

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสถานการณ์ที่มีแต่การเปลี่ยนแปลงของโลกนี้ ไม่ว่าจะเป็นมนุษย์และสิ่งมีชีวิตทุกเชื้อชาติและเผ่าพันธุ์ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันนั้น มนุษย์ทุกสายพันธุ์หรือสิ่งมีชีวิตทั้งหลายที่มีสิ่งหนึ่งที่จะต้องเผชิญอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ในสถานการณ์ที่มีแต่การแข่งขันทั้งความเจริญก้าวหน้าทั้งทางด้านวัฒนธรรมและเทคโนโลยีเพื่อความอยู่รอดของมวลมนุษยชาติในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง ก็คือการเกิดขึ้นของภัยพิบัติในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นภัยที่เกิดขึ้นเองโดยจากธรรมชาติ อาทิ แผ่นดินไหว การเกิดสึนามิ ภูเขาไฟระเบิด น้ำท่วม และภัยพิบัติที่เกิดจากมนุษย์ที่ทำให้เกิดขึ้น เช่น การเกิดสงคราม การทำร้ายกัน เป็นต้น จึงส่งผลให้มีการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินมากมาย ประเทศไทยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบโดยตรงด้านการดูแลรักษา ต้องแบกรับภาระการดูแลผู้ที่ได้รับผลกระทบจากภัยพิบัติ ทำให้สูญเสียงบประมาณในแต่ละปีเป็นจำนวนมากในการดูแลรักษา เช่น กระทรวงสาธารณสุขสามารถรับแบกรับภารกิจอันยิ่งใหญ่ได้อย่างดีพอ โดยเฉพาะปัญหาที่เกิดจากอุบัติเหตุจราจร เนื่องจากประเทศไทยเรามีประเพณีที่เอื้อต่อการท่องเที่ยว เช่น ประเพณีสงกรานต์ วันขึ้นปีใหม่ มีการสูญเสียชีวิตประชากรในแต่ละปีเป็นจำนวนมาก แม้จะมีการณรงค์ต่างๆ ทั้งทางด้านกฎหมาย ประเพณีวัฒนธรรม ก็ไม่ทำให้สถิติการสูญเสียทั้งชีวิตและทรัพย์สินลดลงแต่อย่างใด

การช่วยเหลือผู้ประสบภัยของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นการปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาทุกข์ยากเดือดร้อนจากภัยด้านต่างๆ อาทิ สาธารณภัย อุทกภัย วาตภัย อุบัติภัย และภัยจากปัญหาอาชญากรรม เหตุเพลิงไหม้ ความเดือดร้อนของประชาชนส่วนเล็กน้อย เช่น ภูเขาบ้าน แมวตกท่อน้ำ จนถึงภัยขนาดใหญ่ๆ เป็นต้น ซึ่งการช่วยเหลือผู้ประสบภัย เป็นลักษณะงานด้านป้องกันและการบรรเทาสาธารณภัย ถือเป็นงานด้านสวัสดิการสังคมด้านหนึ่ง เพราะเป็นกิจกรรมที่จัดตั้งและดำเนินการโดยหน่วยงานของรัฐและเอกชน เพื่อป้องกันและขจัดปัญหาสังคม ปรับปรุงความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคล กลุ่ม และชุมชน และเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้บุคลากรนักวิชาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างมากมาย อาทิ แพทย์ พยาบาล นักกฎหมาย นักการศึกษา วิศวกร นักบริหาร นักสังคมสงเคราะห์ ตลอดจนผู้ช่วยนักวิชาชีพในสาขาต่างๆ ระยะเวลาที่ผ่านมานับตั้งแต่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้ก่อตั้งขึ้นจากการปฏิรูประบบราชการ กรมได้ดำเนินการกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้เป็นที่ประจักษ์ ซึ่งล้วนแล้วแต่จะมุ่งเน้นในการลดความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน และให้ประชาชนมีความปลอดภัยจากสาธารณภัย แม้ว่าประเทศไทยยังคงประสบกับสาธารณภัยที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง มีความถี่และทวีความรุนแรงมากขึ้นก็

ตาม กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยยังคงมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติการกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้บังเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุดโดยจัดทำเป็นแผนยุทธศาสตร์กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2555-2559 ขึ้น ซึ่งเป็นแผนที่เกิดจากการศึกษาทบทวนบทเรียนการดำเนินงานที่ผ่านมาของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบกับสถานการณ์ของสภาวะโลกที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างต่อเนื่อง สถานการณ์สาธารณภัยภายในประเทศ เมื่อมีการเพิ่มของประชากรมากขึ้น มีการใช้ยานพาหนะบนท้องถนนปริมาณมากขึ้นทุกขณะ โดยเฉพาะเขตพื้นที่ในเมืองได้ก่อให้เกิดปัญหาการจราจรติดขัด ส่งผลกระทบต่อ การเกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง และกระแสความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและเทคโนโลยี ซึ่งจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการกำหนดกรอบทิศทางการดำเนินงานของกรมตั้งแต่ พ.ศ. 2555 จนถึง ปี พ.ศ. 2559 ที่จะช่วยส่งเสริมให้การดำเนินงานของกรมบรรลุเป้าหมายที่กำหนด (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2547)

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ในปัจจุบัน การศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคมนาคมและขนส่ง กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกนั้น จึงถือว่าเป็นประเด็นที่องค์การทุกภาคส่วนควรให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง เพราะในฐานะที่ผู้วิจัยได้เป็นผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการให้บริการในหน่วยงานของตำรวจภูธรจังหวัดพิษณุโลก ด้านแผนงานศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉิน 191 โดยในการปฏิบัติงานทุกครั้งหากมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นจะต้องมีการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นด่านงานกู้ภัย หน่วยกู้ภัยข่าวภาพ และการเชื่อมโยงไปถึงการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคมนาคมและการขนส่ง เพื่อช่วยเหลือประชาชนผู้ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตและทรัพย์สินในการเกิดเหตุแต่ละครั้ง จึงทำให้ผู้วิจัยทราบถึงรายละเอียดเกี่ยวกับการบริการแก่ประชาชนในด้านภาระหน้าที่งานต่างๆ และนอกจากนี้ก็เป็นที่ทราบกันดีว่า การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรที่ให้บริการแก่ประชาชนนั้นอาจมีทั้งส่วนที่ก่อให้เกิดประโยชน์ และส่วนที่เป็นผลกระทบในการปฏิบัติงาน การศึกษาทัศนคติของประชาชนจึงเป็นที่มาของแนวทางที่ทางสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคมนาคมและขนส่ง จะนำไปสู่ขั้นตอนการปฏิบัติ ที่สำคัญคือ การรับรู้ถึงทัศนคติที่แท้จริงของประชาชนว่า เราจะทำอย่างไรที่จะให้บริการแก่ประชาชนให้เกิดประโยชน์และเป็นการป้องกันที่เกี่ยวข้องไปถึงชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน โดยให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นถึงการให้บริการในด้านต่างๆ ตลอดจนการประสานการทำงานร่วมกันทั้งภาคประชาชน และหน่วยงานผู้ให้บริการที่จะต้องคำนึงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมากที่สุด ไม่ว่าจะเป็นด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย ด้านบุคลากรกู้ภัย ด้านงบประมาณ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านการติดต่อสื่อสาร เพราะเนื่องด้วย อย่างที่เราเข้าใจว่า อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลกนั้น ถือเป็นชุมชนที่มีขนาดกว้างใหญ่ ประชากรหนาแน่น เนื่องจากเป็นศูนย์กลางของภาคเหนือตอนล่าง ทั้งด้านเศรษฐกิจ การศึกษา และเป็นทางผ่านไปสู่อินโดจีน รวมทั้งมีการขยายอาณาเขตของตัวเมืองในทุกด้านเพื่อรองรับสู่การค้าอินโดจีน

มีการจรรยาบรรณแน่นทุกเส้นทาง เป็นสาเหตุของการเกิดปัญหาอาชญากรรม อุบัติเหตุจากรวมถึงภัยจากสภาพแวดล้อมต่างๆ ดังนั้นงานบรรเทาสาธารณภัยจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง ที่มีความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้รับบริการให้ทันทั่วถึง และปฏิบัติงานที่ถูกต้องตามหลักการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อป้องกันการการสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ให้มีความปลอดภัยมากที่สุด

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคมนาคมและขนส่ง กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งการปฏิบัติงานดังกล่าว คือ เป็นส่วนหนึ่งที่สนับสนุนบุคลากรที่ปฏิบัติงานของหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นอกจากนั้นในปัจจุบันต้องยอมรับว่าเกี่ยวข้องกับคนในสังคมเพราะหากผู้ที่เข้ามาช่วยเหลือผู้บาดเจ็บไม่มีความรู้ดีพอหรือไม่มีความพร้อมในการปฏิบัติงาน ผลกระทบก็จะตกอยู่กับตัวผู้บาดเจ็บเอง ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้จะนำไปปรับปรุงพัฒนางานทางด้านการช่วยเหลือผู้ประสบภัยอุบัติเหตุในการจราจรทางบก และงานกู้ภัยต่างๆ ให้มีศักยภาพและเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น อันจะเป็นผลดีกับการดำเนินงานตามกระบวนการยุติธรรม งานสืบสวนและชีวิตของผู้ประสบภัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคมนาคมและขนส่ง

สมมุติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยด้านส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพที่แตกต่างกัน มีผลต่อทัศนคติของประชาชนในการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาเรื่องทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก มุ่งศึกษาการให้บริการของเจ้าหน้าที่หน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 6 ด้าน คือ ด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย ด้านบุคลากรกู้ภัย ด้านงบประมาณ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านการติดต่อสื่อสาร

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตพื้นที่อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลกจำนวน 279,292 คน (สำนักงานส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นจังหวัดพิษณุโลก ปีพ.ศ. 2555-2557)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ คือ ประชาชนที่ได้รับบริการ หรือได้รับความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก จำนวน 400 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามเน่ (Taro Yamane) สัดส่วนของลักษณะที่สนใจประชากรเท่ากับ 0.5 ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคาดเคลื่อนที่ผู้วิจัยยอมรับได้เท่ากับ 5%

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ตัวแปรต้น และตัวแปรตาม ตัวแปรต้นประกอบด้วย ปัจจัยในการให้บริการของหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ

ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ข้อมูลความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในด้านต่างๆ เช่น ด้านยานพาหนะที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ด้านอุปกรณ์ทางการแพทย์และอุปกรณ์กู้ภัย ด้านบุคลากรกู้ภัย ด้านงบประมาณ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็นที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นอารมณ์และความรู้สึกที่แสดงออกมาในลักษณะที่สนับสนุนหรือต่อต้าน หรือเป็นสภาวะความพร้อมในการตัดสินใจที่จะ

ตอบสนองต่อเป้าหมายแนวความคิดหรือสถานการณ์ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ทศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคมนาคมและขนส่งในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง หน่วยงานที่ทำหน้าที่ป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ที่ปฏิบัติงานในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 2 หน่วยงาน คือ หน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกู้ภัยข่าวภาพพิษณุโลก และหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมูลนิธิประสาทรพูนสถาน (หน่วยงานกู้ภัยพิษณุโลก)

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง การปฏิบัติงานในการให้ความช่วยเหลือต่อประชาชนที่ประสบปัญหาทุกข์ยากเดือดร้อนจากภัยด้านต่าง ๆ อาทิ สาธารณภัย อุทกภัย วาดภัย อุบัติภัย และภัยจากปัญหาอาชญากรรม เหตุเพลิงไหม้ ตลอดจนภัยอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อคนจำนวนมาก

อาสาสมัคร หมายถึง สมัครใจที่จะอาสาสมัครเข้ามารับใช้ โดยไม่ได้มีการจ้างวานแต่ประการใด สิ่งใดที่เราทำด้วยความพึงพอใจ ทำด้วยแรงศรัทธาไม่ได้มีการบังคับขู่เข็ญ แรงศรัทธาเป็นเรื่องสำคัญ พวกเรามีแนวคิดร่วมกันอยู่อย่างหนึ่ง คือ ต้องการช่วยเหลือพี่น้องร่วมชาติในการรักษาชีวิตและทรัพย์สินประชาชน

บรรเทา หมายถึง ทูเลา ทำให้ทุเลา ผ่อนคลาย สงบ เช่น บรรเทาทุกข์ อาสาสมัครมีข้อยึดถือในใจอยู่อย่างหนึ่งว่า ความทุกข์ของท่าน คือความทุกข์ของเรา

การให้บริการของหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง การให้บริการ ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก ทั้งหมด 6 ด้าน ได้แก่

ด้านบุคลากร หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคมนาคมและขนส่ง ที่มีความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการกับผู้ประสบภัย

ด้านความรวดเร็วต่อการให้บริการ หมายถึง เมื่อเกิดเหตุจะต้องถึงจุดเกิดเหตุโดยใช้เวลาน้อยที่สุด รวมถึงการเตรียมความพร้อมด้านบุคลากร อุปกรณ์เครื่องมือ ยานพาหนะที่ต้องได้รับมาตรฐานระดับสากล เพื่อให้มีความสะดวก รวดเร็ว และเหมาะสมกับสถานการณ์ต่างๆ ที่จะให้บริการ

ด้านอุปกรณ์และเครื่องมือ หมายถึง เครื่องมือที่ทันสมัยในการให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย โดยได้รับมาตรฐาน มีความคงทน สามารถที่จะให้บริการแก่ประชาชนได้ทันท่วงทีอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ด้านความรู้ความสามารถ หมายถึง ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการให้การบริการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ซึ่งได้รับการฝึกอบรม ทักษะวิชาชีพ ให้มีความเชี่ยวชาญในทุกๆ ด้านที่เกี่ยวกับการให้บริการด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากการคมนาคมและขนส่ง

ด้านการประสานงานเรื่องแนวเขตรับผิดชอบ หมายถึง การแบ่งเขตรับผิดชอบวันคู่ วันคี่ ระหว่างหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีการแบ่งหน้าที่และประสานการทำงานให้มีความพร้อมที่จะให้บริการได้ทุก 24 ชั่วโมง

ด้านงบประมาณ หมายถึง แผนการดำเนินงานในการจัดหาเงินมาใช้ในกิจการ ซึ่งจะแสดงเป็นตัวเลข ในรูปของจำนวนหน่วยและจำนวนเงินที่จะใช้ดำเนินงาน สำหรับระยะเวลาในภายหน้า การจัดทำงบประมาณจะจัดทำล่วงหน้า ถ้าเป็นงบประมาณระยะสั้นก็จะมีระยะเวลา 3 เดือน 6 เดือน หรือ 1 ปี และถ้าเป็นงบประมาณระยะยาวมีระยะเวลา 3 ปี 5 ปี การจัดทำงบประมาณมีความสำคัญและเป็นประโยชน์ในทางการบริหาร ซึ่งการกระจายรายได้แบ่งเป็นค่าตอบแทนรายเดือนสำหรับพนักงานประจำ ในส่วนของอาสาสมัครกู้ภัย รายได้แบ่งเป็นรางวัลตอบแทนจากการให้บริการ ค่าใช้จ่ายน้ำมันเชื้อเพลิงและค่าซ่อมแซมยานพาหนะ และเป็นที่ยอมรับสำหรับการช่วยตัดสินใจของผู้บริหารได้ ซึ่งในที่นี่จะเกี่ยวข้องกับค่าตอบแทนที่เป็นสิ่งจูงใจต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในเขตพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดพิษณุโลก

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่ได้รับบริการจากสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคมนาคมและขนส่ง ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก

ประโยชน์ที่ได้จากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
2. ทำให้ทราบถึงการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคมนาคมและขนส่ง : กรณีศึกษาในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก
3. ทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค ที่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านภัยจากการคมนาคมและขนส่ง