

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพสำนักป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัยให้ได้มาตรฐานตามระบบคุณภาพ

จัดทำโดย นายวรพจน์ สุพยากรณ์

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญการ

สังกัด สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๕

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง แนวทางการพัฒนาศักยภาพสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ได้มาตรฐานตามระบบคุณภาพ

๒. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันกรุงเทพมหานครได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์กรุงเทพฯ ในอีก ๒๐ ปีข้างหน้า คือ การเป็นมหานครแห่งเอเชีย (Bangkok : Vibrant of Asia) กล่าวคือกรุงเทพจะเป็นเมืองหลวงของเอเชีย ในฐานะเป็นเมืองชั้นนำในด้านเศรษฐกิจภาคบริการ ความปลอดภัย ความสวยงาม ความสะดวกสบาย น่าอยู่ และเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม โดยมีการประกาศใช้แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ประกอบด้วย ๗ ประเด็นยุทธศาสตร์เพื่อการพัฒนา ๑ ใน ๗ คือ ประเด็นยุทธศาสตร์ ด้านมหานครปลอดภัย ซึ่งสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของกรุงเทพมหานครตามพระราชบัญญัติ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ และแผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๓-๒๕๕๗ ได้ตระหนักถึงปัญหาการดำเนินงานที่ยังไม่สามารถบรรลุเป้าหมายของการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งมูลเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ส่งผลให้การดำเนินงานยังไม่บรรลุประสิทธิผลดังกล่าวคือ กรุงเทพมหานครมีพื้นที่ ๑,๕๖๘.๗ ตารางกิโลเมตร จำนวนประชากร และประชากรแฝงประมาณเก้าล้านคน มีความหลากหลายทางการอยู่อาศัย และการจัดการผังไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ภัยพิบัติมีความซับซ้อนมากขึ้น รถและอุปกรณ์ดับเพลิงยังไม่เพียงพอต่อการตอบโต้เหตุฉุกเฉิน อีกทั้งยังมีข้อเสนอแนะให้ดำเนินการจากโครงการจัดทำแผนแม่บทการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ว่า “ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยการจัดทำฐานข้อมูลด้านสาธารณภัยที่สมบูรณ์ ทันสมัย ที่สามารถเชื่อมต่อระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น สถิติสาธารณภัย แผน ที่ชุมชน เส้นทางลัดฉุกเฉิน ข้อมูลสถานดับเพลิง ข้อมูลแหล่งน้ำ ข้อมูลประปาหัวแดง ข้อมูลจุดเสี่ยงภัย เป็นต้น และควรมีการจัดทำมาตรฐานวิธีการปฏิบัติงานหรือ Standard Operating Procedures (SOP)” การตอบโต้สาธารณภัยที่มีความซับซ้อนมากขึ้นนี้ การวัดผลการปฏิบัติงานเพื่อคุณภาพงานนั้น ต้องวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม จำเป็นอย่างยิ่งคือต้องใช้ข้อมูลที่ทันสมัยอยู่เสมอ ถูกต้องแม่นยำ การเก็บข้อมูล การนำไปใช้ การแก้ปัญหาเชิงรุก การพยากรณ์ปัญหาที่อาจเกิดขึ้น รวมถึงการบริหารข้อมูลที่ดี ก็ทำให้เกิดความน่าเชื่อถือมีความเป็นวิชาการ และมีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาจึงมีแนวทางในการพัฒนาองค์กรให้มีคุณภาพ โดยใช้มาตรฐานสากล ISO ๙๐๐๑ ซึ่งเป็นวิธีการหนึ่งที่ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย องค์กรจำนวนมากของไทยมีการพัฒนาองค์กรเข้าสู่มาตรฐานดังกล่าว โดยจะใช้วิธีการจัดจ้างบริษัทจดทะเบียน (Certify body) เพื่อเป็นที่ปรึกษาและรับรองมาตรฐานคุณภาพงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของกรุงเทพมหานคร ให้ได้ชื่อว่าเป็นองค์กรหนึ่งที่มีคุณภาพมาตรฐานการบริการระดับสากล มีการพัฒนาคุณภาพให้เข้าสู่ One Best Way เพื่อเป็นหลักประกันและของขวัญที่งดงามให้ประชาชนคนกรุงเทพมหานครต่อไป

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ ส่งเสริมภาพลักษณ์การพัฒนางานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๓.๒ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๓.๓ เพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับสากล

เพื่อการทำงานร่วมกันในระดับภูมิภาค

๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดซื้อ/จัดจ้างบริษัทจดทะเบียน (Certify body) มาตรฐาน ISO ๙๐๐๒

๔.๒ จัดทำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๒ ให้แล้วเสร็จใน ๑ ปี ๘ เดือน

๔.๓ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้รับรออนุมัติมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๒

ภายใน ๒ ปี

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ การวิเคราะห์ศักยภาพขององค์กร (SWOT Analysis) ทำการวิเคราะห์องค์กร ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกต่อแนวทางการพัฒนาศักยภาพสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ได้มาตรฐานตามระบบคุณภาพ

การวิเคราะห์ปัจจัยภายใน จุดแข็ง จุดอ่อน ได้นำหลักการของ ๔ M (Man Money Machine Method) เข้ามาพิจารณาดังนี้

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน(Weakness)
Man - บุคลากรมีความรู้ความสามารถ - บุคลากรมีร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์พร้อมปฏิบัติงาน - บุคลากรรักการเรียนรู้และแสวงหาสิ่งใหม่ๆเสมอ - มีบุคลากรเพียงพอในการทำกิจกรรม Money - ใช้งบประมาณไม่มาก ซึ่งสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสามารถจัดสรรงบประมาณได้เพียงพอ Machine - สามารถใช้เทคโนโลยีที่มีอยู่ก็เพียงพอ - มีเทคโนโลยีที่ทันสมัย Method - มีข้อมูลพื้นฐานอยู่บ้างแล้วบางส่วนสามารถใช้ได้เลย เพียงแต่ปรับเปลี่ยนวิธีการจัดเก็บนิทหน้อยเท่านั้น - การจัดเก็บข้อมูลของธุรการมีความเป็น	Man -เจ้าหน้าที่ไม่ให้ความร่วมมือในการบันทึกข้อมูลเนื่องจากยังเป็นเรื่องใหม่ ไม่คุ้นเคย -บุคลากรที่เกี่ยวข้อง(Auditor) อาจเกิดความเบื่อหน่ายต่อการเก็บข้อมูล เนื่องจากต้องใช้ความอดทนและเสียสละสูง Money -(ไม่พบปัญหานี้) Machine -อุปกรณ์กู้ภัยมีการจัดสรรให้แต่ยังไม่ครบทุกคน -อุปกรณ์ดับเพลิงและกู้ภัยบางส่วนมีการชำรุดเสียหายจากการใช้งาน -รถยนต์ดับเพลิง และอุปกรณ์ดับเพลิงและกู้ภัยถูกเก็บอย่างไม่เหมาะสม ไม่ถูกหลัก ๕ ส. เนื่องจากบางสถานีดับเพลิงมีพื้นที่จำกัด อาจก่อให้เกิดความชำรุดเสียหายได้ Method -การเก็บข้อมูลอาจจะทำได้ยากลำบาก เนื่องจากต้องใช้ข้อมูลจริงและต่อเนื่องเพื่อการวัดผลที่มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่ที่ทีมตรวจสอบ (Auditor) ต้องทำงาน

จุดแข็ง (Strength)	จุดอ่อน(Weakness)
- การควบคุมคุณภาพอยู่บ้างแล้ว - การร่วมมือกันจัดทำระบบคุณภาพสามารถนำมาเป็นตัวชี้วัดประจำปีได้ - การจัดทำระบบคุณภาพเมื่อทำเริ่มแรกจะมีความยากลำบากอยู่บ้าง แต่เมื่อทำอย่างจริงจังแล้วจะเป็นระบบจะสร้างคนในองค์กรขึ้นมาเรียนรู้จนคนนั้นเองจะคิดและทำอย่างเป็นระบบเองจนเป็นวัฒนธรรม	ประจำไปด้วย ฉะนั้นการเก็บข้อมูลอาจไม่ต่อเนื่อง -วิธีการที่จะทำให้เจ้าหน้าที่สถานีดับเพลิงซึ่งเป็นแหล่งข้อมูลหลัก เห็นความสำคัญของงานในระบบคุณภาพเป็นไปได้ยากต้องใช้ความอดทน และการสนับสนุนจากตั้งแต่ระดับหัวหน้าสถานียขึ้นไป -การใช้ระบบคุณภาพตอนแรกๆนั้นจะเป็นเรื่องยากและทำหายมาก เมื่อตัดสินใจที่จะทำแล้ว เพื่อจะให้เกิดผลสัมฤทธิ์จะต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง -บางครั้งการเริ่มต้นค่ามาตรฐานในรถและอุปกรณ์ที่มีเหมือนกันของแต่ละสถานีอาจเริ่มต้นด้วยค่าที่ต่างกันเนื่องจากความชำรุดเสียหายและการเก็บรักษาที่ต่างกัน

โอกาส(Opportunity)	อุปสรรค(Threat)
-ระบบคุณภาพเป็นระบบสากลที่ใช้ทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน เมื่อนำมาปรับใช้กับสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจะทำให้เกิดการยอมรับ เสริมสร้างความเชื่อมั่นและส่งเสริมภาพลักษณ์องค์กร -ส่งเสริมความร่วมมือในระดับภูมิภาคในเรื่องความรู้ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่ทันสมัยต่อไป	-หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ให้ความร่วมมือในการเก็บบันทึกข้อมูลเนื่องจากยังเป็นเรื่องใหม่ ไม่คุ้นเคย ซึ่งลักษณะการทำงานของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจะต้องติดต่อสัมพันธ์กันกับหลายๆหน่วยงาน เช่น อาสาสมัครกู้ชีพกู้ภัย อปพร. ไฟฟ้า ประปา ตำรวจ เทศกิจ ประชานชุมชน เป็นต้น -เนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่ไม่เคยหลับ กิจกรรมมากมายการจะกำหนดมาตรฐานของตัวแปรอย่างเวลาเป็นการคาดเดาได้ยาก

จากตารางการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน จะเห็นว่าจุดแข็งคือบุคลากรของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีความรู้ความสามารถ มีร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์พร้อมปฏิบัติงาน และแสวงหาความรู้ใหม่ๆเสมอ ด้านงบประมาณก็สามารถจัดสรรได้อย่างเพียงพอ ด้านเทคโนโลยีที่มีอยู่แล้วก็เพียงพอ และด้านวิธีการนั้นได้มีการจัดเก็บข้อมูลเหล่านี้เป็นพื้นฐานอยู่แล้ว บางส่วนใช้ได้เลยแต่บางส่วนต้องมีการปรับแก้เล็กน้อย การจัดเก็บเอกสารแบบ ๕ ส. ของธุรกิจมีความเป็นระบบคุณภาพ

อยู่แล้ว ข้อดีของระบบคุณภาพคือเจ้าหน้าที่ทุกท่านที่เข้าใจระบบดีแล้วเมื่อผ่านไปนานวันเข้าจะมีความผูกพัน และรักองค์กรมากขึ้น เนื่องจากคุณค่าของการทำงานที่เป็นระบบสอดคล้องและสามารถใช้ได้จริง

ในส่วนของผู้ต่อต้านที่พบคือ ความไม่เข้าใจในระบบคุณภาพจะทำให้เกิดการต่อต้าน ไม่ยอมรับเงื่อนไข ซึ่งจะทำให้การเก็บข้อมูลเป็นไปด้วยความยากลำบาก แต่ทั้งนี้เป็นธรรมชาติของระบบคุณภาพที่จะส่งผลกระทบต่อกลไกการทำงานเดิมไม่ใช่แค่บางอย่างแต่เป็นหลายอย่างผู้ทำงานระบบคุณภาพจึงควรมีความหนักแน่นเป็นคุณสมบัติ ในด้านเทคโนโลยีนั้นมีปัญหาคือความชำรุดเสียหายของรถดับเพลิง รวมถึงอุปกรณ์ดับเพลิงและกุญแจที่ยังไม่เพียงพอ รถและอุปกรณ์ถือเป็นข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญ สภาพการเก็บรักษาแต่ละสถานีไม่เหมือนกัน การเก็บข้อมูลที่ดีโดยหลักแล้วจะต้องตั้งอยู่บนมาตรฐานของตัววัดใดๆที่นำมาจับเปรียบเทียบซึ่งขณะนี้ยังได้มีการกำหนดมาตรฐานใดมาเป็นรูปธรรม ซึ่งต้องอิงตามหลักวิชาการ บางครั้งการเริ่มต้นค่ามาตรฐานในรถและอุปกรณ์ที่มีเหมือนกันของแต่ละสถานีอาจเริ่มต้นด้วยค่าที่ต่างกัน แต่จะมีการค่อยปรับหรือยกมาตรฐานให้สูงขึ้นเรื่อยๆจนทัดเทียมกัน ด้านวิธีการนั้นเจ้าหน้าที่ที่ได้รับแต่งตั้งให้ทำงานในระบบคุณภาพต้องทำงานประจำด้วยอาจจะทำให้การเก็บข้อมูลไม่ต่อเนื่อง

จากตารางการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก พบว่าระบบคุณภาพเป็นระบบสากลมีสภาพเหมือนตรายางแสดงรับรองคุณภาพองค์กร ซึ่งเมื่อเราก่อยๆปรับมาใช้ระบบคุณภาพแล้วจะเกิดกระแสนการยอมรับซึ่งทิศทางในอนาคตข้างหน้ามีแนวโน้มที่จะถูกใช้หรือนำมาเกี่ยวข้องมากขึ้น

จากการวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนข้างต้น ทำให้ทราบสิ่งที่เป็นจุดแข็งของแนวทางการพัฒนาศักยภาพสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ได้มาตรฐานตามระบบคุณภาพซึ่งควรจะต้องได้แต่ในส่วนที่เป็นจุดอ่อนนั้นควรได้รับการปรับปรุงและพัฒนา โดยอาศัยระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO ๙๐๐๒ และทฤษฎีการมีส่วนร่วมต่อไป

จากการวิเคราะห์โอกาสและอุปสรรค ทำให้มองโอกาสที่มีและใช้โอกาสนั้นให้เกิดประโยชน์สูงสุด และในทางกลับกันก็วางแผนรับมือกับอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้น เนื่องจาก เรื่อง ISO ยังเป็นเรื่องใหม่ แต่สามารถสร้างความมั่นใจทั้งตัวองค์กรเองและผู้รับบริการ

๕.๒ ทฤษฎีการมีส่วนร่วม

การจัดทำเอกสารในระบบคุณภาพต้องอาศัยความรู้หลายแขนง การจัดเรียงลำดับขั้นตอนข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ ความร่วมมือร่วมใจกันจากหลายฝ่ายเพื่อตกผลึกเป็นหลักในการพัฒนาปรับปรุงงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

- ไพรินทร์ เตชะรินทร์ (๒๕๒๗ , หน้า ๖) ได้กล่าวถึงลักษณะการมีส่วนร่วมไว้ดังนี้

ร่วมทำการศึกษา ค้นคว้าปัญหาและสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในสถานีดดับเพลิง ตลอดจนความต้องการของเจ้าหน้าที่ และความคาดหวังของประชาชน

- ร่วมคิดหาและสร้างรูปแบบ รวมทั้งวิธีการพัฒนา เพื่อแก้ไขและลดปัญหาของสถานีดดับเพลิง

- ร่วมวางนโยบายหรือแผนงาน หรือโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อจัดและแก้ไขปัญหา รวมทั้งสนองความต้องการของประชาชน

- ร่วมตัดสินใจการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม

- ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารงานพัฒนาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

- ร่วมลงทุนในกิจกรรมโครงการของสถานีตามขีดความสามารถของตนเอง

- ร่วมปฏิบัติตามนโยบายแผนงานโครงการและกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมาย
- ร่วมควบคุม ติดตาม ประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ให้ได้ประโยชน์ตลอดไป

๕.๓ มาตรฐาน ISO ๙๐๐๒ จะอยู่ในอนุกรมมาตรฐาน ISO ๙๐๐๐ ซึ่งจะเน้นมาตรฐานระบบคุณภาพ ครอบคลุมถึงการผลิต การติดตั้งและการบริการการพัฒนาองค์กรด้วยระบบ ISO ๙๐๐๒ มีหลายขั้นตอน และมีข้อควรระวังรวมถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่จะทำให้ประสบความสำเร็จอย่างมากมาย ทั้งนี้ข้อสรุปจากปัจจัยทั้งหมดพิจารณาารวมกันเป็นแนวทางในการดำเนินการได้ตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

๑. ผู้บริหารระดับสูงต้องให้การสนับสนุนอย่างจริงจัง ผู้บริหารระดับสูงจะต้องเข้าใจว่าหน้าที่ที่สำคัญประการหนึ่งนอกเหนือจากการดำเนินงานตามหน้าที่หลักแล้วคือ หน้าที่ในด้านการพัฒนาคุณภาพขององค์กร และนำองค์กรสู่ระบบมาตรฐานด้วย

๒. เริ่มปรึกษากับบริษัทจดทะเบียน (Certify body) โดยติดต่อรอกข้อมูลองค์กรเพื่อขอข้อมูลจากแต่ละแห่งมาเปรียบเทียบกัน และตัดสินใจเลือกบริษัทที่จะเข้ามาดำเนินการตรวจสอบและเริ่มปรึกษาการดำเนินงานตั้งแต่ต้น เพื่อให้สามารถดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันตั้งแต่ต้น จากการศึกษาข้อมูลพบว่า ความสำเร็จ ๒๐ % มาจากที่ปรึกษา ส่วนอีก ๘๐% มาจากการดำเนินงานขององค์กรเอง จึงอย่าฝากความหวังทั้งหมดกับที่ปรึกษา แต่ต้องให้ความสำคัญกับการทำงานขององค์กรเป็นสำคัญ

๓. วางแผนเพื่อจัดทำโครงการ (Proposal) อย่างชัดเจน ครอบคลุมในทุกประเด็นตามมาตรฐาน ISO ที่กำหนด โดยคำนึงถึงพนักงานทุกกลุ่ม ขั้นตอนต่างๆ ปัจจัยที่จะต้องระมัดระวัง และงานหลักสำคัญ ๆ ทั้งนี้โครงการจะต้องมีการนำเสนออย่างเป็นระบบ ชัดเจน และมีความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติ โดยคำนึงถึงทรัพยากรและระยะเวลาประกอบด้วย การวางโครงการที่ดีจะเป็นการกำหนดกรอบเวลาที่สำคัญในการติดตามและการนำองค์กรเข้าสู่ระบบประกันคุณภาพต่อไป

๔. ประกาศนโยบายคุณภาพต่อพนักงาน การประกาศนโยบายคุณภาพเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เป็นการให้ความสำคัญที่เกี่ยวกับคุณภาพเป็นประการสำคัญ ต้องมีการเน้นที่กลุ่มลูกค้า การให้ความสำคัญของพนักงานในการพัฒนาระบบ และการทำกิจกรรมที่เกี่ยวกับคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

๕. แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการฝ่ายต่าง ๆ หลังจากการประกาศนโยบายคุณภาพแล้ว องค์กรจะต้องมีการแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ (Steering Committee) และ มีคณะกรรมการดำเนินการด้านต่าง ๆ ที่จะติดตามการดำเนินงานด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน เช่น คณะดำเนินงานฝ่ายต่าง ๆ และ คณะกรรมการปฏิบัติ-งานฝ่ายควบคุมคุณภาพ ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้การดำเนินงานของคณะดำเนินงานชุดใหญ่และที่ปรึกษาโครงการ โดยควรจะต้องประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาระดับสูงและมีการประชุมอย่างสม่ำเสมอ มีการจัดบันทึกอย่างเป็นทางการ และอาจจะเปลี่ยนบทบาทไปเป็นคณะกรรมการในการดูแลและควบคุมคุณภาพต่อไปเมื่อได้รับ ISO ๙๐๐๒ แล้ว สิ่งที่ไม่ควรทำคือ แต่งตั้งคณะกรรมการที่ไม่มีประสิทธิภาพ ไม่มีเวลาเพียงพอ หรือไม่ติดตามงาน จะทำให้โครงการล้มเหลวโดยง่าย

๖. คัดเลือกผู้บริหารที่จะเข้าไปดูแลอย่างเต็มที่ ตัวแทนฝ่ายบริหารที่เรียกว่า Quality Management Representative (QMR) มีความสำคัญมาก อาจจะต้องเป็นเบอร์ ๑ หรือเบอร์ ๒ ขององค์กร มีความสามารถในการผลักดันการเปลี่ยนแปลง มีเวลามากพอในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ รวมทั้งมีผู้แทนจากทุกกลุ่มที่เหมาะสม ในการปรับเปลี่ยนองค์กรด้วย

๗. ให้มีการอบรมแก่พนักงานทุกคนในทุกระดับ โดยเริ่มจากการอบรมพนักงานระดับสูง ก่อนและลงไปยังพนักงานระดับล่าง ซึ่งอาจจะต้องดำเนินการได้ในหลายรูปแบบ เช่น การจัดหลักสูตร การสัมมนา การบรรยาย การนำเสนอโดยวิธีทัศน์ การฝึกอบรมในการทำงาน หรือกิจกรรมอื่น ๆ รวมทั้งควรที่จะมีการทบทวนและให้ความรู้ในเรื่องมาตรฐานอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ ต้องไม่ลืมว่าต้องทำความเข้าใจในสาระสำคัญและข้อกำหนด ISO อย่างถูกต้อง ควรให้การอบรมและดำเนินการไปในทิศทางเดียวกันอย่างต่อเนื่อง

๘. กำหนดโครงสร้างและระบบเอกสารที่ดี ระบบเอกสารจะต้องมีการกำหนดกรอบอย่างชัดเจน และประการสำคัญคือ เอกสารเหล่านี้จะต้องนำไปสู่การปฏิบัติในทุกขั้นตอน ซึ่งไม่ได้มีเพียงเอกสารเท่านั้น การเขียนจะต้องเป็นเอกสารที่เขียนจากการปฏิบัติจริงภายใต้กรอบของ ISO ทั้งนี้ต้องคำนึงอยู่เสมอว่าจะต้องครบวงจรการเขียนเอกสารอันประกอบด้วย การเขียนเอกสารที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ และมีการนำมาทบทวนและนำไปปรับปรุงแก้ไขใหม่ เพื่อให้เอกสารทันสมัยอยู่เสมอ

๙. แต่งตั้งทีมงานขึ้นมาติดตามการดำเนินการด้านต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางและข้อกำหนดที่คณะกรรมการชุดต่างๆ กำหนด โดยต้องทำการคัดเลือกผู้ที่จะทำการตรวจสอบและประสานงานจากผู้ที่มีใจกว้าง เข้าใจปัญหา ใช้การชี้แนะ ไม่ใช้การสั่งการหรือเน้นการควบคุม แต่เน้นการติดตามที่มุ่งเน้นการพัฒนาให้การใช้ใช้อำนาจแต่เพียงอย่างเดียว

๑๐. เน้นการติดต่อสื่อสารแบบ ๒ ทางร่วมกับพนักงานทั่วทั้งองค์กร การดำเนินการจะประสบความสำเร็จ คือ จะต้องมีการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง ให้ข้อมูลทั้งทางตรง ทางอ้อม เช่น เอกสารบอร์ด ข่าวตามสาย หรือ มีการตอบปัญหาข้อข้องใจของผู้เกี่ยวข้อง เช่น ทำไมต้องทำ ทำแล้วได้อะไร จะกระทบต่อความมั่นคงของตนเองหรือไม่ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกองค์อย่างใกล้ชิด

๑๑. จัดระบบการทบทวนการจัดการทั่วทั้งองค์กร รวมทั้งมีการทบทวนเอกสารต่าง ๆ ให้เหมาะสมและสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ โดยมีกำหนดระยะเวลาทบทวนที่ชัดเจน

๑๒. ทำการตรวจสอบ (Audit) และติดตามคุณภาพภายใน การตรวจสอบการดำเนินการภายในเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะมั่นใจว่ามีการปฏิบัติตามคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการวางแผน การตรวจสอบ และกำหนดมาตรฐานอย่างชัดเจน รวมทั้งตรวจสอบกิจกรรมเหล่านี้ว่ายังอยู่มีสภาพ “Under control” หรืออยู่ในสภาพ “Out of control” หรือไม่ หากพบข้อบกพร่องจะต้องรายงานเพื่อแก้ไขทันที

๑๓. ประเมินตนเองเบื้องต้นอยู่เสมอว่าได้มีการปฏิบัติงานตามข้อกำหนดที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ หรือเอกสารใดที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ให้ทำการแก้ไข และมีการทบทวนการปฏิบัติอยู่เป็นประจำตามแผนและกำหนดเวลาอย่างสม่ำเสมอ

๑๔. ติดตามและประเมินผลเพื่อผ่านการรับรอง ควรมีการแต่งตั้งทีมงานติดตามและประเมินผลก่อน เพื่อให้มั่นใจว่าจะสามารถผ่านการรับรองได้หากจะทำการตรวจประเมินจริง โดยกำหนดระยะเวลาที่ชัดเจนตั้งแต่การตรวจภายในและเตรียมการตรวจจริง

๑๕. ตรวจประเมินเพื่อผ่านการรับรอง คือ การดำเนินการตรวจประเมินโดยบุคคลที่ ๓ ว่าได้มีการปฏิบัติตามระบบที่ได้วางไว้หรือไม่ หากมีข้อบกพร่องก็จะดำเนินการแก้ไขต่อไป

๑๖. กำหนดให้มีแผนการติดตามการปฏิบัติ เพื่อการรักษาคุณภาพการประเมินอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ต้องมีความพยายาม ร่วมมือในการปฏิบัติงานตามข้อกำหนด และวิธีการที่กำหนดด้วย

๑๗. รักษาระบบเพื่อศึกษามาตรฐานและกำหนดมาตรฐานในแต่ละด้าน รวมถึงมีการติดตามอยู่เสมอว่าได้มีการปฏิบัติหรือไม่ การรักษามาตรฐานเป็นกระบวนการที่ยากลำบากสำหรับคนไทย เพราะจะทำตามใจตนเอง แต่ทุกฝ่ายตั้งแต่ฝ่ายบริหารจนถึงพนักงานจะต้องรักษามาตรฐานไว้ เพราะจะมีการตรวจการดำเนินการจากผู้รับรอง ๒ ครั้งต่อปี และมีการตรวจติดตามใหม่ ทุกๆ ๓ ปี เพื่อเป็นการทำให้มั่นใจว่าได้รับการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพที่กำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอ หากไม่ปฏิบัติตามก็就会被กลบชื่อออกหรือถูกยึดใบรับรองคืน

ประโยชน์ของการนำเอาระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๒ มาใช้อาจจำแนกได้ดังนี้

๑. ประโยชน์ต่อองค์กร

๑.๑ เกิดการยอมรับในคุณภาพ เพราะมาตรฐาน ISO ย่อมเป็นการประกันว่าในกระบวนการดำเนินการทุกขั้นตอนมีการดำเนินการอย่างถูกต้อง มีระบบ ขั้นตอน และในที่สุดจะแสดงว่า สินค้าหรือบริการในขั้นสุดท้ายมีคุณภาพด้วย

๑.๒ เกิดภาพลักษณ์ที่ดี องค์กรที่ได้รับการรับรองคุณภาพจะได้รับการยอมรับว่ามีมาตรฐานสูง จึงจะเกิดการยอมรับในสินค้าหรือบริการได้ง่าย

๑.๓ ต้นทุนการดำเนินการที่ต่ำลงเพราะองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น หากมีการดำเนินการตามมาตรฐานแล้วจะเห็นได้ว่าจะลดการสูญเสีย ความผิดพลาด หรือผิดขั้นตอน หรือการตัดสินใจที่มีระบบมีเอกสารควบคุม จึงจะทำให้ต้นทุนการดำเนินการต่ำลงถึงแม้จะมีค่าใช้จ่ายในการปรับปรุงการดำเนินการที่มาก แต่เป็นการลงทุนระยะยาวเพื่อให้เกิดความประหยัดในระยะยาว

๑.๔ กระบวนการบริหารงานมีระบบ จากเดิมที่อาจจะไม่มีวิธีการทำงานแต่ไม่สามารถตรวจสอบได้ ทำให้การบริหารองค์กรมีประสิทธิภาพและสามารถตรวจสอบได้

๒. ประโยชน์ต่อพนักงาน

๒.๑ พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น เพราะการทำงานมีระบบ ชัดเจน มีคู่มือ สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ หรือตรวจสอบการทำงานได้ทุกขั้นตอน

๒.๒ พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงานด้านคุณภาพมากขึ้น เพราะจะต้องดำเนินการตามระบบและขั้นตอนที่กำหนดไว้

๒.๓ พนักงานมีการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น เป็นผลโดยตรงตามข้อกำหนดของ ISO ที่จะต้องปฏิบัติงานที่เป็นระบบในทุกกระบวนการที่เข้าสู่ระบบ

๒.๔ พนักงานมีจิตสำนึกด้านคุณภาพที่เป็นผลจากการดำเนินการที่เป็นระบบอย่างต่อเนื่องยาวนาน จะทำให้เกิดการพฤติกรรมอันนำไปสู่การสร้างจิตสำนึกด้านคุณภาพในการทำงานทุกขั้นตอน

๒.๕ พนักงานจะร่วมกันทำงานเป็นทีมมากขึ้น การทำงานโดยปกติมักจะมีการดำเนินการไปตามลักษณะเฉพาะหน้าที่ แต่เมื่อผ่านการรับรองคุณภาพแล้วจะต้องดำเนินการไปตามกระบวนการที่กำหนด ทำให้ต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการของตนเอง ดังนั้นการพัฒนาการทำงานเป็นทีมจึงเกิดขึ้น

๓. ประโยชน์ต่อลูกค้า

๓.๑ มีความมั่นใจในสินค้าและบริการขององค์กรมากขึ้น เพราะเมื่อองค์กรได้รับการรับรอง ISO ผลผลิตที่เกิดขึ้นย่อมมั่นใจในคุณภาพได้

๓.๒ สามารถอ้างอิงจากองค์กรที่รับประกันคุณภาพได้ ทำให้เกิดการยอมรับในสินค้าและบริการมากขึ้น

๓.๓ ลูกค้านประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย โดยไม่จำเป็นต้องตรวจสอบว่าสินค้าได้รับมาตรฐานหรือไม่ เพราะเมื่อได้รับการประกันคุณภาพก็ย่อมถือได้ว่ามีคุณภาพในระดับที่มั่นใจระดับหนึ่ง

เป้าหมายของกรุงเทพมหานคร ในการนำระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๒ มาใช้ก็เพื่อสร้างและพัฒนามาตรฐานการให้บริการของหน่วยงานบริการประชาชน จนถึงระดับได้รับการรับรองจากหน่วยงานที่มีอำนาจออกใบรับรอง

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

กรอบแนวทางการดำเนินการเพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาศักยภาพสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ได้มาตรฐานตามระบบคุณภาพ ประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๖.๑ ขั้นตอนวางแผนการดำเนินการ มี ๔ ขั้นตอน คือ

๖.๑.๑ ศึกษาปัญหาจากการทำงานที่ผ่านมา

ศึกษาปัญหาจากการทำงานที่ผ่านมา โดยการสอบถามจากผู้ปฏิบัติงาน จากผลการศึกษาโครงการจัดทำแผนแม่บทการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และจากภาคประชาชน

๖.๑.๒ เริ่มปรึกษากับบริษัทจดทะเบียน (Certify body) เพื่อขอข้อมูลแต่ละแห่งมาเปรียบเทียบกับกันและเริ่มปรึกษาการดำเนินงานตั้งแต่ต้น

๖.๑.๓ กำหนดคุณสมบัติ ขออนุมัติจัดซื้อ/จัดจ้าง และจัดจ้างบริษัทจดทะเบียนที่ผ่านกระบวนการคัดเลือกตามขั้นตอน

๖.๑.๔ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการชุดใหญ่เพื่อวางแผนและวางแผนจัดทำโครงการ (Proposal) กับบริษัทที่ปรึกษา อย่างชัดเจน ครบถ้วนในทุกประเด็นตามมาตรฐาน ISO ที่กำหนด โดยคำนึงถึงทรัพยากรและระยะเวลาประกอบ

๖.๒ ขั้นตอนการดำเนินการ/ปฏิบัติตามแผน มี ๖ ขั้นตอน คือ

๖.๒.๑ ประกาศนโยบายคุณภาพต่อพนักงาน ภายหลังจากที่ได้มีการวางแผนการจัดทำโครงการอย่างชัดเจนแล้ว เพื่อให้ความสำคัญเกี่ยวกับคุณภาพ อีกทั้งยังเป็นการให้ความสำคัญกับพนักงานในการพัฒนาระบบ

๖.๒.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ (Steering Committee) ฝ่ายต่างๆ ที่จะติดตามการดำเนินการในแต่ละด้านอย่างชัดเจน ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้การดำเนินงานของคณะดำเนินงานชุดใหญ่และที่ปรึกษาโครงการ

๖.๒.๓ คัดเลือกผู้บริหารที่จะเข้าไปดูแลอย่างเต็มที่ ตัวแทนฝ่ายบริหารที่เรียกว่า Quality Management Representative (QMR) มีความสำคัญมาก อาจจะต้องเป็นเบอร์ ๑ หรือเบอร์ ๒ ขององค์กร

๖.๒.๔ จัดทำคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ทุกคนในทุกระดับเข้ารับการอบรม โดยเริ่มจากกรอบพนักงานระดับสูงก่อนและลงไปยังพนักงานระดับล่าง ซึ่งอาจจะต้องดำเนินการได้ในหลายรูปแบบ เช่น การจัดหลักสูตร การสัมมนา การบรรยาย การนำเสนอโดยวีดิทัศน์ การฝึกอบรมในการทำงาน หรือกิจกรรมอื่น ๆ ควรจะอบรมในทิศทางเดียวกันอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

๖.๒.๕ กำหนดโครงสร้างและระบบเอกสารที่ดี ประกอบด้วยการเขียนเอกสารที่สามารถนำไปปฏิบัติได้ และมีการนำมาทบทวนปรับปรุงแก้ไขใหม่ให้ทันสมัยได้

๖.๒.๖ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งทีมงานขึ้นมาติดตามการดำเนินการด้านต่างๆ เพื่อให้เป็นไปตามแนวทางและข้อกำหนดที่คณะกรรมการอำนวยการฝ่ายต่างๆ กำหนด

๖.๓ ชั้นประเมินผล มี ๔ ขั้นตอน คือ

๖.๓.๑ จัดให้มีการทวนสอบการจัดการและเอกสารทั่วทั้งองค์กร ภายในเวลาที่ระบุชัดเจน

๖.๓.๒ ทำการตรวจสอบ(Audit) และติดตามคุณภาพภายใน

๖.๓.๓ ประเมินตนเองเบื้องต้นอยู่เสมอและมีการทบทวนการปฏิบัติอยู่เป็นประจำตามแผน

๖.๓.๔ ติดตามและประเมินผลเพื่อผ่านการรับรอง

๖.๔ ชั้นการติดตามผล มี ๒ ขั้นตอน คือ

๖.๔.๑ กำหนดให้มีแผนการติดตามการปฏิบัติ เพื่อการรักษาคุณภาพการประเมินอย่างต่อเนื่อง

๖.๔.๒ รักษาระบบรักษามาตรฐานกระบวนการต่างๆ

ลำดับที่	การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ				ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		พ.ศ. ๒๕๕๙	พ.ศ. ๒๕๖๐		พ.ศ. ๒๕๖๑		
		ก.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มิ.ย.	ก.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มิ.ย.		
๖.๑	: ขึ้นวางแผนการดำเนินการ ๖.๑.๑ ศึกษาปัญหาที่ผ่านมา ๖.๑.๒ เริ่มปรึกษากับบริษัทจดทะเบียน ๖.๑.๓ จัดซื้อ/จัดจ้างบริษัทจดทะเบียน ๖.๑.๔ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการชุดใหญ่	   				สำนักป้องกันฯ สำนักป้องกันฯ สำนักป้องกันฯ สำนักป้องกันฯ	
๖.๒	: ขึ้นการดำเนินการ ๖.๒.๑ ประกาศนโยบายคุณภาพ ๖.๒.๒ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ ๖.๒.๓ คัดเลือก QMR		  			คยู+ป คยู+ป คยู+ป	

ลำดับ ที่	การดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินการ				ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
		พ.ศ. ๒๕๕๙	พ.ศ. ๒๕๖๐		พ.ศ. ๒๕๖๑		
		ก.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มิ.ย.	ก.ค.-ธ.ค.	ม.ค.-มิ.ย.		
	๖.๒.๔ จัดทำคำสั่งให้ เข้ารับการอบรม ๖.๒.๕ กำหนด โครงสร้างและระบบ เอกสารที่ดี ๖.๒.๖ จัดทำคำสั่ง แต่งตั้งทีมงาน					QMR+ป+คฝ QMR+ป+คฝ QMR+ป+คฝ	
๖.๓	: ขึ้นประเมินผล ๖.๓.๑ จัดให้มีการทวน สอบการจัดการ ๖.๓.๒ ทำการ ตรวจสอบ(Audit) และติดตามคุณภาพ ภายใน ๖.๓.๓ ประเมินตนเอง เบื้องต้น ๖.๓.๔ ติดตามและ ประเมินผลเพื่อผ่านการ รับรอง			 	 	สำนักป้องกันฯ +ป สำนักป้องกันฯ +ป สำนักป้องกันฯ +ป QMR+ป+คฝ+ ทีม	
๖.๔	: ขึ้นการติดตามผล ๖.๔.๑ กำหนดให้มี แผนการติดตามการ ปฏิบัติ ๖.๔.๒ รักษาระบบ รักษามาตรฐาน				 	QMR+คฝ+ทีม สำนักป้องกันฯ	

คณ หมายถึง คณะกรรมการชุดใหญ่ ได้แก่ ผอ.สปภ.และรอง ผอ.สปภ.

ป หมายถึง บริษัทที่ปรึกษาหรือบริษัทจดทะเบียน (Certify body)

QMR หมายถึง Quality Management Representative ได้แก่ ผอ.สปภ.และรอง ผอ.สปภ.

คฝ หมายถึง คณะกรรมการอำนวยการ (Steering Committee) ฝ่ายต่างๆ ได้แก่ ผอ.กอง ต่างๆ สปภ.

ทีม หมายถึง ทีมผู้ตรวจสอบ ได้แก่ หัวหน้าสถานีดับเพลิงและหัวหน้าชุดปฏิบัติการ

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ ๒ ปี นับจากเริ่มโครงการ โดยแบ่งเป็นระยะดังนี้

๗.๑ ระยะวางแผนการดำเนินการ ใช้เวลา ๖ เดือน

๗.๒ ระยะดำเนินการ ใช้เวลา ๘ เดือน

๗.๓ ระยะประเมินผล ใช้เวลา ๖ เดือน

๗.๔ ระยะติดตามผล ใช้เวลา ๔ เดือน

๘. งบประมาณ

ใช้งบประมาณของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย / วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (KPI)	วิธีการ / เครื่องมือ
<u>เป้าหมาย (Output)</u> ๑. จัดซื้อ/จัดจ้างบริษัทจดทะเบียน (Certify body) มาตรฐาน ISO ๙๐๐๒	- สามารถจัดหาบริษัทจดทะเบียน (Certify body) มาตรฐาน ISO ๙๐๐๒ มาเป็นที่ปรึกษาได้	- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ
๒. จัดทำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๒ ให้แล้วเสร็จใน ๑ ปี ๘ เดือน	- สามารถจัดทำมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๒ ให้แล้วเสร็จใน ๑ ปี ๘ เดือน	- ระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๒ - การอบรมสัมมนา - การมีส่วนร่วม
๓. สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้รับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๒ ภายใน ๒ ปี	- สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสามารถได้รับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๒ ภายใน ๒ ปี	- ระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๒ - การทวนสอบกระบวนการและเอกสาร - การตรวจติดตามประเมินผล
<u>วัตถุประสงค์ (Outcome)</u> ๑. ส่งเสริมภาพลักษณ์การพัฒนางานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	- ภาพลักษณ์การพัฒนางานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยดีขึ้น	- การตอบรับการให้ความร่วมมือในการฝึกอบรม และ/หรือการสำรวจความคิดเห็น
๒. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	- ประชาชนมีความเชื่อมั่นในความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินมากขึ้น	- สถิติเหตุสาธารณภัยร้ายแรง เช่น อัคคีภัยลดลงร้อยละ ๑๕% - การสำรวจความคิดเห็น
๓. เพื่อเตรียมความพร้อมในการก้าวไปสู่การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับสากล เพื่อการทำงานร่วมกันในระดับภูมิภาค	- มีความร่วมมือกันในเรื่องการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในระดับภูมิภาคมากขึ้น	- มีการแลกเปลี่ยนความรู้และเทคโนโลยีระหว่างประเทศเพื่อนบ้านในภูมิภาคมากขึ้น - มีข้อตกลงการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยระดับสากลร่วมกันในภูมิภาค

๑๐. ข้อเสนอแนะ

การพัฒนาองค์กรเข้าสู่ระบบ ISO มีอุปสรรคมาก เพราะเป็นการเปลี่ยนแปลงการทำงานเข้าสู่ระบบที่ต่อเนื่องและสอดคล้องกัน อาจเกิดปัญหาและอุปสรรคดังต่อไปนี้

๑. การขาดความรู้และความไม่เข้าใจดีพอ อาจทำให้เกิดความท้อแท้ในการจัดทำระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO หรืออาจจะกลับไปทำงานในสภาพเดิมที่ตนคุ้นเคย
๒. เกิดการต่อต้านการเปลี่ยนแปลง โดยเมื่อพนักงานทำงานไปสักระยะหนึ่งจะเกิดความชำนาญในหน้าที่นั้นมากจนยากที่จะทำการเปลี่ยนแปลง ซึ่งหากไม่สามารถสร้างกระแสการเปลี่ยนแปลงได้จะเกิดลักษณะของการไม่ยอมรับ หรือการขาดความรู้ที่เพียงพอจะทำให้เกิดการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับข้อกำหนดตามมาตรฐานของ ISO ดังนั้นการมีส่วนร่วมและดำเนินการไปพร้อมๆกันจึงมีความจำเป็น รวมถึงการเปลี่ยนทัศนคติและการให้ข้อมูลอย่างต่อเนื่องเพื่อลดการต่อต้านและการเปลี่ยนแปลงลง
๓. ต้องใช้ความจริงจังในการทำงานเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงไปจากวัฒนธรรมเดิมๆที่ไม่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร เช่น วัฒนธรรมไม่รับผิดชอบ ไม่เป็นไร ทำงานตามอำเภอใจ การไม่สร้างระบบ ฯลฯ จำเป็นอย่างยิ่งจะต้องแก้ไข

การนำระบบคุณภาพมาใช้ถือได้ว่าเป็นการประกันคุณภาพงานบริการ เมื่อองค์กรได้รับการรับรอง แล้วการรักษาไว้ก็จะไม่ใช่เรื่องยากเนื่องจากการรักษาคุณภาพได้กลายเป็นวัฒนธรรมใหม่ขององค์กรเรียบร้อยแล้วด้วยเทคนิคของ ISO ๙๐๐๒ เอง การเน้นการมีส่วนร่วม การให้ความรู้ จะทำให้ระบบคุณภาพอยู่อย่างถาวร ประชาชนมีความมั่นใจในสินค้าและบริการของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมากขึ้น เพราะเมื่อสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้รับการรับรอง ISO ผลผลิตที่เกิดขึ้นคือความมั่นใจในคุณภาพงานที่เป็นมาตรฐานระดับสากล

บรรณานุกรม

- โครงการจัดทำแผนแม่บทการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย บริษัท ปัญญา คอนซัลแตนท์ จำกัด. ๒๕๕๘. กรุงเทพฯ
- สรรสาระสำหรับนักบริหาร กทม. (BMA EXECUTIVE'S DIGEST)
- กรุงเทพมหานคร. สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร. หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๓. รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study). การปรับปรุงการติดตั้งแผงกันจุดงานการซ่อมท่อจ่ายน้ำประปา ของการประปานครหลวง นายเดโช วัชรอยู่
- www.bus.rmutt.ac.th/thai/journal/volume๔/iso๙๐๐๒.doc
- ชูชาติ วิเคราะห์. ๒๕๔๒. ISO๙๐๐๐สำหรับนักบริหารมืออาชีพ.
กรุงเทพฯ : บริษัทซีเอ็ดยูเคชั่นจำกัด มหาชน.
- จำนง วงษ์ชาชม. ๒๕๔๑. ระบบคุณภาพ ISO ๙๐๐๐ (International Organization for Standardization).วารสารสำนักวิทยบริการ ๓(๒). ๒๙-๓๖.
- วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์. ๒๕๓๙. คู่มือพัฒนาระบบคุณภาพสู่มาตรฐาน. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ผู้จัดการ.

ภาคผนวก

วิธีปฏิบัติงาน (Work Instruction) : แผนการป้องกันและบรรเทาอัคคีภัยอาคารสูง

สถานีดับเพลิง : ถนนจันทร์ทอง : ปฏิบัติการดับเพลิง ๑

สำนัก : ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผู้อนุมัติแผน.....Date :

ผู้จัดทำแผน.....Date :

Revision No.  Date :

แบ่งออกเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติก่อนเกิดภัย

๑.๑ จัดทำแผนที่เส้นทางเข้า - ออก ตำแหน่งประปาหัวแดง แผนป้องกันและแผนเผชิญเหตุอัคคีภัย ตำแหน่งจอตลอดดับเพลิง กำหนดเส้นทางการอพยพ จุดรวมพล จุดอำนวยความสะดวก และข้อมูลของอาคาร

๑.๒ จัดการฝึกอบรมการดับเพลิงเบื้องต้นและซ้อมอพยพหนีไฟ เพื่อให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของโครงการ ให้ประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญในการป้องกันเหตุเพลิงไหม้ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่า การป้องกันที่ดีนั้นสามารถช่วยลดความเสียหายได้ การเตรียมพร้อมเสมอ การตั้งสติแก้ปัญหาในระหว่างเกิดเหตุ จะช่วยทั้งตนเอง เพื่อนบ้าน และเจ้าหน้าที่ดับเพลิงในการระงับเหตุ เนื่องจากในช่วงเกิดเหตุเวลาตัดสินใจน้อยมาก เนื้อหาหลักสูตรการอบรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีการเกิดเพลิงไหม้ การแบ่งประเภทของไฟ จิตวิทยาเมื่อเกิดอัคคีภัย การป้องกันแหล่งกำเนิดของการติดไฟ วิธีดับเพลิงประเภทต่างๆ เครื่องมือดับเพลิงชนิดต่างๆ การปฐมพยาบาลและการเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย

๑.๓ ประสาน สำนักงานเขตยานนาวา สำนักงานเขตสาทร ประธานชุมชน เจ้าหน้าที่อาคาร อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และอาสาสมัครมูลนิธิต่างๆ พร้อมช่องทางการติดต่อสื่อสาร

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดภัย ได้แบ่งแผนการปฏิบัติการออกเป็น ๒ แผน ดังนี้

๒.๑ แผนเผชิญเหตุ

๒.๑.๑ กรณีเหตุเกิดในอาคารใดๆ เมื่อเวลา.....น. ห้องพักหมายเลข.....อยู่ทาง.....ของอาคาร เกิดกระแสไฟฟ้าลัดวงจร จาก.....(สาเหตุ) เป็นเหตุให้เกิดเพลิงไหม้ ขณะเกิดเหตุมีผู้ติดค้างอยู่ในที่เกิดเหตุ.....ราย เบื้องต้นประชาชนได้ทำการดับด้วยเครื่องดับเพลิงมือถือชนิดผงเคมีแห้ง แต่ไม่สามารถดับได้ จึงได้แจ้งหน่วยอาคาร หน่วยอาคารซึ่งอยู่ชั้น ห่างจากที่เกิดเหตุประมาณ ชั้น ได้ประสานศูนย์รวมข่าวพระราชมารยาหมายเลข ๑๙๙) สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หลังจากได้รับทราบข้อมูลแล้ว จึงแจ้งสถานีดับเพลิงถนนจันทน์ และประสานเขตทหารกองกำลังเทกิจและรณน้ำอัมรินทร์ ร่วมสนับสนุนระงับเหตุเพลิงไหม้ สถานีดับเพลิงถนนจันทน์หลังรับแจ้งแล้ว ได้จัดชุดเวรเตรียมพร้อมทั้งหมดออกกระงับเหตุ โดยจัดรถและกำลังเจ้าหน้าที่ออกเป็น ๔ ชุด ถ้าเหตุเพลิงไหม้เป็นบริเวณกว้างหรือเห็นว่าเกินกำลังความสามารถ ให้ประสานกลับไปยังสถานีดับเพลิงเพื่อขอกำลังและอุปกรณ์สนับสนุน หรือขอกำลังสนับสนุนจากสถานีดับเพลิงใกล้เคียง กรณีเหตุเกิดในเวลากลางคืนให้นำบอลูนไลท์ออกปฏิบัติหน้าที่ด้วย

รถดับเพลิงสามารถเข้าปฏิบัติการได้ต้องใช้เครื่องสูบน้ำลากขึ้น สถานีดับเพลิงถนนจันทน์จึงจัดรถขอ ๖.๗ รถกระเช้า ๓๒๐ ฟุต และเบาะลมลากสถานีข้างเคียงกำลังเจ้าหน้าที่ถนนจันทน์ที่ออกเป็น ๔ ชุดปฏิบัติการ

ชุดปฏิบัติการที่ ๑ เจ้าหน้าที่ ๔ นาย Fire suite ควบคุมรถบรรทุกน้ำดับเพลิงขนาด ๑๐,๐๐๐ ลิตร ๑ คัน พร้อมสายส่งน้ำ ๖ เส้น หัวฉีด ๒ หัว ข้อต่อทางแยก ๑ ตัว เข้าที่เกิดเหตุถนน.....ร่วมกับเจ้าหน้าที่อาคาร ๓ คนเจ้าหน้าที่ ๑ นายเชื่อมต่อสายส่งน้ำ ๑ เส้นเข้ากับท่อยื่นหัวรับน้ำจากภายนอกของอาคาร จากนั้นมคุมรถ เจ้าหน้าที่อาคาร ๑ คน วิ่งไปสตาร์ทและเผ่า Fire pump เจ้าหน้าที่ ๓ นาย ๑ นายเป็นผู้ควบคุมสายส่งน้ำ ๔ เส้น หัวฉีด ๒ หัว ข้อต่อทางแยก ๑ ตัว พร้อมเจ้าหน้าที่อาคาร ๒ นาย ขึ้น Fireman lift ไปชั้น มาถึงชั้น วิ่งสาย ๒ นิ้วครึ่ง ที่อยู่ในตู้ Fire host ออกมาจาก Fireman lift (หรือบันไดสัญญาณของอาคาร) ต่อเข้ากับข้อต่อทางแยกที่วางอยู่ทางขึ้นบันไดชั้น จากข้อต่อทางแยกวิ่งสาย ๒ เส้นแยกออกไปต่อเข้ากับหัวฉีด เจ้าหน้าที่ ๒ นายต่อ ๑ หัวฉีด หัวฉีดที่หนึ่งเป็นหัว attack หัวที่สองเป็นหัวคั่นหารอให้ชุดปฏิบัติการที่ ๒ ชุดคั่นหามาดำเนินการหัว attack เข้าฉีดดับที่เฟรมไฟหรือ Chain Reaction ตั้งแต่หน้า Fireman lift ชั้น ขึ้นไปจนถึงชั้น และฉีดดับที่ชั้น ไกลขึ้นไปเรื่อย โดยสายสำรองอีก ๓ เส้น สนับสนุนการดับเพลิงในระยะที่ไกลขึ้น

ชุดปฏิบัติการที่ ๒ เจ้าหน้าที่ ๕ นาย Fire suite คอนโทรลบอร์ดคำนวณเวลาเข้า-ออก และอุปกรณ์กู้ภัยนำรถอุปกรณ์ ๑ คัน เข้าที่เกิดเหตุถนนสาทรใต้ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ชุดที่ ๑ ที่ชั้น และ แบ่งเป็น หัวหน้าชุดค้นหา ๑ นาย ชุดค้นหา ๒ ชุด ชุดละ ๒ นาย เมื่อถึงที่เกิดเหตุให้ตรวจเช็ค

อุปกรณ์ความปลอดภัยประจำกาย การทำงานของอุปกรณ์ เชือกไคต์ไลน์หอนำหัวฉีดที่ชุดปฏิบัติการที่ ๑ ได้เตรียมไว้ให้ ผลัดกันเข้าที่ละชุดตามเวลาที่ขึ้นอยู่กับปริมาณอากาศในถัง ชุดปฏิบัติต้องเข้าไปค้นหา ผู้ประสบภัยที่ยังมีชีวิตอยู่ รายงานทางวิทยุว่าเมื่อ เข้าไปแล้ว และส่งสัญญาณกระตุกเชือกไคต์ไลน์ ต่อเจ้าหน้าที่ชุดที่อยู่ข้างนอก ตามหลัก ๒ In – ๒ Out เลี้ยวซ้ายหรือเลี้ยวขวาอย่างไร พบอะไรบ้าง มีอุปกรณ์อย่างไร แจ้งทางผู้ควบคุมชุดปฏิบัติการทางวิทยุเพื่อสังเกตภาพห้องที่ได้ทำการค้นหาลูกห้องใดที่เข้าไปแล้วไม่พบให้ทำเครื่องหมายถูกและวีซีดี(V) ไว้หน้าห้อง โดยในระหว่างที่เข้าไปให้ผูกไคต์ไลน์ด้วย เมื่อพบผู้ประสบภัยแล้วนำออกมาจากที่เกิดเหตุหรือวิทยุบอกชุด ๒ Out ให้เข้าไปทำการช่วยเหลือทีมตนเอง หรือผู้ประสบภัย แต่ถ้าไม่พบก็ให้ออกมาตามเชือกไคต์ไลน์หรือสายส่งน้ำ ให้ข้อมูลชุดต่อไป จากนั้นจึงให้อีกชุดเข้าไปค้นหาต่อ

การเข้าไปปฏิบัติงานค้นหานั้นเจ้าหน้าที่จะมีเจ้าหน้าที่ ๒ นาย แบ่งตามหน้าที่คือ ผู้นำและผู้ตาม ผู้นำนั้นทำทุกอย่างที่กล่าวมาแล้ว ส่วนผู้ตามนั้นให้ผูกหรือนำหัวฉีดติดตัวไปด้วย ถ้าจะใช้ในกรณีเจอดันเพลิง ให้แจ้งผู้ควบคุมเจ้าหน้าที่ชุดที่ ๑ ทราบเพื่อปรับแรงดันน้ำ

ชุดปฏิบัติการที่ ๓ เจ้าหน้าที่ ๓ นาย นำรถบรรทุกเครื่องลากเข็นขนาดเล็ก ๑ คัน เครื่องสูบน้ำชนิดหาบหาม ๒ เครื่อง พร้อมอุปกรณ์สูบน้ำ สายส่งน้ำ ๔ เส้น เข้าที่เกิดเหตุทางถนนสาทรใต้ เชื่อมต่อเครื่องสูบน้ำชนิดหาบหาม ๒ เครื่อง กับประปาหัวแดงที่จุดหน้าอาคาร และจุดซอย เพื่อสนับสนุนแรงดันน้ำเข้ารถบรรทุกน้ำดับเพลิงขนาด ๖,๐๐๐ ลิตร และหรือสนับสนุนรถกระเช้า ๓๒๐ ฟุต จากสถานีข้างเคียง

ชุดปฏิบัติการที่ ๔ เจ้าหน้าที่ ๕ นาย Fire suite รถบรรทุกน้ำดับเพลิงขนาด ๖,๐๐๐ ลิตร ๑ คัน พร้อมสายส่งน้ำ ๔ เส้น เข้าที่เกิดเหตุทางถนน สาทรใต้ เชื่อมต่อกับรถบรรทุกน้ำดับเพลิงขนาด ๖,๐๐๐ ลิตร เชื่อมต่อสายส่งน้ำ ๒ เส้น จากเครื่องสูบน้ำชนิดหาบหามของชุดปฏิบัติการที่ ๓ มาถึงรถบรรทุกน้ำดับเพลิงขนาด ๖,๐๐๐ ลิตร แล้วใช้แรงดันน้ำจากรถ สายส่งน้ำ ๒ เส้น สนับสนุนรถบรรทุกน้ำดับเพลิงขนาด ๑๐,๐๐๐ ลิตร หรือสนับสนุนรถกระเช้า ๓๒๐ ฟุต จากสถานีข้างเคียง

๒.๑.๒ การรายงานเหตุเพลิงไหม้และความรับผิดชอบ ในเบื้องต้นของอาคาร มีแนวปฏิบัติดังนี้คือ ให้หัวหน้าชุดปฏิบัติการหรือหัวหน้าสถานีรายงานให้ศูนย์วิทยุพระรามทราบ เพื่อประสานงาน อัมรินทร์ในการขอสนับสนุนรถบรรทุกน้ำ (และขอกำลังเจ้าหน้าที่เทศกิจเพื่อปิดล้อมพื้นที่ และความสะดวกเรียบร้อยในการรักษาความปลอดภัย กรณีเพลิงไหม้รุนแรง)จากสำนักงานเขต..... พร้อมแจ้งให้การไฟฟ้านครหลวง ตัดกระแสไฟฟ้าบริเวณพื้นที่เกิดเหตุ ประสานสถานีตำรวจนครบาล บางรัก ในการอำนวยความสะดวกและปิดกั้นการจราจรบริเวณที่เกิดเหตุ จากนั้นให้รายงานการปฏิบัติการระงับเหตุ

เพลิงไหม้ เป็นขั้นตอนการปฏิบัติให้ศูนย์วิทยุพระรามทราบเป็นระยะๆ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ จนกว่าเหตุการณ์จะยุติ

๒.๑.๓ การบังคับบัญชาการระงับเหตุนั้น ถ้ามีเว รอำนวยการประจำวัน หรือ ผู้บังคับบัญชาระดับสูงกว่ามาถึงที่เกิดเหตุให้มอบการบังคับบัญชาให้กับผู้บังคับบัญชาระดับสูงกว่า ตามลำดับชั้น

๒.๑.๔ การปฏิบัติงาน ให้เจ้าหน้าที่ดับเพลิง เจ้าหน้าที่อาคารและอาสาสมัครต่างๆ เข้าระงับอัคคีภัยที่เกิดขึ้นให้ยึดความสำคัญเรื่องความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ การช่วยเหลือผู้ประสบภัย และการรักษาทรัพย์สินของประชาชนเป็นสำคัญ ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและอาสาสมัครรายงานการ ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา และปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด

๒.๒ แผนอพยพ

๒.๒.๑ จัดตั้งจุดรวมพลเพื่อรองรับการอพยพของชุมชน เป็นจุดที่ต้องปลอดภัย ๐% ไม่ทำความเสียหายเพิ่ม เป็นจุดที่จะกำหนดทิศทางการอพยพของชุมชน การตรวจเช็คจำนวนจะกระทำที่จุดรวมพลนี้ การปิดกั้นสำคัญมากเพื่อมิให้เกิดความเดือดร้อนจากมิจนาซีฟ ดังนั้นประชาชนชุดแรกที่จะจุดรวมพล หลังจากตรวจเช็คสมาชิกในครอบครัวและสัมภาระที่ติดตัวมาเรียบร้อยแล้ว ให้แบ่งกำลังกันส่วนหนึ่งเพื่อปิดกั้นบริเวณจุดรวมพล ควบคุมการ خروج

๒.๒.๒ การอพยพให้ประธานชุมชนจัดตั้งหัวหน้าชุดอพยพ โดยแบ่งออกเป็นโซนพื้นที่ตามสภาพอาคาร เช่น ไฮโซนและโลว์โซนเป็นต้น โดยหัวหน้าชุดอพยพมีหน้าที่ควบคุมดูแลให้เกิดความเรียบร้อยในระดับหนึ่งก่อน โดยกำกับดูแลให้ลูกบ้านอพยพไปที่จุดรวมพลตามแผน ตรวจเช็คยอดลูกบ้านและรายงานยอดลูกบ้านให้ประธานชุมชนทราบ

๒.๒.๓ ตามแผนให้มีการจำลองว่ามีผู้ได้รับบาดเจ็บและขาหักจากการพลัดตกจากหลังคา ๑ ราย ซึ่งการช่วยเหลือและขนย้าย ให้เป็นหน้าที่ของทีมช่วยเหลือและขนย้ายในชุมชนตามที่ประธานชุมชนได้จัดตั้งไว้แล้ว ให้ขนย้ายผู้บาดเจ็บมาที่จุดรวมพล เพื่อรอรับการปฐมพยาบาลจากทีมปฐมพยาบาลที่ได้จัดตั้งไว้

๒.๒.๔ การปฐมพยาบาลให้ประธานชุมชนจัดตั้งทีมปฐมพยาบาล เพื่อบรรเทาอาการบาดเจ็บของลูกบ้านในขั้นต้น เช่น การถอนพิษไฟในเบื้องต้น การล้างแผล การทำแผล เพื่อรอส่งต่อให้สำนักการแพทย์ศูนย์เอราวัณ ที่อาจจะยังมาไม่ถึงที่เกิดเหตุ

๒.๒.๕ ประธานชุมชนประสานศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจที่จุดรวมพล เพื่อขอความช่วยเหลือเบื้องต้น

๒.๒.๖ จัดตั้งจุดจุดอำนวยการเฉพาะกิจ เพื่ออำนวยการและประสานการปฏิบัติระหว่างหน่วยงานต่างจัดให้ผู้อำนวยการกรุงเทพมหานคร (ผว.กทม.) หรือรองผู้อำนวยการกรุงเทพมหานคร (ป.กทม.) หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการกรุงเทพมหานคร(ผอ.เขตบางขุนเทียน) หรือผู้บังคับบัญชาสูงสุดที่อยู่ ณ ที่นั้นเป็นผู้อำนวยการศูนย์ ให้หน่วยงานที่จะเข้ามาสนับสนุนการระงับและบรรเทาเหตุ ให้หัวหน้าชุดรายงานตัว ณ ศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ และปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้อำนวยการศูนย์เฉพาะกิจ เช่น สำนักงานแพทย์ (ศูนย์เอร์วีน) หัวหน้าชุดเจ้าหน้าที่เทศกิจ ผู้บังคับบัญชาการดับเพลิงที่ได้รับมอบหมาย เจ้าหน้าที่การไฟฟ้า เจ้าหน้าที่ประปา ประธานชุมชน และหัวหน้าชุดอาสาสมัคร และจัดให้เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เพื่อความเรียบร้อยในการดำเนินการขั้นตอนต่างๆ

๒.๒.๗ เจ้าหน้าที่เทศกิจปิดล้อมพื้นที่ และความสะอาดเรียบร้อยในการรักษาความปลอดภัย โดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาล.....(พื้นที่รับผิดชอบ) ดูแลความสงบเรียบร้อย

๓. แผนบรรเทาเหตุ

สถานีดับเพลิงถนนจันทน์จัดตั้งหน่วยเฝ้าระวัง รวมทั้งสนับสนุนกำลังพล อุปกรณ์ รวมทั้งข้อมูลในการปฏิบัติการของสำนักงานเขต ระบบการสื่อสารการประสานกันทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร

อาคารสูง หมายเลข : Ascott Sathorn Bangkok

Security manager : คุณสมพรต พึ่งแพ โทร. ๐๒-๖๗๖ ๖๘๖๘ ต่อ ๑๔๓๐

อาณาเขต :

ทิศเหนือ ติดกับ ถนนสาทรใต้
 ทิศตะวันออก ติดกับ อาคารริจนาการ
 ทิศตะวันตก ติดกับ โรงพยาบาลบางรัก
 ทิศใต้ ติดกับ โรงเรียนอนุบาล

ที่ตั้ง : ๑๘๗ ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กทม.

ความสูง ๓๕ ชั้น ๑๐๐ เมตร

จำนวนยูนิต ๓๐๙ ยูนิต พื้นที่ใช้สอย _____ ตร.ม.

จำนวนประชากร ๔๑๒ คน

ก่อสร้าง พ.ศ. ๒๕๔๘

การใช้สอยอาคาร : เพื่อพักอาศัย

การป้องกัน

- มี Fire pump
- Sprinkler
- Smoke detector ทุกห้อง
- Fire Host Caninet แต่ละชั้น เป็นแบบ Hoserace (สายพับ)
- Fire Extinguisher : Chemical powder
- Fire Alarm

- Fire Escape(บันไดหนีไฟ)

-Compressed Air

-Fireman Lift

ข้อมูลแหล่งน้ำดับเพลิง

แหล่งน้ำธรรมชาติ- ไม่มี

ในอาคาร- Roof tank

- Underground tank

ประปาหัวแดง

๑.ด้านหน้าอาคารริมฟุตบาทถนนสาทรใต้ใช้ได้

๒.ในซอยสาทร ๙ ใช้ไม่ได้

แนวทางปฏิบัติเมื่อมีเหตุสามารถเข้าปฏิบัติการได้ทางด้าน : ถนนสาทรใต้

จุดอพยพ : ข้างธนาคารยูโอบี

จุดอำนวยความสะดวก : ด้านหน้า(ทิศเหนือ)ของอาคาร

Ascott Sathorn Bangkok ตั้งอยู่ริมถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพมหานคร โดยมีอาณาเขตติดต่อ คือ ทิศเหนือติดกับถนนสาทรใต้ ทิศใต้ติดโรงเรียนอนุบาล ทิศตะวันออกติดกับอาคารสำนักงาน และทิศตะวันตกติดกับโรงพยาบาลบางรัก จัดอยู่ในประเภทอาคารในอดีตที่ผ่านมาเคยมีเหตุการณ์การเกิดอัคคีภัยขนาดเล็ก ๖ ครั้ง เนื่องจาก การหุงต้ม ชุมชนมีเจ้าหน้าที่อาคาร ๑๕ คนสับเปลี่ยนหมุนเวียนกันทำงานตลอด๒๔ ชม. เส้นทางเข้า – ออกได้เฉพาะ ถ.สาทรใต้ มี ๒ ทาง คือ ๑)เข้าได้ทางตะวันออกของตัวอาคาร๒)ออกได้ทางตะวันตกของตัวอาคาร โดยมีลักษณะเป็นทางคอนกรีตกว้างประมาณ ๔ เมตร วนรอบตัวอาคาร กรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ รถดับเพลิงสามารถเข้าถึงที่เกิดเหตุได้ โดยจอดรถที่ฝั่งถ.สาทรใต้ หรือเข้าไปข้างอาคาร เมื่อมีเหตุสามารถเข้าปฏิบัติการได้ทางด้านฝั่งถ.สาทรใต้ ส่วนท่อธารดับเพลิง(ประปาหัวแดง)นั้นมี ๒ จุดคือด้านหน้าอาคารริมฟุตบาทถนนสาทรใต้ และในซอยสาทร ๙ ด้วยพื้นที่ข้างอาคารมีจำกัดเส้นทางเข้า-ออกได้ ๒ ทาง รถดับเพลิงสามารถเข้าถึงที่เกิด

เหตุได้ จุฬารวมพลและจุดอำนวยความสะดวกจึงกำหนดไว้ข้างธนาคารยูโอบี โดยออกมาจากอาคารแล้วต้องเดินเท้า ทางฟุตบอลไปทางทิศตะวันตกประมาณ ๕๐ เมตร

แผนการป้องกันและบรรเทาอัคคีภัยโดยมีขั้นตอนแบ่งออกเป็น ๓ ขั้นตอน ดังนี้

๑. ขั้นตอนการปฏิบัติก่อนเกิดภัย

๑.๑ จัดทำแผนที่เส้นทางเข้า - ออก ตำแหน่งประปาหัวแดง แผนป้องกันและแผนเผชิญเหตุอัคคีภัย ตำแหน่งจุดรถดับเพลิง กำหนดเส้นทางอพยพ จุฬารวมพล จุดอำนวยความสะดวก และข้อมูลของอาคาร

๑.๒ จัดการฝึกอบรมการดับเพลิงเบื้องต้นและซ้อมอพยพหนีไฟ เพื่อให้เข้าใจวัตถุประสงค์ของโครงการ ให้ประชาชนได้ตระหนักถึงความสำคัญในการป้องกันเหตุเพลิงไหม้ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบว่า การป้องกันที่ดีนั้นสามารถช่วยลดความเสียหายได้ การเตรียมพร้อมเสมอ การตั้งสติแก้ปัญหาในระหว่างเกิดเหตุ จะช่วยทั้งตนเอง เพื่อนบ้าน และเจ้าหน้าที่ดับเพลิงในการระงับเหตุ เนื่องจากในช่วงเกิดเหตุเวลาตัดสินใจน้อยมาก เนื้อหาหลักสูตรการอบรมที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ทฤษฎีการเกิดเพลิงไหม้ การแบ่งประเภทของไฟ จิตวิทยาเมื่อเกิดอัคคีภัย การป้องกันแหล่งกำเนิดของการติดไฟ วิธีดับเพลิงประเภทต่างๆ เครื่องมือดับเพลิงชนิดต่างๆ การปฐมพยาบาลและการเคลื่อนย้ายผู้ประสบภัย

๑.๓ ประสาน สำนักงานเขตยานนาวา สำนักงานเขตสาทร ประธานชุมชนอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และอาสาสมัครมูลนิธิต่างๆ พร้อมช่องทางการติดต่อสื่อสาร

๒. ขั้นตอนการปฏิบัติเมื่อเกิดภัย ได้แบ่งแผนการปฏิบัติการออกเป็น ๒ แผน ดังนี้

๒.๑ แผนเผชิญเหตุ

๒.๑.๑ กรณีเหตุเกิด ในอาคาร Ascott Sathorn Bangkok เมื่อเวลา ๑๑.๐๐ น. ห้องพักหมายเลข ๑๕๐๑ อยู่ทางเหนือของอาคาร เกิดกระแสไฟฟ้าลัดวงจร จากเครื่องใช้ไฟฟ้าที่เสื่อมสภาพ เป็นเหตุให้เกิดเพลิงไหม้ ขณะเกิดเหตุมีผู้ติดค้างอยู่ในที่เกิดเหตุ ๑ ราย เบื้องต้นประชาชนได้ทำการดับด้วยเครื่องดับเพลิงมือถือชนิดผงเคมีแห้ง แต่ไม่สามารถดับได้ จึงได้แจ้งหน่วยอาคาร หน่วยอาคารซึ่งอยู่ชั้น ๑ ห่างจากที่เกิดเหตุประมาณ ๑๘ ชั้น ได้ประสานศูนย์รวมข่าวพระราม (หมายเลข ๑๕๙) สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หลังจากรับทราบข้อมูลแล้ว จึงแจ้งสถานีดับเพลิงถนนจันทน์ และ

ประธานเขตสาทรขอกำลังเทศกิจและรถน้ำอัมรินทร์ ร่วมสนับสนุนระงับเหตุเพลิงไหม้ สถานีดับเพลิงถนนจันทน์หลังรับแจ้งแล้ว ได้จัดชุดเวรเตรียมพร้อมทั้งหมอดอกระงับเหตุ โดยจัดรถและกำลังเจ้าหน้าที่ ออกเป็น ๔ ชุด ถ้าเหตุเพลิงไหม้เป็นบริเวณกว้างหรือเห็นว่าเกินกำลังความสามารถ ให้ประธานกลับไปยังสถานีดับเพลิงเพื่อขอกำลังและอุปกรณ์สนับสนุน หรือขอกำลังสนับสนุนจากสถานีดับเพลิงใกล้เคียง กรณีเหตุเกิดในเวลากลางคืนให้นำบอลูนไลท์ออกปฏิบัติหน้าที่ด้วย

รถดับเพลิงสามารถเข้าปฏิบัติการได้และต้องใช้เครื่องสูบน้ำลากเข็น สถานีดับเพลิงถนนจันทน์จึงจัดรถ ขอ ๖๗ รถกระเช้า ๓๒๐ ฟุต และเบาะลมจากสถานีข้างเคียง กำลังเจ้าหน้าที่ถนนจันทน์ที่ออกเป็น ๔ ชุดปฏิบัติการ

ชุดปฏิบัติการที่ ๑ เจ้าหน้าที่ ๔ นาย Fire suite ควบคุมรถบรรทุกน้ำดับเพลิงขนาด ๑๐,๐๐๐ ลิตร ๑ คัน พร้อมสายส่งน้ำ ๖ เส้น หัวฉีด ๒ หัว ข้อต่อทางแยก ๑ ตัว เข้าที่เกิดเหตุถนนสาทรใต้ ร่วมกับเจ้าหน้าที่อาคาร ๓ คนเจ้าหน้าที่ ๑ นายเชื่อมต่อสายส่งน้ำ ๑ เส้นเข้ากับท่อยืนหัวรับน้ำจากภายนอกของอาคาร จากนั้นมาคุมรถ เจ้าหน้าที่อาคาร ๑ คน วิ่งไปสตาร์ทและเฝ้า Fire pump เจ้าหน้าที่ ๓ นาย ๑ นายเป็นผู้ควบคุม สายส่งน้ำ ๔ เส้น หัวฉีด ๒ หัว ข้อต่อทางแยก ๑ ตัว พร้อมเจ้าหน้าที่อาคาร ๒ นาย ขึ้น Fireman lift ไปชั้น ๑๘ มาถึงชั้น ๑๘ วิ่งสาย ๒ นิ้วครึ่ง ที่อยู่ในตู้ Fire host ออกมาจาก Fireman lift ต่อเข้ากับข้อต่อทางแยกที่วางอยู่ทางขึ้นบันไดชั้น ๑๘ จากข้อต่อทางแยกวิ่งสาย ๒ เส้นแยกออกไปต่อเข้ากับหัวฉีด เจ้าหน้าที่ ๒ นายต่อ ๑ หัวฉีด หัวฉีดที่หนึ่งเป็นหัว attack หัวที่สองเป็นหัวคันหารอให้ชุดปฏิบัติการที่ ๒ ชุดค้นหาดำเนินการหัว attack เข้าฉีดดับที่เฟรมไฟหรือ Chain Reaction ตั้งแต่หน้า Fireman lift ชั้น ๑๘ ขึ้นไปจนถึงชั้น ๑๙ และฉีดดับที่ชั้น ๑๙ ไต่ขึ้นไปเรื่อย โดยสายสำรองอีก ๓ เส้น สนับสนุนการดับเพลิงในระยะที่ไกลขึ้น

ชุดปฏิบัติการที่ ๒ เจ้าหน้าที่ ๕ นาย Fire suite คอนโทรลบอร์ดคำนวณเวลาเข้า-ออก และอุปกรณ์กู้ภัย นำรถอุปกรณ์ ๑ คัน เข้าที่เกิดเหตุถนนสาทรใต้ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ชุดที่ ๑ ที่ชั้น ๑๘ และ ๑๙ แบ่งเป็น หัวหน้าชุดค้นหา ๑ นาย ชุดค้นหา ๒ ชุด ชุดละ ๒ นาย เมื่อถึงที่เกิดเหตุให้ตรวจเช็คอุปกรณ์ความปลอดภัยประจำกาย การทำงานของอุปกรณ์ เชือกไกด์ไลน์หรือหัวฉีดที่ชุดปฏิบัติการที่ ๑ ได้เตรียมไว้ให้ ผลัดกันเข้าที่ละชุดตามเวลาที่ขึ้นอยู่กับปริมาณอากาศในถัง ชุดปฏิบัติต้องเข้าไปค้นหาผู้ประสบภัยที่ยังมีชีวิตอยู่ รายงานทางวิทยุว่าเมื่อเข้าไปแล้ว และส่งสัญญาณกระตุกเชือกไกด์ไลน์ต่อเจ้าหน้าที่ชุดที่อยู่ข้างนอก ตามหลัก ๒ In - ๒ Out เลี้ยวซ้ายหรือเลี้ยวขวาอย่างไร พบอะไรบ้าง มีอุปสรรคอย่างไร แจ้งทางผู้ควบคุมชุดปฏิบัติการทางวิทยุเพื่อสังเกตภาพห้องที่ได้ทำการค้นหา หอสังเกตที่เข้าไปแล้วไม่พบให้ทำเครื่องหมายถูกและวีซีดี(V) ไว้หน้าห้อง โดยในระหว่างที่เข้าไปให้ผูกไกด์ไลน์ด้วย เมื่อพบผู้ประสบภัยแล้วนำออกมาจากที่เกิดเหตุ หรือวิทยุบอกชุด ๒ Out ให้เข้าไปทำการช่วยเหลือที่ตนเอง

หรือผู้ประสพภัย แต่ถ้าไม่พบก็ให้ออกมาตามเชือกไค้ไลน์หรือสายส่งน้ำ ให้ข้อมูลชุดต่อไป จากนั้นจึงให้อีกชุดเข้าไปค้นหาต่อ

การเข้าไปปฏิบัติงานค้นหานั้นเจ้าหน้าที่จะมีเจ้าหน้าที่ ๒ นาย แบ่งตามหน้าที่คือ ผู้นำและผู้ตาม ผู้นำนั้นทำทุกอย่างที่กล่าวมาแล้ว ส่วนผู้ตามนั้นให้ผูกหรือนำหัวฉีดติดตัวไปด้วย ถ้าจะใช้ในกรณีเจอดันเพลิง ให้แจ้งผู้ควบคุมเจ้าหน้าที่ชุดที่๒ ทราบเพื่อปรับแรงดันน้ำ

ชุดปฏิบัติการที่ ๓ เจ้าหน้าที่ ๓ นาย นำรถบรรทุกเครื่องลากเข็นขนาดเล็ก ๑ คัน เครื่องสูบน้ำชนิดหาบหาม๒ เครื่อง พร้อมอุปกรณ์สูบน้ำ สายส่งน้ำ๔ เส้น เข้าที่เกิดเหตุทางถนนสาทรใต้ เชื่อมต่อเครื่องสูบน้ำชนิดหาบหาม๒ เครื่อง กับประปาหัวแดงที่จุดหน้าอาคาร และจุดซอยสาทร ๙ เพื่อสนับสนุนแรงดันน้ำเข้ารถบรรทุกน้ำดับเพลิงขนาด ๖,๐๐๐ ลิตร และหรือสนับสนุนรถกระเช้า ๓๒๐ ฟุต จากสถานีข้างเคียง

ชุดปฏิบัติการที่ ๔ เจ้าหน้าที่ ๕ นาย Fire suite รถบรรทุกน้ำดับเพลิงขนาด ๖,๐๐๐ ลิตร ๑ คัน พร้อมสายส่งน้ำ ๔ เส้น เข้าที่เกิดเหตุทางถนนสาทรใต้ เชื่อมต่อกับรถบรรทุกน้ำดับเพลิงขนาด ๖,๐๐๐ ลิตร (หมายเลข ๓ ในรูป) เชื่อมต่อสายส่งน้ำ๒ เส้น จากเครื่องสูบน้ำชนิดหาบหามของชุดปฏิบัติการที่๓ มาถึงรถบรรทุกน้ำดับเพลิงขนาด๖,๐๐๐ ลิตร แล้วใช้แรงดันน้ำจากรถ สายส่งน้ำ๒ เส้น สนับสนุนรถบรรทุกน้ำดับเพลิงขนาด๑๐,๐๐๐ ลิตร หรือสนับสนุนรถกระเช้า ๓๒๐ ฟุต จากสถานีข้างเคียง

๒.๑.๒ การรายงานเหตุเพลิงไหม้และความรับผิดชอบ ในเบื้องต้นของอาคาร มีแนวปฏิบัติดังนี้คือ ให้หัวหน้าชุดปฏิบัติการหรือหัวหน้าสถานีรายงานให้ศูนย์วิทยุพระรามทราบ เพื่อประสานอัมรินทร์ในการขอสนับสนุนรถบรรทุกน้ำ (และขอกำลังเจ้าหน้าที่เทศกิจ เพื่อปิดล้อมพื้นที่ และความสะดวกเรียบร้อยในการรักษาความปลอดภัย กรณีเพลิงไหม้รุนแรง)จากสำนักงานเขตสาทร พร้อมแจ้งให้การไฟฟ้านครหลวง ตัดกระแสไฟฟ้าบริเวณพื้นที่เกิดเหตุ ประสานสถานีตำรวจนครบาลบางรัก ในการอำนวยความสะดวกและปิดกั้นการจราจรบริเวณที่เกิดเหตุ จากนั้น ให้อำนาจการปฏิบัติงานระงับเหตุเพลิงไหม้ เป็นขั้นตอนการปฏิบัติให้ศูนย์วิทยุพระรามทราบเป็นระยะๆ เพื่อรายงานผู้บังคับบัญชาทราบ จนกว่าเหตุการณ์จะยุติ

๒.๑.๓ การบังคับบัญชาการระงับเหตุ นั้น ถ้ามีเวรอำนาจการประจำวัน หรือผู้บังคับบัญชาในระดับสูงกว่ามาถึงที่เกิดเหตุ ให้มอบการบังคับบัญชาให้กับผู้บังคับบัญชาในระดับสูงกว่าตามลำดับชั้น

๒.๑.๔ การปฏิบัติงาน ให้เจ้าหน้าที่ดับเพลิง เจ้าหน้าที่อาคารและอาสาสมัครต่างๆ เข้าระงับอัคคีภัยที่เกิดขึ้นให้ยี่สิบความสำคัญเรื่องความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ การช่วยเหลือผู้ประสบภัย และการรักษาทรัพย์สินของประชาชนเป็นสำคัญ ทั้งนี้ให้เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและอาสาสมัครรายงานการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชา และปฏิบัติตามคำสั่งผู้บังคับบัญชาอย่างเคร่งครัด

๒.๒ แผนอพยพ

๒.๒.๑ จัดตั้งจุดรวมพลเพื่อรองรับการอพยพของชุมชน เป็นจุดที่ติดอยู่ร้อยละ ๑๐๐% ไม่ทำความเสียหายเพิ่ม เป็นจุดที่จะกำหนดทิศทางการอพยพของชุมชน การตรวจเช็คจำนวนจะกระทำที่จุดรวมพลนี้ การปิดกั้นสำคัญมากเพื่อมิให้เกิดความเดือดร้อนจากมิจนาซีฟ ดังนั้นประชาชนชุดแรกๆที่มาที่จุดรวมพล หลังจากตรวจเช็คสมาชิกในครอบครัวและสัมภาระที่ติดตัวเรียบร้อยแล้ว ให้แบ่งกำลังกันส่วนหนึ่งเพื่อปิดกั้นบริเวณจุดรวมพล ควบคุมการ خروج

๒.๒.๒ การอพยพให้ประธานชุมชนจัดตั้งหัวหน้าชุดอพยพ โดยแบ่งออกเป็นโซนพื้นที่ตามสภาพอาคาร เช่น ไฮโซนและโลว์โซนเป็นต้น โดยหัวหน้าชุดอพยพมีหน้าที่ควบคุมดูแลให้เกิดความเรียบร้อยในระดับหนึ่งก่อน โดยกำกับดูแลให้ลูกบ้านอพยพไปที่จุดรวมพลตามแผน ตรวจเช็คยอดลูกบ้านและรายงานยอดลูกบ้านให้ประธานชุมชนทราบ

๒.๒.๓ ตามแผนให้มีการจำลองว่ามีผู้ได้รับบาดเจ็บและขาหักจากการพลัดตกจากหลังคา ๑ ราย ซึ่งการช่วยเหลือและขนย้าย ให้เป็นหน้าที่ของทีมช่วยเหลือและขนย้ายในชุมชนตามที่ประธานชุมชนได้จัดตั้งไว้แล้ว ให้ขนย้ายผู้บาดเจ็บมาที่จุดรวมพล เพื่อรอรับการปฐมพยาบาลจากทีมปฐมพยาบาลที่ได้จัดตั้งไว้

๒.๒.๔ การปฐมพยาบาลให้ประธานชุมชนจัดตั้งทีมปฐมพยาบาล เพื่อบรรเทาอาการบาดเจ็บของลูกบ้านในขั้นต้น เช่น การถอนพิษไฟไหม้ขั้นต้น การล้างแผล การทำแผล เพื่อรอส่งต่อให้สำนักการแพทย์ศูนย์เฮอร์วีน) ที่อาจจะยังมาไม่ถึงที่เกิดเหตุ

๒.๒.๕ ประธานชุมชนประสานศูนย์อำนวยความสะดวกเฉพาะกิจที่จุดรวมพล เพื่อขอความช่วยเหลือเบื้องต้น

๒.๒.๖ จัดตั้งจุดจุดอำนวยความสะดวกเฉพาะกิจ เพื่ออำนวยความสะดวกและประสานการช่วยเหลือระหว่างหน่วยงานต่างๆ ใ้ผู้อำนวยการกรุงเทพมหานคร (ผ.กทม.) หรือรองผู้อำนวยการกรุงเทพมหานคร (ป.กทม.) หรือผู้ช่วยผู้อำนวยการกรุงเทพมหานคร(ผอ.เขตบางขุนเทียน) หรือผู้บังคับบัญชาสูงสุดที่อยู่ ณ

ที่นั่นเป็นผู้อำนวยการศูนย์ ให้หน่วยงานที่จะเข้ามาสนับสนุนการร ะงับและบรรเทาเหตุ ให้หัวหน้าชุด รายงานตัว ณ ศูนย์อำนวยความสะดวก และปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้อำนวยการศูนย์เฉพาะกิจ เช่น สำนักงานแพทย์ (ศูนย์เอร์วีน) หัวหน้าชุดเจ้าหน้าที่เทศกิจ ผู้บังคับบัญชาการดับเพลิงที่ได้รับมอบหมาย เจ้าหน้าที่การไฟฟ้า เจ้าหน้าที่ประปา ป ระธานชุมชน และหัวหน้าชุดอาสาสมัคร และจัดให้เจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ เพื่อความเรียบร้อยในการดำเนินการขั้นตอนต่างๆ

๒.๒.๗ เจ้าหน้าที่เทศกิจปิดล้อมพื้นที่ และความสะดวกเรียบร้อยในการรักษาความ ปลอดภัยโดยให้เจ้าหน้าที่ตำรวจสถานีตำรวจนครบาลบางรักพื้นที่รับผิดชอบ) ดูแลความสงบเรียบร้อย

๓. แผนบรรเทาเหตุ

สถานีดับเพลิงถนนจันทน์จัดตั้งหน่วยเฝ้าระวัง รวมทั้งสนับสนุนกำลังพล อุปกรณ์ รวมทั้งข้อมูลในการปฏิบัติการของสำนักงานเขต ระบบการสื่อสารการประสานงานอื่นๆทั้งภายในและภายนอก กรุงเทพมหานคร