

๑. ชื่อเรื่อง “การพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทีมงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร”

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงของประเทศ เป็นศูนย์กลางของการปกครอง การศึกษา การคมนาคมขนส่ง การเงินการธนาคาร การพาณิชย์ การสื่อสาร การบริการและเป็นเมืองศูนย์กลางความเจริญความทันสมัย ในเรื่องต่างๆ จึงมีเรื่องจำนวนประชากรที่เพิ่มขึ้นควบคู่กันไป จากจำนวนประชากรที่มากขึ้นดังกล่าว ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อมในหลายๆด้าน อาทิ ความต้องการใช้ทรัพยากรเพิ่มขึ้น เช่น การขยายพื้นที่เพื่อสร้างที่อยู่อาศัย การเกิดสภาพชุมชนแออัด ท้องถิ่นที่มีความเจริญสูงประชาชนเข้าไปอยู่อาศัยมากได้เอื้อต่อการเกิดสาธารณภัย ซึ่งมีความรุนแรงเพิ่มขึ้นตามความเจริญของเมืองและจำนวนของประชากร ในส่วนการบริหารจัดการ กรุงเทพมหานคร ได้กำหนดแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ -๒๕๖๐ ประเด็นเกี่ยวกับการดำเนินการส่งมอบบริการที่ดีที่สุด ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ มหานครปลอดภัย ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๗ การบริหารจัดการ มุ่งพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยให้ความสำคัญในเรื่องการเรียนรู้ การบริหารจัดการที่ดี การจัดการข้อมูลข่าวสารและการพัฒนาเทคโนโลยีที่มีคุณภาพ ตลอดจนพัฒนาบริการสู่ความเป็นเลิศ

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นองค์กรชั้นนำ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและของรัฐ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติการป้องกันและระงับอัคคีภัยและบรรเทาสาธารณภัยอื่นๆ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครปริมณฑล หรือ ตามที่ร้องขอ กำหนดมาตรการในการป้องกันและระงับอัคคีภัยและบรรเทาสาธารณภัยอื่นๆ ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชน การให้การสงเคราะห์และบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัย กำหนดและประสานแผนปฏิบัติงานของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้เป็นไปตามแผนแม่บทกรุงเทพมหานคร ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และกฎหมายอื่น ที่เกี่ยวข้อง ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ความรู้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การพัฒนาขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ยังเป็นหน่วยงานหลักใน การช่วยเหลือประชาชนผู้ประสบภัยหลังจากเกิดเหตุสาธารณภัย รวมทั้งอำนวยความสะดวกด้านต่างๆ แก่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้ประสบภัยสามารถกลับมาใช้ชีวิตได้ตามปกติ ตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม ม.ฉบป.ที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๗ และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยมีขอบเขตการสงเคราะห์เพื่อบรรเทาและฟื้นฟูแก่ประชาชนผู้ประสบภัย ๓ ด้าน คือ ด้านสิ่งของ ด้านการเงิน และด้านการให้บริการ และในการขอรับความช่วยเหลือด้านการเงิน (ค่าวัสดุสมทบสร้างหรือซ่อมแซมบ้านเรือนหรือที่อยู่อาศัย) ว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย หลังจากเกิดเหตุสาธารณภัยผู้ประสบสาธารณภัย ที่พักอาศัยอยู่และเป็นเจ้าของบ้านหรือเจ้าบ้านนั้น จะต้องแจ้งความกับสถานีตำรวจในท้องที่ แล้วติดต่อสำนักงานเขตเพื่อออกหนังสือรับรองผู้ประสบภัยและประเมินค่าความเสียหายค่าวัสดุสมทบหรือซ่อมแซมบ้านเรือนหรือที่อยู่อาศัย จากสถิติ ๒๕๕๖-๒๕๕๘

พบว่าผู้ประสบสาธารณภัยที่ได้รับความช่วยเหลือ ด้านการเงิน จากสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๓,๓๖๙ ครอบครัว แยกเป็นค่าวัสดุสมทบสร้างหรือซ่อมแซมบ้านเรือนหรือที่อยู่อาศัย ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ จำนวน ๖ ครอบครัว ปี พ.ศ. ๒๕๕๗ จำนวน ๖๓ ครอบครัว และปี พ.ศ. ๒๕๕๘ จำนวน ๑๑๑ ครอบครัว จากสถิติ ๓ ปี มีแนวโน้มการขอรับความช่วยเหลือด้านการเงิน (ค่าวัสดุสมทบสร้างหรือซ่อมแซมบ้านเรือนหรือที่อยู่อาศัย) เพิ่มขึ้น

จากการแก้ไขเพิ่มเติมระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๕ ประกาศ ณ วันที่ ๑๓ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๕๕ โดยผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร (หม่อมราชวงศ์สุขุมพันธุ์ บริพัตร) กรณีการให้ความช่วยเหลือเป็นค่าวัสดุสมทบสร้างหรือซ่อมแซมบ้านเรือนหรือที่อยู่อาศัย การให้ความช่วยเหลือและขอรับความช่วยเหลือดังกล่าวมีหลักเกณฑ์และขั้นตอนเพิ่มขึ้น บางสำนักงานเขตเกิดความสับสนในการออกหนังสือรับรองผู้ประสบภัยทำให้เกิดความล่าช้าหรือไม่ทันตามกำหนดระยะเวลาในการยื่นเรื่องขอรับเงินสงเคราะห์จากสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบกับผู้ประสบสาธารณภัยขาดความรู้ความเข้าใจทำให้ผู้ประสบสาธารณภัยเสียสิทธิอันพึงได้รับ เกิดความไม่พึงพอใจต่อการบริการและเกิดการร้องเรียนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามมา

เพื่อให้การดำเนินงานด้านการสงเคราะห์แก่ประชาชนผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครมีประสิทธิภาพมากขึ้น เห็นสมควรจัดโครงการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทีมงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อส่งเสริมให้ทีมงานได้รับความรู้ความเข้าใจในแนวทางการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่ถูกต้อง มีการประสานงานระหว่างทีมงานเกิดการพัฒนานำไปสู่การเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางและหลักเกณฑ์การสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

๓.๒ เพื่อพัฒนาทีมงานและเพิ่มศักยภาพในการบริการด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว

๔. เป้าหมาย

การพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทีมงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

๔.๑ จัดอบรมเพื่อพัฒนาองค์ความรู้ และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางและหลักเกณฑ์การสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้ง ๕๐ สำนักงานเขต ประกอบด้วยผู้อำนวยการเขตหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง เจ้าหน้าที่ฝ่ายการโยธา เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชน และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ภายใน พ.ศ.๒๕๕๙

๔.๒ มีทีมงานและ เครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่สามารถทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ได้ทั้ง ๕๐ สำนักงานเขต ภายใน พ.ศ. ๒๕๕๙

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ แนวคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์การ

ความหมายของการบริหารจัดการ

การบริหาร (administration) และการจัดการ (management) เป็นคำที่มีความหมายต่างกันเล็กน้อยโดยคำว่า “การบริหาร” มักจะใช้กับการบริหารระดับสูงในองค์การภาครัฐ แต่คำว่า “การจัดการ” มักใช้ในการจัดการธุรกิจให้เป็นไปตามนโยบายและแผน คำทั้งสองนี้มักใช้ควบคู่กันหรือเรียกรวมกันเป็น การบริหารจัดการ ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลายลักษณะ เช่น การบริหารเป็นการทำงานกับคนโดยอาศัยคนใช้ทรัพยากรที่จำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุด สมดุลระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์การ รวมทั้งหมายถึงกระบวนการตัดสินใจและนำนโยบายไปปฏิบัติ (ธารินี ตระการวิจิตร; ๒๕๕๘)

การจัดการ หมายถึง ภารกิจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือหลายคน ทำหน้าที่ประสานให้การทำงานของบุคคลให้บรรลุผลสำเร็จได้ด้วยดี หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นกระบวนการทำงานของนักบริหารเพื่อให้งานต่างๆ สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยอาศัยบุคคลอื่นเป็นผู้ทำ ตลอดจนหมายถึงกระบวนการของการวางแผน การจัดองค์การ การนำและควบคุมทรัพยากรคน เงิน สิ่งของและข่าวสาร เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ส่วนการบริหารจัดการ หมายถึง ชุดของหน้าที่ต่างๆ ที่กำหนดทิศทางในการใช้ประโยชน์จากการใช้ทรัพยากรทั้งหลายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ หน้าที่การบริหารจัดการองค์การ

การบริหารจัดการ (Function of management) หมายถึงกระบวนการบริหารจัดการ (Management Process) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยเป็นหน้าที่ของนักบริหารที่จะต้องดำเนินการ ๕ ประการ คือ ๑. การวางแผน ๒. การประสานงาน ๓. การมีส่วนร่วม ๔. การพัฒนาบุคลากร ๕. การฝึกอบรม

๑. การวางแผน (Planning) คือ การกำหนดแผนงาน ขั้นตอนวิธีการ และกลุ่มเป้าหมาย เพื่อให้มีทิศทางปฏิบัติงานและบริหารแผนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเริ่มจากขั้นตอนการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย การกำหนดหลักสูตรการให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง การพัฒนาและสร้างทีมงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

๒. การประสานงาน (Cooperation) คือ การทำงานประสานร่วมมือกันระหว่างบุคลากรของสำนักงานเขต ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง เจ้าหน้าที่ฝ่ายโยธา และเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชน กับเจ้าหน้าที่ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานอื่น เช่น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เจ้าหน้าที่ของมูลนิธิร่วมกตัญญู กับเจ้าหน้าที่ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. การมีส่วนร่วม (Participation) คือ การให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานเขต หน่วยงานภาครัฐและเอกชนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาทีมงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์และทันตามเวลาที่กำหนด เพื่อพัฒนากรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครที่น่าอยู่ยิ่งขึ้น

๔. การพัฒนาบุคลากร (Human Development) คือ การทำให้บุคลากร ได้แก่ เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต เจ้าหน้าที่ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เจ้าหน้าที่หน่วยงาน

ภายนอกที่เกี่ยวข้อง และประชาชน มีความรู้ความเข้าใจในแนวทาง หลักเกณฑ์ และขั้นตอนการดำเนินการให้ความช่วยเหลือและการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยเพิ่มมากขึ้น เจ้าหน้าที่ของทางราชการสามารถให้บริการกับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพรวดเร็ว รวมทั้งประชาชนมีความเข้าใจในขั้นตอนการดำเนินงานของทางราชการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

๕. การฝึกอบรม (Training) คือ กระบวนการจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบเพื่อสร้างหรือเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถ และทัศนคติที่ดีให้กับเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครที่รับผิดชอบงานด้านการให้ความช่วยเหลือและการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ซึ่งจะช่วยพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ของกรุงเทพมหานครให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การฝึกอบรมมีวัตถุประสงค์ ๓ ประการ คือ

- ๑ เพื่อปรับปรุงระดับการตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness)
- ๒ เพื่อเพิ่มพูนทักษะการปฏิบัติงาน (Job Skills)
- ๓ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจ (Motivation)

๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับทีมงาน

ทีมงาน หมายถึง การทำงานของกลุ่มที่ใช้ความสามารถแต่ละบุคคลให้ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นที่กระบวนการการทำงานเป็นกลุ่ม และผลงานของกลุ่ม เพื่อผลประโยชน์ขององค์การหรือหน่วยงาน

ความสำคัญของทีมงาน ปัจจัยที่สำคัญในการทำงานในองค์กรหนึ่งๆ คือ “คน” ซึ่งมีผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงานของกลุ่มสมาชิก จะราบรื่นเป็นไปในทางสร้างสรรค์มีการสนับสนุนเกื้อกูลกันช่วยกันแก้ปัญหา อุปสรรคและข้อยุ่งยากให้ผ่านพ้นไปได้ นั่นเป็นการทำงานเป็นทีม โดยอาศัยศักยภาพของคนในกลุ่มเพื่อทำงานร่วมกันคิดร่วมกันวางแผนร่วมกันและแก้ปัญหาร่วมกัน นับว่าเป็นการรวมพลังย่อมจะช่วยให้ประสิทธิภาพของกลุ่มเพิ่มสูงขึ้นได้

จิราภรณ์ สีขาว กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมนั้น ผลงานที่ได้จากทีมจะมากกว่าผลงานของแต่ละคนทำงานคนเดียวมารวมกัน ดังนั้น การทำงานเป็นทีมจึงเป็นวิธีการที่ได้ผลมากที่สุด ในการปรับปรุงประสิทธิผลในการทำงานมีอยู่หลายกรณีที่ผลงานออกมาดีกว่าประหยัดกว่ากลุ่มย่อยจะมีความรู้สึกของการทำงานที่เป็นทีมมาก จึงเป็นผลให้สมาชิกกลุ่มพร้อมที่จะร่วมในกิจกรรมกลุ่ม และเมื่อมีส่วนร่วมก็มีความผูกพันและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มเป็นอย่างดี และถ้ามุ่งปรับคุณภาพความสัมพันธ์ที่มีอยู่ก่อนระหว่างสมาชิกของกลุ่มและมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับงานที่กลุ่มกำลังทำจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ต้องการขององค์การ เป็นการสร้างพื้นฐานความสำคัญเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในการทำงานเป็นทีมและสามารถนำไปสู่การพัฒนาทีมงานได้ โดยต้องอาศัยเทคนิค วิธีการหลายอย่างที่จะสร้างทีมงานให้เข้มแข็งและพัฒนาทีมงานอย่างต่อเนื่องเพื่อองค์การที่เข้มแข็งต่อไป

๕.๓ แนวคิดการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานของกลุ่มที่มีประสิทธิภาพ พยายามทำให้กลุ่มสามารถเรียนรู้วิธีการวินิจฉัยปัญหา ปรับปรุงความสัมพันธ์ในการทำงานให้ดีขึ้น ความร่วมมือร่วมใจ ประสานงานกันในการทำงาน ให้สำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

สุทธีวรรณ ดันตริจนาวงค์ ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมหมายถึง ลักษณะกลุ่มทำงานที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่มีความสัมพันธ์ต่าง ๆ ในการทำงาน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในกลุ่ม

และรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มตามโครงสร้างถาวรที่มีอยู่ในองค์การ รวมทั้งเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานร่วมกัน

การทำงานเป็นทีม (Work Teams) เป็นการทำงานร่วมมือร่วมใจของบุคคล เพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายร่วมกัน ผลงานของทีมที่ได้ออกมาแล้วจะมากกว่าผลงานรวมของแต่ละคนมารวมกัน โดยจะต้องมีองค์ประกอบสำคัญสามประการ (๓P) ได้แก่

๑. มีวัตถุประสงค์ (Purpose) ต้องชัดเจน
๒. มีการจัดลำดับความสำคัญ (Priority) ในการทำงาน
๓. มีผลการทำงาน (Performance)

๕.๔ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์การ (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์ปัจจัยภายในและภายนอกองค์การ ปัจจัยภายใน คือ จุดแข็ง (Strength) และ จุดอ่อน (Weakness) ขององค์การ ส่วนปัจจัยภายนอก คือ โอกาส (Opportunity) และอุปสรรค (Threat) เพื่อค้นหาว่าองค์การมีจุดแข็งในเรื่องใดที่จะส่งเสริมให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จ สามารถแก้ไขจุดอ่อน หybridโอกาสมาใช้ให้เกิดประโยชน์ และแปลงอุปสรรคหรือวิกฤตให้เกิดเป็นโอกาสได้ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สรุปได้ดังนี้

ปัจจัยภายใน	
จุดแข็ง Strengths	-สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยงานที่มีงบประมาณตามโครงการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ปีละ ๖,๐๐๐,๐๐๐.-บาท (หกล้านบาท) และหากไม่เพียงพอสามารถขอสนับสนุนจากงบกลางได้ -มีข้อบัญญัติและระเบียบว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย พ.ศ.๒๕ ๓๗ และฉบับที่ ๒ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕ ๔๗ และฉบับที่ ๓ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.๒๕๕๕ -มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและได้รับการฝึกอบรมในการบรรเทาสาธารณภัยเป็นอย่างดี
จุดอ่อน Weaknesses	-สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีบุคลากรไม่เพียงพอในการดำเนินงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย -รถดับเพลิงและเครื่องมือ อาจไม่สามารถระงับภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ หากภัยเกิดในชุมชนแออัดหรืออาคารสูง

ปัจจัยภายนอก	
โอกาส Opportunities	-มีหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชนเป็นภาคีเครือข่ายร่วม ดำเนินการ เช่น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สภากาชาดไทย ราชประชานุเคราะห์ มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง และมูลนิธิร่วมกตัญญู
อุปสรรค Threats	-เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตขาดความเข้าใจในด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบ สาธารณภัย -เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตมีภาระหน้าที่รับผิดชอบหลายด้านทำให้ไม่ สามารถปฏิบัติงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยได้อย่างเต็มที่ -เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต ที่มีความรู้ความสามารถมีการเปลี่ยนแปลง โยกย้ายตำแหน่งหรือเปลี่ยนสายงาน ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการ ทำงาน -ประชาชนขาดการรับรู้ข่าวสารด้านการให้ความช่วยเหลือเมื่อประสบ สาธารณภัย -อาคารสูงจำนวนมากมีความเสี่ยงต่อการเกิดภัย -ภัยธรรมชาติไม่อาจควบคุมได้

จากการวิเคราะห์จุดอ่อนและจุดแข็งขององค์การ (SWOT) พบว่าสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีจุดแข็งด้านความพร้อมของบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญในงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย มีงบประมาณ ด้านการ สงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ปีละ ๖,๐๐๐,๐๐๐.-บาท (หกล้านบาท) และหากไม่เพียงพอสามารถขอสนับสนุนจากงบกลางได้ มีข้อบัญญัติและระเบียบว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในการให้การช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย รวมทั้งเป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ส่วนจุดอ่อนของหน่วยงานที่พบคือ จำนวนบุคลากรไม่เพียงพอ และมีอุปสรรคในการทำงานให้บรรลุเป้าหมายหลายประการ เช่น เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขต ขาดความรู้ ความเข้าใจ มีงานหลายด้านทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยได้เต็มที่ และ บางครั้งมีการโยกย้าย สับเปลี่ยนการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานขาดความ ต่อเนื่อง และประชาชนขาดการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ที่เป็นประโยชน์

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทีมงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ต้องมีกรอบแนวทางการดำเนินงานและการมีส่วนร่วมระหว่างหน่วยงาน จึงจะสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายและประสบผลสำเร็จได้ด้วยดี และได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานในรูปแบบการจัดอบรมเพื่อให้ความรู้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนี้

๖.๑ การเตรียมการ

การเตรียมการ เป็นขั้นตอนการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ และวิธีการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ มีการกำหนดหลักสูตรการจัดอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ การพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทีมงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจ

เกี่ยวกับแนวทางและหลักเกณฑ์การสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย รวมทั้งเพื่อพัฒนาทีมงานและเพิ่มศักยภาพในการให้บริการของทางราชการด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว และนำไปสู่การพัฒนาทีมงานที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร และมีความสามารถในการช่วยเหลือได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยได้ดำเนินการ จัดลำดับขั้นตอนในการจัดสรรงาน คน และทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายในการทำงาน มีการจัดแบ่งงานหน้าที่ที่รับผิดชอบตามความเหมาะสมและจัดลำดับขั้นตอนในการดำเนินงาน ตามโครงการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทีมงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขต กรุงเทพมหานคร ดังนี้

- ๖ .๑.๑ เสนอขออนุมัติโครงการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทีมงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครต่อปลัดกรุงเทพมหานคร
- ๖.๑.๒ จัดทำหนังสือ ประสานขอรายชื่อเจ้าหน้าที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมโครงการ พร้อมแนบแบบตอบรับการเข้าร่วม รวมทั้งสิ้น ๑๕๘ คน ได้แก่
 - ผู้อำนวยการเขตหรือผู้ช่วยผู้อำนวยการเขต ๆ ละ ๑ คน รวมจำนวน ๕๐ คน
 - เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง เจ้าหน้าที่ฝ่ายการโยธา หรือเจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาชุมชน เขตละ ๒ คน รวมจำนวน ๑๐๐ คน
 - หน่วยงานภายนอก ประกอบด้วย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สภากาชาดไทย ราชประชานุเคราะห์ มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง มูลนิธิร่วมกตัญญู หน่วยงานละ ๒ คน รวมจำนวน ๘ คน
- ๖.๑.๓ จัดทำคำสั่งกรุงเทพมหานคร
- ๖ .๑.๔ แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ เจ้าหน้าที่ และคณะกรรมการรับ-ส่งเงิน
- ๖.๑.๕ ติดต่อประสานงานและจัดทำหนังสือเชิญวิทยากร
- ๖.๑.๖ จัดทำหนังสือเชิญหน่วยงานภายนอกเพื่อเข้าร่วมอบรมตามโครงการ
- ๖ .๑.๗. กำหนดสถานที่ในการดำเนินการ ณ ห้องรัตนโกสินทร์ ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร (กทม.๑)
- ๖ .๑.๘ ดำเนินการจัดทำเอกสารประกอบการอบรม
- ๖ .๑.๙ ดำเนินการจัดทำหนังสือแจ้งเวียนคำสั่งถึงสำนักงานเขต
- ๖.๑.๑๐ จัดทำกำหนดการ คำกล่าวหนังสือเชิญประธานเปิดโครงการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทีมงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
- ๖ .๑.๑๑ ทำหนังสือขอใช้ห้องประชุมพิธีเปิดเปิดโครงการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทีมงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
- ๖ .๑.๑๒ จัดทำฎีกายืมเงินทรองและฎีกาขอใช้เงินยืมโครงการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทีมงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
- ๖.๒ การดำเนินการ
 - การอบรมและสัมมนา โครงการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทีมงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร รูปแบบไป-กลับ ระหว่างวันที่ ๑-๒ สิงหาคม ๒๕๕๙ การให้ความรู้เป็นแบบการบรรยาย อภิปราย สัมมนาและการแบ่งกลุ่มสัมพันธ

- มีการทดสอบความรู้ความเข้าใจผู้เข้ารับการอบรมก่อนและหลังการอบรม และสอบถามความพึงพอใจหลังการอบรม

- บรรยาย อภิปราย และสัมมนา ณ ห้องรัตนโกสินทร์ ศาลาว่าการ กรุงเทพมหานคร (กทม.๑)

๖.๓ การติดตามและประเมินผล

การดำเนินการตามโครงการดังกล่าว มีหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง หลายหน่วยงาน โดยมีการกำหนดเป้าหมายการดำเนินการภายในปี พ.ศ.๒๕๕๙ จึงต้องมีการติดตาม ประเมินผลตามแนวทางที่กำหนด ซึ่งได้กำหนดเป็นตัวชี้วัดและเครื่องมือในการประเมินผล ดังนี้

๖.๓.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ได้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในการดำเนินโครงการ ออกเป็น ๒ ส่วน ดังนี้

- ตัวชี้วัดความสำเร็จด้านการส่งเสริมความรู้ ผู้เข้ารับการอบรมมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
- ตัวชี้วัดความสำเร็จด้านการพัฒนาทีมงาน เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีการ ทำงานเป็นทีมและมีศักยภาพในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ทั้ง ๕๐ เขต

๖.๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและประเมินผล กำหนดไว้ ๒ แบบดังนี้

- การประเมินผลความสำเร็จด้านการส่งเสริมความรู้ ใช้แบบทดสอบก่อนและ หลังการจัดการอบรม
- การประเมินผลความสำเร็จด้านการพัฒนาทีมงาน ใช้แบบสอบถามความ พึงพอใจ โดยสอบถามจากประชาชนที่ได้รับการช่วยเหลือทั้ง ๕๐ เขต

การมีส่วนร่วมและบทบาทของทีมงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	บทบาท
๑. นักสังคมสงเคราะห์ สำนักป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย	-ออกหน่วยช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ด้านสิ่งของ ด้านการเงิน และด้านการบริการให้คำแนะนำปรึกษาผู้ประสบ สาธารณภัยทั้ง ๕๐ เขต ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ เช่น สำนักงานเขต กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สภากาชาดไทย ราชประชานุเคราะห์ มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง และ มูลนิธิร่วมกตัญญู
๒. เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองสำนักงานเขต	-รับคำร้อง ออกหนังสือรับรองผู้ประสบสาธารณภัย ที่มา ติดต่อขอรับความช่วยเหลือประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ส่งต่อผู้ประสบภัยเพื่อขอรับความช่วยเหลือด้านต่างๆ
๓. คณะกรรมการประเมินค่าวัสดุฯ ของสำนักงานเขต	-ประเมินพิจารณาให้ความช่วยเหลือตามความเหมาะสม กรณีค่าวัสดุสมทบซ่อมแซมบ้านความเสียหาย
๔. หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	-ประสานงานกับ สำนักป้องกันฯ สำนักงานเขตเพื่อให้ความ ช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

แผนการดำเนินโครงการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทีมงานด้านการส่งเสริมสุขภาพผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

[illegible]

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ดำเนินการภายใน ปี พ.ศ. ๒๕ ๕๙ โดย การจัดอบรม สัมมนา ตามโครงการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทีมงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขต กรุงเทพมหานครครั้งนี้ เป็นการอบรมแบบไป-กลับ ในระหว่างวันที่ ๑-๒ สิงหาคม ๒๕๕๙ รวมระยะเวลาการดำเนิน ๒ วัน

๘. งบประมาณ

เบิกจ่ายจากงบประมาณรายจ่ายประจำปี ๒๕ ๕๙ ด้านการพัฒนาและบริการสังคม แผนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมวดรายจ่ายอื่น โครงการพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทีมงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นเงิน ๑๐๖,๘๐๐.-บาท (หนึ่งแสนหกพันแปดร้อย บาทถ้วน) ทั้งนี้ให้ถัวเฉลี่ยจ่ายได้ตามที่จ่ายจริง กรณียอดโดยอดหนึ่งไม่พอจ่ายแต่ไม่เกินวงเงินงบประมาณที่ได้รับ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
๑. เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร	เจ้าหน้าที่ผู้เข้ารับการอบรม มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร	แบบทดสอบก่อน และหลังการจัดอบรม
๒. เพื่อพัฒนาทีมงานและเพิ่มศักยภาพในการบริการด้านการให้ความช่วยเหลือจากทางราชการได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว	เจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง มีการทำงานเป็นทีมและมีศักยภาพในการให้ความช่วยเหลือ ผู้ประสบภัยได้อย่างถูกต้องรวดเร็วทั้ง ๕๐ สำนักงานเขต	แบบสอบถามความพึงพอใจ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

จากผลการดำเนินการด้านการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยของกรุงเทพมหานคร พบว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการด้านระเบียบที่บังคับใช้มานาน และการแก้ไขระเบียบดังกล่าว ค่อยข้างทำได้ยากลำบาก ทำให้ความช่วยเหลือด้านสิ่งของและด้านการเงินยังไม่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนที่ประสบสาธารณภัย รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องยังขาดความเข้าใจในด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย มีการเปลี่ยนแปลงโยกย้ายตำแหน่งหรือเปลี่ยนสายงาน ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการทำงาน จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๑๐.๑ ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

- ปัญหาสำคัญประการหนึ่งที่พบคือ ด้านการเงิน จำนวนเงินในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน จึงเห็นควรให้มีการพิจารณาแก้ไขปรับปรุงระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย

- เนื่องจากการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย มีขั้นตอนการดำเนินการหลายขั้นตอน ดังนั้นจึงควรมีการศึกษา แนวทางการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยในด้านอื่นประกอบด้วย เช่น การศึกษา แนวทางการสร้างที่พักอาศัยชั่วคราวให้กับผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นต้น

๑๐.๒ ข้อเสนอแนะด้านการปฏิบัติการ

- ในการให้ความช่วยเหลือด้านการเงิน (ค่าวัสดุสมทบหรือซ่อมแซมบ้านเรือนที่พักอาศัย) การแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินค่าวัสดุซ่อมแซมที่พักอาศัยของสำนักงานเขตควรจัดทำคำสั่งมอบหมายงานให้มีผู้รับผิดชอบงานด้านการช่วยเหลือผู้ประสบภัยโดยระบุตำแหน่ง เพราะบางสำนักงานเขตระบุชื่อบุคคลซึ่งหากเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในคำสั่งดังกล่าวติดภารกิจหรือโยกย้ายทำให้ไม่สามารถดำเนินงานต่อได้ แต่ถ้าหากระบุตำแหน่งเจ้าหน้าที่ในตำแหน่งดังกล่าวที่ได้รับการแต่งตั้งก็จะสามารถดำเนินการแทนต่อได้

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาและเพิ่มศักยภาพทีมงานด้านการ
สงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

จัดทำโดย

นางสาวเสาวลักษณ์ แก่นแก้ว

ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ

สังกัด กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๖
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

