

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์
ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

จัดทำโดย นางอรุณทัย แก้วพวง

ตำแหน่ง นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ

สังกัด สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๐
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗

บทสรุปผู้บริหาร

ปัจจุบันรูปแบบการเกิดสาธารณภัยต่างๆในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งอัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย หรือภัยอื่น ๆ นั้น เป็นความรับผิดชอบโดยตรงของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบภัยในด้านต่างๆ เช่น ด้านเครื่องอุปโภคบริโภค ด้านการเงินสงเคราะห์ผู้ประสบภัย การให้บริการปรึกษาและประสานการส่งต่อหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น โดยกองอำนวยการป้องกันและบรรเทา- สาธารณภัย มีหน้าที่ความรับผิดชอบโดยตรง ในการรับแจ้งเหตุสาธารณภัยต่างๆนั้นได้รับทราบข้อมูล จากฝ่ายการสื่อสาร (ศูนย์วิทยุพระราม โท.๑๙๙) และสำนักงานเขต ในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยนั้น บ่อยครั้งที่เจ้าหน้าที่ต้องประสบปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการรับทราบข้อมูล ที่ ไม่ครบถ้วน หรือเจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการประสานแจ้งเหตุเสียหายอย่างทันที่ รวมถึงประชาชนไม่ทราบ ถึงสิทธิที่พึงมีพึงได้รับของตนเอง ฯลฯ เหตุการณ์เหล่านี้มักเกิดขึ้นในกรณีเหตุวาตภัย ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความช่วยเหลือ หรือได้รับความช่วยเหลือที่ล่าช้าเกินกำหนดระยะเวลาการให้ความช่วยเหลือตามระเบียบ-กรุงเทพมหานครว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ที่บัญญัติไว้ว่า ผู้ใดประสงค์จะขอรับความช่วยเหลือตามระเบียบนี้ ต้องมีหนังสือรับรองจากสำนักงานเขตท้องที่ว่าเป็นผู้ประสบสาธารณภัย และมาติดต่อขอรับความช่วยเหลือพร้อมด้วยหนังสือรับรองดังกล่าว ภายในระยะเวลา ๓๐ วัน นับแต่วันที่ประสบ สาธารณภัย

เมื่อปีงบประมาณ ๒๕๕๒ กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดำเนินการจัดโครงการอบรมสัมมนาอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย จำนวน ๖ รุ่น มีผู้เข้าร่วมโครงการจำนวน ๒,๔๐๔ คน ผ่านการอบรมและขึ้นทะเบียนเป็นอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์จำนวน ๑,๓๙๕ คน แต่การปฏิบัติงานที่ผ่านมาเจ้าหน้าที่ก็ยังพบว่าปัญหาดังกล่าวก็ยังคงมีอยู่เฉกเช่นเดิม อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ที่มีอยู่ไม่ได้รับการพัฒนาศักยภาพที่ต่อเนื่อง ไม่มีศูนย์ประสานงานอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯ เพื่อใช้ในการพบปะ แลกเปลี่ยนข้อมูล การติดต่อประสานงานเครือข่ายขาดความต่อเนื่องและหยุดชะงัก ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยเป็นอย่างยิ่ง

เพื่อให้การดำเนินการดำเนินการช่วยเหลือ ติดตามและฟื้นฟูสภาพผู้ประสบภัยให้เป็นไปอย่างเรียบร้อย รวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากที่สุด กับทั้งเป็นการลดปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้น และส่งเสริมสนับสนุนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน ซึ่งเป็นเครือข่ายและสนับสนุนทางสังคมให้เป็นไปอย่างยั่งยืน จึงมีความจำเป็นและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งที่อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯต้องได้รับการเสริมสร้างพัฒนาศักยภาพและต่อยอดให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการแจ้งเหตุ การให้ความช่วยเหลือ การติดตามและฟื้นฟูสภาพผู้ประสบภัย ฯลฯ อย่างเร่งด่วนต่อไป

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบ สาธารณภัย

๒. หลักการและเหตุผล

วิกฤติการณ์ภัยพิบัติทางธรรมชาติที่เกิดขึ้นทั่วโลกอันเนื่องมาจากความเปลี่ยนแปลงของสภาพภูมิอากาศ สภาพแวดล้อม กอปรกับทรัพยากรธรรมชาติโดยเฉพาะดิน น้ำ ป่าไม้ และอากาศได้ถูกทำลายและเสื่อมโทรมเป็นอย่างมาก สภาพนิเวศน์ทางธรรมชาติเสียความสมดุล ทำให้การเกิดภัยพิบัติทางธรรมชาติมีแนวโน้มทวีความรุนแรงและบ่อยครั้งมากขึ้น เช่น การเกิดน้ำป่าไหลหลาก น้ำท่วมฉับพลัน โคลนถล่ม และคลื่นยักษ์สึนามิ เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการเพิ่มผลผลิตทางด้านอุตสาหกรรม ก็ทำให้เกิดสาธารณภัยและอุบัติเหตุต่างๆที่มีแนวโน้มจะทวีความรุนแรงหลากหลายและสลับซับซ้อนมากยิ่งขึ้น เช่น แก๊สระเบิด เพลิงไหม้อาคารสูง อุบัติเหตุจากการจราจรและการคมนาคมขนส่ง สารเคมีรั่วไหล น้ำมันรั่วในท้องทะเล สารกัมมันตรังสี เป็นต้น ส่งผลให้ภาครัฐ องค์กรสหประชาชาติ องค์กรสถาบันในระดับภูมิภาค ระดับประเทศ มหานคร และท้องถิ่น ได้ตระหนักถึงความสำคัญในการเตรียมความพร้อมและรับมือกับสาธารณภัย ซึ่งมีโอกาสจะเกิดขึ้นในอนาคต ทุกภาคส่วนได้ร่วมกันรณรงค์หาแนวทางในการบริหารจัดการสาธารณภัย เพื่อลดความเสี่ยง และเพิ่มความเข้มแข็งกับหน่วยงานท้องถิ่นให้สามารถรับมือกับสถานการณ์ดังกล่าว

กรุงเทพมหานครเป็นมหานครขนาดใหญ่ เป็นศูนย์กลางความเจริญของประเทศไทยทั้งด้านเศรษฐกิจ วัฒนธรรม การศึกษา การคมนาคม การบริหารในด้านต่างๆ และอื่นๆอีกมากมาย ซึ่งกรุงเทพมหานครได้มีกระบวนการพัฒนาเป็นมหานครอย่างต่อเนื่อง มีการขยายตัวของเมืองออกไป โดยเฉพาะศูนย์กลางทางธุรกิจ ทำให้กรุงเทพมหานครมีประชากรอาศัยอยู่กันอย่างหนาแน่น ในแต่ละวันมีประชากรที่พักอาศัยอยู่ต่างจังหวัดเดินทางมาทำงานแบบลักษณะไป-กลับ อีกจำนวนหนึ่ง และยังมีประชากรแฝงที่ไม่มีชื่อ อยู่ตามหลักทะเบียนราษฎรเข้ามาอาศัยอยู่ในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครเป็นจำนวนมาก เมื่อมีประชากรหลั่งไหลเข้ามาทำงานและอาศัยอยู่ในพื้นที่อย่างซับซ้อน ทำให้เกิดชุมชนขึ้นในพื้นที่กรุงเทพมหานครมาก ไม่ว่าจะเป็นชุมชนแออัด ชุมชนเมือง ชุมชนหมู่บ้านจัดสรร เคหะชุมชนและชุมชนเมือง ซึ่งจากการที่มีชุมชน อยู่มากมายในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร ทำให้เกิดสาธารณภัยขึ้นบ่อยครั้งในชุมชนต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นอัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย และภัยอื่นๆ เช่น ป้ายโฆษณาขนาดใหญ่หักโค่นพังทับบ้านเรือนประชาชน ฯลฯ ซึ่งในการเกิดสาธารณภัยโดยเฉพาะอย่างยิ่ง อัคคีภัย เกิดขึ้นบ่อยครั้ง และทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ยากต่อการควบคุมดูแลให้สงบลงโดยเร็ว และเมื่อเกิดขึ้นแล้วก่อให้เกิดความสูญเสียทั้งแก่ชีวิตทรัพย์สินของประชาชน ของรัฐ และเศรษฐกิจโดยส่วนรวมของประเทศอย่างมหาศาล ประชาชนที่ประสบภัยตกอยู่ในภาวะวิกฤติ มีความตื่นเครียดขาดความมั่นคงทางจิตใจ อารมณ์ สัมคมและเศรษฐกิจโดยรวมไม่สามารถช่วยเหลือตนเองและครอบครัวได้ สำหรับผู้ประสบภัยในช่วงเวลาวิกฤติดังกล่าว การได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน จึงมีคุณค่ามากมายมหาศาล จากเหตุดังกล่าว ผู้บริหารกรุงเทพมหานครจึงได้กำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย ซึ่งเป็นหนึ่งในนโยบายหลักของการบริหาร

กรุงเทพมหานครเพื่อเป็นยุทธศาสตร์สำคัญในการดำรงสถานะความเป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน โดยมุ่งเน้น การส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วม และมีความรู้ที่ถูกต้องเกี่ยวกับสาธารณสุข เพื่อป้องกันตนเอง ครอบครัวยุวมชน สังคม และทันต่อเหตุการณ์ กับทั้งยังช่วยลดระดับความรุนแรง หรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ในอนาคต

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข เป็นหน่วยงานหลักของกรุงเทพมหานคร ในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนที่พักอาศัยในพื้นที่ ๕๐ เขตกรุงเทพมหานคร ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๑ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๔๗ เป็นการรับโอนอำนาจหน้าที่และภารกิจการบริหารของกองบังคับการตำรวจดับเพลิง กองบัญชาการตำรวจนครบาล กรมตำรวจ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ กระทรวงมหาดไทย มารวมกับหน่วยงานเดิมในสังกัดกรุงเทพมหานคร คือกองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน กรุงเทพมหานคร และฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย กองสังคมสงเคราะห์ สำนักสวัสดิการสังคม กรุงเทพมหานคร ซึ่งที่ผ่านมา สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข มีความมุ่งมั่นในการดูแลทุกข์ชีวิตของประชาชนที่พักอาศัยในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร โดยมีพันธกิจอันเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงาน คือลดความเสี่ยง และความเสียหายจากสาธารณสุขในทุกๆรูปแบบ ภายใต้วิสัยทัศน์ที่จะเป็น “องค์กรชั้นนำด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนและของรัฐในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร” ฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัยเป็นส่วนราชการในสังกัดกองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข กรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครที่ประสบสาธารณสุข ได้แก่ อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย และภัยอื่นๆ เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า ในรูปการเงิน สิ่งของ เครื่องอุปโภคบริโภค ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินงานด้านบรรเทาสาธารณสุขและถือปฏิบัติ ตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๖ ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณสุข พ.ศ.๒๕๓๗ (ฉบับที่๑) พ.ศ.๒๕๔๗ (ฉบับที่๒) พ.ศ.๒๕๕๕ (ฉบับที่๓) และโครงการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณสุขและปัญหาเฉพาะหน้า ดังนั้นเมื่อเกิดสาธารณสุขขึ้นในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานครแล้ว ย่อมเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุขโดยตรงอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ในการที่จะต้องเข้าไปประจักษ์และบรรเทาสาธารณสุขที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ เพื่อรักษาชีวิตและทรัพย์สินของภาครัฐและประชาชนผู้ประสบภัย ทั้งในด้านเครื่องอุปโภคบริโภค เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ด้านการเงินต่างๆ การบำบัดฟื้นฟูเยียวยาทางด้านจิตใจแก่ผู้ประสบภัย เนื่องจากความสูญเสียจากเหตุสาธารณสุขนั้น เป็นไปอย่างฉับพลันทันด่วน ผู้ประสบภัยไม่ได้เตรียมตัวเตรียมใจที่จะรับมือกับปัญหาที่เกิดขึ้น ปัจจุบันการเกิดสาธารณสุขต่างๆในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร มีความหลากหลายมากขึ้น เป็นความรับผิดชอบโดยตรงของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณสุข การให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสบภัยในด้านต่างๆ เช่น ด้านเครื่องอุปโภคบริโภค ด้านเงินสงเคราะห์ผู้ประสบ

สาธารณสุข การให้บริการปรึกษาและประสานการส่งต่อหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น โดยกองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งการรับแจ้งเหตุการณ์เกิดสาธารณภัยนั้นหน่วยงานต่างๆได้รับทราบข้อมูลการเกิดภัยหรือรับแจ้งเหตุโดยการประสานงานจาก ฝ่ายการสื่อสาร (ศูนย์วิทยุพระราม โทร ๑๙๙) และสำนักงานเขต)

ปัจจุบันการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยนั้น บ่อยครั้งเจ้าหน้าที่ฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย ต้องประสบกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เช่น การรับทราบข้อมูลในการเกิดสาธารณภัยไม่ครบถ้วน การไม่ได้รับการประสานหรือแจ้งเหตุความเสียหายอย่างทันที่ กั้ทั้งประชาชนไม่ทราบถึงสิทธิอันพึงมีพึงได้รับ ฯลฯ เหตุการณ์เหล่านี้มักเกิดขึ้นในกรณีเหตุวาตภัย ซึ่งเป็นเหตุให้บ้านเรือนหรือทรัพย์สินของประชาชนได้รับความเสียหาย ทำให้ประชาชนไม่ได้รับความช่วยเหลือ หรือได้รับความช่วยเหลือที่ล่าช้า เกินกำหนดระยะเวลาการให้ความช่วยเหลือของหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง จากปัญหาดังกล่าว กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้รับทราบและตระหนักถึงปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานช่วยเหลือและการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยมีมาตรฐานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์และสอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหาร กรุงเทพมหานคร กั้ทั้งเป็นการลดปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้น จึงเห็นความสำคัญในเรื่องการสร้างเครือข่ายอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ในการปฏิบัติงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ จึงได้จัดทำโครงการอบรมอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ด้านการช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร โดยประสานกับสำนักงานเขตในพื้นที่ ๕๐ เขต รับสมัครประชาชนเพื่อเข้ารับการอบรม สัมมนาเป็นอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีผู้เข้าร่วมโครงการฯ จำนวน ๒,๔๐๔ คน ผ่านการอบรมและขึ้นทะเบียนเป็นอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ จำนวน ๑,๓๙๕ คน

๓.วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อส่งเสริมเพิ่มพูนทักษะความเชี่ยวชาญและพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯ ให้มีความรู้ความเข้าใจในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การให้ความช่วยเหลือ การติดตามผลและฟื้นฟูผู้ประสบภัยมากขึ้น

๓.๒ เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และพัฒนาศักยภาพเครือข่ายการสนับสนุนทางสังคมในการปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือ การติดตามและฟื้นฟูสภาพผู้ประสบภัย ให้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและยั่งยืนมากขึ้น

๓.๓ เพื่อให้การดำเนินการให้ความช่วยเหลือ การติดตามผลและฟื้นฟูสภาพผู้ประสบภัยเป็นไปด้วยความรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ และผู้ประสบภัยได้รับความช่วยเหลือจากหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร ตามสิทธิที่พึงมีพึงได้รับอย่างทั่วถึง บังเกิดประสิทธิผล

และประสิทธิภาพมากที่สุด

๔. เป้าหมาย

๑. สร้างเครือข่ายอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร
๒. จัดอบรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

๕. ปัจจัยความสำเร็จ

การเกิดสาธารณภัยทุกครั้งเป็นการนำมาซึ่งความสูญเสียในทรัพย์สินและบางครั้งอาจรวมถึงการได้รับบาดเจ็บทั้งทางร่างกายและสูญเสียชีวิต ผู้ประสบภัยตกอยู่ในภาวะวิกฤติ การได้รับความช่วยเหลือเบื้องต้นจากหน่วยงานภาครัฐและองค์กรเอกชนที่เกี่ยวข้องถือได้ว่าเป็นการบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าได้อย่างดีเยี่ยม การที่หน่วยงานภาครัฐเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมและใช้ความร่วมมือจากเครือข่ายต่างๆในชุมชนนั้น จะเป็นการพัฒนาศักยภาพให้กับองค์กรที่ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของผู้ประสบภัยมากที่สุด ดังนั้นการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยในพื้นที่เขตกรุงเทพมหานคร จึงมีความจำเป็นและมีความสำคัญต่อการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยการนำเอาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับอาสาสมัคร แนวคิดเกี่ยวกับเครือข่ายทางสังคม แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม ทฤษฎีการบริหารในภาวะวิกฤติ มาใช้ในการดำเนินการ คือ

แนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัคร (Volunteer)

งานอาสาสมัครเป็นงานที่เกิดขึ้นในสังคมไทยมาเป็นระยะเวลาอันยาวนาน และด้วยข้อจำกัดเรื่องของทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานส่งผลให้อาสาสมัครเข้ามามีบทบาทมากยิ่งขึ้น โดยทั่วไปอาสาสมัครมักมุ่งเน้นไปในเรื่องของการกุศลหรือการบำเพ็ญประโยชน์เพื่อช่วยให้บุคคลที่ด้อยโอกาสมากกว่าในสังคมให้มีชีวิตที่ดีขึ้น

ความหมายของอาสาสมัคร (Volunteer)

ความนำในปฏิญญาอาสาสมัครไทยและนโยบายการพัฒนางานอาสาสมัคร (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. ๒๕๔๖. น.๑๔๑) ให้นิยามคำ “อาสาสมัคร” (Volunteer) ว่า หมายถึง “บุคคลที่อาสาเข้ามาช่วยเหลือสังคมด้วยความสมัครใจ เสียสละ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น ป้องกัน แก้ไขปัญหาและพัฒนาสังคม โดยไม่หวังสิ่งตอบแทน”

สมพร เทพสิทธิ์า (๒๕๔๑, น.๑) กล่าวถึงความหมายของอาสาสมัครว่า หมายถึงผู้ที่สมัครใจทำงานเพื่อประโยชน์แก่ประชาชนและสังคมโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน ซึ่งคุณสมบัติของอาสาสมัครมี ๓ ประการ คือ ทำงานด้วยความสมัครใจ ทำงานเพื่อสาธารณะประโยชน์ และทำงานโดยไม่หวังผลตอบแทนเป็นเงิน แต่ผลตอบแทนที่ได้คือความสุขใจ ความภูมิใจ

ในขณะที่สมาคมักสังคมสงเคราะห์แห่งประเทศไทย (๒๕๓๒, น.๒) ให้ความหมายของอาสาสมัครเฉพาะเจาะจงไปถึงงานด้านสังคมสงเคราะห์ว่า อาสาสมัครเป็นนักสังคมสงเคราะห์ประเภทหนึ่ง ที่ให้บริการงานด้านสังคมโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน อาสาสมัครมักเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญในสาขาใดสาขาหนึ่งมีทุกเพศทุกวัยและมีอยู่ทั่วโลกในงานสังคมสงเคราะห์มีอาสาสมัคร ในระดับต่างๆ ตั้งแต่ระดับผู้ช่วยงานสังคมสงเคราะห์ ระดับปฏิบัติการ ไปจนถึงระดับผู้บริหารและผู้นำคนนโยบาย

คุณสมบัติของอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ (๒๕๕๒) กล่าวถึงคุณสมบัติของอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ที่สำคัญ มีดังนี้

- ๑.ศรัทธาในงาน รักงาน สนใจฝึกอบรมตนให้เหมาะกับงาน
- ๒.อดทน ตั้งใจจริง เสียสละเพื่องาน และผลประโยชน์ส่วนรวม พร้อมทั้งจะช่วย ทำตัวเข้าไปหา (รุก)
- ๓.มีบุคลิกลักษณะที่ดี วางตัวเหมาะสม ทำตนให้เป็นแบบอย่างที่ดี มีสุขภาพกาย ใจดี
- ๔.มีมนุษยสัมพันธ์ดีพูดจริง ซื่อสัตย์ จริงใจ เป็นมิตร ไม่ดูถูกเหยียดหยาม และไม่ทำตนเป็นผู้สอน
- ๕.ไม่หวังลาภยศ ชื่อเสียงใดๆ ทำงานด้วยความบริสุทธิ์ใจ

มาตรฐานการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร

คณะกรรมการส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคมแห่งชาติ (กสค.) ได้มีการจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร โดยกำหนดตัวชี้วัด ๓ ด้าน ได้แก่

๑. ด้านความรู้ ทักษะ ทศนคติ
 ๒. ด้านการมีอุดมการณ์และคุณภาพ
 ๓. ด้านการปฏิบัติงานต่อผู้ใช้บริการ
- ซึ่งแต่ละด้าน มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านความรู้ ทักษะ ทศนคติ ประกอบด้วย ๔ ตัวชี้วัด ได้แก่

- ๑.๑ ความสามารถในการปฏิบัติงาน
- ๑.๒ ความรู้เฉพาะที่สอดคล้องกับกิจกรรมหรือบริการขององค์กร

- ๑.๓ ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานกับผู้รับบริการ
- ๑.๔ ทักษะที่เหมาะสมในการปฏิบัติ
- ๑.๕ มีทัศนคติที่ดีในงานที่ปฏิบัติ และต่อผู้รับบริการ
- ๑.๖ ความสามารถถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ให้ผู้อื่นได้
- ๑.๗ ความสามารถเรียนรู้งาน ใฝ่รู้ ค้นคว้าหาความรู้ใหม่ๆ ที่รู้จักพัฒนาตนเอง
- ๑.๘ ความรับผิดชอบต่องาน

๒. ด้านการมีอุดมการณ์และคุณภาพ ประกอบด้วย ๖ ตัวชี้วัด

- ๒.๑ ปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ เพื่อประโยชน์ต่อสังคมและประเทศชาติ ทำงานด้วยความเสียสละ เอื้ออาทรอย่างบริสุทธิ์ใจ
- ๒.๒ ไม่มีผลประโยชน์ส่วนตัว มุ่งประโยชน์ส่วนรวมเป็นที่ตั้ง
- ๒.๓ ปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ / จิตอาสา
- ๒.๔ ให้ความช่วยเหลือเพื่อนมนุษย์โดยไม่แบ่งชนชั้น และไม่หวังสิ่งตอบแทน
- ๒.๕ ปฏิบัติตามระเบียบบังคับขององค์กร
- ๒.๖ ปฏิบัติงานโดยเคารพศักดิ์ศรีแห่งความเป็นมนุษย์ของผู้รับบริการ

๓. ด้านการปฏิบัติงานต่อผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย ๔ ตัวชี้วัด ได้แก่

- ๓.๑ ปฏิบัติงานสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
- ๓.๒ เคารพและปฏิบัติงานตามระเบียบ ข้อบังคับ กระบวนการทำงาน มาตรฐานรวมทั้งหลักการปฏิบัติที่สอดคล้องขององค์กร
- ๓.๓ ปฏิบัติงานโดยใช้กระบวนการศึกษาข้อเท็จจริง การวินิจฉัย การวางแผน การลงมือปฏิบัติและการติดตามผล
- ๓.๔ ปฏิบัติงานอาสาสมัครต่อเนื่องอย่างน้อย ๑ ปี หรือผลงานเป็นที่ยอมรับและประจักษ์ต่อสังคม

แนวคิดการมีส่วนร่วมของอาสาสมัคร (Participation)

การเปิดโอกาสให้อาสาสมัครที่เข้ามาช่วยปฏิบัติงานมีส่วนร่วมในกรณีต่างๆ จะช่วยทำให้เกิดพลังในการทำงานมากขึ้น และอาสาสมัครเองก็เกิดความภาคภูมิใจ เต็มใจ และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ทั้งนี้แนวทางการมีส่วนร่วมดังกล่าว อาจพิจารณารูปแบบการมีส่วนร่วมได้ในหลายลักษณะดังเช่น Cohen and Uphoff (ประเทือง มนตรี, ๒๕๓๗, น.๑๘) กล่าวถึงรูปแบบของการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครใน ๔ ลักษณะ คือ

(๑) การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ (Decision – making Participation) (๒) การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติกิจกรรม (Implementation Participation) (๓) การมีส่วนร่วมรับประโยชน์ที่เกิดขึ้น

(Participation in benefits) (๔) การมีส่วนร่วมในการประเมินผล (Evaluation Participation) นอกจากการเปิดโอกาสให้อาสาสมัครได้มีส่วนร่วมแล้ว หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรให้การสนับสนุนแก้อาสาสมัครอย่างจริงจังและต่อเนื่องในเรื่องต่างๆ ดังเช่น (๑) การพัฒนาอาสาสมัครให้ มีความรู้ความสามารถ อุดมการณ์ และคุณธรรม (๒) การส่งเสริมด้านกำลังใจ และให้การยกย่องตามสมควร (๓) จัดให้มีสวัสดิการตามความจำเป็นและเหมาะสม (๔) เปิดโอกาสให้อาสาสมัครเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานอาสาสมัคร รวมทั้งการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ตลอดจนได้ปฏิบัติงานตามความรู้ความสามารถและความถนัดอย่างเหมาะสม

ปฏิญญาอาสาสมัครไทย

สมัชชาแห่งสหประชาชาติได้กำหนดให้ปีคริสต์ศักราช ๒๐๐๑ เป็นปีอาสาสมัครสากล เพื่อเน้นถึงความสำคัญและกระตุ้นให้ตนในสังคม ภาครัฐ ภาคธุรกิจ และองค์กรเอกชนได้หาแนวทางที่ส่งเสริม สนับสนุนยกระดับ และสร้างความเข้มแข็ง ให้แก่งานอาสาสมัครทั้งระดับบุคคล กลุ่ม และสาธารณชน

คณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบเมื่อวันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๔๓ ตามที่คณะกรรมการส่งเสริมสวัสดิการสังคมแห่งชาติ เสนอให้ประเทศไทยจัดกิจกรรมเนื่องในโอกาสปีอาสาสมัครสากล และกำหนดให้วันที่ ๒๑ ตุลาคม ของทุกปี อันตรงกับวันคล้ายวันพระราชสมภพสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ซึ่งรัฐบาลกำหนดให้เป็นวันสังคมสงเคราะห์แห่งชาติ เป็นวันอาสาสมัครไทย

นโยบายการพัฒนางานอาสาสมัคร

สำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (๒๕๔๗) งานอาสาสมัครเป็นงานที่มีคุณค่าต่อสังคม และบุคคลที่เข้ามาเป็นอาสาสมัครได้เสียสละเวลาอันมีค่าตลอดจนความสุขส่วนตัว เพื่อช่วยเหลือผู้อื่นหรือทำประโยชน์ให้แก่สังคม โดยไม่หวังสิ่งตอบแทนนั้น ควรแก่การยกย่องสรรเสริญ โดยเฉพาะในสังคมไทยยุคใหม่ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมวิถีชีวิต ที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้เป็นปัญหาทางสังคม การที่อาสาสมัครเข้ามาช่วยรัฐบาลบรรเทาปัญหาบ้านเมืองนั้น นับว่าเป็นคุณประโยชน์อย่างยิ่งและสอดคล้องกับทุกภาคส่วนในการเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม

บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัครช่วยงานสังคมสงเคราะห์ในการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย มีดังนี้

- (๑) การเฝ้าระวัง หรือเตือนภัยที่เกิดขึ้น (๒) การร่วมดำเนินการในแต่ละระยะของภัย
- (๒.๑) ระยะก่อนเกิดภัย (๒.๒) ระหว่างการเกิดภัย (๒.๓) ระยะหลังเกิดภัย (๓) การร่วมวางแผนกับชุมชน
- (๔) การร่วมสนับสนุนหรือการส่งเสริมการคุ้มครองและพิทักษ์สิทธิของผู้ประสบภัย

แนวคิดเครือข่ายทางสังคม

กาญจนา แก้วเทพ (๒๕๒๘, น.๖๑-๖๕) อธิบายว่า เครือข่ายหมายถึงรูปแบบหนึ่งของการประสานงานของบุคคล กลุ่ม หรือองค์กรหลายๆองค์กร ที่ต่างก็มีทรัพยากรของตนเอง มีเป้าหมาย มีวิธีการทำงาน และมีกลุ่มเป้าหมายของตนเอง บุคคลหรือกลุ่มนี้ได้เข้ามาประสานงานกันอย่างมีระยะเวลายาวนานพอสมควร แม้อาจจะไม่มีกิจกรรมร่วมกันอย่างสม่ำเสมอก็ตาม แต่ก็จะมีการวางรากฐานเอาไว้ (เปรียบเสมือนการมีสายโทรศัพท์ต่อเอาไว้) เมื่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งมีความต้องการที่จะขอความช่วยเหลือ หรือขอความร่วมมือจากกลุ่มอื่นๆเพื่อแก้ปัญหา ก็สามารถติดต่อไปได้ในการเข้าร่วมเป็นองค์กรเครือข่าย แม้ว่าองค์กรเหล่านี้จะมีบางสิ่งบางอย่างร่วมกัน เช่น มีเป้าหมายการทำงานร่วมกัน มีผลประโยชน์ร่วมกัน องค์กรเหล่านี้ก็ยังคงความเป็นเอกเทศอยู่เพราะการเข้าร่วมเป็นเครือข่ายเป็นการเข้าร่วมเพียงบางส่วนขององค์กรเท่านั้น

ปาน กิมปี (๒๕๔๐, น.๕) ได้ให้ความหมายของเครือข่ายคือ เป็นความสัมพันธ์ทางสังคมระหว่างกันของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล จนเกิดการปฏิสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนสิ่งของหรือข้อมูลข่าวสารขึ้น ซึ่งจะมีวงกว้างมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับการมีปฏิสัมพันธ์และการเชื่อมโยงของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล

โดยสรุป เครือข่าย หมายถึงกลุ่มของคนหรือองค์กรที่มีความสมัครใจกันในการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน หรือลงมือทำกิจกรรมร่วมกันที่ความสัมพันธ์ระหว่างกันในหลายด้าน เช่น ทางด้านสังคม โดยมีการจัดรูปแบบการจัดการให้เป็นกลไกขับเคลื่อนเชื่อมโยงกิจกรรมร่วมกัน และเห็นความตระหนักร่วมกันในงานที่จะปฏิบัติร่วมกัน ซึ่งสามารถจำแนกเครือข่ายออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ

๑. เครือข่ายทางสังคม

(Mitchell, I.C.๑๙๖๙, p.๒ อ้างถึงใน อุดุลย์ วิริยะเวชกุล และคณะ, ๒๕๔๐, น.๙) หมายถึงความสัมพันธ์ทางสังคมที่บุคคลมีต่อกันและกัน และลักษณะของความสัมพันธ์ทางสังคมที่เกิดขึ้น สามารถนำไปใช้อธิบายพฤติกรรมต่างๆได้

เครือข่ายทางสังคม สามารถแบ่งขอบเขตได้หลายรูปแบบ ดังนี้

๑.๑ แบ่งตามขนาดของเครือข่าย ได้แก่ เครือข่ายรวม (Total Network) และเครือข่ายย่อย (Pratial Network) โดยเครือข่ายรวมเปรียบเสมือนสังคมใหญ่ และเครือข่ายย่อย เปรียบเสมือนระบบย่อยในสังคมใหญ่นั้น

๑.๒ แบ่งตามลักษณะความสัมพันธ์ที่มีต่อกัน โดยแบ่งเป็นเครือข่ายตรง (The First Order Network Or Direct Network) และเครือข่ายอ้อม (The Second Order Network Or Indirect Network) เครือข่ายตรง เป็นการติดต่อโดยตรงของบุคคลที่มีต่อผู้อื่นและมีการติดต่ออย่างสม่ำเสมอ และเครือข่ายอ้อมเป็นการติดต่อโดยทางอ้อม ซึ่งบุคคลที่เป็นศูนย์กลางจะไม่รู้จักบุคคลอื่นๆโดยตรง เครือข่ายทางสังคมจะสามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและชี้ให้เห็นปัจจัยเกื้อหนุนได้ อย่างชัดเจน

๒. เครือข่ายการช่วยเหลือ

Pilisuk (๑๙๘๒, p.๒๐) ได้ให้ความหมายเครือข่ายการช่วยเหลือว่า หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไม่ใช่เพียงแต่การช่วยเหลือด้านวัตถุและความมั่นคงทางอารมณ์เท่านั้น แต่รวมถึงความรู้สึกที่ว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งสามารถป้องกันบุคคลจากภาวะวิกฤติและคุกคามความเจ็บป่วยได้อีกด้วย ดังนั้นเครือข่ายจึงหมายถึงกลุ่มหรือองค์กรที่มีความสมัครใจในการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างกัน หรือทำกิจกรรมร่วมกันอย่างมีความสัมพันธ์ระหว่างกันในลักษณะการประสานงาน โดยมีเป้าหมายและวิธีการทำงานร่วมกัน ซึ่งการรวมกลุ่มของอาสาสมัครช่วยเหลือผู้ประสบภัยในการทำงาน ก็เป็นเครือข่ายหนึ่งในการทำงานเพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยได้

ทฤษฎีการช่วยเหลือบุคคลในภาวะวิกฤติ (Crisis Intervention)

ความหมายของภาวะวิกฤติ (Crisis)

อาร์เธอร์ และ กูดิซ (Arthur and Gudith อ้างถึงในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, ๒๕๓๘, น.๑) กล่าวว่า ภาวะวิกฤติมีรากศัพท์มาจากภาษากรีก แปลว่า การตัดสินใจ ภาวะวิกฤติเป็นภาวะที่บุคคลกำลังประสบกับความยุ่งยาก ลำบากใจ หรือเป็นช่วงระยะเวลาที่บุคคลมีความทุกข์เนื่องจากเหตุการณ์หนึ่งในชีวิตแล้วแก้ไขปัญหานั้นไม่ได้ กลไกการปรับตัวต่างๆที่เคยใช้ได้ผลกลับใช้ไม่ได้ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกมึนงง สิ้นหวัง และมีความวิตกกังวลสูงขึ้นเรื่อยๆ หรือที่เรียกว่าเป็นภาวะของการสูญเสียความสมดุลทางอารมณ์ รวมทั้งไม่สามารถตัดสินใจที่จะแก้ไขปัญหานั้นได้ด้วยตนเอง

ลิเดีย (Lidia อ้างถึงในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, ๒๕๓๘, น.๑) กล่าวถึงภาวะวิกฤติว่า โดยปกติแล้วมนุษย์จะพยายามทำให้ตนเองอยู่ในภาวะสมดุล แต่ในการดำเนินชีวิตมนุษย์ต้องพบกับเหตุการณ์ต่างๆมากมาย หากเหตุการณ์เหล่านี้แทรกแซงต่อภาวะความสมดุลของมนุษย์ทำให้ไม่สามารถใช้กลไกในการแก้ไขปัญหานั้นที่เคยใช้ในภาวะปกติได้ บุคคลนั้นก็จะประสบกับภาวะวิกฤติ เบอร์เนต (Bernard อ้างถึงในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, ๒๕๓๘, น.๑) กล่าวว่า ภาวะวิกฤติ เกิดขึ้นเมื่อบุคคลไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นที่เกิดขึ้นอย่างกะทันหันได้ โดยมีองค์ประกอบที่จะนำไปสู่ภาวะวิกฤติ ๓ ประการ คือ

๑. เหตุการณ์กดดันที่เกิดขึ้นโดยปัจจุบันทันด่วนที่บุคคลนั้นรับรู้
๒. คุกคามต่อภาวะความมั่นคงของบุคคล ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรม
๓. ระยะเวลาที่บุคคลเข้าสู่ภาวะวิกฤติจะเป็นเวลาหลายวัน

ลีแอนน์ฮอฟฟ์ (Lee Ann Hoff อ้างถึงในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, ๒๕๓๘, น.๑) ให้ความหมายของภาวะวิกฤติว่าเป็นภาวะความผิดหวังทางอารมณ์อย่างเฉียบพลัน

ซึ่งเกิดจากการไม่สามารถจะจัดการกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้เช่นคนปกติทั่วไป

กล่าวโดยสรุป ภาวะวิกฤติ (Crisis) หมายถึง สภาวะที่บุคคลอยู่ภายใต้ความกดดันอย่างรุนแรงอันเนื่องมาจากเหตุการณ์ในชีวิต ทั้งที่คาดหวังและไม่คาดหวังว่าจะเกิดขึ้น ประกอบกับการที่บุคคลรับรู้เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริง และกลไกที่ใช้ในการปรับตัวในภาวะปกติที่นำมาใช้แก้ไขปัญหานั้นๆไม่ได้ผล ตลอดจนการขาดความช่วยเหลือจากทรัพยากรทางสังคม ทำให้บุคคลนั้นเข้าสู่ภาวะวิกฤติ โดยเริ่มปรากฏอาการตั้งแต่เกิดความตึงเครียดวิตกกังวล สับสนจนกระทั่งไม่สามารถกระทำหน้าที่ตามบทบาทของตนเองได้ ภาวะวิกฤติมีช่วงระยะเวลาประมาณ ๔-๖ สัปดาห์ ซึ่งเป็นระยะที่บุคคลต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน บุคคลที่ประสบภาวะวิกฤติมีข้ออาการเจ็บป่วยทางจิตหรือประสาท เนื่องจากบุคคลที่ตกอยู่ภายใต้เหตุการณ์เดียวกันจะมีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อเหตุการณ์ไม่เหมือนกัน บุคคลหนึ่งอาจเกิดภาวะวิกฤติ ในขณะที่อีกบุคคลไม่เกิดภาวะวิกฤติ เพราะสามารถแก้ไขปัญหาในเหตุการณ์นั้นได้ กล่าวได้ว่าบุคคลเมื่อเกิดเหตุการณ์ยุ่งยากในชีวิต หากมีปัจจัยสำคัญที่ช่วยในการปรับปรุงตัวบุคคลดังกล่าวจะอยู่ในภาวะสมดุลและไม่เกิดภาวะวิกฤติ ซึ่งองค์ประกอบดังกล่าว คือ

๑. การรับรู้เหตุการณ์ตามความเป็นจริง
๒. การได้รับความช่วยเหลือจากกระบวนการเกื้อหนุนค้ำจุน
๓. การใช้กลไกแก้ไขปัญหาที่เหมาะสม

การช่วยเหลือบุคคลในภาวะวิกฤติ (Crisis Intervention)

บุคคลที่ตกอยู่ในภาวะวิกฤติจะมีความทุกข์ร้อน กระวนกระวาย มีความสับสนและต้องการความช่วยเหลืออย่างเร่งด่วน ภาวะดังกล่าวมีระยะเวลาการเกิดจำกัด หากพ้นระยะเวลานี้ไปแล้วบุคคลจะกลายเป็นผู้ป่วยโรคจิต ประสาทสูญเสียการทำหน้าที่ ยากต่อการแก้ไขให้กลับคืนเป็นบุคคลปกติ ดังนั้นการช่วยเหลือบุคคลในภาวะวิกฤติจึงต้องมีกระบวนการทำงานที่ใช้ระยะเวลาอันสั้น กระทำอย่างเร่งด่วน เพื่อช่วยให้บุคคลสามารถแก้ไขเฉพาะหน้าและเรียกความสมดุลกลับคืนมาโดยเร็วที่สุด ซึ่งการดำเนินงานให้ความช่วยเหลือนั้นเป็นการนำเอาบุคคล กลุ่มคนและทรัพยากรต่างๆในสังคมมาใช้ในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือ ดังนั้น การช่วยเหลือบุคคลในภาวะวิกฤติจึงหมายถึง การให้ความช่วยเหลือทางด้านจิตใจ ในระยะเวลาสั้นๆ ที่จำเป็นต้องกระทำอย่างเร่งด่วน เพื่อช่วยเหลือให้บุคคลนั้นสามารถแก้ไขเฉพาะหน้าและเรียกความสมดุลกลับคืนมาได้

ในการสร้างเครือข่ายและพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในด้านช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยนั้น มีความจำเป็นจะต้องดำเนินกิจกรรมโดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับอาสาสมัคร แนวคิดการมีส่วนร่วมของอาสาสมัคร แนวคิดเครือข่ายทางสังคมและรวมถึงทฤษฎีการช่วยเหลือบุคคลในภาวะวิกฤติ มาใช้เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ตรงเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อผู้ประสบภัยและชุมชนอย่างต่อเนื่อง ทำให้ผู้ประสบภัยและชุมชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ในเรื่อง

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนอย่างยั่งยืนต่อไป

เห็นได้ว่าการปฏิบัติการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยของฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักป้องกันและบรรเทาผู้ประสบสาธารณภัยนั้น มุ่งเน้นที่จะ ปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนา ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนากทมมหานครให้เป็นมหานครแห่งคุณภาพชีวิตที่ดี และมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม (Providing Good Quality of life in Cultural Maga City) โดยมีประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์หลัก และตัวชี้วัดกลยุทธ์ คือ

- **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔.๔** : การพัฒนาความปลอดภัยและความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของบ้านเมือง

- **กลยุทธ์หลักที่ ๔.๔.๕** : ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย

- **ตัวชี้วัดกลยุทธ์หลัก** : ๑.) ร้อยละ ๖๐ ของชุมชนที่มีความเสี่ยง มีสมรรถนะเพิ่มขึ้นในการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ๒.) กรุงเทพมหานคร ได้รับความร่วมมือในการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยจากหน่วยงานภายนอกเพิ่มขึ้นทุกปี

- **กลยุทธ์หลักที่ ๔.๔.๖** : เพิ่มประสิทธิภาพในการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อน หลังเหตุสาธารณภัย

- **ตัวชี้วัดกลยุทธ์หลัก** : ๑.) ความสำเร็จของการให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ด้านเครื่อง อุปโภคบริโภคแก่ผู้ประสบภัย ภายใน ๑ วัน นับแต่ได้รับการแจ้งเหตุ ๒.) ผู้ประสบภัยที่ขอรับเงินสงเคราะห์ ได้รับเงินภายใน ๒ วัน นับจากวันที่ยื่นเอกสารครบถ้วน

การปฏิบัติหน้าที่ให้การสงเคราะห์ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยของฝ่ายบรรเทา- ผู้ประสบภัยนั้น ดำเนินการด้านบรรเทาสาธารณภัยและถือปฏิบัติตามข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร เรื่อง การสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๓๖ ระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการสงเคราะห์ ผู้ประสบสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๓๗ (ฉบับที่๑) พ.ศ.๒๕๔๗ (ฉบับที่๒) พ.ศ.๒๕๕๕ (ฉบับที่๓) เหตุ และโครงการ สงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยและปัญหาเฉพาะหน้า ซึ่งมีกำหนดระยะเวลาต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๓๐ วัน นับจากวันเกิดเหตุ จากปัญหาและความจำเป็นดังกล่าวข้างต้นถึงแม้จะจัดให้มีการฝึกอบรม อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯแล้วก็ตาม ประชาชนที่ประสบภัยบางส่วนยังคงไม่ได้รับความช่วยเหลือ หรือ ได้รับความช่วยเหลือที่ล่าช้า เกินกำหนดระยะเวลาการให้ความช่วยเหลือของหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้อง เนื่องจากขาดการติดต่อประสานงานหรือได้รับแจ้งเหตุล่าช้า กลุ่มเครือข่าย/พันธมิตร เช่น อาสาสมัครสังคม- สงเคราะห์ฯ ยังขาดการสนับสนุนและการประสานงานที่ดีจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาที่นำมาวิเคราะห์หาความสำเร็จขององค์กรและชุมชนในการดำเนินงานตามหลัก ๔ M คือ

ปัจจัยด้านคน/บุคลากร

๑. ผู้บริหารของเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้อำนวยการเขตทั้ง ๕๐ เขต ผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานในลักษณะเครือข่าย อาสาสมัคร-สังคมสงเคราะห์ในด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย โดยประกาศเป็นนโยบาย ตลอดจนให้ความร่วมมือส่งเสริมให้เครือข่ายได้มีโอกาสพัฒนาศักยภาพให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยเพิ่มขึ้น

๒. บุคลากรและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทั้ง ๕๐ เขต เช่น เจ้าพนักงานปกครอง นักพัฒนาชุมชน อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯลฯ บุคลากรทีมสหวิชาชีพของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นักทรัพยากรบุคคล นักวิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าพนักงานสื่อสาร เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี เจ้าพนักงานธุรการ พนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นักสังคมสงเคราะห์ ฯลฯ เป็นผู้ที่มีความเสียสละและมีความตั้งใจในการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดผลดีต่อผู้ประสบสาธารณภัยให้ได้รับการช่วยเหลือสงเคราะห์ได้อย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ตามสิทธิที่พึงมีพึงได้รับ ไม่เพิกเฉยต่อภาวะทุกข์ยากลำบากที่ผู้ประสบภัยได้รับและเป็นผู้มีความเข้าใจและให้ความร่วมมือในการจัดทำแนวทางเพื่อการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯ ตามหลักการมีส่วนร่วมโดยการร่วมคิดวิเคราะห์ เสนอความคิด ให้คำปรึกษาแนะนำ วางแผนและดำเนินการจัดทำและมีความพร้อมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่าย

๓. ผู้แทนชุมชน ได้แก่ ประธานชุมชน กรรมการชุมชน อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯ รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องให้ความร่วมมือ มีความเสียสละเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมจึงอุทิศร่างกายแรงใจในการทำงานอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในการให้ความช่วยเหลือ การติดตามผลและฟื้นฟูสภาพผู้ประสบภัย เพื่อให้ผู้ประสบสาธารณภัยได้รับการช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์ รวมถึงมีส่วนร่วมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและมีความพร้อมในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่าย

ปัจจัยด้านงบประมาณ

๑. ผู้บริหารของเครือข่าย ได้แก่ ผู้อำนวยการเขตทั้ง ๕๐ เขต และผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีความตระหนักถึงความสำคัญของการให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ การติดตามฟื้นฟูสภาพของผู้ประสบสาธารณภัย รวมถึงได้ตระหนักรู้และเล็งเห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานในลักษณะเครือข่าย จึงให้การสนับสนุนด้านงบประมาณเกี่ยวกับการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯให้มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย รวมถึงการ

ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพิ่มมากขึ้น อันส่งผลดีต่อผู้ประสบภัย กลุ่ม ชุมชน และสังคมในภาพรวมต่อไป

๒. เครือข่ายทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน ผู้แทนจากชุมชน มีความตั้งใจในการดำเนินงานร่วมกัน**ปัจจัยด้านวัสดุ/อุปกรณ์/สถานที่**

๑. ต้องได้รับการสนับสนุนเรื่องสถานที่สำหรับรองรับในการจัดกิจกรรมและการจัดตั้งศูนย์ประสานงานเครือข่ายอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯทั้งในระดับกลุ่มพื้นที่เขต ระดับกลุ่มโซนพื้นที่เขต และระดับกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้ในการติดต่อประสานงานการให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ การติดตามและฟื้นฟูสภาพผู้ประสบสาธารณภัย รวมถึงกิจกรรมต่างๆร่วมกับทีมสหวิชาชีพ

๒. ต้องมีสื่อในการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ความรู้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งรูปแบบเอกสาร แผ่นพับ โปสเตอร์ ฯลฯ มีกิจกรรมรณรงค์ต่างๆ รวมถึงการออกเสียงตามสายในชุมชน

ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ

๑. คณะกรรมการอำนวยการ ได้แก่ ผู้อำนวยการเขตทั้ง ๕๐ เขต และผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นผู้เห็นชอบและพิจารณาอนุมัติหลักการและให้คำปรึกษาเกี่ยวกับแนวทางในการดำเนินงาน โดยต้องมอบหมายภารกิจให้ผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนในการดำเนินการสร้างเครือข่ายและพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯในด้านการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย โดยต้องแต่งตั้งเป็นรูปแบบคณะกรรมการและคณะทำงานโดยมีผู้แทนของหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องและมีการพิจารณาผู้แทนจากชุมชนที่ผ่านการศึกษาร่วมฟังความคิดเห็นร่วมกัน มีการคัดเลือกประเด็นปัญหาที่ต้องให้ความสำคัญของชุมชนคือการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์ การติดตามผลและฟื้นฟูสภาพผู้ประสบภัย การทำงานเป็นทีม มาร่วมดำเนินงานตามหลักการมีส่วนร่วม

๒. คณะกรรมการเครือข่ายและคณะทำงานที่ได้รับการแต่งตั้ง และได้รับการมอบหมายภารกิจให้ไปดำเนินงานต้องมีการประชุม และวางแผนการดำเนินงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง จนสามารถดำเนินงานได้อย่างเป็นรูปธรรม ในที่นี้คือการฝึกอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯในด้านการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

๓. กำหนดการจัดกิจกรรม/โครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯตามที่กำหนดโดยครอบคลุมตรงตามหลักสูตรและแผนการปฏิบัติงานตามที่วางไว้ และมีการดำเนินการต่อเนื่องตามระยะเวลาโครงการ

๔. จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานให้แก่อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานช่วยเหลือสงเคราะห์ การติดตามผลและฟื้นฟูสภาพผู้ประสบภัย และการติดต่อประสานงานในการดำเนินกิจกรรมร่วมกับเจ้าหน้าที่ทีมงานสหวิชาชีพทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้อง

๕. จัดทำทำเนียบอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯ ที่ผ่านการฝึกอบรมสัมมนาฯ และมีการมอบ

รางวัล เพื่อเป็นการส่งเสริม สนับสนุนให้กำลังใจแก่อาสาสมัคร และผู้แทนชุมชนที่มีส่วนร่วมในการช่วยเหลือ สงเคราะห์ การติดตามฟื้นฟูสภาพผู้ประสบภัยอย่างต่อเนื่อง

๖. หลังการอบรมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ควรมีการนิเทศติดตามการปฏิบัติงานของ อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์และกลุ่มเครือข่ายในแต่ละระดับอย่างต่อเนื่อง และกำหนดให้กลุ่มเครือข่าย อาสาสมัครฯมีการดำเนินกิจกรรมให้ความรู้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่กลุ่ม ชุมชนของตนเอง ได้อย่างน้อย ๑ กิจกรรม/ปี

มีการใช้หลักการวิเคราะห์ SWOT มาพิจารณาถึงผลสำเร็จในการปฏิบัติงาน พบว่า

S : จุดแข็งของเครือข่าย

๑. ผู้บริหารของหน่วยงานเครือข่ายตระหนักถึงความสำคัญของการช่วยเหลือสงเคราะห์ การติดตามฟื้นฟูสภาพผู้ประสบภัยและตระหนักถึงความสำคัญของการทำงานในลักษณะเครือข่าย การมีส่วนร่วมของประชาชน และสนับสนุนการนโยบายนโยบายกรุงเทพมหานครมาสู่การปฏิบัติ

๒. บุคลากรของหน่วยงานเครือข่ายเป็นบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรู้ความสามารถ และมีความมุ่งมั่นตั้งใจที่จะมอบบริการที่ดีให้แก่ประชาชน และรับรื้อนโยบายมหานครแห่งความปลอดภัย ที่มี เป้าประสงค์ : ชาวกรุงเทพฯ มีความมั่นใจในการจัดการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชน อันเนื่องมาจากปัญหาอาชญากรรม ยาเสพติด อัคคีภัย และอุทกภัย

๓. หน่วยงานเครือข่ายสามารถสนับสนุนเรื่องงบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ได้

๔. ชุมชน ผู้แทนชุมชน มีความเสียสละ ตั้งใจในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย และมีน้ำใจ ในการให้ความร่วมมือในงานอื่นๆ

W : จุดอ่อนของเครือข่าย

๑. บุคลากรมีภารกิจในการปฏิบัติงานที่สำคัญหลายด้าน

๒. ยังขาดการประสานงานเพื่อติดต่อสื่อสารทำความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน

O : โอกาส

๑. มีนโยบายของกรุงเทพมหานครเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยครบวงจร

๒. หน่วยงานมีภารกิจในการดูแลกลุ่มเป้าหมายที่เป็นผู้ประสบสาธารณภัย

T : อุปสรรค/ความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น

สถานการณ์ที่ไม่อาจควบคุมได้ เช่นเหตุการณ์ชุมนุมอันเนื่องมาจากความสงบทางการเมือง ทำให้ไม่สามารถดำเนินการตามกำหนดและแผนงานที่วางไว้ได้ เป็นต้น จึงใช้กลยุทธ์ SO เป็นการนำจุดแข็ง และโอกาสภายนอกองค์กรเครือข่ายมี คือ มีเครือข่ายที่มีความเข้มแข็ง และมีนโยบายในการให้ความ ช่วยเหลือสงเคราะห์ การติดตามผลและฟื้นฟูสภาพผู้ประสบภัย การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครฯ มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้มากที่สุด

จากที่กล่าวไปแล้วนั้นจะเห็นได้ว่า การช่วยเหลือผู้ประสบภัยเป็นการปฏิบัติงานเพื่อให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาทุกข์ยากเดือดร้อนจากเหตุสาธารณภัยด้านต่างๆ เป็นการปฏิบัติงานในลักษณะงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ถือได้ว่าเป็นงานด้านสวัสดิการสังคมด้านหนึ่ง เพราะเป็นกิจกรรมที่จัดตั้งและดำเนินการโดยหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน เพื่อป้องกันและขจัดปัญหาสังคม เป็นการปรับปรุงความเป็นอยู่ของบุคคล กลุ่ม และชุมชนให้ดีขึ้น และเป็นกิจกรรมที่ต้องใช้บุคลากร นักวิชาชีพที่เกี่ยวข้องอย่างมากมาย อาทิ แพทย์ พยาบาล นักกฎหมาย นักการศึกษา วิศวกร นักบริหาร นักสังคมสงเคราะห์ ตลอดจนผู้ช่วยนักวิชาชีพในสาขาต่างๆ ซึ่งในการดำเนินงานจำเป็นต้องมีการรวมกลุ่มของบุคคลที่มีลักษณะการดำเนินงานที่คล้ายคลึงกันมารวมตัวกันในลักษณะเครือข่าย เพื่อประสานการปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยผ่านการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือองค์กรต่างๆ ที่เข้าร่วม และเครือข่ายเป็นกลยุทธิ์ในการเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร รวมทั้งเป็นการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด เครือข่ายจึงมีความสำคัญในการทำงานของทุกหน่วยงานหรือทุกองค์กร ซึ่งทุกหน่วยงานหรือทุกองค์กรควรจะให้ความสำคัญกับเครือข่ายในการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การทำงานสามารถดำเนินไปได้อย่างเป็นระบบ หรือมีการประสานงานอย่างเป็นบูรณาการกัน เพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ประสบปัญหาความทุกข์ยากเดือดร้อนให้ได้ อย่างทั่วถึง และรวดเร็ว เครือข่ายอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย จึงเป็นเครือข่ายหนึ่งที่ทำหน้าที่ช่วยเหลือสังคม โดยอาสาสมัครถือเป็นบุคคลที่มีความสมัครใจ มีจิตใจ และมีความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อสาธารณประโยชน์และช่วยเหลือผู้ประสบความทุกข์ยากเดือดร้อน ในด้านต่างๆโดยไม่คำนึงถึงค่าตอบแทน หรือผลประโยชน์ตอบแทนแต่อย่างใด ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ต้องได้รับการส่งเสริม เพิ่มพูนทักษะความเชี่ยวชาญ ให้มีความรู้ ความเข้าใจในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การให้ความช่วยเหลือ การติดตามผลและฟื้นฟูผู้ประสบภัย ฯลฯ มากขึ้น เพื่อเป็นการลดปัญหาและอุปสรรคต่างๆที่เกิดขึ้นในการให้ความช่วยเหลือและฟื้นฟูสภาพผู้ประสบภัยได้กลับสู่ภาวะปกติ ยอมรับกับสิ่งที่เกิดขึ้น สามารถช่วยเหลือตนเองได้ และดำเนินชีวิตได้อย่างมีความสุขตามอัตภาพแห่งตนได้โดยเร็ว

๖.ภารกิจที่ดำเนินการ

โดยแบ่งขั้นตอนในการดำเนินการเป็น ๓ ขั้นตอน คือ

- ๑.ขั้นตอนก่อนการดำเนินการฝึกอบรม
- ๒.ขั้นตอนดำเนินการฝึกอบรม
- ๓.ขั้นตอนภายหลังการดำเนินการฝึกอบรม

๖.๑ ขั้นตอนก่อนการดำเนินการฝึกอบรม (เตรียมการ)

- ๖.๑.๑ หัวหน้าฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัยเสนอปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติหน้าที่

ให้การสงเคราะห์ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยภัยของฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัยต่อผู้บังคับบัญชา ดังนี้

- ผู้อำนวยการกองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เพื่อให้รับทราบพร้อมทั้งเสนอแนวทางในการแก้ไข โดยการจัดการโครงการฝึกอบรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบผู้ประสบสาธารณภัย

๖.๑.๒ ผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เห็นชอบในการดำเนินโครงการพร้อมนำมากำหนดเป็นแผนปฏิบัติการของส่วนราชการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และประชุมหน่วยงานภายในสำนักฯ เพื่อให้รับทราบและวางแผนการจัดกิจกรรมโครงการให้มีความสอดคล้อง

๖.๑.๓ กำหนดให้กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกับเครือข่าย (อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯ) เป็นผู้ดำเนินการในกิจกรรมที่สอดคล้องกับนโยบาย

๖.๑.๔ ฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดประชุมเจ้าหน้าที่ภายในกองฯ พร้อมทั้งเชิญหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ กองวิชาการและแผนงาน กองปฏิบัติการดับเพลิง ๑-๔ ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฝ่ายการสื่อสาร พร้อมทั้งหน่วยงานภายนอกสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยร่วมกันอยู่แล้ว ได้แก่ เจ้าพนักงานปกครอง นักพัฒนาสังคม ทั้ง ๕๐ เขต มาเพื่อปรึกษาและหาแนวทางในการปฏิบัติงาน ตลอดจนรับทราบหลักการเบื้องต้นในการดำเนินการ และเพื่อให้ผู้แทนจากหน่วยงานนั้นๆ มีข้อมูลให้ผู้บริหารของหน่วยงานรับทราบ

๖.๑.๕ กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดำเนินการจัดทำโครงการฝึกอบรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย เสนอต่อผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อขอความเห็นชอบ ขออนุมัติ และปรึกษาเพื่อเชิญผู้บริหารของหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้องและชุมชนมาร่วมประชุม วางแผนการดำเนินการ และพิจารณาเรื่องเป็นคณะกรรมการ คณะทำงาน

๖.๑.๖ จัดประชุมร่วมระหว่างเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง โดยผู้อำนวยการเขตทั้ง ๕๐ เขต และผู้อำนวยการสำนักป้องกันบรรเทาสาธารณภัย เป็นที่ปรึกษาของคณะกรรมการที่เป็นบุคลากรของเครือข่ายทั้งสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย บุคลากรจากสำนักงานเขต และผู้แทนชุมชน

๖.๑.๗ คณะกรรมการจัดประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยใช้หลักการมีส่วนร่วมเพื่อให้เครือข่ายและชุมชนได้รับรู้กระบวนการทำงานตั้งแต่เริ่มต้น ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมตัดสินใจ ร่วมรับประโยชน์และร่วมติดตามประเมินผล มีการแต่งตั้งคณะทำงาน ๒ ชุด คือ

ชุดที่ ๑ คณะทำงานการดำเนินงาน ซึ่งมีผู้แทนจากเครือข่ายจาก ๕๐ สำนักงานเขต ทีมสหวิชาชีพจากสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ผู้แทนจากชุมชน โดยคณะทำงานชุดนี้มี

หัวหน้าฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัยเป็นเลขานุการและมีนักสังคมสงเคราะห์เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

ชุดที่ ๒ คณะทำงานเกี่ยวกับการจัดทำหลักสูตรการฝึกอบรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย โดยมีหัวหน้าฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัยเป็นผู้รับผิดชอบ และมีนักสังคมสงเคราะห์ฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัยเป็นผู้ประสานงาน

๖.๑.๘ คณะทำงานทั้ง ๒ ชุด มีการประสานงานในการจัดทำแผนการปฏิบัติงานร่วมกัน กำหนดแนวทางการดำเนินงานและกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ ระบุตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน และประชุมต่อเนื่องเพื่อติดตามงานเดือนละ ๑ ครั้ง รวมทั้งสิ้น ๓ ครั้ง เพื่อติดตามงานก่อนการดำเนินกิจกรรม

๖.๒ ชั้นดำเนินการฝึกอบรม

๖.๒.๑ ดำเนินการจัดโครงการฝึกอบรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบผู้ประสบสาธารณภัย ตามหลักสูตรที่คณะทำงานจัดทำหลักสูตรกำหนดเนื้อหา ประกอบด้วยกิจกรรม มีการฝึกทักษะและการทดลองปฏิบัติจริง

การดำเนินการจัดกิจกรรมกลุ่ม ประกอบด้วย

- การสร้างสัมพันธภาพ การละลายพฤติกรรมโดยการใช้กระบวนการกลุ่ม พร้อมแนะนำตัวกับสมาชิกกลุ่ม

- แจกแบบสอบถามทำ Pre – test

- วิทยากรบรรยายและเสวนา โดยแบ่งเป็น ๔ หมวด ดังนี้

หมวดที่ ๑ ว่าด้วยความรู้พื้นฐาน ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ รูปแบบการเกิดสาธารณภัย กฎหมายที่เกี่ยวข้อง หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในสถานการณ์ต่างๆ

หมวดที่ ๒ ว่าด้วยมาตรฐานและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาสาสมัคร อุทมการณ์และจิตอาสาของอาสาสมัคร บทบาทหน้าที่ของอาสาสมัคร การมีส่วนร่วมของอาสาสมัครกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ข้อควรปฏิบัติและไม่ควรปฏิบัติในการทำงานด้านสวัสดิการสังคม การรักษาคุณธรรมและจริยธรรม

หมวดที่ ๓ ว่าด้วยเทคนิคการทำงานที่สำคัญ ประกอบด้วย การแจ้งเหตุสาธารณภัย แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การให้คำแนะนำช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ประสบภัย การประสานส่งต่อ การติดตามผลและฟื้นฟูสภาพผู้ประสบภัย เทคนิคและวิธีทำงานกับชุมชน การเฝ้าระวังป้องกันภัยที่อาจเกิดขึ้นในชุมชน การกระตุ้นให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เทคนิคการระดมทุน เทคนิคการสัมภาษณ์และการให้คำปรึกษาแก่ผู้ประสบภัย

หมวดที่ ๔ ว่าด้วยการทำงานเป็นทีม ประกอบด้วย ความสำคัญของทีม การสร้างทีมงาน มนุษย์สัมพันธ์กับการปฏิบัติงานเป็นทีม การสร้างความเข้มแข็งให้ทีมงาน การประสานทรัพยากร และการประสานเครือข่ายเพื่อเสริมทีมงาน

- แบ่งกลุ่มย่อยตามกลุ่มโซนพื้นที่เขต โดยเปิดโอกาสให้สมาชิกกลุ่มได้มีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนความรู้ ปัญหา และข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบภัย

- ตัวแทนกลุ่มอภิปราย สรุปข้อคิดเห็น แนวทางการมีส่วนร่วมของกลุ่มตนเอง ให้กลุ่มอื่นรับฟัง

- หัวหน้าฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย ให้ข้อมูลเพิ่มเติม สรุปแนวคิดรวบยอดของทุกกลุ่ม ให้มีทิศทางที่ชัดเจน สามารถดำเนินการได้จริง และเปิดโอกาสให้ซักถาม ตอบข้อสงสัยในประเด็นที่ไม่ชัดเจน พร้อมทั้งสรุปบทวน

- ผู้จัดทำรายงานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย ดำเนินการร่วมกันในการ ประเมินผลการทำกิจกรรม แจกแบบสอบถาม Post test ทดสอบความรู้ ความเข้าใจ หลังเข้ารับการอบรม และทำกิจกรรม

ดำเนินการจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ ฯ โดยแบ่งเป็นระดับต่างๆ ดังนี้

- จัดตั้งกลุ่มเครือข่ายและศูนย์ประสานงานฯ ในระดับกลุ่มพื้นที่เขต และระดับกลุ่มโซนพื้นที่เขต ทำการคัดเลือกประธาน รองประธาน กรรมการ เลขานุการ ผู้ช่วยเลขานุการ เภรัญญิก ประชาสัมพันธ์ และปฏิคม

- คัดเลือกกลุ่มเครือข่ายและศูนย์ประสานงานฯ ในแต่ละกลุ่มโซนพื้นที่เขต เพื่อจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายและศูนย์ประสานงาน ฯระดับกรุงเทพมหานคร

- ผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดำเนินการมอบ ประกาศนียบัตรแก่อาสาสมัครฯที่ผ่านการอบรมฯ และกล่าวปิดการอบรม สัมมนา

๖.๒.๓ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานแก่อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯ จัดทำทำเนียบรายชื่ออาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯ ที่เข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาฯ ที่อยู่ โทรศัพท์ที่ติดต่อได้และมีข้อมูลการบริการ ข้อมูลเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนที่มีประโยชน์ต่อผู้ประสบสาธารณภัย พร้อมทั้งจัดทำใบประกาศนียบัตร เพื่อมอบให้อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯที่เข้ารับและผ่านการฝึกอบรมสัมมนาฯ

๖.๓ ขั้นหลังการดำเนินการฝึกอบรม

๖.๓.๑ คณะทำงาน จัดประชุมสรุปบทเรียน ถอดบทเรียนการดำเนินงานเพื่อเป็นการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน

๖.๓.๒ คณะทำงานนิเทศติดตามผลการดำเนินงานของอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯ ที่ผ่านการฝึกอบรมสัมมนาฯ และติดตามกิจกรรมของกลุ่มเครือข่ายอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ ที่กำหนดให้กลุ่มเครือข่ายฯ ดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย การจัดกิจกรรมเผยแพร่ให้ความรู้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในชุมชนร่วมกับเจ้าหน้าที่และทีมงานสหวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง

๖.๓.๓ ประชุมรายงานผลการดำเนินการต่อคณะอำนวยการ และนำผลการเรียนรู้ที่ได้ไปใช้ในการพัฒนางานที่วางแผนการดำเนินงานร่วมกันต่อไป

๗. ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๗.๑ บริหารของส่วนราชการที่เป็นเครือข่ายมีส่วนสนับสนุนการดำเนินงาน ทั้งในเรื่องการเป็น ที่ปรึกษา เข้าร่วมประชุมเพื่อชี้แนะแนวทางและสนับสนุนอนุญาตให้บุคลากรภายใต้การบังคับบัญชา มาดำเนินงานร่วมกัน มาเข้าร่วมประชุมตามกำหนด สนับสนุนงบประมาณ และสนับสนุนวัสดุ/อุปกรณ์ สถานที่ รวมถึงการผลิตสื่อต่างๆ

๗.๒ บุคลากรของหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง ต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินงานทั้งในการสร้างเครือข่ายและพัฒนาแกนนำอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯ และการจัดการฝึกอบรมสัมมนาพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย รวมทั้งร่วมมือเข้าร่วมประชุมตามกำหนด ร่วมศึกษาข้อมูล นำมาสรุป และร่วมเสนอความคิดเห็น ร่วมคิดวิเคราะห์ ร่วมวางแผนร่วมตัดสินใจและร่วมรับประโยชน์ ตามหลักการมีส่วนร่วม

๗.๓ อาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯ ผู้แทนจากชุมชน ต้องให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน โดยเข้าร่วมประชุมตามกำหนด ร่วมศึกษาข้อมูล นำมาสรุป และร่วมเสนอความคิดเห็น ร่วมคิดวิเคราะห์ ร่วมวางแผนร่วมตัดสินใจ และร่วมรับประโยชน์ ตามหลักการมีส่วนร่วม และร่วมเข้ารับการฝึกอบรมสัมมนาการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ ฯ ตามที่กำหนด

๘. ระยะเวลาการดำเนินการ

ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘ ตั้งแต่วันที่ ๑ ธันวาคม ๒๕๕๗ - ๓๐ เมษายน ๒๕๕๘

๙. แนวทางการประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๙.๑.๑ หลังเข้ารับการอบรมฯ ร้อยละ ๗๕ ของอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ ฯ มีทักษะและมีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุสาธารณภัย การช่วยเหลือ การติดตามและฟื้นฟูสภาพผู้ประสบภัยเพิ่มขึ้น

๙.๑.๒ มีกลุ่มเครือข่ายอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ ฯ เพื่อติดต่อประสานงาน สนับสนุนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัยและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชนในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสภาวะภัยเพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า ให้ได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และได้รับความช่วยเหลือตาม สิทธิที่พึงมี พึ่งได้รอบอย่างครอบคลุมและทั่วถึงตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ประสบ สภาวะภัย และจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกกรุงเทพมหานคร เกิดขึ้นในระดับกลุ่มพื้นที่ เขต ระดับกลุ่มโซนพื้นที่เขต และระดับกรุงเทพมหานคร อย่างน้อย ๑ กลุ่ม

๙.๒ วิธีการประเมินผล

๙.๒.๑ วิธีการประเมินผลตัวชี้วัดที่ ๑ : ร้อยละ ๗๕ ของอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ ฯ มีความรู้ มีทักษะและมีส่วนร่วมในการแจ้งเหตุสภาวะภัย การช่วยเหลือ การติดตามและฟื้นฟูสภาพ ผู้ประสบภัยเพิ่มขึ้น โดยมีการใช้แบบสอบถามสำรวจความรู้ความเข้าใจก่อนและหลังเข้ารับการฝึกอบรม (ใช้แบบสอบถาม Pre – test , Post – test) จากการประมวลผลคะแนนทดสอบเปรียบเทียบก่อนและหลัง การฝึกอบรมสัมมนาฯ ในอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ ฯแต่ละราย โดยอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ ฯอย่างน้อย ร้อยละ ๗๕ ต้องมีคะแนนการทดสอบหลังการฝึกอบรมสัมมนาฯสูงกว่าคะแนนก่อนการฝึกอบรมสัมมนาฯ จึงจะผ่านตัวชี้วัด

การคำนวณ
$$\frac{\text{จำนวนผู้มีคะแนนหลังการฝึกอบรมฯสูงกว่าก่อนการฝึกอบรมฯ} \times 100}{\text{จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมฯทั้งหมด}}$$

และมีการใช้แบบบันทึกการสังเกตในช่วงการฝึกทักษะปฏิบัติโดยประเมินจากคณะทำงาน ชุดที่ ๒ คณะจัดทำหลักสูตร

๙.๒.๒ วิธีการประเมินผลตัวชี้วัดที่ ๒ : มีกลุ่มเครือข่ายอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ ฯ เพื่อติดต่อประสานงาน สนับสนุนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัยและหน่วยงานอื่น ที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐ และเอกชน ในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสภาวะภัยเพื่อบรรเทาปัญหาความ เดือดร้อนเฉพาะหน้า ให้ได้รับความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และได้รับความช่วยเหลือตามสิทธิที่พึงมีพึ่งได้รอบอย่างครอบคลุมและทั่วถึงตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการ สงเคราะห์ผู้ประสบสภาวะภัย และจากหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกกรุงเทพมหานคร เกิดขึ้นใน ระดับกลุ่มพื้นที่เขต ระดับกลุ่มโซนพื้นที่เขต และระดับกรุงเทพมหานคร อย่างน้อย ๑ กลุ่ม

ประเมินผลจากการนิเทศติดตามงานโดยคณะทำงานการดำเนินงานชุดที่ ๑ คณะทำงาน เครือข่าย

๙.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

- การใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้ประสบภัยที่มีต่อการได้รับความ

ช่วยเหลือ

- มีการติดตามผลภายหลังการจัดตั้งเครือข่ายอาสาสมัครฯ ด้วยการจัดทำแผนการนิเทศติดตามผลการปฏิบัติงาน และแผนรายงานผลการปฏิบัติงานติดตามผลการปฏิบัติงานและแผนรายงานผลการปฏิบัติงาน

- ดำเนินการจัดประชุมเครือข่ายอาสาสมัครฯ กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนพร้อมรายงานผลการติดตามเสนอผู้บังคับบัญชาเป็นระยะ ตามแผนที่วางไว้

- การนิเทศก์ ติดตามการทำงาน

๑๐. ข้อเสนอแนะ

ระดับนโยบาย

- ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ควรมอบนโยบายสนับสนุนการจัดตั้งและหาสถานที่จัดตั้งศูนย์ประสานงานเครือข่ายอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯ ระดับกรุงเทพมหานคร

- เพื่อให้การดำเนินงานของอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯ เป็นไปอย่างต่อเนื่อง ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ควรมอบนโยบายให้สำนักงานเขต มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินงานของกลุ่มเครือข่ายและศูนย์ประสานงานอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯ ทั้งในระดับกลุ่มพื้นที่โซนเขต และระดับกรุงเทพมหานคร

- ผู้บริหารกรุงเทพมหานคร ควรมอบนโยบาย มอบหมายให้สถานีดับเพลิงต่างๆ มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานและการพัฒนาศักยภาพของอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯ

ระดับปฏิบัติการ

เพื่อให้มีการขยายเครือข่ายในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมความสมัครสมานสามัคคี ผู้ปฏิบัติการ ควรบูรณาการร่วมในการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯ โดยจัดโครงการอบรมสัมมนาศึกษาดูงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยร่วมกับอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนที่ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รับผิดชอบดูแล

ภาคผนวก

ภารกิจที่ดำเนินการ	วัน/เดือน/ปี	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
<p>๑. ขั้นตอนก่อนการดำเนินการฝึกอบรม</p> <p>๑.๑ การขอจัดสรรงบประมาณประจำปี</p> <p>๑.๒ จัดทำแผนงาน</p> <p>โดยจัดประชุมเจ้าหน้าที่ภายในสังกัดฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย ร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจ การให้การช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย แจ้างเรื่อง</p> <ul style="list-style-type: none"> - การดำเนินการจัดโครงการอบรม สัมมนาฯ พร้อมทั้งกำหนดคุณสมบัติของผู้เข้ารับการอบรม สัมมนาฯ และจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ - กำหนดแนวทางและจัดทำหลักสูตรโครงการอบรม สัมมนาฯ ผ่านสถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร - กำหนดแนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การจัดทำทำเนียบอาสาสมัครฯ และการจัดทำใบประกาศนียบัตร - จัดประชุมร่วมกับเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง - จัดประชุมคณะกรรมการเพื่อจัดทำแผนปฏิบัติงาน (คณะกรรมการอำนวยการ/คณะกรรมการ, คณะกรรมการหลักสูตร) <p>๑.๓ เสนอขอความเห็นชอบและขออนุมัติ</p> <p>การดำเนินการโครงการอบรม สัมมนาฯ เสนอผู้บริหาร เพื่อพิจารณาอนุมัติ</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับ - ส่งและเก็บรักษาเงิน - ดำเนินการขออนุมัติเงินยืมทรองราชการ - ดำเนินการขออนุมัติจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่างๆที่ใช้ในการดำเนินโครงการ 	<p>๑ - พ.ค.๓๐ ก.ค.๒๕๕๗</p> <p>๑ - ๓๐ ธ.ค. ๒๕๕๗</p> <p>๒ ม.ค.๒๕๕๘ - ๒๘ ก.พ.๒๕๕๘</p>	<p>สำนักป้องกัน ฯ</p> <p>คณะกรรมการ (เครือข่าย)</p> <p>คณะกรรมการ</p>	

ภารกิจที่ต้องดำเนินการ	วัน/เดือน/ปี	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
<p>๑.๔ จัดเตรียมอุปกรณ์ เอกสารและสื่อต่างๆ โดย</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดเตรียมข้อมูล เนื้อหาเกี่ยวกับความรู้ ทั้ง ๔ หมวด - จัดทำแบบสอบถาม เพื่อประเมินความรู้ความเข้าใจก่อน-หลัง การอบรมสัมมนา - จัดทำป้ายชื่อวิทยากรและผู้เข้ารับการอบรมฯ - จัดทำป้ายโครงการอบรมฯ - คำกล่าวรายงาน คำกล่าวประธาน (เปิด-ปิด การดำเนินโครงการ) ฯลฯ 	<p>๒ ม.ค.๒๕๕๘-๒๘ ก.พ.๒๕๕๘</p>	<p>คณะทำงาน</p>	
<p>๑.๕ จัดเตรียมเอกสารด้านการเบิก-จ่ายเงิน อาทิ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ใบสำคัญรับเงินค่าอาหารกลางวัน ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม - ใบสำคัญรับเงินค่าตอบแทนวิทยากร - เอกสารการลงทะเบียนเข้ารับการอบรมฯ - ใบสำคัญรับเงินการเข้าสถานดำเนินการอบรมฯ - เอกสารประกอบการเบิก-จ่ายค่าจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน - เอกสารการประกอบการเบิก-จ่ายการจัดทำใบประกาศนียบัตร ฯลฯ 	<p>๒ ม.ค.๒๕๕๘-๒๘ ก.พ.๒๕๕๘</p>	<p>คณะทำงาน</p>	
<p>ประชุมทีมงาน เพื่อจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนงานและแนวทางการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการ</p>	<p>ทุกวันพุธ เวลา ๑๔.๓๐ น.-๑๖.๐๐ น.</p>	<p>กปภ.สปภ.</p>	

ภารกิจที่ดำเนินการ	วัน/เดือน/ปี	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
<p>จัดทำทำเนียบอาสาสมัครฯและการจัดทำใบประกาศนียบัตร โดย</p> <p>เสนอขอความเห็นชอบและขออนุมัติ การดำเนินการโครงการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานการจัดทำทำเนียบอาสาสมัครฯและการจัดทำใบประกาศนียบัตร</p> <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะกรรมการรับ-ส่งและเก็บรักษาเงิน - ดำเนินการขออนุมัติจ้างเหมาจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของอาสาสมัคร การจัดทำใบประกาศนียบัตร - ดำเนินการขออนุมัติเงินยืมทรอกราชการ - ดำเนินการตามขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้างฯ พร้อมจัดเตรียมเอกสารต่างๆเพื่อประกอบเอกสารในการเบิก-จ่ายตามโครงการฯ <p>๒. ขั้นตอนดำเนินการฝึกอบรม (ณ สถานที่เอกชน ในกรุงเทพมหานคร แบบไป – กลับ ระยะเวลา ๒ วัน จำนวน ๕ รุ่นๆละ ๑๐๐ คน รวม ๕๐๐ คน)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลงทะเบียน - พิธีเปิดการอบรมสัมมนาโดยผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย - แจกและทำแบบสอบถาม Pre – Test และ Post – Test - กิจกรรมละลายพฤติกรรม - การบรรยายให้ความรู้ตามเนื้อหาวิชาและหัวข้อต่างๆที่กำหนด - การเสวนาและสัมมนาเชิงปฏิบัติการแบ่งกลุ่มย่อยตามเนื้อหาวิชาและหัวข้อต่างๆที่ได้กำหนด - ตัวแทนกลุ่มนำอภิปรายพร้อมยกตัวอย่างและสรุปข้อคิดเห็นให้สมาชิกกลุ่มอื่นรับฟัง 	<p>๒ ม.ค.๒๕๕๘-๒๘ ก.พ.๒๕๕๘</p> <p>๑ – ๓๑ มี.ค. ๒๕๕๘</p>	<p>คณะกรรมการ</p> <p>คณะกรรมการ</p>	

ภารกิจที่ดำเนินการ	วัน/เดือน/ปี	ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
<p>- ผู้ดำเนินการให้ข้อมูลเพิ่มเติม สรุปความคิดรวบยอด เปิดโอกาสให้มีการซักถามและตอบข้อสงสัย สรุปบทวน</p> <p>- มอบคู่มือที่ใช้ในการปฏิบัติงานแก่อาสาสมัครฯ</p> <p>- ดำเนินการจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายและศูนย์ประสานงานของอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ โดยแบ่งเป็นระดับกลุ่มพื้นที่เขตระดับกลุ่มโซนพื้นที่เขตและระดับกรุงเทพมหานคร พร้อมดำเนินการคัดเลือกประธาน รองประธาน คณะกรรมการ เลขานุการ ผู้ช่วยเลขานุการ เภรัญญิก ประชาสัมพันธ์ และปฏิคมในทุกระดับพื้นที่กลุ่มฯ</p> <p>- พิธีมอบประกาศนียบัตรและปิดโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย</p>	<p>๑ - ๓๑ มี.ค.๒๕๕๘</p>	<p>๑.ผอ.สปภ. และ คณะทำงาน</p>	
<p>๓.ขั้นตอนภายหลังการดำเนินการฝึกอบรม โดย</p> <p>๓.๑ จัดประชุมสรุปบทเรียน</p> <p>๓.๒ นิเทศติดตามงาน</p> <p>๓.๓ สรุปผลการดำเนินโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครฯ เสนอรายงานการประเมินผลการจัดโครงการฯ พร้อมปัญหาและอุปสรรคและข้อเสนอแนะ นำเสนอต่อผู้บังคับบัญชา</p> <p>๓.๔ ขอความเห็นชอบและขออนุมัติผู้บังคับบัญชาในการประสานขอสถานที่จัดตั้งศูนย์ประสานงานเครือข่ายอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯระดับกรุงเทพมหานคร</p> <p>๓.๕ ดำเนินการจัดประชุมเครือข่ายอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ฯพร้อมรายงานการประชุมเสนอผู้บังคับบัญชา</p> <p>๓.๖ ดำเนินการจัดประชุมอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์กับหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน</p>	<p>๓๑ มี.ค. ๒๕๕๘</p> <p>๑ - ๓๐ เม.ย. ๒๕๕๘</p>	<p>ผอ.สปภ.</p> <p>คณะทำงาน</p>	

กำหนดการอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือ

ผู้ประสบสาธารณภัย

ระหว่างวันที่ ๑๑-๑๒ มีนาคม ๒๕๕๘

ณ สถานที่เอกชน กรุงเทพมหานคร

.....

วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๕๘

เวลา ๐๘.๐๐ น.-๐๘.๓๐ น.

ลงทะเบียน

เวลา ๐๘.๓๐ น.-๐๙.๐๐ น.

พิธีเปิดการอบรม สัมมนา โดยผู้อำนวยการสำนักป้องกันและ-
บรรเทาสาธารณภัย

เวลา ๐๙.๐๐ น.-๐๙.๑๐ น.

แจกและทำแบบทดสอบ Pre - test

เวลา ๐๙.๑๐ น.- ๑๐.๐๐ น.

การบรรยาย เรื่องความรู้พื้นฐานเกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์
สาธารณภัย และรูปแบบสาธารณภัยในปัจจุบัน

เวลา ๑๐.๑๕ น.-๑๒.๐๐ น.

การบรรยาย เรื่องการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยใน
สถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นพื้นที่กรุงเทพมหานคร กฎหมายที่เกี่ยวข้อง
หลักเกณฑ์และขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

เวลา ๑๒.๐๐ น.-๑๓.๐๐ น.

พักรับประทานอาหารกลางวัน

เวลา ๑๓.๐๐ น.-๑๔.๐๐ น.

เสวนา เรื่องมาตรฐานและคุณสมบัติที่พึงประสงค์ของอาสาสมัคร
อุดมการณ์และจิตอาสาของอาสาสมัคร บทบาทหน้าที่ การมีส่วนร่วม
ของอาสาสมัครฯกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ข้อควรปฏิบัติ
และไม่ควรปฏิบัติในการทำงานด้านสวัสดิการสังคม การรักษาคุณธรรม
และจริยธรรมในการทำงาน

เวลา ๑๔.๑๕ น.-๑๖.๓๐ น.

สัมมนาเชิงปฏิบัติการแบ่งกลุ่มย่อยตามกลุ่มโซนพื้นที่เขต ระดมสมอง
เรื่องการมีส่วนร่วมของอาสาสมัครฯและแนวทางในการให้ความ
ช่วยเหลือผู้ประสบภัยตัวแทนกลุ่มนำอภิปราย สรุปข้อคิดเห็นแนว
ทางการมีส่วนร่วมของกลุ่มตนเองให้กลุ่มอื่นรับฟัง

.....

หมายเหตุ พักรับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม เวลา ๑๐.๐๐ น.-๑๐.๑๕ น. และเวลา๑๔.๐๐ น.-๑๔.๑๕ น.

กำหนดการนี้ ผู้จัดทำรายงานส่วนบุคคลได้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบเอกสารในรายงานส่วนบุคคลเท่านั้น

กำหนดการอบรมโครงการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครสังคมสงเคราะห์ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือ

ผู้ประสบสาธารณภัย

ระหว่างวันที่ ๑๑-๑๒ มีนาคม ๒๕๕๘

ณ สถานที่เอกชน กรุงเทพมหานคร

.....
วันที่ ๑๒ มีนาคม ๒๕๕๘

เวลา ๐๘.๐๐ น.-๐๘.๓๐ น.

ลงทะเบียน

เวลา ๐๘.๓๐ น.-๐๙.๐๐ น.

การเสวนา เรื่องความสำคัญของการทำงานเป็นทีม การสร้างทีมงาน
มนุษย์พันธ์กับการปฏิบัติงานเป็นทีม การสร้างความเข้มแข็งให้ทีมงาน
การประสานทรัพยากรและการประสานเครือข่ายเพื่อเสริมทีมงาน

เวลา ๐๙.๐๐ น.-๑๐.๐๐ น.

การเสวนา เรื่องเทคนิคการทำงานที่สำคัญ การแจ้งเหตุสาธารณภัยแก่
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การแจ้งสิทธิ์และให้คำแนะนำเบื้องต้นแก่
ผู้ประสบภัย การประสานส่งต่อ การติดตามผลและฟื้นฟูสภาพ
ผู้ประสบภัย เทคนิคการสัมภาษณ์และการให้คำปรึกษาผู้ประสบภัย

เวลา ๑๐.๑๕ น.-๑๒.๐๐ น.

การเสวนา เรื่องเทคนิคและวิธีทำงานกับชุมชน การเฝ้าระวังป้องกันภัย
ที่อาจเกิดขึ้นในชุมชน การกระตุ้นเตือนให้สมาชิกในชุมชนมีส่วนร่วมใน
การป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เทคนิคในการระดมทุน

เวลา ๑๒.๐๐ น.-๑๓.๐๐ น.

พักรับประทานอาหารกลางวัน

เวลา ๑๓.๐๐ น.-๑๓.๔๕ น.

ตัวแทนกลุ่มผู้เข้าอบรมนำอภิปรายและสรุปข้อคิดเห็นถึงความสำคัญ
ของการทำงานเป็นทีมและการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย
ผู้ดำเนินการให้ข้อมูลเพิ่มเติม สรุปแนวคิดรวบยอด เปิดโอกาสให้มีการ
ซักถามและตอบข้อสงสัย สรุปบทวน ทำแบบสอบถาม Post - test

เวลา ๑๓.๔๕ น.-๑๕.๐๐ น.

- ดำเนินการคัดเลือกประธาน รองประธาน คณะกรรมการ เลขานุการ
และผู้ช่วยเลขานุการ เกร็ดปฏิบัติ ประชาสัมพันธ์ และปฏิคม ตามกลุ่ม
พื้นที่เขต กลุ่มพื้นที่โซนเขตและระดับกรุงเทพมหานคร
- ดำเนินการจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายและศูนย์ประสานงานของอาสาสมัครฯ
ระดับกลุ่มพื้นที่เขต ระดับกลุ่มพื้นที่โซนเขตและระดับกรุงเทพมหานคร
- พิธีมอบประกาศนียบัตร และปิดการอบรม

เวลา ๑๕.๐๐ น.-๑๖.๓๐ น.
.....