

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนากระบวนการด้านการสงเคราะห์
ผู้ประสบภัยของกรุงเทพมหานคร

จัดทำโดย

นางจันจิราพร ศรีสุดดี

ตำแหน่งนักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ

สังกัด กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๗
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง “การพัฒนากระบวนการด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยของกรุงเทพมหานคร”

๒. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันสาธารณภัยต่างๆที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นอัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย ภัยแล้ง โรคระบาด ในมนุษย์ การระบาดของศัตรูพืช ตลอดจนภัยอื่นๆที่ส่งผลกระทบต่อผู้ประสบภัย ไม่ว่าจะทำให้เกิดขึ้นหรือเกิดจากภัยธรรมชาติสิ้นสุดลงนั้น ผู้ประสบภัยทุกคนจะได้รับการช่วยเหลือเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รับผิดชอบเกี่ยวกับการสงเคราะห์และบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า แก่ประชาชนที่ประสบสาธารณภัย ในด้านสิ่งของและเงินช่วยเหลือตามระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๗ (ฉบับที่ ๒) และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๕ (ฉบับที่ ๓) ซึ่งสอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๙) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนากรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งคุณภาพชีวิตที่ดี และมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรมข้อ ๔.๓ แนวทางการพัฒนาข้อย่อยที่ ๔.๓.๕ พัฒนาความปลอดภัย และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง เพื่อป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อุบัติภัย และภัยทางสังคม ด้วยมาตรการการเพิ่มประสิทธิภาพในการช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนหลังเกิดเหตุสาธารณภัย ทั้งการบริการด้านการแพทย์ฉุกเฉิน การสงเคราะห์เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า ในด้านเครื่องอุปโภคบริโภคอย่างทันที่ การเร่งรัดการจ่ายเงินสงเคราะห์ต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดรวมถึงการฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ที่เกิดสาธารณภัยและติดตามประเมินผลกระทบจากสาธารณภัย

หลังจากเหตุสาธารณภัยสิ้นสุดลง การปฏิบัติงานให้ความช่วยเหลือในแต่ละครั้งจะต้องมีการประสานงานและปฏิบัติงานร่วมกันกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย ซึ่งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ที่เกี่ยวข้องกับการช่วยเหลือผู้ประสบภัย มีดังนี้

หน่วยงานภายใน

๑. ฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีหน้าที่ให้ความช่วยเหลือด้านสิ่งของเครื่องอุปโภคบริโภคและด้านการเงิน ตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๗ (ฉบับที่ ๒) และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๕ (ฉบับที่ ๓)

๒. ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขต มีหน้าที่ในการออกหนังสือรับรองผู้ประสบภัยและจัดหาที่พักพิงชั่วคราวให้แก่ผู้ประสบภัย

หน่วยงานภายนอก

๑. กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย ให้ความช่วยเหลือด้านการดำรงชีพ ตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ พ.ศ. ๒๕๕๖ และหลักเกณฑ์การใช้จ่ายเงินอุดหนุนราชการ เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๖

๒. มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง ให้ความช่วยเหลืออาหารประกอบเลี้ยง (เฉพาะกรณีอัคคีภัยรายใหญ่ ตั้งแต่ ๑๐ คอบครัวขึ้นไป) , เครื่องอุปโภคบริโภค , เงินสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยและค่ามาปนกิจศพ

๓. มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ให้ความช่วยเหลือเครื่องนอน และเครื่องครัวพระราชทาน

๔. สำนักบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย ให้ความช่วยเหลือด้านเครื่องอุปโภคบริโภค และด้านการแพทย์

๕. มูลนิธิร่วมกตัญญู ให้ความช่วยเหลือด้านเครื่องอุปโภคบริโภค

ผู้จัดทำรายงานเห็นว่า การปฏิบัติงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย เป็นการทำงานร่วมกันหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะในเรื่องของการออกหนังสือรับรองผู้ประสบภัย ซึ่งเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง เมื่อมีเหตุสาธารณภัยเกิดขึ้น ผู้ประสบภัยจะต้องนำหนังสือรับรองผู้ประสบภัย ไปใช้ในการขอรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ ทั้งด้านเครื่องอุปโภคบริโภค และเงินช่วยเหลือ เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า แต่ปัญหาที่ผู้จัดทำรายงานได้พบเจอส่วนใหญ่ นั่นคือ สำนักงานเขตจะมีการออกหนังสือรับรองผู้ประสบภัยที่ไม่เหมือนกัน เช่น ใส่ข้อมูลสมาชิกในครอบครัวผู้ประสบภัยไม่ครบทุกราย บางสำนักงานเขตใส่เฉพาะชื่อข้อมูลของผู้นำครอบครัว หรือใส่เฉพาะเจ้าบ้านเพียงคนเดียว การใช้เอกสารประกอบในการขอรับความช่วยเหลือ เรียกเอกสารจากผู้ประสบภัยไม่เหมือนกัน ผู้ประสบภัยต้องเสียเวลาไปคัดเอกสารเพิ่มเติม หรือต้องกลับไปเอาเอกสารมายื่นให้เพิ่มเติมภายหลัง ส่งผลให้การช่วยเหลือด้านการเงินเกิดความล่าช้า ผู้ประสบภัยไม่สามารถรับเงินช่วยเหลือได้ทันที เนื่องจากเอกสารไม่ถูกต้องและครบถ้วน จึงต้องมีการพัฒนากระบวนการดำเนินงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยของกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดการประสาน สร้างการมีส่วนร่วมและการดำเนินงานที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ ผู้ประสบภัยเข้าถึงสวัสดิการได้อย่างครบถ้วน

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อส่งเสริมให้นักสังคมสงเคราะห์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย สามารถนำไปปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๓.๒ เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ ประสบการณ์ ปัญหา และอุปสรรคในด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยส่งผลให้เกิดการพัฒนางานที่ดียิ่งขึ้น

๓.๓ เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ระหว่งหน่วยงาน ส่งผลให้ผู้ประสบภัยสามารถเข้าถึงบริการเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง และครบถ้วน

๔. เป้าหมาย

จัดประชุมเจ้าหน้าที่ของฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน ๑๐ คน เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขต ๕๐ เขต จำนวน ๕๐ คน และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานภายนอก ๕ หน่วยงาน จำนวน ๕ คน รวมจำนวนผู้เข้าประชุมทั้งสิ้น ๖๕ คน เพื่อหาข้อตกลงร่วมกันในการพัฒนากระบวนการดำเนินงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย ของกรุงเทพมหานคร ตั้งแต่ขั้นตอนหลังจากเกิดเหตุสาธารณภัย จนสิ้นสุดกระบวนการจ่ายเงินช่วยเหลือ โดยการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยที่ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ให้แล้วเสร็จในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ แนวคิดการมีส่วนร่วม มีผู้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้หลากหลายดังนี้

โคเฮนและอัฟฮอฟ (Cohen & Uphoff , ๑๙๘๑) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมโดยทั่วไปในขั้นตอนการตัดสินใจ ไม่ได้หมายความว่าจะเป็นการตัดสินใจเพียงอย่างเดียว ยังใช้การตัดสินใจควบคู่ไปกับขั้นตอนการปฏิบัติการด้วยการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับประชาชน ในเรื่องผลประโยชน์ และการประเมินผลในกิจกรรมการพัฒนาด้วย จะเห็นว่าการตัดสินใจนั้นเกี่ยวข้องเกือบโดยตรงกับการปฏิบัติ แต่ก็เกี่ยวข้องกัผลประโยชน์และการประเมินผลด้วย โดยที่ผลประโยชน์นั้นเป็นผลมาจากขั้นตอนการตัดสินใจแล้วทั้งสิ้น นอกจากนี้ก็ยังมีผลสะท้อนกลับจากการประเมินผลและการปฏิบัติการ กลับไปสู่การตัดสินใจอีกด้วย โดยมีแนวความคิดว่าการมีส่วนร่วมมี ๔ ขั้นตอน คือการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติการ การมีส่วนร่วมในการรับผลประโยชน์ และการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ทุกขั้นตอนมีความสัมพันธ์กัน โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมที่ขั้นตอนการตัดสินใจเป็นประการสำคัญ

เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์ (๒๕๓๗) กล่าวถึงการมีส่วนร่วมในการบริหารไว้ว่า การมีส่วนร่วมของบุคคลจะก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อหน่วยงานและภารกิจที่ตนเองมีส่วนร่วม

สุริย์ จันทรมาลี (๒๕๔๑) ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่กลุ่มบุคคลทั้งร่างกาย จิตใจ อารมณ์ร่วม ความคิด ร่วมแรงร่วมใจ ร่วมทุนทรัพย์ ร่วมรับผิดชอบร่วมแก้ปัญหา ร่วมแสดงความคิดสร้างสรรค์และร่วมพัฒนา

จุฬารักษ์ โสตะ (๒๕๔๓) กล่าวถึงการมีส่วนร่วม หมายถึง การที่บุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาช่วยเหลือ สนับสนุนทำประโยชน์ต่างๆ หรือกิจกรรมต่างๆ อาจเป็นการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจหรือกระบวนการบริหารและประสิทธิผลขององค์กรขึ้นอยู่กับการรวมพลังของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับองค์กรนั้นในการปฏิบัติการกิจให้บรรลุเป้าหมาย วิธีการหนึ่งในการรวมพลังความคิดสติปัญญา ก็คือการให้มีส่วนร่วม การให้บุคคลมีส่วนร่วมในองค์กรนั้น บุคคลจะต้องมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในการดำเนินการหรือปฏิบัติการกิจต่างๆ เป็นผลให้บุคคลนั้นมีความผูกพัน (Commitment) ต่อภารกิจและองค์การในที่สุด

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา (๒๕๔๗) ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมว่าเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนแบ่งในอำนาจการตัดสินใจในระดับต่างๆ ของการดำเนินงานในหน่วยงาน เป็นผลให้เกิดสิ่งที่ตกลงใจร่วมกัน

มธุรดา ศรีรัตน์ (๒๕๕๔) กล่าวว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่บุคคลได้มีส่วนเกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานทั้งด้านการแสดงความคิดเห็น การตัดสินใจ ความรับผิดชอบ การวางแผนปฏิบัติงาน ตลอดจนการประเมินผล โดยใช้ความคิดสร้างสรรค์และความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์หรือแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดจากการบริหารงานในองค์กร

ดังนั้นการมีส่วนร่วมจึงหมายถึง การที่กลุ่มบุคคลมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน ตั้งแต่เริ่มต้น ทั้งทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ ไม่ว่าจะเป็นปัจเจกบุคคลหรือกลุ่มคน ร่วมคิด ร่วมมือ ร่วมปฏิบัติ ร่วมแรง ร่วมใจ และร่วมรับผิดชอบ เพื่อให้เกิดการดำเนินการพัฒนา และการเปลี่ยนแปลง เป็นเทคนิค อย่างหนึ่ง ที่ผู้บริหารต้องการ เพราะเมื่อบุคคลได้เข้ามามีส่วนร่วมแล้ว จะไม่ค่อยเกิดการต่อต้าน รวมทั้ง ช่วยลดความขัดแย้งและความเครียดจากการทำงาน ทำให้บุคคลได้ร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น จากการทำงาน บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจในผลงานที่เกิดขึ้น และเกิดความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เกิดความ มุ่งมั่นในการสร้างความสำเร็จให้กับองค์กร เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของและผูกพันกับองค์กร เพื่อนำไปสู่ เป้าหมายขององค์กร และสามารถบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

๕.๒ แนวคิดการประสานงาน (Co-Ordination) นับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในกระบวนการ บริหารงาน สำหรับความหมายของการประสานงานนั้นได้มีผู้ให้ความหมายไว้หลากหลาย ดังนี้

นพพงษ์ บุญจิตราดุล (๒๕๒๕) ได้ให้ความหมายไว้ว่า "การประสานงานเป็นกระบวนการ เชื่อมสัมพันธ์เกี่ยวกับบุคคล วัสดุ และทรัพยากรอย่างอื่น ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานบรรลุผลสำเร็จตาม เป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน โดยจะเกิดขึ้นระหว่างบุคคลกับบุคคล บุคคลกับหน่วยงาน หรือระหว่างหน่วยงานหนึ่งกับอีกหน่วยงานหนึ่ง ซึ่งไม่จำเป็นว่าหน่วยงานนั้นจะต้องมีเป้าหมายอย่าง เดียวกันหรือหวังผลอย่างเดียวกัน"

จุมพล หนีมพานิช (๒๕๓๒) กล่าวว่า "การประสานงาน คือ การที่บุคคลหรือกลุ่มหรือ หน่วยงานทำงานร่วมกัน โดยมีความสามัคคีเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ตามเวลาที่ กำหนดไว้"

ประพันธ์ สุริหาร (๒๕๓๓) ให้ความหมายของการประสานงานไว้ว่า การประสานงาน หมายถึง การจัดระเบียบการทำงานเพื่อให้งานส่วนต่าง ๆ เข้ามารวมกัน และหมายถึง การใช้ภาวะผู้นำ ให้เจ้าหน้าที่ฝ่าย ต่าง ๆ ร่วมมือปฏิบัติงานไม่ทำงานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน เพื่อให้งานดำเนินไปอย่าง ราบรื่นและบังเกิดผลงานสูงสุด ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรนั้น

๕.๓ แนวคิดเกี่ยวกับทีมงาน

ทีมงาน หมายถึง การทำงานของกลุ่มที่ใช้ความสามารถแต่ละบุคคลให้ทำงานร่วมกัน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นที่กระบวนการการทำงานเป็นกลุ่ม และผลงานของกลุ่ม เพื่อ ผลประโยชน์ขององค์กรหรือหน่วยงาน

ความสำคัญของทีมงาน ปัจจัยที่สำคัญในการทำงานในองค์กรหนึ่งๆ คือ "คน" ซึ่งมีผลกระทบต่อบรรยากาศในการทำงานของกลุ่มสมาชิก จะราบรื่นเป็นไปในทางสร้างสรรค์มีการ สนับสนุนเกื้อกูลกันช่วยกันแก้ปัญหา อุปสรรคและข้อยุ่งยากให้ผ่านพ้นไปได้นั้นเป็นการทำงานเป็นทีม โดยอาศัยศักยภาพของคนในกลุ่มเพื่อทำงานร่วมกันคิดร่วมกันวางแผนร่วมกันและแก้ปัญหาาร่วมกัน นับว่าเป็นการรวมพลังย่อมจะช่วยให้ประสิทธิภาพของกลุ่มเพิ่มสูงขึ้นได้

จิราภรณ์ สีขาว กล่าวว่า การทำงานเป็นทีมนั้น ผลงานที่ได้จากทีมจะมากกว่าผลงาน ของ แต่ละคนทำงานคนเดียวมารวมกัน ดังนั้น การทำงานเป็นทีมจึงเป็นวิธีการที่ได้ผลมากที่สุด ในการปรับปรุงประสิทธิผลในการทำงานมีอยู่หลายกรณีที่ผลงานออกมาดีกว่าประหยัดกว่ากลุ่มย่อยจะ มีความรู้สึกของการทำงานที่เป็นทีมมาก จึงเป็นผลให้สมาชิกกลุ่มพร้อมที่จะร่วมในกิจกรรมกลุ่ม

และเมื่อมีส่วนร่วมก็มีความผูกพันและสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในกลุ่มเป็นอย่างดี และถ้ามุ่งปรับคุณภาพความสัมพันธ์ที่มีอยู่ต่อกันระหว่างสมาชิกของกลุ่มและมุ่งเน้นความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มกับงานที่กลุ่มกำลังทำจะช่วยให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่ต้องการขององค์การ เป็นการสร้างพื้นฐานความสำคัญเกี่ยวกับความรู้ ความเข้าใจในการทำงานเป็นทีมและสามารถนำไปสู่การพัฒนาทีมงานได้ โดยต้องอาศัยเทคนิค วิธีการหลายอย่างที่จะสร้างทีมงานให้เข้มแข็งและพัฒนาทีมงานอย่างต่อเนื่องเพื่อองค์การที่เข้มแข็งต่อไป

๕.๔ แนวคิดการทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การทำงานของกลุ่มที่มีประสิทธิภาพ พยายามทำให้กลุ่มสามารถเรียนรู้วิธีการวินิจฉัยปัญหา ปรับปรุงความสัมพันธ์ในการทำงานให้ดีขึ้น ความร่วมมือร่วมใจ ประสานงานกันในการทำงาน ให้สำเร็จตามเป้าหมายและบรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกัน

สุทธิวรรณ ต้นตริจนวนวงศ์ ให้ความหมายการทำงานเป็นทีมหมายถึง ลักษณะกลุ่มทำงานที่บุคคลตั้งแต่สองคนขึ้นไปที่มีความสัมพันธ์ต่าง ๆ ในการทำงาน มีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในกลุ่มและรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มตามโครงสร้างถาวรที่มีอยู่ในองค์การ รวมทั้งเข้าใจวัตถุประสงค์ของการทำงานร่วมกัน

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

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

๕.๕ การวิเคราะห์สภาพองค์กร (SWOT Analysis)

การวิเคราะห์สภาพองค์กร (SWOT Analysis) เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่างๆทั้งภายในและภายนอกองค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็ง (Strengths) ขององค์กรจะเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย ในขณะที่จุดอ่อน (Weaknesses) ขององค์กรจะเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจทำลายผลการดำเนินงาน โอกาส (Opportunities) จะเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในทางกลับกัน อุปสรรค (Threats) ทางสภาพแวดล้อมจะเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้ จะใช้เป็นแนวทางในการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์ เพื่อให้องค์กรเกิดการพัฒนาไปในทางที่เหมาะสม การวิเคราะห์สภาพองค์กรในด้านการวิเคราะห์ผู้ประสพภัยของกรุงเทพมหานครสามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<ul style="list-style-type: none"> - สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานหลักที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในกรุงเทพมหานคร - เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้หลากหลายสาขามากด้วยประสบการณ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยอย่างถูกต้อง - ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประสบภัยรับรู้ถึงสิทธิและบริการของหน่วยงานต่างๆที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
<ul style="list-style-type: none"> - มีหน่วยงานภายในและภายนอกที่คอยให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย เช่น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สภากาชาดไทยและมูลนิธิร่วมกตัญญู 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการโยกย้ายปรับเปลี่ยนสายงาน ขาดความต่อเนื่องในการประสานงาน - เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขตมีหน้าที่ความรับผิดชอบหลายด้าน การออกหนังสือรับรองจึงเกิดความล่าช้า

จากตารางการวิเคราะห์ SWOT แล้วพบว่าการพัฒนากระบวนการงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยของกรุงเทพมหานครนั้น จุดแข็งคือ มีสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานหลักที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในกรุงเทพมหานครและเจ้าหน้าที่ที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยมีความรู้หลากหลายสาขามากด้วยประสบการณ์ สำหรับจุดอ่อนที่พบคือเจ้าหน้าที่ที่มาจากหลากหลายสาขานั้นยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยอย่างถูกต้อง ขาดการประชาสัมพันธ์ให้ผู้ประสบภัยรับรู้ถึงสิทธิและบริการของหน่วยงานต่างๆที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยเมื่อมีเหตุสาธารณภัยเกิดขึ้น ขณะเดียวกันจุดอ่อนก็ทำให้เกิดโอกาสโดยการมีหน่วยงานภายในและภายนอกที่พร้อมให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย เช่น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สภากาชาดไทยและมูลนิธิร่วมกตัญญู แต่ก็มีอุปสรรคที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างบรรลุเป้าหมายคือ การโยกย้ายปรับเปลี่ยนสายงานขาดความต่อเนื่องในการประสานงานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขต มีหน้าที่ความรับผิดชอบหลายด้าน การออกหนังสือรับรองจึงเกิดความล่าช้า

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

การปฏิบัติงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย เป็นการทำงานที่ต้องอาศัยความร่วมมือกันจากหลายหน่วยงาน จึงต้องมีการประชุมหาข้อตกลงร่วมกัน เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยของกรุงเทพมหานคร ส่งเสริมความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย ระเบียบหลักเกณฑ์การช่วยเหลือต่างๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ ประสบการณ์ ตลอดจนปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ก่อให้เกิดการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงาน สามารถบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้า ผู้ประสบภัยได้รับความช่วยเหลือได้อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน ดังนั้นจึงมีการแบ่งงานตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

๖.๑ ขั้นเตรียมการ

๖.๑.๑ เสนอผู้บริหารเพื่อขอความเห็นชอบจัดประชุมหาข้อตกลงร่วมกัน ระหว่างหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอกที่ปฏิบัติงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสพภัยของ กรุงเทพมหานคร เพื่อพัฒนากระบวนการด้านการสงเคราะห์ผู้ประสพภัยให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

๖.๑.๒ จัดทำหนังสือประสานเชิญเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม

- เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขต ๕๐ เขต หน่วยงานละ ๑ คน รวม ๕๐ คน

- หน่วยงานภายนอกประกอบด้วย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สำนักบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย และมูลนิธิร่วมกตัญญู หน่วยงานละ ๑ คน รวม ๕ คน

- กำหนดสถานที่ในการประชุม ณ ห้องเจ้าพระยา ศาลาว่าการกรุงเทพมหานคร

(กทม.๑)

๖.๒ ขั้นวางแผน

๖.๒.๑ สํารวจข้อมูลเอกสารหลักฐานต่างๆที่ต้องใช้ประกอบการขอรับความช่วยเหลือ จากเหตุสาธารณภัยแต่ละประเภท เพื่อรวบรวมจัดทำเป็นหมวดหมู่ ไว้เป็นแนวทางสำหรับทุกหน่วยงาน ที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสพภัย ได้ใช้ไปในทิศทางเดียวกัน ดังนี้

● **เงินค่าวัสดุสมทบสร้างหรือซ่อมแซมบ้านเรือนที่อยู่อาศัย**

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

- สำเนาทะเบียนบ้าน

- ใบแจ้งความ

- หนังสือรับรองผู้ประสพสาธารณภัย (ตัวจริงพร้อมสำเนา ๑ ชุด)

- เอกสารประกอบการขอรับความช่วยเหลือค่าวัสดุสมทบสร้างหรือซ่อมแซมบ้านเรือนที่อยู่อาศัย

● **เงินค่าที่พักอาศัยชั่วคราวหรือค่าเช่าบ้าน**

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

- หนังสือรับรองผู้ประสพสาธารณภัย (ตัวจริงพร้อมสำเนา ๑ ชุด)

● **เงินทุนประกอบอาชีพ**

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

- ใบแจ้งความ

- หนังสือรับรองผู้ประสพสาธารณภัย (ตัวจริงพร้อมสำเนา ๑ ชุด)

● **ค่าจัดการศพผู้เสียชีวิต**

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เสียชีวิตและของญาติ

- สำเนาทะเบียนบ้านของผู้เสียชีวิตและของญาติ

- ใบมรณบัตร

- หนังสือรับรองผู้ประสพสาธารณภัย (ตัวจริงพร้อมสำเนา ๑ ชุด)

- **ค่ารักษาพยาบาล**

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- ใบรับรองแพทย์
- ใบเสร็จค่ารักษาพยาบาล
- หนังสือรับรองผู้ประสบสาธารณภัย (ตัวจริงพร้อมสำเนา ๑ ชุด)

- **เงินปลอบขวัญ**

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- ใบรับรองแพทย์ (ระบุว่าได้รับบาดเจ็บจากเหตุเพลิงไหม้)
- หนังสือรับรองผู้ประสบสาธารณภัย (ตัวจริงพร้อมสำเนา ๑ ชุด)

- **เงินค่าครองชีพ**

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- ใบรับรองแพทย์ (ระบุว่าพิการหรือทุพพลภาพไม่สามารถประกอบอาชีพหาเลี้ยงครอบครัวได้)
- หนังสือรับรองผู้ประสบสาธารณภัย (ตัวจริงพร้อมสำเนา ๑ ชุด)

- **เงินสมทบจัดซื้อสัตว์เลี้ยงหรือพืชพันธุ์อื่น ๆ รวมถึงปุ๋ยและยาปราบศัตรูพืช**

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- ใบแจ้งความ
- หนังสือรับรองผู้ประสบสาธารณภัย (ตัวจริงพร้อมสำเนา ๑ ชุด)
- เอกสารรับรองความเสียหาย และจำนวนเงินที่ได้รับความช่วยเหลือ (แบบ กษ ๐๑)

๖.๒.๒ รวบรวมข้อมูล รายชื่อ หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย สำหรับประสานงานกรณีมีเหตุสาธารณภัยเกิดขึ้น ดังนี้

- ฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เบอร์โทรติดต่อ ๐ ๒๒๗๑ ๒๑๖๒
- กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย (สำนักช่วยเหลือผู้ประสบภัย ส่วนช่วยเหลือผู้ประสบภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร) เบอร์โทรติดต่อ ๐ ๒๒๔๑ ๗๔๙๕ สายด่วน ๑๗๘๔
- มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง (แผนกสังคมสงเคราะห์) เบอร์โทรติดต่อ ๐ ๒๖๒๓ ๐๕๔๕ - ๕๔
- มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เบอร์โทรติดต่อ ๐ ๒๒๘๑ ๑๙๐๒ , ๐ ๒๒๘๒ ๙๕๙๖
- สำนักบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย (ฝ่ายบรรเทาทุกข์ผู้ประสบภัย) เบอร์โทรติดต่อ ๐ ๒๒๕๑ ๗๘๕๓ ต่อ ๑๒๑๒
- มูลนิธิร่วมกตัญญู เบอร์โทรติดต่อ ๐ ๒๗๕๑ ๐๙๕๑ - ๓

๖.๒.๓ ศึกษาข้อกฎหมาย ระเบียบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย โดยให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยในด้านเครื่องอุปโภคบริโภคและด้านการเงิน ภายใต้ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๗ (ฉบับที่ ๒) และ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๕ (ฉบับที่ ๓) ดังนี้

- เครื่องอุปโภคบริโภค ได้แก่ ข้าวสาร , บะหมี่กึ่งสำเร็จรูป , น้ำพริก , ผักกาดดองกระป๋อง , ปลากระป๋อง , ข้าวต้มกึ่งสำเร็จรูป , ต้มโคล้งปลากรอบ , เสื้อผ้า (ผู้ใหญ่) , เสื้อผ้า (เด็ก) , ชุดนักเรียน (ชาย/หญิง) , ผ้าห่ม , มุ้ง , ผ้าถู , ผ้าโสร่ง , ผ้าเช็ดตัว , ผ้านวมย , จาน , ชาม , ช้อน , สบู่ , ยาสีฟัน , แปรงสีฟัน , ชันน้ำ
- **เงินค่าวัสดุสมทบสร้างหรือซ่อมแซมบ้านเรือนที่อยู่อาศัย**
 - กรณีได้รับความเสียหายบางส่วน ช่วยเหลือ หลังละไม่เกิน ๒๐,๐๐๐ บาท
 - กรณีได้รับความเสียหายทั้งหมด ช่วยเหลือ หลังละไม่เกิน ๓๐,๐๐๐ บาท
- **เงินค่าที่พักอาศัยชั่วคราวหรือค่าเช่าบ้าน**
 - กรณีได้รับความเสียหายบางส่วน ช่วยเหลือ ครอบครัวละ ๑,๕๐๐ บาท
 - กรณีได้รับความเสียหายทั้งหมด ช่วยเหลือ ครอบครัวละ ๓,๐๐๐
- **เงินทุนประกอบอาชีพ** กรณีที่เครื่องมือ/อุปกรณ์ ในการประกอบอาชีพได้รับความเสียหายทำให้ไม่สามารถประกอบอาชีพได้ ช่วยเหลือครอบครัวละไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท
- **ค่าจัดการศพผู้เสียชีวิต** (เสียชีวิตจากเหตุสาธารณภัย) รายละไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท
- **ค่ารักษาพยาบาล** ในกรณีได้รับบาดเจ็บจากเหตุสาธารณภัย ให้ความช่วยเหลือ ตามความเหมาะสม ดังนี้
 - กรณีผู้ป่วยนอก ให้ความช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลเท่าที่จ่ายจริงคนละไม่เกิน ๑,๐๐๐ บาท
 - กรณีผู้ป่วยใน ต้องนอนพักรักษาตัวในโรงพยาบาล ให้ความช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาลเท่าที่จ่ายจริงคนละไม่เกิน ๓,๐๐๐ บาท
- **เงินปลอบขวัญ** กรณีที่ได้รับบาดเจ็บ หรือเป็นสาธารณภัยรายใหญ่ , รุนแรง เป็นที่สะท้อนขวัญของประชาชนทั่วไป ให้ความช่วยเหลือ คนละไม่เกิน ๒,๐๐๐ บาท
- **เงินค่าครองชีพ** กรณีบาดเจ็บสาหัสหรือพิการไม่สามารถประกอบอาชีพได้ตามปกติ และเป็นหัวหน้าครอบครัว หรือเป็นผู้หารายได้เลี้ยงครอบครัวให้ความช่วยเหลือคนละไม่เกิน ๓,๐๐๐ บาท ต่อเดือน ภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑ ปี
- **เงินสมทบจัดซื้อสัตว์เลี้ยงหรือพืชพันธุ์อื่น ๆ รวมถึงปุ๋ยและยาปราบศัตรูพืช** กรณีที่ผู้ประสบสาธารณภัยมีอาชีพในการทำเกษตรกรรมหรือเลี้ยงสัตว์เป็นอาชีพ ช่วยเหลือครอบครัวละไม่เกิน ๑๐,๐๐๐ บาท

๖.๓ ขั้นตอนการ

๖.๓.๑ จัดประชุมหาข้อตกลงร่วมกันเพื่อพัฒนากระบวนการงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยของกรุงเทพมหานคร โดยการแบ่งหน้าที่การให้ความช่วยเหลือหลังจากเกิดเหตุสาธารณภัยจนถึงสิ้นสุดกระบวนการจ่ายเงินช่วยเหลือ เนื่องจากปัจจุบันนี้ กระบวนการงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยยังขาดการประสานงานกันระหว่างหน่วยงาน ไม่ได้มีการเตรียมการที่จะลงพื้นที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย เมื่อมีเหตุต่างคนต่างไปลงพื้นที่เพื่อให้ได้ข้อมูลเบื้องต้น และช่วยเหลือเฉพาะหน้า ผู้ประสบภัยยังคงอยู่ในอาการตกใจ ทำใจรั้งกับความสูญเสียที่เกิดขึ้นไม่ได้ ยังไม่พร้อมให้ข้อมูลใดๆ แต่ก็ต้องตอบคำถามให้กับเจ้าหน้าที่ที่เข้ามาให้ความช่วยเหลือซ้ำๆ กันหลายรอบ เกิดความสับสน จำข้อมูลของหน่วยงานที่เข้ามาช่วยเหลือไม่ครบถ้วน จำได้บ้างไม่ได้บ้าง ว่าต้องไปติดต่อขอรับความช่วยเหลือด้านการเงินจากหน่วยงานไหนบ้าง ใช้เอกสารใดบ้าง และส่วนของเจ้าหน้าที่ที่อาจได้ข้อมูลข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วน การใช้เอกสารของแต่ละหน่วยงานก็ไม่ตรงกัน จึงต้องมีการประชุมหาข้อตกลงร่วมกันเพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน เกิดการพัฒนากระบวนการที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยแบ่งหน้าที่ ดังนี้

- หลังจากเกิดเหตุสาธารณภัย ฝ่ายปกครอง สำนักงานเขต เข้าไปสำรวจความเสียหายเบื้องต้นของผู้ประสบภัย พร้อมแนะนำให้ผู้ประสบภัยมาออกหนังสือรับรองผู้ประสบภัยได้ที่สำนักงานเขต กรณีเกิดเหตุเพลิงไหม้ชุมชน ให้จัดเตรียมสถานที่ เช่น ตั้งเต็นท์ที่พักอาศัยชั่วคราวสำหรับผู้ประสบภัย พร้อมตั้งศูนย์ช่วยเหลือผู้ประสบภัยเพื่อรองรับหน่วยงานต่างๆ ที่เข้ามาให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย และออกหนังสือรับรองผู้ประสบภัย เพื่อให้ผู้ประสบภัยได้ใช้สำหรับขอรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่างๆ ต่อไป

- ฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ลงพื้นที่สัมภาษณ์ข้อมูล ข้อเท็จจริงของผู้ประสบภัย เช่น จำนวนสมาชิกในครอบครัว สภาพความเสียหายที่ได้รับ พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือเพื่อบรรเทาปัญหาเฉพาะหน้าด้านสิ่งของเครื่องอุปโภคบริโภคและด้านการเงินตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๓๗ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๔๗ (ฉบับที่ ๒) และแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. ๒๕๕๕ (ฉบับที่ ๓)

- หน่วยงานภายนอกต่างๆ ร่วมลงพื้นที่ ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย อย่าง พร้อมเพรียงกัน ได้แก่ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย ให้ความช่วยเหลือด้านการดำรงชีพ ตามระเบียบกระทรวงการคลังฯ พ.ศ. ๒๕๕๖ และหลักเกณฑ์การใช้จ่ายเงินทศรองราชการ เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติกรณีฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๕๖ มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง ให้ความช่วยเหลืออาหารประกอบเลี้ยง (เฉพาะกรณีอัครศิษย์รายใหญ่ตั้งแต่ ๑๐ ครอบครัวขึ้นไป) , เครื่องอุปโภคบริโภค , เงินสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัย และค่าฌาปนกิจศพ มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ ให้ความช่วยเหลือเครื่องนอนและเครื่องครัวพระราชทาน สำนักบรรเทาทุกข์และประชานามัยพิทักษ์ สภากาชาดไทย ให้ความช่วยเหลือด้านเครื่องอุปโภคบริโภค และด้านการแพทย์ และมูลนิธิร่วมกตัญญู ให้ความช่วยเหลือด้านเครื่องอุปโภคบริโภค

๖.๓.๒ นำมติที่ประชุมเสนอขอความเห็นชอบจากปลัดกรุงเทพมหานคร

๖.๓.๓ หลังจากปลัดกรุงเทพมหานครเห็นชอบมติที่ประชุมแล้ว ทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและถือปฏิบัติ
ตารางกรอบแนวทางการดำเนินการ

การดำเนินการ	ระยะเวลา											
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑. เสนอผู้บริหารเพื่อขอความเห็นชอบจัดประชุมหาข้อตกลงร่วมกัน									↔			
๒. จัดทำหนังสือประสานเชิญเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อเข้าร่วมประชุม									↔↔			
๓. สืบหาข้อมูลเอกสารหลักฐานต่างๆที่ต้องใช้ประกอบการขอรับความช่วยเหลือ									↔↔			
๔. รวบรวมข้อมูลรายชื่อหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย									↔↔			
๕. ศึกษาข้อกำหนด และระเบียบเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย									↔↔			
๖. จัดประชุมหาข้อตกลงร่วมกัน พร้อมแบ่งหน้าที่การให้ความช่วยเหลือ											↔	
๗. นำมติที่ประชุมเสนอขอความเห็นชอบจากปลัดกรุงเทพมหานคร											↔	
๘. ทำหนังสือเวียนแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบและถือปฏิบัติ												↔

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

กำหนดระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่ ๑ มิถุนายน – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการในการดำเนินการ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output) และหรือ ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๙.๑.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลผลิต (Output)

- มีกระบวนการด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยของกรุงเทพมหานคร หลังจากเกิดเหตุสาธารณภัยจนสิ้นสุดกระบวนการจ่ายเงินช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรมในทิศทางเดียวกัน

๙.๑.๒ ตัวชี้วัดความสำเร็จระดับผลลัพธ์ (Outcome)

- เกิดการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ ประสบการณ์ ปัญหาและอุปสรรค ในด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

- เกิดการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงาน ผู้ประสบภัยสามารถเข้าถึงบริการเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน

- ผู้ประสบภัยมีความพึงพอใจและเกิดภาพลักษณ์การให้บริการที่ดีของกรุงเทพมหานคร

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
เป้าหมาย (Output) มีกระบวนการด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยของกรุงเทพมหานคร หลังจากเกิดเหตุสาธารณภัยจนสิ้นสุดกระบวนการจ่ายเงินช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรมในทิศทางเดียวกัน	มีกระบวนการที่เกิดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร	มติที่ประชุม
วัตถุประสงค์ (Outcome) ๑. เพื่อส่งเสริมให้นักสังคมสงเคราะห์และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย มีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย สามารถนำไปปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของทั้งหน่วยงานภายใน/ภายนอกที่ให้การสงเคราะห์ผู้ประสบภัย มีความรู้ความเข้าใจ ในการปฏิบัติงานด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยไปในทิศทางเดียวกัน	ผลสำรวจความคิดเห็นของผู้ประสบภัยขณะเข้ามาติดต่อขอรับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย
๒. เพื่อให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ ประสบการณ์ ปัญหาและอุปสรรคในด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น	ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องของทั้งหน่วยงานภายใน/ภายนอกเกิดการมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนข้อมูลความรู้ ประสบการณ์ ปัญหาและอุปสรรค เพื่อพัฒนางานที่ดียิ่งขึ้น	รายงานสถิติประจำเดือนเรื่องการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัย

เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
๓. เพื่อให้เกิดการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงาน ส่งผลให้ผู้ประสบภัยสามารถเข้าถึงบริการเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนเฉพาะหน้าจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และครบถ้วน	ผู้ประสบภัยสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วน	รายงานการร้องเรียนของผู้ประสบภัย
๔. ผู้ประสบภัยมีความพึงพอใจและเกิดภาพลักษณ์การให้บริการที่ดีของกรุงเทพมหานคร	ร้อยละ ๘๕ ของผู้ประสบภัยมีความพึงพอใจในบริการที่ดีของกรุงเทพมหานคร	สำรวจความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถาม

๑๐. ข้อเสนอแนะ

การพัฒนากระบวนการด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัยของกรุงเทพมหานคร ผู้จัดทำรายงานมีข้อเสนอแนะดังนี้

๑๐.๑ ควรกำหนดให้มีการประชุมเพื่อเสริมสร้างความร่วมมือที่ดีต่อกัน อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทิศทางการทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

๑๐.๒ หน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์ผู้ประสบภัย มีทั้งหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ควรมีการจัดทำแผนพบปะประชาสัมพันธ์ทุกหน่วยงานอย่างครบถ้วนในชุดเดียว ที่บอกถึงขั้นตอนการติดต่อขอรับความช่วยเหลือ เอกสารต่างๆที่ใช้ประกอบ เพื่อผู้ประสบภัยสามารถเข้าถึงบริการได้ครบถ้วน ไม่เกิดการเสียสิทธิในบริการที่จะได้รับ

