

7. “199 รับรู้ รวดเร็ว ยั่งยืน”

โดย...นักศึกษาฝึกงานสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ไฟไหม้ มีภัย แจ้ง 199
ดับเพลิงกรุงเทพมหานคร

ID LINE@ : @praram199

คำนำ

โครงการ “๑๙๙ รั้วรั้ว รวดเร็ว ยั่งยืน” เป็นส่วนหนึ่งของโครงการฝึกงานกับกรุงเทพมหานคร (Internship in BMA) โดยโครงการนี้จัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอโครงการใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นทางเลือกในการนำไปใช้ดำเนินงานของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อแก้ไขจุดอ่อนขององค์กร โดยโครงการนี้มุ่งพัฒนาแก้ไขจุดอ่อนขององค์กร ๓ ด้าน ได้แก่ ๑) ประชาชนส่วนใหญ่ไม่รู้จักสายด่วน ๑๙๙ และการเข้าเว็บไซต์สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อค้นหาข้อมูลต่างๆ ทำได้ยาก ๒) การไปถึงสถานที่เกิดสาธารณภัยล่าช้า และผู้สูงอายุและผู้พิการไม่สามารถแจ้งเหตุได้อย่างรวดเร็ว ๓) ประชาชนยังขาดความตระหนักรู้ในการป้องกัน การเตรียมความพร้อม และการเอาตัวรอดเมื่อเผชิญเหตุสาธารณภัยต่างๆ หากสามารถแก้ไขจุดอ่อนทั้ง ๓ ด้านได้ ก็จะช่วยลดความเสี่ยง และความเสียหายของประชาชนที่เกิดจากสาธารณภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ทางคณะผู้จัดทำต้องขอขอบพระคุณทางกรุงเทพมหานครที่มอบโอกาสให้ทางคณะผู้จัดทำได้จัดทำโครงการนี้ขึ้น และขอขอบพระคุณบุคคลากรทุกคนของกองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่ได้ให้ความรู้ พาไปลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลและศึกษาดูงานในเรื่องต่างๆ รวมถึงให้ความช่วยเหลือในทุก ๆ ด้านเป็นอย่างดี อีกทั้งขอขอบพระคุณท่าน ผศ.ดร.ทวิดา กมลเวชช ผศ.ดร.วสันต์ เหลืองประภัสร์ และ ผศ.ดร.ประจักษ์ ก้องกีรติ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ได้ให้ช่วยเหลือและข้อเสนอแนะแก่คณะผู้จัดทำเป็นอย่างดีเช่นกัน

คณะผู้จัดทำ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ บทนำ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของโครงการ	๒
บทที่ ๒ วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม	
ส่วนที่ ๑ ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามวิเคราะห์ผลโดยการหาค่าร้อยละ	๓
ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามด้านการรับรู้ วิเคราะห์ผลโดยการหาค่าร้อยละ	๔
ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามสำหรับท่านที่ไม่รู้จักหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙	๗
ส่วนที่ ๔ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ	๘
บทที่ ๓ ข้อเสนอโครงการ	
๓.๑ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ รับรู้: NEW+ Bangkok fire	๑๐
๓.๒ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ รวดเร็ว: BKK FIRE SIGNAL	๑๕
๓.๓ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ยั่งยืน: Catching Fire	๒๐
บทที่ ๔ วิเคราะห์ข้อมูล	
จุดมุ่งหมาย	๒๗
วิธีการประเมิน	๒๗
ขอบเขตการประเมิน	๒๗
ตัวแปรที่ศึกษา	๒๗
ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๒๘
การประเมิน	๒๘
บทที่ ๕ ข้อเสนอแนะ	๒๙
ภาคผนวก	๓๐

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ บทนำ

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีความเสี่ยงจากสาธารณภัย ทั้งภัยธรรมชาติและภัยที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นและทวีความรุนแรงมากขึ้น โดยสาธารณภัยที่เกิดขึ้นในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อาทิ อัคคีภัย วัตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง ตลอดจนภัยอื่น ๆ ก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต ร่างกายของประชาชนหรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชนหรือของรัฐ รวมถึงการก่อวินาศกรรม จากข้อมูลการเกิดสาธารณภัย พบว่า กรุงเทพมหานครมีความเสี่ยงภัยที่มาจากกาเกิดอัคคีภัยมากที่สุด เนื่องจากมีอาคารบ้านเรือนและมีประชากรอาศัยอยู่หนาแน่น มีอาคารสูงเป็นจำนวนมาก รวมทั้งมีพื้นที่ว่างเปล่ารกร้าง ซึ่งเป็นสาเหตุทำให้เกิดไฟไหม้หญ้า สาเหตุสำคัญที่ทำให้เกิดอัคคีภัยอีกประการหนึ่ง คือ ประชาชนยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการป้องกันอัคคีภัยหรือเมื่อเกิดอัคคีภัยแล้วยังไม่ทราบวิธีการที่จะเอาตัวรอด ส่งผลให้ความรุนแรงของอัคคีภัยที่เกิดขึ้นทวีความรุนแรงเพิ่มขึ้น สาธารณภัยเหล่านี้หากไม่มีการจัดการที่ดี อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนได้

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานหลักในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กำหนดมาตรการดูแลด้านการป้องกันและบรรเทาอัคคีภัยให้กับประชาชนในเขตชุมชนต่าง ๆ รวมทั้งการฟื้นฟูให้การสงเคราะห์ผู้ประสบภัยโดยมีแผนทั้งในระยะสั้นและระยะยาว โดยมีสถานีดับเพลิงหลัก จำนวน ๓๕ สถานี และสถานีดับเพลิงย่อย จำนวน ๑๒ สถานี ทำหน้าที่ในการออกปฏิบัติการดับเพลิงและกู้ภัย นอกจากนี้ยังมีภารกิจในการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านอื่น ๆ อาทิ การจับสัตว์มีพิษ สัตว์อันตราย ช่วยชีวิตแมว สุนัข คนกระโดดที่สูง เป็นต้น ในการแจ้งเหตุสาธารณภัยดังกล่าวเพื่อขอรับการช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า มีประชาชนบางส่วนยังไม่รับรู้หมายเลขโทรศัพท์ที่จะแจ้งเหตุได้เป็นอย่างดี จึงทำให้เกิดความล่าช้าในการออกไปปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงและกู้ภัยที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง โดยเฉพาะการเกิดอัคคีภัย อาจส่งผลให้เพลิงไหม้ลุกลามและมีความรุนแรงเพิ่มมากขึ้นเกินกว่าที่จะควบคุมและระงับเหตุอัคคีภัยได้

ด้วยเหตุผลดังกล่าว นักศึกษาฝึกงานจากคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการรับรู้และแจ้งเหตุสาธารณภัยของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จึงได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง “การรับรู้หมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙ ของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร” ซึ่งผลจากการศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ทราบหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙ และยังไม่ทราบการรับรู้หมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙ ซึ่งเป็นหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับแจ้งเหตุเพลิงไหม้และสาธารณภัย จากแบบสำรวจพบว่าเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ ประชาชนส่วนใหญ่จะโทรศัพท์ไปขอความช่วยเหลือจากสายด่วน ๑๙๑ ซึ่งเป็นสายด่วนสำหรับแจ้งเหตุด่วน เหตุร้าย ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าในการเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ดับเพลิง เนื่องจากการติดต่อประสานงานต้องผ่านหลายหน่วยงาน ทำให้ใช้เวลานานกว่าเรื่องที่ประชาชนแจ้งจะมาถึงสถานีดับเพลิงในพื้นที่

เพื่อให้เป็นการประชาสัมพันธ์ และสร้างการรับรู้ ให้กับประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างกว้างขวาง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จึงเห็นสมควรพัฒนาศักยภาพด้านต่าง ๆ อาทิ การเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างรวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์ รวมทั้งสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน ตลอดจนประสานการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้อย่างบูรณาการ รวมถึงประชาชน ผู้นำชุมชนต่าง ๆ มีความเข้มแข็งและมีส่วนร่วมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร และเพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งความปลอดภัยอย่างยั่งยืน ประชาชนควรมีความรู้ ความชำนาญ ทักษะและประสบการณ์ในป้องกันสาธารณภัยในเบื้องต้น โดยจัดให้มีศูนย์การเรียนรู้ สถานทีสำหรับฝึกอบรมด้านสาธารณภัยให้กับประชาชน เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวบรรลุวัตถุประสงค์ จึงขอเสนอ โครงการ “๑๙๙ รับรู้ รวดเร็ว ยั่งยืน”

๑.๒ วัตถุประสงค์ของโครงการ

๑. เพื่อประชาสัมพันธ์หมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙ และข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับสาธารณภัย ให้ประชาชนได้รับรู้ผ่านสื่อต่าง ๆ และสามารถเข้าถึงในการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว
๒. เพื่อนำเสนอแนวทางในการแจ้งเหตุฉุกเฉินและสาธารณภัย โดยใช้นวัตกรรมใหม่ๆ ที่เอื้อต่อการแจ้งเหตุได้อย่างรวดเร็ว สำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ
๓. เพื่อสร้างการรับรู้เกี่ยวกับการป้องกันและวิธีปฏิบัติตนให้ปลอดภัยเมื่อเกิดสาธารณภัยให้กับประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

บทที่ ๒

วิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ผลโดยการหาค่าร้อยละ

ตารางที่ ๑ จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	๕๐	๓๕.๗๑
หญิง	๙๐	๖๔.๒๙
รวม	๑๔๐	๑๐๐
อายุ		
๗-๑๒ ปี	๑๖	๑๑.๔๓
๑๓-๑๘ ปี	๖	๔.๒๙
๑๙-๒๔ ปี	๑๕	๑๐.๗๑
๒๕-๓๕ ปี	๒๖	๑๘.๕๗
๓๖-๖๐ ปี	๖๙	๔๙.๒๙
๖๑ ปีขึ้นไป	๘	๕.๗๑
รวม	๑๔๐	๑๐๐
วุฒิการศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๘	๒๐
มัธยมศึกษา	๑๒	๘.๕๗
ปวช./ปวส.	๒๕	๑๗.๘๖
ปริญญาตรี	๖๐	๔๒.๘๖
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๔	๑๐
ไม่ได้ศึกษา	๑	๐.๗๑
รวม	๑๔๐	๑๐๐
อาชีพ		
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๔๐	๒๘.๕๗
รับจ้าง	๒๗	๑๙.๒๙
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	๒๗	๑๙.๒๙
นักเรียน/นักศึกษา	๓๐	๒๑.๔๓
อื่นๆ	๑๖	๑๑.๔๓
รวม	๑๔๐	๑๐๐

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ภูมิลำเนา		
กรุงเทพมหานคร	๑๐๔	๗๔.๒๙
ต่างจังหวัด	๓๖	๒๕.๗๑
รวม	๑๔๐	๑๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่าผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามจำนวน ๑๔๐ คน โดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ๙๐ คน (ร้อยละ ๖๔.๒๙) ระดับอายุของผู้เข้าร่วมตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ ๓๖-๖๐ ปี (ร้อยละ ๔๙.๒๙) วุฒิการศึกษาส่วนมากคือระดับปริญญาตรี ๖๐ คน (ร้อยละ ๔๒.๘๖) ประกอบอาชีพราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน ๔๐ คน (ร้อยละ ๒๘.๕๗) และส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในกรุงเทพ ๑๐๔ คน (ร้อยละ ๗๔.๒๙)

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามด้านการรับรู้ วิเคราะห์ผลโดยการหาค่าร้อยละ

ตารางที่ ๒ จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะคำถาม

คำถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ท่านรู้จักหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙ หรือไม่		
รู้จัก	๖๑	๔๓.๕๗
ไม่รู้จัก	๗๙	๕๖.๔๓
ท่านรู้จักหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙ จากช่องทางใด		
Facebook	๑๕	๑๑.๗๐
LINE	๑๘	๑๔.๐๖
Instagram	๒	๑.๕๖
Twitter	๑	๐.๗๘
โทรทัศน์	๓๗	๒๘.๙
วิทยุ	๑๓	๑๐.๑๖
สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	๒๗	๒๑.๑๐
หออกระจายข่าวในชุมชน	๗	๕.๔๗
อื่นๆ	๘	๖.๒๕

คำถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ท่านเคยใช้บริการหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙ หรือไม่		
เคย	๙	๑๔.๗๕
ไม่เคย	๕๒	๘๕.๒๕
ท่านใช้บริการหมายเลขสายด่วน ๑๙๙ เมื่อใด		
จับสั้วมีพิช	๓	๑๕.๗๙
ไฟไหม้	๗	๓๖.๘๔
สาธารณภัย	๖	๓๑.๕๘
หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน	๒	๑๐.๕๕
อื่นๆ	๑	๕.๒๖
ความรวดเร็วในการตอบรับของเจ้าหน้าที่ของหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙		
เร็วมาก	๑	๑๑.๑๑
เร็ว	๗	๗๗.๗๘
ปานกลาง	๑	๑๑.๑๑
ช้า	๐	๐.๐๐
ช้ามาก	๐	๐.๐๐
ความพึงพอใจในการให้บริการของหมายเลขสายด่วน ๑๙๙ ของท่าน		
มากที่สุด	๒	๒๒.๒๒
มาก	๕	๕๕.๕๖
ปานกลาง	๒	๒๒.๒๒
น้อย	๐	๐.๐๐
น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐
ท่านทราบหมายเลขโทรศัพท์ของสถานีดับเพลิงในพื้นที่ที่ท่านอาศัยอยู่หรือไม่		
ทราบ	๒๑	๓๔.๔๓
ไม่ทราบ	๔๐	๖๕.๕๗

คำถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ท่านทราบหมายเลขโทรศัพท์ของสถานีดับเพลิงในพื้นที่ของท่านจากช่องทางใด		
Facebook	๕	๑๒.๒๐
LINE	๓	๗.๓๒
Instagram	๐	๐.๐๐
Twitter	๑	๒.๔๔
โทรศัพท์	๗	๑๗.๐๗
วิทยุ	๒	๔.๘๘
สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	๑๐	๒๔.๓๙
หออกระจายข่าวในชุมชน	๖	๑๔.๖๓
อื่นๆ	๗	๑๗.๐๗
ท่านเคยแจ้งเหตุไฟไหม้ และสาธารณภัยกับสถานีดับเพลิงดับเพลิงในพื้นที่ของท่านหรือไม่		
เคย	๕	๒๗.๗๘
ไม่เคย	๑๓	๗๒.๒๓
ความรวดเร็วในการตอบรับของเจ้าหน้าที่ของสถานีดับเพลิง		
เร็วมาก	๒	๔.๐
เร็ว	๒	๔.๐
ปานกลาง	๑	๒.๐
ช้า	๐	๐.๐๐
ช้ามาก	๐	๐.๐๐
ความพึงพอใจในการใช้บริการสถานีดับเพลิงของท่าน		
มากที่สุด	๓	๖๐.๐๐
มาก	๑	๒๐.๐๐
ปานกลาง	๑	๒๐.๐๐
น้อย	๐	๐.๐๐
น้อยที่สุด	๐	๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ร่วมตอบแบบสอบถามไม่รู้จักหมายเลขสายด่วน ๑๙๙ ถึง ๗๙ คน (ร้อยละ ๕๖.๔๓) ส่วนคนที่รู้จักจะรู้จักผ่านโทรศัพท์ ๓๗ คน (ร้อยละ ๒๘.๙๑) ส่วนมากไม่เคยใช้บริการสายด่วน ๑๙๙ จำนวน ๕๒ คน (ร้อยละ ๘๕.๒๕) แต่ถ้าเคยจะใช้เหตุไฟไหม้จำนวน ๗ คน (ร้อยละ ๓๖.๘๔) มีความรวดเร็วอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ ๗๗.๗๘) และมีความพึงพอใจในระดับมาก (ร้อยละ ๕๕.๕๖)

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามสำหรับท่านที่ไม่รู้จักหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙

ตารางที่ ๓ จำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามลักษณะคำถาม

คำถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้หรือมีสาธารณภัย ท่านจะโทรศัพท์แจ้งสายด่วนหมายเลขใด		
๑๙๑	๕๔	๖๘.๓๕
๑๙๙	๑๐	๑๒.๖๖
๑๕๕๕	๓	๓.๘๐
๑๖๖๙	๓	๓.๘๐
อื่นๆ	๙	๑๑.๓๙
ท่านเคยรับรู้การประชาสัมพันธ์ของหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙ หรือไม่		
เคย	๑	๘.๘๖
ไม่เคย	๗๒	๙๑.๑๔
ท่านทราบหรือไม่ว่า "สาธารณภัย หมายความว่า อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาด อุบัติเหตุ รวมถึงภัยทางอากาศ และการก่อวินาศกรรม"		
ทราบ	๕๖	๗๐.๘๙
ไม่ทราบ	๒๓	๒๙.๑๑
ท่านรับข้อมูลข่าวสารต่างๆจากช่องทางใดมากที่สุด		
Facebook	๓๔	๒๕.๑๙
LINE	๑๓	๙.๖๓
Instagram	๓	๒.๒๓
Twitter	๒	๑.๕๘
โทรศัพท์	๔๔	๓๒.๕๙

คำถาม	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วิทยุ	๕	๓.๗๐
สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ	๑๑	๘.๑๕
หอกระจายข่าวในชุมชน	๒	๑.๔๘
อื่นๆ	๓	๒.๒๓

ตารางที่ ๓ จากผู้ที่ไม่รู้จักหมายเลขสายด่วน ๑๙๙ จำนวน ๗๙ คน (ร้อยละ ๕๖.๔๓) เมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้จะโทรไปยังหมายเลข ๑๙๙ แทนมากที่สุด ๕๔ คน (ร้อยละ ๖๘.๓๕) และส่วนมากไม่เคยรับรู้การประชาสัมพันธ์ของหมายเลขสายด่วน ๑๙๙ ๗๒ คน (ร้อยละ ๙๑.๑๔) แต่ส่วนมากทราบถึงความหมายของคำว่าสาธารณภัย (ร้อยละ ๗๐.๘๙) และส่วนมากรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากโทรทัศน์จำนวน ๔๔ คน (ร้อยละ ๓๒.๕๙) รองลงมาเป็น Facebook จำนวน ๓๔ คน (ร้อยละ ๒๕.๑๙)

ส่วนที่ ๔ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ ๔ ข้อเสนอแนะของผู้ร่วมตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ผลโดยหาค่าความถี่

ลำดับ	ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ	ความถี่
๑.	ปัญหาอุปสรรคที่พบจากการใช้บริการของหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙	
๑.๑	การประชาสัมพันธ์น้อย	๑๒
๑.๒	ไม่ทราบเบอร์ในการติดต่อ / ไม่รู้จักหมายเลข ๑๙๙	๙
๑.๓	สายไม่ว่าง / ติดต่อไม่ได้	๔
๒.	ความคาดหวังในการขอรับบริการจากเจ้าหน้าที่หมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙	
๒.๑	มีความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน	๖
๒.๒	การประชาสัมพันธ์	๕
๒.๓	ช่องทางสำหรับระดับเพลิง	๑
๓.	ปัญหาอุปสรรคที่พบจากการใช้บริการสถานีดับเพลิงในสังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร	
๓.๑	ล่าช้า จากสภาพการจราจร	๖
๓.๒	สถานีดับเพลิงน้อยจุด	๓
๓.๓	ซอยพื้นที่ ถนนคับแคบ	๒
๔.	ความคาดหวังในการขอรับบริการจากสถานีดับเพลิงในสังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร	
๔.๑	รวดเร็วทันต่อเหตุการณ์	๖
๔.๒	น้ำ และอุปกรณ์พร้อม และเพียงพอ	๔
๕.อื่นๆ		
๕.๑	ควรมีการประชาสัมพันธ์มากกว่านี้	๑๕
๕.๒	เสริมสร้างความรู้ให้กับประชาชน	๔
๕.๓	มีอุปกรณ์ครบครัน / เจ้าหน้าที่ชำนาญการ	๒

ตารางที่ ๔ เป็นการรวบรวมคำตอบจากคำถามปลายเปิด ด้วยการจัดเรื่องและระยะความถี่ พบว่าประชาชนส่วนมากมีความเห็นว่ามีการประชุมสัมมนาน้อย ควรมีการประชุมสัมมนาเพิ่มมากขึ้น อยากให้เสริมสร้างความรู้ให้กับประชาชน รวดเร็วทันการณ์ และมีอุปกรณ์ครบครัน รวมถึงเจ้าหน้าที่ชำนาญการ

จากข้อมูลที่ได้รับดังกล่าว ทำให้เราเลือกนำเสนอโครงการ ‘๑๙๙ รับรู้ รวดเร็ว ยั่งยืน’

บทที่ ๓

ข้อเสนอโครงการ

- นำเสนอแนวคิดโดยนำยุทธศาสตร์มาปรับใช้เพื่อดำเนินโครงการ “๑๙๙ รับรู้ รวดเร็ว ยั่งยืน” จากการประเมินผลข้อมูลแบบสอบถาม เรื่อง “การรับรู้หมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙ ของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร” ทำให้นักศึกษาได้ทราบถึงระดับการรับรู้ของประชาชน จึงจัดทำโครงการ ‘๑๙๙ รับรู้ รวดเร็ว ยั่งยืน’ ขึ้น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๗๕) ดังนี้

๓.๑ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ รับรู้ : NEW+ Bangkok Fire

๓.๒ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ รวดเร็ว : FIRE SIGNAL

๓.๓ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ยั่งยืน : Catching Fire

๓.๑ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ รับรู้: NEW+ Bangkok fire

๓.๑.๑ ที่มาและความสำคัญ

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม เรื่อง “การรับรู้หมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙ ของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร” พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในกรุงเทพมหานครไม่รู้จักสายด่วน ๑๙๙ เป็นผลมาจากการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ครอบคลุมและทั่วถึง สายด่วน ๑๙๙ มีความสำคัญไม่ต่างจากหน่วยงานอื่น และข้อมูลจากแบบสอบถามดังกล่าว ทำให้ทราบว่าประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ และสื่อสิ่งพิมพ์มากที่สุดตามลำดับ

ดังนั้น จึงเห็นสมควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้ครอบคลุมเข้าถึงประชาชนในทุกพื้นที่ แต่เนื่องจากการโฆษณาผ่านทางโทรศัพท์ซึ่งงบประมาณค่อนข้างสูง ทางนักศึกษาจึงเสนอการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อเพียง ๒ ช่องทาง ได้แก่ อินเทอร์เน็ต และสื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ

ทางนักศึกษาจึงได้เสนอ NEW+ Bangkok fire เพื่อจะช่วยประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ และหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙ ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ประชาชนได้รับรู้อย่างกว้างขวาง

๓.๑.๒ ความสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี

มติที่ ๑.๔ ปลอดภัยพิบัติ

เป้าหมายที่ ๑.๔.๑ กรุงเทพมหานครสามารถลดความเสี่ยงและฟื้นคืนจากภัยพิบัติ

เป้าประสงค์ที่ ๑.๔.๑.๓ เสริมสร้างศักยภาพและความสามารถด้านบุคลากร และเครื่องมือในการจัดการสาธารณภัย โดยเฉพาะอัคคีภัย

๓.๑.๓ วัตถุประสงค์:

๒.๑.๓.๑ เพื่อให้ประชาชนเข้าถึงในการให้บริการหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙

๒.๑.๓.๒ เพื่อให้ประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครทราบถึงภารกิจงานของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๒.๑.๓.๓ เพื่อเสริมสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

๓.๑.๔ กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๓.๑.๕ หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานหลัก : สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

๓.๑.๖ รายละเอียดโครงการ

จากการสุ่มลงพื้นที่ทำแบบสอบถามเรื่อง “การรับรู้หมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙ ของประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร” ในเขตพื้นที่ ๖ กลุ่มโซนของกรุงเทพมหานครจำนวน ๑๔๐ คนพบว่า ประชาชนกว่าร้อยละ ๕๖.๔๓ ไม่รู้จักหมายเลขสายด่วน ๑๙๙ และไม่เคยพบการประชาสัมพันธ์ของหมายเลขสายด่วน ๑๙๙ กว่าร้อยละ ๙๑.๑๔

ดังนั้นยุทธศาสตร์ NEW+ Bangkok Fire จึงเกิดขึ้น เพื่อประชาสัมพันธ์ถึงหมายเลขสายด่วน ๑๙๙ และภารกิจสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครทราบ

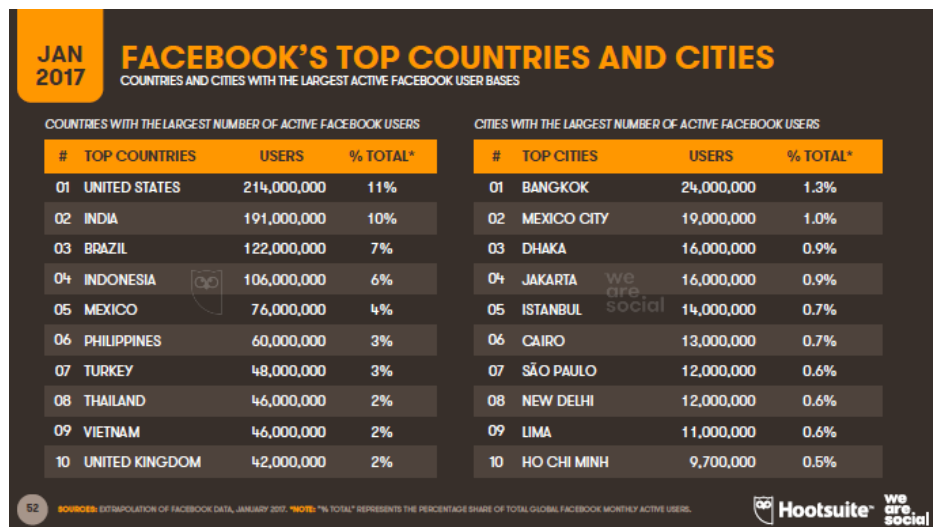
๓.๑.๖.๑ สังคมออนไลน์

ปัจจุบัน Social หรือสังคมออนไลน์เข้ามามีบทบาทในชีวิตประจำวันของผู้คนมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการใช้เพื่อติดต่อสื่อสาร ติดตามข่าวสาร และชมสิ่งที่น่าสนใจ ทำให้มีอัตราการเติบโตอยู่อย่างสม่ำเสมอ โดยมีผู้ใช้เพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ในแต่ละปี และจากแบบสอบถามพบว่าประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครถึงร้อยละ ๓๘.๕๓% ใช้สังคมออนไลน์ในการรับรู้ข่าวสาร

จึงสังเกตเห็นว่าสามารถประชาสัมพันธ์สำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย และหมายเลขสายด่วน ๑๙๙ ให้ประชาชนทราบได้ผ่านทางช่องทางออนไลน์ต่างๆ

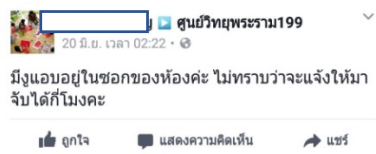
▪ Facebook

จากสถิติคนไทยใช้ Facebook ถึง ๔๖ ล้าน USERS คิดเป็น ๒% อยู่ในอันดับที่ ๘ ของผู้ใช้ทั่วโลก และกรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่ประชากรใช้ Facebook สูงเป็นอันดับ ๑ ของโลกด้วยจำนวน ๒๔ ล้าน USERS คิดเป็น ๑.๓% และจากสถิติที่ได้ลงพื้นที่ก็พบว่าประชาชนใช้ Facebook ในการรับรู้ข่าวสารถึงร้อยละ ๒๕.๑๙



ภาพที่ ๑ สถิติการใช้ Facebook ของคนไทยปี ๒๐๑๗ ที่มา: <https://www.brandbuffet.in.th>

แม้ศูนย์วิทยุพระราม ๑๙๙ จะมี Facebook Fan page แล้วก็ตาม แต่ในปัจจุบันยังเป็นแบบเน้นสื่อสารทางเดียวอยู่ จึงอยากพัฒนามุ่งเน้นการสื่อสารแบบ ๒ ทางเพิ่มขึ้น เพื่อตอบสนองต่อความสะดวกรวดเร็วในการรับรู้ข่าวสาร หรือการแจ้งข่าวสารจากประชาชนได้เพิ่มมากขึ้น



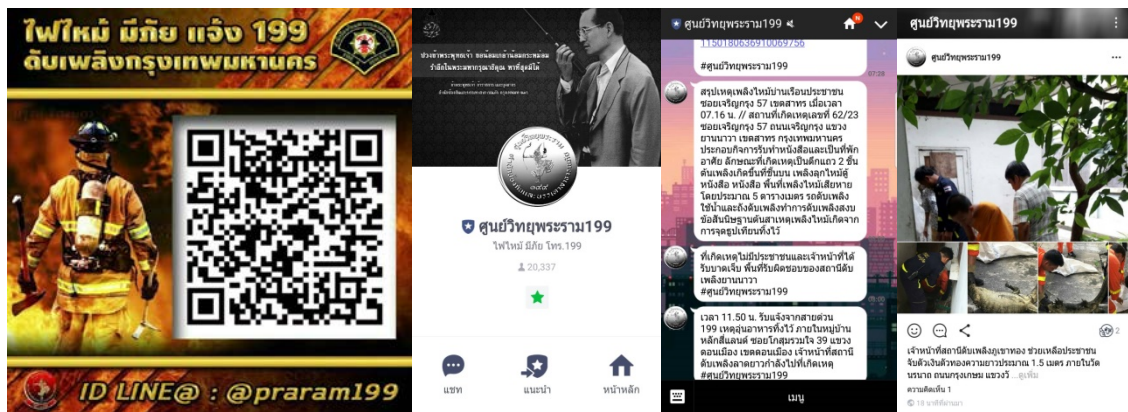
ภาพที่ ๒ ประชาชนแจ้งเหตุผ่าน Facebook แต่ไม่มีการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่

และเพื่อประชาสัมพันธ์หมายเลขสายด่วน ๑๙๙ เราสามารถใช้รูปภาพ หรือใช้ info graphic ในการประชาสัมพันธ์เพื่อเพิ่มความน่าสนใจ และดึงดูดให้ผู้พบเห็นสะดุดตา เพื่ออ่านข้อมูลอันเป็นประโยชน์ หรือข่าวสารที่ต้องการแจ้ง และประชาสัมพันธ์



ภาพที่ ๓ ตัวอย่าง info graphic เพื่อประชาสัมพันธ์ในเทศกาลต่างๆ

ยังสามารถใช้ประชาสัมพันธ์ต่อยอดไปช่องทางซึ่งมีผู้ใช้ ๙.๖๓% จากการสอบถามอย่าง LINE application ได้อีกด้วย โดยศูนย์ข่าววิทยุพระราม ๑๙๙ ได้มี LINE OFFICIAL สำหรับการใช้สื่อสารกับประชาชน ในการให้ข้อมูล ติดตามข่าวเพลิงไหม้ สภาพอากาศ การประชาสัมพันธ์ และการติดต่อแบบ ๒ ทางกับประชาชนในการรับแจ้งเหตุ ปัจจุบันมีผู้ติดตามถึง ๒ หมื่นกว่าคน



ภาพที่ ๔ LINE OFFICIAL ของศูนย์วิทยุพระราม (สายด่วน ๑๙๙)

เพิ่มความเข้าถึงระยะเริ่มต้นด้วยการโฆษณา เป็นการประชาสัมพันธ์เพื่อให้ประชาชนเข้ามาติดตาม และรับรู้ข่าวสารผ่านโฆษณาที่จะปรากฏอยู่ผ่าน Feed



ภาพที่ ๕ แผ่นคิวอาร์โค้ดประชาสัมพันธ์ LINE OFFICIAL

จากสถิติข้อมูลคนไทยใช้ Facebook มากในช่วงเวลา ๑๘.๐๐-๒๓.๐๐ น. และใช้ในช้วงวันหยุดแทบทั้งวัน โดยใช้ในช่วงวันเสาร์มากกว่าวันอาทิตย์ จึงอาจอาศัยช่วงเวลาดังกล่าวได้ตามความเหมาะสม

๓.๑.๖.๓ สื่อสิ่งพิมพ์

จากพื้นที่กรุงเทพมหานครช่วงในปัจจุบันจะพบเห็นผู้คนมากมายหลายช้วงวัยเดินชวักไขว่กัน ในช่วงเช้าของวันธรรมดาตามแหล่งรถไฟฟ้าจะเห็นมีการแจกหนังสือพิมพ์ โดยสามารถรับฟรีได้ทุกคน เราจึงเล็งเห็นว่าอาจเป็นช่องทางหนึ่งที่จะช่วยประชาสัมพันธ์

เนื่องจากตามพฤติกรรมของผู้คนที่รับจะนำเอามาเปิดอ่านข้างใน และผ่านตาของคนมากกว่าใบประชาสัมพันธ์เพียงแผ่นเดียว และจากแบบสอบถามพบว่าประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครติดตามข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์ ๘.๑๕%



ภาพที่ ๖ ตัวอย่างการโฆษณาผ่านหนังสือพิมพ์ M๒F

๓.๑.๗ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๒.๑.๗.๑ ประชาชนพบเห็นการประชาสัมพันธ์ของหมายเลขสายด่วน ๑๙๙ มากขึ้น

๒.๑.๗.๒ ประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครทราบว่าจะใช้หมายเลขสายด่วน ๑๙๙

เมื่อใด

๓.๑.๘ ข้อดี

๒.๑.๘.๑ เข้าถึงช่องทางการติดตามข่าวสารของประชาชน

๒.๑.๘.๒ สื่อประชาสัมพันธ์สร้างสรรค์สามารถทำได้เองไม่เสียค่าใช้จ่าย

๒.๑.๘.๓ สะดวก และฟรีสำหรับประชาชน

๓.๑.๙ ข้อจำกัด

๒.๑.๙.๑ จำนวนบุคลากรในฝ่ายสื่อสารของศูนย์วิทยุพระราม๑๙๙ ไม่เพียงพอ ในการบริการ แบบ ๒ ทางผ่านช่องทางอื่น นอกจาก LINE OFFICIA

๒.๑.๙.๑ งบประมาณในการประชาสัมพันธ์ไม่เพียงพอ

๓.๑.๑๐ การประเมินผลโครงการ

๒.๑.๑๐.๑ ประชาชนมีอัตราการรับรู้เรื่องสายด่วน ๑๙๙ มากกว่าร้อยละ ๘๐ ขึ้นไปจากแบบสอบถามเรื่องการรับรู้สายด่วน ๑๙๙

๒.๑.๑๐.๒ ประชาชนพบเห็นการประชาสัมพันธ์ของหมายเลขสายด่วน ๑๙๙ และสำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยมากกว่าร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปจากแบบสอบถามเรื่องการรับรู้สายด่วน ๑๙๙

๒.๑.๑๐.๓ มีอัตราการเข้าชม และกดติดตาม Facebook fan page ศูนย์ข่าววิทยุพระราม เพิ่มขึ้นร้อยละ ๒๐ ขึ้นไป

๒.๑.๑๐.๔ มีอัตราการเข้าชม และกดติดตาม LINE OFFICIAL ศูนย์ข่าววิทยุพระรามเพิ่มขึ้นร้อยละ ๒๐ ขึ้นไป

๓.๒ ยุทธศาสตร์ที่ ๒ รวดเร็ว: BKK FIRE SIGNAL

๓.๒.๑ ที่มาและความสำคัญ

เนื่องจากสภาพปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีชุมชนที่แออัดจำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัย บ้านเรือนมีลักษณะเป็นบ้านไม้ปลูกชิดติดกัน ทางเข้าออกเล็ก คับแคบ รถดับเพลิงไม่สามารถเข้าถึงได้ง่าย และในปัจจุบันสถานีดับเพลิงส่วนใหญ่ มักเผชิญปัญหาการได้รับข้อมูลจากการแจ้งเหตุที่ไม่ครบถ้วน จึงก่อให้เกิดปัญหาจุดเกิดเหตุที่ไม่ชัดเจน ส่งผลให้นักดับเพลิงต้องเสียเวลาอย่างมากในการค้นหาสถานที่เกิดเหตุ ทำให้เกิดความล่าช้า ซึ่งสำหรับเหตุไฟไหม้แล้ว ความล่าช้าเพียงไม่กี่นาทีก็สามารถทำให้เกิดความเสียหายที่เพิ่มขึ้นอย่างมหาศาล สาธารณภัยที่เกิดมีความรุนแรงเกิดมาจากเงื่อนไขของความเป็นเมือง และเกิดจากประชาชนบางกลุ่มไม่สามารถเข้าถึงช่องทางติดต่อขอความช่วยเหลือสถานีดับเพลิงให้มาช่วยเหลือได้ อันเนื่องจากใช้โทรศัพท์ไม่เป็น ไม่มีโทรศัพท์ใช้ ไม่สามารถสื่อสารทางโทรศัพท์ได้ ซึ่งได้แก่กลุ่มผู้สูงอายุและผู้พิการ ที่มีความคล้อยคลึงในการใช้ชีวิตที่ไม่แคล่วคล่องว่องไวเฉกเช่นผู้ที่มีอายุน้อยหรือผู้ที่มีความสมบูรณ์ด้านร่างกาย และกลุ่มคนเหล่านี้มักจะอาศัยอยู่บ้านตลอดทั้งวัน

จึงได้เกิดนวัตกรรม Fire signal เพื่อช่วยให้กลุ่มคนเหล่านี้สามารถแจ้งเหตุสาธารณภัยด้วยตนเองได้อย่างรวดเร็ว และทำให้เกิดความเท่าเทียมในสังคม

๓.๒.๒ ความสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี

ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน

มิติที่ ๓.๑ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาสได้รับการดูแลอย่างครบวงจร

๓.๒.๓ วัตถุประสงค์

๒.๒.๓.๑ เพื่อลดความเสี่ยงภัย เพิ่มความปลอดภัยต่อชีวิต ร่างกาย และทรัพย์สินของประชาชน

๒.๒.๓.๒ เพื่อเพิ่มช่องทางในการติดต่อประสานงานกับภาครัฐในการร้องขอความช่วยเหลือ

๒.๒.๓.๓ เพื่อพัฒนาระบบการแจ้งเตือนภัยให้มีความทันสมัยมากยิ่งขึ้น

๓.๒.๔ กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ป่วย ผู้พิการ หรือผู้สูงอายุที่อาศัยอยู่คนเดียว

๓.๒.๕ หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานหลัก : สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

หน่วยงานย่อย : บริษัทเอกชนผู้ได้รับสัมปทานในการจัดทำเครื่อง fire signal

สำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร

๓.๒.๖ รายละเอียดโครงการ

FIRE SIGNAL เป็นอุปกรณ์แจ้งเหตุอัคคีภัยที่สามารถพกติดตัวไปได้ทุกที่ โดยมี GPS ติดตั้งอยู่ในตัวอุปกรณ์ มีขนาดพกพาได้สะดวก โดยวิธีใช้คือเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ หรืออัคคีภัย ผู้ใช้สามารถดึงสลักที่ติดกับตัวอุปกรณ์ได้ทันที เมื่อสลักถูกดึงออกมาจะมีเสียงดังออกจากอุปกรณ์คล้ายไซเรน เพื่อเป็นการขอความช่วยเหลือเบื้องต้นจากบริเวณพื้นที่รอบข้าง

อุปกรณ์จะส่งสัญญาณ GPS แจ้งเตือนไปยังศูนย์วิทยุพระราม ซึ่งเป็นเครือข่ายแจ้งเหตุ และทางศูนย์วิทยุพระรามก็จะแจ้งไปยังสถานีดับเพลิงใกล้เคียงจุดเกิดเหตุในการใช้หน่วยเคลื่อนที่เร็วเข้าไปเพื่อประเมินสถานการณ์ และปฏิบัติการต่อไป

สัญญาณ GPS ที่แจ้งเตือนเหตุนี้ จะปรากฏบนจอขนาดใหญ่ของศูนย์วิทยุพระรามพร้อมกับเสียงแจ้งเตือน โดยจะปรากฏเป็นจุดสัญญาณขอความช่วยเหลือ ณ สถานที่เกิดเหตุ ทำให้ศูนย์วิทยุฯ ทราบถึงตำแหน่งเกิดเหตุได้อย่างชัดเจน และสามารถประสานงานต่อไปได้อย่างรวดเร็ว ลดเวลาในการค้นหาสถานที่เกิดเหตุได้

โดยในระยะแรกโครงการจะมุ่งเน้นเป้าหมายไปที่ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ด้วยเหตุที่ว่าผู้สูงอายุ และผู้พิการนั้นมีปัญหาในการช่วยเหลือตนเอง จึงมีความจำเป็นมากกว่าบุคคลทั่วไปในการใช้ Fire signal แต่ในอนาคตอาจมีการขยายกลุ่มเป้าหมาย

ซึ่งการขอรับ Fire Signal จะเปิดให้ประชาชนผู้สูงอายุ และผู้พิการลงทะเบียนเพื่อรับ Fire Signal ผ่านทางสำนักงานเขต เพื่อสะดวกต่อการตรวจสอบเอกสารทางราชการ

คุณสมบัติผู้ขอรับเครื่อง fire signal

๑. สัญชาติไทย
๒. อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร
๓. ผู้สูงอายุ อายุ ๗๐ ปีขึ้นไป อาศัยอยู่ในเคหะสถานเพียงคนเดียว
๔. หรือเป็นผู้มีปัญหาทางการพูด และการได้ยิน
 - สำหรับผู้มีปัญหาทางการพูด และการได้ยิน
 - ๔.๑ มีบัตรประจำตัวประชาชน และยังไม่หมดอายุ
 - ๔.๒ มีบัตรประจำตัวผู้พิการ
๕. ไม่เป็นผู้มีปัญหาทางจิต หรือต้องได้รับการรักษาทางจิตเวช

และหากผู้ใดดิ่งสลักเล่น เพื่อก่อให้เกิดความวุ่นวายจะสามารถค้นหาได้จากบัญชีรายชื่อที่ลงทะเบียนไว้ รวมถึงเลขรหัสตัวเครื่องและสัญญาณ จะมีการกำหนดบทลงโทษต่อไป หรือหากอุปกรณ์เสียหายชำรุดจากเจตนาการทำลายทรัพย์สินของทางราชการ จะต้องดำเนินการชดใช้ตามค่าเสียหายที่เกิดขึ้น

ลักษณะการทำงานของ Fire Signal



ภาพที่ ๗ ลักษณะการทำงานของ Fire Signal

๓.๒.๗ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๒.๒.๗.๑ สำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

๒.๒.๗.๑ ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินเพิ่มขึ้น

๓.๒.๘ ข้อดี

๒.๒.๘.๑ ประชาชนมีช่องทางในการติดต่อขอความช่วยเหลือเพิ่มขึ้น

๒.๒.๘.๒ เสียงเตือนแรกช่วยให้ประชาชนในบริเวณรอบข้างสามารถให้การช่วยเหลือซึ่งกันและกันได้เบื้องต้น เพื่อลดความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น

๒.๒.๘.๓ รู้สถานที่เกิดเหตุได้อย่างค่อนข้างแน่ชัดด้วยระบบ GPS

๓.๒.๙ ข้อจำกัด

๒.๒.๙.๑ การติดตั้งระบบ GPS ต้องมีการตรวจสอบ ตั้งค่าถึงความแม่นยำของสัญญาณ

๓.๒.๑๐ การประเมินผลโครงการ

๒.๒.๑๐.๑ ประชาชนให้ความสนใจในการเป็นกลุ่มเป้าหมายร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป

๒.๒.๑๐.๒ ประชาชนให้ความพึงพอใจต่อระบบการแจ้งเตือน ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป

๒.๒.๑๐.๓ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วมากขึ้น ระยะเวลาในการไปถึงที่เกิดเหตุลดลง จากระยะเวลากำหนดการถึงที่เกิดเหตุ ๑๐ นาที

๓.๓ ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ยั่งยืน: Catching Fire

๓.๓.๑ ที่มาและความสำคัญ

สาธารณภัยต่าง ๆ หากเกิดขึ้นแล้วอาจจะสร้างความเสียหายให้แก่ชีวิตร่างกายหรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน เราสามารถลดความรุนแรงสาธารณภัยได้หากเรามีทักษะความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันและเอาตัวรอดสาธารณภัย แต่ประชาชนในกรุงเทพมหานครส่วนใหญ่ยังขาดการรับรู้ในเรื่องนี้ ดังนั้นสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีภารกิจในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้แก่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จึงควรส่งเสริมทักษะการป้องกันและเอาตัวรอดสาธารณภัยให้แก่ประชาชนเพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการลดความเสียหายจากสาธารณภัย โดยในภายภาคหน้าการพัฒนาศักยภาพกรุงเทพมหานครจำเป็นต้องมีหลักสูตรการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งในทางทฤษฎีและปฏิบัติให้กับนักเรียนชั้นประถมศึกษาตอนปลายและมัธยมศึกษา เพื่อเตรียมพร้อมรับมือสาธารณภัย โดยมีการทำควบคู่ไปกับการอบรม ทดลองการปฏิบัติจริงให้กับกลุ่มนักศึกษาและวัยทำงาน เพื่อให้ตระหนักถึงสาธารณภัยซึ่งเป็นภัยใกล้ตัวสามารถเกิดได้ทุกเวลา และมีการจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้ภัยพิบัติหรือสาธารณภัย เพื่อเป็นแหล่งให้ความรู้แก่บุคลากรประชาชนทั่วไป เพื่อให้ประชาชนได้รับการพัฒนาศักยภาพทัดเทียมต่างประเทศ

๓.๓.๒ ความสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี

ด้านที่ ๑ มหานครปลอดภัย

มิติ ๑.๔ ปลอดภัยพิบัติ

เป้าประสงค์ ๑.๔.๑.๓ เสริมสร้างศักยภาพและความสามารถด้านบุคลากรและเครื่องมือในการจัดการสาธารณภัย โดยเฉพาะอัคคีภัย

ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน

มิติที่ ๓.๓ การศึกษาสำหรับทุกคน

เป้าหมายที่ ๓.๓.๓ ประชาชนมีโอกาสศึกษาตลอดชีวิต

เป้าประสงค์ที่ ๓.๓.๒.๒ พัฒนาระบบการเรียนรู้ตามอัธยาศัยที่มีประสิทธิภาพในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๓.๓.๓ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสร้างองค์ความรู้เกี่ยวกับป้องกันและเผชิญสาธารณภัยให้แก่ประชาชน
๒. เพื่อปลูกฝังความรู้เกี่ยวกับสาธารณภัยแก่เยาวชน

๓.๓.๔ กลุ่มเป้าหมาย

ประชาชนทุกช่วงวัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๓.๓.๕ หน่วยงานที่รับผิดชอบ

หน่วยงานหลัก: สำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

หน่วยงานสนับสนุน: สำนักการศึกษา

๓.๓.๖ วัตถุประสงค์

๒.๓.๖.๑ เสริมสร้างองค์ความรู้ด้านอัคคีภัย และสาธารณภัยต่างๆ แก่ประชาชน

๒.๓.๖.๒ เพื่อให้ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจ หากเกิดเหตุสาธารณภัย ต้องปฏิบัติตนอย่างไร

๒.๓.๖.๓ สร้างศูนย์การเรียนรู้ภัยพิบัติ เพื่อเป็นศูนย์รวมความรู้ เหมาะแก่ประชาชนทุกเพศทุกวัย

๓.๓.๗ รายละเอียดโครงการ

๓.๓.๗.๑ วิชาสาธารณภัยใกล้ตัวสำหรับเยาวชน

- สอดแทรกเนื้อหาในหลักสูตรการเรียน การสอน โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร
 - ระดับประถมศึกษาตอนปลาย

กำหนดให้มีวิชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเบื้องต้น เพื่อให้นักเรียนได้เรียนรู้และสร้างเสริมประสบการณ์ในการปฏิบัติการตนได้อย่างถูกต้องเมื่อเกิดเหตุสาธารณภัย และสามารถถ่ายทอดความรู้ให้กับผู้อื่นได้

 - ประถมศึกษาปีที่ ๕
 - ภาคการศึกษาที่ ๑: วิชาการป้องกันอัคคีภัย อุทกภัยและวาตภัย
 - ภาคการศึกษาที่ ๒: วิชาการป้องกันภัยจากแผ่นดินไหว และภัยใกล้ตัว
 - ประถมศึกษาปีที่ ๖
 - ภาคการศึกษาที่ ๑: วิชาการป้องกันภัยจากการคมนาคมและขนส่ง
 - ภาคการศึกษาที่ ๒: วิชาภัยจากการก่อการร้ายในรูปแบบต่างๆ
 - ระดับมัธยมศึกษา

กำหนดให้มีวิชาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเบื้องต้นและฝึกปฏิบัติตนเมื่อเกิดสาธารณภัย โดยจำลองสถานการณ์การเกิดเหตุสาธารณภัย เพื่อเรียนรู้วิธีปฏิบัติตนให้ปลอดภัยอย่างถูกต้องเมื่อเกิดภัย เช่น การใช้ถังดับเพลิง การซ้อมอพยพ เป็นต้น

โดยกองปฏิบัติดับเพลิง ๑ - ๔ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นผู้ดำเนินการฝึกซ้อมการดับเพลิงขั้นต้น และวิธีการปฏิบัติตนให้ปลอดภัยอย่างถูกต้องเมื่อเกิดภัย ให้โรงเรียนในสังกัดกรุงเทพมหานคร

▪ มัธยมศึกษาตอนต้น

เรียนรู้วิธีการใช้ถังดับเพลิงโดยการปฏิบัติจริงเนื่องจากการฝึกปฏิบัติจริงจะทำให้นักเรียนได้ประสบการณ์ในการสัมผัสกับอุปกรณ์ และวิธีการใช้อย่างถูกต้อง เสริมสร้างความเข้าใจ รู้จักสำรวจตรวจสอบอุปกรณ์ที่ใช้ในการดับเพลิงว่าเป็นประเภทใด ยังสามารถใช้การได้หรือไม่ นอกจากนี้จะสร้างการเรียนรู้ให้เกิดขึ้นยังสามารถนำความรู้ที่ไปบอกต่อคนอื่นได้อีกด้วย



ภาพที่ ๘ การฝึกปฏิบัติการดับเพลิง

▪ มัธยมศึกษาตอนปลาย

ซ้อมแผนอพยพจากตึกสูง กรณีเกิดอัคคีภัย แผ่นดินไหว ทบพวนหลักทฤษฎีต่าง ๆ ที่ได้เรียนมาทั้งหมด ประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวัน



ภาพที่ ๙ การเรียนรู้อันตรายจากงูและฝึกปฏิบัติการซ้อมแผนอพยพจากตึกสูง



ภาพที่ ๑๐ แบบจำลองอาคารศูนย์การเรียนรู้สาธารณภัย

- รูปแบบอาคารศูนย์การเรียนรู้

- ชั้นที่ ๑

พื้นที่บริเวณชั้นนี้ประกอบด้วยห้องต่าง ๆ ได้แก่ ห้องจำหน่ายตั๋ว ร้านจำหน่ายของที่ระลึก ร้านจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม โซนแผนที่ในอาคารเพื่อบอกรายละเอียดในแต่ละชั้นของอาคาร

- ชั้นที่ ๒

พื้นที่บริเวณชั้นนี้ประกอบด้วยโซนประวัติสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประวัติในการก่อตั้งอาคารศูนย์การเรียนรู้ และโซนพิพิธภัณฑ์ที่รวบรวมสิ่งของต่างๆ ที่เกี่ยวกับการดับเพลิง โมเดลรถดับเพลิงชนิดต่างๆ



ภาพที่ ๑๑ โมเดลรถดับเพลิงชนิดต่างๆ

- **ชั้นที่ ๓**

เป็นชั้นที่รวบรวมความรู้ การเอาตัวรอด และจำลองเหตุการณ์ภัยพิบัติต่างๆ อาทิเช่น แผ่นดินไหว อุทกภัย สึนามิ การก่อวินาศกรรม วาตภัย รวมถึงภัยจากสัตว์ เช่น งู ผึ้ง ต่อ แตน



ภาพที่ ๑๒ ตัวอย่างการให้ความรู้ การเอาตัวรอด จากสาธารณภัย

- **ชั้นที่ ๔**

ชั้นนี้เป็นชั้นที่รวบรวมความรู้การจัดการเรื่องอัคคีภัยทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นรูปแบบถังดับเพลิง ชนิดต่างๆ การเอาตัวรอดเมื่อเกิดเหตุเพลิงไหม้ ระบบการป้องกันเพลิงไหม้ในอาคาร อุปกรณ์สำหรับดับเพลิงชนิดต่างๆ ชุดปฏิบัติงานของนักดับเพลิง การปฏิบัติงานของดับเพลิงขณะเกิดเพลิงไหม้ รถดับเพลิง และจำลองเหตุการณ์การเกิดเพลิงไหม้พร้อมวิธีปฏิบัติตน



ภาพที่ ๑๓ ความรู้การจัดการเรื่องอัคคีภัย

● **วันทำการ**

วันจันทร์ - ศุกร์ เปิดเวลา ๙.๐๐ - ๑๖.๓๐ น.

วันเสาร์ - อาทิตย์ เปิดเวลา ๙.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.

หยุดทุกวันนักขัตฤกษ์

● **อัตราค่าเข้าชม**

- เด็กสูงต่ำกว่า ๑๒๐ เซนติเมตร เข็มชมฟรี
- เด็ก ๓๐ บาท
- ผู้ใหญ่ (อายุ ๒๐ ปีขึ้นไป) ๕๐ บาท
- ต่างชาติ
 - เด็ก ๕๐ บาท
 - ผู้ใหญ่ ๑๐๐ บาท



ภาพที่ ๑๔ ตัวอย่างบัตรเข้าชมศูนย์การเรียนรู้

๓.๓.๗ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ๒.๓.๗.๑ ประชาชนมีความรู้เกี่ยวกับสาธารณภัยและสามารถเอาตัวรอดเมื่อเจอสาธารณภัย
- ๒.๓.๗.๒ มีองค์ความรู้เกี่ยวกับสาธารณภัยติดตัวไว้อย่างยั่งยืน สามารถนำองค์ความรู้ที่เรียนมาไปใช้ให้เกิดประโยชน์
- ๒.๓.๗.๓ เป็นศูนย์การเรียนรู้ภัยพิบัติและสาธารณภัยต้นแบบในประเทศไทย

๓.๓.๘ ข้อดี

- ๒.๓.๘.๑ องค์ความรู้เป็นสิ่งที่ส่งเสริมสร้างความยั่งยืนให้เกิดขึ้น
- ๒.๓.๘.๒ การได้เรียนรู้ผ่านการปฏิบัติจริง ทำให้เกิดประสบการณ์ และการจดจำ
- ๒.๓.๘.๓ มีศูนย์รวมการเรียนรู้ภัยพิบัติ ซึ่งเหมาะแก่บุคคลทั่วไป

๓.๓.๙ ข้อจำกัด

๒.๓.๙.๑ การสร้างศูนย์การเรียนรู้ที่ครบครัน และทันสมัย ใช้ต้นทุนในการสร้างสูง

๓.๓.๑๐ การประเมินผลโครงการ

๒.๓.๑๐.๑ ประชาชนช่วงวัยศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเหตุอัคคีภัย และสาธารณภัยต่างๆ จากการประเมิน หรือแบบทดสอบมากกว่าร้อยละ ๕๐ ขึ้นไป

๒.๓.๑๐.๒ ประชาชนให้ความสนใจในการเข้าชมศูนย์การเรียนรู้ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปจากจำนวนครั้งหนึ่งของประชากรในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ในระยะเวลา ๒ ปีหลังเปิดดำเนินการ

๒.๓.๑๐.๓ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อศูนย์การเรียนรู้ร้อยละ ๕๐ ขึ้นไปจากผู้เข้าชมทั้งหมด

บทที่ ๔ วิเคราะห์ข้อมูล

จุดมุ่งหมาย

เพื่อประเมินการรับรู้ของประชาชนในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ถึงการรับรู้หมายเลขสายด่วน ๑๙๙ ซึ่งเป็นหมายเลขสายด่วนของศูนย์วิทยุพระราม ในการแจ้งเหตุอัคคีภัย และสาธารณภัยต่างๆ

ด้วยสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จะเป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการสาธารณภัย กรุงเทพมหานครให้เข้มแข็ง โดยมีวิสัยทัศน์ คือการเป็นองค์กรชั้นนำ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและของรัฐในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร

การรับรู้เวลาเกิดเหตุการณ์แล้วจะต้องแจ้งไปที่ใดจะเป็นตัวช่วยอย่างมากในการลดความเสี่ยงต่อร่างกาย ชีวิต และทรัพย์สินให้กับประชาชน รวมถึงความคาดหวัง หรือความต้องการของประชาชนก็จะเป็นส่วนหนึ่งในการช่วยให้ทางสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นำมาพัฒนา ตอบโจทย์ต่อความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ด้วยการบูรณาการซึ่งกันและกันอย่างมีส่วนร่วม

วิธีการประเมิน

๑. ประเมินการรับรู้โดยใช้แบบประเมินตนเอง
๒. ประเมินความพึงพอใจ ความคาดหวังแบบปลายปิด และปลายเปิด
๓. ประเมินปัญหา และอุปสรรคโดยใช้ข้อเสนอแนะ

ขอบเขตการประเมิน

ประชากรของการประเมิน ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่ ๖ กลุ่มโซน ประกอบด้วยเขตพญาไท เขตบางคอแหลม เขตคลองสามวา เขตบางขุนเทียน เขตบางเขน และเขตจอมทอง จำนวน ๑๔๐ คน

ตัวแปรที่ศึกษา

๑. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ ภูมิลำเนา
๒. ตัวแปรตาม ได้แก่ การรับรู้หมายเลขสายด่วน ๑๙๙ ช่องทางการรับรู้หมายเลขสายด่วน ๑๙๙ การเคยใช้บริการ ระดับความพึงพอใจ และความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหมายเลขสายด่วน ๑๙๙ และสาธารณภัย ฯลฯ

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- ๑.ทราบถึงอัตราการรับรู้หมายเลขสายด่วน ๑๙๙ ของประชาชน
- ๒.ทราบถึงความพึงพอใจ ความคาดหวัง และปัญหาของประชาชน
- ๓.ทราบช่องทางในการติดตามข่าวสารของประชาชน

การประเมิน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น ๔ ส่วนดังนี้...

- ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามด้านการรับรู้
- ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามสำหรับท่านที่ไม่รู้จักหมายเลขโทรศัพท์สายด่วน ๑๙๙
- ส่วนที่ ๔ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ

บทที่ ๕

ข้อเสนอแนะ

๔.๑ ข้อเสนอแนะ

- ๑) ควรมีการประชาสัมพันธ์สายด่วน ๑๙๙ ให้ครอบคลุมในทุกองค์กรรัฐ เอกชน และประชาชน
- ๒) การถ่ายทอดความรู้ทางด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยควรมีการเตรียมการและจัดทำสื่อการเรียนรู้ให้ง่ายต่อความเข้าใจ
- ๓) ควรมีการวางแผนการใช้งบประมาณอย่างรัดกุม เพื่อป้องกันการเกิดงบประมาณที่บานปลาย
- ๔) ควรนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการทำแบบสอบถามจากประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานครมาใช้ในการปรับปรุงดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน
- ๕) ควรศึกษาเปรียบเทียบศูนย์การเรียนรู้ภัยพิบัติและสาธารณภัยในต่างประเทศเพื่อนำมาปรับใช้ในประเทศไทย
- ๖) ควรให้การสนับสนุนด้านสื่อการเรียนการสอนให้เด็กและเยาวชนได้เข้าใจสาธารณภัยให้น่าสนใจ เข้าใจง่าย เช่น จัดทำการ์ตูนแอนิเมชั่น, จัดทำหนังสือการ์ตูนเกี่ยวกับสาธารณภัย
- ๗) ควรมีการศึกษาและพัฒนาอุปกรณ์ Fire Signal ให้ใช้ประโยชน์ได้จริงและมีราคาไม่สูง
- ๘) ควรพัฒนาให้ GPS ใน อุปกรณ์ Fire Signal มีความเสถียรในการบอกตำแหน่งที่ตั้งเพื่อประหยัดเวลาในการเดินทางของรถดับเพลิง
- ๙) ควรปรับปรุงและพัฒนา Website ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้มีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารต่างๆอย่างสม่ำเสมอ
- ๑๐) ควรมีการบูรณาการทำงานร่วมกันของสายด่วนต่าง ๆ เพื่อก่อให้เกิดความรวดเร็วและประสิทธิภาพที่ดีขึ้นในการปฏิบัติงาน
- ๑๑) ควรมีการบูรณาการทำงานร่วมกันของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการจัดการและป้องกันสาธารณภัย เพื่อก่อให้เกิดความรวดเร็วและประสิทธิภาพที่ดีขึ้นในการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก



ภาพที่ ๑๕ ลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตบางคอแหลม



ภาพที่ ๑๖ ลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตบางขุนเทียน



ภาพที่ ๑๗ ลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตจอมทอง



ภาพที่ ๑๘ ลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตคลองสามวา



ภาพที่ ๑๙ ลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่สำนักงานเขตพญาไท



ภาพที่ ๒๐ ศึกษาข้อมูลต่างๆ ศูนย์วิทยุพระราม (สายด่วน ๑๙๙)