

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วงWFH และความท้าทายในการจัดการของบุคลากร
กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์
คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2564
ลิขสิทธิ์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

The factors affecting the work performance of state officers concerning work from home policy during the COVID-19 pandemic and Challenging of personnel allocation
: Department of Disaster Prevention and Mitigation.



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Public Administration in Public Administration

Department of Public Administration

FACULTY OF POLITICAL SCIENCE

Chulalongkorn University

Academic Year 2021

Copyright of Chulalongkorn University

หัวข้อสารนิพนธ์	ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วงWFH และ ความท้าทายในการจัดการของบุคลากรกรมป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย
โดย	น.ส.ปิยฉัตร ศิริมาศทอง
สาขาวิชา	รัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

คณะกรรมการสอบสารนิพนธ์

.....	ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์)	
.....	อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธรรมมา นิติเกษตรสุนทร)	
.....	กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ)	
.....	กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์พิสุทธิ์ บุษบาร์ตัน)	

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ปิยฉัตร ศิริมาศทอง : ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วงWFH และความท้าทายในการจัดการของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (The factors affecting the work performance of state officers concerning work from home policy during the COVID-19 pandemic and Challenging of personnel allocation : Department of Disaster Prevention and Mitigation.) อ.ที่ปรึกษาหลัก : ผศ. ดร.สุธรรมมา นิตินิเทศสุนทร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางในการจัดสรรบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในการทำงานในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (COVID 19) ใช้วิธีวิจัยเชิงผสมผสาน โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 400 คน และสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 6 คน ผลการศึกษพบว่า

1) ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2) ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ ด้านลักษณะงาน ด้านเทคโนโลยี และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3) ผลการศึกษากการวิจัยเชิงคุณภาพทำให้ทราบถึงการวางแผนการดำเนินงานของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภายใต้มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (COVID 19) และแนวทาง ข้อเสนอแนะในการปรับรูปแบบการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรบุคคล การเตรียมความพร้อม และการวางแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินในอนาคตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2564

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษาหลัก

6380089324 : MAJOR PUBLIC ADMINISTRATION

KEYWORD: Department of Disaster Prevention and Mitigation, work from home, COVID-19
 Piyachad Keereemasthong : The factors affecting the work performance of state
 officers concerning work from home policy during the COVID-19 pandemic and
 Challenging of personnel allocation : Department of Disaster Prevention and
 Mitigation.. Advisor: Asst. Prof. SUTHAMMA NITIKASETSOONTORN, Ph.D.

The objectives of this research were 1) to study personal factors that affected work efficiency during the work-from-home (WFH) period of Department of Disaster Prevention and Mitigation (DDPM) official 2) to study work factors that affected work efficiency during the work-from-home (WFH) period of DDPM official, and 3) to study DDPM guidelines for allocation of DDPM official to work during the COVID-19 outbreak. This research used Mixed Methods Research (MMR)'s approach which data were collected using questionnaires from 400 DDPM officials and conducting in-depth interviews with 6 DDPM officials. The research found that;

1) The personal factors that made DDPM official's work efficiency during the work-from-home (WFH) period significantly different at 0.05 level were age and average monthly income.

2) The work factors that made DDPM official's work efficiency during the work-from-home (WFH) period significantly different at 0.05 level were nature of work, technology, and facilities.

3) The results of a qualitative research study showed that the development of DDPM's operation plan under the prevention measures of the COVID-19 outbreak, guidelines for adjusting the management style, human resource management, and disaster and emergency preparedness.

Field of Study: Public Administration

Student's Signature

Academic Year: 2021

Advisor's Signature

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้และความช่วยเหลือจากผู้ทรงคุณวุฒิในหลากหลายสาขาวิชาที่ได้ให้ข้อเสนอแนะ ข้อเสนอแนะ และคำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ จนทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จและมีความสมบูรณ์ ผู้วิจัยจึงขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.สุธรรมมา นิตเกษรตรสุนทร อาจารย์ที่ปรึกษาหลักที่ให้โอกาส ทั้งคอยให้คำปรึกษาและคำแนะนำทางวิชาการ เสนอมุมมอง แนวคิด และความรู้ด้านวิทยาการวิจัย ตลอดจนกำกับดูแล รวมถึงความเอาใจใส่ช่วยเหลือทั้งเรื่องงานและสุขภาพ รู้สึกดีใจเป็นอย่างยิ่งที่ได้เป็นนิสิตในที่ปรึกษาของอาจารย์ ตลอดทั้งยังใส่ใจในทุกขั้นตอน ตลอดระยะเวลาของการทำวิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณ ผศ.ดร.พิชญ์ พงษ์สวัสดิ์ ประธานกรรมการ รศ.ดร.ปกรณ์ ศิริประกอบ กรรมการ และ ผศ.ดร.พงศ์พิสุทธิ์ บุชบาร์ตัน กรรมการ ที่ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการสอบ

สารนิพนธ์ ซึ่งทำให้สารนิพนธ์มีความครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 8 ท่าน ได้แก่ คุณวรวัฒน์ มาประณีต ผู้อำนวยการศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย คุณประสงค์ ัมมะปะลาละ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คุณนันทน์ ตาลลักษณ์ ผู้อำนวยการส่วนยุทธศาสตร์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร คุณเลอพงศ์ สวนสังข์ ผู้อำนวยการส่วนปฏิบัติการพิเศษค้นหาและกู้ภัย คุณเกริกเสกข์สัมพันธ์ วาสะศิริ ผู้อำนวยการส่วนพัฒนาศักยภาพอาสาสมัคร คุณวรวัฒน์ สุระวดี ผู้อำนวยการส่วนอำนวยการ คุณสุจินต์ พร ผาณุการณ ผู้อำนวยการส่วนวิเคราะห์และประเมินสถานการณ์ คุณอนัญญา เทียนหอม ผู้อำนวยการส่วนนโยบายภัยจากมนุษย์และความมั่นคง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ และสละเวลาอันมีค่าในการให้ข้อมูล ตรวจสอบประเด็น เสนอความคิดเห็น และคำแนะนำอย่างมีเมตตาจิตที่ดียิ่ง เพื่อให้ได้ข้อมูลสำคัญสำหรับการวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมงาน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีเสมอมา ทำให้การทำวิจัยนี้ผ่านพ้นไปด้วยดี ทั้งนี้ทำให้ได้สนิทสนมกันมากขึ้นอีกด้วย

ท้ายสุดนี้ ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่น MPA 53 และครอบครัวที่ให้กำลังใจและสนับสนุนในทุกด้าน ให้ความช่วยเหลือและความคิดเห็นในด้านต่าง ๆ ตลอดมา จนทำให้การศึกษาครั้งนี้ประสบผลสำเร็จสมหวังตั้งใจปรารถนา

ปิยฉัตร ศิริมาศทอง

สารบัญ

	หน้า
.....	ค
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ค
.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ง
กิตติกรรมประกาศ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญรูปภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 คำถามการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานของการวิจัย.....	3
1.5 ขอบเขตงานวิจัย.....	4
1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	5
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน	6
2.2 นิยามวิกฤตการณ์ และการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management).....	7
2.3 ความหมายของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home).....	13
2.4 ประวัติการทำงานแบบ Work From Home ในอดีต.....	16
2.5 ความหมายของประสิทธิภาพ	17

บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย.....	36
3.1 รูปแบบการวิจัย	36
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	37
3.3 การเก็บและรวบรวมข้อมูล.....	37
3.4 การวิเคราะห์และสรุปข้อมูล.....	37
บทที่ 4 ผลการวิจัย.....	38
4.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ	39
4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	39
4.1.2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานช่วง WFH.....	40
4.1.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ช่วง WFH ของบุคลากรกรมบุคลากรป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	43
4.1.4 แนวทางการแก้ไขปัญหาจากปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพใน การทำงาน ช่วง WFH โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก.....	46
4.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ.....	48
4.2.1 แนวทางในการปรับรูปแบบการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรบุคคล	49
4.2.2 จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	60
4.2.3 การเตรียมความพร้อมและข้อเสนอแนะ เพื่อรองรับสถานการณ์ในภายภาคหน้า	61
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	65
5.1 สรุปผลการศึกษา	65
5.1.1 สรุปผลการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ.....	65
5.1.2 สรุปผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ	69
5.2 ข้อเสนอแนะ	70
5.2.1 ข้อเสนอแนะการวิจัย	70
5.2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต	71

บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก.....	77
ประวัติผู้เขียน.....	82



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 ค่าจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	39
ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานช่วง WFH.....	41
ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานช่วง WFH.....	41
ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อน ด้วยวิธี LSD เพื่อดูความแตกต่างของรายได้ต่อเดือนของ บุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH	42
ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของสถานที่ทำงาน (สังกัด) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ ทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	43
ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากร กรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	44
ตารางที่ 7 แสดงลักษณะความเสี่ยงของภารกิจและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติตัว	51
ตารางที่ 8 การเหลื่อมเวลาการปฏิบัติงาน	56

สารบัญรูปภาพ

	หน้า
รูปที่ 1 แสดงยุทธศาสตร์ของป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2565 - 2570.....	27
รูปที่ 2 แสดงค่านิยมองค์กรของป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	28



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคอุบัติใหม่ที่ชื่อว่า “โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)” หรือเรียกว่า “โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (COVID 19)” มีจุดเริ่มต้นจากวันที่ 31 ธันวาคม 2562 องค์การอนามัยโลกได้รับรายงานการติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 ครั้งแรกที่เมืองอู่ฮั่น ประเทศจีน พบผู้ป่วยปอดอักเสบโดยไม่ทราบสาเหตุ ซึ่งสงสัยว่าจะมีความเกี่ยวข้องกับตลาดขายอาหารทะเลแห่งหนึ่งของเมืองอู่ฮั่น มีผลให้พบผู้ป่วยเป็นกลุ่มก้อน และเพิ่มจำนวนอย่างต่อเนื่อง ต่อมานักวิทยาศาสตร์พบว่า เชื้อก่อโรคนี้นั้น เป็นเชื้อไวรัสที่อยู่ในกลุ่มเชื้อโคโรนาไวรัส ซึ่งเป็นเชื้อสายพันธุ์ใหม่ มีความเกี่ยวข้องกับสัตว์ป่าที่ขายอยู่ที่ตลาดแห่งนั้น จากนั้นโรคนี้นี้ได้แพร่กระจายไปยังทั่วโลกผ่านนักท่องเที่ยวจากคนสู่คน พบว่ามีผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ช่วงต้นปี 2563 สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (COVID 19) ได้ทวีความรุนแรงและขยายขอบเขตไปในหลายประเทศทั่วโลกอย่างรวดเร็ว รวมถึงประเทศไทยที่ได้รับผลกระทบที่รุนแรงจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (COVID 19) เช่นกัน องค์การอนามัยโลกได้มีการประกาศให้การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (COVID 19) เป็นภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขระหว่างประเทศ (Public Health Emergency of International Concern) เมื่อวันที่ 30 มกราคม 2563 และประกาศให้เป็นโรคระบาดทั่วโลก (Pandemic) เมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2563 เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 ในประเทศไทยเริ่มมีความรุนแรงขึ้น ก่อให้เกิดผลกระทบต่อทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน ในด้านเศรษฐกิจ สังคม ประชาชาติ รวมไปถึงพฤติกรรมกรบิโรค รูปแบบการทำงาน รวมไปถึงการใช้ชีวิตประจำวัน การออกมาปฏิบัติงานตามสถานที่ต่างๆ อาจเพิ่มความเสี่ยงในการรับเชื้อ หรือแพร่กระจายเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (COVID 19) ให้แก่ผู้อื่นได้ คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบในการประชุมเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563 กำหนดมาตรการเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหาและป้องกันการแพร่ระบาดจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (COVID 19) รัฐบาลได้มีประกาศสถานการณ์ฉุกเฉินทั่วราชอาณาจักร โดยได้มีข้อสั่งการเกี่ยวกับมาตรการระยะเร่งด่วนด้านการป้องกันโรค เพื่อแก้ปัญหาจากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (COVID 19) โดยให้ส่วนราชการและหน่วยงานอื่นของรัฐเร่งดำเนินการตามมาตรการดังกล่าวที่เกี่ยวข้องให้ดำเนินการตามขั้นตอนของกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ และมติคณะรัฐมนตรี โดยดำเนินการภายใต้มาตรการที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดอย่างเคร่งครัด รัฐบาลให้ทุกภาคส่วนพิจารณาการทำงานที่บ้าน หรือ Work from home และหากมีความจำเป็นให้ส่วนราชการและหน่วยงานต่างๆ ดำเนินการกำหนดมาตรการภายใต้หลักเกณฑ์ที่สำนักงาน ก.พ. ได้จัดไว้สำหรับให้ข้าราชการปฏิบัติงานภายในที่พัก

ภาครัฐจึงขอนำข้อสั่งการและแนวทางดังกล่าวถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัด โดยพิจารณารายละเอียด การปฏิบัติงานตามความเหมาะสมในการปฏิบัติงานนอกสถานที่ หรือ Work from home

การศึกษาวิจัยครั้งนี้อาศัยแนวทางการทำงานนอกสถานที่ราชการ หรือ Work from home ของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นแนวทางการทำงานที่ไม่เคยเกิดขึ้นในระบบราชการมาก่อน ผู้วิจัยเป็นผู้ที่ ปฏิบัติงานในองค์การ จึงสนใจที่จะศึกษาประสิทธิภาพส่วนบุคคลใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพ ในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและศึกษาปัจจัยด้าน การทำงานด้านใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย เมื่อเกิดวิกฤติการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (COVID 19) เป็น กรณีศึกษาถึงปัจจัยความสัมพันธ์ผลกระทบการทำงานช่วง Work from home และความท้าทายในการ จัดสรรบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในการทำงานช่วง Work from home เนื่องด้วย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย ถือเป็นองค์กรหลักในการรับผิดชอบ ในการจัดการเหตุสาธารณภัยต่างๆ ในประเทศไทยโดยระบุบทบาทหน้าที่ในการจัดการสาธารณภัย ทุกประเภท คือ สาธารณภัยที่เกิดตามธรรมชาติ อาทิ ภัยพิบัติ อุทกภัย สึนามิ แผ่นดินไหว การระบาดของ โรค และสาธารณภัยที่มนุษย์ทำให้เกิดขึ้น อาทิ ภัยจากการจราจร ทั้งทางบก ทางน้ำ ทางอากาศ ภัยจากความไม่สงบของประเทศ ภัยจากการประกอบอาชีพ ภัยจากไฟฟ้า อัคคีภัย ภัยจากวัตถุ อันตราย ภัยจากความเจริญทางเทคโนโลยี โดยมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องประสานความร่วมมือกัน ใน การเตรียมการรับมือ ป้องกัน และการบรรเทาทุกข์ อย่างไรก็ตาม ภารกิจหลักของกรมป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยคือ การจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย การให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ พื้นฟู บูรณะพื้นที่ประสบสาธารณภัย บูรณาการด้านการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย ระหว่าง หน่วยงานและเครือข่ายทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงด้านการเผชิญเหตุการณ์เพื่อเข้าช่วยเหลือ ประชาชนจากสาธารณภัยทุกประเภท หากเกิดภัยในช่วงที่เกิดการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โควิด 19 (COVID 19) โดยต้องดำเนินงานภายใต้มาตรการที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด อย่างเคร่งครัด ต้องเว้นระยะห่างทางสังคม (Social Distancing) การป้องกันการแพร่ระบาด กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีการจัดการอย่างไร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานและให้บริการ ประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการสนับสนุนอำนวยความสะดวกและสร้างความปลอดภัย ในการปฏิบัติให้แก่บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในการบูรณาการด้านการจัดการ ความเสี่ยงจากสาธารณภัย ระหว่างหน่วยงานและเครือข่ายทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ให้ความช่วยเหลือ ขณะเกิดภัย โดยที่บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่จัดสรรไปในความช่วยเหลือ สงเคราะห์ พื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบสาธารณภัย รวมไปถึงด้านการเผชิญเหตุให้ความช่วยเหลือ ประชาชนนั้น ไม่มีผู้ใดติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (COVID 19) หลังจากการปฏิบัติการที่มีการบูรณาการ ด้านการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย ระหว่างหน่วยงานและเครือข่ายทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง

เพื่อเป็นข้อมูลประกอบเป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติงานให้กับหน่วยงาน ในช่วงที่เกิดวิกฤติการณ์ ภาวะไม่ปกติ ในการปรับรูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐ การบริหารทรัพยากรบุคคล ถอดบทเรียน การวางแผนรองรับ และเพื่อยังดำรงไว้ซึ่งภารกิจหลักและรองของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้เป็นไปอย่างต่อเนื่อง มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และการวางแผนรองรับไว้สำหรับสถานการณ์ฉุกเฉินในอนาคตต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.2.2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.2.3 เพื่อศึกษาแนวทางในการจัดสรรบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในการทำงานในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (COVID 19)

1.3 คำถามการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.3.2 ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.3.3 ความท้าทายในการจัดสรรของบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในการทำงานในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (COVID 19)

1.4 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สมมติฐานที่ 1.1 อายุมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สมมติฐานที่ 1.2 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH

สมมติฐานที่ 1.3 สถานที่ทำงาน (สังกัด) มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สมมติฐานที่ 2.1 ลักษณะงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สมมติฐานที่ 2.2 เทคโนโลยีมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สมมติฐานที่ 2.3 การฝึกอบรมของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH

สมมติฐานที่ 2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.5 ขอบเขตงานวิจัย

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ

- ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ รายได้ต่อเดือน)
- ปัจจัยด้านการทำงาน (ลักษณะงาน เทคโนโลยี การฝึกอบรม สิ่งอำนวยความสะดวก)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านเนื้อหา : ขอบเขตด้านเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ต้องการศึกษาลักษณะทั่วไปของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานที่ทำงาน (สังกัด) ลักษณะงาน เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก และการฝึกอบรม โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ในรูปแบบ Google form จากกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ทั้งปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานที่ทำงาน) และปัจจัยด้านการทำงาน (ลักษณะงาน เทคโนโลยี สิ่งอำนวยความสะดวก และการฝึกอบรม)

ส่วนที่ 3 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth interview) โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรระดับสูงของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ด้านเวลา : โดยผู้วิจัยเริ่มศึกษาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2564 รวมระยะเวลาประมาณ 4 เดือน และทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนเมษายน 2564

ด้านประชากร ประชากร คือ บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3,996 คน (ข้อมูลจากกองการเจ้าหน้าที่ ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ด้วยค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ได้จำนวน 364 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บแบบสอบถาม จึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแบ่งเป็น

- 1) บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยส่วนกลาง 200 คน
- 2) บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยส่วนภูมิภาค 200 คน

แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการในการแจกแบบสอบถามในรูปแบบ Google form

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน ได้แก่

- ข้าราชการระดับผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน
- ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ/ชำนาญการ จำนวน 3 คน
- ทีมเผชิญเหตุ จำนวน 2 คน

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

1.6.1 ได้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งในเรื่องปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงาน

1.6.2 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแบบการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรบุคคล ถอดบทเรียน เตรียมความพร้อม และการวางแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินในอนาคตต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH และความท้าทายในการจัดการของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย” คณะผู้วิจัยมีการทบทวนวรรณกรรมแนวคิดและหลักการทางวิชาการที่มีความเกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดกรอบและแนวทางการศึกษาโดยมีบทความ แนวคิดและหลักการทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

2.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายดังนี้

จอห์น ดี.มิลเล็ท (John D. Millet, 1954) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงาน ซึ่งความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจในการบริการให้กับประชาชน โดยพิจารณาจาก เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการอย่างก้าวหน้า เป็นต้น

ธงชัย สันติวงษ์ (2541) ได้สรุปว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการเปรียบเทียบการใช้ทรัพยากรกับผลที่ได้จากการทำงานว่าเป็นอย่างไร ดีขึ้นอย่างไร การทำงานตามเป้าหมายขององค์กร และการวิเคราะห์ถึงประสิทธิภาพในการทำงาน โดยต้องพิจารณาประสิทธิภาพ ผลผลิตของพนักงานในองค์กร ประสิทธิภาพจากการใช้เครื่องจักรที่มีการลงทุน ความสามารถในการทำกำไร จึงจะเรียกได้ว่ามีประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภายในเสมอ

สมใจ ลักษณะ (2544) ได้กล่าวว่า การมีประสิทธิภาพในการทำงานของตัวบุคคล หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเสียเวลาและเสียพลังงานน้อยที่สุด ได้แก่ การทำงานได้เร็ว และได้งานที่ดี บุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานเป็นบุคลากรที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคการทำงานที่จะสร้างผลงานได้มาก เป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุนค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

(สิริวดี ชูเชิด, 2556) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ความสามารถและทักษะในการกระทำของบุคคลของตนเอง หรือของผู้อื่นให้ดีขึ้น เจริญขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเอง และขององค์กร อันจะทำให้ตนเอง ผู้อื่นและองค์กร เกิดความพึงพอใจและสงบสุขในที่สุด

2.2 นิยามวิกฤตการณ์ และการจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management)

คำว่า “วิกฤต” หรือ “วิกฤติ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (สำนักงานราชบัณฑิตยสภา, 2554) ได้ให้ความหมายว่า “วิกฤต” หรือ “วิกฤติ” คือ อยู่ในขั้นล่อแหลมต่ออันตราย เช่น การเมืองอยู่ในขั้นวิกฤติ, มักใช้แก่เวลาหรือเหตุการณ์ เป็น วิกฤตกาล หรือ วิกฤตการณ์, อยู่ในระยะหัวเลี้ยว หัวต่อเช่น มุมวิกฤติ จุดวิกฤต

Pearson and Mitroff (1993) อ้างถึงใน (ณัฐศักดิ์ โสภากาเจริญ, 2561)) กล่าวว่า ภาวะวิกฤตเป็นสถานการณ์ที่องค์กรมีอำนาจรู้ล่วงหน้าได้ ในบางครั้งอาจอยู่เหนือความควบคุมขององค์กรไปมาก

สมิทธิ บุญชุตินา และ ชนาภา หนูนาคน (2560) กล่าวว่า วิกฤต หมายถึงสถานการณ์หรือเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อองค์กรสาธารณชนและผู้มีส่วนได้เสียในด้านต่าง ๆ รวมถึงสมรรถภาพขององค์กรด้วย เมื่อมีวิกฤตเกิดขึ้น องค์กรต้องบริหารจัดการภาวะวิกฤตนั้นให้คลี่คลายไปให้เร็วที่สุด เพื่อไม่ให้เกิดปัญหาลุกลามบานปลายจนทำให้องค์กรเกิดความเสียหาย

ดวงทิพย์ วรพันธุ์ (2545) ได้ให้ความหมายของภาวะวิกฤต ว่าเป็นเหตุการณ์ไม่ปกติที่เกิดขึ้นอาจจะครั้งเดียววันเดียว หรือหลายครั้ง หรือกินเวลานานหลายวันติดต่อกัน ที่ทำให้เกิดผลเสียหายต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนจำนวนมากรวมถึงก่อให้เกิดผลเสียหายต่อภาพลักษณ์และความเชื่อมั่นศรัทธาที่สาธารณชนมีต่อรัฐบาลหรือประเทศชาติ ภาวะวิกฤตหมายถึงภาวะที่มีกรณีหรือเหตุการณ์เกิดขึ้น ทำให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินต่อภาพลักษณ์และชื่อเสียงของประเทศและรัฐบาลในภาพรวมถึงเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อเสถียรภาพทางการเมืองสังคมและเศรษฐกิจอย่างรุนแรง

ตามแนวคิดของ Seeger et al. (2007) กล่าวว่า ประเภทของภาวะวิกฤต ตามแนวคิดแบ่งภาวะวิกฤตออกเป็น 12 ประเภทดังนี้

- 1) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างตั้งใจ
 - (1) การก่อการร้าย (Terrorism)
 - (2) การขัดขวางการทำงาน (Sabotage) ส่วนใหญ่เป็นวิธีเพื่อระบายความแค้นส่วนตัว
 - (3) ความรุนแรงในที่ทำงาน (Workplace Violence)
 - (4) ความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับลูกจ้าง (Poor Employee Relationship)
 - (5) ความเป็นเจ้าของปัจจัยวัตถุดิบโดยฝ่ายตรงข้าม (Hostile Takeover)
 - (6) การเป็นผู้นำที่ไร้ศีลธรรม (Unethical Leadership)
- 2) เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างไม่ตั้งใจ
 - (1) ภัยธรรมชาติ (Natural disaster)
 - (2) การแพร่ระบาดของโรค (Disease outbreak)

- (3) ความขัดข้องทางเทคนิคที่ไม่สามารถมองเห็นได้ (Unforeseeable technical Interaction)
- (4) ผลิตภัณท์ที่เกิดจากความผิดพลาด (Product failure)
- (5) ความล้มเหลวทางเศรษฐกิจ (Downturn in economy)

นักวิชาการบางกลุ่มได้แบ่งภาวะวิกฤตตามความรุนแรงที่เกิดขึ้นทางกายภาพ (สรงศ์ภรณ์ ดวงคำสวัสดิ์ และ อโนมา กลิ่นเจริญ, 2548) ดังนี้

1) ภาวะวิกฤตที่มีความรุนแรงทางกายภาพเป็นภัยพิบัติที่ทำให้เกิดความเสียหายอย่างรุนแรง มีการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินอย่างมากมายในทันที

2) ภาวะวิกฤตที่ไม่รุนแรงในทางกายภาพ เป็นภาวะวิกฤตที่เกิดความวุ่นวายสับสนและเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน แต่ความเสียหายยังมิได้เกิดขึ้นในทันที

Slaikeu (1984) ได้อธิบายถึงสิ่งที่บ่งบอกว่าสถานการณ์นั้นกำลังอยู่ในภาวะวิกฤตหรือไม่ โดยพิจารณาจากองค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

1) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นอย่างปัจจุบันทันด่วนกล่าวคือ เหตุการณ์ต่าง ๆ จะดำเนินไปเรื่อย ๆ นับเป็นปี ๆ แต่ภาวะวิกฤตจะเกิดขึ้นอย่างทันใด

2) เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิดมาก่อนแม้ว่าจะมีบางคนเตรียมการสำหรับเหตุการณ์ในภาวะวิกฤตบ้างแต่คนส่วนใหญ่มักคิดเข้าข้างตนเองว่าน่าจะเกิดขึ้นกับคนอื่นมากกว่า

3) มีคุณลักษณะของความฉุกเฉินซึ่งมีผลกระทบทั้งต่อร่างกายและจิตใจเช่นหวาดกลัวหรือตื่นตระหนกกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

4) มีผลกระทบต่อสาธารณชนเนื่องจากเป็นเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับคนเป็นจำนวนมาก ทั้งญาติพี่น้องเพื่อนฝูงจึงจำเป็นต้องแก้ไขหรือดำเนินการต่อผู้ที่ได้รับผลกระทบอย่างทันท่วงที

นอกจากนี้ Weiner A.J. and Kahn H. (1972) ศึกษาและประมวลลักษณะของวิกฤตการณ์ว่ามีลักษณะทั้งไป 12 มิติ คือ

1) วิกฤตการณ์คือช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อของเหตุการณ์หรือการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

2) วิกฤตการณ์เป็นสถานการณ์ซึ่งบุคคลผู้มีส่วนร่วมมีความต้องการในระดับสูงที่จะเกิดการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง

3) วิกฤตการณ์เป็นสถานการณ์ที่คุกคามต่อเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของผู้เกี่ยวข้อง

4) วิกฤตการณ์เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยก่อให้เกิดผลบางอย่างที่จะกำหนดอนาคตผู้เกี่ยวข้อง

5) วิกฤตการณ์เป็นศูนย์กลางของเหตุการณ์ซึ่งมีผลต่อการกำหนดสถานการณ์ใหม่

6) วิกฤตการณ์นำไปสู่ความไม่แน่นอนใจในการควบคุมสถานการณ์และในการสร้างทางเลือกต่างๆที่เกี่ยวข้อง

7) วิกฤตการณ์จะเป็นสถานการณ์ที่ลดความสามารถขององค์กรในการควบคุมเหตุการณ์และผลที่จะเกิดขึ้นตามมา

8) วิกฤตการณ์ทำให้เกิดสถานะฉุกเฉิน ซึ่งมักสร้างความโกลาหลและความวิตกกังวลให้กับผู้มีส่วนร่วม

9) วิกฤตการณ์เป็นสถานการณ์ที่ผู้มีส่วนร่วมในเหตุการณ์รู้สึกขาดข้อมูลข่าวสารอย่างผิดปกติ

10) วิกฤตการณ์เป็นเหตุการณ์ที่เพิ่มความกดดันทางด้านเวลาแก่ผู้เกี่ยวข้อง

11) วิกฤตการณ์ถูกกำหนดโดยความเปลี่ยนแปลงของความสัมพันธ์ระหว่างผู้มีส่วนร่วม

12) วิกฤตการณ์เป็นเหตุการณ์ที่สร้างความตึงเครียดระหว่างผู้มีส่วนร่วม โดยเฉพาะในด้านวิกฤตการณ์ทางการเมืองหรือวิกฤตการณ์ระหว่างชนชาติ

ศิรินทร มหามนตรี (2547) อธิบายความหมายของภาวะวิกฤตสำหรับประเทศไทยว่าจะใช้คำว่า “ภาวะไม่ปกติ” ในแผนเตรียมความพร้อมแห่งชาติด้านการประชาสัมพันธ์และการจัดการข่าวสาร โดยหมายถึงเหตุการณ์ความไม่สงบเรียบร้อยในประเทศ ได้แก่

- 1) กรณีที่ประเทศไทยมีภัยคุกคามด้วยกำลังทหารจากภายนอกประเทศ
- 2) กรณีที่ประเทศไทยถูกคุกคามด้วยกำลังทหารในบริเวณชายแดนทั้งทางบกและทางทะเล
- 3) กรณีที่มีเหตุการณ์ก่อความไม่สงบและการจลาจลอย่างรุนแรง
- 4) กรณีเกิดสาธารณภัยและภัยธรรมชาติอย่างรุนแรงในพื้นที่บางส่วนของประเทศ
- 5) กรณีเกิดสถานการณ์รุนแรงอันเนื่องมาจากการแพร่กระจายของนิวเคลียร์สารเคมีและอาวุธชีวภาพ

6) กรณีที่เกิดสถานการณ์รุนแรงอันเนื่องมาจากการแพร่กระจายข่าวสารผ่านทางเทคโนโลยีการสื่อสารที่รวดเร็ว เช่น อินเทอร์เน็ต และผ่านทางสื่อข้ามชาติที่กระทบต่อความมั่นคงของชาติ

การจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management) พัฒนาขึ้นมาจากการจัดการในภาวะฉุกเฉินภัยพิบัติ (Emergency and Disaster Management) โดย Kurt P. Stocker (1997) เสนอไว้ว่าการจัดการภาวะวิกฤต คือ การเตรียมการและการนำกลยุทธ์ หรือเทคนิคต่างๆ ที่สามารถป้องกันหรือแก้ไขผลกระทบที่เกิดจากเหตุการณ์ ซึ่งอาจเป็นอันตรายต่อบริษัทหรือองค์กรมาใช้ในการจัดการภาวะวิกฤต แสดงให้เห็นถึงปัจจัยต่างๆ ที่ถูกออกแบบมาเพื่อต่อสู้รับมือกับภาวะวิกฤตและลดผลร้ายจากความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง กล่าวคือ การจัดการภาวะวิกฤต เป็นการค้นหาเพื่อป้องกัน และลดผลลัพธ์ใน

เชิงลบของภาวะวิกฤตรวมถึงการป้องกันองค์กร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและระบบการทำงานของ
อุตสาหกรรมจากอันตรายหรือความเสียหาย อย่างไรก็ตาม ในการดำเนินงานขององค์กรย่อมต้อง
ประสบกับช่วงเวลาที่ยากลำบากหรือเกิดปัญหาต่างๆ ขึ้นอยู่เสมอ

1. ระยะก่อนเกิดภาวะวิกฤต (Pre-Crisis) จะประกอบด้วย 3 ระยะย่อย คือ

(1) การค้นพบสัญญาณเตือน – Signal Detection ภาวะวิกฤตส่วนใหญ่จะมีการปรากฏขึ้น
ของสัญญาณเตือนต่างๆ ก่อนเกิดจริงเสมอ หากมีการจัดการอย่างถูกต้อง ก็อาจหลีกเลี่ยงวิกฤตนั้นได้
ดังนั้น เมื่อพบสัญญาณเตือน ควรรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้ได้มากที่สุดแล้วนำมาวิเคราะห์เพื่อ
หาทางแก้ไขต่อไป

(2) การป้องกัน – Prevention จะเป็นการดำเนินการต่างๆ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็นการ
จัดการประเด็น (Issue Management) หมายถึงการจัดการแก้ไขปัญหาค้นพบก่อนที่จะกลายเป็น
ภาวะวิกฤต Risk aversion หมายถึง การจำกัดหรือลดระดับความเสี่ยง

(3) การจัดการชื่อเสียง – Reputation Management หมายถึง การแก้ไขปัญหใน ส่วน
ของความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร ที่สามารถขยายหรือสร้างความเสียหายให้กับ
ชื่อเสียงองค์กร รวมไปถึงการจัดเตรียมรับมือกับภาวะวิกฤต ไม่ว่าจะเป็นการระเบิดถึง ภาวะวิกฤตที่
เป็นไปได้ จัดเตรียมแผนทีมงานโฆษก และวางโครงสร้างระบบการสื่อสารในภาวะวิกฤต เป็นต้น

2. ระยะเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (Crisis Event)

เริ่มต้นด้วยการมีเหตุการณ์บางอย่างมากระตุ้น แสดงให้เห็นถึงการเกิดขึ้นของภาวะวิกฤต
และจะสิ้นสุดลงเมื่อภาวะวิกฤตนั้น ถูกพิจารณาว่าได้รับการแก้ไขแล้ว ในระหว่างภาวะวิกฤตองค์กร
จะต้องรับรู้ถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและดำเนินการตอบสนองอย่างเหมาะสม สำหรับระยะเหตุการณ์
ภาวะวิกฤตนี้ จะประกอบด้วย 2 ระยะย่อย คือ

(1) การรับรู้ถึงภาวะวิกฤต – Crisis Recognition คือสมาชิกภายในองค์กรต้องเข้าใจว่า
ภาวะวิกฤตได้เกิดขึ้นแล้วและต้องตอบสนองต่อเหตุการณ์ในฐานะที่เป็นภาวะวิกฤตด้วย

(2) การควบคุมภาวะวิกฤต – Crisis Containment คือการพยายามสกัดกั้นการลุกลาม
ขยายตัวของผลกระทบและความเสียหายที่เกิดจากภาวะวิกฤตทั้งนี้การสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ขององค์กร เป็นแง่มุมที่สำคัญของสถานการณ์เช่นนี้ องค์กรจะต้องสื่อสารกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ทั้งทางคำพูดและการกระทำ

3. ระยะหลังเหตุการณ์ภาวะวิกฤต (Post – Crisis)

เป็นระยะที่ปัญหาต่างๆ ได้รับการแก้ไขแล้ว องค์กรจะต้องพิจารณาว่าจะทำอะไรต่อไป เมื่อ
รู้สึกว่าการภาวะวิกฤตสิ้นสุดลง มาตรการหรือการกระทำภายหลังเหตุการณ์ภาวะวิกฤตจะช่วย (1) ทำให้

องค์กรเตรียมตัวสำหรับภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นครั้งต่อไปในอนาคตได้ดียิ่งขึ้น (2) ทำให้แน่ใจว่าผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประทับใจหรือมีความรู้สึกในเชิงบวกต่อความพยายามในการจัดการภาวะวิกฤตที่ผ่านมาขององค์กร (3) ตรวจสอบให้มั่นใจว่าเหตุการณ์ภาวะวิกฤตได้สิ้นสุดแล้วอย่างแท้จริง

อุบลวรรณ เจริญจิต (2563) ได้สรุป แนวคิดการจัดการภาวะวิกฤต ได้ว่า การจัดการภาวะวิกฤตเป็นส่วนหนึ่งในการจัดการความเสี่ยงองค์กร ซึ่งจะต้องใช้วิธีประเมินความเสี่ยงโดยการปรับตามความเหมาะสม เพื่อตัดสินใจในการหลีกเลี่ยงหรือการลดผลกระทบ โดยการใช้การบริหารจัดการซึ่งภาวะวิกฤตสามารถแก้ไขได้โดยการใช้การจัดการโครงการมีช่วงการดำเนินการ 4 ช่วงสำคัญประกอบด้วย

1) ช่วงการกำหนดความหมายและจัดองค์ประกอบ เป็นสิ่งที่ต้องทำในช่วงแรก โดยการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน จัดสรรด้านบุคลากร และทรัพยากรให้ตรงตามวัตถุประสงค์ในการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นจุดเริ่มต้นในการจัดการกับภาวะวิกฤต

2) ช่วงการวางแผน จะต้องเริ่มต้นจากวัตถุประสงค์ และขั้นตอนที่ต่อเนื่องกันใน 4 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ การกำหนดงานที่จะต้องดำเนินการ กำหนดบุคลากรที่เหมาะสมในแต่ละงาน ประเมินการเวลาที่ต้องใช้ในแต่ละงาน และจัดกำหนดเวลาของงานต่างๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อติดตามความก้าวหน้าเพื่อให้ทันเวลาและตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

3) ช่วงการจัดการดำเนินงาน จะต้องมีการจัดการที่มีประสิทธิผล เช่นเดียวกับการติดตามและควบคุมอย่างรอบคอบ เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานจะเป็นไปตามแผนที่วางไว้ ไม่ว่าจะปฏิบัติตามมาตรฐาน ตามงบประมาณ เป็นต้น

4) ช่วงการปิดโครงการ เป็นจุดสิ้นสุดของโครงการซึ่งงานเสร็จสิ้นและกลับเข้าสู่ภาวะปกติ จะต้องมีการสรุป เพื่อทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้น การแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นการเรียนรู้ประสบการณ์ผ่านวิกฤตนั้นๆ ซึ่งจะช่วยให้องค์กรเข้มแข็งขึ้นแลก็สามารถเตรียมแผนสำรองในการรับมือหากมีการเกิดวิกฤตการณ์และแก้ไขได้อย่างรวดเร็วในครั้งต่อไป

โดยผู้จัดการกับภาวะวิกฤตจะปรับขั้นตอนไปใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ ทั้งนี้ ผู้นำมีความสำคัญเป็นอย่างมากในยามวิกฤตเผชิญหน้ากับเหตุการณ์วิกฤตและแสดงวิสัยทัศน์ ความมั่นใจเป็นผู้นำที่เข้มแข็งที่จะแก้ไขวิกฤตนั้นๆ รวมทั้งการจูงใจให้ทีมร่วมแรงร่วมใจในการทำงานจนบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ การสื่อสารเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการรับมือกับภาวะวิกฤตและ จะอยู่ทุกช่วงของภาวะวิกฤต ซึ่งข้อความที่สื่อสารออกไปต้องมีความถูกต้องและชัดเจน

วรทัย ราวินิจ (2549) ผลการวิจัยเกี่ยวกับองค์ความรู้ที่ปรากฏอยู่ในวารสารเชิงวิชาการ Public Relations Review ประกอบไปด้วย ลักษณะของการศึกษาในประเด็นต่างๆ ด้านการจัดการ และการสื่อสารในภาวะวิกฤตในเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่ง หรือองค์กรใดองค์กรหนึ่ง กล่าวคือ เริ่มตั้งแต่ระยะก่อนเกิดภาวะวิกฤต (Pre-crisis) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการเตรียมการต่างๆ (Preparedness) ในการวางแผนจัดการ (Management Plan) การวางแผนการสื่อสาร (Communication Plan) และการฝึกอบรม (Training) เพื่อป้องกันและรับมือกับภาวะวิกฤต (Crisis Event) จะเป็นการนำบทเรียนที่ได้จากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มาใช้เตรียมการเพื่อรับมือภาวะวิกฤตที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต รวมถึงตรวจสอบว่าภาวะวิกฤตนั้นสิ้นสุดลงพร้อมกับความพึงพอใจของทุกฝ่ายหรือไม่

(ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ, 2542) ได้ศึกษาบทบาทของนักประชาสัมพันธ์ยุคใหม่ ว่าจะต้องสวมบทบาทในการรับมือหรือแก้ไขภาวะวิกฤต หรือมีทักษะในการบริหารภาวะวิกฤต ซึ่งถือว่าเป็นอีกภารกิจที่สำคัญและท้าทายของนักประชาสัมพันธ์ในยุคปัจจุบัน เพื่อสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงที่ดีงามขององค์กร บทบาททางด้านจัดการภาวะวิกฤต นั้นคือ รวบรวมข้อมูลภาวะวิกฤตที่เกิดขึ้น รวบรวมฐานข้อมูลในการแก้ไขภาวะวิกฤต ผู้ติดตามข่าวสารเกี่ยวกับภาวะวิกฤต ประสานงานให้ผู้บริหารรับทราบการเกิดวิกฤต สร้างเครือข่ายในการให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันในยามเกิดวิกฤต ประสานงานกับหน่วยงานภายในองค์กร ภายนอกองค์กร และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อขอความร่วมมือในการแก้ปัญหา ประสานงานกับแหล่งต้นตอที่ทำให้เกิดวิกฤต แจ้งให้คนในองค์กรทราบ และขอความร่วมมือการจัดการแถลงข่าวและประสานงานกับสื่อมวลชนเพื่อชี้แจง และกำหนดตัวผู้ที่จะให้ข่าวยามที่เกิดวิกฤต

จากการศึกษานิยามเกี่ยวกับวิกฤตการณ์ สามารถสรุปได้ว่า วิกฤตการณ์ หมายถึง เหตุการณ์หรือสถานการณ์สำคัญที่ไม่สามารถรู้หรือคาดการณ์ล่วงหน้าได้ อยู่เหนือการควบคุมและอาจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ซึ่งงานวิจัยชิ้นนี้จะเป็นการศึกษาวิกฤตการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ Covid 19 โดยเชื่อมโยงกับลักษณะปัญหาและความท้าทายที่ต้องประสบในช่วงการให้ความช่วยเหลือด้านสาธารณสุข โดยต้องปฏิบัติตามภายในมาตรการ Social Distancing ตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนดในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ที่จัดว่าเป็นวิกฤตการณ์สำคัญที่ไม่สามารถคาดหมายได้ล่วงหน้าว่าจะเกิดเหตุการณ์ และมีผลกระทบต่อการทำงานของหน่วยงาน

2.3 ความหมายของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)

นักวิชาการและองค์กรต่างๆได้ให้ความหมายของคำว่า การทำงานที่บ้าน (work from home) ไว้ดังนี้

TERRABKK (2559) กล่าวว่า telework หรือ work at home การทำงานที่บ้านเป็นเทรนด์การทำงานแบบใหม่ โดยมีรูปแบบการทำงานที่ยืดหยุ่นมากขึ้น พนักงานไม่จำเป็นต้องเข้าบริษัททุกวัน แต่อาศัยระบบอินเทอร์เน็ตในการทำงาน

Mangozero (2562) กล่าวว่า นโยบาย work from home (หรือ telework) เป็นการให้พนักงานสามารถทำงานข้างนอกได้โดยไม่ต้องเข้าออฟฟิศ เพื่อลดค่าใช้จ่ายในบริษัท และเปลี่ยนบรรยากาศทำงาน

สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (2563) ได้ให้ความหมายของ work at home ว่าหมายถึง การทำงานที่มีความยืดหยุ่นในการเลือกสถานที่ปฏิบัติงาน และช่วงเวลาในการทำงานได้ โดยระหว่างการทำงานนั้น ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดต่อหรือเชื่อมต่อกับหน่วยงานต้นสังกัดได้ โดยผ่านทางเครือข่ายเทคโนโลยีต่างๆที่ทันสมัย นอกจากนี้ยังศัพท์อื่นๆอีกที่มีความหมายใกล้เคียงกัน ได้แก่ Telecommuting, e-Communting, e-Work, Telework, Working at home (WAH) หรือ Working from home (WFH)

พุทธิพงษ์ ปุณณกันต์ (2563) กล่าวว่า การ work from home หรือ การทำงานที่บ้าน เป็นการทำงานในรูปแบบที่ช่วยให้เราไม่ต้องออกไปเจอใคร ในสถานการณ์การระบาดของไวรัส จะช่วยลดการแพร่เชื้อไปยังผู้อื่น

techhub (2563) ให้ความหมายของการทำงานจากบ้าน (work from home) ว่าเป็นการทำงานโดยไม่ต้องเดินทางเข้าออฟฟิศ ซึ่งอันที่จริงการ work from home ไม่จำเป็นต้องทำงานจากที่บ้านเท่านั้น ยังสามารถรวมไปถึงการทำงานจากที่คุณอยู่ที่ใดก็ได้ในรูปแบบของการ Remote working หรือการทำงานทางไกลที่มีความยืดหยุ่น และมีประสิทธิภาพเทียบเท่ากับการทำงานในออฟฟิศ

กรุงเทพธุรกิจออนไลน์ (2563) สรุปว่า การทำงานที่บ้าน หรือ work from home เป็นเทรนด์การทำงานยุคใหม่ที่ตามมากับเทคโนโลยีสารสนเทศที่พัฒนาไปจนทำให้ผู้คนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีต้นทุนต่ำ ผ่านทางอุปกรณ์ส่วนตัว เช่น แลปท็อป สมาร์ทโฟน เป็นต้น ซึ่งเป็นเหตุให้ผู้คนทำงาน และสื่อสารกันที่ไหนเมื่อไหร่ก็ได้

JobDB (2563) ให้ความหมายของ work from home คือ การที่บริษัทเลือกให้พนักงานสามารถทำงานที่บ้านหรือนอกสถานที่ได้โดยไม่ต้องเข้าออฟฟิศ บริษัทอาจมีกำหนดให้ต้องเขาไปสูรปงานที่บริษัทสัปดาห์ละครั้ง หรือต้องมีการประชุมงานร่วมกันผ่าน VDO Conference

ประกาศี โปธิปักขีย (2563) ได้สรุปรความหมายของการทำงานที่บ้าน หรือ work from home ไว้ว่า หมายถึง รูปแบบการทำงานที่มีลักษณะเป็นการทำงานทางไกล สามารถให้พนักงานปฏิบัติงานจากนอกสถานที่ทำงานได้โดยไม่ต้องเข้าสำนักงาน ไม่เพียงแต่หมายถึงการปฏิบัติงานจากที่บ้านเพียงอย่างเดียว อาจรวมถึงจากสถานที่อื่นๆด้วย ทั้งนี้ โดยอาศัยเทคโนโลยีสามารถสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาเป็นศูนย์กลางในการอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน รวมถึงการติดต่อสื่อสาร ประสานงานกันในหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

International Labour Organization (1996) หรือองค์การแรงงานระหว่างประเทศ อธิบายลักษณะการทำงานจากที่บ้าน (Work from home) หรือ งานรับไปทำที่บ้าน (Home work) ตามอนุสัญญาฉบับที่ 177 ว่าด้วยการงานรับไปทำที่บ้าน ค.ศ. 1996 หมายถึง งานที่ (ก) ทำในบ้านหรือในสถานที่อื่นที่ผู้ทำงานเลือกเอง โดยไม่ใช่สถานที่ของนายจ้าง (ข) ทำเพื่อรับค่าตอบแทนการทำงานจากนายจ้าง และ (ค) มีผลผลิตหรือให้บริการ ตามที่นายจ้างกำหนด โดยไม่คำนึงว่าผู้ใดเป็นผู้จัดหาอุปกรณ์ วัสดุ หรือเครื่องมือในการทำงาน ทั้งนี้ “งานรับไปทำที่บ้าน” ไม่หมายรวมถึง ผู้ที่ทำผลผลิตหรือให้บริการโดยอิสระ และไม่หมายรวมถึง ผู้ที่นำงานจากที่ทำงานกลับมาทำที่บ้านเป็นครั้งคราว ซึ่งสามารถแบ่ง “งานรับไปทำที่บ้าน” ออกได้ 3 ประเภท คือ

1) งานที่รับจากภาคอุตสาหกรรมมาทำที่บ้าน (industrial home work) หมายถึง การผลิตสินค้าไม่ว่าจะเป็นบางส่วนของสินค้าหรือสินค้าทั้งชิ้นส่งให้กับภาคอุตสาหกรรมหรือโรงงาน อันรวมถึงงานศิลปะหรืองานฝีมือต่าง ๆ

2) งานทางไกล (telework) หมายถึง งานซึ่งผู้ทำงานใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (information and communication technology: ICT) ในการรับและส่งงานหรือการให้บริการจากสถานที่อื่นเป็นประจำหรือถาวร

3) งานรับงานไปทำที่บ้านทำในแพลตฟอร์มดิจิทัล (home-based digital platform work) หมายถึง งานหรือบริการต่าง ๆ ที่ผู้ทำงานทำผ่านทางแพลตฟอร์มดิจิทัลให้แก่ นายจ้างหรือคนกลาง โดยผู้ทำงานหรือที่เรียกว่า crowd worker จะทำงานอยู่ที่ใดก็ได้

ดังนั้น การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) คือ แนวคิดที่พนักงานสามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านได้ โดยเป็นการปฏิบัติงานทำงานในรูปแบบใหม่ที่เชื่อมต่อกันด้วยเทคโนโลยี ภายใต้การทำงานที่มีความยืดหยุ่นและคล่องตัวในการปฏิบัติงานโดยไม่ยึดติดหรือคำนึงถึงสถานที่ทำงานเป็นสำคัญ แต่ยังคงการทำงานที่มีประสิทธิภาพในขณะที่พนักงานเกิดความสมดุลในการใช้ชีวิต โดยส่วนใหญ่แล้วแนวคิดของการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work From Home) จะถูกหยิบมาใช้ในภาคเอกชนมาก่อน จนกระทั่งภาครัฐได้หยิบยกแนวคิดดังกล่าวมาใช้เพื่อแก้ปัญหาเฉพาะหน้า สำหรับการทำงานของส่วนราชการในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโรค Covid 19 โดยเกิดขึ้นในครั้งแรก คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2563 ได้มีมติเห็นชอบมาตรการเร่งด่วนในการป้องกันวิกฤตการณ์จากโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) และรับทราบแนวทางการให้ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งของส่วนราชการ กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของสำนักงาน ก.พ. และให้ส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐใช้เป็นข้อมูลในการพิจารณากำหนด แนวทางการปฏิบัติงานนอกสถานที่ตั้งหรือกำหนดวิธีปฏิบัติราชการแบบยืดหยุ่น กรณีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ได้ตามความเหมาะสมในแต่ละกรณี โดยให้คำนึงถึงคุณภาพชีวิตและ ความปลอดภัยของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ รวมทั้งไม่มีผลกระทบหรือเกิดผลเสียหายต่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการบริหารราชการและการบริการประชาชน ตลอดจนการให้การช่วยเหลือประชาชน

2.4 ประวัติการทำงานแบบ Work From Home ในอดีต

Work from Home เกิดขึ้นมานานแล้ว ในยุคกลางผู้คนทำงานศิลปะ งานฝีมือ หรือการรับจ้างทำงานทั่วไป จนถึงยุคการปฏิวัติอุตสาหกรรมที่ทำให้คนส่วนมากไปทำงานในโรงงานแทน ซึ่งในปัจจุบันที่พบได้เยอะในเหล่าอาชีพฟรีแลนซ์ Youtuber ขายสินค้าออนไลน์ เป็นต้น

1960 เป็นช่วงที่อุตสาหกรรมการผลิต กำลังเติบโต คนส่วนใหญ่ทำงานในโรงงาน แต่มีคนอีกส่วนหนึ่งที่ทำงานในเชิงสร้างสรรค์ เช่น นักเขียนหรือศิลปิน โดยเฉพาะในเมืองใหญ่อย่างนิวยอร์ก ลอนดอน หรือปารีส ศิลปินส่วนใหญ่เหล่านี้ยังคงทำงานที่บ้านไม่ต่างกับคนในสมัยยุคกลาง

1980 หลายบริษัทเริ่มทดลองการใช้เทคโนโลยีการสื่อสารทางไกล เป็นผลพวงมาจากช่วงปี 1970 เรื่องน้ำมันที่หายากและราคาแพง ปัญหาการจราจรติดขัด และมีธุรกิจด้านข้อมูลที่เข้ามาแทนที่โรงงานอุตสาหกรรมทำให้หลายบริษัทเริ่มหันมาทดลองโครงการทำงานจากที่บ้านโดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสาร ในช่วงทศวรรษนี้มีหลายบริษัทในสหรัฐอเมริกาได้เริ่มโครงการทำงานจากระยะไกล เช่น บริษัท JCPenney, American Express, The Hartford, General Electric, IBM, Levi Strauss & Co. เป็นต้น และบริษัทเหล่านี้ก็ยังคงวิธีการทำงานแบบนี้อยู่ในปัจจุบัน ในช่วงปี 1980 บริษัท IBM มีการทดลองโครงการ “Remote Terminals” กับพนักงานหลายกลุ่มและทำมาต่อเนื่อง โดยพนักงาน IBM กว่า 40% ทั่วโลกทำงานจากที่บ้าน โดย IBM กล่าวว่าสามารถลดค่าใช้จ่ายได้ถึง \$100 ล้านในแต่ละปี ในปี 1987 มีคนอเมริกันกว่า 1.5 ล้านคนที่ทำงานจากที่บ้าน และมีกว่า 300 บริษัทที่มีโปรแกรม Work from Home ซึ่งในตอนนั้นผู้ที่ทำงานจากที่บ้านส่วนใหญ่เป็นผู้หญิงที่ต้องทำงานควบคู่ไปกับการดูแลลูกที่บ้าน ในปี 2017 American Express และ The Hartford ยังคงเป็นหนึ่งใน 100 บริษัท ที่มีตำแหน่งงานแบบทำงานจากระยะไกลหรือ Work from Home มากที่สุด

2010 การทำงานจากที่บ้านกลายเป็นกลยุทธ์ของธุรกิจ ในปี 2010 ประธานาธิบดีโอบามา ได้ลงนามใน The Telework Enhancement Act of 2010 ซึ่งไม่ใช่เพียงสนับสนุนการทำงานจากที่บ้านแต่บังคับให้หน่วยงานของรัฐต่างๆ ต้องมีนโยบายในการให้พนักงานสามารถทำงานจากระยะไกลได้ ในปีงบประมาณ 2014-2015 พบว่าพนักงานของรัฐที่เข้าร่วมการทำงานแบบ Work from Home เพิ่มจาก 39% เป็น 46%

2.5 ความหมายของประสิทธิภาพ

สงวน ช่างฉัตร (2541) ได้ความหมายของ ประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง ความสามารถทางเทคนิคขององค์การที่จะลดค่าใช้จ่ายในการเปลี่ยนตัวป้อน (Inputs) ให้เป็นผลผลิต (Outputs) ด้วยการใช้ค่าใช้จ่ายให้ต่ำที่สุด

ศศินทร์ วิวัฒน์ชาติ (2541) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการดำเนินการ อย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ซึ่งในการธุรกิจนั้น หมายถึง การที่องค์การได้กำไรสูงสุด จากการดำเนินงาน

พิชัย เสี่ยมจิตต์ (2542) อธิบายว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งการผลิตสินค้าและบริการที่มากที่สุด โดยคำนึงถึงต้นทุน หรือ ปัจจัยนำเข้าที่น้อย และ ประหยัดเวลามากที่สุด ประกอบกับต้องมีความรวดเร็ว ถูกต้องในการปฏิบัติงานด้วย

สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ (2560) ได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ (Efficiency) หมายถึง สัดส่วนระหว่างผลลัพธ์ กับต้นทุนที่ลงไป เพราะฉะนั้น การทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด หมายถึง การทำงานที่ลงทุนลงแรงน้อย แต่ได้ผลมากหรือคุณภาพสูง

ค่านาย อภิปรัชญาสกุล (2560) ได้สรุปไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการใช้ ทรัพยากรด้านต่างๆ อย่างคุ้มค่าและประหยัดที่สุดเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งคำว่า ประหยัดทรัพยากร ได้แก่ ใช้แรงงานคนน้อย ประหยัดเงินค่าใช้จ่าย ไม่เสียเวลามาก ใช้ต้นทุนวัตถุดิบต่ำ เป็นต้น ทั้งนี้ การมีประสิทธิภาพมากหรือน้อย อาจพิจารณาได้จากปริมาณการบรรลุผลสำเร็จและ ปริมาณทรัพยากรที่สูญเสียไป เช่น มีงาน 2 ชิ้น บรรลุผลสำเร็จเหมือนกัน แต่ใช้เวลาต่างกัน ผลงาน ที่ 1 ใช้เวลา 10 นาที ผลงานชิ้นที่ 2 ใช้เวลา 7 นาที ย่อมหมายความว่า ผลงานชิ้นที่ 2 มีประสิทธิภาพ มากกว่าชิ้นที่ 1 เป็นต้น

ธงชัย สันติวงษ์, 2542 อ้างถึงใน ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน (2550) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ เทคนิคการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย 7 ประการ ดังนี้

1. ปริมาณงาน (Quantity of work) คือ การกำหนดความมากน้อยของจำนวนงานที่เป็น มาตรฐานสำหรับมอบหมายงานหนึ่งๆ ให้แก่บุคคล โดยจะมีตัวชี้วัดปริมาณงานที่ต้องสำเร็จตลอดจน ระยะเวลาที่กำหนดไว้ ทั้งนี้อาจวัดผลสำเร็จกับงานที่ตรงเวลา ประสิทธิภาพผลต่างๆ การตรวจสอบผลงาน เกี่ยวกับพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้ผู้บังคับบัญชาทราบว่าพนักงานบรรลุวัตถุประสงค์มากน้อยเพียงใด

2. คุณภาพงาน (Quality of work) คือ การที่ผลงานมีคุณภาพ ประกอบไปด้วย มีความประณีต ถูกต้อง ครบถ้วน และผลงานเป็นที่พึงพอใจ

3. ความรู้เกี่ยวกับงาน (Job knowledge) คือการที่ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ ความเข้าใจ ในงานเป็นอย่างดี รวมถึงสามารถนำทักษะ และเทคนิคต่างๆที่จำเป็นมาประยุกต์ใช้งานได้

4. คุณลักษณะส่วนตัว (Quality of personal) คือ พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก รวมไปถึง บุคลิกภาพ กิริยา ท่าทางในการปฏิบัติงาน

5. ความร่วมมือกับผู้อื่น (Cooperativeness) คือการที่ผู้ปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกัน และกันในการปฏิบัติงาน เต็มใจทำงานร่วมกัน มีความสามัคคีกันทั้งกับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

6. มีความน่าไว้วางใจ (Dependability) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับความไว้วางใจจาก ผู้บังคับบัญชาและองค์กร ว่าสามารถปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ถูกต้อง

7. มีความคิดริเริ่ม (Creativity) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความกระตือรือร้น ใฝ่หาความรู้ ในงานที่ทำและงานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ มีการพัฒนาผลงานของตนเองอยู่ตลอดเวลา กล้าเริ่มต้นงานใหม่ๆ รวมถึงสามารถแก้ไขปัญหาด้วยเหตุและผล

สมพิศ สุขแสน, 2556 อ้างถึงใน พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) กล่าวว่า การปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพควรมีลักษณะ ดังนี้

1. ความไว หมายถึง การทำงานที่ใช้เวลาได้อย่างดีที่สุด รวดเร็ว ไม่ทำงานล่าช้า ทำงานได้ เสร็จตามกำหนดเวลา

2. ความถูกต้องแม่นยำ หมายถึง มีความผิดพลาดในงานน้อยหรือไม่ผิดพลาดเลย แม่นยำ ในกฎระเบียบ ข้อมูล ตัวเลข หรือสถิติต่างๆ ละเอียต รอบคอบ ไม่สะเพร่าจนก่อให้เกิดความเสียหาย แก่องค์กร

3. ความรู้ หมายถึง การมีองค์ความรู้ในงานที่รู้จักศึกษาหาความรู้ในเรื่องงานที่ทำอยู่ ตลอดเวลา คนที่มีประสิทธิภาพควรแสวงหาความรู้อยู่ตลอดเวลา ทั้งการเรียนรู้ด้วยตนเอง เรียนรู้ จากผู้อื่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น และสามารถนำความรู้ที่นำมาปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น

4. ประสบการณ์ หมายถึง การรอบรู้ หรือรู้รอบด้าน จากการได้เห็น ได้สัมผัส ได้ลงมือปฏิบัติ บ่อยๆ ไม่ใช่เพียงแต่มีความรู้ด้านวิชาการเพียงอย่างเดียว กล่าวได้ว่า การเป็นผู้มีประสบการณ์ ในการทำงานสูง จะทำงานผิดพลาดน้อย

5. ความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การคิดริเริ่มสิ่งใหม่ๆ มาใช้ในองค์กร เช่น คิดระบบ การให้บริการที่ลดขั้นตอน การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบใหม่ การบริหารงานแบบเชิงรุก เป็นต้น คนที่มีประสิทธิภาพจึงเป็นคนที่ชอบคิด หรือ เก่งคิด หรือมองไปข้างหน้าตลอดเวลา

2.6 ทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT)

Venkatesh V. et al. (2000) นำเสนอถึงทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) โดยพัฒนาแบบจำลองเพื่อใช้อธิบายการยอมรับการใช้เทคโนโลยีของแต่ละบุคคลภายใต้ทฤษฎีรวม (Unified Theory) ทั้งหมด 8 ทฤษฎีเป็นพื้นฐานในงานวิจัยดังนี้

- (1) ทฤษฎีการกระทำตามหลักเหตุและผล (The theory of Reasoned Action หรือ TRA)
- (2) ทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of Planned Behavior หรือ TPB)
- (3) ทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Technology Acceptance Model หรือ TAM)
- (4) แบบจำลองการใช้ประโยชน์เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล (Model of PC utilization หรือ MPCU)
- (5) ทฤษฎีการแพร่กระจายนวัตกรรม (Diffusion of Innovation Theory หรือ DOI)
- (6) แบบจำลองทฤษฎีแรงจูงใจ (Motivation Model หรือ MM)
- (7) ทฤษฎีปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory หรือ SCT)
- (8) ทฤษฎีผสมผสานระหว่าง TAM และ TPB (Combined –TAM-TPB หรือ C-TAM-TPB)

Venkatesh V. et al. (2000) พบว่ามี 4 ปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานเทคโนโลยี (Behavioral Intention) และการใช้งานเทคโนโลยี (Use Behavior) คือ

1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) หมายถึง การที่แต่ละบุคคลเชื่อว่าการใช้เทคโนโลยีสามารถทำให้เกิดผลประโยชน์และบรรลุผลสำเร็จในการทำงาน กล่าวคือการใช้เทคโนโลยีนั้นๆสามารถลดระยะเวลาในการทำงานได้ และเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของตน

2) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) หมายถึง ระดับการรับรู้ในความง่ายของการใช้เทคโนโลยีในการทำงานของแต่ละบุคคลว่าสามารถเรียนรู้ และเข้าใจได้ไม่ยาก มีความสะดวก ไม่ซับซ้อน ไม่ต้องใช้ความพยายามมากต่อการใช้ระบบเทคโนโลยี

3) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) หมายถึง การเข้าใจของแต่ละบุคคลถึงความสำคัญที่จะเชื่อว่าควรใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลของบุคคลที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้ เช่น ครอบครัวและเพื่อน นอกจากนี้ อิทธิพลทางสังคมยังหมายถึง อำนาจของเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานที่มีอิทธิพลต่อการแสดงออกพฤติกรรมของผู้ใช้งานเทคโนโลยี

4) สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) หมายถึง ความพร้อมขององค์การและทรัพยากร ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบซอฟต์แวร์ตลอดจนผู้เชี่ยวชาญที่องค์การได้จัดเตรียมไว้เพื่อสนับสนุนการใช้งานของระบบเป้าหมาย ที่แต่ละบุคคลเชื่อว่า โครงสร้างพื้นฐานขององค์การและทางเทคนิคที่มีอยู่สามารถรองรับการใช้งานระบบได้

กล่าวโดยสรุป การที่บุคคลหนึ่งๆ จะมีพฤติกรรมที่นำเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์ต่างๆไปใช้ในการทำงานจริงได้นั้น ย่อมเกิดจากปัจจัยหลัก 4 ประการ คือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Performance Expectancy) ความคาดหวังในความพยายาม (Effort Expectancy) อิทธิพลทางสังคม (Social Influence) และ สภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกในระบบ (Facilitating Condition) ดังนั้น การทำงานที่บ้านนั้นได้อาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศรวมไปถึงระบบคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยเข้ามาเป็นศูนย์กลางในการเชื่อมต่อ จึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการปฏิบัติงาน หากไม่มีเทคโนโลยีเหล่านี้การทำงานจากทางไกลย่อมไม่สามารถประสบความสำเร็จได้ อย่างไรก็ตามบุคคลต้องเกิดการยอมรับเทคโนโลยีเหล่านี้ก่อนจึงจะเกิดการนำไปปฏิบัติจริง

2.7 วิธีการวัดความคิดเห็น

วรthyา พรหมสุนทร (2555) ได้อธิบายถึง การวัดความคิดเห็น หรือการสำรวจความคิดเห็นว่าเป็นการศึกษาถึงความรู้สึกของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และอาจส่งผลถึงการแสดงออกทางพฤติกรรมของเจ้าของความคิด การวัดระดับความคิดเห็นจะช่วยให้สามารถกำหนดแนวทางหรือนโยบายให้เหมาะสมและสอดคล้องกับความคิดเห็นส่วนรวมได้ โดยความคิดเห็นทั่วไป ต้องประกอบไปด้วยสิ่งสำคัญ 3 สิ่ง คือ 1) บุคคลที่จะถูกวัดสิ่งเร้า 2) การตอบสนองซึ่งจะออกมาเป็นระดับสูง ต่ำ มาก น้อย และ 3) วิธีวัดความคิดเห็น อาจกล่าวได้ว่า การวัดความคิดเห็น ทัศนคติ แรงจูงใจ และค่านิยม ได้สร้างแบบสอบถามสำหรับวัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าว แต่ยังไม่สามารถแยกจากกันได้อย่างเด็ดขาด เพราะมีบางส่วนที่ซ้ำซ้อนกันอยู่ การวัดความคิดเห็นส่วนใหญ่ยังไม่มีการแบ่งแยกทัศนคติอย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามการสำรวจความคิดเห็นมักจะเป็นการถามสิ่งที่เป็นเฉพาะเจาะจง ซึ่งผลที่ออกมาจากการสอบถามความคิดเห็นจะเป็นตัวชี้ความพอใจ ไม่พอใจ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วยของกลุ่มเป้าหมายดังกล่าว

การวัดความคิดเห็นของบุคคล สามารถกระทำได้หลายวิธี วิธีที่ใช้กันโดยทั่วไป คือการตอบแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์ โดยมีนักวิชาการและงานศึกษาได้เสนอแนวทางไว้หลายแนวทาง โดยสามารถแบ่งได้ออกเป็น 2 แนวทางใหญ่ๆ ดังนี้

1. แนวทางที่หนึ่ง แนวทางการวัดความคิดเห็นในเชิงปริมาณ
2. แนวทางที่สอง แนวทางการวัดความคิดเห็นในเชิงคุณภาพ

1. แนวทางที่หนึ่ง แนวทางการวัดความคิดเห็นในเชิงปริมาณ

Best (1977) อ้างถึงใน จารีก ศรีเลิศ (2540) ได้เสนอวิธีที่ง่ายที่สุดในการบอกถึงความคิดเห็น คือ การแสดงให้เห็นถึงจำนวนร้อยละของคำตอบในแต่ละข้อความเพราะจะทำให้เห็นว่าการแสดงความคิดเห็นจะออกมาในลักษณะใด และจะสามารถทำตามข้อคิดเห็นเหล่านั้นได้

ในขณะที่ พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531) ได้รวบรวมรูปแบบวิธีการวัดความคิดเห็นที่ใช้กันอยู่อย่างแพร่หลายในช่วงเวลานั้นไว้เป็นรายแรกๆ และได้เป็นแนวทางการวัดความคิดเห็นในงานศึกษาหลายๆ ชิ้นในช่วงเวลาต่อมา โดยพรเพ็ญได้เสนอวิธีการวัดความคิดเห็นไว้ 4 วิธี คือ

(1) วิธีที่หนึ่ง วิธีของเธอร์สตัน (Thuston's Method) เป็นวิธีสร้างมาตราวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกัน และเสมือนว่าเป็น scale ที่มีช่วงห่างเท่ากัน (equal-appearing intervals)

(2) วิธีที่สอง วิธีของกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกันและสามารถจัดอันดับของทัศนคติสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้จากอันดับ ต่ำสุดถึงสูงสุดได้และแสดงถึงการสะสมของข้อความความคิดเห็น

(3) วิธีที่สาม วิธีจำแนกแบบ เอส ดี สเกล (Semantic Differential Scale: S-D Scale) เป็นวิธีการวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี-เลว, ชยัน-ขี้เกียจ เป็นต้น

(4) วิธีสุดท้าย วิธีของไลเคิร์ท (Likert's Method) เป็นวิธีสร้างมาตราวัดทัศนคติและความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลายเพราะเป็นวิธีสร้างมาตราวัดที่ง่าย ประหยัดเวลาผู้ตอบ สามารถแสดงทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 4 หรือ 5 คำตอบ และให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับ

2. แนวทางที่สอง แนวทางการวัดความคิดเห็นในเชิงคุณภาพ

Hurlock (1955) อ้างถึงใน จารีก ศรีเลิศ (2540) กล่าวว่า สามารถวัดความคิดเห็นได้ โดย

- 1) ใช้การสังเกต โดยการสังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านต่าง ๆ
- 2) ใช้การสัมภาษณ์โดยถามว่าชอบอะไร ไม่ชอบอะไร สนใจเรื่องอะไร
- 3) ใช้การสนทนาโดยการศึกษาเรื่องที่ชอบสนทนา การสนทนาจะเป็นการสะท้อนให้เห็นความสุขของคนนั้น
- 4) ศึกษาจากข้อเขียน สมุดบันทึกประจำวัน จดหมาย เพื่อดูว่าเกี่ยวกับเรื่องอะไร ซึ่งข้อเขียนจะสะท้อนถึงความสนใจได้ดีเช่นเดียวกับการสนทนา
- 5) โดยสอบถามถึงความปรารถนา

จากการทบทวนวรรณกรรมในข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า “วิธีการวัดความคิดเห็น” สามารถจำแนกได้ 2 แนวทางใหญ่ๆ ได้แก่ แนวทางการวัดความคิดเห็นในเชิงปริมาณ ได้แก่ วิธีของเทอร์สตัน (Thuston’s Method) วิธีของกัตต์แมน (Guttman’s Scale) วิธีจำแนกแบบ เอส ดี สเกล (Semantic Differential Scale: S-D Scale) และวิธีของไลเคิร์ต (Likert’s Method) และแนวทางการวัดความคิดเห็นในเชิงคุณภาพ ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ การสนทนา ศึกษาจากเอกสารต่างๆ และการสอบถามถึงความปรารถนา

2.8 แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการ

ฐาปนา ฉิ่นไพศาล (2559) การดำเนินงานของธุรกิจจะต้องอาศัยการจัดการ ซึ่งหากไม่มีการจัดการที่ดีก็ยากที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้แม้ว่าจะมีทรัพยากรในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น เครื่องจักรอุปกรณ์ เงินทุน และวัตถุดิบ เป็นต้น ซึ่งการทำงานจะต้องประกอบหน้าที่ด้วยกัน 4 ประการ คือ การวางแผน (Planning) การจัดการองค์การ (Organizing) การนำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ดังนี้

- การวางแผน (Planning) เป็นหน้าที่แรกของผู้บริหารที่จะต้องดำเนินการโดยกำหนดวัตถุประสงค์ นโยบาย วิสัยทัศน์ และกลยุทธ์โครงการและวิธีการดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมายตามการวางแผนโดยการกำหนดความต้องการในอนาคต และใช้ทรัพยากรขององค์การให้มีประสิทธิภาพ

- การจัดองค์การ (Organizing) เป็นการดำเนินการต่อจากการวางแผนและกระทบต่อการวางแผน ซึ่งการจัดองค์การเป็นเรื่องเกี่ยวกับการจัดโครงการ การออกแบบองค์การ กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ กำหนดทรัพยากรขององค์การ

- การนำ (Leading) เป็นการกระตุ้นและจูงใจให้คนทำงานมากขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งจะต้องทำให้รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งและเป็นหุ้นส่วนขององค์การ

- การควบคุม (Controlling) เป็นหน้าที่ของบริหารสำคัญสุดท้ายที่จะต้องดำเนินการ ซึ่งเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายหรือมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่

Angelo Kinichi และ Brian Williams แพลและเรียบเรียงโดย (กิ่งกาญจน์ วรนิทัศน์ และคณะ, 2552) การจัดการเป็นการติดตามการดำเนินการตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ กล่าวคือมีความสามารถในการใช้ทรัพยากรต่างๆ ที่มีอยู่ไม่ว่าจะเป็น คน เงิน หรือวัตถุดิบอย่างคุ้มค่า เพื่อให้ทำงานสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งมักจะถูกวัดในรูปแบบของต้นทุนหรือจำนวนทรัพยากรที่นำไปเปรียบเทียบผลงานหรือผลผลิตที่ได้ และมีประสิทธิผลซึ่งจะเป็นในเรื่องของการทำให้บรรลุเป้าหมาย

ที่ตั้งขึ้น โดยเลือกเป้าหมายที่เหมาะสม การตัดสินใจที่ถูกต้อง และสามารถดำเนินการตามเป้าหมายที่ระบุไว้ โดยจะวัดที่ความสามารถในการตอบสนองลูกค้าว่าสินค้าหรือบริการเป็นที่ต้องการหรือไม่ โดยหน้าที่ของการจัดการมี 4 อย่าง ได้แก่ การวางแผน (Planning) การจัดโครงสร้างองค์การ (Organizing) การเป็นผู้นำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ซึ่งการปฏิบัติงานนี้ เรียกว่า กระบวนการจัดการ หรือ POLC โดยมีรายละเอียดดังนี้

- P – Planning การวางแผน คือ การกำหนดเป้าหมายและวิธีการปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ โดยต้องเลือกทางที่ดีที่สุด

- O – Organizing การจัดโครงสร้างองค์การ คือ การเตรียมงาน คน และทรัพยากรอื่นๆ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ โดยจะเป็นการกำหนดงานที่ทำ ผู้รับผิดชอบ ลำดับชั้นองค์การ ขอบเขตหน้าที่ของแต่ละตำแหน่ง เป็นต้น

- L – Leading การเป็นผู้นำ คือ การจูงใจ การสั่งการ เพื่อโน้มน้าวคนให้ดำเนินการบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ

- C – Controlling การควบคุม คือ การควบคุมประสิทธิภาพการทำงานโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายและการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

Henri Fayol (อ้างใน วันชัย มีชาติ, 2559) เสนอองค์ประกอบของการบริหาร (Element of Management) 5 ประการ ได้แก่

- การวางแผน (Planning) เกี่ยวข้องกับการคาดการณ์อนาคตขององค์การ ซึ่งองค์การต้องการจะบรรลุวิธีการในการดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จ

- การจัดรูปงานหรือการจัดองค์การ (Organizing) เป็นการแบ่งภายในว่าจะทำหน้าที่ใด ให้บรรลุผล

- การสั่งการ (Command) เป็นการมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการตามที่ต้องการได้ มีความสามารถในการเชื่อมโยงงานและบุคคลเข้าด้วยกัน

- การประสานงาน (Co-ordination) การสร้างความกลมกลืนในการปฏิบัติงานขององค์การ ให้ทุกส่วนสามารถทำงานเชื่อมโยงกันเพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ต้องการ

- การควบคุม (Control) เป็นการตรวจสอบการดำเนินการขององค์การให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้โดยการควบคุมจะได้ทราบข้อผิดพลาดหรือจุดอ่อนเพื่อแนวทางในการปรับปรุง

ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ อ้างใน ตุลา มหาพสุธานนท์ (2554) การจัดการเป็นการนำทรัพยากรการบริหารมาใช้ให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยกระบวนการบริหารจัดการประกอบด้วย

4 ขั้นตอน ได้แก่ POLC ประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) การชี้นำ (Leading) และการควบคุม (Controlling) ซึ่งจากความหมายดังกล่าวจะมีเรื่องกระบวนการทรัพยากรการบริหาร และวัตถุประสงค์เข้ามาเกี่ยวข้อง ทั้งนี้ กระบวนการจัดการ INPUT คือ ทรัพยากรทางการบริหาร (Management resource) ได้แก่ 4M's ประกอบด้วย บุคลากร (Man) งบประมาณ (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) ซึ่ง PROCESS จะเป็นกิจกรรมขั้นพื้นฐานที่ผู้บริหารต้องดำเนินการ ได้แก่ หลักการบริหารจัดการ POLC และ OUTPUT คือ เป้าหมายที่องค์กรจะนำออกมาจากกระบวนการแปรสภาพ ทั้งนี้ การบริหารจะประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย ต้องอาศัยบุคลากรที่มีคุณภาพมีปริมาณเพียงพอ ต้องได้รับงบประมาณสนับสนุนการดำเนินการเพียงพอ ต้องมีวัสดุอุปกรณ์ที่เหมาะสมกับความต้องการของแผนงานและโครงการและต้องมีระบบการจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเพื่อให้ทรัพยากรที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ศุภชัย ยาวะประภาส (2548) การบริหารการเปลี่ยนแปลง โดยการนำหลักขององค์ประกอบการบริหาร คือ 4m ได้แก่ บุคลากร เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการมาวิเคราะห์เพื่อสร้างคุณค่าให้กับ การเปลี่ยนแปลง โดยเป็นการรวมพลังของการบริหารทั้ง 4 หลัก ซึ่งมีการจัดการเป็นแกนกลางในการดึงพลังจากบุคลากรให้พร้อมต่อการเปลี่ยนแปลง จัดสรรงบประมาณที่สามารถสนับสนุนให้บุคลากรมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติตาม และสรรหาวัสดุอุปกรณ์ในการดำเนินการอย่างเพียงพอ จะทำให้องค์กรสามารถหาแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมและเตรียมพร้อมด้านทรัพยากรให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์

2.8 มาตรการจัดการกับโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทย

ข้อมูลจากกรมควบคุมโรค (กรมควบคุมโรค, 2563) 19 กันยายน 2563 ประเทศไทยเตรียมมาตรการเพื่อรองรับการแพร่ระบาด โดยกระทรวงกลาโหม สั่งคุมเข้ม ตั้งจุดตรวจ สกัดการลักลอบข้ามพรมแดน กระทรวงสาธารณสุขวางระบบสาธารณสุขและระบบบริหารจัดการข้อมูลแบบเรียลไทม์ กระจายเวชภัณฑ์ อุปกรณ์การแพทย์ไปยังพื้นที่เสี่ยง สำรองใช้ 3 เดือน รัฐบาลจัดสถานที่สำหรับเป็นที่กักตัวผู้เดินทางมาจากต่างประเทศ เพื่อเฝ้าระวัง ควบคุมโรค จำนวน 14 วัน กระทรวงสาธารณสุขออกหน่วยเคลื่อนที่นำรถตรวจโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในพื้นที่กลุ่มเสี่ยง รัฐบาลอนุมัติให้เปิดรับนักท่องเที่ยวต่างชาติเข้าไทยได้โดยการออกวีซ่าประเภทพิเศษ (Special Tourist Visa) รวมอยู่ไทยได้ถึง 270 วัน กลาโหมร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ฝึกซ้อมแผนรับมือการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ระลอกใหม่ รัฐบาลใช้แอปพลิเคชัน "ไทยชนะ" เพื่อควบคุมป้องกันการแพร่

ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 และกรุงเทพฯ ออกระบบ BKK COVID -19 ช่วยประชาชนประเมินความเสี่ยงการติดเชื้อด้วยตนเอง พร้อมเปิดสายด่วนให้คำปรึกษา 1646 และ 1669

นอกจากนี้ กรมควบคุมโรค ติดตามสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของประเทศเพื่อนบ้านอย่างใกล้ชิด รวมทั้งประเมินความเสี่ยงที่อาจแพร่ระบาดมายังประเทศไทย เพื่อวางแผนสำหรับการเตรียมความพร้อมรับมือกับสถานการณ์ของโรคที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งนี้ ประเทศไทย โดยความร่วมมือของทุกภาคส่วน มีการดำเนินการตามมาตรการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างเข้มข้นและต่อเนื่อง กระทรวงสาธารณสุข จัดทำระบบ Destination Management Company Team เพื่อรองรับการเคลื่อนย้ายนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติที่เดินทางเข้ามาทางอากาศจากสนามบินสุวรรณภูมิ/สนามบินดอนเมือง ไปยัง ALQ

กรมควบคุมโรค กำหนดแนวทางการเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เชิงรุกในกลุ่มเสี่ยง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม

- กลุ่มที่ 1 การเฝ้าระวังในระบบปกติ

1. ผู้ป่วยเข้าที่เกณฑ์สอบสวนโรค (Patient Under Investigation: PUI) ให้พิจารณาเก็บตัวอย่างเพื่อส่งตรวจยืนยันการติดเชื้อจากผู้ป่วยทุกรายที่ด่านควบคุมโรคติดต่อระหว่างประเทศ โรงพยาบาล และชุมชน ซึ่งมีการป่วยเข้าได้กับนิยามผู้ป่วยเข้าที่เกณฑ์สอบสวนโรคตามแนวทางที่กรมควบคุมโรคกำหนด

2. ผู้เดินทางที่เข้าสถานกักกันที่ราชการกำหนด ได้แก่ ผู้เดินทางที่เดินทาง มาจากต่างประเทศ เข้าราชอาณาจักร ผู้เดินทางที่เดินทางมาจากพื้นที่ที่มีการระบาดภายในประเทศ ซึ่งจะทำให้การเก็บตัวอย่าง โดย NPS ตรวจ RT PCR กรณี SQ ASQ อย่างน้อย 2 ครั้ง คือ วันที่ 3 – 5 และ วันที่ 11 – 13 กรณีที่เป็น AHQ 3 ครั้ง คือ วันที่ 0 –1, วันที่ 7 และ วันที่ 11 –13 ซึ่งจะพิจารณาหาวิธีตรวจอื่นมาช่วย เช่น การตรวจหาภูมิคุ้มกัน เพื่อลดวันเข้าพักต่อไปในระยะยาว ทั้งนี้จะหารือกับกระทรวงกลาโหมต่อไป เรื่องข้อกำหนด ในการตรวจหาเชื้อ SARS-CoV-2 โดยการเจาะเลือดเพิ่ม เพื่อลดการตรวจ NPS

- กลุ่มที่ 2 เป็นกลุ่มเป้าหมายเฉพาะ หรือพื้นที่เฉพาะ ได้แก่ กลุ่มเปราะบางในผู้ต้องขัง จะเก็บตัวอย่างในกลุ่มผู้ต้องขังแรกจับในเรือนจำทุกแห่งทั่วประเทศ ผู้ต้องขังแรกจับ ในศูนย์กักผู้ต้องขังตรวจคนเข้าเมืองทุกแห่งทั่วประเทศตรวจเมื่อแรกจับ (วันที่ 1 - 3) ผู้สูงอายุรายใหม่ที่เข้าอาศัยในบ้านพักผู้สูงอายุของรัฐ ใน 6 จังหวัด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เชียงใหม่ นครราชสีมา ภูเก็ต สงขลา และยะลา

- กลุ่มที่ 3 การเฝ้าระวังพิเศษในกลุ่มอื่นๆ ตามสถานการณ์ (Special Surveillance) ได้แก่

(1) กลุ่มอาชีพเสี่ยง เช่น พนักงานนวด พนักงานบริการ ห้างสรรพสินค้า พนักงานขับรถสาธารณะ บุคลากรทางการแพทย์ (2) กลุ่มสถานที่เสี่ยง เช่น สถานบันเทิง โรงเรียน แรงงานทั้งแรงงานไทยและแรงงานต่างด้าว ในสถานประกอบการต่าง ๆ ฯลฯ ซึ่งต้องหารือกับสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ต่อไป

2.9 ข้อมูลของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พันธกิจ และวิสัยทัศน์

2.9.1 ข้อมูลพื้นฐานของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2565)

1) ความเป็นมา

จากนโยบายของรัฐบาลที่วางแนวทางในการปฏิรูประบบราชการ โดยดำเนินการปรับปรุงระบบการบริหารราชการแผ่นดินของส่วนราชการต่าง ๆ ให้เป็นระบบ ซึ่งมีการก่อตั้งหน่วยงานขึ้นใหม่เพื่อให้เป็นหน่วยงานหลัก ในการปฏิบัติภารกิจที่เคยซ้ำซ้อนอยู่ในหน่วยงานอื่น ๆ ให้เป็นระบบเปรียบเสมือนเป็นเจ้าของภาพในการดำเนินงาน เพื่อประโยชน์ของประชาชนและประเทศชาติเป็นหลัก ทั้งยังเป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น ในส่วนของกระทรวงมหาดไทย มีหน่วยงานใหม่ถือกำเนิดขึ้นเพื่อจัดการสาธารณภัยอย่างเป็นระบบ คือ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีภารกิจหน้าที่ในการจัดทำแผนแม่บท วางมาตรการส่งเสริมสนับสนุน การป้องกัน บรรเทาและฟื้นฟูจากสาธารณภัย โดยกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย สร้างระบบป้องกัน เตือนภัย ฟื้นฟูหลังเกิดภัย และการติดตามประเมินผล เพื่อให้หลักประกันในด้านความมั่นคงปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วยบุคลากรที่ถ่ายโอนมาจาก 5 หน่วยงาน คือ กรมการเร่งรัดพัฒนาชนบท, กองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน กรมการปกครอง, สำนักงานคณะกรรมการป้องกันอุบัติเหตุ สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี, กองสงเคราะห์ผู้ประสบภัย กรมประชาสัมพันธ์ และกรมการพัฒนาชุมชน (งานบริการด้านช่างพื้นฐาน)

ซึ่งบุคลากรจากหน่วยงานเหล่านี้จะเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันในการปฏิบัติงานป้องกัน บรรเทา และฟื้นฟู ด้วยระบบการบริหารจัดการสาธารณภัยอย่างเป็นระบบ และเกิดผลสัมฤทธิ์ในการลดความสูญเสียที่เกิดขึ้นจาก สาธารณภัยทุกประเภทอย่างเป็นรูปธรรม

2) วิสัยทัศน์

เป็นหน่วยงานกลางในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง

3) พันธกิจ

สำหรับพันธกิจหรือหน้าที่ตามกฎหมายของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย

(1) พัฒนาระบบกลไกการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยของประเทศไทย และดำเนินการจัดการสาธารณภัย ทั้งก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัย ให้มีมาตรฐานสากล

(2) บูรณาการความร่วมมือองค์กรและเครือข่ายด้านการจัดการสาธารณภัยทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ

(3) พัฒนาระบบ ทรัพยากร และเครือข่าย ให้มีความพร้อมและเพียงพอในการป้องกัน และลดความเสี่ยงจากสาธารณภัยอย่างมีประสิทธิภาพ

(4) ศึกษาวิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย

(5) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และถ่ายทอดความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย เพื่อสร้างการรับรู้และตระหนักให้แก่ทุกภาคส่วน

(6) ช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสบภัยและบรรเทาทุกข์ในเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย พัฒนาระบบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเบื้องต้นให้ทั่วถึงและเป็นธรรม

(7) ฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ที่ประสบภัยที่ได้รับความเสียหายจากสาธารณภัยให้กลับสู่สภาพปกติ โดยเร็วและพัฒนาให้ดีขึ้นกว่าเดิม

(8) ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในแต่ละระดับ

4) ยุทธศาสตร์

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาระบบบริหารจัดการสาธารณภัยที่มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐาน

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 การนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้พัฒนาระบบบริหารจัดการสาธารณภัย

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 การเสริมสร้างความเข้มแข็งให้หน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่

ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 การสร้างความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



รูปที่ 1 แสดงยุทธศาสตร์ของป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.2565 - 2570

5) ค่านิยมองค์กร

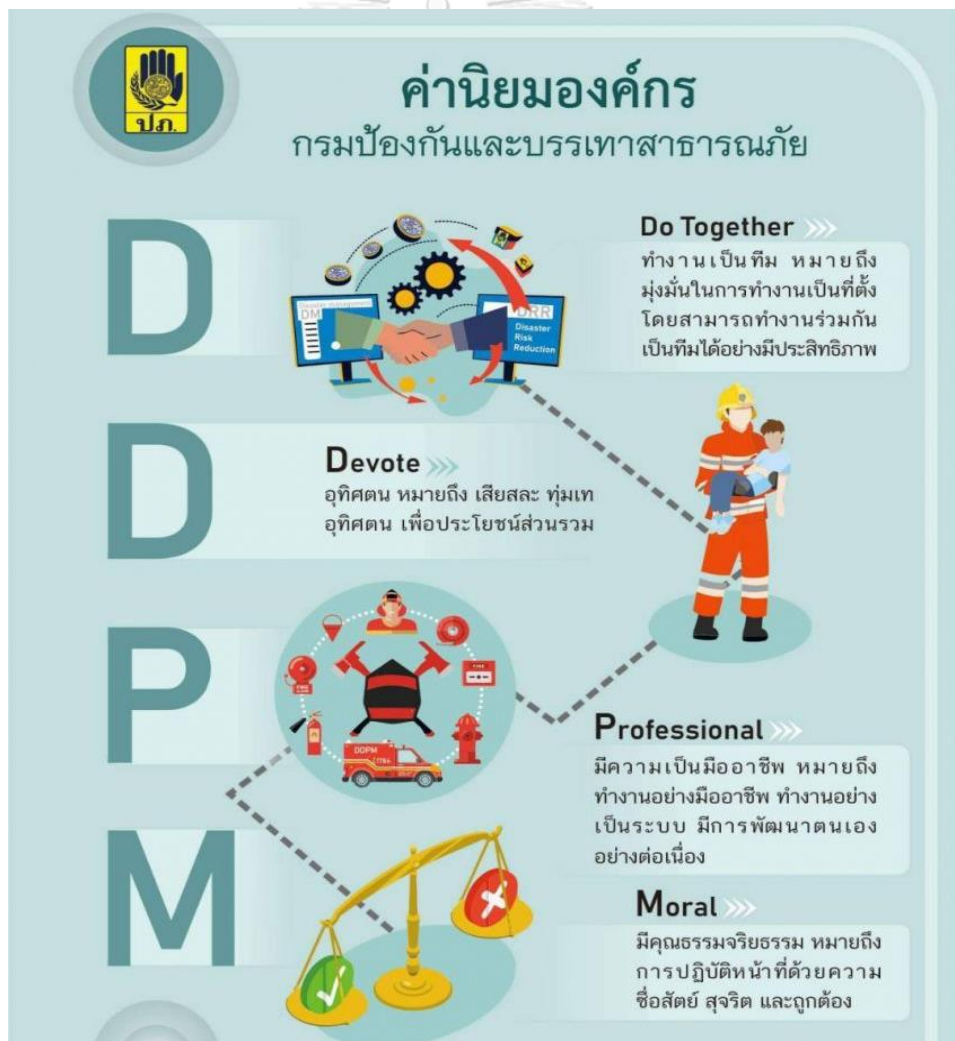
ได้นำคำว่า “DDPM” มาเป็นคำหลักในการกำหนดค่านิยมองค์กร ตามรายละเอียดและคำจำกัดความ ดังนี้

D : Do together (ทำงานเป็นทีม) หมายถึง มุ่งมั่นในการทำงานเป็นที่ตั้ง โดยสามารถทำงาน ร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

D : Devote (อุทิศตน) หมายถึง เสียสละ ทุ่มเท อุทิศตน เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

P : Professional (มีความเป็นมืออาชีพ) หมายถึง ทำงานอย่างมืออาชีพ ทำงานอย่างเป็นระบบ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

M : Moral (มีคุณธรรม จริยธรรม) หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และถูกต้อง



รูปที่ 2 แสดงค่านิยมองค์กรของป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

6) สมรรถนะหลักของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และมีความเกี่ยวกับพันธกิจหรือหน้าที่ดังนี้

สมรรถนะหลักของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และมีความเกี่ยวกับพันธกิจหรือหน้าที่ ดังนี้

- 1) บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านบริหารจัดการสาธารณภัย และมีเครือข่ายที่มีศักยภาพ
- 2) การศึกษาวิจัยเพื่อหามาตรการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีประสิทธิภาพ
- 3) การสนับสนุน และช่วยเหลือหน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภาคเอกชน ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และให้การสงเคราะห์เบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย ผู้ได้รับภัยอันตราย หรือ ผู้ได้รับความเสียหายจากสาธารณภัย
- 4) ระบบการบริหารจัดการสาธารณภัยที่มีประสิทธิภาพและสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น ระบบการแจ้งเตือนภัย ระบบการจัดการในภาวะฉุกเฉิน ระบบการบริหารจัดการสิ่งของสำรองจ่าย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน และแหล่งที่มาของงบประมาณเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน เช่น งบกลาง เงินอุดหนุนราชการ
- 5) การประสานความร่วมมือและส่งเสริมการมีส่วนร่วมกับองค์กร เครือข่าย อาสาสมัคร มูลนิธิ ทั้งภายในและต่างประเทศ
- 6) การพัฒนาบุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้กับเครือข่าย อาสาสมัคร องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 7) เครื่องจักรกล ยานพาหนะ เครื่องมือ และอุปกรณ์ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประเภทต่าง ๆ
- 8) แนะนำ ให้คำปรึกษา และอบรมเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่หน่วยงานของรัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหน่วยงานภาคเอกชน
- 9) การสร้างความรับรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยแก่ประชาชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

7) โครงสร้างองค์การ

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้มีการจัดองค์การ โดยการปรับปรุงโครงสร้างองค์การ เพื่อรองรับกับสถานะการเปลี่ยนแปลงของภัยพิบัติและบริบทขององค์การ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพบุคลากร เตรียมพร้อมรับมือ ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และปรับปรุงกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2557 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบต่อประชาชนและสังคมประกอบด้วย

ก. ราชการบริหารส่วนกลาง

1) อธิบดีกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นผู้บริหารสูงสุด มีรองอธิบดี 3 ท่าน ช่วยบริหารราชการ คือ 1) รองอธิบดี ฝ่ายบริหาร 2) รองอธิบดี ฝ่ายวิชาการ และ 3) รองอธิบดี ฝ่ายปฏิบัติการ

2) กอง/ศูนย์/หน่วยงาน (ตามกฎหมายกระทรวงฯ) จำนวน 15 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานเลขานุการกรม กองกฎหมาย กองการเจ้าหน้าที่ กองคลัง กองช่วยเหลือผู้ประสบภัย กองนโยบายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองบูรณาการความปลอดภัยทางถนน กองมาตรการป้องกันสาธารณภัยกองส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย สถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกลุ่มตรวจสอบภายใน กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร และหน่วยงาน (โครงสร้างภายใน) จำนวน 7 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักผู้ตรวจราชการกรม ศูนย์ประสานราชการจังหวัดชายแดนภาคใต้ กองโรงงานเครื่องจักรกล กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ สำนักวิจัยและความร่วมมือระหว่างประเทศ

3) ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 1 – 12 (ตามกฎหมายกระทรวงฯ) ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 13 – 18 (โครงสร้างภายใน)

ข. ราชการบริหารส่วนภูมิภาค

เพื่อให้สามารถรองรับภารกิจของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ประกอบกับเพื่อให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้ทันทั่วถึง จึงมีสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด 76 จังหวัด ดำเนินการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมในพื้นที่ระดับจังหวัด และมีสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดสาขา จำนวน 30 สาขา ใน 16 จังหวัด เป็นโครงสร้างภายใต้การกำกับดูแลของหัวหน้าสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด

8) ทิศทางของแผนพัฒนา

(กองส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2560)

(1) ทีมค้นหาและกู้ภัย

- พัฒนาบุคลากรด้านการจัดการสาธารณภัยสู่มาตรฐานสากล

(2) อปพร.

- พัฒนา อปพร. ให้มีความเข้มแข็งมีมาตรฐานและยั่งยืน 3S : Strong Standard and Sustainable

(3) เครือข่ายภาคประชาชน

- การยกระดับศักยภาพการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยสู่ความยั่งยืน
- เครือข่ายอาสาสมัครภาครัฐและเอกชน

- เสริมสร้างความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานกู้ชีพกู้ภัยให้ครอบคลุมทุกประเภทภัย
ในทุกพื้นที่เสี่ยงภัย

- สร้างเครือข่ายด้านสาธารณสุขระดับพื้นที่แบบพื้นฐานการมีส่วนร่วมของชุมชน
- สืบสานงานจิตอาสาภัยพิบัติ สนับสนุนภารกิจด้านการจัดการสาธารณสุขของภาครัฐ
ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

(4) เป้าหมาย

- การพัฒนาศักยภาพของเจ้าหน้าที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- การพัฒนาเครือข่าย อปพร. CBDRM มีสเตอร์เตือนภัย OTOS ให้มีศักยภาพ
- การพัฒนาชุดปฏิบัติการพิเศษค้นหาและกู้ภัยให้ผ่านการรับรองจากคณะที่ปรึกษา
ด้านการค้นหาและกู้ภัย

9) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
ประกอบด้วย

กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ 1) ประชาชนทั่วไป 2) บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ภาคประชาสังคม สถาบันการศึกษา
หน่วยงานภาคีเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ มูลนิธิ อาสาสมัคร องค์กรสาธารณกุศล และ 4)
ประชาชนผู้ประสบสาธารณภัย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ 1) ประชาชนทั่วไป 2) ประชาชนผู้ประสบสาธารณภัย
3) บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หน่วยงานภาครัฐ
ภาคเอกชน สถาบันการศึกษา หน่วยงานภาคีเครือข่ายทั้งในและต่างประเทศ มูลนิธิ อาสาสมัคร
องค์กรสาธารณกุศลสื่อมวลชน และองค์กรความร่วมมือระหว่างประเทศ

2.9.2 รูปแบบการสื่อสารกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รูปแบบการสื่อสารกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยใช้รูปแบบการใช้การสั่งการ
ในการสื่อสารภายใน เนื่องจากต้องการให้การสื่อสารชัดเจน มีผลทางกฎหมาย และเพื่อให้เกิด
ความเป็นเอกภาพเป็นลักษณะการสื่อสารจากบนลงล่าง (Downward Communication) ซึ่งเป็
นการติดต่อจากผู้บังคับบัญชาไปยังผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นลักษณะของการสั่งงาน บอกเป้าหมาย
วัตถุประสงค์ การมอบหมายงาน การให้ข้อมูลย้อนกลับในการทำงาน (Performance Feedback)

นอกจากนี้ยังใช้รูปแบบการเผยแพร่ข้อมูลทั้งการสื่อสารภายในภายนอก เป็นลักษณะ
การให้ข้อมูลเผยแพร่เป็นวงกว้างเพื่อให้ความรู้ความเข้าใจ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการปฏิบัติงาน
การตัดสินใจ หรือเป็นข้อมูลสำหรับการปฏิบัติตนในภาวะวิกฤต รูปแบบการสื่อสารสองทาง เป็น
การแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างผู้ปฏิบัติงานและระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เกี่ยวกับสถานการณ์

การพยากรณ์ การให้ความช่วยเหลือ เป็นการบูรณาการเพราะต้องใช้ข้อมูลจากหลายแหล่งประกอบกัน แต่ละแหล่งเป็นองค์กรที่มีความชำนาญเฉพาะทาง หรือมีอำนาจหน้าที่โดยตรง ดังนั้นข้อมูลจึงเชื่อถือได้ นอกจากนี้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยใช้รูปแบบการสื่อสารและวิธีการสื่อสาร ช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ทั้งการสื่อสารภายใน การสื่อสารภายนอก ทั้งในระยะก่อนเกิดภัย และหลังเกิดภัย ลดความผิดพลาดในการสื่อสาร สอดคล้องกับทฤษฎีของ ริชเชกุล (2548) ที่กล่าวว่า การใช้การสื่อสารหลายวิธี (parallel channels and repetition) และช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายทำให้การติดต่อสื่อสารมีความถูกต้องยิ่งขึ้น เช่น มีการส่งการด้วยเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว และยังมีการประชุมและสั่งการด้วยวาจา และใช้โอกาสพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการด้วย ก็จะทำให้การสื่อสารถูกต้องมากขึ้น

เมื่อกล่าวถึงภาวะวิกฤตแล้ว จะพบแนวคิดสำคัญ สองแนวคิดควบคู่กันไปเสมอ คือ การจัดการภาวะวิกฤต (Crisis Management) และการสื่อสารในภาวะวิกฤต (Crisis Communication) โดยในที่นี้จะเริ่มต้นด้วยการทบทวนรากฐานของการจัดการภาวะวิกฤต เพื่อให้สามารถเข้าใจ ความสำคัญและความจำเป็นของการสื่อสารในภาวะวิกฤตมากยิ่งขึ้น อีกทั้งเมื่อเกิดเหตุการณ์ภาวะ วิกฤตขึ้นจริง การนำหลักการหรือกลยุทธ์ต่างๆ มาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมก็เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยลด ความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งทฤษฎีหนึ่งสามารถนำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.10 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Hamilton E. (2002) ได้ทำการศึกษาเรื่อง การทำงานที่บ้าน : ประโยชน์และความท้าทาย ของการทำงานทางไกล พบว่า วัฒนธรรมขององค์กรที่เน้นให้บุคคลเป็นศูนย์กลาง และเปิดโอกาสให้ คนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ขององค์กรจะทำให้การบริหารจัดการการทำงาน แบบทางไกลประสบความสำเร็จ เนื่องจากการทำงานทางไกลส่งผลให้องค์กรเกิดความท้าทาย ในเรื่องต่างๆ เช่น ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าหรือผู้บังคับบัญชากับลูกน้อง หัวหน้าหรือ ผู้บังคับบัญชาต้องมีความเชื่อก่อนว่าลูกน้องจะสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้และจะรักษาผลประโยชน์ ให้แก่องค์กร ซึ่งหากหัวหน้าไม่มีความเชื่อใจลูกน้องแล้วลูกน้องจะสามารถจัดการตัดสินใจ ในงานได้ก็ย่อมส่งผลเสียต่อผลการปฏิบัติงานของการทำงานแบบทางไกล

วลัญช์ ก้าวสัมพันธ์ (2555) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับทำงาน ระยะไกล กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ ทัศนคติและการยอมรับทำงานระยะไกล เพื่อเสนอเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงและ เปลี่ยนแปลงให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ศึกษากลุ่มประชากรจำนวน 345 คน โดยใช้การเก็บรวบรวม ข้อมูลด้วยแบบสอบถามและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยตามกรอบแนวคิด

ของทฤษฎีพฤติกรรมตามแผน (Theory of planned behavior : TPB) ได้แก่ปัจจัยทัศนคติที่มีต่อการใช้ ปัจจัยบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิง และปัจจัยการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ทั้ง 3 ปัจจัย มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อความมุ่งหมายในการใช้การทำงานระยะไกล โดยปัจจัยที่ส่งผลมากที่สุดต่อความมุ่งหมายในการใช้การทำงานระยะไกล คือ ปัจจัยด้านทัศนคติที่มีต่อการใช้ ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยย่อย คือ ปัจจัยการรับรู้ถึงประโยชน์การใช้ (Perceived usefulness) และ ความเข้ากันในการใช้ (Compatibility) ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความมุ่งหมาย คือ ด้านบรรทัดฐานกลุ่มอ้างอิงประกอบไปด้วยโครงสร้างสังคมที่ทำงาน (Work Social Structure) และโครงสร้างสังคมที่บ้าน (Home social structure) และปัจจัยที่ส่งผลน้อยที่สุดคือการรับรู้การควบคุมพฤติกรรม ประกอบไปด้วย ปัจจัยด้านความสามารถของตนเอง (self-efficacy) ทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ (Resource facilitating conditions) และนโยบายของรัฐบาล (Government Policy)

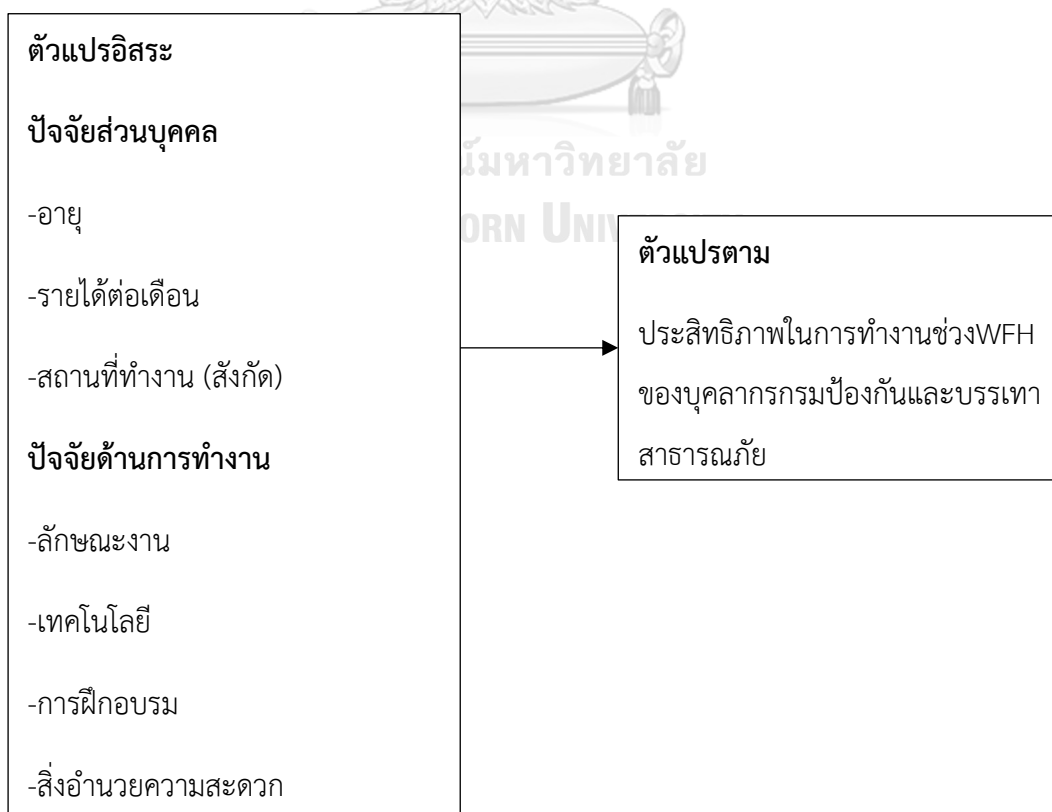
บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน กรณีศึกษา หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนามองค์การผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ โดยการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจผ่านทฤษฎีรวมของการยอมรับและการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of Acceptance and Use of Technology หรือ UTAUT) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสำนักงานเสมือน ได้แก่ปัจจัยความคาดหวังจากประสิทธิภาพเป็นอันดับแรก ปัจจัยความพร้อมของอุปกรณ์สนับสนุน ปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม และปัจจัยอิทธิพลของสังคม ตามลำดับ

มนัสนันท์ ศรีนาคาร และ พิเชิต พิทักษ์เทพสมบัติ (2553) ได้ศึกษาเรื่องการทำงานทางไกลและที่บ้านโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการใช้รูปแบบการทำงานแบบดั้งเดิม และศึกษาข้อดีของการทำงานทางไกลและที่บ้าน เพื่อนำมาประยุกต์ใช้กับการทำงานแบบดั้งเดิมในยุคการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาคือ พนักงานธนากรแห่งประเทศไทย ข้าราชการจากคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ สำนักงานข้าราชการพลเรือน และสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง นักธุรกิจส่วนตัว สัตวแพทย์ และกลุ่มอาชีพอิสระ รวมจำนวน 297 คน โดยการใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามและสถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า เพศ อาชีพ ลักษณะงานรายได้และเงินเดือน การใช้ระบบการประชุมทางไกลและที่บ้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ที่ทำงานทางไกลและที่บ้านกับผู้ทำงานแบบดั้งเดิม พบว่าการทำงานทางไกลและที่บ้านดีกว่าทำงานในรูปแบบดั้งเดิม เนื่องจาก ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้นกว่าเดิม ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาดีขึ้นกว่าเดิม มีผลงานมากขึ้นกว่าเดิม ความขัดแย้งลดลงงานมีคุณภาพมากขึ้นกว่าเดิม มั่นใจในการตัดสินใจและการกระทำของตนเองมากกว่าเดิม สุขภาพจิต

ดีขึ้นกว่าเดิม มีความสุขมากกว่าเดิม รายได้และเงินเดือนเพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม และมีอิสระในการทำงานมากกว่าเดิม สัดส่วนลดต้นทุนตามลำดับ

ชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย (2559) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของพนักงาน กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกลของพนักงาน และนำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงให้พนักงานเกิดการยอมรับและนำระบบการทำงานทางไกลไปใช้ทั่วทั้งองค์กร กลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา คือ กลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร สำนักงานใหญ่ จำนวน 171 คน ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยทุกด้านอยู่ที่ระดับเห็นด้วยสูงและสูงมากเท่านั้น โดยระดับสูงมาก 4 อันดับ ได้แก่ ปัจจัยด้านการรับรู้ถึงความง่ายในการใช้ เป็นอันดับแรก รองลงมาคือปัจจัยด้านทรัพยากรที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ รองลงมาคือปัจจัยด้านการรับรู้ถึงประโยชน์ในการใช้งาน และปัจจัยด้านนโยบายองค์การตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นที่ระดับสูงได้แก่ ปัจจัยด้านความเข้ากันในการใช้ รองลงมาคือปัจจัยบรรทัดฐานที่ทำงาน รองลงมา คือปัจจัยเทคโนโลยีที่เอื้ออำนวยต่อการใช้และสุดท้าย คือ ปัจจัยบรรทัดฐานที่บ้าน ตามลำดับ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) คือ

- ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ รายได้ต่อเดือน และสถานที่ทำงาน (สังกัด))
- ปัจจัยด้านการทำงาน (ลักษณะงาน เทคโนโลยี การฝึกอบรม และสิ่งอำนวยความสะดวก)

ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรม
ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 รูปแบบการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH และความท้าทายในการจัดการของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย” เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

ด้านเนื้อหา : ขอบเขตด้านเนื้อหาแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ต้องการศึกษาลักษณะทั่วไปของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และสถานที่ทำงาน (สังกัด) โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ในรูปแบบ Google form จากกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH (ลักษณะงาน เทคโนโลยี การฝึกอบรม และสิ่งอำนวยความสะดวก)

การวัดผลจะเป็นการวัดระดับความคิดเห็นจะแบ่งระดับความเห็นออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

เห็นด้วยมากที่สุด = 5 คะแนน

เห็นด้วยมาก = 4 คะแนน

เห็นด้วยปานกลาง = 3 คะแนน

เห็นด้วยน้อย = 2 คะแนน

เห็นด้วยน้อยที่สุด = 1 คะแนน

ทั้งนี้ สามารถให้ความหมายคะแนนเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นได้ ดังนี้

4.21 – 5.00 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

3.41 – 4.20 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมาก

2.61 – 3.40 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

1.81 – 2.60 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1.00 – 1.81 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ใช้การสัมภาษณ์เชิงลึกรายบุคคล (In-depth interview) โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 3,996 คน (ข้อมูลจากกองการเจ้าหน้าที่ ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2564)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณ คำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ด้วยค่าความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ได้จำนวน 364 คน เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บแบบสอบถาม จึงกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบโควตา (Quota Sampling) โดยแบ่งเป็น

- 1) บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยส่วนกลาง 200 คน
- 2) บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยส่วนภูมิภาค 200 คน

แจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการเลือกแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เพื่อให้ได้ครบตามจำนวนที่ต้องการในการแจกแบบสอบถามในรูปแบบ Google form

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การเลือกกลุ่มตัวอย่างในการสัมภาษณ์เชิงลึกด้วยการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีจำนวนทั้งสิ้น 6 คน ได้แก่

- ข้าราชการระดับผู้อำนวยการ จำนวน 1 คน
- ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ/ชำนาญการ จำนวน 3 คน
- ทีมเผชิญเหตุ จำนวน 2 คน

3.3 การเก็บและรวบรวมข้อมูล

โดยผู้วิจัยเริ่มศึกษาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ - พฤษภาคม 2564 รวมระยะเวลา ประมาณ 4 เดือน และทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนเมษายน 2564

3.4 การวิเคราะห์และสรุปข้อมูล

ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ข้อมูลในเชิงปริมาณ โดยใช้ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนำไปประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 26 ดังนี้

1. การวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) การแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. การวิเคราะห์ระดับความเห็น วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ด้วยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ด้วยวิธีการทางสถิติ Multiple Regression
4. การสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกจะใช้วิธีการสามเส้า

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH และความท้าทายในการจัดการของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งใช้วิธีการศึกษาวิจัยเชิงผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณกับเชิงคุณภาพ โดยการวิจัยเชิงปริมาณใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH โดยใช้แบบสอบถามในรูปแบบ Google form โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค และการวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้การสัมภาษณ์บุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเกี่ยวกับข้อเสนอแนะและแนวทางในการจัดสรรของบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในการทำงานในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับรูปแบบการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรบุคคล ถอดบทเรียน เตรียมความพร้อม และการวางแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินในอนาคต จากนั้นจึงนำผลการวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายหัวข้อ ดังนี้

4.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

4.1.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH

4.1.4 แนวทางการแก้ไขปัญหาจากปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH

4.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

4.2.1 แนวทางในการปรับรูปแบบการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรบุคคล

4.2.1.1 การดำเนินงานตามภารกิจให้ความช่วยเหลือ ภายใต้มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของ โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

4.2.1.2 แผนปฏิบัติและแนวทางการบริหารงานของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

4.2.2 จุดแข็ง ข้อได้เปรียบ ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.2.3 การเตรียมความพร้อมและข้อเสนอแนะ เพื่อรองรับสถานการณ์ในภายภาคหน้า

4.1 ผลการวิจัยเชิงปริมาณ

4.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และสถานที่ทำงาน (สังกัด) วิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และการหาค่าร้อยละ (Percentage) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าจำนวนและร้อยละของปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

คุณลักษณะทั่วไป	กลุ่มตัวอย่าง	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	200	50.00
หญิง	200	50.00
รวม	400	100
อายุ		
ต่ำกว่า 28 ปี	34	8.50
28 – 42 ปี	160	40.00
43 – 57 ปี	154	38.50
58 ปี ขึ้นไป	52	13.00
รวม	400	100
สถานที่ทำงาน		
ส่วนกลาง	200	50.00
ส่วนภูมิภาค	200	50.00
รวม	400	100
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	22	5.50
15,001 – 25,000 บาท	142	35.50
25,001 – 35,000 บาท	125	31.25
35,001 – 45,000 บาท	73	18.25
มากกว่า 45,000 บาท	38	9.50
รวม	400	100

จากตารางที่ 1 สรุปข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า

กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงและเพศชาย สัดส่วนเท่ากัน คือ เป็นเพศหญิงจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเป็นเพศชายจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 28 – 42 ปี (กลุ่มคนเจน Y) จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมา อายุอยู่ในช่วง 43 – 57 ปี (กลุ่มคนเจน X) จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 อายุ 57 ปี ขึ้นไป (กลุ่มคนเจน B) จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 13.00 และอายุต่ำกว่า 28 ปี (กลุ่มคนเจน Z) จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ตามลำดับ ดังนั้น หากมองกลุ่มคนเป็นเจนเนอเรชันจะพบว่าบุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยส่วนใหญ่ เป็นกลุ่มคนเจน Y และ X และส่วนน้อยเป็นกลุ่มคนเจน B และเจน Z

เมื่อจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน โดยโครงสร้างของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแบ่งออกเป็น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยส่วนกลาง (เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร) และส่วนภูมิภาค ผู้วิจัยจึงเจาะจงเลือกบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค จำนวนเท่ากัน คือ ส่วนกลาง 200 คน (ร้อยละ 50) และส่วนภูมิภาค 200 คน (ร้อยละ 50)

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมา ได้แก่ รายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

4.1.2 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH

ปัจจัยส่วนบุคคลเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ต่อเดือน และสถานที่ทำงาน (สังกัด) ของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH โดยใช้วิธีทางสถิติ One-Way ANOVA เพื่อทดสอบสมมุติฐานที่ 1 ดังนี้

- ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของอายุที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH

เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สมมติฐานที่ 1.1 อายุมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH

ตัวแปรตาม	อายุ	n	Mean	S.D.	F	Sig.
ประสิทธิภาพ ในการทำงาน ช่วง WFH	ต่ำกว่า 30 ปี	34	4.0980	.63580	3.158	.025
	31 - 40	160	3.7990	.88628		
	41 - 50	154	3.7035	.72792		
	51 - 60	52	3.6154	.61085		

จากตารางที่ 2 เมื่อเปรียบเทียบแต่ละช่วงอายุของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH พบว่า แต่ละช่วงอายุมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1.1 อายุมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนั้น จึงสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH

● ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของรายได้ต่อเดือนของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH

สมมติฐานที่ 1.2 รายได้ต่อเดือนของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH

ตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH

ตัวแปรตาม	รายได้ต่อเดือน	n	Mean	S.D.	F	Sig.
ประสิทธิภาพ	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	22	3.0606	1.04216	8.116	.000
	15,001 – 25,000 บาท	142	3.9671	.70550		
	25,001 – 35,000 บาท	125	3.7213	.86364		
	35,001 – 45,000 บาท	73	3.7580	.63163		
	มากกว่า 45,000 บาท	38	3.5614	.55266		

ตารางที่ 4 ผลการเปรียบเทียบเชิงซ้อน ด้วยวิธี LSD เพื่อดูความแตกต่างของรายได้ต่อเดือนของบุคลากรกรมบุคคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH

(I) รายได้ต่อเดือน	(J) รายได้ต่อเดือน	Mean Difference	Std. Error	Sig.
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	15,001 – 25,000 บาท	-.90653*	.17312	.000
	25,001 – 35,000 บาท	-.66073*	.17469	.000
	35,001 – 45,000 บาท	-.69738*	.18377	.000
	มากกว่า 45,000 บาท	-.50080*	.20242	.014
15,001 – 25,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	.90653*	.17312	.000
	25,001 – 35,000 บาท	.24580*	.09267	.008
	35,001 – 45,000 บาท	.20915	.10882	.055
	มากกว่า 45,000 บาท	.40573*	.13800	.003
25,001 – 35,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	.66073*	.17469	.000
	15,001 – 25,000 บาท	-.24580*	.09267	.008
	35,001 – 45,000 บาท	-.03666	.11130	.742
	มากกว่า 45,000 บาท	.15993	.13997	.254
35,001 – 45,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	.69738*	.18377	.000
	15,001 – 25,000 บาท	-.20915	.10882	.055
	25,001 – 35,000 บาท	.03666	.11130	.742
	มากกว่า 45,000 บาท	.19659	.15114	.194
มากกว่า 45,000 บาท	ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท	.50080*	.20242	.014
	15,001 – 25,000 บาท	-.40573*	.13800	.003
	25,001 – 35,000 บาท	-.15993	.13997	.254
	35,001 – 45,000 บาท	-.19659	.15114	.194

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

จากตารางที่ 3 เมื่อเปรียบเทียบช่วงรายได้ต่อเดือนของบุคลากรกรมบุคคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH พบว่า ช่วงรายได้ต่อเดือนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ 1.2 รายได้ต่อเดือนของบุคลากรกรมบุคคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH

เมื่อทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน ด้วยวิธี LSD เพื่อดูความแตกต่างของรายได้ต่อเดือนของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ดังตารางที่ 4 พบว่า ช่วงรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และช่วงรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีความแตกต่างกับกลุ่มช่วงรายได้ 25,001 – 35,000 บาท กลุ่มช่วงรายได้ 35,001 – 45,000 บาท และกลุ่มช่วงรายได้มากกว่า 45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

● ผลการเปรียบเทียบสถานที่ทำงาน(สังกัด) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สมมติฐานที่ 1.3 สถานที่ทำงาน (สังกัด) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของสถานที่ทำงาน (สังกัด) ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตัวแปรตาม	สถานที่ทำงาน	n	Mean	S.D.	F	Sig.
ประสิทธิภาพ	ส่วนกลาง	200	3.80	0.74	3.533	0.377
	ส่วนภูมิภาค	200	3.73	0.82		

จากตารางที่ 5 เมื่อเปรียบเทียบสถานที่ทำงาน (สังกัด) ของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH พบว่า สถานที่ทำงาน (สังกัด) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธกับสมมติฐานที่ 1.3 สถานที่ทำงาน (สังกัด) มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า สถานที่ทำงาน (สังกัด) ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH

4.1.3 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จะใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression) ในการทดสอบสมมติฐานที่ 2

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการทำงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สมมติฐานที่ 2.1 ลักษณะงานมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สมมติฐานที่ 2.2 เทคโนโลยีมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สมมติฐานที่ 2.3 การฝึกอบรมของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH

สมมติฐานที่ 2.4 สิ่งอำนวยความสะดวกมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ตัวแปรอิสระ	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	ANOVA	
	B	Std. Error	Beta			F	Sig.
(Constant)	0.316	0.150		2.107	0.036	159.24	0.000
ด้านลักษณะงาน	0.324	0.032	0.379	10.007	0.000*	0	*
ด้านเทคโนโลยี	0.443	0.042	0.424	10.577	0.000*		
ด้านการฝึกอบรม	0.007	0.029	0.009	0.242	0.809		
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.144	0.042	0.136	3.476	0.001*		

R Square = 0.617, Adjusted R Square = 0.613

จากตารางที่ 6 พบว่าค่า P-value ของ ANOVA มีเท่ากับ 0.000 เมื่อเปรียบเทียบกับระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 แสดงว่ามีตัวแปรอิสระ อย่างน้อย 1 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH

จากการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) มีค่าเท่ากับ 0.617 สามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH และสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรได้ ร้อยละ 61.7 ซึ่งอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระทั้ง 4 ด้าน พบว่า มี 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านลักษณะงาน 2) ด้านเทคโนโลยี และ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอธิบายร่วมกับค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Beta) ได้ดังนี้

1) ด้านลักษณะงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Beta) = 0.324 หมายความว่า ถ้าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในด้านลักษณะเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH เพิ่มขึ้น 0.324 หน่วย

2) ด้านเทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Beta) = 0.443 หมายความว่า ถ้าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH เพิ่มขึ้น 0.443 หน่วย

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Beta) = 0.144 หมายความว่า ถ้าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH เพิ่มขึ้น 0.144 หน่วย

ในขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการทำงานในองค์กรที่เหลืออีก 1 ด้าน คือ **ด้านการฝึกอบรม (Beta = 0.007)** พบว่า **ไม่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สามารถเขียนสมการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ได้ ดังนี้

$$Y = 0.316 + 0.324WORK + 0.210TECH + 0.341FAC$$

เมื่อ Y คือ ค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH

WORK คือ ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านลักษณะงาน

TECH คือ ค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นด้านเทคโนโลยี

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH มี 3 ด้าน คือ **ด้านลักษณะงาน ด้านเทคโนโลยี และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าหากปัจจัยทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมานั้นมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จึงศึกษาหาแนวทางเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา ไม่ว่าจะการปรับปรุงแบบการบริหารจัดการ บทเรียน เตรียมความพร้อม

และการวางแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินในอนาคตต่อไป จึงได้สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และผู้อำนวยการส่วนยุทธศาสตร์ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อลดปัจจัยจากตัวแปรที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 3 ด้าน

4.1.4 แนวทางการแก้ไขปัญหาจากปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก

จากผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่าตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH มี 3 ด้าน คือ **ด้านลักษณะงาน ด้านเทคโนโลยี และด้านสิ่งแวดล้อม** ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าหากปัจจัยทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมานั้นมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จึงศึกษาหาแนวทางเพิ่มเติมเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา เพื่อหาแนวทาง การแก้ไขปัญหาจากปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH จึงได้ทำการสัมภาษณ์เพิ่มเติม โดยเป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และผู้อำนวยการส่วนยุทธศาสตร์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยสรุปเนื้อหาสำคัญได้ดังนี้

การเตรียมความพร้อมของหน่วยงาน

- จัดเตรียมอุปกรณ์ในส่วนที่จำเป็นต่อการทำงานของตำแหน่งงานนั้นๆ ให้บุคลากรที่ขาดแคลนอุปกรณ์ดังกล่าว อาทิ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์เคลื่อนที่ กล้องวิดีโอ หูฟัง ลำโพง ตลอดจนอุปกรณ์อื่นๆ
- จัดเตรียมโครงข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายภายในขององค์กร
- จัดเตรียมระบบ Cloud Server ที่มีความปลอดภัยสูง เพื่อใช้สำหรับจัดเก็บข้อมูลแบบศูนย์รวม
- จัดเตรียมและฝึกอบรมวิธีการใช้งานแอปพลิเคชันและเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานในช่วง WFH
- จัดเตรียมแอปพลิเคชันรองรับการติดต่อสื่อสารและการประชุมออนไลน์ เช่น Line Group Call, Zoom, CISCO Webex Meeting, Microsoft Teams เป็นต้น
- แอปพลิเคชันสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เช่น Microsoft Teams, CISCO Webex Team เป็นต้น

- แอปพลิเคชันสนับสนุนการทำงานอื่นๆ เช่น Google Drive, Google Form ซึ่งในปัจจุบันศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มีการฝึกอบรมการใช้งานแอปพลิเคชันรองรับการติดต่อสื่อสารและการประชุมออนไลน์ คือ Line Group Call, Zoom, CISCO Webex Meeting

ลักษณะงานและความพร้อมในการทำงานจากที่บ้าน (การทำงานในช่วง WFH)

- ปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นของบุคลากรในภาครัฐที่มีต่อการ Work from home ด้านการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เนื่องจากลักษณะงานที่ต่างกัน ความพร้อมในรูปแบบการทำงาน ปัญหาหรืออุปสรรคต่างกัน ต้องมีการเตรียมการแยกตามลักษณะงาน ดังนั้นในการเตรียมความพร้อม หากส่วนราชการจะมีนโยบายในการดำเนินการแบบ Work from home การกำหนดนโยบายต้องพิจารณาแยกตามลักษณะงานเป็นหลัก เนื่องจากงานแต่ละประเภทจะมีลักษณะเนื้อหา ความสำคัญที่แตกต่างกัน ในการเตรียมความพร้อมกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงใดๆ วิธีการหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องก็จะแตกต่างกันไปตามลักษณะงานนั้นๆ จากการจัดทำข้อมูลลักษณะงานที่เหมาะสมกับการทำงานแบบ Work from home เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสถานการณ์ฉุกเฉินและในอนาคต

- สายงานวิชาการเป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกับเอกสารและเทคโนโลยี อาจเพราะมีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีในการทำงานแบบออนไลน์ ทำให้สามารถยืดหยุ่นในเรื่องสถานที่ทำงาน และมีความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านมากกว่าสายงานอื่น หรือลักษณะงานที่จำเป็นต้องมาทำงานที่ทำงานมากกว่า อาทิ สายงานสนับสนุน สายงานให้ความช่วยเหลือประชาชน เป็นต้น

- การมอบหมายงาน ต้องมีการแจกแจงงานจากผู้บังคับบัญชาให้เหมาะสมและชัดเจนในช่วงที่มีการทำงานแบบ WFH กำหนดมาตรการ ความรับผิดชอบ ประเมินผลการดำเนินงาน รวมถึงหาวิธีที่จะสามารถอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยคำนึงถึงความพร้อมในด้านทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นในการทำงานและงานที่มอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งงาน และลักษณะงานในการทำงานแบบ WFH

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก มีประเด็นเสริมที่น่าสนใจเกี่ยวกับปัจจัยด้านการการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนี้

หากส่วนราชการมีการดำเนินนโยบายในด้านการเตรียมความพร้อมของบุคลากร มีความคิดเห็นว่า ควรเตรียมความพร้อมในด้านเทคโนโลยี การเพิ่มอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และพัฒนาระบบโปรแกรมต่างเป็นลำดับแรก เพื่อให้หน่วยงานมีความพร้อมต่อการปฏิบัติงานแบบ Word from home มากที่สุด ต่อมาคือการเตรียมความพร้อมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านการพัฒนา

ความรู้ ทักษะ, ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล, และด้านกฎระเบียบ ซึ่งมีผลต่อการกำหนดนโยบายองค์การในอนาคต

ผู้อำนวยการส่วนยุทธศาสตร์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

อาจควรมีการปรับปรุงแบบการทำงานให้เข้ากับ New Normal โดยจัดประเภทลักษณะงานที่เหมาะสมสำหรับ Work from home อาจจะกำหนดนโยบายการ Work from home ในอนาคต การนำเทคโนโลยีช่วยในการปฏิบัติงาน เพื่อลดเวลาการทำงานเพื่อเหลื่อมเวลา การจำกัดจำนวนผู้มาปฏิบัติงานในแต่ละวัน รักษาระยะห่างในการป้องกันโรค เป็นประโยชน์ในการแก้ไขปัญหาโรคติดและมลพิษบนท้องถนน รวมถึงการออกแบบสถานที่ทำงานแบบ Social Distancing

ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

4.2 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับความท้าทายในการจัดการของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (COVID 19) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแบบการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรบุคคล ถอดบทเรียนเตรียมความพร้อม และการวางแผนรองรับสถานการณ์ภาวะฉุกเฉินในอนาคตต่อไป ผลที่ได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ตามหัวข้อดังนี้

4.2.1 แนวทางในการปรับปรุงแบบการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรบุคคล

4.2.1.1 การดำเนินงานตามภารกิจให้ความช่วยเหลือ ภายใต้มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

4.2.1.2 แผนปฏิบัติและแนวทางการบริหารงานของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งได้กำหนดกรอบแนวทางปฏิบัติ ออกเป็น ๓ กรณี ได้แก่

กรณีที่ 1 สามารถปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนได้ ณ ที่ตั้ง

กรณีที่ 2 สถานการณ์ไม่สามารถควบคุมได้

กรณีที่ 3 รัฐบาลยกระดับการปฏิบัติการสูงสุด ห้ามออกนอกเขตพื้นที่

4.2.2 จุดแข็ง ข้อได้เปรียบ ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.2.3 การเตรียมความพร้อมและข้อเสนอแนะ เพื่อรองรับสถานการณ์ในภายภาคหน้า

4.2.1 แนวทางในการปรับปรุงแบบการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรบุคคล

แนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแบบการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรบุคคล การเตรียมความพร้อม และการวางแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินในอนาคตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่ได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึก ดังนี้

4.2.1.1 การดำเนินงานตามภารกิจให้ความช่วยเหลือ ภายใต้มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้จัดทำคำแนะนำการปฏิบัติงาน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid19) เพื่อรองรับสถานการณ์ที่อาจมีความรุนแรงหรือมีสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในภายภาคหน้า หากเกิดสาธารณภัยทางกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จะสามารถเข้าไปให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชนได้ ซึ่งเป็นการจัดทำขึ้นในช่วงที่ยังคงมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid19) เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์และการช่วยเหลือประชาชนและอยู่ภายใต้แนวทางการปฏิบัติตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ดังนี้

1. การเตรียมพร้อมก่อนปฏิบัติงาน

1.1 ศึกษาและตรวจสอบข้อมูลเพื่อกำหนดแผนปฏิบัติการ ได้แก่ ข้อมูลด้านสาธารณสุข การระบาดของพื้นที่ มาตรการป้องกันการแพร่ระบาดและควบคุมเชื้อไวรัสโคโรนา 19 ของพื้นที่ เส้นทางปฏิบัติงานในการเคลื่อนย้ายหรือลำเลียง

1.2 พิจารณากำหนด จำนวน ประเภท ชนิด ของกำลังพล วัสดุเครื่องมืออุปกรณ์ และเครื่องจักรกลสาธารณภัยให้เหมาะสมกับลักษณะงานที่ต้องปฏิบัติ

1.3 การจัดชุดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแบบทีม ให้จัดเจ้าหน้าที่อยู่ประจำทีมเดิมโดยต้องไม่สลับตัวเจ้าหน้าที่หมุนเวียนทีมกัน

1.4 การเตรียมพร้อมของเจ้าหน้าที่

1.4.1 ตรวจวัดอุณหภูมิของเจ้าหน้าที่และทำแบบคัดกรองโควิดก่อนปฏิบัติงาน หากมีอาการไข้

(อุณหภูมิเกิน 37.5 องศา) หรือมีอาการไอ เจ็บคอ ใหลงดอกปฏิบัติงาน

1.4.2 เตรียมอุปกรณ์ป้องกันส่วนบุคคล (PPE) สำหรับเจ้าหน้าที่เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ประสบ

อุทกภัยและเป็นพื้นที่เสี่ยงการระบาดของโรคโควิด-19 โดยพิจารณาตามความเสี่ยง ดังนี้

- 1) ชุดป้องกันการติดเชื้อแบบเต็มตัว (FULL PPE)
- 2) หน้ากากอนามัยทางการแพทย์ หรือแบบชนิด N95

- 3) แวนครอบตา หรือหน้ากากป้องกันชนิดใสแบบเต็มหน้า (Face Shield)
- 4) ถุงมือยางทางการแพทย์ (Medical Gloves)
- 5) ถุงพลาสติกคลุมขา (Leg Cover)
- 6) รองเท้าบูท
- 7) ถุงขยะติดเชื้
- 8) ชุดฉีดสเปรย์แอลกอฮอล์ 75 % / น้ำยาทำความสะอาด
- 9) เครื่องวัดอุณหภูมิแบบพกพา ระบบอินฟราเรด

1.4.3 กรณีต้องปฏิบัติงานต่อเนื่องหลายวัน ให้ประเมินจำนวนวันที่ต้องปฏิบัติงานและจัดเตรียมเครื่องใช้และวัสดุประเภทใช้ครั้งเดียว อาทิเช่น ชุดป้องกัน หน้ากาก ถุงมือ ให้เพียงพอสำหรับปฏิบัติงาน สำหรับอุปกรณ์ที่สามารถใช้ซ้ำได้ อาทิเช่น รองเท้าบูท แวนครอบตา ให้ทำความสะอาดด้วยสบู่และแอลกอฮอล์ทุกครั้งหลังเสร็จสิ้นภาระกิจประจำวัน โดยพื้นที่ใส่อุปกรณ์ต้องแยกจากพื้นที่ถอดอุปกรณ์อย่างชัดเจน

1.5 การเตรียมพร้อมเครื่องจักรกลสาธารณภัย

1.5.1 จัดเตรียมยานพาหนะเป็นการเฉพาะสำหรับ รับ-ส่ง ประชาชนที่เป็นผู้ติดเชื้อและที่มีความเสี่ยงติดเชื้อที่ใช้ในการขนย้ายผู้ติดเชื้อ/ผู้ที่มีความเสี่ยง โดยไม่ใช้ยานพาหนะดังกล่าวปะปนกับยานพาหนะรับส่งปกติ จนกว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19 จะคลี่คลาย ได้แก่

- 1) รถปฏิบัติการเคลื่อนย้าย ศูนย์ ปก. เขตละ 2 คัน
- 2) จัดเตรียมเรือท้องแบนพร้อมเครื่องยนต์ ศูนย์ ปก. เขตละ 3 ลำ

1.5.2 กำหนดพื้นที่ควบคุมชำระล้าง สำหรับยานพาหนะ เครื่องจักรกลสาธารณภัย และเครื่องมืออุปกรณ์ จัดระบบชำระล้าง ระบบทำความสะอาด เป็นพื้นที่เปิดโล่ง อากาศถ่ายเทสะดวก สามารถรับแสงแดดโดยตรง และกำหนดเป็นพื้นที่ควบคุมสำหรับเข้าและออกจากพื้นที่

1.5.3 ยานพาหนะจะต้องผ่านขั้นตอนการทำความสะอาด และควรวัดระยะหรือพักรถ หลังทำความสะอาดอย่างน้อย 2 ชั่วโมงก่อนนำไปใช้งาน

1.5.4 ติดสัญลักษณ์หรือป้ายบอก ว่ารถเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัยได้รับการทำความสะอาดเรียบร้อยแล้ว

1.5.5 จัดเตรียมเครื่องมือ เครื่องใช้ อุปกรณ์ สำหรับการปฏิบัติในรถ เช่น แอลกอฮอล์สำหรับล้างมือ หน้ากากอนามัย ถุงขยะติดเชื้ ถุงมือทางการแพทย์ เป็นต้น

1.6 กำหนดเครื่องหมายหรือสัญลักษณ์ทางการแพทย์ สำหรับรถปฏิบัติการเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย พร้อมอุปกรณ์ที่ใช้ในการขนย้ายผู้ติดเชื้อส่งโรงพยาบาล โรงพยาบาลสนาม หรือศูนย์พักคอย Isolation Community โดยให้แยกการใช้งานยานพาหนะเคลื่อนย้ายฯ (ผู้ติดเชื้อ) ออกจาก

ยานพาหนะเคลื่อนย้ายฯ (ปกติ) จนกว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 จะคลี่คลาย

1.7 รายงานความพร้อมต่อผู้บังคับบัญชาก่อนออกปฏิบัติการ

1.8 ประสานงานกับศูนย์บัญชาการเหตุการณ์จังหวัดหรืออำเภอ เพื่อลงทะเบียน รายงานตัว (Check-in) แจ้งการเดินทาง และช่องทางการประสานงาน ก่อนเข้าสู่พื้นที่ปฏิบัติงาน

2. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เมื่อได้รับมอบหมายภารกิจในการขนย้าย/อพยพประชาชน หรือผู้ป่วยโควิด-19 ที่ประสบภัย ให้ถือปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ให้ประสานสอบถามเพื่อให้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับการอพยพให้ครบถ้วน รายละเอียดตามแผนซึ่งสาธารณสุขจังหวัดกำหนด อาทิเช่น

2.1.1 ประเภทของผู้อพยพที่ให้ดำเนินการอพยพเป็นประเภทใด เช่น เป็นผู้ที่ไม่ติดเชื้อ เป็นผู้สังเกตอาการ หรือ เป็นผู้ป่วยโควิดอยู่ในระดับใด รวมถึงจำนวนของผู้อพยพ เป็นต้น

2.1.2 ประเภทของสถานที่ให้ดำเนินการอพยพเป็นประเภทใด (โรงพยาบาล โรงพยาบาลสนาม ศูนย์พักคอย Community Isolation หรือ Home Isolation)

2.1.3 สถานที่ที่เป็นต้นทางและปลายทางคือที่ใด การกำหนดจุดรับ – ส่ง และเส้นทางที่ปลอดภัย

2.1.4 จุดจอดหรือจุดปลอดภัยในการลำเลียงที่กำหนดไว้อยู่บริเวณใดในพื้นที่ดังกล่าว

2.1.5 ลักษณะของประเภทงานที่ให้ดำเนินการเป็นอย่างไร เช่น การอพยพประชาชน การลำเลียงสิ่งของ เป็นต้น โดยมีลักษณะความเสี่ยงของภารกิจและข้อแนะนำในการปฏิบัติตัว ดังนี้

ตารางที่ 7 แสดงลักษณะความเสี่ยงของภารกิจและข้อแนะนำในการปฏิบัติตัว

ระดับความเสี่ยง	ตัวอย่างภารกิจ	การปฏิบัติตัวในการป้องกันตนเอง	
ความเสี่ยงน้อย	- อยู่ห่างจากผู้กักตัวมากกว่า 1 เมตร หรือน้อยกว่า 1 เมตร แต่ไม่มีการสัมผัสกับผู้กักตัว/สิ่งแวดล้อมที่ปนเปื้อนเชื้อและใช้เวลาสั้นมาก	- ขับรถขนส่งอพยพประชาชนที่ไม่เป็นผู้ติดเชื้อ - ปฏิบัติงานขนส่งสิ่งของอุปโภค บริโภค ถุงยังชีพ - การลำเลียงสิ่งของโดยมีการเว้นระยะห่าง	- ล้างมือบ่อยๆ - สวมหน้ากากอนามัยทางการแพทย์ - หน้ากากป้องกันชนิดใสแบบเต็มหน้า (Face Shield)
ความเสี่ยงปานกลาง	- ปฏิบัติงานในพื้นที่ปิดหรือ แออัด - อยู่ห่างจากผู้กักตัวน้อยกว่า 1 เมตร นานกว่า 15 นาที	- ขับรถขนส่งอพยพประชาชนกลุ่มเสี่ยงมาตรวจเชื้อ - ล้างมือ - เสื้อกาวน์ผ้า หรือกั้นน้ำ - สวมหน้ากากอนามัยทางการแพทย์	

ระดับความเสี่ยง	ตัวอย่างภารกิจ	การปฏิบัติตัวในการป้องกันตนเอง
		<ul style="list-style-type: none"> - แว่นครอบตา / หน้ากากป้องกันชนิดใสแบบเต็มหน้า (Face Shield) - ถุงมือทางการแพทย์
ความเสี่ยงสูง	<ul style="list-style-type: none"> - มีการสัมผัสผู้ป่วย หรือ สิ่งแวดล้อมที่ปนเปื้อนเชื้อ 	<ul style="list-style-type: none"> - ขนส่งอพยพประชาชนที่ติดเชื้อโควิด - การทำความสะอาดพื้นที่ - การเก็บขยะ <ul style="list-style-type: none"> - ทำความสะอาดร่างกาย - FULL PPE - สวมหน้ากาก N95 - หมวกคลุมผม - แว่นครอบตา / หน้ากากป้องกันชนิดใสแบบเต็มหน้า (Face Shield) - ถุงมือทางการแพทย์ - รองเท้าบูท

2.2 ให้เจ้าหน้าที่สวมใส่และถอดชุดอุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล (PPE) ให้ถูกต้องตามมาตรฐาน (อ้างอิง คู่มือปฏิบัติการ สำหรับชุดปฏิบัติการพิเศษ SCOT (Special COVID-19 Operation Team) สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ

2.3 การสังเกตอาการ/การคัดกรองเบื้องต้นของผู้ประสบภัยที่เข้าให้ความช่วยเหลือ อาทิ การวัดอุณหภูมิโดยใช้เครื่องวัดอุณหภูมิ การสังเกตอาการไอ/จาม เป็นต้น หากผู้ปฏิบัติงานเห็นว่ามี ความเสี่ยง ให้พยายามรักษาระยะห่าง แต่หากเป็นกรณีเร่งด่วน ให้ตรวจสอบชุด PPE ของตนเองว่า สวมใส่ได้อย่างถูกต้อง มิดชิด ก่อนให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

2.4 ในการปฏิบัติการเคลื่อนย้ายด้วยรถปฏิบัติการเคลื่อนย้าย กรณีที่มีความเสี่ยงสูง ให้ขับรถ ไปยังจุดจอดปลอดภัยที่กำหนดไว้ ให้เจ้าหน้าที่ขับรถและเจ้าหน้าที่ประจำรถ ไม่ต้องลงจากรถ ทำ การดับเครื่องยนต์ และรอให้ผู้อพยพขึ้นรถให้เรียบร้อย เมื่อเจ้าหน้าที่สนามลำเลียงผู้อพยพขึ้นรถ เรียบร้อยแล้วให้ส่งสัญญาณให้เจ้าหน้าที่ขับทราบ จากนั้นนำส่งผู้ประสบภัยจากต้นทางไปยัง ปลายทางด้วยความปลอดภัย กรณีที่มีความเสี่ยงปานกลาง ให้ช่วยอำนวยความสะดวกในการขนย้าย พอสมควร กรณีที่มีความเสี่ยงน้อย สามารถช่วยเหลือให้การลำเลียงขึ้น-ลงรถได้

2.5 ในการปฏิบัติการเคลื่อนย้ายด้วยเรือ ให้เจ้าหน้าที่ขับเรือและเจ้าหน้าที่ประจำเรือ ให้ ระมัดระวังการสัมผัสใกล้ชิด และเว้นระยะห่างจากผู้อพยพเท่าที่จะทำได้ เมื่อผู้อพยพประจำที่นั่ง เรียบร้อยแล้วให้นำส่งยังท่าจอดเรือพื้นที่ปลายทางที่กำหนดไว้

2.6 พื้นที่ปลายทางที่นำส่ง ซึ่งเป็นโรงพยาบาล โรงพยาบาลสนาม หรือศูนย์พักคอย Community Isolation หรือ Home Isolation ให้ระบุจุดจอดพาหนะที่ชัดเจน และประสานการจัดเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือลำเลียงผู้ป่วยออกจากยานพาหนะ (ยกเว้น Home Isolation ที่เจ้าหน้าที่ต้องคอยช่วยอำนวยความสะดวก)

ในทางกลับกัน กรณีได้รับการฝึกในการอพยพผู้ประสพภัยพื้นที่ต้นทางออกจากโรงพยาบาล โรงพยาบาลสนาม หรือศูนย์พักคอย Community Isolation หรือ Home Isolation ซึ่งอาจได้รับผลกระทบจากอุทกภัย ให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบเส้นทาง และพื้นที่เป้าหมายในการลำเลียงผู้ประสพภัย พร้อมทั้งสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันตนเอง (PPE) และปฏิบัติตามแนวทางข้อ 2.2 และข้อ 2.3 โดยเคร่งครัด รวมถึงประสานการจัดเจ้าหน้าที่ในการช่วยเหลือลำเลียงผู้ป่วยขึ้นยานพาหนะด้วย

2.7 ผู้อพยพจะต้องสวมใส่หน้ากากอนามัยทุกคนก่อนลำเลียงขึ้นยานพาหนะ และหากผู้อพยพมีอาการผิดปกติ หรือมีเหตุฉุกเฉินขณะเดินทาง ให้ประสานทีมสาธารณสุข หรือสายด่วน 1669 หรือสายด่วน 1330

2.8 การปฏิบัติงานที่จำเป็นหรือมีโอกาสที่ต้องสัมผัสใกล้ชิดผู้ติดเชื้อ COVID-19 เจ้าหน้าที่ต้องสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันภัยส่วนบุคคล (FULL PPE) ตลอดการปฏิบัติงาน และเปลี่ยนอุปกรณ์สวมใส่ทุกครั้ง ตามมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 19(โควิด - 19)

2.9 ใช้ระบบสื่อสารทางโทรศัพท์แทนการพูดคุยโดยตรงขณะปฏิบัติงาน

2.10 หากมีอาการป่วยขณะปฏิบัติงาน ให้หยุดงานทันที และรีบไปโรงพยาบาล พร้อมแจ้งประวัติ การสัมผัสคลุกคลีกับผู้กักตัว/กลุ่มเสี่ยงให้แพทย์และพยาบาลทราบ เพื่อตรวจวินิจฉัยและรักษาต่อไป

2.11 กรณีที่จะต้องทำงานหลายวันติดต่อกัน ให้ทำงานได้ต่อเนื่องไม่เกิน 14 วัน

2.12 รายงานการปฏิบัติต่อผู้บังคับบัญชาเป็นระยะ หรือตามวงรอบการรายงาน

3. ภายหลังจากปฏิบัติงาน

3.1 ประสานงานกับศูนย์บัญชาการเหตุการณ์จังหวัดหรืออำเภอ เพื่อรายงานตัว (Check-out)

3.2 วางแผนการเคลื่อนย้ายกำลังและการส่งกลับ กำหนดเวลาและเส้นทางในการเดินทางกลับสู่หน่วยงานต้นสังกัด

3.2.1 กรณีที่ระยะทางไม่ไกลและใช้เวลาในการเดินทางน้อย ให้นำเครื่องจักรรถกลับสู่ต้นสังกัดทันที โดยมีให้จอดแวะที่ใด

3.2.2 กรณีที่ระยะทางไกลและใช้เวลาในการเดินทางนาน เจ้าหน้าที่อาจแวะจอดเพื่อพักรถหรือพักรับประทานอาหาร ให้จอดบริเวณที่ราชการกำหนด เช่น ศูนย์พักรถที่กองบังคับการตำรวจทางหลวงกำหนด หรือเลือกจุดจอดที่ห่างไกลจากบริเวณชุมชน เป็นต้น (การขับรถได้ต่อเนื่องกันต้องไม่เกิน 4 ชั่วโมง และเมื่อครบแล้วต้องหยุดพักอย่างน้อย 30 นาที)

3.3 สำหรับเจ้าหน้าที่

3.3.1 หลังปฏิบัติงานให้ถอดอุปกรณ์ป้องกันตนเองอย่างถูกวิธีในพื้นที่ที่กำหนด และทิ้งลงในถังขยะติดเชื้อ ล้างมือให้สะอาดด้วยน้ำและสบู่ นานอย่างน้อย 1 นาที หรือแอลกอฮอล์เข้มข้น 70% เช็ดทำความสะอาดอย่างน้อย 30 วินาที และเมื่อกลับสู่ที่พักแล้วให้อาบน้ำทำความสะอาดร่างกายทันที

3.3.2 กรณีปฏิบัติงานในพื้นที่ประสบสาธารณสุขภัยที่มีผู้ติดเชื้อ COVID - 19 หรือมีความเสี่ยงสูงในการได้รับเชื้อ COVID - 19 ต้องทำการตรวจหาเชื้อด้วยวิธี Antigen Test Kit (ATK) หลังปฏิบัติงาน 3 วัน และตรวจซ้ำอีกครั้งหลังปฏิบัติงาน 15 วัน

3.3.3 หลังเสร็จสิ้นภารกิจให้กักตัว 14 วัน และรายงานสุขภาพต่อผู้บังคับบัญชาเป็นประจำทุกวัน

3.3.4 หากในขณะที่ปฏิบัติงานได้สัมผัสผู้ที่มีความเสี่ยงสูง ให้รายงานต่อหัวหน้างานตามลำดับ และเฝ้าระวังสังเกตอาการตนเอง หากมีอาการไข้ ($\geq 37.5^{\circ}\text{C}$) ร่วมกับอาการทางเดินหายใจ เช่น ไอ จาม มีน้ำมูก เหนื่อยหอบ ให้รีบไปโรงพยาบาลทันทีพร้อมแจ้งประวัติการสัมผัสคลุกคลีกับผู้กักตัว/กลุ่มเสี่ยงให้แพทย์และพยาบาลทราบ เพื่อตรวจวินิจฉัยและรักษา

3.3.5 หากตรวจพบเชื้อ COVID - 19 ให้ดำเนินการตามมาตรการสาธารณสุข

3.4 สำหรับเครื่องจักรกลสาธารณสุข

3.4.1 นำยานพาหนะที่ใช้งานแล้ว รวบรวมกลับไปยังพื้นที่ควบคุมชำระล้าง เพื่อชำระล้างโดยฉีดพ่นด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อไวรัสโคโรนา 19 (โควิด - 19) ให้ทั่วพื้นที่บริเวณ ให้ชำระล้างเครื่องจักรกลสาธารณสุขทุกชิ้นก่อนนำไปใช้งานอีกครั้ง อย่างน้อย 1 วัน/ครั้ง

3.4.2 ติดเครื่องหมายหรือแสดงสัญลักษณ์ให้ทราบว่าเครื่องจักรได้ผ่านการทำความสะอาดแล้ว และมีความพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานครั้งต่อไป จากนั้นนำจอดจัดเก็บยังจุดจอดที่กำหนดและรักษาความสะอาดอยู่เสมอ

3.5 จัดทำบันทึกการเดินทางและการติดต่อบุคคล (Timeline) ข้อสังเกตและความเสี่ยงจากการปฏิบัติงาน รายงานด้านสุขภาพของเจ้าหน้าที่และด้านการดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องจักรที่นำไปใช้งาน

4.2.1.2 แผนปฏิบัติและแนวทางการบริหารงานของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

เพื่อให้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สามารถปฏิบัติงาน และให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งสนับสนุนอำนวยความสะดวก และสร้างความปลอดภัยในการปฏิบัติให้แก่บุคลากร จึงจัดทำแผนปฏิบัติการบริหารความต่อเนื่องของกรมป้องกันและบรรเทา

สาธารณสุข ในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไวรัสโควิด 2019 (Covid19) ขึ้น เพื่อเป็นกรอบแนวทางการปฏิบัติงานให้หน่วยงานของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในภาวะไม่ปกติ เพื่อดำรงไว้ซึ่งภารกิจหลัก/รอง ของของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้เป็นอย่างต่อเนื่อง และมีความสอดคล้อง เหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเพื่อให้การสนับสนุนมาตรการ ข้อสั่งการ ของรัฐบาล และกระทรวง มหาดไทยกำหนด

ซึ่งได้กำหนดกรอบแนวทางปฏิบัติ ออกเป็น 3 กรณี ได้แก่

กรณีที่ 1 สามารถปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนได้ ณ ที่ตั้ง

กรณีที่ 2 สถานการณ์ไม่สามารถควบคุมได้

กรณีที่ 3 รัฐบาลยกระดับการปฏิบัติการสูงสุด ห้ามออกนอกเคสสถาน

1. กรณีที่ 1 สามารถปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนได้ ณ ที่ตั้ง ให้ดำเนินการ ดังนี้

1.1 ด้านบุคลากร

การรายงานตัวบุคลากร และการติดตามตัวชีวิตในการปฏิบัติงาน เพื่อลดความแออัดในการปฏิบัติงานและเฝ้าระวังป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโควิด 2019 กองการเจ้าหน้าที่ จึงกำหนดแนวทางปฏิบัติการทำงาน เพื่อให้บุคลากรถือปฏิบัติ ดังนี้

(1) ให้ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ มาปฏิบัติราชการที่หน่วยงานสลับวันเว้นวัน หรือไม่เกิน 3 วันทำการต่อสัปดาห์

(2) ให้ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าหน่วยงาน กำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ ในสังกัดตามความจำเป็น และเหมาะสมกับลักษณะงาน กรณีที่อยู่ปฏิบัติงานภายในที่พัก ดังนี้

- ให้รายงานผลการปฏิบัติราชการในวันที่ปฏิบัติงานภายในที่พักตามแบบฟอร์มที่ กองนโยบายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแจ้งเวียนทางแอปพลิเคชัน Line (กลุ่มผู้บริหารกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย) และถือเป็นหน้าที่ของข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ ที่ต้องพร้อมให้สามารถติดต่อ สื่อสารได้ตลอดช่วงเวลาที่ปฏิบัติงานภายในที่พัก หรือพร้อมเข้าร่วมประชุมในเรื่องสำคัญเร่งด่วนผ่านระบบออนไลน์ หรือสถานที่ที่ผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้างาน กำหนด เป็นต้น และปฏิบัติตามคำสั่งของผู้อำนวยการสำนัก/ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้างาน อย่างเคร่งครัด

- ให้ลงเวลาปฏิบัติราชการเสมือนมาปฏิบัติราชการตามปกติ เวลา 08.30 น. – 16.30 น. โดยเป็นไปตามแบบบัญชีลงเวลาปฏิบัติราชการที่ระเบียบกำหนด

- กรณีข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการที่มีความประสงค์จะลาในทุกกรณีให้ยื่นใบลาตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการลาของข้าราชการ พ.ศ. 2555

- ห้ามเดินทางออกต่างจังหวัด หากมีความจำเป็นต้องเดินทางออกต่างจังหวัดให้ขออนุญาตลาหยุดราชการให้ถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยการลาของราชการ พ.ศ. 2555

(3) สำหรับข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ ที่มาปฏิบัติงานในหน่วยงานให้ผู้อำนวยการสำนักงาน/ผู้อำนวยการกอง/หัวหน้าหน่วยงาน ดำเนินการให้มีการเหลื่อมเวลาการปฏิบัติงาน และเวลาพักกลางวัน และเวลาเลิกปฏิบัติงาน เป็น 3 รอบดังนี้

ตารางที่ 8 การเหลื่อมเวลาการปฏิบัติงาน

เวลามาปฏิบัติงาน	เวลาพักเที่ยง	เวลาเลิกปฏิบัติงาน
07.30 น.	11.00 น.	15.30 น.
08.30 น.	12.00 น.	16.30 น.
09.30 น.	13.00 น.	17.30.

(4) ให้ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ ที่มาปฏิบัติงานในหน่วยงานสวมหน้ากากอนามัย และนั่งปฏิบัติงานโดยเว้นระยะห่างกัน 1 เมตร

1.2 ด้านงานสารบรรณ การรับ-ส่ง หนังสือ

กรณีสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ยังควบคุมได้โดยบุคลากร ปก. ยังสามารถมาปฏิบัติราชการที่หน่วยงานได้ ซึ่งอาจมีการจำกัดจำนวนบุคลากรมาปฏิบัติหน้าที่ในการนี้ สำนักงานเลขานุการกรม (สส.) จะได้มีการกำหนดผู้มาปฏิบัติงานในห้วงเวลาที่เกิดสถานการณ์ได้แก่

- (1) เลขานุการกรมเป็นหลัก
- (2) ผู้อำนวยการส่วน อย่างน้อย 1 คน (ผลัดเปลี่ยนหมุนเวียน)
- (3) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของแต่ละส่วน อย่างน้อย 1 คน

1.3 ด้านการปฏิบัติงานของกองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกลาง (กอปก.ก.) เพื่อสนับสนุนกองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (บกปภ.ช.)

กำหนดให้มีการประชุมกองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกลาง (กอปก.ก.) ทุกวันพุธของสัปดาห์หรือวันที่เหมาะสม เพื่อติดตามสถานการณ์สาธารณสุข และสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อเตรียมความพร้อมให้การสนับสนุนข้อมูล บุคลากร และทรัพยากร ปฏิบัติงานตามที่ศูนย์บริหารสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

ของรัฐบาล (ศบค) กระทรวงมหาดไทย (ศบค.มท.) และกองบัญชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ (บกปภ.ช.) กำหนด โดยมีสำนัก/กอง ปภ. ให้การสนับสนุนการปฏิบัติงาน และศูนย์อำนวยการ เป็นหน่วยประสานการปฏิบัติ

1.4 ด้านอาคาร/สถานที่ และการทำความสะอาดและฆ่าเชื้อ

(1) ทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะรอบบริเวณกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นประจำทุกวันเสาร์

(2) ทำความสะอาดบริเวณลิฟท์ รวมจับบันได ลูกบิดประตู เป็นประจำทุกวัน ไม่น้อยกว่าวันละ 2 ครั้ง

(3) ทำความสะอาดห้องน้ำโดยใช้น้ำยาฆ่าเชื้อโรค

(4) มีเครื่องตรวจวัดอุณหภูมิเจ้าหน้าที่ และบุคคลากรนอกทุกอาคาร ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงพร้อมติดสติ๊กเกอร์ว่าได้ผ่านการตรวจวัดอุณหภูมิแล้ว

(5) มีเจลแอลกอฮอล์ล้างมือบริเวณทางขึ้นอาคารทุกอาคาร

1.5 ด้านยานพาหนะ

(1) ให้นำหน่วยงานใช้ยานพาหนะที่กองคลังสนับสนุนใช้ประจำหน่วยงานก่อนเป็นลำดับแรก

(2) ให้นำหน่วยงานที่ไม่มียานพาหนะสนับสนุน และมีความต้องการติดต่อขอรับการสนับสนุนได้ที่ฝ่ายยานพาหนะ และอาคารสถานที่

(3) กองคลัง ได้จัดเตรียมยานพาหนะสำหรับใช้ปฏิบัติงานในส่วนกลาง ดังนี้

1) ยานพาหนะสำหรับผู้บริหาร จำนวน 3 คัน

2) ยานพาหนะสำหรับเจ้าหน้าที่หน่วยงาน จำนวน 5 คัน

2. กรณีที่ 2 สถานการณ์ไม่สามารถควบคุมได้

ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหรือมีผู้ติดเชื้อหลายหน่วยงาน หลายอาคาร ทำให้ ปภ. ไม่สามารถปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนได้ ณ ที่ตั้ง ให้ดำเนินการดังนี้

2.1 ด้านสถานที่ตั้งชั่วคราว

ทำหนังสือเสนอ อปภ. เพื่อพิจารณาส่งให้ย้ายสถานที่ทำงาน/ทำงานที่บ้าน ดังนี้

(1) หน่วยงานที่มีภารกิจด้านเฝ้าระวังรับแจ้งเหตุรายงานและติดตามสถานการณ์สาธารณสุขตลอดจนการแจ้งเตือนภัย ได้แก่ ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ และศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย ย้ายไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ (บางนา)

(2) หน่วยงานที่จำเป็นต้องมาปฏิบัติงานได้แก่ กองคลัง สำนักเลขานุการกรม กองนโยบายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กองช่วยเหลือและกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ย้ายไปปฏิบัติงาน ณ สถาบันพัฒนาบุคลากร (บางพูน)

(3) หน่วยงานนอกจากที่ระบุตาม (1) และ (2) ปฏิบัติงาน ณ บ้านพัก

2.2 ด้านงานสารบรรณ การรับ-ส่งหนังสือ

กรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหรือสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไม่อาจควบคุมได้ (ระยะ3) และมีนโยบายปิดหน่วยงาน จะต้องดำเนินการในเรื่อง ดังต่อไปนี้

- 1) จัดเตรียมสถานที่ปฏิบัติงานชั่วคราวแห่งใหม่ เพื่อปฏิบัติงานรับ-ส่งหนังสือราชการไปยังสถานที่ที่กำหนด
- 2) ระดมทรัพยากรต่างๆ ของฝ่ายสารบรรณและส่วนต่างๆ ที่จำเป็น ประกอบด้วย คอมพิวเตอร์ Scanner Flash drive เป็นต้น
- 3) ตั้งกลุ่มไลน์ฝ่ายบริการทั่วไป เพื่อประสานงานกรณีหนังสือเร่งด่วน
- 4) แจ้งศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และกองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ ทำการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ปก. ถึงหน่วยงานราชการต่างๆ เกี่ยวกับสถานที่ตั้งของเพื่อติดต่อส่งหนังสือราชการ
- 5) จัดยานพาหนะสำหรับการเสนอหนังสือผู้บริหาร (รองอธิบดีทุกท่าน และอธิบดี)
- 6) กรณีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) ล่ม ได้กำหนดวิธีรับและส่งหนังสือราชการทางสมุดรับและส่งให้กับกองต่างๆ (Manual System)
- 7) สำนักเลขานุการกรม โดยฝ่ายสารบรรณจะได้วิเคราะห์เพื่อกำหนดลำดับความสำคัญของเสนอหนังสือภายนอก โดยเน้นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนเป็นหลัก เช่น การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย การสนับสนุนทรัพยากรกู้ภัย รวมไปถึง การแจ้งเตือนภัยต่างๆ เป็นสำคัญ โดยคำนึงถึงเรื่องที่จะมีผลกระทบเกิดขึ้นกับคนหมู่มาก เช่น การจัดประชุม การฝึกอบรม เป็นต้น

2.3 ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและเครือข่าย

ให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดตั้งเครือข่ายสื่อสารเพื่อรองรับการปฏิบัติงาน ณ สถานที่ชั่วคราวและรองรับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) โดยอุปกรณ์หรือแพลตฟอร์มสำหรับการปฏิบัติงานที่บ้าน Work from home เช่น ด้านแอปพลิเคชัน LINE

ให้เตรียมเครื่องมือการทำงานให้พร้อมทั้งคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ค โทรศัพท์มือถือ สมุดจด ปากกา ฯลฯ และสัญญาณอินเทอร์เน็ต โดยทำการดาวน์โหลดโปรแกรม LINE มาไว้บนเดสก์ท็อป

(1) การปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) ผ่าน LINE

1) คุยงานแบบหลายคนสร้าง LINE Group Chat การสื่อสารเป็นหัวใจหลักของการปฏิบัติงานที่บ้าน หากต้องการคุยงานแบบหลายคน ก็สร้าง LINE Group Chat กลุ่มแชทที่จะทำให้เพื่อนร่วมงานได้อัพเดทไปพร้อมๆ กัน ซึ่งรับได้สูงสุด 500 คนต่อกรุป

2) ประชุมงานผ่าน LINE Call สามารถใช้ LINE Call ในรูปแบบ Voice หรือ VDO เพื่อประชุมเรื่องสำคัญให้ทุกคนรับรู้พร้อมกันทั้งเสียงและวิดีโอ โดยส่งได้สูงสุดครั้งละ 200 คน

3) นำเสนอผ่าน LIVE สด ช่วยให้การนำเสนอผ่าน Group VDO call ง่ายขึ้น โดยทุกคนในกรุปสามารถคอมเมนต์ แสดงความคิดเห็น ระหว่างที่มีสมาชิกในกลุ่ม LIVE อยู่ได้

4) จัดการเอกสารด้วย LINE ด้วยฟีเจอร์ Drag & Drop Files Transfer ช่วยรับส่งไฟล์สูงสุดวันละ 1GB ได้แบบไม่มีสะดุด แถมใช้งานง่ายแค่ drag & drop หากต้องการใช้ใช้งานเอกสารรูปภาพ หรือไฟล์ขนาดใหญ่ ก็สามารถใช้ฟีเจอร์ Scan QR Scan Text เพื่อสแกน QR Code แทนที่โดยไม่ต้องยกโทรศัพท์ หรือแม้แต่สแกนข้อความตัวอักษรโดยไม่ต้องพิมพ์ให้เสียเวลา สามารถ copy ไปใช้ต่อได้ทันที

5) จัดการไฟล์งาน สามารถเก็บไฟล์สำคัญได้สูงสุด 1 GB ทั้งไฟล์เอกสาร ไฟล์รูป ไฟล์วิดีโอ แบบไม่มีหมดอายุได้ในฟีเจอร์ Keep แต่ถ้าต้องการเก็บเรื่องสำคัญไว้ใน Noted หรือ Album เพื่อให้เข้าถึงได้ง่ายและเรียกดูได้ตลอด

6) แชร์หน้าจอเมื่อประชุม ฟีเจอร์ Screen Sharing during Group VDO call สามารถแชร์หน้าจอให้เห็นไฟล์งานไปพร้อมๆ กันได้

(2) การเตรียมทรัพยากรต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

Hardware	Software	เอกสาร	ระบบงานอิเล็กทรอนิกส์
<ul style="list-style-type: none"> - เครื่องคอมพิวเตอร์ - โทรศัพท์มือถือ/แล็ปท็อป/ กล้อง - โทรศัพท์มือถือ - สัญญาณอินเทอร์เน็ต 	LINE Application บน โทรศัพท์มือถือ/ บน คอมพิวเตอร์ Version 5.23	ไฟล์งานที่สำคัญตาม ภารกิจหน้าที่ และที่ ต้องการจะนำเสนอ ในที่ประชุม	ระบบงาน อิเล็กทรอนิกส์ ของหน่วยงาน ภายในต่างๆ

2.4 ด้านการปฏิบัติงานของบุคลากร ปก. ที่บ้าน (Work from home)

ให้บุคลากร ปก. จัดทำแบบรายงานการปฏิบัติงานที่บ้าน ประกอบด้วย

(1) แบบแผนงานการปฏิบัติงานในบ้านพัก เพื่อลดความเสี่ยงต่อการติดเชื้อโรคไวรัสโคโรนา 2019

(2) แบบบันทึกการปฏิบัติงานประจำวันของข้าราชการและเจ้าหน้าที่

(3) แบบฟอร์มการสำรวจและการบริหารทรัพยากรบุคคล วัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานที่บ้าน (Work from home)

3. กรณีที่ 3 รัฐบาลยกระดับการปฏิบัติการสูงสุด ห้ามออกนอกเขตสถาน

ในกรณีที่รัฐบาลยกระดับการปฏิบัติการขั้นสูงสุด ห้ามบุคคลในเขตท้องที่ที่ราชอาณาจักรออกนอกเขตสถาน 24 ชั่วโมง ทำให้ บุคลากร ไม่สามารถเดินทางมาปฏิบัติงานและให้บริการประชาชนได้ ณ ที่ตั้งให้ดำเนินการดังนี้

3.1 ให้บุคลากร ปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home) เต็มรูปแบบ ตามที่ หน่วยงานได้จัดทำแผนไว้ โดยใช้ระบบ LINE/ระบบสนับสนุนอื่น และเปิดโทรศัพท์เคลื่อนที่ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อเป็นช่องทางในการติดต่อสื่อสาร สั่งการ และประสานการปฏิบัติงาน สำหรับหัวหน้าหน่วยงานให้ใช้ LINE กลุ่ม ปภ. ส่วนกลาง สำหรับการติดต่อสื่อสารกับผู้บริหารระดับสูง ในการสั่งการ และประสานงาน

3.2 จัดวางระบบงานสารบรรณในภาวะวิกฤติ พร้อมทั้งดำรงการประสานงานระหว่างผู้บริหารและหน่วยงาน ปภ. เพื่อรองรับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)

3.3 ให้ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จัดวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และดำรงการสื่อสารตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อรองรับการปฏิบัติงานที่บ้าน (Work from home)

3.4 ช่องทางการสื่อสาร ระหว่างหน่วยงานภายนอก หน่วยงานภูมิภาค ให้ติดตามข่าวสารผ่านทางเวปไซต์ ปภ. รวมทั้งการประสานงานผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และ LINE กลุ่ม

4.2.2 จุดแข็ง/ข้อได้เปรียบของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานกลางของรัฐ ที่ทำการบริหารจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยและมีอำนาจในการร่วมบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆทุกภาคส่วน โดยอาศัยภาคีเครือข่ายทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมบูรณาการ ทุกภาคส่วนทั้งในและต่างประเทศ อีกทั้งเป็นการดำเนินการตามกฎหมาย พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ และ ปภ. อยู่ในคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ เรียกโดยย่อว่า “กปภ.ช.” และมีระบบการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงจากสาธารณภัยที่เชื่อมโยงกับหน่วยงานในภาคีเครือข่าย

- มีการสั่งการและแผนการบัญชาการเหตุการณ์อย่างเป็นระบบ ทำให้สามารถเข้าไปช่วยให้การสั่งการ ณ.ที่เกิดเหตุให้เป็นระบบและมีการจัดการที่เป็นระเบียบมากขึ้น

- การฝึกการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นเครื่องมือสำคัญในการเตรียมพร้อมรองรับสาธารณภัย ซึ่งทำให้ทุกภาคส่วนสามารถจัดการสถานการณ์ฉุกเฉินได้อย่าง

มีประสิทธิภาพ โดยกรมได้ให้ความสำคัญกับ การเตรียมความพร้อมและตอบโต้สถานการณ์ฉุกเฉินที่เป็นระบบและมีเอกภาพ ผ่านกระบวนการฝึกการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ.2558 เพื่อสร้างความเชื่อมั่นแก่ประชาชนในศักยภาพและความพร้อมด้านการจัดการสาธารณภัยของภาครัฐ

- มีการร่วมฝึกซ้อมแผนแต่ละสาธารณภัยเป็นประจำทุกปี เพื่อเตรียมรับมือต่อสถานการณ์ ซึ่งมีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมด้วย

- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้มีการประสานความร่วมมือทุกภาคส่วน ขับเคลื่อนการยกระดับการบริหารวิกฤตภัยซับซ้อนอย่างรอบด้าน ทางการสร้างมาตรฐานการจัดการในภาวะฉุกเฉินที่มีเอกภาพ ควบคู่กับพัฒนากลไกสนับสนุนการเผชิญเหตุครอบคลุมทุกมิติ โดยขยายผลองค์ความรู้ระบบบัญชาการเหตุการณ์รองรับทุกประเภทภัย เตรียมพร้อมอุปกรณ์กู้ภัยให้เพียงพอและเหมาะสม รวมถึงนำเทคโนโลยีมาเสริมประสิทธิภาพการเตือนภัยและการสื่อสารในภาวะฉุกเฉิน ให้ประเทศไทยมีศักยภาพในการจัดการวิกฤตภัยที่มีความรุนแรงและซับซ้อน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก มีประเด็นเสริมที่น่าสนใจเกี่ยวกับจุดแข็ง ข้อได้เปรียบ ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนี้

ปก. เข้าไปช่วยในการประสานงานและวางระบบการจัดตั้งกองบัญชาการ ณ.จุดเกิดเหตุ โดยมีเจ้าของพื้นที่เป็นผู้อำนวยการ และมีการให้ความช่วยเหลือเพิ่มเติมเมื่อมีการร้องขอ ระดมกำลังพลและเครือข่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมพร้อมในการให้ความช่วยเหลือ ตัวอย่างเหตุไฟไหม้โรงงานหมิงตี้ สมุทรปราการ ทาง ปก.ได้เข้าไปช่วยในการประสานงานและวางระบบการจัดตั้งกองบัญชาการ ณ.จุดเกิดเหตุ โดยมีเจ้าของพื้นที่ คือ นายอำเภอเป็นผู้อำนวยการในเหตุการณ์ครั้งนี้ ซึ่งทำให้การดำเนินงานเป็นระบบและเป็นแบบแผนมากยิ่งขึ้น สามารถสั่งการและบัญชาการเพื่อระงับเหตุการณ์ได้ดียิ่งขึ้น

กองอำนวยการ ปก.

ปก. มีเครื่องจักรกลสาธารณภัยที่เฉพาะทาง ในการจัดการสาธารณภัย เช่น เฮลิคอปเตอร์ที่สามารถบรรจุโหมดับเพลิง หัวจ่ายน้ำระยะไกล ซึ่งล้วนแต่เป็นเครื่องจักรกลสาธารณภัยที่เฉพาะทาง ที่มีเพียง ปก. ที่มีในขณะนี้ ที่สามารถตอบโจทย์ในด้านจัดการสาธารณภัยได้เป็นอย่างดี

กองบัญชาการ ปก.

4.2.3 การเตรียมความพร้อมและข้อเสนอแนะ เพื่อรองรับสถานการณ์ในภายภาคหน้า

การเตรียมความพร้อมและข้อเสนอแนะ เพื่อรองรับสถานการณ์ในภายภาคหน้า แบ่งตามหัวข้อที่น่าสนใจ ดังนี้

4.2.4.1. ด้านการปรับปรุงแบบการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรบุคคล ในการทำงาน ช่วง WFH

4.2.4.2. ด้านการจัดการสาธารณภัย

4.2.4.1. ด้านการปรับปรุงแบบการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรบุคคล ในการทำงานช่วง WFH

การอำนวยความสะดวกในการทำงานแบบ Work from home มากขึ้น เช่น ปรับปรุงระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานประชุม ฝึกอบรม สัมมนา ให้มีความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น หรืองานในลักษณะการบริการประชาชน อาจเพิ่มช่องทางการติดต่อแบบออนไลน์ ปรับปรุงรูปแบบการเข้าถึงการเข้ารับบริการแบบออนไลน์ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ เพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชน รวมถึงปรับปรุงระบบต่างๆ ที่ใช้ในการ Work from home ดำเนินการศึกษาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่อยู่เสมอ วิเคราะห์ถึงข้อดีข้อเสียของระบบต่างๆ เพื่อให้ระบบการทำงานแบบ Work from home เพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่บุคลากร และปรับปรุงให้ระบบการทำงานมีความทันสมัยตรงต่อสถานการณ์อยู่เสมอ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อองค์กร

4.2.4.2. ด้านการจัดการสาธารณภัย

การขยายองค์ความรู้ มีการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้แก่ผู้ดำเนินการในพื้นที่ที่จะเป็นนายอำเภอ ผู้บริหารระดับท้องถิ่น เพื่อที่เจ้าของพื้นที่จะมีองค์ความรู้ในการจัดการเมื่อเกิดเหตุจากสาธารณภัย เมื่อเกิดภัยจะได้มีการจัดตั้งศูนย์ประสานงานและสามารถจัดการรวมถึงควบคุมสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง เป็นการแก้ปัญหาที่ตรงจุด สามารถระงับเหตุหรือป้องกันการลุกลามของภัยที่เกิดขึ้น

การเตรียมความพร้อมและการให้ข้อมูลพื้นฐานแก่หน่วยงานของพื้นที่ ซึ่งควรมีการประเมินพื้นที่และมีการเตรียมความพร้อมร่วมกัน อาทิเช่น จังหวัดสมุทรปราการมีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่จำนวนมาก ทางท้องถิ่นควรมีอุปกรณ์พื้นฐานที่ใช้ในการดับเพลิงสำหรับโรงงานขนาดใหญ่ มีการฝึกซ้อมอัคคีภัยและแผนอพยพเป็นประจำทุกปี

การจัดเตรียมกำลังพล ที่มีความเชี่ยวชาญ และมีจำนวนที่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานและการรับมือต่อสถานการณ์ รองรับบุคลากรที่มีการโยกย้ายและเกษียณ

การขยายภาคีเครือข่าย บางสถานการณ์การเกิดสาธารณภัยโดยมีสารเคมีเฉพาะ(ที่ไม่เคยเกิดเหตุในไทยมาก่อน) ตัวอย่างเหตุการณ์ไฟไหม้โรงงานหมิงตี้ ที่กิ่งแก้ว

จ.สมุทรปราการ ต้องขอความช่วยเหลือจากภาคเอกชนที่ไม่ได้อยู่ในภาคีเครือข่ายคณะกรรมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ ซึ่งกว่าจะพบผู้เชี่ยวชาญของสารเคมีเฉพาะนั้นทำให้มีการดำเนินเหตุการณ์ไฟไหม้ใช้เวลาหลายวัน

การเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุโดยไม่ใช่คน เพื่อลดความเสี่ยงและการสูญเสียทั้งบุคลากรและสิ่งของ โดยอาจจะการจัดการจัดหาเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย ทันท่วงทีในปัจจุบัน

จากการสัมภาษณ์เชิงลึก มีประเด็นเสริมที่น่าสนใจเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมและข้อเสนอแนะ เพื่อรองรับสถานการณ์ในภายภาคหน้า ดังนี้

การอำนวยความสะดวกในการทำงานแบบ Work from home มากขึ้น เช่น ปรับปรุงระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้งานประชุม ฝึกอบรม สัมมนา มีความสะดวกและคล่องตัวมากขึ้น หรืองานในลักษณะการบริการประชาชน อาจเพิ่มช่องทางการติดต่อแบบออนไลน์ ปรับปรุงรูปแบบการเข้าถึงการเข้ารับบริการแบบออนไลน์ให้สะดวกมากยิ่งขึ้น ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อโซเชียลมีเดียต่างๆ เพื่อสร้างการรับรู้ให้แก่ประชาชน รวมถึงปรับปรุงระบบต่างๆ ที่ใช้ในการ Work from home ดำเนินการศึกษาเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่อยู่เสมอ วิเคราะห์ถึงข้อดี ข้อเสียของระบบต่างๆ เพื่อให้ระบบการทำงานแบบ Work from home เกิดประโยชน์สูงสุดต่อราชการ

ทีมอำนวยการ ปภ.

โครงสร้างองค์กร แผนการจัดสรรบุคลากร ขาดการจัดสรรในการรับบุคลากรทีมเผชิญเหตุ เนื่องจากโครงสร้างเดิมของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานทางวิชาการ จำเป็นต้องจัดหาและคัดสรรบุคลากรที่จะเข้าร่วมแผนปฏิบัติการ ไม่ว่าจะเป็นเจ้าหน้าที่ที่ชำนาญในเครื่องจักรสาธารณภัย ซึ่งในขณะนี้ ปภ. มีจำนวนบุคลากรดังกล่าวไม่เพียงพอ มีเครื่องมือพร้อม แต่จำนวนคนไม่พอ ต้องใช้บุคลากรจากหน่วยงานอื่น โดยอาศัยภาคีเครือข่าย อาทิ ทหารเรือ ทหารอากาศ สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานครฯ การที่สามารถสร้างบุคลากรที่ต้องตามความต้องการให้อยู่กับองค์กร น่าจะเป็นการเห็นสมควรมากกว่า

ผู้อำนวยการระดับสูง ปภ.

การที่จะดึงให้คนอยู่กับองค์กร ควรมีการจัดสรรสวัสดิการพื้นฐาน ไม่ว่าจะเป็นค่ารักษาพยาบาล หากบาดเจ็บในการทำงาน ค่าตอบแทนค่าล่วงเวลา ค่าความเสี่ยง (ซึ่งในส่วนนี้หน่วยงานภาครัฐอื่น อาทิ ทหาร ตำรวจ ตลอดจนหน่วยงานของ กทม. มีการจัดสรรค่าความเสี่ยง หากแต่ ปภ. ไม่มี) ความก้าวหน้าในการทำงาน เพราะจนท.เผชิญเหตุ ไม่ได้อยู่ในโครงสร้างของกรม ทำให้ต้องรับบุคลากรที่เป็นพนักงานราชการ ซึ่งหากเกิดอุบัติเหตุจากการเข้าเผชิญ

เหตุสาธารณภัย ไม่สามารถเบิกค่ารักษาพยาบาลประกันสังคมได้ และไม่มีสวัสดิการอื่นๆรองรับ โดยผู้
เล็งเห็นความสำคัญคือผู้บัญชาการที่ใกล้ชิด หากจะเปลี่ยนแปลงสวัสดิการและนโยบายได้นั้น
ผู้บริหารระดับสูงควรเล็งเห็นและเป็นผู้เปลี่ยนแปลง

ทิมเผชิญเหตุ ปภ.



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH และความท้าทายในการจัดการของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย” เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ประกอบด้วย การศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) สามารถอภิปรายผลจากการศึกษา ได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 สรุปผลการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากผลการสำรวจข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานที่ทำงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่า เป็นเพศหญิงและเพศชาย สัดส่วนเท่ากัน คือ เป็นเพศหญิงจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00 และเป็นเพศชายจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 50.00

เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 28 – 42 ปี (กลุ่มคนเจน Y) จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาใกล้เคียงกันคือ กลุ่มอายุอยู่ในช่วง 43 – 57 ปี (กลุ่มคนเจน X) จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 ดังนั้น หากมองกลุ่มคนเป็นเจนเนอร์ชัน จะพบว่า บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยส่วนใหญ่เป็นกลุ่มคนเจน Y และ X และส่วนน้อยเป็นกลุ่มคนเจน B และเจน Z

เมื่อจำแนกตามสถานที่ปฏิบัติงาน โดยโครงสร้างของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แบ่งออกเป็น ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวนเท่ากัน คือ ส่วนกลาง 200 คน (ร้อยละ 50) และส่วนภูมิภาค 200 คน (ร้อยละ 50)

เมื่อจำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 รองลงมา ได้แก่รายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 31.25 รายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 18.25 รายได้ต่อเดือนมากกว่า 45,000 บาท จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 และรายได้ต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50 ตามลำดับ

- ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

เมื่อเปรียบเทียบแต่ละช่วงอายุของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH พบว่า แต่ละช่วงอายุมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า **บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH** พิจารณาจากค่า mean พบว่า ต่ำกว่า 30 มีค่าเฉลี่ยประสิทธิภาพมากกว่ากลุ่มอายุอื่น ๆ จะเห็นได้ว่า ช่วงกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี มีความแตกต่างจากกลุ่มอายุอื่นๆทุกกลุ่ม (ช่วงอายุ 31-40 , 41-50 , 51 ปีขึ้นไป) โดยกลุ่มอายุต่ำกว่า 30 ปี Gen Z เป็นช่วงวัยที่มีความถนัด ความคล่องตัว ในการใช้เทคโนโลยีมากกว่าช่วงกลุ่มอายุอื่นๆ

เมื่อเปรียบเทียบช่วงรายได้ต่อเดือนของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH พบว่า ช่วงรายได้ต่อเดือนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า **บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH** ซึ่งอาจจะด้วยการมีความพร้อมในด้านอุปกรณ์ อินเทอร์เน็ตในการทำงานช่วง WFH ของกลุ่มที่มีรายได้ที่มากกว่า

โดยเมื่อทำการเปรียบเทียบเชิงซ้อน ด้วยวิธี LSD เพื่อดูความแตกต่างของรายได้ต่อเดือนของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH พบว่า ช่วงรายได้ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท และช่วงรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท มีความแตกต่างกับกลุ่มช่วงรายได้ 25,001 – 35,000 บาท กลุ่มช่วงรายได้ 35,001 – 45,000 บาท และกลุ่มช่วงรายได้มากกว่า 45,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

เมื่อเปรียบเทียบสถานที่ทำงาน (สังกัด) ของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH พบว่า สถานที่ทำงาน (สังกัด) ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นการปฏิเสธกับสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า **สถานที่ทำงาน (สังกัด) ที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH**

เนื่องจากบุคลากรในแต่ละช่วงวัย ลักษณะงานและรายได้ต่อเดือนที่ต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ทางกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการเตรียมความพร้อมและสนับสนุนทรัพยากร อาทิ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต รวมถึงโปรแกรมต่างๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานแบบ WFH สนับสนุนการ WFH ได้อย่างเต็มที่เพื่อลดปัญหาในด้านปัจจัยส่วนบุคคล

- ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านการทำงาน

จากการวิเคราะห์พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ (R Square) มีค่าเท่ากับ 0.617 สามารถอธิบายได้ว่าตัวแปรอิสระมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH และสามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรได้ ร้อยละ 61.7 ซึ่งอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

ตัวแปรที่นำมาศึกษาปัจจัยด้านการทำงานมี 4 ด้าน ดังนี้ ด้านลักษณะงาน ด้านเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการฝึกอบรม

จากการศึกษาตัวแปรอิสระทั้ง 4 ด้าน พบว่า มีตัวแปร 3 ด้านที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกัน ได้แก่ **ด้านลักษณะงาน ด้านเทคโนโลยี และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยอธิบายร่วมกับค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Beta) ได้ดังนี้

1) ด้านลักษณะงาน มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Beta) = 0.324 หมายความว่า ถ้าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในด้านลักษณะเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH เพิ่มขึ้น 0.324 หน่วย

2) ด้านเทคโนโลยี มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Beta) = 0.443 หมายความว่า ถ้าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในด้านเทคโนโลยีเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH เพิ่มขึ้น 0.443 หน่วย

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอย (Beta) = 0.144 หมายความว่า ถ้าค่าเฉลี่ยของระดับความคิดเห็นในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH เพิ่มขึ้น 0.144 หน่วย

ในขณะเดียวกัน เมื่อพิจารณาปัจจัยด้านการทำงานในองค์กรที่เหลืออีก 1 ด้าน คือ **ด้านการฝึกอบรม** (Beta = 0.007) พบว่า **ไม่มีอิทธิพล**ต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

การปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงาน มีผลต่อปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยในการทำงาน ทั้งในด้านลักษณะงาน ด้านเทคโนโลยี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยเล็งเห็นว่าหากปัจจัยทั้ง 3 ด้านที่กล่าวมานั้นมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จึงศึกษาหาแนวทางเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหา ไม่ว่าจะเป็นการปรับรูปแบบการบริหารจัดการ บทเรียน เตรียมความพร้อม และการวางแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉินในอนาคต จึงได้สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม ได้แก่ ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร และผู้อำนวยการส่วนยุทธศาสตร์ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เพื่อลดปัจจัยจากตัวแปรที่มีผลกระทบ

ต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้ง 3 ด้าน ดังนี้

การเตรียมความพร้อมของหน่วยงาน

- จัดเตรียมอุปกรณ์ในส่วนที่จำเป็นต่อการทำงานของตำแหน่งงานนั้นๆ ให้บุคลากรที่ขาดแคลนอุปกรณ์ดังกล่าว อาทิ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์เคลื่อนที่ กล้องวิดีโอ หูฟัง ลำโพง ตลอดจนอุปกรณ์อื่นๆ

- จัดเตรียมโครงข่ายอินเทอร์เน็ตที่สามารถเชื่อมต่อเข้ากับเครือข่ายภายในขององค์กร

- จัดเตรียมระบบ Cloud Server ที่มีความปลอดภัยสูง เพื่อใช้สำหรับจัดเก็บข้อมูลแบบศูนย์รวม

- จัดเตรียมและฝึกอบรมวิธีการใช้งานแอปพลิเคชันและเทคโนโลยีที่สนับสนุนการทำงานในช่วง WFH

- จัดเตรียมแอปพลิเคชันรองรับการติดต่อสื่อสารและการประชุมออนไลน์ เช่น Line Group Call, Zoom, CISCO Webex Meeting, Microsoft Teams เป็นต้น

- แอปพลิเคชันสนับสนุนการทำงานร่วมกัน เช่น Microsoft Teams, CISCO Webex Team เป็นต้น

- แอปพลิเคชันสนับสนุนการทำงานอื่นๆ เช่น Google Drive, Google Form ซึ่งในปัจจุบันศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ได้มีการฝึกอบรมการใช้งานแอปพลิเคชันรองรับการติดต่อสื่อสารและการประชุมออนไลน์ คือ Line Group Call, Zoom, CISCO Webex Meeting

ลักษณะสายงานและความพร้อมในการทำงานจากที่บ้าน (การทำงานในช่วง WFH)

- ปัจจัยด้านลักษณะงานที่แตกต่างกันมีผลต่อระดับความคิดเห็นของบุคลากรในภาครัฐที่มีต่อการ Work from home ด้านการเตรียมความพร้อมในด้านต่างๆ เนื่องจากลักษณะงานที่ต่างกัน ความพร้อมในรูปแบบการทำงาน ปัญหาหรืออุปสรรคต่างกัน ต้องมีการเตรียมการแยกตามลักษณะงาน ดังนั้นในการเตรียมความพร้อม หากส่วนราชการจะมีนโยบายในการดำเนินการแบบ Work from home การกำหนดนโยบายต้องพิจารณาแยกตามลักษณะงานเป็นหลัก เนื่องจากงานแต่ละประเภทจะมีลักษณะเนื้อหา ความสำคัญที่แตกต่างกัน ในการเตรียมความพร้อมกรณีที่เกิดการเปลี่ยนแปลงใดๆ วิธีการหรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องก็จะแตกต่างกันไปตามลักษณะงานนั้นๆ จากการจัดทำข้อมูลลักษณะงานที่เหมาะสมกับการทำงานแบบ Work from home เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสถานการณ์ฉุกเฉินและในอนาคต

- สายงานวิชาการเป็นงานที่มีความเกี่ยวข้องกับเอกสารและเทคโนโลยี อาจเพราะมีความคุ้นเคยกับการใช้เทคโนโลยีในการทำงานแบบออนไลน์ ทำให้สามารถยืดหยุ่นในเรื่องสถานที่ทำงาน

และมีความพร้อมในการทำงานจากที่บ้านมากกว่าสายงานอื่น หรือลักษณะงานที่จำเป็นต้องมาทำงาน ที่ทำงานมากกว่า อาทิ สายงานสนับสนุน สายงานให้ความช่วยเหลือประชาชน เป็นต้น

- การมอบหมายงาน ต้องมีการแจกแจงงานจากผู้บังคับบัญชาให้เหมาะสมและชัดเจนในช่วง ที่มีการทำงานแบบWFH กำหนดมาตรการ ความรับผิดชอบ ประเมินผลการดำเนินงาน รวมถึงหาวิธี ที่จะสามารถอำนวยความสะดวกในการมางานของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยคำนึงถึงความพร้อม ในด้านทรัพยากรต่างๆที่จำเป็นในการทำงานและงานที่มอบหมายเหมาะสมกับตำแหน่งงานและลักษณะงาน ในการทำงานแบบWFH

5.1.2 สรุปผลการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ

ความท้าทายในการจัดการของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในช่วงที่มีการแพร่ระบาดของCovid19 แนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแบบการบริหารจัดการ การบริหารทรัพยากรบุคคล การเตรียมความพร้อม และการวางแผนรองรับสถานการณ์ฉุกเฉิน ในอนาคตของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่ได้จากการสังเคราะห์ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เชิงลึก ดังนี้

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานกลางของรัฐ ที่เป็นหน่วยงานหลัก ของรัฐในการจัดการและบริหารความเสี่ยง เมื่อเกิดภัยจากสาธารณภัยทุกประเภท กรมบุคลากร กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีแผนการปฏิบัติงานที่ดี สามารถตอบสนองต่อความต้องการใน การให้ความช่วยเหลือประชาชน และมีความทันต่อเหตุการณ์ โดยระหว่างที่ยังคงมีสถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid19) ทางกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยได้มีการจัดทำคู่มือคำแนะนำการปฏิบัติงานภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติด เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid19) เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์และการช่วยเหลือประชาชนและอยู่ภายใต้ แนวทางการปฏิบัติตามที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีจุดแข็ง ข้อได้เปรียบ เนื่องจากกรมป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานกลางของรัฐ ที่ทำการบริหารจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย และมีอำนาจในการร่วมบูรณาการกับหน่วยงานต่างๆทุกภาคส่วน โดยอาศัยภาคีเครือข่ายทุกหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องร่วมบูรณาการ ทุกภาคส่วนทั้งในและต่างประเทศ อีกทั้งเป็นการดำเนินการตามกฎหมาย พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ และ ปก. อยู่ในคณะกรรมการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ และมีระบบการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงจากสาธารณภัยที่เชื่อมโยง กับหน่วยงานในภาคีเครือข่าย อีกทั้งกรมป้องกันมีมีการสั่งการและแผนการบัญชาการเหตุการณ์อย่าง เป็นระบบ ทำให้สามารถเข้าไปช่วยให้การสั่งการ ณ.ที่เกิดเหตุให้เป็นระบบและมีการจัดการที่เป็น

ระเบียบมากขึ้น มีการร่วมฝึกซ้อมแผนสาธารณสุขภัยเป็นประจำทุกปี เพื่อเตรียมรับมือต่อสถานการณ์ ซึ่งมีหน่วยงานในเครือข่ายที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมด้วย

นอกจากนี้กรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้มีการเตรียมความพร้อม เพื่อรองรับสถานการณ์ในภาคหน้า มีการฝึกอบรมหน่วยงานภายนอก หน่วยงานท้องถิ่น เพื่อขยายองค์ความรู้ มีการฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้แก่ผู้อำนวยการในพื้นที่ที่จะเป็นนายอำเภอ ผู้บริหารระดับท้องถิ่น เพื่อที่เจ้าของพื้นที่จะมีองค์ความรู้ในการจัดการกับสถานการณ์ หากเกิดเหตุจากสาธารณภัย เมื่อเกิดภัยจะได้มีการจัดตั้งศูนย์ประสานงานและสามารถจัดการรวมถึงควบคุมสถานการณ์ได้ด้วยตนเอง เป็นการแก้ปัญหาที่ตรงจุด สามารถระงับเหตุหรือป้องกันการลุกลามของภัยที่เกิดขึ้น

การเตรียมความพร้อมและการให้ข้อมูลพื้นฐานแก่หน่วยงานของพื้นที่ ซึ่งควรมีการประเมินพื้นที่และมีการเตรียมความพร้อมร่วมกัน อาทิเช่น จังหวัดสมุทรปราการมีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่จำนวนมาก ทางท้องถิ่นควรมีอุปกรณ์พื้นฐานที่ใช้ในการดับเพลิงสำหรับโรงงานขนาดใหญ่ มีการฝึกซ้อมอัคคีภัยเป็นประจำทุกปี แผนการอพยพในพื้นที่ตลอดจนมีการฝึกซ้อมแผนการอพยพ

5.2 ข้อเสนอแนะ

5.2.1 ข้อเสนอแนะการวิจัย

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานช่วง WFH จากกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท และกลุ่มรายได้ต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาทนั้น ทางกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีการสำรวจการใช้งานระบบอินเทอร์เน็ตและอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรเพิ่มเติม อาจมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ในส่วนที่จำเป็นต่อการทำงานของตำแหน่งงานนั้นๆ ให้บุคลากรที่ขาดแคลน อุปกรณ์ดังกล่าว อาทิ คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต โน้ตบุ๊ก โทรศัพท์เคลื่อนที่ กล้องวิดีโอ หูฟัง ลำโพง ตลอดจนอุปกรณ์อื่นๆ จัดสรรเป็นสวัสดิการอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยเหลือบุคลากรที่ขาดแคลน อีกทั้งยังเป็นการลดปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อการทำงานช่วง WFH อีกด้วย แผนงานที่ดี จะประสบความสำเร็จและได้ผลสัมฤทธิ์ที่ดี เกิดจากผู้ปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ การเตรียมความพร้อมให้แก่บุคลากรเป็นเรื่องที่หน่วยงานควรตระหนัก ไม่ว่าจะปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆในตัวแปรต้นเพิ่มเติม ที่อาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH นอกเหนือจากตัวแปรที่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ เช่น นโยบายของกรมบุคลากร กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น เพื่อครอบคลุมและถูกต้องมากยิ่งขึ้น

ในการทำวิจัยเชิงคุณภาพ ควรสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม เพราะการให้ความช่วยเหลือประชาชนนั้นไม่เพียงการเผชิญเหตุเข้าช่วยเหลือ ยังมีทีมงาน, สำนักกองอื่นในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมไปถึงการให้ความช่วยเหลือโดยหลักเกณฑ์การใช้จ่ายเงินอุดหนุนจากราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน เพื่อที่จะสามารถศึกษาข้อมูลได้อย่างครบถ้วน ชัดเจน เพิ่มความสมบูรณ์แบบ ได้มุมมองที่กว้างและหลากหลายยิ่งขึ้น

กรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยงานหลักของรัฐในการจัดการและบริหารความเสี่ยง เมื่อเกิดภัยจากสาธารณภัย กรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีแผนการปฏิบัติงานที่ดี สามารถตอบสนองต่อความต้องการในการให้ความช่วยเหลือประชาชน และมีความทันต่อเหตุการณ์ นอกจากแผนการทำงานที่ดีนั้น ผู้บริหารควรเล็งเห็นขวัญกำลังใจ และสวัสดิการของทีมเผชิญเหตุ โดยในปัจจุบัน ตำแหน่งดังกล่าวเป็นตำแหน่งพนักงานราชการ ที่ทั้งเสี่ยงอันตราย เสี่ยงสละการทำงานนอกเวลา การดำเนินงานจะลุล่วงไปได้ด้วยดี ล้วนเกิดจากมรดกงานที่มีจิตมุ่งมั่นตั้งใจในการเข้าให้ความช่วยเหลือแก่ประชาชน ด้วยความรวดเร็ว แม่นยำ เพื่อระงับเหตุและลดการสูญเสียชีวิต เกิดจากมรดกงานที่เป็นเพียงพนักงานราชการ การจัดสรรสวัสดิการพื้นฐาน ไม่ว่าจะเป็นค่ารักษาพยาบาล หากบาดเจ็บในการทำงาน ค่าล่วงเวลา ค่าความเสี่ยง Career Path โดยหน่วยงานอื่นของรัฐจัดสรรได้ กรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยก็ควรจัดสรร นอกจากขวัญกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานแล้วนั้นถือเป็นค่าความกล้าหาญในการเข้าไปเสี่ยงภัยอันตรายเพื่อช่วยเหลือประชาชน การที่องค์กรจะประสบความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ของกรมและของชาติได้นั้น ความสามารถที่จะรักษาบุคลากรที่ตรงกับความต้องการของกรมให้อยู่กับองค์กรก็ถือเป็นเรื่องท้าทาย

5.2.2 ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยในอนาคต

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH ของบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หากศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปอาจเป็นการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานภาวะปกติ กับการทำงานจากที่บ้านในช่วง WFH

ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆในตัวแปรต้นเพิ่มเติม ที่อาจมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH นอกเหนือจากตัวแปรที่ได้นำมาศึกษาในครั้งนี้ นโยบายของกรมบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น เพื่อครอบคลุมและถูกต้องมากยิ่งขึ้น เพื่อเป็นประโยชน์แก่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อไป

ควรการศึกษาในสถานการณ์อื่นๆเพิ่มเติม เพื่อเป็นการวางแผนรองรับสถานการณ์
ฉุกเฉินในอนาคต

ควรมีการศึกษาในหน่วยงานอื่นๆ ของภาครัฐเพิ่มเติม เนื่องจากแต่ละองค์การย่อมมี
ความแตกต่างกัน ทำให้ผลการวิจัยต่างกัน



บรรณานุกรม

- Hamilton E. (2002). Bringing Work Home: Advantages and Challenges of Telecommuting. Retrieved from https://www.bc.edu/content/dam/files/centers/cwf/research/publications/researchreports/Bringing%20Work%20Home_Telecommuting
- International Labour Organization. (1996). Home Work Convention. Retrieved from <http://www.ilo.org/dyn/normlex/en/f?p=1000:12100:0>
- JobDB. (2563). Work from home คืออะไร? ต้องทำอย่างไรบ้าง? Retrieved from <https://th.jobsdb.com/thth/articles/work-from-home-คือ/>
- John D. Millet. (1954). Management in the Public Service. *New york : Mc Graw Hill Book, Company.*
- Kurt P. Stocker. (1997). A Strategic Approach to Crisis Management. In *Handbook of Strategic Public Relationa and integrated Communication*, 189-203.
- Mangozero. (2562). Work From Home อย่างไรให้ทำงาน. Retrieved from <https://www.mangozero.com/work-fromhome-effectively/>
- Seeger, Sellnow, & Ulmer. (2007). Crisis Management in the New Strategy Landscape. *Sage.*
- Slaikeu. (1984). Managing Public Relations. *United State Holt, Rinehartand Winston.*
- techhub. (2563). ไขข้อสงสัย Work from Home อย่างไรให้มีประสิทธิภาพ พร้อมก้าวไปด้วยกัน สู่การทำงานยุคใหม่. Retrieved from <https://www.techhub.in.th/how-to-work-from-home-effectively-in-digital-disruption-microsoft-teams/>
- TERRABKK. (2559). Telework เทรนด์การทำงานในฝันของคนยุคใหม่. Retrieved from <https://www.terrabbk.com/articles/150162/telework-เทรนด์การทำงานในฝันขอ>
- Venkatesh V., Morris M. G., & Ackerman P. L. (2000). A Longitudinal Field Investigation of Gender Differences in Individual Technology Adoption Decision Making Processes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 83(1), 33-60.
- Weiner A.J. and Kahn H. (1972). Crisis and Arms Control. in *International Crisis : Insights from Behavior Research. New York: Free Press*, 21.
- กรมควบคุมโรค. (2563). เชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) Retrieved from

https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/faq_more.php

กรุงเทพธุรกิจออนไลน์. (2563). WORK FROM HOME คืออะไร. เข้าถึงจาก

<https://www.bangkokbiznews.com/lifestyle/931281>

กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2565). ลักษณะสำคัญขององค์การ ประจำปี

งบประมาณ พ.ศ. 2565. กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย.

กองส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2560). ทิศทางของแผนพัฒนา. เข้าถึงจาก

http://promotion.disaster.go.th/inner.promotion-3.185/cms/menu_3464/

กึ่งกาญจน์ วรนิทัศน์ และคณะ. (2552). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แมคกรอฮิล.

คำนาย อภิปรัชญาสกุล. (2560). การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร. กรุงเทพฯ: โฟกัสมีเดีย แอนด์พับลิชชิง.

จารึก ศรีเลิศ. (2540). ความคิดเห็นต่อสภาพปัจจุบันและความคาดหวังต่อการให้บริการของสำนักงานสามัญศึกษา

จังหวัด: ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ชาลินี ฐิติโชติพัฒนชัย. (2559). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการใช้ระบบการทำงานทางไกล (Telework) ของ พนักงาน

กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ฐาปนา ฉินไพศาล. (2559). องค์การและการจัดการ. นนทบุรี : ธนธการพิมพ์.

ณัฐศักดิ์ โสภางเจริญ. (2561). การจัดการและการสื่อสารในภาวะวิกฤตของผู้จัดการแสดงจากศิลปินเกาหลี

วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดวงทิพย์ วรพันธุ์. (2545). ข่าวโทรทัศน์. คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ตุลา มหาพสุธานนท์. (2554). หลักการจัดการ. กรุงเทพมหานคร : พีเอ็น เคแอนด์สกายพริ้นติ้ง.

ทรงธรรม ธีระกุล. (2548). การสื่อสาร : กลยุทธ์สู่ความสำเร็จ. วารสารปาริชาติ มหาวิทยาลัยทักษิณ, 51- 61.

ธงชัย สันติวงษ์. (2541). ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

บังอรรัตน์ สำเนียงเพราะ. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับและพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสำนักงาน เสมือน :

กรณีศึกษา หน่วยงานปฏิบัติการภาคสนาม องค์การผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การบริหารเทคโนโลยี) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประกาสี โพธิ์ปักขีย์. (2563). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแบบ work from home ของพนักงานการไฟฟ้าส่วน

ภูมิภาคสำนักงานใหญ่ เมื่อเกิดวิกฤตการณ์แพร่ระบาดของไวรัส COVID-19. การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

สำนักงานใหญ่, 17.

ประสงค์ ตระกูลแสงเงิน. (2550). ทฤษฎีองค์การและการออกแบบ. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ. (2531). การวัดทัศนคติ. กรุงเทพมหานคร: คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์,

มหาวิทยาลัยมหิดล.

พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามส

- แควร์. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พิชัย เสี่ยงมจิตรต์. (2542). การบริหารงานเฉพาะด้านในสถาบันการศึกษา. อุบลราชธานี: สถาบันราชภัฏอุบลราชธานี.
- พุทธิพงษ์ ปุณณกันต์. (2563). Work From Home คืออะไร ทำอย่างไรให้มีประสิทธิภาพ ในสถานการณ์ COVID-19 โดยพุทธิพงษ์ ปุณณกันต์. Retrieved from <https://techsauce.co/tech-and-biz/how-to-work-from-home-des-covid-19#>
- มนัสนันท์ ศรีนาคร และ พิชิต พิทักษ์เทพสมบัติ. (2553). การทำงานทางไกลและที่บ้าน. วารสารการจัดการ สิ่งแวดล้อม, 6(1), 109-118.
- ยุบล เบ็ญจรงค์กิจ. (2542). การวิเคราะห์ผู้รับสาร. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรทัย ราวินิจ. (2549). ประสิทธิภาพของการใช้แนวคิดความรับผิดชอบต่อสังคมในการสร้างภาพลักษณ์ของบริษัทเครือเจริญโภคภัณฑ์ จำกัด. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรัทยา พรหมสุนทร. (2555). ความคิดเห็นของเด็กและเยาวชนต่อความสำคัญของปัญหาสังคม: ศึกษาเฉพาะกรณี เด็กและเยาวชนในจังหวัดสงขลา. ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วลัญช์ ก้าวสัมพันธ์. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและการยอมรับการทำงานระยะไกล : กรณีศึกษา ธนาคารแห่งประเทศไทย. วิทยาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารเทคโนโลยี) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศศนันท์ วิวัฒน์ชาติ. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและเซเท็กซ์.
- ศิรินทร มหามนตรี. (2547). แผนกลยุทธ์การประชาสัมพันธ์ภาวะวิกฤต : ศึกษากรณีโรค ทางเดินหายใจเฉียบพลันรุนแรง (โรคซาร์ส) ของกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ศุภชัย ยาวะประภาส. (2548). การบริหารงานบุคคลภาครัฐไทย : กระแสใหม่และสิ่งท้าทาย. กรุงเทพฯ: จุดทอง.
- สงวน ช่างฉัตร. (2541). พฤติกรรมองค์กร. พิษณุโลก: สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม.
- สมใจ ลักษณะ. (2544). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ : คณะวิทยาการจัดการ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมิทธิ บุญชุตินา และ ชนภา หนูนาค. (2560). การสื่อสารในภาวะวิกฤต. นนทบุรี: 21 เซ็นจูรี่.
- สรรงค์ภูณณ์ ดวงคำสวัสดิ์ และ โอนมา กลิ่นเจริญ. (2548). แนวทางการดำเนินงาน ประชาสัมพันธ์ ภาวะวิกฤตการณ์ด้านสาธารณสุข : ตัวอย่างกรณีโรค SARS. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ฟ้าไทยเพรส.
- สำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์. (2563). ศัพท์ชวนรู้. Retrieved from <https://www.eta.or.th/th/UsefulResource/terminology/หมวดหม-W/513.aspx>
- สิริวดี ชูเชิด. (2556). การศึกษาสภาพการบริหารงานกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- สุรพันธ์ ฉันทแดนสุวรรณ. (2560). หลักการบริหารธุรกิจ. กรุงเทพฯ: จุดทอง. (พิมพ์ครั้งที่ 6)
- อุบลวรรณ เจริญจิต. (2563). การศึกษาการปรับตัวของอุตสาหกรรมงานแสดงสินค้าไทยในภาวะวิกฤตการแพร่ระบาดของโรค COVID-19: กรณีศึกษาอุตสาหกรรมการส่งออกอาหาร. 7-8.



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY

ภาคผนวก



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วงWFH และความท้าทายในการจัดการของบุคลากรกรมป้องกันฯ”

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา “ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วง WFH และการจัดการบุคลากรกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย” ประกอบด้วย 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานช่วงWFH และความท้าทายในการจัดการของบุคลากรกรมป้องกัน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะงานและปัจจัยในการทำงาน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพและความสำเร็จของงาน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริงและตรงกับความคิดเห็นท่านมากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับจะเป็นความลับและใช้ในการศึกษาและวิจัยเท่านั้น ขอขอบพระคุณในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

เพศ ชาย 1 หญิง 2

อายุ

อายุต่ำกว่า 28 ปี อายุระหว่าง 28 – 42 ปี

อายุระหว่าง 43 – 57 ปี อายุ 58 ปีขึ้นไป

สถานที่ทำงาน ส่วนกลาง ภูมิภาค

ลักษณะงานของท่าน (เลือกที่ใกล้เคียงกับลักษณะงานของท่านมากที่สุดเพียงงานเดียว)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> งานประชุม ฝึกอบรม สัมมนา | <input type="checkbox"/> งานบริหารการเงินการคลัง งบประมาณ |
| <input type="checkbox"/> งานด้านบริหารบุคคล | <input type="checkbox"/> งานด้านกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ |
| <input type="checkbox"/> งานวิชาการ วิเคราะห์ วิจัย | <input type="checkbox"/> งานให้บริการ ให้ความช่วยเหลือประชาชน |
| <input type="checkbox"/> งานสนับสนุน | <input type="checkbox"/> งานบริหารงาน วางแผน พัฒนานโยบาย |

รายได้ต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 15,001 – 25,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 25,001 – 35,000 บาท | <input type="checkbox"/> 35,001 – 45,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> มากกว่า 45,000 บาท | |

ส่วนที่ 2 ลักษณะงานและปัจจัยในการทำงาน					
หัวข้อ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ลักษณะงาน					
ท่านคิดว่า ลักษณะงานของท่านสามารถ WFH ได้					
การ WFH ทำให้มีการกำหนดเป้าหมายงานที่ชัดเจน					
การ WFH ทำให้ท่านได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ในงานที่ทำได้อย่างเต็มที่					
การ WFH ทำให้ท่านแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้ ทันท่วงที					
การ WFH ทำให้สามารถติดต่อสื่อสารกับ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานได้อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
ด้านเทคโนโลยี					
เทคโนโลยีที่ใช้ในปัจจุบันสามารถสนับสนุนการ WFH ได้อย่างเต็มที่					
ท่านสามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Application ต่างๆ และอินเทอร์เน็ตเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานได้					
การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการลด ขั้นตอนในการทำงานของท่าน					
การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการทำงาน ของท่าน ทำให้ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้นและไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
สามารถนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ ทำงานแบบดั้งเดิมได้					
การฝึกอบรม					
ปภ. มีการฝึกอบรมพัฒนาความรู้ในเรื่องของ โปรแกรม และApp ต่างๆที่ใช้ในการ WFH					
ท่านได้รับความรู้ทักษะความสามารถ เพื่อใช้ในการ WFH มากขึ้น					

หัวข้อ	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ท่านมีทรัพยากรส่วนตัว อาทิ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตเพียงพอต่อการทำงานแบบ WFH					
ปภ. ได้สนับสนุนทรัพยากร อาทิ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต รวมถึงโปรแกรมต่างๆที่จำเป็นต่อการทำงานแบบ WFH					
ท่านต้องการให้ ปภ. สนับสนุนทรัพยากร อาทิ คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต รวมถึงโปรแกรมต่างๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานแบบ WFH					
ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพและความสำเร็จของงานในช่วงการทำงานแบบ WFH					
ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามเป้าหมาย					
ท่านสามารถวางแผน หรือจัดการกับปริมาณงานเพื่อความสำเร็จของงานได้					
ท่านสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนดหรือมากกว่า					
ท่านสามารถจัดการกับงานที่ได้รับได้อย่างสำเร็จและรวดเร็ว					
ท่านสามารถควบคุมและรักษาเวลาในการปฏิบัติงานได้					
งานของท่านไม่มีข้อผิดพลาดหรือมีเพียงเล็กน้อย					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ท่านคิดว่า Application หรือโปรแกรมใดบ้างที่ท่านเห็นว่ามีควมน่าสนใจและเป็นประโยชน์กับการทำงานช่วง WFH

.....

.....

ท่านคิดว่า ควรได้รับการพัฒนาความรู้ ทักษะใด เพื่อให้การการทำงานช่วง WFH อย่างมีประสิทธิภาพ

.....

.....



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล	ปิยฉัตร ศิริมาศทอง
วัน เดือน ปี เกิด	14 ธันวาคม 2533
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
วุฒิการศึกษา	วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตร์ชีวภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
CHULALONGKORN UNIVERSITY