

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง
การเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
(ศึกษากรณีการเบิกจ่ายจากเงินอุดหนุนรัฐบาล)

จัดทำโดย

นายศิวนาถ อัสวจินดา
ตำแหน่ง นักวิชาการคลังการพิเศษ

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง
การเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยให้มีประสิทธิภาพสูงสุด
(ศึกษากรณีการเบิกจ่ายจากเงินอุดหนุนรัฐบาล)

จัดทำโดย นายศิวนาถ อัสวจินดา
ตำแหน่ง นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

รายงานนี้เป็นความคิดเห็นเฉพาะบุคคลของผู้ศึกษา

ลงชื่อ.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(น.ส.นิตยา อัสวินานนท์)
ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง
สำนักการคลัง
วันที่ ๒๘ เมษายน ๒๕๕๙

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีหน้าที่ภารกิจดูแลทุกข์สุขของประชาชนในพื้นที่ตั้งแต่เกิดจนตาย ปัจจุบันมีแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะปานกลาง ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๕๗) โดยมีวิสัยทัศน์ ๗ ด้าน ด้านที่ ๑ มหานครแห่งความปลอดภัย มิติที่ ๔.๑ปลอดภัยพิบัติ “เมืองกรุงเทพฯ ปลอดภัยจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ ได้แก่ น้ำท่วมชายฝั่ง มีมาตรการบริหารจัดการน้ำอย่างเหมาะสมและมีมาตรการบริหารจัดการน้ำอย่างเหมาะสมและมีการบริหารจัดการทรัพยากรชายฝั่งอย่างยั่งยืน”

แต่ในปี พ.ศ. ๒๕๕๔ ได้เกิดภัยพิบัติด้านอุทกภัยจากมรสุมตะวันออกเฉียงใต้ในช่วงเวลาติดต่อกันระหว่างเดือนกรกฎาคม – กันยายน ทำให้มีมวลน้ำจำนวนมากสะสมจากต่างจังหวัด ภาคกลาง ไหลบ่าเข้าสู่พื้นที่กรุงเทพมหานครภายในเวลา ๓๐ วัน และเนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ลุ่มแอ่งกระทะ ทำให้มีน้ำท่วมขังในเขตกรุงเทพมหานครถึง ๓๖ สำนักงานเขตพร้อมๆ กัน เป็นผลให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนเรื่องที่อยู่อาศัย ความเสียหายของบ้านเรือน ทรัพย์สิน และเครื่องมือประกอบอาชีพ ซึ่งกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศให้กรุงเทพมหานครเป็นพื้นที่ประสบภัยพิบัติ ตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ และได้สนับสนุนเงินเงินยืมทดรองราชการผ่านกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยพิกัดกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๕๙ และฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๒).เป็นเงินจำนวนทั้งสิ้น ๓,๐๑๒,๐๙๕,๘๕๘.๓๙ บาท โดยผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นผู้ลงนามในใบยืมเงินทดรองราชการดังกล่าว จำนวนทั้งสิ้น ๔ ฉบับ

กรณีภัยพิบัติจากเหตุอุทกภัยไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน สิ่งที่รัฐบาลให้ความช่วยเหลือผ่านกรุงเทพมหานครได้ตามระเบียบราชการเฉพาะผู้ประสบอุทกภัย คือ

๑. กรณีค่าวัสดุซ่อมแซมที่อยู่อาศัยประจำ ที่เสียหายบางส่วน หลังละไม่เกิน ๒๐,๐๐๐.- บาท
๒. กรณีค่าก่อสร้างที่อยู่อาศัยประจำ ที่ได้รับความเสียหายหลังละไม่เกิน ๒๐,๐๐๐.- บาท
๓. กรณีบ้านเช่าเสียหายจากภัยพิบัติบางส่วนหรือทั้งหลังฯ ให้ช่วยเหลือเป็นค่าเช่าบ้านเท่าที่จ่ายจริง ในอัตราครอบครัวละไม่เกินเดือนละ ๑,๕๐๐.- บาท เป็นเวลาไม่เกิน ๒ เดือน
๔. กรณีค่าเครื่องมือประกอบอาชีพ ครอบครัวละไม่เกิน ๑๐,๐๐๐.- บาท
๕. กรณีค่าจัดการศพผู้เสียชีวิต รายละไม่เกิน ๒๕,๐๐๐.- บาท และถ้าเป็นหัวหน้าครอบครัวหรือเป็นผู้หารายได้เลี้ยงดูครอบครัว ให้ช่วยเหลืออีกไม่เกิน ๒๕,๐๐๐.- บาท

กระบวนการช่วยเหลือประชาชนในเหตุภัยพิบัติครั้งนี้ อยู่นอกเหนือแผนป้องกันอุบัติภัยที่ได้คาดหมายไว้จึงได้รับการกำหนดอย่างเร่งด่วน มีการตั้งศูนย์อำนวยการที่ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร และกำหนดให้ทุกสำนักงานเขตเป็นหน่วยรับเรื่องการยื่นคำขอรับเงินเยียวยาความเสียหาย ซึ่งจะต้องเผชิญหน้ากับผู้ประสบอุทกภัยโดยตรงในช่วงเวลาดังกล่าวอย่างเร่งด่วนเป็นด้านแรก ทุกสำนักงานเขตได้รับเรื่องรับความช่วยเหลือจากประชาชนแต่ละวันเป็นจำนวนมาก ประกอบกับการกำหนดแบบพิมพ์เอกสารหลักฐานต่างๆ และการระบุนความเสียหายไม่สามารถประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจกับประชาชนผู้ได้รับความเดือดร้อนได้ เป็นผลให้ยื่นเอกสารประกอบการขอรับความช่วยเหลือมีความหลากหลาย มีการยื่นเอกสารไม่ครบถ้วนถูกต้องจำนวนมาก การประมาณมูลค่าความเสียหายแตกต่างกันในแต่ละท้องที่ เนื่องจากขาดการกำหนดมาตรฐานกลางที่เป็นธรรม ฯลฯ ในส่วนกลางมีหน่วยงานสำคัญได้แก่ สำนักงานการคลัง สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล ทำหน้าที่ตรวจสอบความซ้ำซ้อนและเบิกจ่ายเงิน ฯลฯ วิธีการให้ความช่วยเหลือเยียวยาต่าง ๆ ยังมีความล่าช้าไม่เป็นระบบและมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการพิจารณาค่าเสียหาย ซึ่งผู้ศึกษาจะได้นำเสนอประเด็นต่าง ๆ และแนวทางแก้ไขในรายงานฉบับนี้

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล (Individual Study : IS) เรื่อง การเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยให้มีประสิทธิภาพสูงสุด(ศึกษากรณีการเบิกจ่ายจากเงินอุดหนุนรัฐบาล)เป็นส่วนหนึ่งของการอบรมหลักสูตร นักบริหารมหานครระดับกลาง รุ่นที่ ๑๘ เป็นการสร้างประสบการณ์ในการศึกษาวิเคราะห์ และกำหนดยุทธศาสตร์ในการแก้ไขปัญหาการจ่ายเงินเยียวยาให้ความช่วยเหลือที่เกิดขึ้นในกรุงเทพมหานคร เป็นการอธิบายความรู้ ความเข้าใจวิธีการที่ได้รับจากการอบรมให้เป็นรูปธรรม เพื่อให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับงานที่รับผิดชอบได้

การจัดทำรายงานในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้รับความรู้ทางด้านวิชาการ แนวคิดด้านกลยุทธ์ จากท่านอาจารย์รัฐ ธนาดิเรก และยังได้รับคำปรึกษาแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่จากนางสาวนิตยา อัครวินานนท์ ผู้อำนวยการสำนักงานเศรษฐกิจการคลัง สำนักงานการคลัง ที่ได้ให้คำปรึกษาในมิติต่าง ๆ ทุก ๆ ด้าน จึงทำให้รายงานฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น รวมถึงเจ้าหน้าที่ของสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานครที่ช่วยประสานงานและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ผู้ศึกษาจึงขอแสดงความขอบคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ศิวนาถ อัครจินดา

๒๙ เมษายน ๒๕๕๙

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

กิตติกรรมประกาศ

หลักการและเหตุผล..... ๑

วัตถุประสงค์..... ๓

เป้าหมายและปัจจัยความสำเร็จ..... ๓

ขั้นตอนการปฏิบัติและผู้รับผิดชอบ..... ๘

งบประมาณ..... ๑๐

ระยะเวลาดำเนินการ..... ๑๑

แนวทางการบริหารความเสี่ยง..... ๑๑

การประเมินผล..... ๑๔

ข้อเสนอแนะ..... ๑๔

บรรณานุกรม..... ๑๖

ภาคผนวก..... - แนวคิด Resilience Dividend เพื่อเมือง โดย : ดร.วรารักษ์ สามโกเศศ..... ก

- โครงการเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในกรุงเทพมหานคร
...(Resilient Bangkok) จารุพงศ์ เพ็งเกลี้ยง..... ข

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล..... ๑๗

ภาคผนวก

- แนวคิด Resilience Dividend เพื่อเมือง โดย : ดร.วรากรณ์ สามโกเศศ
- โครงการเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในกรุงเทพมหานคร (Resilient Bangkok) จารุพงศ์ เพ็งเกลี้ยง

โครงการ การเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (ศึกษากรณีการเบิกจ่ายจากเงินอุดหนุนรัฐบาล)

หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่เป็นท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศไทย มีขนาดพื้นที่ ๑,๕๖๘.๗๓๗ ตารางกิโลเมตร มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๔๒ ในด้านต่างๆ ที่สำคัญ ด้านสาธารณสุขปศุสัตว์และก่อสร้างอื่นๆ ด้านการขนส่งมวลชน ด้านจัดการสิ่งแวดล้อมและมลภาวะ ด้านบำบัดน้ำเสีย ด้านการศึกษา ด้านการสาธารณสุขและการอนามัย ฯลฯ โดยกำหนดวิสัยทัศน์กรุงเทพฯ ๒๕๗๕ “มหานครแห่งเอเชีย : Vibrant of Asia” จัดทำแผนพัฒนากรุงเทพมหานครระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖ – ๒๕๗๕) ระยะที่ ๑ (พ.ศ.๒๕๕๖ – ๒๕๖๐) ให้บรรลุวิสัยทัศน์ ๗ ด้าน (๓๑ ประเด็นยุทธศาสตร์) ได้แก่

ด้านที่ ๑ มหานครปลอดภัย	ด้านที่ ๒ มหานครสีเขียว สะดวกสบาย
ด้านที่ ๓ มหานครสำหรับทุกคน	ด้านที่ ๔ มหานครกระชับ
ด้านที่ ๕ มหานครประชาธิปไตย	ด้านที่ ๖ มหานครแห่งเศรษฐกิจและการเรียนรู้
ด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร	

กรณีศึกษาตามโครงการนี้ปรากฏอยู่ในวิสัยทัศน์ ด้านที่ ๑ มหานครแห่งความปลอดภัย มิติที่ ๔.๑ ปลอดภัยพิบัติ “เมืองกรุงเทพฯ ปลอดภัยจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ ได้แก่ น้ำท่วมชายฝั่ง มีมาตรการบริหารจัดการน้ำอย่างเหมาะสมและมีมาตรการบริหารจัดการน้ำอย่างเหมาะสมและมีการบริหารจัดการทรัพยากรชายฝั่งอย่างยั่งยืน” และด้านที่ ๗ การบริหารจัดการเมืองมหานคร มิติที่ ๗.๔ การคลังและงบประมาณ (เป้าหมายที่ ๗.๔.๑) “กรุงเทพมหานครมีการบริหารจัดการด้านการเงินการคลังและการงบประมาณที่เป็นมาตรฐานสากลและเกื้อหนุนต่อการพัฒนากรุงเทพมหานครในระยะยาว”

นโยบายและยุทธศาสตร์ต่างๆ ข้างต้นเป็นแนวทางให้หน่วยงานของกรุงเทพมหานครดำเนินการจัดบริการสาธารณะและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นต่อความเป็นอยู่ของประชาชน รวมถึงการให้ความช่วยเหลือต่อผู้ประสบอุทกภัยพิบัติต่าง ๆ จึงเป็นภาระหนักของสำนักงานการคลังในฐานะที่เป็นหน่วยงานหลักในการบริหารจัดการด้านการเงินการคลังของกรุงเทพมหานคร เพื่อสนับสนุนให้โครงการต่างๆ บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายและนโยบายที่วางไว้และเป็นหน่วยงานเดียวที่รับผิดชอบในการเบิกจ่ายเงินอุดหนุนรัฐบาลเพื่อมาให้การช่วยเหลือเยียวยาผู้ประสบอุทกภัย

สืบเนื่องจากกรุงเทพมหานครเป็นเมืองหลวงของประเทศ ตั้งอยู่ในที่ราบลุ่ม ภาคกลางตอนล่าง เป็นพื้นที่รับน้ำก่อนระบายน้ำลงสู่ทะเล หากเป็นช่วงน้ำทะเลหนุนตรงกับมรสุมมักเกิดวิกฤตน้ำท่วมบ้านเรือนและทรัพย์สินของประชาชนได้รับความเสียหาย การให้ความช่วยเหลือมีหลายลักษณะ โดยมีการจ่ายเงินเยียวยาให้แก่ผู้ประสบอุทกภัย แต่ในข้อเท็จจริงเมื่อเกิดอุทกภัยประชาชนได้รับความช่วยเหลือล่าช้าและไม่เป็นธรรม เนื่องจากบริการสาธารณะและระบบสาธารณสุขได้รับความเสียหาย ทำให้ไม่สามารถเดินทางมายื่นเรื่องขอรับความช่วยเหลือได้ (มูลค่าความเสียหายในปี ๒๕๕๔ จำนวน ๓๖ เขต ๒๐๓,๗๓๒ รายการ เป็นเงินทั้งสิ้น ๑,๙๑๕,๙๓๔,๓๖๔.๙๐ บาท)

ภารกิจของกองตรวจจ่าย (อำนาจหน้าที่รับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายในปัจจุบัน)

กองตรวจจ่ายมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการตรวจสอบฎีกาและควบคุมงบประมาณเงินอุดหนุนจากรัฐบาลที่กรุงเทพมหานครตามแผนงบประมาณ ผลผลิต/โครงการ จัดสรรให้กิจกรรม ให้เป็นไปตาม พ.ร.บ. งบประมาณรายจ่ายประจำปีเงินงบประมาณเบิกแทนกัน ซึ่งส่วนราชการอื่นมอบให้กรุงเทพมหานครดำเนินการเบิกจ่ายแทน งบประมาณตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลในโครงการต่าง ๆ เงินนอกงบประมาณคลัง กรุงเทพมหานครและเงินกู้ จัดทำเอกสารหลักฐานเพื่อขอเบิกเงินจากกระทรวงการคลังตามโครงการจัดการด้านการเงินการคลังภาครัฐด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (GFMS) หรือตามวิธีการที่กระทรวงการคลังกำหนด การขออนุมัติกันเงินไว้เบิกเหลือมปี การขอขยายเวลาเบิกจ่ายเงินเหลือมปี ขออนุมัติจัดสรรเงินค่าปรับรถคันและค่า K ต่อกรมบัญชีกลาง กระทรวงการคลัง และสำนักงบประมาณกรุงเทพมหานคร ควบคุมการเบิกจ่ายเงินที่ กรุงเทพมหานครเบิกจ่ายจากรัฐบาล เงินอุดหนุนทั่วไป เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เงินกลางเงินงบประมาณเบิกแทนกัน และเงินงวดที่กรุงเทพมหานครได้รับจากรัฐบาลในแต่ละหมวดรายจ่าย โดยตรวจสอบเอกสารใบสำคัญประกอบฎีกา จัดทำใบขอเบิกไปยังกรมบัญชีกลางหรือส่วนราชการอื่นที่ให้กรุงเทพมหานครเบิกแทน เมื่อได้รับเอกสารการโอนเงินจากกรมบัญชีกลางให้ดำเนินการจนถึงขั้นส่งกองการเงิน ตอบข้อหารือและให้คำปรึกษาปัญหาต่าง ๆ ในการเบิกจ่ายเงินของสำนัก สำนักงานเขต และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์

- (๑) เพื่อให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบอุทกภัยได้รับเงินเยียวยาช่วยเหลือของทางราชการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว
- (๒) ให้สำนักงานเขตต่าง ๆ มีวิธีการให้ความช่วยเหลือไปในแนวทางและมีมาตรฐานเดียวกัน
- (๓) ต้องการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยในเขตกรุงเทพมหานครกระจายไปอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม

เป้าหมายและปัจจัยความสำเร็จ

เป้าหมาย

- (๑) ผู้ประสบอุทกภัยที่มีสิทธิในพื้นที่กรุงเทพมหานครจะได้รับเงินเยียวยาช่วยเหลือภายใน ๓๐ วัน
- (๒) ผู้ประสบอุทกภัยที่มีสิทธิในพื้นที่กรุงเทพมหานครจะได้รับความสะดวกในแนวทางและมีมาตรฐานการเดียวกัน
- (๓) มีแผนการ แผนงานหรือแนวทางการแก้ไขปัญหาที่มีประสิทธิภาพเพื่อรองรับอุบัติภัยต่าง ๆ ที่มีลักษณะเดียวกันนี้ในอนาคต เช่น การจัดตั้งศูนย์ทุกสำนักงานเขต มีองค์ประกอบเหมือนกัน การกำหนดเอกสารเท่าที่จำเป็น มีเกณฑ์การพิจารณาจัดกลุ่มผู้ประสบอุทกภัยที่ได้รับผลกระทบในลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน

ปัจจัยความสำเร็จ

เพื่อให้การปฏิบัติงานเกี่ยวกับการเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ประสพผลสำเร็จ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ศึกษาขอเสนอเครื่องมือทางการบริหารคือ SWOT Analysis มาใช้ในการวิเคราะห์หาปัจจัยแห่งความสำเร็จ เพื่อครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูลในการกำหนดวิธีการที่จะถูกสร้างขึ้นมาจากจุดแข็งขององค์กรและแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้น้อยที่สุดได้ ดังนี้

๑. การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร

จุดแข็ง (Strength)

- (๑) กรุงเทพมหานครมี ๕๐ สำนักงานเขต กระจายครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ประสบอุทกภัย
- (๒) ส่วนราชการในสำนักงานเขตร่วมกันระดมบุคลากรและสรรพกำลังในการเตรียมความพร้อม
- (๓) กรุงเทพมหานครมีบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถในการเกี่ยวข้องกับวิชาชีพสาขาต่าง ๆ รวมทั้งมีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยสามารถพิจารณาได้จากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จุดอ่อน (Weakness)

- (๑) ขั้นตอนดำเนินการและการกำหนดเอกสารต่าง ๆ ไม่ชัดเจน ในภาวะน้ำท่วมขังสูงพื้นที่บางแห่งการประเมินความเสียหายเข้าถึงได้ยาก ทำให้ล่าช้าใช้เวลานาน
- (๒) สำนักงานเขตไม่ได้แบ่งกลุ่ม(ช่องทางเฉพาะ) ในการให้ความช่วยเหลือตามหลักเกณฑ์ ทำให้ผู้ประสบอุทกภัยต้องใช้เวลาในการติดต่อเป็นเวลานาน
- (๓) สำนักงานเขตมีภาระงานประจำเป็นจำนวนมากและหลายด้าน บุคลากรของฝ่ายต่าง ๆ มีความอ่อนล้า

- (๔) กรุงเทพมหานครขาดการรณรงค์เผยแพร่และการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบ เนื่องจากมีการย้ายไปอยู่ต่างจังหวัดชั่วคราวจนน้ำลด
- (๕) ขาดการตรวจสอบ การรณรงค์และการพัฒนาพื้นที่ในเขต ให้มีความพร้อมในการระบายน้ำและความปลอดภัย เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนก่อนเกิดน้ำท่วมใหญ่
- (๖) บุคลากรของฝ่ายต่าง ๆ ภายในสำนักงานเขตบางแห่งยังขาดความรู้ความเข้าใจและขาดการพัฒนาทักษะความชำนาญในการปฏิบัติงานด้านให้ความช่วยเหลือ
- (๗) ไม่มีการบูรณาการฐานข้อมูลในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการให้ความช่วยเหลือในการคำนวณค่าเสียหาย หรือวิธีการช่วยเหลือเยียวยาที่เป็นรูปธรรมให้เชื่อมโยงและใช้ประโยชน์ร่วมกันได้
- (๘) เครื่องมือ อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานไม่เพียงพอ เมื่อเทียบกับจำนวนเจ้าหน้าที่หรือผู้ประสบอุทกภัย ในการสนับสนุนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ
- (๙) การปฏิบัติงานและการประเมินผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด ขาดประสิทธิภาพ

๒. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก

โอกาสทางสภาพแวดล้อม (Opportunity)

- (๑) รัฐบาลโดยกระทรวงการคลังอนุมัติให้กรุงเทพมหานครยืมเงินทศรพระราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย ผ่านกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (๒) พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ ทำให้ต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงานตามแผนยุทธศาสตร์ที่ต้องแสดงการชี้วัดผลสัมฤทธิ์ของงานอย่างชัดเจน
- (๓) ประชาชนให้ความสนใจการทำงานของกรุงเทพมหานคร ต้องการได้รับการที่มีคุณภาพ โปร่งใส สะดวก และรวดเร็ว จึงยินดีเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ทำให้กรุงเทพมหานครต้องมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานและระบบการให้บริการ

อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (Threat)

- (๑) นโยบายการปฏิรูประบบราชการมีการปรับหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานทำให้การประสานงานไม่ต่อเนื่อง
- (๒) การวางกรอบในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือและวงเงินที่กำหนดของระเบียบกระทรวงการคลังฯ ตามหลักเกณฑ์น้อยเกินไป ทำให้ได้รับการต่อว่าจากผู้ประสบอุทกภัย
- (๓) ขั้นตอนการพิจารณาให้ยืมเงินทศรพระราชการจากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยค่อนข้างล่าช้า เนื่องจากเงินของตนเอง จึงจำเป็นต้องหารหรือกรมบัญชีกลาง ทำให้การได้รับเงินเพื่อนำไปช่วยเหลือเยียวยาและการดำเนินการต่างๆ ต้องใช้เวลานาน ล่าช้าตามไปด้วย
- (๔) ข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ เป็นไปอย่างรวดเร็วว่า ในต่างจังหวัดมีการให้ความช่วยเหลือมากกว่ารวดเร็วกว่าที่อาศัยในกรุงเทพมหานคร ทำให้เกิดผลสะท้อนในภาพลบต่อของกรุงเทพมหานคร
- (๕) สภาพปัญหาทางด้านสังคม ราคาสินค้าอุปโภค บริโภคมีราคาสูง เนื่องจากเกิดการขาดแคลนเป็นเวลานาน ที่อยู่อาศัยและทรัพย์สินถูกน้ำท่วมเสียหาย ฯลฯ ผู้ประสบอุทกภัยเกิดภาวะความเครียดอยากได้เงินเยียวยาช่วยเหลือโดยเร็ว จึงมาสร้างความกดดันในการทำงานของเจ้าหน้าที่และหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร

๓. ระบุสถานการณ์จากการประเมินสภาพแวดล้อม (องค์กรจะอยู่ในสถานการณ์ ๔ รูปแบบ ดังนี้)

๓.๑ สถานการณ์ที่ ๑ (จุดแข็ง-โอกาส) เป็นสถานการณ์พึงปรารถนาที่สุด ควรกำหนดกลยุทธ์ในเชิงรุก (Aggressive –Strategy) เพื่อดึงเอาจุดแข็งที่มีอยู่มาเสริมสร้างและปรับใช้และฉกฉวยโอกาสต่างๆ

- กำหนดให้ทั้ง ๕๐ สำนักงานเขต ยึดมั่นในแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (วิสัยทัศน์ด้านที่ ๑ มหานครแห่งความปลอดภัย) โดยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ
- กำหนดให้ฝ่ายต่าง ๆ ในสำนักงานเขตเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ วัสดุอุปกรณ์ ฯลฯ ในการจ่ายเงินเยียวยาช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย โดยให้ผู้นำชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงาน

๓.๒ สถานการณ์ที่ ๒ (จุดอ่อน-ภัยอุปสรรค) เป็นสถานการณ์เลวร้ายที่สุดควรกำหนดกลยุทธ์การตั้งรับหรือป้องกันตัว (Defensive Strategy) เพื่อพยายามลดหรือหลบหลีกภัยอุปสรรคที่คาดว่าจะเกิดขึ้น ตลอดจนหามาตรการที่จะทำให้องค์กรเกิดความสูญเสียที่น้อยที่สุด

- ประชุมเจ้าหน้าที่ในระดับต่าง ๆ ให้ทำความเข้าใจกับประชาชนถึงเหตุปัจจัยต่าง ๆ ที่เกิดความไม่พึงพอใจ เช่น ความล่าช้า การกรอกแบบเอกสารสำคัญที่ใช้ในการรับเงิน ฯลฯ
- จัดให้มีตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ให้ถูกต้องครบถ้วน หลังผ่านที่ประชุม ก.ช.ภ. เขตแล้ว เพื่อไม่ต้องนำกลับมาแก้ไขในขั้นตอนการพิจารณาของ ก.ช.ภ. กทม.

๓.๓ สถานการณ์ที่ ๓ (จุดอ่อน-โอกาส) สถานการณ์มีโอกาเป็นข้อได้เปรียบอยู่หลายประการ แต่ติดขัดที่มีปัญหาอุปสรรคที่เป็นจุดอ่อนอยู่บ้าง ควรกำหนดกลยุทธ์การพลิกตัว (Turnaround-oriented Strategy) เพื่อจัดหรือแก้ไขจุดอ่อนภายในต่าง ๆ

- จัดให้มีการประชุมเพื่อปรับแผนการทำงานต่าง ๆ เมื่อพบว่า ขั้นตอนใดเป็นอุปสรรคทำให้การทำงานล่าช้าหรือซ้ำซ้อน โดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้ประสบอุทกภัยและภายใต้ระเบียบฯ
- ประชุมกำหนดวิธีการพิจารณาให้การช่วยเหลือให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งกรุงเทพมหานครในกรอบวงเงินตามหลักเกณฑ์ เพื่อมิให้ต้องกลับมาพิจารณาการอุทธรณ์ขอรับความช่วยเหลือเพิ่มเติม จะยิ่งทำให้เพิ่มภาระงาน

๓.๔ สถานการณ์ที่ ๔ (จุดแข็ง-อุปสรรค) สถานการณ์ที่สภาพแวดล้อมไม่เอื้ออำนวยต่อการดำเนินงาน แต่มีจุดแข็งอยู่บ้าง ควรกำหนดกลยุทธ์การแตกตัวหรือขยายขอบข่ายกิจการ (Diversification Strategy) เพื่อใช้ประโยชน์จากจุดแข็งที่มีสร้างโอกาสในระยะยาวด้านอื่น ๆ แทน

- ผู้บริหารควรนำคณะโดยเฉพาะบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในวิชาชีพสาขาต่าง ๆ ไปเยี่ยมผู้ประสบอุทกภัยถึงที่พักอาศัย เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจ และสามารถตอบโจทย์ต่าง ๆ กับผู้ประสบอุทกภัยได้
- จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ทั้งในส่วนกลางและสำนักงานเขตถึงสถานการณ์ต่าง ๆ ตลอดจนวิธีการ/หลักเกณฑ์การจ่ายเงินเยียวยาช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยอยู่ตลอดเวลาจนสถานการณ์ต่าง ๆ จะคลี่คลาย

จากการประเมินสถานการณ์โดยอาศัยหลักการและเหตุผลข้างต้น ทำให้สามารถวิเคราะห์ปัญหาโดยแยกตามปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องที่มีผลกระทบ ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders) และแนวทางในการบริหารจัดการ โดยใช้ทฤษฎี “การบริหารจัดการปัจจัยพื้นฐาน (๔ M)” ได้แก่ คน (Man) เงิน (Money) วัสดุดิบ (Material) และ การจัดการกระบวนการ (Management) ได้ดังนี้

ทฤษฎี “การบริหารจัดการปัจจัยพื้นฐาน (๔ M)”

สภาพปัญหา	ผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholders)	การบริหารจัดการแก้ไขปัญหา
๑. ปัจจัยเรื่องคน (Man)		
๑.๑ ข้อจำกัดด้านศักยภาพของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ	- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน - ประชาชนภายในพื้นที่ที่ขอรับเงินเยียวยา	- ปรับเปลี่ยนทัศนคติ จนท.ให้คำนึงเรื่องงานบริการเพิ่มมากขึ้น - นำระบบสารสนเทศมาใช้ในปฏิบัติ งามอย่างมีประสิทธิภาพ
๑.๒ ความพร้อมของบุคลากรของหน่วยงานในการให้บริการร้องทุกข์	- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงานเขต - ประชาชนภายในพื้นที่ที่ขอรับเงินเยียวยา	- คัดเลือกบุคลากรที่มีความรู้ในสำนักงานเขต ที่ออกไปสำรวจประเมินความเสียหายของ ประชาชนเพื่อขอรับเงินตามหลักเกณฑ์ฯ ก่อนนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการ ก.ช.ภ. เขต
๒. ปัจจัยเรื่องเงิน (Money)		
สภาพปัญหา	ผู้มีส่วนได้เสีย(Stakeholders)	การบริหารจัดการแก้ไขปัญหา
๒.๑ ขาดการสนับสนุนทางด้านการงบประมาณจากรัฐบาล หรืองบประมาณที่ให้มีไม่เพียงพอในการให้ความช่วยเหลือเยียวยา	- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มท. - สำนักงานเขต - ผู้ประสบอุทกภัย	- คณะ กก..กชภ. เขต พิจารณาให้ความช่วยเหลือตามข้อเท็จจริง (จำนวนเงินที่เยียวยา เป็นเพียงส่วนหนึ่งของการช่วยเหลือความเสียหายที่เกิดขึ้น หากวงเงินไม่เพียงพอก็เสนอขอจัดสรรเพิ่มเติมได้อีก(ไม่เกินหลักเกณฑ์ฯ)
ปัจจัยเรื่องวัสดุอุปกรณ์ (Materials)		
๓.๑ ข้อจำกัดในด้านทรัพยากรการบริหาร ขาดเครื่องมือสนับสนุนการปฏิบัติงานที่ทันสมัย	- ผู้บริหารของกรุงเทพมหานคร - เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน - ผู้ประสบอุทกภัย	- บริหารจัดการทรัพยากรด้วยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) ให้มีแหล่งข้อมูลที่สามารถค้นหาและเข้าถึงได้สะดวก
๒.๒ ความพร้อมของวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงครุภัณฑ์ถูกน้ำท่วมเสียหาย ใช้งานไม่ได้	- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน - สำนักงานเขต - หน่วยงานกลางของกรุงเทพมหานคร	- ปรับปรุงและและซ่อมแซม - ขอความอนุเคราะห์จากสำนักงานเขตใกล้เคียงหรือจากส่วนกลาง

สภาพปัญหา	ผู้มีส่วนได้เสีย(Stakeholders)	การบริหารจัดการแก้ไขปัญหา
๓. ปัจจัยเรื่องการบริหาร (Management)		
๔.๑ หลักเกณฑ์การให้ความช่วยเหลือตามระเบียบฯ มี ๕ ด้าน และวงเงินที่ให้ค่อนข้างน้อย เมื่อเทียบกับค่าครองชีพปัจจุบัน	- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน - สำนักงานเขต	- สร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้ประสบ อุทกภัยว่าการช่วยเหลือเยียวยา เป็นการบรรเทาความเดือนร้อน
๔.๒ ผู้รับบริการ (ผู้เบิกเงิน) ไม่ พึงพอใจในบริการ เนื่องจาก ความล่าช้าในการเบิกจ่าย มี ขั้นตอนและเอกสารมากเกินไป ความจำเป็น	- เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของหน่วย การคลังและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง - ผู้รับบริการ (ผู้เบิกเงิน)	- ปรับเปลี่ยนกระบวนการขั้นตอน การปฏิบัติงาน แก้ไขแนวทาง ปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนหรือไม่จำเป็น - พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้ โดยสะดวกรวดเร็ว

การจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยให้มีประสิทธิภาพและประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องนำระบบการบริหารคุณภาพที่ทุกคนมีส่วนร่วม (TOTAL QUALITY MANAGEMENT : TQM) มาเป็นต้นแบบ เพื่อให้มีความเท่าเทียม ความทั่วถึง ในการให้ความช่วยเหลือ โดยเฉพาะอย่างยิ่งกรุงเทพมหานครมีภาระในการให้บริการประชาชน ต้องสร้างความพึงพอใจและความเป็นธรรมให้เกิดขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งพึงประสงค์สูงสุดของการบริการภาครัฐ โดยมีแนวทางและขั้นตอนในการนำ TQM ไปปฏิบัติในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ เมื่อเกิดภัยพิบัติฉุกเฉิน ดังนี้

๑. กรุงเทพมหานครมีสำนักงานเขตทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนเป็นด่านแรก และหน่วยงานกลางภายในศาลาว่าการฯ คอยให้การสนับสนุนมาตรการความช่วยเหลือต่าง ๆ

- ประชุมจัดเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ลำดับความสำคัญของการทำงาน จัดเตรียมหรือกำหนดแบบเอกสารต่าง ๆ ไว้ให้เพียงพอ
- กำหนดสถานที่ให้บริการแก่ผู้ประสบอุทกภัย โดยแบ่งเป็นประเภทของการให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่องที่ ๑ เฉพาะกรณีค่าวัสดุที่อยู่อาศัย เสียหายบางส่วน/ทั้งหลัง
- ช่องที่ ๒ กรณี ค่าจัดการศพผู้เสียชีวิต ฯลฯ

๒. การค้นหาจุดบกพร่องที่ควรแก้ไข

- สำนักงานเขตต้องตรวจสอบ/ศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน แต่ละสัปดาห์ ว่าสาเหตุใดเป็นข้อด้อยในการให้บริการ
- กำหนดวิธีการพิจารณาให้ความช่วยเหลือตามหลักเกณฑ์ฯ ให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกสำนักงานเขต
- ในส่วนกลางต้องวางระบบในการเชื่อมโยงเพื่อให้สามารถติดต่อประสานงานกับสำนักงานเขตได้ทันที

๓. การวางแผนการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

- มีการวางแผนการทำงานร่วมกันระหว่างสำนักงานเขตและส่วนกลางเพื่อให้สอดคล้องประสานในการทำงาน เพื่อพัฒนาศักยภาพและการให้บริการในขั้นตอนต่างๆ ตลอดจนมีการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบงาน
- ลำพังการตัดสินใจพิจารณาให้ความช่วยเหลือโดย ก.ช.ก. เขต หรือ ก.ช.ก.. กทม. อาจไม่ครอบคลุมทั่วถึง กรุงเทพมหานครจึงอาจแต่งตั้งคณะทำงานเฉพาะกิจ เพื่อขอคำปรึกษากรณีเร่งด่วนต่าง ๆ เพื่อให้ข้อมูลที่ถูกต้องและเป็นธรรม

๔. การสร้างการยอมรับให้เกิดขึ้นในวัฒนธรรมองค์การ

- นับว่าเป็นเรื่องสำคัญเรื่องหนึ่งที่กรุงเทพมหานครจะปฏิเสธไม่ได้ว่า เมื่อมีสถานการณ์ฉุกเฉินใดใดเกิดขึ้น ต้องมีการปรับเปลี่ยนรูปแบบวิธีการทำงาน การติดต่อประสานงาน โดยปลูกฝังค่านิยมและการยอมรับในเรื่องคุณภาพหากมีวัฒนธรรมองค์การใหม่เกิดขึ้น
- ประชาชนจะเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้บริการ โดยเฉพาะในกรณีของการจ่ายเงินเยียวยาช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยมากขึ้น

๕. การนำ TQM ไปปฏิบัติในหน่วยงานบริการของกรุงเทพมหานคร

- หน่วยงานและบุคลากรของกรุงเทพมหานครต้องพร้อมยอมรับการให้เปลี่ยนแปลงใหม่ที่เกิดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาการทำงานและการให้บริการที่ทันสมัย สะดวก รวดเร็ว ตรวจสอบได้และโปร่งใส
- จัดให้มีฝึกอบรมเพื่อให้ความรู้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้มีคุณภาพมากขึ้น

๖. การติดตามและประเมินผล

- การนำ TQM มาใช้ในการทำงาน จำเป็นต้องติดตามและประเมินผลการทำงานในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ทราบผลการทำงาน หากพบข้อดีจะได้นำไปเป็นตัวแบบในการทำงานและบูรณาการต่อไปอีกอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบโดยใช้วิธีทางสถิติหากพบข้อเสียหรือปัญหาอุปสรรคก็จะนำไปสู่กระบวนการแก้ไข

ขั้นตอนการปฏิบัติและผู้รับผิดชอบ

ภายหลังจากที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประกาศให้พื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานครเป็นเขตภัยพิบัติ และกรุงเทพมหานครมีคำสั่งให้ทุกหน่วยงานให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัย สำนักงานเขตจะรับคำร้องจากประชาชน ซึ่งก่อนถึงขั้นตอนของแผนปฏิบัติการ หน่วยงานต่าง ๆ จะต้องรีบดำเนินการดังนี้

กรณีจ่ายเงินเป็น “แคชเชียร์เช็ค”

๑. สำนักงานเขตจำแนกเอกสารด้วยความรวดเร็วและส่งข้อมูลทั้งหมดของผู้ประสบอุทกภัยให้สำนักงานคลังและฐานข้อมูล (File) ให้สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล โดยแยกรายชื่อผู้ประสบอุทกภัยตามครั้งที่ของการประชุม ก.ช.ภ. กทม.

๒. สำนักการคลังตรวจสอบจำนวนรายผู้ประสบอุทกภัยฯ ของฐานข้อมูลที่มีอยู่กับหนังสือยืนยันข้อมูลที่ได้รับจากสำนักงานเขตว่าครบถ้วนหรือไม่ หากไม่ครบถ้วนให้แจ้งสำนักงานเขตดำเนินการแก้ไขทันที

๓. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผลตรวจสอบความครบถ้วนข้อมูลตามข้อ ๑ และนำข้อมูลเข้าระบบ MIS และบันทึกลงในแผ่นซีดีส่งให้สำนักการคลัง ในส่วนของสำนักงานเขตพิมพ์ให้ทะเบียนจ่ายเงินฯ จาก MIS ส่งให้สำนักการคลัง กรณีที่ไม่ถูกต้องให้ประสานสำนักงานเขตโดยตรงและรายงานผู้บริหาร กทม. ทราบ

กรณีจ่ายเข้าบัญชีเงินฝากธนาคารผู้ประสบอุทกภัย

๑. ประชาสัมพันธ์ล่วงหน้าถึงวิธีการรับเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยให้ประชาชนทราบว่า กรุงเทพมหานครจะจ่ายเงินผ่านธนาคาร..... โดยประชาชนต้องมีบัญชีเงินฝากธนาคาร “ประเภทบัญชีเงินฝากออมทรัพย์” หรือ “ประเภทบัญชีกระแสรายวัน” เท่านั้น

๒. กรณีที่ผู้ประสบอุทกภัยไม่มีบัญชีเงินฝากธนาคาร ให้มีหนังสือมอบฉันทะ หรือหนังสือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นที่มีบัญชีเงินฝากธนาคารตามข้อ ๑ โดยผู้ประสบอุทกภัยต้องมั่นใจว่าตนเองจะได้รับเงินช่วยเหลือจริง

๓. ตรวจสอบรายชื่อผู้ประสบอุทกภัยที่ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครได้อนุมัติตามข้อ ๑ กับฐานข้อมูลของสำนักงานเขต หากถูกต้องตรงกัน ให้บันทึกฐานข้อมูลเป็น File Excel “เพิ่มเติม” ดังนี้

- (๑) ระบุ “ครั้งที่ของการประชุม ก.ช.ภ. กทม.” ที่ได้รับแจ้งจากสำนักการคลัง ในข้อ ๑
- (๒) รหัสธนาคารผู้รับเงิน (Receiving Bank code)
- (๓) ชื่อธนาคารของเจ้าของบัญชี
- (๔) ชื่อบัญชี (Receiver Name)
- (๕) เลขที่บัญชีธนาคาร (Receiving A/C No.)
- (๖) จำนวนเงิน (Transfer Amount) ที่ ก.ช.ภ. กทม. เห็นชอบ และ ผว.กทม.ได้อนุมัติเบิกจ่าย
- (๗) หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าของบัญชีเงินฝากธนาคาร

ในกรณีที่ฐานข้อมูลเดิมของสำนักงานเขตตรงกับที่ให้บันทึก“เพิ่มเติม”บางส่วน ให้สำนักงานเขตบันทึกเพิ่มหรือแก้ไขให้เป็นไปตามลำดับรายการให้ครบถ้วนสมบูรณ์

แผนปฏิบัติการ (Action Plan)

รายละเอียด/กิจกรรมหลัก	ผลที่คาดหวัง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๑. การพิจารณาเงินช่วยเหลือ เยียวยาผู้ประสบอุทกภัย ใน แต่ละพื้นที่สำนักงานเขต (ก.ช.ภ. เขต)	ตรวจสอบพื้นที่ เสียหาย/พิจารณาให้ ความช่วยเหลือ หลักเกณฑ์/เป็นธรรม	- สำนักงานเขต - คณะกรรมการ กชภ. เขต	๗ วัน
๒. การพิจารณาเงินช่วยเหลือ เยียวยาผู้ประสบอุทกภัยใน ภาพรวมของกทม. (ก.ช.ภ. กทม.)	ทบทวนการให้ความ ช่วยเหลือเป็นไปตาม หลักเกณฑ์/เป็นธรรม	- สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - คณะกรรมการ กชภ. กทม.	๓ วัน
๓. ผว.กทม.อนุมัติเงิน/แจ้ง กรมป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย		- สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - กองตรวจจ่าย สำนักการคลัง	๒ วัน
๔. แจ้งการอนุมัติให้ยืมเงิน ทดรองราชการ (ป.ภ.)		กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย	๑ วัน
๕. ผว.กทม.ลงนามในสัญญา ยืมเงินจาก ป.ภ.	โอนเงินเข้าบัญชีคลัง กรุงเทพมหานครได้	- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - กองตรวจจ่าย/กองการเงิน สนค.	๓ วัน
๖. ตรวจสอบข้อมูล/ข้อมูล/ แปลงข้อมูลเป็น Text File	ไม่พบข้อมูลซ้ำซ้อน/พบ น้อยที่สุด(ส่งแก้ไข)	กองพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล	๑ วัน
๗. ผว.กทม.อนุมัติให้เบิกจ่ายเงิน ทดรองราชการ (ป.ภ.) และ ค่าธรรมเนียม	อนุมัติ/ตั้งฎีกาเบิกจ่าย เงินทดรองราชการฯ	- กองตรวจจ่าย สำนักการคลัง	๒ วัน

แผนปฏิบัติการ (Action Plan) ต่อ

รายละเอียด/กิจกรรมหลัก	ผลที่คาดหวัง	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
๘. ส่งข้อมูล Text File/ทะเบียน จ่ายเงินให้ธนาคารรับรอง แผนการรับเงิน	จัดทำแคชเชียร์เช็ค/โอน เงินเข้าบัญชีธนาคาร ของผู้ประสบอุทกภัย	- กองตรวจจ่าย สำนักงานคลัง - ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน)	๓ วัน
๙. แคชเชียร์เช็คจากธนาคาร และส่งต่อให้สำนักงานเขต	จำนวนเงินและจำนวน แคชเชียร์เช็คถูกต้อง	- กองตรวจจ่าย สำนักงานคลัง - สำนักงานเขต	๒ วัน
๑๐. จ่ายเงินให้ผู้ประสบอุทกภัย - แคชเชียร์เช็ค - โอนเข้าบัญชีธนาคาร	ความพึงพอใจของผู้ ประสบอุทกภัย	- สำนักงานเขต - ธนาคาร ตรวจสอบ/ ธ.แห่งประเทศไทยเป็นผู้โอนไปยังบัญชีต่างธนาคาร)	- ๓ วัน ทำการ - ๗ วัน
๑๑. สำนักงานเขตจัดส่ง ทะเบียนฯ ที่ลายมือชื่อผู้รับ เงิน และ ผอ.เขตรับรอง	ขอใช้เงินยืมทดรอง ราชการได้ภายใน กำหนด	- สำนักงานเขต - สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๑ วัน
๑๒. การขอใช้เงินยืมทดรอง ราชการ	ภายในกำหนดเวลาตาม ระเบียบฯ	- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - กองตรวจจ่าย/กองการเงิน สนค. - สำนักงานเขต	๓๐ วัน(หลัง จ่ายเงินเสร็จ สิ้น)

หมายเหตุ เนื่องจากเป็นภัยพิบัติฉุกเฉินบางกิจกรรมจะดำเนินการไปพร้อมกันหรือเสนอผู้มีอำนาจในคราวเดียวกัน

งบประมาณ

- ในส่วนของการดำเนินการตามโครงการฯ ของผู้ศึกษาไม่ต้องใช้งบประมาณ

- ในยามเกิดภัยพิบัติขึ้นในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครในฐานะผู้อำนวยการจังหวัดตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๕๐ มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยพิบัติระดมสรรพกำลัง เครื่องมือเครื่องจักรกลยานพาหนะ อัตรากำลังของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชน โดยการบริหารจัดการภัยพิบัติในลักษณะบูรณาการ สำหรับของเงินงบประมาณในการให้ความช่วยเหลือนั้น ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครสามารถใช้จ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยได้จากหลายแหล่ง เช่น เงินบริจาค เงินงบประมาณของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ฯลฯ และเงินนอกงบประมาณ ประเภทเงินทดรองราชการจากกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ป.ภ.) ซึ่งปัจจุบันใช้ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๖

(ระเบียบฯ ดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อวางหลักเกณฑ์สำหรับส่วนราชการ ในการให้ความช่วยเหลือโดยเร่งด่วน ตามความจำเป็นและเหมาะสม เมื่อเกิดภัยพิบัติกรณีฉุกเฉินขึ้นในท้องที่หนึ่งท้องที่ใด โดยมีมุ่งหมายที่จะบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าของผู้ประสบอุทกภัยพิบัติ แต่ไม่ได้มุ่งหมายที่จะชดเชยความเสียหายให้แก่ผู้ใด ภัยพิบัติที่สามารถนำเงินทดรองราชการมาใช้จ่ายให้ความช่วยเหลือได้นั้นต้องเป็น“ภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน” เท่านั้น)

นิยามศัพท์

“ภัยพิบัติ” หมายความว่า สาธารณภัยอันได้แก่ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง ภาวะฝนแล้ง ฝนทิ้งช่วง พายุ ภัยจากลูกเห็บ ภัยอันเกิดจากไฟฟ้า ภัยที่เกิดจากโรคหรือการระบาดของแมลงหรือศัตรูพืชทุกชนิด อากาศหนาวจัดผิดปกติ ภัยสงครามและภัยอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ก่อการร้าย กองกำลังจากนอกประเทศ หรือจากการปราบปรามของเจ้าหน้าที่ของทางราชการ ตลอดจนภัยอื่นๆ ไม่ว่าเกิดจากธรรมชาติ หรือมีบุคคลหรือ สัตว์ทำให้เกิดขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตร่างกายของประชาชนหรือก่อให้เกิดความเสียหายแก่ทรัพย์สินของ ประชาชนหรือรัฐ

“ฉุกเฉิน” หมายความว่า เกิดขึ้นโดยปัจจุบันทันด่วนหรือเป็นที่คาดหมายว่าจะเกิดขึ้นในเวลาอัน ใกล้ และจำเป็นต้องรีบแก้ไขโดยฉับพลัน

“ผู้ประสบอุทกภัยพิบัติ” หมายความว่า บุคคลผู้ได้รับความเดือดร้อนหรือความเสียหายจากภัย พิบัติกรณีฉุกเฉิน และให้หมายรวมถึงส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐที่ได้รับความเดือดร้อนหรือความ เสียหายจากภัยพิบัติกรณีฉุกเฉินในเขตพื้นที่นั้นด้วย

ส่วนภัยพิบัติตามกฎหมายอื่นไม่สามารถนำเงินอุดหนุนราชการมาใช้จ่ายให้ความช่วยเหลือได้

“อนุเมติฎีกา” หมายถึง อนุญาตให้จ่ายเงินจากหน่วยการคลัง

“เงินอุดหนุนรัฐบาล” หมายถึง งบประมาณที่รัฐบาลจัดสรรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นำไปใช้จ่ายเพื่อประโยชน์ต่อท้องถิ่น โดยรัฐบาลได้กำหนดหลักเกณฑ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้จ่ายไว้อย่างชัดเจน

“เงินอุดหนุนทั่วไป” หมายถึง เงินที่รัฐบาลตั้งจ่ายจากงบประมาณแผ่นดินให้แก่แต่ละท้องถิ่นเพื่อใช้ จ่ายตามวัตถุประสงค์ของรายการในการจัดงานด้านบริการสาธารณะ

“เงินอุดหนุนเฉพาะกิจ” หมายถึง เงินที่รัฐบาลให้แก่ท้องถิ่นโดยควบคุมการใช้จ่ายให้เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ในเรื่องหนึ่ง หรือโครงการใดโครงการหนึ่งโดยเฉพาะ รัฐบาลจะอุดหนุนให้เป็นเงินก้อนหรือเงินสมทบ เช่น โครงสร้างพื้นที่ที่จัดทำเพื่อการคมนาคม การปรับปรุงถนน ตรอก ซอย ฯลฯ

ระยะเวลาดำเนินการ

หากได้ดำเนินการตามโครงการฯ ที่นำเสนอนี้ คาดว่าผู้ประสบอุทกภัยจะได้รับเงินช่วยเหลือ เยียวยา ไม่เกิน ๓๐ วัน

แนวทางการบริหารความเสี่ยง

ในการดำเนินการตามโครงการนี้ พบว่ามีปัจจัยเสี่ยงที่อาจมีผลกระทบต่อการดำเนินงาน พร้อม แนวทางในการป้องกันแก้ไข ดังนี้

ความเสี่ยง	การวิเคราะห์ความเสี่ยง			แนวทางการแก้ไข
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	คะแนน	
๑. การไม่ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการทำงาน	๒	๓	๖	-สร้างความเข้าใจให้เห็นความสำคัญ และประโยชน์ของการทำงานร่วมกัน ในการให้ความช่วยเหลือประชาชน ส่งผลดีต่อกรุงเทพมหานครโดยรวม

๒. ผู้บริหารไม่เห็นความสำคัญของแนวทางในการเบิกจ่ายเงินฯ	๓	๓	๙	- นำเสนอแนวคิด ข้อมูล เหตุผลความจำเป็นและหน้าที่กรุงเทพมหานครจากการใช้แนวทางดังกล่าวในการให้ช่วยเหลือประชาชน
๓. ผู้ประสบอุทกภัยไม่มารับเงิน (แคชเชียร์เช็ค) ภายในกำหนด	๒	๓	๖	- ให้ จนท.ติดตามถึงที่พักอาศัย - มีการประชาสัมพันธ์ถึงสิทธิในการรับเงิน เช่น การมอบอำนาจ การเปลี่ยนแปลง/โอนสิทธิให้ทายาท (เป็นมรดก) หากผู้มีสิทธิเสียชีวิต - เสนอให้มีการขยายเวลาการจ่ายเงินออกไปให้นานที่สุด
๔. มีการโอนเงินผิดบัญชีของผู้รับเงินปลายทาง (สำนักงานเขตต้องตรวจสอบชื่อผู้ประสบอุทกภัย หรือผู้รับมอบ/ชื่อธนาคาร/เลขที่บัญชีและจำนวนเงินให้ถูกต้องก่อนบันทึกการส่งให้สำนักยุทธศาสตร์แลประเมินผล)	๓	๓	๙	- ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องเพื่อแจ้งธนาคารให้โอนเงินกลับเข้าบัญชีผู้รับเงินที่ถูกต้อง หรือจ่ายเป็นแคชเชียร์เช็คแทน กรณีที่ผู้รับเงินปลายทางไม่ยอมคืน ๑. ให้มีหนังสือแจ้งเป็นทางการเพื่อประนีประนอมยอมความ ๒. หากยังไม่ยอมคืน ให้แจ้งความดำเนินคดีฐานความผิดกฎหมายอาญาในเรื่องฉ้อโกงได้
ปัจจัยภายนอก ๑. กรณป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ไม่อนุมัติให้ยืมเงินทศรองราชการ	๑	๓	๓	- ประสานงานโดยจัดส่งเอกสารหลักฐานข้อเท็จจริงที่รับจากผู้ประสบอุทกภัยและผลการพิจารณาของ ก.ช.ภ.เขต และ ก.ช.ภ. กทม.
๒. ผู้ประสบอุทกภัยขออุทธรณ์ในการพิจารณาความเสียหายฯ ในหลักเกณฑ์ฯ ด้านต่าง ๆ (๕ ด้าน)	๓	๒	๖	- พิจารณาและทบทวนคำร้อง ตามข้อเท็จจริงที่เกิดความเสียหาย โดยมีเงื่อนไข ๑. ไม่เกินหลักเกณฑ์ฯ ที่กำหนด ๒. เป็นความเสียหายที่ได้ยื่นเรื่องไว้แล้ว ไม่รับพิจารณากรณีใหม่ - ทำความเข้าใจกับผู้ประสบอุทกภัยกรณีที่ไม่สามารถพิจารณาเพิ่มเติมให้ได้ เนื่องจากมีข้อจำกัดใด หรือเหตุผลตามข้อเท็จจริงประการใดบ้าง

ความเสี่ยง	การวิเคราะห์ความเสี่ยง			แนวทางการแก้ไข
	โอกาสที่จะเกิด	ผลกระทบ	คะแนน	
๓. การชดใช้เงินยืมทดรองราชการจาก ป.ภ. ล่าช้า เกินกำหนดตามระเบียบฯ และหรือสัญญาการยืมเงิน	๑	๓	๓	กำหนดแนวทางการชดใช้ฯ ให้ชัดเจนเนื่องจากเงินยืมทดรองราชการฯ มิได้ชดใช้เป็นเงินสด แต่ชดใช้เป็นเอกสารการจ่ายเงินให้ผู้ประสบอุทกภัย แบ่งชดใช้เป็น ๒ ส่วน คือ - สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และสำนักงานเขตให้เร่งรัดการจัดส่งคำร้องต้นฉบับ และเอกสารหลักฐานที่แสดงสถานะให้เร็วที่สุด - สำนักการคลังรวบรวมเอกสารการโอนเงินเข้าบัญชีธนาคาร หรือทะเบียนรับเงินที่ธนาคารฯ รับรอง (จ่ายเป็นแคชเชียร์เช็ค) - ขออนุมัติขยายเวลาการชดใช้

หมายเหตุ โอกาสที่จะเกิด มีค่าตั้งแต่ ๑ - ๕ แสดงถึง โอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงจากน้อยไปหามาก

ผลกระทบ มีค่าตั้งแต่ ๑ - ๕ แสดงถึง ผลกระทบของความเสี่ยงต่อความสำเร็จของโครงการจากน้อยไปหามาก

จากผลการวิเคราะห์ความเสี่ยงของโครงการพบความเสี่ยงสูงสุด ๓ ประเด็น ดังนี้

๑. หากผู้บริหารกรุงเทพมหานครไม่เห็นความสำคัญของแนวทางการเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (กรณีการเบิกจ่ายจากเงินอุดหนุนรัฐบาล) จะทำให้กรุงเทพมหานครไม่มีวิธีการที่เป็นรูปธรรม ในการบริหารจัดการกับเหตุการณ์ที่เป็นภัยพิบัติฉุกเฉิน จึงต้องมีการนำเสนอแนวคิด ข้อมูล เหตุผลความจำเป็นและประโยชน์ที่กรุงเทพมหานครจะได้รับ เพื่อเป็นการเตรียมพร้อมกับสถานการณ์ภัยธรรมชาติแล้วมีผลกระทบถึงประชาชนในกรุงเทพมหานคร

๒. การที่หน่วยงานของกรุงเทพมหานครมิได้กำหนดหลักเกณฑ์/วิธีการพิจารณาความเสียหายตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน ย่อมมีความเสี่ยงในการร้องเรียนจากประชาชนในพื้นที่ต่าง ๆ ว่า คำนวณความเสียหายจากมาตรฐานใด ตัวอย่างเช่น สำนักงานเขตแห่งหนึ่งพิจารณาความเสียหายของที่อยู่อาศัยฯ ให้ ๒๐,๐๐๐.- บาท แต่อีกสำนักงานเขต ซึ่งผู้ประสบอุทกภัยมีความเสียหายในลักษณะเดียวกัน แต่พิจารณาช่วยเหลือเพียง ๑๕,๐๐๐.- บาท เช่นนี้ย่อมเกิดข้อถกเถียงและสุดท้ายก็ต้องนำกลับมาทบทวนจ่ายช่วยเหลือเพิ่มเติม

๓. การไม่มีผู้มารับเงิน หรือกรณีการโอนเงินผิดบัญชีธนาคารนั้น ประเด็นสำคัญคือการบันทึกหลักฐานต่าง ๆ ของสำนักงานเขตถูกต้องครบถ้วน ณ วันที่ผู้ประสบอุทกภัยมายื่นคำร้องหรือไม่อย่างไร หากถูกต้องกรณีเช่นนี้ต้องไม่เกิดขึ้น แต่หากเกิดขึ้นก็จำเป็นต้องหาวิธีการแก้ไขตามแนวทางที่ปรากฏ

การประเมินผล

การประเมินผลเป็นขั้นตอนสำคัญของโครงการเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (เบิกจ่ายจากเงินอุดหนุนรัฐบาล) เพื่อพิจารณาว่า การดำเนินงานเป็นไปตามแนวทางหรือไม่ โครงการบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้เพียงใด มีปัญหาอุปสรรคในขั้นตอนใดหรือไม่ เพื่อให้ผู้บริหารกำหนดเป็นแนวทางในการจ่ายเงินที่ยั่งยืน โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จตามวิธีการดังนี้

ตัวชี้วัดผลผลิต (Output)

- เวียนแจ้งหลักเกณฑ์ แนวทาง และวิธีการคำนวณการจ่ายเงินเยียวยาให้สำนักงานเขตทราบ

ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome)

- ผู้ประสบอุทกภัยจะได้รับเงินเยียวยาช่วยเหลือ ภายใน ๓๐ วัน นับแต่วันยื่นคำร้องที่สำนักงานเขต
- ร้อยละ ๙๐ ของผู้ประสบอุทกภัยอยู่ในระดับพึงพอใจจากการจ่ายเงินเยียวยา
- เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อกรุงเทพมหานครซึ่งเป็นสิ่งพึงประสงค์สูงสุดของการบริการภาครัฐ

วิธีการประเมินผล

- จัดให้มีคณะทำงานติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน

ข้อเสนอแนะ

เมื่อได้ดำเนินการตามขั้นตอนของโครงการที่นำเสนอแล้ว ควรมีการศึกษาและพัฒนางานทุกระบบอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้กรุงเทพมหานครได้ประโยชน์สูงสุด และสามารถเป็นการบูรณาการตัวแบบการเบิกจ่ายเงินไปสู่สถานการณ์อื่นๆ ดังนี้

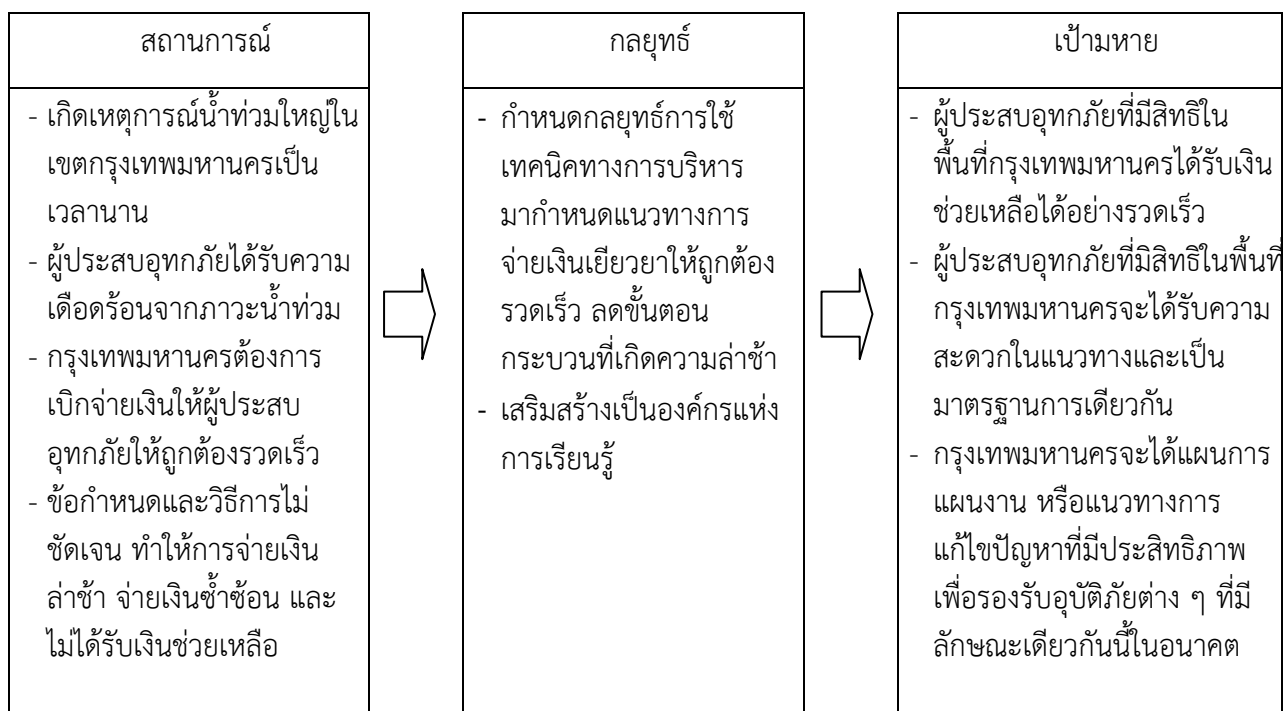
๑. การจ่ายเงินเยียวยาโดยมีค่าพื้นฐานขั้นต่ำในแต่ละกรณีและควรมีระดับของการเยียวยาตามความจำเป็น นอกจากนั้นควรมีการเยียวยาทางด้านสุขภาพจิตให้มากเพราะผลกระทบที่เกิดขึ้นมีมากและทอดระยะเวลายาวนาน ซึ่งผู้ที่เคยประสบภัยหรือผู้ที่เข้าไปช่วยเหลือจะเข้าใจความรู้สึกของผู้ประสบภัยเป็นอย่างดี

๒. การสร้างความมั่นใจให้กับนักลงทุนโดยการส่งเสริมและมีการจ่ายเงินเยียวยา น่าจะใช้มาตรการการลดหย่อนทางภาษีที่จำเป็นเพื่อลดต้นทุนค่าใช้จ่ายให้กับนักลงทุนในอนาคตได้ การยืดหยุ่นช่วงเวลาการชำระภาษีท้องถิ่นที่กรุงเทพมหานครจัดเก็บหรือยืดระยะเวลาการชำระหนี้ไประยะหนึ่ง

๓. กรุงเทพมหานครควรมีระบบการจัดเก็บภาษีเกี่ยวกับการป้องกันน้ำท่วม เพราะค่าใช้จ่ายในการป้องกันเขตเศรษฐกิจที่สำคัญควรต้องมีการจัดเก็บที่เป็นธรรม เพื่อลดข้อกังขาเกี่ยวกับการเลือกปฏิบัติเพราะในความเป็นจริงคนที่มิฐานะและคนที่ไม่มีฐานะก็อยู่ปะปนกันทุกเขตซึ่งการป้องกันเขตเศรษฐกิจที่สำคัญไว้เสมือนการป้องกันอวัยวะที่สำคัญของร่างกาย เช่น สมองและหัวใจเพื่อให้ร่างกายดำรงชีวิตอยู่ได้

๔. นำหลักการ TQM มาใช้ในการปรับปรุงการบริการภาครัฐ เพื่อให้สอดคล้องกับบริบททางสังคมที่เปลี่ยนไป ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะทำให้กรุงเทพมหานครอยู่รอดในสภาพแวดล้อมที่เต็มไปด้วยการแข่งขัน นอกจากถือว่าเป็นผลงานของกรุงเทพมหานครแล้ว ประชาชนผู้รับบริการจะได้รับประโยชน์จากการปรับปรุงด้วย กล่าวคือ ได้รับความสะดวกรวดเร็ว เสียเวลาน้อยลง เสียค่าใช้จ่ายน้อยลง และมีความพึงพอใจในการบริการมากขึ้น

แนวคิดในการนำหลักการ TQM มาปรับปรุง



อนึ่ง จากที่กรุงเทพมหานครมีการขยายตัวอย่างรวดเร็ว ประกอบกับการขาดวางผังเมืองที่ดีในอดีตที่ผ่านมา เป็นผลทำให้กรุงเทพมหานครมีโอกาสได้รับผลกระทบจากภัยธรรมชาติมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากภัยน้ำท่วม โดยมีสาเหตุมาจากปัญหาการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การกัดเซาะพื้นที่ริมชายฝั่ง และการทรุดตัวของพื้นดิน การแก้ไขปัญหาน้ำท่วมโดยเสริมสร้างความสามารถในการรับมือกับภัยจากน้ำท่วมที่มีโอกาสเกิดขึ้นได้อีก จึงเป็นเรื่องที่กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญ โดยเชื่อว่าภัยน้ำท่วมจะทวีความรุนแรงมากขึ้น ทั้งนี้การเตรียมพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในกรุงเทพมหานครนอกจากปัญหาน้ำท่วมที่เราคุ้นชินแล้ว กรุงเทพมหานครยังให้ความสำคัญในการเตรียมการรับมือกับเหตุวิกฤตอื่นๆ เช่น การเมือง เศรษฐกิจ และการก่อการร้าย อีกด้วย ภายใต้นโยบายการพัฒนาที่จะทำให้กรุงเทพมหานครเป็นมหานครแห่งความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น เช่น การตั้งศูนย์บริหารจัดการภัยพิบัติเร่งด่วน เพื่อป้องกันแจ้งเตือน ลดความสูญเสียจากภัยพิบัติ กรุงเทพมหานครจึงได้เข้าร่วมโครงการ ๑๐๐ Resilience Cities จากมูลนิธิร็อกกี้เฟลเลอร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของเมืองให้มีความสามารถในการฟื้นฟูหลังจากการเกิดภัยพิบัติ ความตึงเครียด และเหตุการณ์รุนแรงต่างๆทั้งจากธรรมชาติหรือจากมนุษย์ ซึ่งจะคัดเลือกเมืองเป้าหมาย ๑๐๐ เมือง ในส่วนของกรุงเทพมหานครจะใช้ชื่อ “โครงการเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในกรุงเทพมหานคร (Resilience Bangkok)” ซึ่งจะเป็นก้าวหนึ่งในความพยายามที่จะเตรียมความพร้อมและรับมือกับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (Resilience หมายถึง การสามารถกลับคืนสู่สภาวะเดิมหรือปกติหลังจากสิ่งขัดขวางหมดไป)

น้ำท่วมใหญ่เมื่อปี ๒๕๕๔ ทำให้เห็นว่า กรุงเทพมหานครมี Resilience อยู่สูงพอควรกล่าวคือ เมื่อน้ำลดทุกอย่างก็กลับคืนสู่สภาวะปกติ จนแทบไม่เห็นร่องรอยภายในเวลาเพียงไม่กี่เดือน อย่างไรก็ตามแล้วเราจะมี Resilience ในลักษณะนี้เพื่อรับมือน้ำท่วมอีกครั้งแล้วครั้งเล่ากระนั้นหรือ และเราแน่ใจได้หรือว่าเราสามารถรับมือกับปัญหาอื่นๆ ที่จะถาโถมเข้าใส่

บรรณานุกรม

๑. สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล กรุงเทพมหานคร. ๒๕๕๕. แผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕).
๒. ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการ เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒ พ.ศ. ๒๕๔๙ และฉบับที่ ๓ พ.ศ. ๒๕๕๒)
๓. คู่มือ การปฏิบัติงานตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยเงินทดรองราชการ เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (จัดทำโดย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย)
๔. หลักเกณฑ์และวิธีดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยพิบัติฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๑
๕. พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐
๖. SWOT Analysis ด้าน Planning อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey)
๗. แนวคิด TQM โดย W.Edwards Deming เพื่อปรับปรุงคุณภาพการผลิตสินค้าและบริการ (ชนิชา ชันชัยภูมิ และ อัญชลี มนูญเลิศกิจ)
๘. แนวคิด Resilience Dividend เพื่อเมือง โดย : ดร.วรารักษ์ สามโกเศศ วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๕๘,
๙. โครงการเตรียมความพร้อมรับมือกับการเปลี่ยนแปลงในกรุงเทพมหานคร (Resilience Bangkok) (จารุพงศ์ เพ็ญเกลี้ยง หัวหน้ากลุ่มงานควบคุมมลพิษ กองจัดการคุณภาพอากาศและเสียง สำนักสิ่งแวดล้อม กรุงเทพมหานคร)

ประวัติผู้เขียนเอกสารรายงานการศึกษาส่วนบุคคล

ชื่อ - นามสกุล นายศิวนาถ อัสวจินดา

วัน เดือน ปีเกิด ๔ กุมภาพันธ์ ๒๕๐๔

สถานที่ทำงานปัจจุบัน กองตรวจจ่าย สำนักงานการคลัง ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร ๑
๑๗๓ ถนนดินสอ แขวงเสาชิงช้า เขตพระนคร กท ๑๐๒๐๐

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. ๒๕๓๑	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การเงิน การธนาคาร)	มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. ๒๕๔๗	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจ)	สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

ประวัติรับราชการ

๒๕๒๔ - ๒๕๓๓	เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี ๑ - ๔	กองโรงงานช่างกล สำนักงานการคลัง
๒๕๓๓ - ๒๕๓๙	นักวิชาการการเงินและบัญชี ๔ - ๕	กองบัญชี สำนักงานการคลัง
๒๕๓๙ - ๒๕๔๐	เจ้าหน้าที่ตรวจสอบภายใน ๖	กองตรวจสอบภายใน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร
๒๕๔๐ - ๒๕๕๓	นักวิชาการการเงินและบัญชี ๖ - ๗	กองโรงงานช่างกล สำนักงานการคลัง
๒๕๕๓ - ๒๕๕๖	นักวิชาการคลัง ๗	กองตรวจจ่าย สำนักงานการคลัง
๒๕๕๖ - ปัจจุบัน	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ	กองตรวจจ่าย สำนักงานการคลัง

รางวัลหรือผลงาน (เฉพาะที่สำคัญ)

- ๒๕๔๗ - เจ้าหน้าที่ควบคุมงานก่อสร้าง โครงการก่อสร้างโรงงานซ่อมบำรุงยานพาหนะและเครื่องจักรกลฯ จ. นครปฐม
 - กรรมการร่าง TOR งานก่อสร้างเขื่อน ค.ส.ล. (สมอยึดด้านหลัง) จ.นครปฐม , รายการจ้างมหาซ่อมรถยนต์ดับเพลิงและรถกู้ภัย (๔๙๙ คัน) และรายการจ้างมหาซ่อมรถยก ๗๐ คัน ลิบเฮอร์ (๓ คัน)
- ๒๕๕๐ - คณะกรรมการตรวจรับพัสดุจ้างมหาซ่อมและบำรุงรักษารถยนต์ดับเพลิงและรถกู้ภัย ๔๙๙ คัน
- ๒๕๕๑ - ๒๕๕๒ - กรรมการร่าง TOR และกรมตรวจรับพัสดุดำเนินการจ้างมหาซ่อมและบำรุงรักษายานพาหนะที่ใช้ถวายความปลอดภัยด้านป้องกันระงับอัคคีภัยในเขตพระราชฐานและที่ประทับ (๒๘ คัน) โดยวิธีพิเศษ
- ๒๕๕๓ - คณะกรรมการประเมินภาคความเหมาะสม กับตำแหน่ง(สัมภาระ) ช่างทุกระดับ กรก.สนค. , คณะทำงานตรวจสอบสภาพ และ ผู้แทนสำนักงานการคลังในคณะกรรมการแก้ไขปัญหาซื้อขายรถดับเพลิง เรือดับเพลิงและอุปกรณ์ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (บ.สไตเออร์ฯ)
- ๒๕๕๔ - ข้าราชการกรุงเทพมหานครผู้มีผลการปฏิบัติงานดีเด่น โครงการ BMA Excellence ปี พ.ศ.๒๕๕๔
 - วิทยากรโครงการฝึกอบรมกฎหมาย สัญญาและพัสดุที่ใช้ในการปฏิบัติงาน (หลักสูตร ที่ ๑)
- ๒๕๕๕ - กำกับดูแลการเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือผู้ประสบอุทกภัยใหญ่ในเขตกรุงเทพมหานคร ปี ๒๕๕๔
- ๒๕๕๖ - กรรมการประเมินความเหมาะสมกับ (สัมภาระ) ตำแหน่ง นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
- ๒๕๕๗ - เข้าอบรม สถาบันจิตวิทยาความมั่นคง สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ กองบัญชาการกองทัพไทย รุ่นที่ ๑๑๔
- ๒๕๕๘ - คณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริง (กรณี สตง. แจ้งว่า กทม. ไม่สามารถ รวบรวมเอกสารหลักฐานการเบิกจ่ายเงินค่าใช้จ่ายในการเลือกตั้ง ส.ส. (กรณียุบสภา) ความล่าช้าดังกล่าวเป็นความเสี่ยงที่อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อเงินงบประมาณแผ่นดิน)