสวัสดิการ ได้แก่

- การตอบสนองความต้องการของผู้ประสบภัย
- ความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ
- ความก้าวหน้าในการให้สวัสดิการ และ
- การมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัย



แผนภูมิที่ 2.2
กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประสพภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิต่อสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนใน 3 ชุมชนมุสลิม ในจังหวัดพังงา และจังหวัดระนองในการศึกษาครั้งนี้มีวิธีการดำเนินการศึกษา 2 วิธี คือ

1. การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) เป็นการศึกษาโดยรวบรวมข้อมูล และศึกษาค้นคว้าจากเอกสารทางวิชาการ บทความ วิทยานิพนธ์ รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต

2. ศึกษาข้อมูลจากภาคสนาม (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) สอบถามผู้ประสพภัยจำนวน 129 คน เพื่อให้ทราบประเภทของความเสียหาย คุณภาพของสวัสดิการที่ได้รับจากภาครัฐ และภาคเอกชน ที่นำมาให้และส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับ และการแสดงความคิดเห็นอื่น ๆ

ผู้วิจัยได้ออกแบบระเบียบวิธีในการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล
3. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย
4. การทดสอบความเชื่อถือได้ของของแบบวัด
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรและพื้นที่ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็น คือ ผู้ประสพภัยคลื่นยักษ์สึนามิ จำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านปากเตรียม อำเภอกุระบุรี จังหวัดพังงา จำนวน 23 ครัวเรือน บ้านบางมัน กิ่งอำเภอสุดทรายใหญ่ จังหวัดระนอง จำนวน 236 ครัวเรือน และบ้านแหลมนาว กิ่งอำเภอสุดทรายใหญ่ จังหวัดระนอง จำนวน 28 ครัวเรือน รวมทั้งสิ้น 287 ครัวเรือน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

จากผู้ที่ได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน จาก 3 หมู่บ้าน คือ บ้านปากเตรียมเลือกทุกครัวเรือน จำนวน 23 ครัวเรือน หมู่บ้านบางมัน เลือก 85 ครัวเรือน จาก 236 ครัวเรือน และบ้านแหลมนาว จำนวน 21 ครัวเรือน รวมทั้งสิ้น 129 ครัวเรือน โดยให้แต่ละครัวเรือนมีสมาชิกตอบแบบสอบถาม ครัวเรือนละ 1 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง โดยเลือกเฉพาะผู้ที่ได้รับการสนับสนุนด้านอาชีพมากที่สุด (ตารางที่ 3.1)

ตารางที่ 3.1

จำนวนประชากรกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวนครัวเรือน ทั้งหมด (ครัวเรือน)	จำนวนที่ศึกษา (ครัวเรือน)	ร้อยละ
1. บ้านปากเตรียม	23	23	100.0
2. บ้านบางมัน	236	85	36.11
3. บ้านแหลมนาว	28	21	75.0
รวม	287	129	44.94

3.2 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีระยะเวลาในการเตรียมเค้าโครง จำนวน 7 เดือน ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลเอกสาร จัดทำเค้าโครงการศึกษา 2 เดือน
2. เตรียมเค้าโครงเรื่อง และเสนอเค้าโครงการศึกษา 1 เดือน
3. ศึกษาเอกสารเพิ่มเติม สร้างแบบสอบถาม และการตรวจแบบสอบถาม 1.5 เดือน
4. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล 15 วัน
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลการศึกษา 1 เดือน
6. จัดทำรายงานการเขียน และการเสนอผลการศึกษา 1 เดือน

ในการดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนในการดำเนินการดังนี้

1. ติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ ได้แก่ คณะกรรมการกาทอลิกเพื่อสตรี อปต. และผู้นำชุมชน ทั้ง 3 พื้นที่ คือ บ้านปากเตรียม บ้านบางมัน และบ้านแหลมนาว
2. ประมวลนิเทศน์ผู้สัมภาษณ์แบบสอบถามให้เข้าใจเกี่ยวกับแบบสอบถามทั้งหมด และนำไปแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลต่อไป
3. ให้สัมภาษณ์แบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มพื้นที่ โดยกำหนดแบบสอบถามสำหรับประชาชน จำนวน 129 ครัวเรือน และได้รับแบบสอบถามคืนทั้งหมด โดยไม่มีข้อผิดพลาด
4. นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจความเรียบร้อย และวิเคราะห์ผลการศึกษาต่อไป

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ในการศึกษานี้ ผู้ศึกษาได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยผู้ศึกษาได้รวบรวมจากการศึกษางานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะการศึกษา ซึ่งเนื้อหาการศึกษาในครั้งนี้ แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว จำนวนบุตร วิธีการคุมกำเนิด รายได้ต่อเดือน ชั่วโมงการทำงาน อาชีพ ก่อนและหลังก่อนประสบภัย และใบอนุญาตจับสัตว์น้ำ

ส่วนที่ 2 ประเภทความเสียหายที่ได้รับ โดยบอกถึงลักษณะความเสียหาย และจำนวนความเสียหายที่ได้รับ ได้แก่ ที่อยู่อาศัย อาชีพ บุคคลในครอบครัว สิ่งแวดล้อม สภาพจิตใจ และอื่น ๆ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อจำนวนและคุณภาพของสวัสดิการแต่ละประเภท จำนวน 17 ประเภท ได้แก่ การช่วยเหลือเรื่องที่อยู่อาศัย เงินช่วยเหลือปรับปรุง ก่อสร้างที่อยู่อาศัย ได้รับการช่วยเหลือด้านอาหาร เงินทุนเพื่อประกอบอาชีพ อุปกรณ์ประมง เช่น กระจัง ลอบ อุปกรณ์เกษตรกรรม เช่น พันธุ์พืช สัตว์เลี้ยง เช่น ปลา แพะ การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ เช่น ผ้าบาติก การตัดเย็บมัดคามาเม่ ผ้ามัดย้อม เป็นต้น เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลแก่ครอบครัว การฝึกอบรมด้านสุขภาพอนามัย เงินช่วยเหลือค่าทำศพ เงินช่วยเหลือด้านทุนการศึกษา ทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา บุตร การท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ นันทนาการ เช่น ห้องสมุด สนามกีฬา บริการสังคม เช่น ศูนย์เลี้ยงเด็ก/ผู้สูงอายุและอื่น ๆ ที่ได้รับ

โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 2 ประเภท คือ ความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับ ปริมาณ และคุณภาพสิ่งของที่ได้รับ และมีหรือไม่มีเงื่อนไข มีคำถามจำนวน ประเภทละ 17 ข้อ เป็นคำถามแบบวัดระดับความพึงพอใจ และคุณภาพสิ่งของที่ได้รับ จะให้คะแนนดังนี้

การให้คะแนนความพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับการช่วยเหลือเป็นดังนี้

ระดับพึงพอใจมาก ให้คะแนน 5

ระดับพึงพอใจค่อนข้างมาก ให้คะแนน 4

ระดับพึงพอใจปานกลาง ให้คะแนน 3

ระดับพึงพอใจค่อนข้างน้อย ให้คะแนน 2

ระดับพึงพอใจน้อย ให้คะแนน 1

การให้คะแนนปริมาณของสวัสดิการที่ได้รับ

คุณภาพและปริมาณดี ให้คะแนน 5

คุณภาพและปริมาณค่อนข้างดี ให้คะแนน 4

คุณภาพและปริมาณปานกลาง ให้คะแนน 3

คุณภาพและปริมาณค่อนข้างน้อย ให้คะแนน 2

คุณภาพและปริมาณน้อย ให้คะแนน 1

ส่วนเงื่อนไขการรับสิ่งของนั้น ให้เลือกตอบแบบตามความเป็นจริง ตัวอย่างเช่น ท่านได้รับอุปกรณ์การประมงโดยมีเงื่อนไขหรือไม่ หรือเงินทุนที่ท่านได้รับเพื่อประกอบอาชีพต้องคืนให้หน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือหรือไม่

ส่วนที่ 4 ภาพรวมของคุณภาพของสวัสดิการที่ได้รับทุกประเภทใช้วัด 4 ด้าน ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของผู้ประสบภัย ความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการให้สวัสดิการ และการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัย มีคำถามทั้งหมด 19 ข้อ โดยแบ่งเป็นคำถามออกเป็นดังนี้

- ด้านการตอบสนองความต้องการของ จำนวน 4 ข้อ

- ความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ จำนวน 5 ข้อ

- ความก้าวหน้าในการให้สวัสดิการ จำนวน 3 ข้อ

- การมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัย จำนวน 7 ข้อ

การให้คะแนนเป็นระดับความคิดเห็นในสิ่งที่ได้รับการช่วยเหลือเป็นดังนี้

เห็นด้วยมาก ให้คะแนน 5

เห็นด้วยค่อนข้างมาก ให้คะแนน 4

เห็นด้วยปานกลาง ให้คะแนน 3

เห็นด้วยค่อนข้างน้อย ให้คะแนน 2

เห็นด้วยน้อย ให้คะแนน 1

ส่วนที่ 5 อื่น ๆ การมีส่วนร่วมของผู้ประสภักย์ และทราบหรือไม่ว่าสิ่งที่ได้รับนั้นได้มาจากหน่วยงานใด แนวโน้มความช่วยเหลือต่อไปในอนาคต

เป็นคำถามจำนวน 3 ข้อ เป็นแบบแบบให้เลือกตอบ 1 ข้อ และเป็นคำถามปลายเปิด อีก 2 ข้อ โดยให้ตอบตามความจริง

3.4 การทดสอบความเชื่อถือได้ของแบบวัด

ความเที่ยงตรงเป็นคุณสมบัติหนึ่งของเครื่องมือที่แสดงให้เห็นว่าเครื่องมือที่สร้างนั้น ๆ สามารถวัดได้ในสิ่งที่ต้องการวัด หรือต้องการศึกษาให้ถูกต้องและครบถ้วน วิธีการทดสอบทำดังนี้คือ

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity Coefficient) โดยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง และให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์และทฤษฎีที่นำมาใช้ในการศึกษา

2. การหาความเชื่อถือได้ (Reliability Coefficient) โดยนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบจำนวน 10 ชุด ที่วัดสามัคคีธรรม อ. คุระบุรี จ. พังงา โดยนำผลจากแบบสอบถามมาหาความน่าเชื่อมั่นจากโปรแกรมสำเร็จรูปจากคอมพิวเตอร์ คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient)

แสดงการเปรียบเทียบค่าอัลฟาในการหาค่า Pre-test และทดสอบจริงของแบบสอบถามส่วนที่เป็นระดับความพึงพอใจ ประเภทสวัสดิการที่ได้รับ และปริมาณและคุณภาพของสิ่งที่ได้รับ และวิธีการจัดสวัสดิการ 4 ด้าน คือ (1) ด้านการตอบสนองความต้องการของสมาชิก (2) ด้านความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ (3) ด้านความก้าวหน้าในการจัดสวัสดิการ (4) ด้านการมีส่วนร่วมของสมาชิก (ตารางที่ 3.2)

ตารางที่ 3.2
การเปรียบเทียบค่า Alpha Coefficient

แบบวัดเรื่อง	ค่า Alpha Coefficient	
	ในการ Pre-test	จากการเก็บจริง
1. ความพึงพอใจต่อจำนวนของสวัสดิการที่ได้รับแต่ละประเภท	0.6421	0.8259
2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของสวัสดิการที่ได้รับแต่ละประเภท	0.5642	0.8665
3. ภาพรวมคุณภาพของสวัสดิการที่ได้รับ	0.5441	0.8695
3.1 ด้านการตอบสนองความต้องการสวัสดิการ	0.5254	0.8210
3.2 ด้านความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ	0.6154	0.8254
3.3 ด้านความก้าวหน้าในการจัดสวัสดิการ	0.6845	0.8825
3.4 ด้านการมีส่วนร่วมของผู้รับสวัสดิการ	0.7235	0.8656
3.5 คุณภาพของสวัสดิการที่ได้รับโดยรวม	0.6372	0.8486

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Packages for the Social Sciences / Personal Computer) ประมวลผลข้อมูลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอผลและสรุปผลการศึกษา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) วิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้คือ

1. ใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequencies) โดยระบุค่าข้อมูลเป็นร้อยละ (Percentage) และ ค่าเฉลี่ย (Mean)

เกณฑ์ของค่าเฉลี่ยจากคะแนน ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ เท่า ๆ กัน โดยสูตรคำนวณ

$$\begin{aligned}
 \text{พิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

แบ่งระดับความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ พอใจมาก พอใจปานกลาง และพอใจน้อย โดยใช้เกณฑ์ของค่าเฉลี่ยดังนี้คือ

ค่าเฉลี่ย	=	3.68 – 5.00	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	=	2.34 – 3.67	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	=	1.00 – 2.33	หมายถึง	พอใจน้อย

2. การหาค่าสถิติ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ โดยการใช้ค่าตารางไขว้ (Crosstabs) และค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประสภภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิต่อสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนใน 3 ชุมชนมุสลิม ในเขตจังหวัดพังงา และ จังหวัดระนอง ศึกษาจากกลุ่มผู้ประสภภัย 3 พื้นที่ ได้แก่ บ้านบางมัน บ้านแหลมนาว และบ้านปากเตรียม ผลการศึกษานำเสนอผลการศึกษาเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ประเภทความเสียหายที่ได้รับ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อจำนวน และคุณภาพของสวัสดิการแต่ละประเภท

ส่วนที่ 4 ภาพรวมของคุณภาพสวัสดิการที่ได้รับทุกประเภท

ส่วนที่ 5 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแถว และตัวแปรทางสดมภ์ โดยใช้ตารางไขว้ (Crosstabs)

4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คือ พื้นที่ผู้ประสภภัย เพศ อายุ การศึกษา ภูมิลำเนา จำนวนสมาชิกในครอบครัว วิธีการคุมกำเนิด รายได้ต่อเดือน ชั่วโมงการทำงาน อาชีพก่อนและหลังประสภภัย และการมีใบอนุญาต (พ.ร.บ.) ขับสัตัวนี้

พื้นที่ผู้ประสภภัย

พื้นที่ผู้ประสภภัย ศึกษา 3 พื้นที่ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 129 คน จากบ้านบางมัน จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 บ้านแหลมนาว จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 บ้านปากเตรียม จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8

เพศ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 69.8 และเป็นเพศหญิง จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 30.2

อายุ

ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 31.7 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 30 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ

27.8 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.9 และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0 และไม่ตอบ 3 คน โดยมีอายุต่ำสุด 20 ปี อายุสูงสุด 72 คน และอายุเฉลี่ย 37 ปี

การศึกษา

ผลการศึกษาพบว่าส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ป. 4 จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 รองลงมาสำเร็จการศึกษาระดับ ป. 6 จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 24.7 สำเร็จการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3) และไม่ได้ศึกษาเท่ากัน คือ 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 สำเร็จการศึกษาระดับ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 และปวช./ปวส. จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8

ภูมิลำเนา

กลุ่มที่ศึกษาส่วนใหญ่มีสัญชาติไทย จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 และเป็นคนพลัดถิ่น 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยทุกคนที่มีสัญชาติไทย มีบัตรประจำตัวประชาชนทุกคน

สถานภาพสมรส

ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา สมรสแล้วและอยู่กับครอบครัว จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 86.0 โสด จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 และ หม้าย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5

จำนวนสมาชิกในครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวน้อยกว่า 5 คน จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 57.8 และจำนวนสมาชิกในครอบครัว ระหว่าง 5-7 คน จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 และจำนวนสมาชิกระหว่าง 8-10 คน จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.7 และไม่ตอบ 1 คน

จำนวนบุตร

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีบุตรน้อยกว่า 3 คน (1-2 คน) จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 รองลงมา คือ มีจำนวนบุตรระหว่าง 3-5 คน จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 44.5 และมีบุตรมากกว่า 5 คน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.1 โดยมีบุตรน้อยสุด 1 คน และสูงสุด 9 คน โดยมีบุตรเฉลี่ย 4.36 คน

จำนวนผู้สูงอายุ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีผู้สูงอายุอยู่ในครอบครัว เพียง 1-2 คน จำนวน 5 คน โดยมีอายุระหว่าง 65-72 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.9 และ อีก 124 คน ไม่มีผู้สูงอายุในครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 96.1 โดยผู้สูงอายุ อายุต่ำสุด 65 ปี และสูงสุด คือ 72 ปี

วิธีการคุมกำเนิด

วิธีการคุมกำเนิดของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้วิธีการคุมกำเนิดแบบ ยาเม็ด จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 41.1 รองลงมา คือ การนับระยะปลอดภัย จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 ลำดับต่อมา คือ การใช้วิธีการคุมกำเนิดแบบ ตามธรรมชาติ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 และการใช้วิธีการคุมกำเนิดแบบยาฉีด จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.3 ห่วงยางอนามัย จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ทำหมันหญิง และถุงยางอนามัย จำนวนประเภทละ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 โดยมีผู้ไม่ตอบ 25 คน

รายได้ต่อเดือน

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 3,000-5,000 บาท จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 61.9 รองลงมา คือ มีรายได้ระหว่าง 5,000-8,000 บาท จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 23.0 มีรายได้ต่ำกว่า 3,000 บาท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.9 และมีรายได้มากกว่า 8,000 บาท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 และมีผู้ไม่ตอบ 3 คน โดยมีรายได้ต่ำสุด 1,500 บาทต่อเดือน รายได้สูงสุด 30,000 บาท ต่อเดือน และรายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง คือ 4,814 บาท ต่อเดือน

ชั่วโมงการทำงาน

ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างมีชั่วโมงการทำงานต่ำกว่าวันละ 8 ชั่วโมง และชั่วโมงการทำงานระหว่าง 8-10 ชั่วโมง จำนวนเท่ากัน คือ 59 คน คิดเป็นร้อยละ 48.4 และมีกลุ่มตัวอย่างที่มีชั่วโมงการทำงานมากกว่า 10 ชั่วโมง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.2 โดยมีกลุ่มตัวอย่างที่ไม่ตอบ จำนวน 7 คน (ตารางที่ 4.1)

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
กลุ่มตัวอย่างอาศัยอยู่			
- บ้านบางม้น	85	65.9	
- บ้านแหลมนาว	21	16.3	
- บ้านปากเตี๋ยม	23	17.8	
รวม	129	100.0	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
เพศ			
- เพศชาย	90	69.8	
- เพศหญิง	39	30.2	
รวม	129	100.0	
อายุ			
- ต่ำกว่า 30 ปี	36	28.6	ไม่ตอบ 3 คน
- ระหว่าง 30-40 ปี	40	31.7	อายุต่ำสุด 20 ปี
- ระหว่าง 41-50 ปี	35	27.8	อายุสูงสุด 72 ปี
- ระหว่าง 51-60 ปี	10	7.9	อายุเฉลี่ย 37 ปี
- มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	5	4.0	
รวม	126	100.0	
การศึกษา			
- ไม่ได้ศึกษา	17	13.2	
- ประถมศึกษา ป. 4	51	39.5	
- ประถมศึกษา ป.6	32	24.7	
- มัธยมศึกษาตอนต้น (ม. 3)	17	13.2	
- มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม. 6)	9	7.0	
- ปวช./ปวส.	1	0.8	
- ปริญญาตรี	2	1.6	
รวม	129	100.0	
สถานภาพสมรส			
- โสด	11	8.5	
- สมรส	111	86.0	
- หม้าย	7	5.5	
- หย่า/แยกทางกัน	-	-	
- อื่นๆ	-	-	
รวม	129	100.0	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
จำนวนสมาชิกในครอบครัว			
- น้อยกว่า 5 คน	74	57.8	ไม่ตอบ 1 คน
- ระหว่าง 5-7 คน	48	37.5	
- ระหว่าง 8-10 คน	6	4.7	
รวม	128	100.0	
จำนวนเด็กในครอบครัว			
- น้อยกว่า 3 คน	51	46.4	จำนวนเด็กน้อยสุด 1 คน และสูงสุด 9 คน จำนวนเด็กเฉลี่ย 4 คน
- ระหว่าง 3-5 คน	49	44.5	
- มากกว่า 5 คน	10	9.1	
รวม	110	100.0	
ผู้สูงอายุ			
- มีผู้สูงอายุในครอบครัว	5	3.9	อายุต่ำสุด 65 ปี อายุสูงสุด 72 ปี
- ไม่มีผู้สูงอายุในครอบครัว	124	96.1	
รวม	129	100.0	
วิธีการคุมกำเนิด			
- ยาเม็ด	53	41.1	ไม่ตอบ 14 คน โสด 11 คน
- ยาฉีด	16	12.3	
- ถุงยางอนามัย	1	0.8	
- ห่วงยางอนามัย	2	1.6	
- ทำหมันหญิง	1	0.8	
- นับระยะปลอดภัย	31	24.0	
- อื่น ๆ (ตามธรรมชาติ)	25	19.4	
- ทำหมันชาย	-	-	
รวม	104	100.0	

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
รายได้ต่อเดือน			
- ต่ำกว่า 3,000 บาท	15	11.9	ไม่ตอบ 3 คน
- ระหว่าง 3,000-5,000 บาท	78	61.9	รายได้ต่ำสุด 1,500
- ระหว่าง 5,000-8,000 บาท	29	23.0	รายได้สูงสุด 30,000
- สูงกว่า 8,000 บาท	4	3.2	รายได้เฉลี่ย 4,814
รวม	126	100.0	
ชั่วโมงการทำงาน			
- น้อยกว่า 8 ชั่วโมง	59	48.4	ไม่ตอบ 7 คน
- ระหว่าง 8-10 ชั่วโมง	59	48.4	ชั่วโมงการทำงาน
- มากกว่า 10 ชั่วโมง	4	3.2	น้อยสุด 1 ชั่วโมง
			สูงสุด 12 ชั่วโมง
			ชั่วโมงการทำงาน
			เฉลี่ย 7.28 ชั่วโมง
รวม	122	100.0	

อาชีพก่อนประสบภัย

ก่อนประสบภัยกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพประมง 124 คน คิดเป็นร้อยละ 96.1 ทำสวนทำไร่ จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 อาชีพรับจ้างทั่วไป 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.1 อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 และมีอาชีพค้าขาย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 7.0 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

อาชีพปัจจุบัน

หลังจากประสบภัยกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพประมง 107 คน คิดเป็นร้อยละ 82.9 ทำสวนทำไร่ จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 33.3 รับจ้างทั่วไป จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 25.6 อาชีพเกษตรกรรวม จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 และอาชีพค้าขาย 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และอาชีพอื่น ๆ เช่น การทำฟาร์มค้าย้อม จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.0 (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ) (ตารางที่ 4.2)

ตารางที่ 4.2
อาชีพก่อนและหลังประสบภัย

อาชีพ	ก่อนประสบภัย		หลังประสบภัย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
- ประมง	124	96.1	107	82.9
- ทำสวน ทำไร่	40	31.0	43	33.3
- รับจ้างทั่วไป	35	27.1	33	25.6
- เกษตรกรรม	1	0.8	2	1.6
- ค้าขาย	9	7.0	8	6.2
- อื่นๆ เช่น ทำผ้ามัดย้อม	-	-	18	14.0

** ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

ใบอนุญาตขึ้นทะเบียนทำอาชีพประมง

ส่วนใหญ่มีใบอนุญาตขึ้นทะเบียนประมง จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 และไม่มีใบอนุญาตขึ้นทะเบียนอาชีพประมง จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 28.6 (ตารางที่ 4.3)

ตารางที่ 4.3
การมีใบอนุญาตขึ้นทะเบียนทำอาชีพประมง

ใบอนุญาตขึ้นทะเบียน	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
- มีใบอนุญาต	90	71.4	ไม่ตอบ 3 คน
- ไม่มีใบอนุญาต	36	28.6	
รวม	126	100.0	

ประเภทหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือ

ผลการศึกษา พบว่าส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างได้รับการช่วยเหลือจากรัฐบาล จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 99.2 รองลงมา ได้รับความช่วยเหลือจากมูลนิธิ จำนวน 121 คิดเป็นร้อยละ 93.8 ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลไม่สังกัดหน่วยงาน จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 21.7 ได้รับความช่วยเหลือจากชาวต่างประเทศ จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ได้รับความช่วยเหลือจาก อบต. จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.3 และได้รับความช่วยเหลือจากวัด จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 (ตารางที่ 4.4)

ตารางที่ 4.4

การได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรต่าง ๆ

องค์กรที่เข้ามาช่วยเหลือ	จำนวน	ร้อยละ	หมายเหตุ
- รัฐบาล	128	99.2	ตอบได้มากกว่า 1
- มูลนิธิ	121	93.8	
- บุคคลไม่สังกัดหน่วยงาน	28	21.7	
- ชาวต่างประเทศ	26	20.2	
- อบต.	21	16.3	
- องค์กรศาสนา	2	1.6	

4.2 ประเภทความเสียหายที่ได้รับ

ผลการศึกษาประเภทความเสียหายที่ได้รับ สามารถแยกตามความเสียหาย ได้แก่ ที่อยู่อาศัย อาชีพ บุคคลในครอบครัว สิ่งแวดล้อม สภาพจิตใจ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ คือ

ที่อยู่อาศัย

เฉพาะบ้านปากเตรียมกลุ่มตัวอย่างได้รับความเสียหายเรื่องที่อยู่อาศัย ทั้ง 23 ครัวเรือน นอกจากนี้สิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์อื่นๆ เช่น ของใช้ในครัวเรือน รถมอเตอร์ไซด์ จักรยาน ได้รับความเสียหายทั้งหมด

บ้านแหลมนาว ที่อยู่อาศัยได้รับความเสียหายเล็กน้อย และบ้านบางมัน ไม่ได้รับความเสียหายในเรื่องที่อยู่อาศัย

อาชีพ

บ้านบางมัน บ้านแหลมนาว และบ้านปากเตรียม ได้รับความเสียหายเรื่องอาชีพดังนี้

1. เรือประมง อุปกรณ์ พร้อมเครื่องยนต์
2. กระชังปลา อวน ลอบคักปลา และแพหอย และอุปกรณ์ทุกชนิด รายละเอียดดังนี้
3. แพหอย 30-40 ห้อง
4. กระชังปลาเสียหายระหว่าง 5-20 ห้อง ระหว่าง 20-50 ห้อง และระหว่าง 50-100 ห้อง
5. ลอบปลาเก่า เสียหายระหว่าง 40-50 ลอบ ระหว่าง 50-100 ลอบ
6. ลอบปูดำ ประมาณ 20-50 ลอบ
7. ปลาเก๋า ระหว่าง 200-1,000 ตัว ระหว่าง 1,000-2,000 ตัว และมากที่สุดประมาณ 30,000-50,000 ห้อง
8. กลุ่มตัวอย่างได้รับความเสียหายเรื่องอาชีพประมง แบ่งความเสียหายออกเป็น 3 ระดับ คือ
9. ความเสียหายระหว่าง 10,000 – 100,000 บาท
10. ความเสียหายระหว่าง 100,001-500,000 บาท
11. ความเสียหายมากกว่า 500,000 บาท ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่าผู้เสียหายท่านหนึ่งในเรื่องอาชีพประมง เสียหายถึง 1,500,000 บาท
12. ปลาเก๋า ปลากระพงแดง
13. สัตว์เลี้ยง ได้แก่ ไก่
14. บุคคลในครอบครัว

บ้านปากเตรียม

- ลูกสาว 1 เดือน 28 วัน เสียชีวิต
- ลูกชายเสียชีวิต 1 คน

บ้านแหลมนาว

- คนในครอบครัวเสียชีวิต 5 คน
- คนในครอบครัวได้รับบาดเจ็บเข้าโรงพยาบาล
- คนในครอบครัวได้รับบาดเจ็บเล็กน้อยตามร่างกาย ไม่ต้องเข้ารักษาพยาบาล

บ้านบางมัน

- ได้รับบาดเจ็บเล็กน้อยจากการไปให้อาหารปลาที่กระชัง

สิ่งแวดล้อม

1. พื้นดินได้รับความเสียหายมาก แต่ปัจจุบันเริ่มมีองค์กรต่างๆ เริ่มปรับปรุงให้ดีขึ้น
2. ต้นไม้แห้งแล้ง สภาพอากาศร้อนมาก
3. เกาะที่เคยอยู่ถูกแยกออกจากกัน

สภาพจิตใจ

1. สภาพจิตใจยังหวาดกลัว ไม่ว่าจะป็นเสียงทะเล เสียงคลื่น
2. รู้สึกกังวลเมื่อต้องออกทะเล หรือเมื่อต้องออกไปเฝ้ากระชังปลา
3. รู้สึกกลัวว่าจะเกิดสึนามิ ครั้งที่ 2 อีกครั้ง
4. บางคนว่าสามารถปรับตัวได้แล้ว เพราะเป็นเหตุการณ์ตามธรรมชาติ
5. ยังทำใจไม่ได้ เพราะได้รับความเสียมาก และได้รับความชดเชยยังไม่ครอบคลุมความเสียหายที่ได้รับ

4.3 ความพึงพอใจต่อจำนวนและคุณภาพของสวัสดิการแต่ละประเภท

4.3.1 สวัสดิการที่ได้รับ

ผลการศึกษาสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจะได้รับ (1) ความช่วยเหลือในเรื่องทุนประกอบอาชีพ จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 88.4 (2) รองลงมาได้รับความช่วยเหลือด้านอาหาร จำนวน 101 คิดเป็น ร้อยละ 78.3 ลำดับต่อมา คือ (3) ได้รับความช่วยเหลือเรื่องอุปกรณ์ประมง เช่น กระชัง ลอบ จำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 59.7 (4) ได้รับความช่วยเหลือเรื่องนันทนาการ เช่น ห้องสมุด สนามกีฬา จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 57.4 (5) ได้รับความช่วยเหลือด้านทุนการศึกษา จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 43.4 (6) ได้รับการช่วยเหลือเรื่องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ เช่น ฝึบาติก การถักเชือกมัดคามาเม่ ฝึมัดย้อม จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 (7) ได้รับความช่วยเหลือเรื่องที่อยู่อาศัย จำนวน 28 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.7 (8) ได้รับการฝึกอบรมด้านสุขภาพอนามัย จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 17.8 (9) ได้รับบริการสังคม เช่น ศูนย์เลี้ยงเด็ก/ผู้สูงอายุ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 (10) ได้รับความช่วยเหลือเรื่อง สัตว์เลี้ยง เช่น ปลา แพะ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 39.5 (11) การท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 (12) ได้รับเงินช่วยเหลือปรับปรุง ก่อสร้างที่อยู่อาศัย จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 11.6 (13) ได้รับการช่วยเหลืออุปกรณ์เกษตรกรรม เช่น พันธุ์พืช ได้รับการช่วยเหลือ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 10.9 (14) เงินช่วยเหลือคำรักษาพยาบาลแก่ครอบครัว จำนวน 16 คน

คิดเป็นร้อยละ 12.4 (15) ทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาบุตร จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 9.3 และ (16) เงินช่วยเหลือค่าทำศพ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ (ตารางที่ 4.5)

ตารางที่ 4.5
สวัสดิการที่กลุ่มตัวอย่างได้รับ

สวัสดิการที่ได้รับ	สวัสดิการที่ได้รับ	
	จำนวน	ร้อยละ
1. การช่วยเหลือเรื่องที่อยู่อาศัย	28	21.7
2. เงินช่วยเหลือปรับปรุง ก่อสร้างที่อยู่อาศัย	15	11.6
3. ได้รับการช่วยเหลือด้านอาหาร	101	78.3
4. เงินทุนเพื่อประกอบอาชีพ	114	88.4
5. อุปกรณ์ประมง เช่น กระจัง ลอบ เป็นต้น	77	59.7
6. อุปกรณ์เกษตรกรรม เช่น พันธุ์พืช เป็นต้น	14	10.9
7. สัตว์เลี้ยง เช่น ปลา แพะ เป็นต้น	20	39.5
8. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ เช่น ฝ่าบาติก การถักเชือก มัดคาน้ำ เป็นต้น	51	39.5
9. เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลแก่ครอบครัว	16	12.4
10. การฝึกอบรมด้านสุขภาพอนามัย	23	17.8
11. เงินช่วยเหลือค่าทำศพ	10	7.8
12. เงินช่วยเหลือด้านทุนการศึกษา	56	43.4
13. ทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาบุตร	12	9.3
14. การท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ	17	13.2
15. นันทนาการ เช่น ห้องสมุด สนามกีฬา	74	57.4
16. บริการสังคม เช่น ศูนย์เลี้ยงเด็ก/ผู้สูงอายุ	22	17.1
17. อื่น ๆ ที่ได้รับ	-	-

** ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

4.3.2 ความพึงพอใจต่อจำนวนและคุณภาพของสวัสดิการแต่ละประเภท

4.3.2.1 ความพึงพอใจต่อจำนวนสวัสดิการที่ได้รับ

ในเรื่องความพึงพอใจต่อจำนวนสวัสดิการที่ได้รับ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพอใจสูงสุด (1) ในเรื่องทุนการศึกษาบุตร ค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมา คือ (2) ความพึงพอใจเรื่องการฝึกอบรมด้านสุขภาพอนามัย ค่าเฉลี่ย 4.04 ลำดับต่อมา คือ (3) อุปกรณ์ประมง เช่น กระจก ลอบ ค่าเฉลี่ย 3.61 (4) พึ่งพอใจในเรื่องเงินทุนประกอบอาชีพ ค่าเฉลี่ย 3.60 (5) การช่วยเหลือเรื่องที่อยู่อาศัย ค่าเฉลี่ย 3.39 (6) การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ เช่น ฝ่าบาติก การถักเชือกมัดค้ำแม่ ฝ่ามัดข้อม ค่าเฉลี่ย 3.50 (7) เรื่องอาหาร ค่าเฉลี่ย 3.27 (8) ทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาบุตร ค่าเฉลี่ย 3.17 (9) เงินช่วยเหลือเรื่องการปรับปรุง ก่อสร้างที่อยู่อาศัย ค่าเฉลี่ย 3.12 (10) กิจกรรมนันทนาการ ห้องสมุด และ สนามกีฬา ค่าเฉลี่ย 2.85 (11) สัตว์เลี้ยงเพื่อการประกอบอาชีพ เช่น ปลา ค่าเฉลี่ย 2.76 (12) บริการสังคม เช่น ศูนย์เลี้ยงเด็ก หรือศูนย์ผู้สูงอายุ ค่าเฉลี่ย 2.64 (13) เงินช่วยเหลือเรื่องค่ารักษาพยาบาล แก่ครอบครัว ค่าเฉลี่ย 2.40 (14) การท่องเที่ยว พักผ่อนหย่อนใจ ค่าเฉลี่ย 2.82 (15) เงินช่วยเหลือเรื่องค่าทำศพ ค่าเฉลี่ย 2.10 และพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่อง (16) อุปกรณ์เกษตรกรรม เช่น พันธุ์พืช ค่าเฉลี่ย 2.0 (ตามลำดับ)

4.3.2.2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของสวัสดิการที่ได้รับ

ผลการศึกษาคุณภาพของสวัสดิการที่ได้รับ พบว่า (1) สวัสดิการเรื่องเงินช่วยเหลือเรื่องทุนการศึกษา มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.11 รองลงมา คือ (2) การฝึกอบรมด้านสุขภาพอนามัย ค่าเฉลี่ย 4.04 (3) เงินทุนประกอบอาชีพ ค่าเฉลี่ย 3.62 (4) อุปกรณ์ประมง เช่น ลอบ กระจก เลี้ยงปลา ค่าเฉลี่ย 3.58 (5) การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ เช่น ฝ่าบาติก การถักเชือกมัดค้ำแม่ และฝ่ามัดข้อม ค่าเฉลี่ย 3.54 (6) การช่วยเหลือเรื่องที่อยู่อาศัย ค่าเฉลี่ย 3.50 (7) การช่วยเหลือเรื่องการปรับปรุงที่อยู่อาศัยค่าเฉลี่ย 3.31 (8) การช่วยเหลือเรื่องอาหาร ค่าเฉลี่ย 3.24 (9) ทุนการศึกษาบุตร ค่าเฉลี่ย 3.17 (10) กิจกรรมนันทนาการ เช่น ห้องสมุด สนามกีฬา ค่าเฉลี่ย 2.86 (11) บริการทางสังคม เช่น ศูนย์เลี้ยงเด็ก หรือ ศูนย์ผู้สูงอายุ ค่าเฉลี่ย 2.64 (12) สัตว์เลี้ยงเพื่อประกอบอาชีพ เช่น ปลา ค่าเฉลี่ย 2.61 (13) เงินช่วยเหลือเรื่องค่ารักษาพยาบาล ค่าเฉลี่ย 2.60 (14) เงินช่วยเหลือเรื่องการท่องเที่ยว พักผ่อนหย่อนใจ ค่าเฉลี่ย 2.35 (15) เงินช่วยเหลือเรื่องค่าทำศพ ค่าเฉลี่ย 2.10 และ (16) อุปกรณ์เกษตรกรรม เช่น พันธุ์พืช ค่าเฉลี่ย 2.07 (ตามลำดับ) (ตารางที่ 4.6)

ตารางที่ 4.6

ความพึงพอใจต่อจำนวนและคุณภาพของสวัสดิการแต่ละประเภท

สวัสดิการที่ได้รับ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	
	ต่อจำนวน	ต่อคุณภาพ
1. การช่วยเหลือเรื่องที่อยู่อาศัย	3.39	3.50
2. เงินช่วยเหลือปรับปรุง ก่อสร้างที่อยู่อาศัย	3.12	3.31
3. ได้รับการช่วยเหลือด้านอาหาร	3.27	3.24
4. เงินทุนเพื่อประกอบอาชีพ	3.60	3.62
5. อุปกรณ์ประมง เช่น กระจัง ลอบ เป็นต้น	3.61	3.58
6. อุปกรณ์เกษตรกรรม เช่น พันธุ์พืช เป็นต้น	2.0	2.07
7. สัตว์เลี้ยง เช่น ปลา แพะ เป็นต้น	2.76	2.61
8. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ เช่น ฝ้ายบดก การถักเชือก มัดคามา เป็นต้น	3.50	3.54
9. เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลแก่ครอบครัว	2.40	2.60
10. การฝึกอบรมด้านสุขภาพอนามัย	4.04	4.04
11. เงินช่วยเหลือค่าทำศพ	2.10	2.10
12. เงินช่วยเหลือด้านทุนการศึกษา	4.09	4.11
13. ทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาบุตร	3.17	3.17
14. การท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ	2.82	2.35
15. นันทนาการ เช่น ห้องสมุด สนามกีฬา	2.85	2.86
16. บริการสังคม เช่น ศูนย์เลี้ยงเด็ก/ผู้สูงอายุ	2.64	2.64
17. อื่น ๆ ที่ได้รับ	-	-

4.4 ภาพรวมของคุณภาพสวัสดิการที่ได้รับทุกประเภท

ภาพรวมของคุณภาพสวัสดิการที่ได้รับทุกประเภท แบ่งวัดออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ประสบภัย (2) ด้านความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ (3) ความก้าวหน้าในการให้สวัสดิการ และ (4) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัย ผลการศึกษา ดังนี้

4.4.1 คุณภาพของสวัสดิการด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ประสบภัย

ผลการศึกษาวิธีการจัดสวัสดิการ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ประสบภัย ผลการศึกษา พบว่า สวัสดิการที่ได้รับครอบคลุมความต้องการของผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.20 รองลงมา คือ สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม และตรงตามความต้องการของผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ย 3.16 ลำดับต่อมา คือ สวัสดิการที่ได้รับมีความเท่าเทียมกันทุกคนในหมู่บ้าน มีค่าเฉลี่ย คือ 3.13 และสวัสดิการที่ได้รับมีความเพียงพอกับความต้องการของผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.80 และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ประสบภัย คือ 3.09 ซึ่งมีระดับการจัดสวัสดิการด้านนี้ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.7)

ตารางที่ 4.7

คุณภาพของสวัสดิการด้านการตอบสนองความต้องการในการได้รับสวัสดิการ

คุณภาพด้านตอบสนองความต้องการในการได้รับสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
- สวัสดิการที่ได้รับครอบคลุมความต้องการของผู้ประสบภัย	3.20	ปานกลาง
- สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม และตรงตามความต้องการของผู้ประสบภัย	3.16	ปานกลาง
- สวัสดิการที่ได้รับมีความเท่าเทียมกันทุกคนในหมู่บ้าน	3.13	ปานกลาง
- สวัสดิการที่ได้รับมีความเพียงพอกับความต้องการของผู้ประสบภัย	2.80	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.09	ปานกลาง

4.4.2 คุณภาพสวัสดิการด้านความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ

ผลการศึกษาการจัดสวัสดิการด้านความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ ผลการศึกษาพบว่า สวัสดิการที่ได้รับมีการจัดสรรให้ผู้ประสบภัยอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.18 รองลงมา คือ ผู้ประสบภัยทุกคนได้รับการแก้ไขปัญหอย่างทั่วถึง และสวัสดิการของผู้ประสบภัยถูกจัดสรรได้เพียงบางพื้นที่เท่านั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 3.11 ลำดับต่อมา คือ ผู้ประสบภัยได้รับสวัสดิการเหมือนกันทุก ๆ คน 3.03 โดยสวัสดิการที่ผู้ประสบภัยได้รับถูกจัดสรรอย่างเสมอภาคในทุกพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.72 และมีค่าเฉลี่ยโดยรวม คือ 2.98 ซึ่งการจัดสวัสดิการด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.8)

ตารางที่ 4.8

คุณภาพของสวัสดิการด้านความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ

คุณภาพด้านความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
- ผู้ประสบภัยได้รับสวัสดิการเหมือนกันทุก ๆ คน	3.03	ปานกลาง
- สวัสดิการที่ได้รับมีการจัดสรรให้ผู้ประสบภัยอย่างยุติธรรม	3.18	ปานกลาง
- ผู้ประสบภัยทุกคนได้รับการแก้ไขปัญหอย่างทั่วถึง	3.11	ปานกลาง
- สวัสดิการที่ผู้ประสบภัยได้รับถูกจัดสรรอย่างเสมอภาคในทุกพื้นที่	2.72	ปานกลาง
- สวัสดิการของผู้ประสบภัยถูกจัดสรรได้เพียงบางพื้นที่เท่านั้น	3.11	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	2.98	ปานกลาง

4.4.3 คุณภาพของสวัสดิการด้านความก้าวหน้าในการให้สวัสดิการ

ผลการศึกษาการจัดสวัสดิการด้านความก้าวหน้าในการให้สวัสดิการ ผลการศึกษาพบว่า สวัสดิการที่จัดให้มีการขยายเวลาในการจัดสวัสดิการเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.37 รองลงมาคือ สวัสดิการที่ได้รับเป็นเพียงการช่วยเหลือระยะสั้นเท่านั้น ไม่ใช่ระยะยาว มีค่าเฉลี่ย 3.26 และสวัสดิการที่ได้รับมีความหลากหลายในการจัดให้แก่ผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ย 3.09 และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมด้านความก้าวหน้าในการให้สวัสดิการ คือ 3.30 ซึ่งการจัดสวัสดิการด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.9)

ตารางที่ 4.9

คุณภาพของสวัสดิการด้านความก้าวหน้าในการได้รับสวัสดิการ

คุณภาพด้านความก้าวหน้าในการได้รับสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
- สวัสดิการที่ได้รับมีความหลากหลายในการจัดให้แก่ผู้ประสบภัย	3.09	ปานกลาง
- สวัสดิการที่จัดให้มีการขยายเวลาในการจัดสวัสดิการเพิ่มมากขึ้น	3.37	ปานกลาง
- สวัสดิการที่ได้รับเป็นเพียงการช่วยเหลือระยะสั้นเท่านั้นไม่ใช่ระยะยาว	3.26	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.30	ปานกลาง

4.4.4 คุณภาพของสวัสดิการด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัย

ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัย พบว่า ในเรื่องผู้ประสบภัยมีโอกาสเข้าร่วมในการประชุม วางแผน การจัดสวัสดิการของตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.77 รองลงมา คือ ผู้ประสบภัยมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินการของกลุ่ม โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.68 และด้านการจัดสวัสดิการ ผู้ประสบภัยมีโอกาสแสดงความคิดเห็นน้อยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัย คือ 3.63 ซึ่งการจัดสวัสดิการด้านนี้อยู่ในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.10)

ตารางที่ 4.10

คุณภาพของสวัสดิการการมีส่วนร่วมในการได้รับสวัสดิการ

คุณภาพด้านการมีส่วนร่วมในการได้รับสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
- ผู้ประสบภัยที่ได้รับสวัสดิการมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นเมื่อมีโอกาส	3.64	ปานกลาง
- ผู้ประสบภัยมีโอกาสเข้าร่วมการประชุมวางแผนการจัดสวัสดิการของตนเอง	3.77	มาก

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

คุณภาพด้านการมีส่วนร่วมในการได้รับสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
- ผู้ประสพภัยมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินการของกลุ่ม	3.68	มาก
- เมื่อมีปัญหาผู้ประสพภัยเข้าร่วมในการตัดสินใจเมื่อมีปัญหา	3.57	ปานกลาง
- ผู้ประสพภัยมีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมประเมินผลการจัดสวัสดิการ	3.59	ปานกลาง
- ผู้ประสพภัยได้รับผลประโยชน์ในการจัดสวัสดิการ	3.63	ปานกลาง
- การจัดสวัสดิการ ผู้ประสพภัยมีโอกาสแสดงความคิดเห็นน้อยมาก	3.52	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.63	ปานกลาง

ผลการศึกษา คุณภาพการจัดสวัสดิการในภาพรวม พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสพภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 อยู่ในระดับค่อนข้างมาก และด้านความก้าวหน้าในการให้สวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 3.30 ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ประสพภัย มีค่าเฉลี่ย 3.09 และด้านความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 2.98 และคุณภาพการจัดสวัสดิการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ย 3.25 ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง (ตารางที่ 4.11)

ตารางที่ 4.11

คุณภาพการจัดสวัสดิการในภาพรวม

คุณภาพการจัดสวัสดิการในภาพรวม	ค่าเฉลี่ย	การแปลผล
1. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ประสพภัย	3.09	ปานกลาง
2. ด้านความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ	2.98	ปานกลาง
3. ด้านความก้าวหน้าในการให้สวัสดิการ	3.30	ปานกลาง
4. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสพภัย	3.63	ค่อนข้างมาก
คุณภาพการจัดสวัสดิการในภาพรวม	3.25	ปานกลาง

4.4.5 อุปกรณ์ประกอบอาชีพ

1. ท่านคิดว่าปัจจุบันท่านยังขาดอุปกรณ์ในการประกอบอาชีพอื่นอีกหรือไม่ อย่างไร

1.1 เรือ เพราะเรือได้รับความเสียหายจากประสพภัยครั้งนี้ และเรือที่มีอยู่ในปัจจุบัน เก่ามาก เครื่องยนต์ไม่ดี และผู้ประสพภัยบางคน มีเรือ แต่เครื่องยนต์เสีย

1.2 พันธุ์ปลา เช่น ปลาเก๋า ปลากระพงแดง

1.3 อุปกรณ์อื่น ๆ เช่น กระจก ลอบ อวนคักปลา

2. แนวโน้มความต้องการ ที่จะให้ช่วยเหลือต่อไปที่สำคัญที่สุดตามลำดับ คือ

กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการให้ช่วยเหลือสิ่งที่สำคัญที่สุดตามลำดับต่อไปนี้คือ

2.1 เรื่องเงินทุนประกอบอาชีพ

2.2 ศูนย์เลี้ยงเด็ก และศูนย์ผู้สูงอายุ

2.3 ทุนการศึกษาบุตร

2.4 ที่อยู่อาศัย เป็นเพียงเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม

2.5 กิจกรรมทัศนศึกษา เช่น การพักผ่อน การท่องเที่ยว และการดูงานจากพื้นที่อื่น

4.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ตารางไขว้ (Crosstabs) และสถิติไคสแควร์ (Chi-Square)

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลส่วนบุคคล และวิธีการจัดสวัสดิการ ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ซึ่งในส่วนของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และสถานภาพสมรส และวิธีการจัดสวัสดิการ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของผู้ประสพภัย ความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการให้สวัสดิการ และการมีส่วนร่วมของผู้ประสพภัย ใช้การแสดงผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้ตารางไขว้ (Crosstabulation) และค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) ผลการศึกษา พบว่า

4.5.1 เพศต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเพศ ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ผลการศึกษาพบว่าเพศมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$) โดยในระดับความพึงพอใจมาก เพศชายมีสัดส่วนของความพึงพอใจร้อยละ 28.1 ส่วนเพศหญิงมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 15.4 ส่วนในระดับความพึงพอใจน้อย เพศชายมีสัดส่วนเพียงร้อยละ 5.6 เพศหญิง มีร้อยละ 10.3 และในระดับปานกลาง เพศหญิงมีสัดส่วนสูงมากกว่าเช่นกัน

คือ ร้อยละ 74.3 เพศชายมีร้อยละ 66.3 และเพศหญิง มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับน้อยกว่าเพศชายในภาพรวม (ตารางที่ 4.12)

ตารางที่ 4.12

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

เพศ	ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
เพศหญิง	6 (15.4)	29 (74.3)	4 (10.3)	39 (100.0)
เพศชาย	25 (28.1)	59 (66.3)	5 (5.6)	89 (100.0)
รวม	31 (24.2)	88 (68.8)	9 (7.0)	128 (100)

$X^2 = 7.073$

DF = 2

Sig = .029 **

4.5.2 อายุต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ผลการศึกษา พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P > 0.05$)

โดยอายุต่ำกว่า 35 ปีลง มีความพึงพอใจระดับปานกลางมากที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 59.6 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 24.6

อายุระหว่าง 35-45 ปี มีความพึงพอใจระดับปานกลางมากที่สุด จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 20.0 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากกว่า 45 ปี ขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลางมากที่สุดเช่นกัน คือ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 72.7 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2

โดยอายุมากกว่า 45 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจน้อยกว่าอายุระหว่าง 35-45 ปี และอายุต่ำกว่า 35 ปีลงมา (ตารางที่ 4.13)

ตารางที่ 4.13

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

อายุ	ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
ต่ำกว่า 35 ปี ลงมา	9 (15.8)	34 (59.6)	14 (24.6)	57 (100.0)
ระหว่าง 35-45 ปี	1 (2.9)	27 (77.1)	7 (20.0)	35 (100.0)
มากกว่า 45 ปี ขึ้นไป	1 (3.1)	24 (72.7)	8 (24.2)	33 (100.0)
รวม	11 (8.8)	85 (68.0)	29 (23.2)	125 (100.0)

$X^2 = 7.156$

DF = 4

Sig = .128

4.5.3 การศึกษาต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

ผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษากับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ผลการศึกษาพบว่า การศึกษาไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P > 0.05$)

โดยการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจปานกลางที่สุด จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 70.7 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2

ผู้ที่สำเร็จการศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจระดับปานกลางมากที่สุดเช่นกัน คือ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 62.1 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจระดับน้อย จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 31.0 และการศึกษาสูงกว่าระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่สำเร็จระดับประถมศึกษา (ตารางที่ 4.14)

ตารางที่ 4.14

ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

การศึกษา	ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
ประถมศึกษา	9 (9.1)	70 (70.7)	20 (20.2)	99 (100.0)
สูงกว่าประถมศึกษา	2 (6.9)	18 (62.1)	9 (31.0)	29 (100.0)
รวม	11 (8.6)	88 (68.7)	29 (22.7)	128 (100.0)

$$X^2 = 1.531$$

$$DF = 2$$

$$Sig = .465$$

4.5.4 จำนวนสมาชิกในครอบครัวต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

ผลการศึกษาค่าความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัว ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ผลการศึกษา พบว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P > 0.05$)

โดยที่จำนวนสมาชิกในครอบครัวน้อยกว่า 5 คน ลงมา มีความพึงพอใจปานกลางมากที่สุด จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 66.2 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 23.9 ส่วนผู้ที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวมากกว่า 5 คน ขึ้นไป มีความพึงพอใจระดับปานกลางมากที่สุดเช่นกัน คือ จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 73.6 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 18.9

จำนวนสมาชิกในครอบครัวมากกว่า 5 คน ขึ้นไป มีความพึงพอใจน้อยกว่า จำนวนสมาชิกในครอบครัวน้อยกว่า 5 คน (ตารางที่ 4.15)

ตารางที่ 4.15

ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนสมาชิกในครอบครัวต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

จำนวนสมาชิก	ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
น้อยกว่า 5 คน ลงมา	7 (9.9)	47 (66.2)	17 (23.9)	71 (100.0)
มากกว่า 5 คน ขึ้นไป	4 (7.5)	39 (73.6)	10 (18.9)	53 (100.0)
รวม	11 (8.9)	86 (69.3)	27 (21.8)	124 (100.0)

$$X^2 = .781$$

$$DF = 2$$

$$Sig = .677$$

4.5.5 สถานภาพการสมรสต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

ผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพการสมรส ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ผลการศึกษา พบว่า สถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P > 0.05$)

โดยผู้ที่เป็นโสดมีความพึงพอใจระดับปานกลางมากที่สุด จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 54.5 รองลงมาคือ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3

ส่วนผู้สมรสแล้ว มีความพึงพอใจปานกลางมากที่สุด จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 70.1 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจน้อย จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 22.2 ผู้ที่โสดมีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้ที่สมรสแล้ว (ตารางที่ 4.16)

ตารางที่ 4.16

ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

สถานภาพ	ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
โสด	2 (18.2)	6 (54.5)	3 (27.3)	11 (100.0)
สมรส	9 (7.7)	82 (70.1)	26 (22.2)	117 (100.0)
รวม	11 (8.6)	88 (68.8)	29 (22.7)	128 (100.0)

$X^2 = 1.754$

DF = 2

Sig = .416

4.5.6 การตอบสนองความต้องการของสมาชิกต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองความต้องการของสมาชิก ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ผลการศึกษา พบว่า การตอบสนองความต้องการของสมาชิก ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P > 0.05$)

กลุ่มผู้ที่ได้รับการตอบสนองความต้องการมาก มีความพึงพอใจปานกลางมากที่สุด จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 75.0 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจมาก จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 ส่วนกลุ่มผู้ที่ได้รับการตอบสนองปานกลาง มีความพึงพอใจปานกลาง มากที่สุด จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 48.9 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจมาก จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7

และผู้ที่ได้รับการตอบสนองน้อย มีความพึงพอใจปานกลาง และน้อย ซึ่งเท่ากันมากที่สุด จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 และมีความพึงพอใจมาก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 9.0 (ตารางที่ 4.17)

ตารางที่ 4.17

ความสัมพันธ์ระหว่างการตอบสนองความต้องการของผู้ประสภภัยต่อ
ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

การตอบสนอง	ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
มาก	6 (21.4)	21 (75.0)	1 (3.6)	28 (100.0)
ปานกลาง	42 (47.7)	43 (48.9)	3 (3.4)	88 (100.0)
น้อย	1 (9.0)	5 (45.5)	5 (45.5)	11 (100.0)
รวม	49 (38.6)	69 (54.3)	9 (7.1)	127 (100.0)

$$X^2 = 7.366$$

$$DF = 4$$

$$Sig = .118$$

4.5.7 ความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ผลการศึกษา พบว่า ความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$)

โดยกลุ่มตัวอย่างที่เห็นว่ามีความเสมอภาคการได้รับสวัสดิการน้อย และปานกลาง มีความพอใจในสวัสดิการที่ได้รับมาก มากกว่าผู้ที่เห็นว่ามีความเสมอภาคมาก (น้อย : ปานกลาง : มาก = 27.3 : 43.2 : 17.2) ส่วนผู้ที่เห็นว่าการให้สวัสดิการมีความเสมอภาคมาก มีความพึงพอใจในสวัสดิการน้อย ร้อยละ 10.4 ขณะที่ผู้เห็นว่ามีความเสมอภาคปานกลางและน้อย ไม่มีความพึงพอใจ (ตารางที่ 4.18)

ตารางที่ 4.18

ความสัมพันธ์ระหว่างความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการของผู้ประสบภัยต่อ
ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

ความเสมอภาค	ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
มาก	5 (17.2)	21 (72.4)	3 (10.4)	29 (100.0)
ปานกลาง	38 (43.2)	50 (56.8)	0 (0.0)	88 (100.0)
น้อย	3 (27.3)	8 (72.7)	0 (0.0)	11 (100.0)
รวม	46 (35.9)	79 (61.7)	3 (2.3)	128 (100.0)

$$X^2 = 15.673$$

$$DF = 4$$

$$Sig = .003^{**}$$

4.5.8 ความก้าวหน้าในการได้รับสวัสดิการต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

ผลการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในการได้รับสวัสดิการ ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ผลการศึกษา พบว่า ความก้าวหน้าในการได้รับสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$)

โดยกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการได้รับสวัสดิการมีความก้าวหน้ามากที่สุดส่วนของผู้มีความพึงพอใจน้อย มากกว่าผู้ที่เห็นว่าการได้รับสวัสดิการมีความก้าวหน้า ปานกลาง และน้อย ร้อยละ 20.7 : 3.4 : 0.0

ขณะที่ผู้ที่เห็นว่าสวัสดิการที่ได้รับมีความก้าวหน้าน้อย มีความพึงพอใจปานกลาง ร้อยละ 72.7 และพอใจมาก ร้อยละ 27.3 (ตารางที่ 4.19)

ตารางที่ 4.19

ความสัมพันธ์ระหว่างความก้าวหน้าในการได้รับสวัสดิการของผู้ประสบภัยต่อ
ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

ความก้าวหน้า	ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
มาก	8 (27.6)	15 (51.7)	6 (20.7)	29 (100.0)
ปานกลาง	45 (51.1)	40 (45.5)	3 (3.4)	88 (100.0)
น้อย	3 (27.3)	8 (72.7)	0 (0.0)	11 (100.0)
รวม	56 (43.8)	63 (49.2)	9 (7.0)	128 (100.0)

$$X^2 = 15.147$$

$$DF = 4$$

$$Sig = .004^{**}$$

4.5.9 การมีส่วนร่วมในการได้รับสวัสดิการต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการได้รับสวัสดิการ ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ ผลการศึกษา พบว่า การมีส่วนร่วมในการได้รับสวัสดิการในการไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P > 0.05$)

การมีส่วนร่วมมาก มีความพึงพอใจปานกลางมากที่สุด จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 48.3 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจมาก จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 37.9 ส่วนผู้ที่มีส่วนร่วมปานกลาง มีความพึงพอใจมาก มากที่สุด จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 และรองลงมา คือ มีส่วนร่วมปานกลาง จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 31.8

ส่วนผู้ที่มีส่วนร่วมน้อย มีความพึงพอใจมาก มากที่สุด จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 รองลงมา คือ มีความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 (ตารางที่ 4.20)

ตารางที่ 4.20

ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในการได้รับสวัสดิการของผู้ประสบภัยต่อ
ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ

การมีส่วนร่วม	ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ			
	มาก	ปานกลาง	น้อย	รวม
มาก	11 (37.9)	14 (48.3)	4 (13.8)	29 (100.0)
ปานกลาง	56 (63.6)	28 (31.8)	4 (4.6)	88 (100.0)
น้อย	7 (63.6)	4 (36.4)	0 (0.0)	11 (100.0)
รวม	74 (57.8)	46 (35.9)	8 (6.3)	128 (100.0)

$$X^2 = 7.945$$

$$DF = 4$$

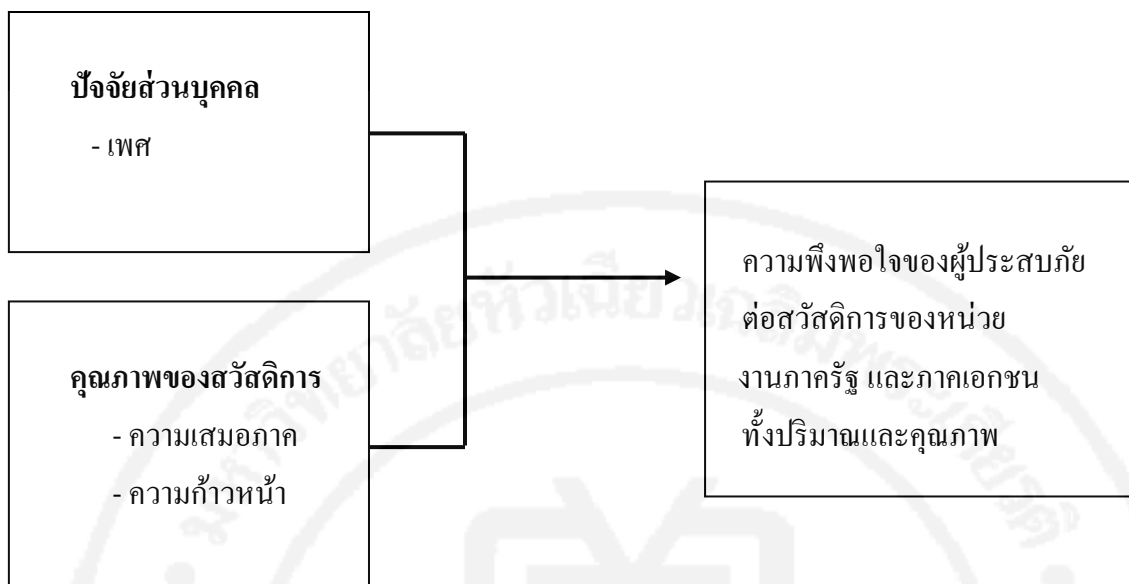
$$Sig = .094$$

จากผลการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิต่อความช่วยเหลือของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนใน 3 ชุมชน ในเขตจังหวัดพังงา และจังหวัดระนอง ผลการศึกษา พบว่า อายุ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว สถานภาพสมรส การตอบสนองความต้องการของผู้ประสบภัย และการมีส่วนร่วมในการได้รับสวัสดิการ ผลการศึกษา พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการได้รับสวัสดิการของผู้ประสบภัย

และพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประสบภัย คือ เพศ ความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการและความก้าวหน้าในการได้รับสวัสดิการ (แผนภูมิที่ 4.1)

แผนภูมิที่ 4.1

สรุปปัจจัยที่มีผลความพึงพอใจต่อสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิต่อสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนใน 3 ชุมชนมุสลิม ในเขตจังหวัดพังงา และจังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ประสบภัยต่อสวัสดิการของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน (2) เพื่อศึกษาคุณภาพของสวัสดิการที่ผู้ประสบภัยได้รับและ (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล และสวัสดิการกับความพึงพอใจของผู้ประสบภัย ในการศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการศึกษาจาก 1. การศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร (Documentary Research) และ 2. ศึกษาข้อมูลจากภาคสนาม (Survey Research) โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือผู้ประสบภัยคลื่นยักษ์สึนามิ จำนวน 3 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านปากเตริยม อำเภอคุระบุรี จังหวัดพังงา จำนวน 23 ครัวเรือน บ้านบางมัน กิ่งอำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง จำนวน 236 ครัวเรือน และบ้านแหลมनाव กิ่งอำเภอสุขสำราญ จังหวัดระนอง จำนวน 28 ครัวเรือน รวมทั้งสิ้น 287 ครัวเรือน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง เลือกจากผู้ที่ได้รับการสนับสนุนและช่วยเหลือจากหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ด้านอาชีพมากที่สุด โดยให้แต่ละครัวเรือนมีสมาชิกตอบแบบสอบถามครัวเรือนละ 1 คน จาก 3 พื้นที่ ได้จำนวน 129 คน คือ บ้านปากเตริยมเลือกทุกครัวเรือน จำนวน 23 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100.0 หมู่บ้านบางมัน 85 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 36.1 และบ้านแหลมनाव จำนวน 21 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 75.0 รวมทั้งสิ้น 129 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 44.9 ของทั้งหมด

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC+ (Statistical Packages for the Social Sciences / Personal Computer) ประมวลผลข้อมูลและจัดทำตารางวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อนำเสนอผลและสรุปผลการศึกษา โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ตารางแจกแจงความถี่ (Frequencies) โดยระบุค่าข้อมูลเป็นร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และการหาค่าสถิติ เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยการหาค่าตารางไขว้ (Crosstabs) และค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไป

การศึกษาคั้งนี้ศึกษาจากพื้นที่ผู้ประสบภัย จาก 3 พื้นที่ จำนวน 129 คน พบว่า บ้านบางมัน ร้อยละ 65.9 บ้านแหลมนาว ร้อยละ 18.3 บ้านปากเตริยม ร้อยละ 17.8 ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 69.8 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 30.2 โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 30-40 ปี ร้อยละ 31.7 และมีอายุต่ำสุด 20 ปี อายุสูงสุด 72 คน และอายุเฉลี่ย 37 ปี และส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 64.3 สมรสแล้วและอยู่กับครอบครัว ร้อยละ 86.0 และใช้วิธีการคุมกำเนิดของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้วิธีการคุมกำเนิดแบบยาเม็ด ร้อยละ 50.9 และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นโสด ร้อยละ 8.5

สมาชิกในครอบครัว ส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวน้อยกว่า 5 คน ร้อยละ 57.8 และส่วนใหญ่มีบุตรน้อยกว่า 3 คน ร้อยละ 46.4 รองลงมาคือมีจำนวนบุตรระหว่าง 3-5 คน ร้อยละ 44.5 โดยมีบุตรน้อยสุด 1 คน และสูงสุด 9 คน และมีผู้สูงอายุในครอบครัวเพียง ร้อยละ 3.9 โดยมีอายุต่ำสุด 65 ปี และสูงสุดคือ 72 ปี

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ร้อยละ 61.9 มีรายได้ระหว่าง 3,000-5,000 บาท โดยมีรายได้ต่ำสุด 1,500 บาทต่อเดือน สูงสุด 30,000 บาท ต่อเดือน และรายได้เฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างคือ 4,814 บาท ต่อเดือน และมีชั่วโมงการทำงานต่ำกว่า 8 ชั่วโมง และชั่วโมงการทำงานระหว่าง 8-10 ชั่วโมง จำนวนเท่ากัน คือ ร้อยละ 48.4 และมีกลุ่มตัวอย่างที่มีชั่วโมงการทำงานมากกว่า 10 ชั่วโมง ร้อยละ 3.2

อาชีพก่อนประสบภัย คือ ประมง ร้อยละ 96.1 ทำสวนทำไร่ ร้อยละ 31.0 อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 27.1 อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 0.8 และมีอาชีพค้าขาย ร้อยละ 7.0

หลังจากประสบภัยกลุ่มตัวอย่างประกอบอาชีพประมง ร้อยละ 82.9 ทำสวน ทำไร่ ร้อยละ 33.3 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 25.6 อาชีพเกษตรกรรม ร้อยละ 1.6 และอาชีพค้าขาย ร้อยละ 6.2 และอาชีพอื่น ๆ เช่น การทำฟ้ามัดย้อม ร้อยละ 14.0

โดยส่วนใหญ่มีใบอนุญาตขึ้นทะเบียนประมง ร้อยละ 71.4 และไม่มีใบอนุญาตเพียง ร้อยละ 28.6

การช่วยเหลือจากรัฐบาล ส่วนใหญ่ได้รับจากรัฐบาล ร้อยละ 99.2 และได้รับความช่วยเหลือจากมูลนิธิ ร้อยละ 93.8 ได้รับความช่วยเหลือจากบุคคลไม่สังกัดหน่วยงาน ร้อยละ 21.7 ได้รับความช่วยเหลือจากชาวต่างประเทศ ร้อยละ 20.2 ได้รับความช่วยเหลือจาก อบต. ร้อยละ 16.3 และได้รับความช่วยเหลือจากองค์กรศาสนา ร้อยละ 1.6

5.1.2 ประเภทความเสียหายที่ได้รับ

ผลการศึกษาประเภทความเสียหายที่ได้รับ สามารถแยกตามความเสียหาย ได้แก่ ที่อยู่อาศัย อาชีพ บุคคลในครอบครัว สิ่งแวดล้อม สภาพจิตใจ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้คือ

ที่อยู่อาศัย

บ้านเตรียมกลุ่มตัวอย่างได้รับความเสียหายบ้านทั้งหลัง พร้อมอุปกรณ์ทุกชนิด และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

อาชีพ

ทั้ง 3 พื้นที่ ได้รับความเสียหายในเรื่องอาชีพ สิ่งที่ได้รับ ความเสียหาย เช่น เรือประมง อุปกรณ์ พร้อมเครื่องยนต์ กระชังปลา อวน ลอบดักปลา และแพหอย และอุปกรณ์ทุกชนิด ซึ่งความเสียหายดังกล่าว สามารถแบ่งระดับความเสียหายได้ดังนี้

- ความเสียหายระหว่าง 10,000 – 100,000 บาท
- ความเสียหายระหว่าง 100,001-500,000 บาท
- ความเสียหายมากกว่า 500,000 บาท ซึ่งจากการสัมภาษณ์พบว่าผู้เสียหายท่านหนึ่งในเรื่องอาชีพประมง เสียหายถึง 1,500,000 บาท

บุคคลในครอบครัว

บ้านปากเตรียมได้รับการสูญเสียบุคคลในครอบครัวดังนี้ ลูกสาว 1 เดือน 28 วัน เสียชีวิต และบุตรชายเสียชีวิต 1 คน ส่วนบ้านแหลมนาว คนในครอบครัวเสียชีวิต 5 คน และนอกจากนี้ยังมีบุคคลในครอบครัวที่ได้รับบาดเจ็บจากการเกิดภัยครั้งนี้ทั้งบ้านบางมัน บ้านแหลมนาว และบ้านปากเตรียม

สิ่งแวดล้อม

สภาพแวดล้อมในปัจจุบันเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก สภาพอากาศร้อน ต้นไม้แห้งแล้ง ไม่มีสภาพเดิมเหลืออยู่เลยเกาะที่เคยอยู่ถูกแยกออกจากกันแต่ปัจจุบันเริ่มมีองค์กรต่าง ๆ เข้ามาช่วยเหลือในเรื่องสิ่งแวดล้อมสภาพต่าง ๆ ก็เริ่มดีขึ้นตามลำดับ

สภาพจิตใจ

สภาพจิตใจโดยทั่วไป พบว่า ยังรู้สึกหวาดกลัว ไม่ว่าจะเป็นเสียงทะเล เสียงคลื่น และรู้สึกกังวลเมื่อต้องออกทะเล หรือเมื่อต้องออกไปใส่กระชังปลา อย่างไรก็ตามยังรู้สึกกลัวว่าจะเกิดสึนามิอีกครั้งที่ 2 อีกครั้ง ซึ่งการสูญเสียครั้งนี้บางคนยังทำใจไม่ได้ เพราะได้รับความเสียหายมาก และได้รับคำชดเชยยังไม่ครอบคลุมความเสียหายที่ได้รับ

แต่ก็มีบางคนที่สามารถปรับตัวได้แล้ว เพราะเป็นเหตุการณ์ตามธรรมชาติ โดยเฉพาะชีวิตต้องอยู่กับทะเลอยู่แล้ว

5.1.3 สวัสดิการที่ได้รับแต่ละประเภท

ผลการศึกษาสวัสดิการของกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับ พบว่า ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างจะได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทุนประกอบอาชีพ ร้อยละ 88.4 รองลงมา ได้รับความช่วยเหลือด้านอาหาร ร้อยละ 78.3 ลำดับต่อมาคือ ได้รับความช่วยเหลือเรื่องอุปกรณ์ประมง เช่น กระจก ลอบ ร้อยละ 59.7 ได้รับความช่วยเหลือเรื่องนันทนาการ เช่น ห้องสมุด สนามกีฬา ร้อยละ 57.4 ได้รับเงินช่วยเหลือด้านทุนการศึกษา ร้อยละ 43.4 ได้รับการช่วยเหลือเรื่องการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาอาชีพ เช่น ฝ่าบาติกรถกติกเชือกมัดคามาแม่ ฝ่ามัดข้อม ร้อยละ 39.5 ได้รับความช่วยเหลือเรื่องที่อยู่อาศัย ร้อยละ 21.7 ได้รับการฝึกอบรมด้านสุขภาพอนามัย ร้อยละ 17.8 ได้รับบริการสังคม เช่น ศูนย์เลี้ยงเด็ก/ผู้สูงอายุ ร้อยละ 17.1 ได้รับความช่วยเหลือเรื่อง สัตว์เลี้ยง เช่น ปลา แพะ จำนวน ร้อยละ 39.5 การท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ ร้อยละ 13.2 ได้รับเงินช่วยเหลือปรับปรุง ก่อสร้างที่อยู่อาศัย ร้อยละ 11.6 ได้รับความช่วยเหลืออุปกรณ์เกษตรกรรม เช่น พันธุ์พืช ได้รับการช่วยเหลือ ร้อยละ 10.9 เงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลแก่ครอบครัว จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 ทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาบุตร ร้อยละ 9.3 เงินช่วยเหลือค่าทำศพ ร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

5.1.4 ความพึงพอใจต่อจำนวน และคุณภาพของสวัสดิการแต่ละประเภท

1. ความพึงพอใจต่อจำนวนของสวัสดิการที่ได้รับ

ในเรื่องความพึงพอใจต่อจำนวนของสวัสดิการที่ได้รับ ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างพอใจสูงสุดในเรื่องทุนการศึกษานูตร ค่าเฉลี่ย 4.09 รองลงมา คือ ความพึงพอใจเรื่องการฝึกอบรมด้านสุขภาพอนามัย ค่าเฉลี่ย 4.04 ลำดับต่อมา คือ อุปกรณ์ประมง เช่น กระจก ลอบ ค่าเฉลี่ย 3.61 และพึงพอใจน้อยที่สุดในเรื่องอุปกรณ์เกษตรกรรม เช่น พันธุ์พืช ค่าเฉลี่ย 2.0

2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของสวัสดิการที่ได้รับ

ผลการศึกษาคูณภาพของสวัสดิการที่ได้รับ พบว่า สวัสดิการเรื่องเงินช่วยเหลือเรื่องทุนการศึกษา มีคุณภาพสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 4.11 รองลงมาคือ การฝึกอบรมด้านสุขภาพอนามัย ค่าเฉลี่ย 4.04 ลำดับต่อมา คือ เงินทุนประกอบอาชีพ ค่าเฉลี่ย 3.62 และสวัสดิการที่คูนภาพน้อยสุด คือ อุปกรณ์เกษตรกรรม เช่น พันธุ์พืช โดยมีค่าเฉลี่ย 2.07

5.1.5 ภาพรวมของคูนภาพสวัสดิการที่ได้รับทุกประเภท

ภาพรวมของคูนภาพสวัสดิการที่ได้รับทุกประเภทแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ประสบภัย ความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการให้สวัสดิการ และการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัย สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ประสบภัย

ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ประสบภัย ผลการศึกษา พบว่า สวัสดิการที่ได้รับครอบคลุมความต้องการของผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.20 รองลงมา คือ สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม และตรงตามความต้องการของผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ย 3.16 และสวัสดิการที่ได้รับมีความเพียงพอกับความต้องการของผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ย คือ 2.80 และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมด้านการตอบสนองความต้องการของผู้ประสบภัย คือ 3.09 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

2. ด้านความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ

ด้านความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ ผลการศึกษาพบว่า สวัสดิการที่ได้รับมีการจัดสรรให้ผู้ประสบภัยอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.18 รองลงมาคือผู้ประสบภัยทุกคนได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างทั่วถึง โดยสวัสดิการที่ผู้ประสบภัยได้รับถูกจัดสรรอย่างเสมอภาคในทุกพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ 2.72 และมีค่าเฉลี่ยโดยรวม คือ 2.98 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

3. ด้านความก้าวหน้าในการให้สวัสดิการ

ด้านความก้าวหน้าในการให้สวัสดิการ พบว่า สวัสดิการที่จัดให้มีการขยายเวลาในการจัดสวัสดิการเพิ่มมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.37 รองลงมา คือ สวัสดิการที่ได้รับเป็นเพียงการช่วยเหลือระยะสั้นเท่านั้น ไม่ใช่ระยะยาว มีค่าเฉลี่ย 3.26 และสวัสดิการที่ได้รับมีความหลากหลายในการจัดให้แก่ผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ย 3.09 และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมด้านความก้าวหน้าในการให้สวัสดิการ คือ 3.30 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับปานกลาง

4. ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัย

ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัย พบว่า ในเรื่องผู้ประสบภัยมีโอกาสเข้าร่วมในการประชุม วางแผน การจัดสวัสดิการของตนเอง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 3.77 รองลงมา คือ ผู้ประสบภัยมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินการของกลุ่ม โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.68 และด้านการจัดสวัสดิการ ผู้ประสบภัยมีโอกาสแสดงความคิดเห็นน้อยมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52 และมีค่าเฉลี่ยโดยรวมในด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัย คือ 3.63 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก

สรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ พบว่า ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 ซึ่งมีระดับความพึงพอใจในระดับค่อนข้างมาก และด้านความก้าวหน้าในการให้สวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 3.30 ด้านการตอบสนองความต้องการของ

ผู้ประสบภัย มีค่าเฉลี่ย 3.09 และ ด้านความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย 2.98 โดยมีระดับความพึงพอใจทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง

1. ปัจจุบันท่านยังขาดอุปสรรคในการประกอบอาชีพอื่นอีกหรือไม่ อย่างไร

- เรือ เพราะเรือได้รับความเสียหายจากประสบภัยครั้งนี้ และเรือที่มีอยู่ในปัจจุบันเก่ามาก เครื่องยนต์ไม่ดี และผู้ประสบภัยบางคน มีเรือ แต่เครื่องยนต์เสีย

- พันธุ์ปลา เช่น ปลาเก๋า ปลากะพงแดง
- อุปกรณ์อื่น ๆ เช่น กระจัง ลอบ อวนดักปลา

2. แนวโน้มความต้องการ ที่จะให้ช่วยเหลือต่อไปที่สำคัญที่สุดตามลำดับ เรียงลำดับดังนี้

- เรื่องเงินทุนประกอบอาชีพ
- ศูนย์เลี้ยงเด็ก และศูนย์ผู้สูงอายุ
- ทุนการศึกษาบุตร
- ที่อยู่อาศัย เป็นเพียงเพื่อการปรับปรุงเพิ่มเติม
- กิจกรรมทัศนศึกษา เช่น การพักผ่อน การท่องเที่ยว และการดูงานจากพื้นที่อื่น

5.2 อภิปรายผล

การศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล และสวัสดิการกับความพึงพอใจของผู้ประสบภัย ซึ่งในส่วนของบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา และสถานภาพสมรส และคุณภาพของสวัสดิการ ได้แก่ การตอบสนองความต้องการของผู้ประสบภัย ความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ ความก้าวหน้าในการให้สวัสดิการ และการมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัย ใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ตารางไขว้ (Crosstabulation) และค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) ผลการศึกษา พบว่า

จากการเข้าสมการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล และคุณภาพของสวัสดิการ ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ สรุปผลได้ดังนี้

ผลการศึกษาที่ พบว่า มีความสัมพันธ์กัน คือ เพศมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ($P < 0.05$)

ความก้าวหน้าในการได้รับสวัสดิการ ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ 0.05 ($P < 0.05$) ผลการศึกษาจะเห็นได้ว่าการจัดสวัสดิการที่มีความก้าวหน้ามาก แต่มีความพึงพอใจน้อย ในทางกลับกันกลุ่มที่เห็นว่ามี ความก้าวหน้าน้อยในการจัดสวัสดิการ แต่มีความพึงพอใจมาก

จากการศึกษาในครั้งนี้ พบว่า ผู้ที่ได้รับสวัสดิการมาก แต่มีความพึงพอใจน้อยเพราะองค์กรภาครัฐ และภาคเอกชน ที่นำสิ่งของมาให้ แต่พบว่า สวัสดิการที่ให้แต่ละประเภท มีความเหมือนกัน เช่น หม้อหุงข้าว พัดลม เต้าแก๊ส เพราะใน 1 ครอบครัว มีความจำเป็นไม่มาก แต่ของที่ให้มากเกินไปจนความจำเป็น และไม่รู้ว่าจะนำไปทำอะไร บางครอบครัวก็นำสิ่งของเหล่านั้นที่ซื้อมาไปขาย เพื่อแลกกับเงิน

ในทางกลับกันกลุ่มที่ได้รับสวัสดิการน้อยกับพอใจมาก ก็เพราะสิ่งของที่ได้รับนั้นมีความพอดี และไม่ซ้ำซ้อน และไม่มากเกินไปจนเกินจำเป็น กลุ่มตัวอย่างกลุ่มนี้จึงรู้สึกพอใจมากกว่ากลุ่มที่ได้รับการจัดสวัสดิการมาก แต่หากการจัดสวัสดิการมีความก้าวหน้ามาก และสิ่งของที่ได้รับมีความหลากหลายด้วย ไม่ซ้ำกันมากเกินไป กลุ่มตัวอย่างน่าจะพอใจมาก ซึ่งวิจิตร ระวีวงศ์ (2532) อ้างถึงใน วันทนาธิ์ วาสิกะสิน. 2541 : 1-2) ได้กล่าวถึง สวัสดิการสังคมว่า กิจกรรมที่องค์กรของรัฐ และองค์กรภาคเอกชนทุกระดับที่จัดให้ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อประกันความเป็นอยู่ของประชากร โดยอาศัยผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้หลายสาขา ไม่เฉพาะแต่นักสังคมสงเคราะห์เท่านั้น ทั้งนี้ จุดศูนย์กลางคือประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อความเป็นอยู่ของประชาชน หรือแก้ไขปัญหาแก่บุคคลที่ประสบความเดือดร้อน และยังต้องรวมถึงการป้องกัน และส่งเสริมสวัสดิการให้ดีขึ้นได้ด้วย

และนอกจากนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (1954 ; อ้างถึงใน ไกรษร แก้วกล้า. 2540 : 24) ได้กล่าวถึง เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชากร และความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่า บริการที่ให้นั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ให้พิจารณาจาก 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพ หรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อความก้าวหน้าในการจัดสวัสดิการ ซึ่งเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างได้รับความเดือดร้อน ไม่มีที่อยู่ หรือไม่สามารถจะประกอบอาชีพได้ สิ่งของต่าง ๆ ที่นำไปให้นั้น ซึ่งมีความก้าวหน้าในการให้อย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นอาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยา รักษาโรค ตลอดจนการบำบัดโรคภัยไข้เจ็บ หรือการบำบัดทางสุขภาพจิต หรือการอบรมต่าง ๆ ที่มีขึ้น เพื่อให้เกิดความพร้อมในการดำรงชีวิตต่อไป การให้ดังกล่าวทำให้ประชากรเกิดความพึงพอใจเพราะสิ่งที่ให้ล้วนเป็นปัจจัย 4 ที่มนุษย์ทุกคนต้องการ

ความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ .003 ($P < 0.05$)

การที่หน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน มีการจัดสรรสวัสดิการให้กับสมาชิกอย่างทั่วถึง และมีความเสมอภาคในทุกพื้นที่ โดยไม่เลือกปฏิบัติย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับสวัสดิการ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Millet (1954 ; อ้างถึงใน ไกรสร แก้วกล้า. 2540 : 24) ได้กล่าวถึงเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน และความพึงพอใจในบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถในการที่จะพิจารณาว่า บริการที่ให้นั้นจะเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ให้พิจารณาจาก 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการที่ตรงต่อเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า

การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐ ที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนที่จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีมีการแบ่งแยก กีดกันในการให้บริการแก่ประชาชนย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจ

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ระเบียบพรณ คำหอม (2545 : 25-26) ได้ให้หลักการของการจัดสวัสดิการไว้ว่าการจัดสวัสดิการของสังคมไทยในปัจจุบันได้คำนึงถึงหลักการที่สอดคล้องกับความเป็นสากลของโลก หลักการที่สำคัญของสังคมไทยประการหนึ่งคือ ความเป็นธรรมทางสังคม (Social Justice) หลักการสำคัญข้อนี้ บริการสวัสดิการสังคมที่ดีต้องเป็นบริการที่อยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องของกฎหมาย ความยุติธรรมทางสังคม บริการที่ไม่เลือกปฏิบัติไม่ว่าจะเป็นเพศ ชนชั้น สีผิว ศาสนา วัฒนธรรม ซึ่งหลักการข้อนี้ยังแสดงถึงความครอบคลุมครบถ้วนของบริการที่ประชาชนพึงจะได้รับ การเข้าถึงบริการสวัสดิการสังคมโดยไม่ถูกตัดโอกาสออกไป

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความพอใจต่อความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ นั้นแสดงว่าองค์กรทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนที่น่าสิ่งของไปให้ นั้น เพราะกลุ่มได้รับความเดือดร้อน และไม่สามารถที่จะช่วยเหลือตนเองได้ และเมื่อได้รับการปฏิบัติโดยไม่เลือกพื้นที่หรือบุคคล ความพึงพอใจหรือความสุขย่อมเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตอบสนอง หรือบรรเทาในสิ่งที่ตนเองต้องการ

ส่วนผลการศึกษาที่พบว่าไม่มีความสัมพันธ์กันดังนี้

อายุ การศึกษา จำนวนสมาชิกในครอบครัว สถานภาพการสมรส ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และการตอบสนองความต้องการของสมาชิก และการมีส่วนร่วมในการได้รับสวัสดิการ ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติเช่นกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะระดับนโยบาย

จากการศึกษาความพึงพอใจของผู้ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิต่อความช่วยเหลือของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชนใน 3 ชุมชนมุสลิม ในเขตจังหวัดพังงา และจังหวัดระนอง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะระดับนโยบายและต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาวิธีการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ดังนี้

1. ภาครัฐควรมีการสนับสนุนวางแผนการป้องกันภัยธรรมชาติ โดยเน้นจัดตั้งกระทรวงป้องกันภัยธรรมชาติ เพื่อจะได้ป้องกันภัยต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในภายหน้า จะได้มีการวางแผน กำหนดขอบเขตหน้าที่ โดยแบ่งเป็นระดับอำเภอ จังหวัด กระทรวง เป็นต้น
2. ภาครัฐควรมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล หรือประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญในต่างประเทศ เพื่อจะได้ศึกษา เรียนรู้แนวทางการป้องกันภัยธรรมชาติ
3. ภาครัฐ และภาคเอกชน ต่างมุ่งไปช่วยเหลือโดยไม่มีการแบ่งงาน หรือประสานงาน หรือกำหนดหน้าที่ ทำให้เกิดความสับสน ซ้ำซ้อน ทำงานแข่งกันทำ โดยไม่มีประสิทธิภาพ
4. เจ้าหน้าที่รัฐบางคนที่ลงไปทำงานในพื้นที่ ไม่มีความรู้พอในเรื่องการช่วยเหลือเบื้องต้น ดังนั้น เจ้าหน้าที่ ที่ลงไปทำงานควรมีความรู้ หรือผ่านการอบรมมาก่อนปฏิบัติหน้าที่
5. รัฐ ควรต้องให้ความรู้ที่ถูกต้องแก่ประชาชน ในเรื่องภัยธรรมชาติต่าง ๆ หรือการป้องกันอุบัติเหตุต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต ให้ประชาชน ได้เข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้ทันทีเมื่อเหตุการณ์ต่างๆ ขึ้น
6. รัฐควรสนับสนุนการทำงานวิจัยกับคลื่นยักษ์สึนามิที่เกิดขึ้น เพราะเป็นเรื่องที่น่าสนใจ และเป็นประโยชน์กับประชาชนโดยทั่วไป เพราะเหตุการณ์ครั้งนี้ถือว่าเป็นเรื่องที่ประชาชนให้ความสนใจกันมาก

5.3.2 ข้อเสนอแนะหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. องค์กรต่าง ๆ ที่เข้าไปช่วยเหลือควรมีความชัดเจนในการปฏิบัติงาน และต้องไม่ซ้ำซ้อน จนกลุ่มผู้ได้รับความเสียหาย สับสน
2. การแจกสิ่งของถือว่าเป็นสิ่งที่ดี แต่การแจกปริมาณที่มากเกินไป ก็ทำให้ไม่มีประโยชน์ การให้สิ่งของใด ๆ ควรตรวจสอบดูก่อนว่า สิ่งทีให้นั้นผู้เสียหายต้องการหรือไม่
3. การทำงาน หรือการให้สิ่งของ จากหน่วยงานต่าง ๆ ควรให้กลุ่มเป้าหมายได้เข้าร่วมในการตัดสินใจด้วย

5.3.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม และต่อเนื่องเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ประสบภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิต่อความช่วยเหลือของหน่วยงานภาครัฐ และภาคเอกชน ของในจังหวัดต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบจากคลื่นยักษ์สึนามิ
2. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพ ถึงรูปแบบต่าง ๆ ที่แต่ละองค์กรนำไปให้ว่าเหมาะสมหรือไม่ ระดับใด
3. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมต่อในเรื่องการดำรงชีวิตของผู้ประสบภัยคลื่นยักษ์สึนามิ ภายหลังเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
4. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติม ถึงความต้องการความช่วยเหลือของผู้ประสบภัย และความต้องการช่วยเหลือ



บรรณานุกรม

- กัณณิกา เจริญภักดี. (2529). การมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเด็กในสถานสงเคราะห์ที่สนับต่อความเป็นไปได้ และความพร้อมของเด็ก, วิทยานิพนธ์. สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กรรณิกา ชมดี. (2524). การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการพัฒนาทางเศรษฐกิจ. ศึกษาเฉพาะกรณีโครงการสารภี ต. ท่าช้าง อ. วานิชาราบ. จ. อุบลราชธานี.
- คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ ฉบับที่ 4 (พ.ศ. 2545 - 2549) เอกสารโรเนียว คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติ กรมประชาสงเคราะห์ กระทรวงแรงงานและสวัสดิการสังคม.
- จุฑาทิพ อภิรมย์. (2539). ข้อเท็จจริงและทัศนคติการเข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสังคมสงเคราะห์ของผู้สูงอายุศึกษาเฉพาะกรณีชุมชนเทศบาลเมือง นครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- จรวัย กุลอานวยชัย. (2538). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสังคมสงเคราะห์ของศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ชรินิ เดชจินดา. (2530). ความพึงพอใจของผู้ประกอบการต่อศูนย์บริการเขตอุตสาหกรรมแขวงแสมดำ เขตบางขุนเทียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา สังคมศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์บัณฑิต. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นุกุล ไต้ะน้อย. (2546). การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรม และการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ : ศึกษากรณีสถานีตำรวจภูธรตำบลสำโรงเหนือ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสังคมบัณฑิตวิทยาลัย. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.
- เนชั่นบุ๊กลี (2548). วันคลื่นสังหาร บันทึกมหาภัยชายฝั่งอันดามัน. กรุงเทพฯ : เนชั่นบุ๊กลีซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด มหาชน.
- มยุรีย์ ดำเนินผล. (2544). ความพึงพอใจของผู้รับบริการสวัสดิการครอบครัว : กรณีศึกษาสำนักงานประชาสงเคราะห์ เขตพื้นที่ 5 (คลองจั่น) กรมประชาสงเคราะห์. สารนิพนธ์. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสังคม บัณฑิตวิทยาลัย. สมุทรปราการ : มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มนัสวัลย์ พัฒนวิบูลย์. (2546). การจัดสวัสดิการชุมชนและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในสวัสดิการของสมาชิก : ศึกษาเฉพาะกรณีกลุ่มธุรกิจชุมชนในเขตกรุงเทพฯ ฯ และปริมาตร วิทยานิพนธ์ สังคมสงเคราะห์ศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารและนโยบายสวัสดิการสังคม) คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิทักษ์ ตรีหิม. (2538). ความพึงพอใจของประชาชน ต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : กรณีศึกษา สำนักงานยานนาวา. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต. คณะพัฒนาสังคม. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สุเทพ เชาวลิต. (2527). สวัสดิการสังคม Social Welfare ภาควิชาสังคมศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์ และสวัสดิการสังคม มหาวิทยาลัยขอนแก่น. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- ศุภฤกษ์ ดันศิริรัตนवासี <http://www.Thairath.co.th>
- ศรีทับทิม พานิชพิมพ์ และคณะ. (2534). ความรู้พื้นฐานทางสังคมสงเคราะห์ คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ระพีพรรณ คำหอม. (2545). สวัสดิการสังคมกับสังคมไทย. จัดพิมพ์โดย บริษัท อารยัน มีเดีย จำกัด กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ สามเจริญพาณิชย์.
- เรืองบุญ สิทธิรังศรี (2535). ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการบัตรประจำตัวประชาชน อ. เมืองมหาสารคาม จ. มหาสารคาม. ปรินญาณีพันธ์. ศศ.ม. มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เลิศสิน จิงจรัสทรัพย์. (2535). ความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะ ของสุขาภิบาล อ. หนองปรือ จ. ขอนแก่น. ปรินญาณีพันธ์ (ศศ.ม) มหาสารคาม : มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ .
- วันทนีย์ วาสิกะสิน และคณะ. (2541). ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์. คณะสังคมสงเคราะห์. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วัลภา ซายหาด. (2532). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะด้านการรักษา ความสะอาดของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา ศศ.ม. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อภิชา สืบสามัคคี. (2548) : มหันตภัยสึนามิ. กรุงเทพฯ : มายิก สำนักพิมพ์.



ภาคผนวก

ผนวก ก.

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ประสพภัยจากคลื่นยักษ์สึนามิต่อสวัสดิการ
ของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

ชื่อ.....นามสกุล.....
บ้านเลขที่.....หมู่ที่.....ตำบล.....
อำเภอ.....จังหวัด.....

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ประกอบด้วย

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ประเภทความเสียหายที่ได้รับ
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อจำนวนและคุณภาพของสวัสดิการแต่ละประเภท
ส่วนที่ 4 ภาพรวมของคุณภาพสวัสดิการที่ได้รับทุกประเภท
ส่วนที่ 5 อื่นๆ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ หญิง ชาย
2. อายุ ปี
3. การศึกษาสูงสุด
 ไม่ได้เรียน ประถมศึกษา ป. 4
 ประถมศึกษา ป. 6 มัธยมศึกษาตอนต้น
 มัธยมศึกษาตอนปลาย ปวช./ปวส.
ปริญญาตรี อื่น ๆ โปรดระบุ.....
4. สถานภาพสมรส
 โสด สมรส
 ม่าย หย่า/แยกกันอยู่
 อื่น ๆ ระบุ

5. จำนวนสมาชิกในครอบครัว.....คน

จำนวนบุตร.....คน

6. วิธีการคุมกำเนิด

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ยาเม็ด | <input type="checkbox"/> ยาฉีด |
| <input type="checkbox"/> ถุงยางอนามัย | <input type="checkbox"/> ห่วงยางอนามัย |
| <input type="checkbox"/> ทำหมันหญิง | <input type="checkbox"/> ทำหมันชาย |
| <input type="checkbox"/> นับระยะปลอดภัย | <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |

7. รายได้ต่อเดือน.....บาท

8. ชั่วโมงการทำงานเฉลี่ย..... ชั่วโมง ต่อวัน

9. ก่อนประสบภัยท่านประกอบอาชีพ

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> การประมง | <input type="checkbox"/> ทำสวน ทำไร่ |
| <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม |
| <input type="checkbox"/> ค้าขาย | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... |

10. ปัจจุบันท่านประกอบอาชีพ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> การประมง (ตอบข้อ 12) | <input type="checkbox"/> ทำไร่ ทำสวน |
| <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> เกษตรกรรม |
| <input type="checkbox"/> ค้าขาย | <input type="checkbox"/> อื่นๆ ระบุ..... |

11. หากท่านประกอบอาชีพการประมง ท่านมีใบอนุญาตจับสัตว์น้ำหรือไม่

- | | |
|--------------------------------|------------------------------|
| <input type="checkbox"/> มี | ระยะเวลาที่มีใบอนุญาต.....ปี |
| <input type="checkbox"/> ไม่มี | สาเหตุเพราะ..... |

ส่วนที่ 2 ประเภทความเสียหายที่ได้รับ

ประเภทความเสียหายที่ได้รับ	ลักษณะความเสียหาย / จำนวนความเสียหายที่ได้รับ
1. ที่อยู่อาศัย	
2. อาชีพ	
3. บุคคลในครอบครัว	
4. สิ่งแวดล้อม	
5. สภาพจิตใจ	
6. อื่น ๆ	



ส่วนที่ 4 ภาพรวมของคุณภาพสวัสดิการที่ได้รับทุกประเภท

คุณภาพของสวัสดิการที่ได้รับ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ค่อนข้าง ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย
การตอบสนองความต้องการของ ผู้ประสบภัย					
1.สวัสดิการที่ได้รับครอบคลุมความ ต้องการของผู้ประสบภัย					
2.สวัสดิการที่ได้รับมีความเท่าเทียมกัน ทุกคนในหมู่บ้าน					
3.สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม และตรงตามความต้องการของ ผู้ประสบภัย					
4.สวัสดิการที่ได้รับมีความเพียงพอกับ ความต้องการของผู้ประสบภัย					
ความเสมอภาคในการได้รับสวัสดิการ					
5.ผู้ประสบภัยได้รับสวัสดิการ เหมือนกันทุก ๆ คน					
6.สวัสดิการที่ได้รับมีการจัดสรรให้ ผู้ประสบภัยอย่างยุติธรรม					
7.ผู้ประสบภัยทุกคนได้รับการแก้ไข ปัญหาอย่างทั่วถึง					
8.สวัสดิการที่ผู้ประสบภัยได้รับถูก จัดสรรอย่างเสมอภาคในทุกพื้นที่					
9.สวัสดิการของผู้ประสบภัยถูกจัดสรร ได้เพียงบางพื้นที่เท่านั้น					

คุณภาพของสวัสดิการที่ได้รับ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วย มาก	ค่อนข้าง เห็นด้วย	เห็นด้วย ปานกลาง	ค่อนข้าง ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย
ความก้าวหน้าในการให้สวัสดิการ					
10.สวัสดิการที่ได้รับมีความหลากหลายในการจัดให้แก่ผู้ประสบภัย					
11.สวัสดิการที่จัดให้มีการขยายเวลาในการจัดสวัสดิการเพิ่มมากขึ้น					
12.สวัสดิการที่ได้รับเป็นเพียงการช่วยเหลือระยะสั้นเท่านั้นไม่ใช่ระยะยาว					
การมีส่วนร่วมของผู้ประสบภัย					
13.ผู้ประสบภัยที่ได้รับสวัสดิการมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นเมื่อมีโอกาส					
14.ผู้ประสบภัยมีโอกาสเข้าร่วมการประชุมวางแผนการจัดสวัสดิการของตนเอง					
15.ผู้ประสบภัยมีโอกาสได้แสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินการของกลุ่ม					
16.เมื่อมีปัญหาผู้ประสบภัยเข้าร่วมในการตัดสินใจเมื่อมีปัญหา					
17.ผู้ประสบภัยมีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมประเมินผลการจัดสวัสดิการ					
18.ผู้ประสบภัยได้รับผลประโยชน์ในการจัดสวัสดิการ					
19.การจัดสวัสดิการ ผู้ประสบภัยมีโอกาสแสดงความคิดเห็นน้อยมาก					

ส่วนที่ 5 อื่น ๆ

1. จากการช่วยเหลือทั้งหมดที่ท่านได้รับทราบ หรือไม่ว่ามาจากหน่วยงานใด

- รัฐบาล มูลนิธิ องค์กรทางศาสนา
 บุคคลไม่สังกัดหน่วยงาน ชาวต่างประเทศ อื่นๆ
 อื่นๆ

2. โปรดระบุหน่วยงานที่ท่านได้รับการช่วยเหลือ

1.
 2.
 3.
 4.

3. ท่านคิดว่าปัจจุบันท่านยังขาดอุปกรณ์ในการประกอบอาชีพอื่นอีกหรือไม่ อย่างไร

.....

4. แนวโน้มความต้องการ ที่จะให้ช่วยเหลือต่อไปที่สำคัญที่สุดตามลำดับคือ

4.1 เรื่องที่อยู่อาศัย

.....

4.2 เรื่องเงินทุนประกอบอาชีพ

.....

4.3 เรื่องกิจกรรมนันทนาการ เช่น การท่องเที่ยว การดูงาน การพักผ่อน เป็นต้น

.....

4.4 เรื่องกิจกรรมด้านการบริการสังคม เช่น ศูนย์เลี้ยงเด็ก หรือ ผู้สูงอายุ เป็นต้น

.....

4.5 เรื่องอื่น ๆ

.....

ขอขอบคุณทุก ๆ ท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ผนวก ข.

องค์กรที่เข้าไปช่วยเหลือในอำเภอกระบุรี จังหวัดพังงา

1. Crisis (U.S. Peace Corps)
2. Farang Jai Dee
3. Foundation for Children
4. Foundation for Women
5. Action Aid. Thailand.
6. ADRA Adventist Development and Relief Agency.
7. AFXB Association Francois - Xanvier Banoud
8. American Refugee Committee (ARC)
9. CARE (Raks Thai Foundation)
10. Catholic Commission for Woman
11. CODI Community Organization Development Institute.
12. TRF (Thai Reseach Foundation)
13. Tsunami Volunteer Center (TVC)
14. World Vision
15. Seub Nakhasathien Foundation
16. Swiss Agency for Development and Cooperation (SDC)
17. Thai Together
18. The Association of hote in Wall camps
19. Korean Organization for International Cooperation and Aid (KOICA)
20. MAP Foundation for the Health and Knowledge Ethnic Labour.
21. North Andaman Tsunami Relief (NATR)
22. Rotary Club Patong Beach.
23. French Popular Rescue.
24. GSEI The Good Governance for Social Development and the Environment Inst.
25. IUCN The World Conservation Union.

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นายบรรพต ชัยสงคราม
วัน เดือน ปีเกิด	26 เมษายน พ.ศ. 2485
สถานที่เกิด	จังหวัดสมุทรสงคราม
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	183 ตำบลแม่กลอง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรสงคราม 75000
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2496	ประถมศึกษาปีที่ 4 โรงเรียนราชพงษ์ จังหวัดสมุทรสงคราม
พ.ศ. 2502	มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนศรัทธาสมุทร จังหวัดสมุทรสงคราม
พ.ศ. 2504	อาชีวศึกษาชั้นสูง โรงเรียนพนิตยาคารธนบุรี จังหวัดธนบุรี
พ.ศ. 2528	Filosofie kandidatexamen (BSC in Pedagogy, Sociology, Criminology) Stockholm University Sweden
พ.ศ. 2529	Socionom (BSC in Social Work) School of Social Work, University of Stochohn Sweden.