

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือ
และสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

จัดทำโดย นางสาวเนตรทราย กาญจนอุดมการ

ตำแหน่ง นักสังคมสงเคราะห์ชำนาญการ

สังกัด สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๘
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙

๑. ชื่อเรื่อง การพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัย
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๒. หลักการและเหตุผล

ในสถานการณ์ปัจจุบัน ทั่วโลกต้องเผชิญกับปัญหาสาธารณภัยที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งและรุนแรงมากขึ้น รวมทั้งมีความซับซ้อนขึ้นมากกว่าเดิม ซึ่งอาจเกิดจากธรรมชาติ เช่น Tsunami แผ่นดินไหว อัคคีภัย วาตภัย น้ำท่วม โรคระบาด ฯลฯ หรือจากน้ำมือมนุษย์ เช่น สงคราม ตีถล่ม อุบัติเหตุ ฯลฯ รวมถึงอาจเกิดจากปรากฏการณ์จากปัญหาโลกร้อน การปล่อยก๊าซเรือนกระจกสะสมในชั้นบรรยากาศมากเกินไปเกินกว่าที่เคย เกิดขึ้นในกระบวนการตามธรรมชาติ และก๊าซเรือนกระจกนี้ทำให้ผิวโลกมีอุณหภูมิเฉลี่ยสูงขึ้นประมาณ ๒-๔ องศาเซลเซียส ซึ่งก่อให้เกิดสาธารณภัยในทุกภูมิภาคของโลกอย่างที่ไม่เคยปรากฏมาก่อนในประวัติศาสตร์ของมนุษยชาติ โดยเฉพาะในช่วง ๒ - ๓ ปีที่ผ่านมา ไม่ว่าจะเป็นพายุที่รุนแรงขึ้น ฝนน้ำท่วมใหญ่ ความแห้งแล้ง คลื่นความร้อน สัตว์ป่าล้มตาย และสิ่งมีชีวิตหลายชนิดใกล้สูญพันธุ์ ผลผลิตทางการเกษตรและความมั่นคงทางด้านอาหารลดลง โรคติดต่ออุบัติใหม่ โรคภัยไข้เจ็บใหม่ ๆ แปรลก ๆ และโรคชนิดเดิมระบาด

ประเทศไทยได้เกิดภัยพิบัติต่าง ๆ เป็นระยะ ตั้งแต่ Tsunami ทางภาคใต้ ในปี ๒๕๔๗ เกิดมหาอุทกภัย ในปี ๒๕๕๔ แผ่นดินไหว ที่เชียงราย ในปี ๒๕๕๗ ซึ่งการเกิดภัยพิบัติแต่ละครั้งนั้น มีผู้ได้รับผลกระทบเป็นจำนวนมาก นำมาซึ่งการสูญเสียชีวิต และทรัพย์สิน และต้องมีการฟื้นฟู บูรณะ ซ่อมแซม ให้กลับมามีสภาพปกติ จึงทำให้รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยให้ความสำคัญในการบริหารจัดการสาธารณภัย เนื่องจากปัญหาสาธารณภัยจะส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม ทรัพยากร และสิ่งแวดล้อม สร้างความเสียหายต่อประเทศเป็นมูลค่านับหลายล้านบาท เช่นเดียวกับกรณี Tsunami ทางภาคใต้ ในปี ๒๕๔๗ และมหาอุทกภัยในปี ๒๕๕๔ ที่ผ่านมา

กรุงเทพมหานครได้ให้ความสำคัญกับปัญหาด้านสาธารณภัยและภัยพิบัติ จึงได้กำหนดแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๘ และแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ - ๒๕๖๐ ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๑ มหานครปลอดภัย ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อยที่ ๑.๔ ปลอดภัยพิบัติ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างเกิดประสิทธิภาพ ซึ่งครอบคลุมในเรื่องการสงเคราะห์และฟื้นฟูผู้ประสบสาธารณภัย และแนวโน้มในการเกิดเหตุสาธารณภัยเริ่มมีความหลากหลายและส่งผลกระทบต่อประชาชนเป็นวงกว้าง เช่น กรณีมหาอุทกภัยในปี พ.ศ. ๒๕๕๔ กรณีเหตุระเบิดบริเวณสี่แยกราชประสงค์ เขตปทุมวัน ในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ นอกเหนือจากเหตุอัคคีภัยที่เกิดขึ้นเป็นประจำในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

แผนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๕๓ - ๒๕๕๗ (สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, ๒๕๕๓ : ๒๐) ได้กำหนดขอบเขตสาธารณภัย ดังนี้

- ด้านสาธารณภัย ประกอบด้วย ๑๔ ประเภทภัย ได้แก่ ๑) อุทกภัยและดินโคลนถล่ม ๒) ภัยจากพายุหมุนเขตร้อน ๓) ภัยจากอัคคีภัย ๔) ภัยจากสารเคมีและวัตถุอันตราย ๕) ภัยจากการคมนาคมขนส่ง ๖) ภัยแล้ง ๗) ภัยจากอากาศหนาว ๘) ภัยจากไฟฟ้าและหมอกควัน ๙) ภัยจากแผ่นดินไหวและอาคารถล่ม ๑๐) ภัยจากคลื่นสึนามิ ๑๑) ภัยจากโรคระบาดในมนุษย์ ๑๒) ภัยจากโรคแมลง สัตว์ ศัตรูพืชระบาด ๑๓) ภัยจากโรคระบาดสัตว์และสัตว์น้ำ ๑๔) ภัยจากเทคโนโลยีสารสนเทศ

- ด้านความมั่นคง ประกอบด้วย ๓ ภัย ได้แก่ ๑) ภัยจากการก่อวินาศกรรม ๒) ภัยทางอากาศ ๓) ภัยจากการชุมนุมประท้วงและก่อการจลาจล

จากการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครของฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในปีงบประมาณ ๒๕๕๗ - ๒๕๕๘ พบว่าการให้ความช่วยเหลือมีแนวโน้มเป็นเหตุอัคคีภัยสูงสุด ตามด้วยเหตุวาทภัย อุทกภัย และภัยอื่น ๆ ตามลำดับ ดังนี้

๑) ปีงบประมาณ ๒๕๕๗ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๖ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๗) เกิดเหตุสาธารณภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๖๓๑ ครั้ง อัคคีภัย จำนวน ๕๔๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘๗ วาทภัย จำนวน ๕๔ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๘.๕๖ อุทกภัย จำนวน ๒๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๔.๑๒ และภัยอื่น ๆ จำนวน ๒ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๓๒ และมีรายละเอียดดังนี้

- อัคคีภัย จำนวน ๕๔๙ ครั้ง มีผู้ประสบอัคคีภัย จำนวน ๑,๒๑๑ ครอบครัว ช่วยเหลือเครื่องอุปโภคบริโภค เป็นเงิน ๒,๔๘๒,๖๙๓.-บาท (สองล้านสี่แสนแปดหมื่นสองพันหกร้อยเก้าสิบบาทถ้วน) และช่วยเหลือเงินสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย เป็นเงิน ๔,๔๔๓,๔๐๙.-บาท (สี่ล้านสี่แสนสี่หมื่นสามพันสี่ร้อยเก้าสิบบาทถ้วน)

- วาทภัย จำนวน ๕๔ ครั้ง ผู้ประสบวาทภัย จำนวน ๘๒๖ ครอบครัว ช่วยเหลือเครื่องอุปโภคบริโภค เป็นเงิน ๕๓๖,๓๙๙.-บาท (ห้าแสนสามหมื่นหกพันสามร้อยเก้าสิบบาทถ้วน) และช่วยเหลือเงินสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย เป็นเงิน ๑,๔๔๑,๒๕๕.๗๕ (หนึ่งล้านสี่แสนสี่หมื่นหนึ่งพันสองร้อยห้าสิบบาทเจ็ดสิบบาทสตางค์)

- อุทกภัย จำนวน ๒๖ ครั้ง ผู้ประสบอุทกภัย จำนวน ๒,๑๖๑ ครอบครัว ช่วยเหลือเครื่องอุปโภคบริโภค เป็นเงิน ๑,๑๘๖,๖๔๖.-บาท (หนึ่งล้านหนึ่งแสนแปดหมื่นหกพันหกร้อยสี่สิบบาทถ้วน) และช่วยเหลือเงินสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย เป็นเงิน ๙๕๖,๑๘๔.๕๐ (เก้าแสนห้าหมื่นหกพันหนึ่งร้อยแปดสิบบาทห้าสิบบาทสตางค์)

- ภัยอื่น ๆ จำนวน ๒ ครั้ง ผู้ประสบภัย จำนวน ๑๒๔ ครอบครัว ช่วยเหลือเครื่องอุปโภคบริโภค เป็นเงิน ๘๑,๔๖๘.-บาท (แปดหมื่นหนึ่งพันสี่ร้อยหกสิบบาทถ้วน) และช่วยเหลือเงินสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย เป็นเงิน ๑๑๓,๗๐๐ (หนึ่งแสนหนึ่งหมื่นสามพันเจ็ดร้อยบาทถ้วน)

๒) ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ (๑ ตุลาคม ๒๕๕๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘) เกิดเหตุสาธารณภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน ๖๗๓ ครั้ง อัคคีภัย จำนวน ๖๓๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๐๕ วาทภัย จำนวน ๓๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๕ อุทกภัย จำนวน ๑ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๑๕ และภัยอื่น ๆ จำนวน ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๐.๔๕ และมีรายละเอียดดังนี้

- อัคคีภัย จำนวน ๖๓๓ ครั้ง มีผู้ประสบอัคคีภัย จำนวน ๒,๐๗๒ ครอบครัว ช่วยเหลือเครื่องอุปโภคบริโภค เป็นเงิน ๒,๕๓๑,๗๓๖.-บาท (สองล้านห้าแสนสามหมื่นหนึ่งพันเจ็ดร้อยสามสิบบาทถ้วน) และช่วยเหลือเงินสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย เป็นเงิน ๕,๐๕๖,๙๔๖.-บาท (ห้าล้านห้าหมื่นหกพันเก้าร้อยสี่สิบบาทถ้วน)

- วาทภัย จำนวน ๓๖ ครั้ง ผู้ประสบวาทภัย จำนวน ๒๓๕ ครอบครัว ช่วยเหลือ

เครื่องอุปโภคบริโภค เป็นเงิน ๑๒๕,๙๑๔.-บาท (หนึ่งแสนสองหมื่นห้าพันเก้าร้อยเก้าสิบบาทถ้วน) และช่วยเหลือเงินสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย เป็นเงิน ๔๓๗,๖๖๐ (สี่แสนสามหมื่นเจ็ดพันหกร้อยหกสิบบาทถ้วน)

- อุทกภัย จำนวน ๑ ครั้ง ผู้ประสบอุทกภัย จำนวน ๒ ครอบครัว
และช่วยเหลือเงินสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย เป็นเงิน ๑,๕๐๐.-บาท (หนึ่งพันห้าร้อยบาทถ้วน)

- ภัยอื่น ๆ จำนวน ๓ ครั้ง ผู้ประสบภัย จำนวน ๑๒๗ ครอบครัว
ช่วยเหลือเครื่องอุปโภคบริโภค เป็นเงิน ๑๗,๔๑๓.-บาท (หนึ่งหมื่นเจ็ดพันสี่ร้อยสิบสามบาทถ้วน) และช่วยเหลือเงินสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย เป็นเงิน ๔๘๑,๙๓๔ (สี่แสนแปดหมื่นหนึ่งพันเก้าร้อยสามสิบบาทถ้วน)

จากข้อมูลข้างต้นพบว่าเหตุอัคคีภัยนั้นวันจะเกิดความถี่และทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้ต้องใช้งบประมาณในการช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยสูงขึ้นตามลำดับ สาเหตุการเกิดอัคคีภัยส่วนใหญ่จะเกิดจากความประมาทและขาดความระมัดระวังในการใช้เครื่องใช้ไฟฟ้า การจุดธูปเทียนบูชาพระหรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ การประกอบอาหาร ฯลฯ โดยสถานที่เกิดเหตุอัคคีภัยส่วนใหญ่จะพบว่าเป็นที่อยู่อาศัย และชุมชนที่มีความหนาแน่นสูง อาคารสูง โรงงานอุตสาหกรรม เฝิงพักคนงาน ฯลฯ ซึ่งเหตุสาธารณภัยจะนำมาซึ่งความสูญเสียในชีวิตและสินทรัพย์ รวมถึงการได้รับบาดเจ็บจากเหตุการณ์ดังกล่าว ผู้ประสบอัคคีภัยตกอยู่ในสภาวะวิกฤตต้องได้รับการช่วยเหลือและสงเคราะห์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนเบื้องต้น

ฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยงานหลักของกรุงเทพมหานคร ที่มีอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบในการให้การสงเคราะห์และบรรเทาปัญหาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบสาธารณภัย ภายหลังจากการเกิดเหตุสาธารณภัย ในด้านวัสดุสิ่งของ ด้านการเงิน และด้านการให้บริการ ตามระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๕ รวมทั้งการเป็นศูนย์กลางประสานงานด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้ประสบสาธารณภัยสามารถใช้ชีวิตคืนสู่ภาวะปกติสุขได้อย่างรวดเร็ว ซึ่งในปัจจุบันนอกเหนือจากหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานคร เช่น สำนักงานเขต สำนักงานพัฒนาสังคมสำนักงานมัย สำนักงานแพทย์ ฯลฯ ที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยแล้ว ยังมีหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐและเอกชนที่ดำเนินการให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง มูลนิธิร่วมกตัญญู มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ฯ สภากาชาดไทย โดยให้ความช่วยเหลือตามหลักเกณฑ์และแนวทางของแต่ละหน่วยงาน และให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ของฝ่ายบรรเทาผู้ประสบสาธารณภัย กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในอดีตจนถึงปัจจุบัน จะดำเนินการช่วยเหลือและสงเคราะห์ตามสถานการณ์และประสบการณ์โดยปราศจากแผนการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยที่เป็นรูปธรรม ชัดเจน เมื่อเกิดเหตุสาธารณภัยใหญ่หรือรุนแรง จึงเกิดความสับสนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งภายในสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานเขต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เพื่อให้ผู้ประสบภัยได้รับความช่วยเหลือและสงเคราะห์ได้อย่างรวดเร็ว และครบถ้วน ตามสิทธิอันพึงได้รับภายใต้ระเบียบหลักเกณฑ์ จึงเห็นสมควรจัดโครงการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีแนวทางและการวางแผนการปฏิบัติงานด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยอย่างเป็นแบบแผน และสามารถประสานงานหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานครในการนำทรัพยากรมาช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑ เพื่อทราบถึงข้อมูล หลักเกณฑ์ แนวทางการให้ความช่วยเหลือ ผู้ประสบสาธารณภัย ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย

๓.๒ เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๓.๓ เพื่อให้เกิดเครือข่ายในการประสานงานช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบ สาธารณภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๔. เป้าหมาย

๔.๑ จัดประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือ และสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือและ สงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก กรุงเทพมหานครเข้าร่วมประชุม จำนวน ๖๗ หน่วยงาน ได้แก่ ๕๐ สำนักงานเขต ๖ สำนัก ได้แก่ สำนักงานบรรณาธิการกรุงเทพมหานคร สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักพัฒนาสังคม สำนักอนามัย สำนักการแพทย์ สำนักเทศกิจ หน่วยงานภายนอกสังกัดกรุงเทพมหานคร ๕ หน่วยงาน ได้แก่ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ฯ มูลนิธิร่วมกตัญญู มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง และสภาอากาศไทย ๖ หน่วยงานในสังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองวิชาการและแผนงาน กองปฏิบัติการดับเพลิง ๑ กองปฏิบัติการดับเพลิง ๒ กองปฏิบัติการดับเพลิง ๓ กองปฏิบัติการดับเพลิง ๔ โดยมีผู้อำนวยการสำนัก ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นประธานในการประชุม และเจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการและผู้มีส่วน เกี่ยวข้อง จำนวน ๑๒ คน รวมจำนวนทั้งสิ้น ๘๐ คน ระยะเวลา ๒ วัน ภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๙

๔.๒ มีระบบการให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร สำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานเขต และหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๔.๓ เกิดเครือข่ายในการประสานงานช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยใน พื้นที่กรุงเทพมหานคร และมีแบบฟอร์มหนังสือประสานงานระหว่างหน่วยงานในการช่วยเหลือผู้ประสบ อัคคีภัยที่เป็นแบบมาตรฐาน ส่งผลให้ผู้ประสบอัคคีภัยได้รับการประสานงานส่งต่อไปยังหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็วและเกิดประสิทธิภาพ

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ วงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA cycle) เป็นแนวคิดของ W. Edwards Deming (จินดาร์ตน์ บุญพันธ์ ,๒๕๕๘ : ๔-๕) ในการพัฒนาประสิทธิภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ๔ ขั้นตอน ดังนี้

๕.๑.๑ การวางแผน (Plan) หมายถึง การกำหนดวัตถุประสงค์และ ตั้งเป้าหมาย กำหนดขั้นตอนวิธีการและระยะเวลา ทำให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ซึ่งในการวางแผนจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานหรือ เกณฑ์มาตรฐานต่างๆ และการปฏิบัติเป็นไปตามข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐาน จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

๕.๑.๒ การปฏิบัติ (Do) หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน วิธีการ และ ขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ และลงมือปฏิบัติตามมาตรฐานที่กำหนด

๕.๑.๓ การตรวจสอบ (Check) คือ การติดตามและตรวจสอบความก้าวหน้าของการปรับปรุงข้อมูลการให้บริการให้เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และดูผลสำเร็จของงานนั้นว่า เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดหรือไม่ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพ

๕.๑.๔ การปรับปรุงงานหรือการดำเนินกิจกรรม (Act) คือ การดำเนินการให้เหมาะสม มีการประเมินผล หากการปฏิบัติเป็นที่น่าพอใจ ก็จัดให้เป็นมาตรฐาน เพื่อเป็นแนวทางให้ ปฏิบัติต่อไป หากการปฏิบัติมีข้อปรับปรุงให้กำหนดวิธีการปรับปรุงจะช่วยให้มีความสมบูรณ์ และมี คุณภาพเพิ่มขึ้น

จากแนวคิดวงจรบริหารงานคุณภาพ (PDCA cycle) ได้นำเอามาปรับใช้กับการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ดังนี้

๑) การวางแผน (Plan) เป็นการเตรียมการ การวิเคราะห์ข้อมูลก่อนการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการและแผนการปฏิบัติการ ด้วยการทบทวนปัญหาอุปสรรค ข้อมูลการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ฯ มูลนิธิร่วมกตัญญู มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง และสภากาชาดไทย รวมทั้งระเบียบหลักเกณฑ์ รูปแบบการให้ความช่วยเหลือ และนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแผนและขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัย ให้เป็นรูปธรรมชัดเจน และมีการจัดลำดับความสำคัญของงาน และการระดมทรัพยากรในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัย โดยใช้การประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และระดมความคิดเห็นเพื่อเป็นข้อมูลในการยกร่างแผนปฏิบัติการด้านการให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๒) การปฏิบัติ (Do) คือ การดำเนินการตามโครงการและขั้นตอนการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ได้แก่ การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๓) การตรวจสอบ (Check) คือการติดตามและตรวจสอบความก้าวหน้าของการตรวจสอบร่างระบบปฏิบัติการด้านการให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ว่ามีความเหมาะสม สามารถช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยได้รวดเร็ว ครบถ้วน และมีเกิดปัญหาหรืออุปสรรคหรือไม่

๔) การปรับปรุงงานหรือการดำเนินกิจกรรม (Act) คือ การตรวจสอบความเหมาะสม

เมื่อเห็นว่าแผนปฏิบัติการดังกล่าวเหมาะสมแล้ว ก็จะนำแผนมาเสนอผู้บริหารกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัย

๕.๒ แนวคิดเรื่องการประสานงาน

องค์ประกอบของการประสานงาน (สมิต สัจฉกร ; ๒๕๕๙)

๑. ความร่วมมือ เป็นการสร้างความสัมพันธ์ภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมาสนับสนุนร่วมกันเพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน

๒. จังหวะเวลา คือ การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา

๓. ความสอดคล้อง คือการพิจารณาความพอเหมาะพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน

๔. ระบบการสื่อสาร คือ จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว

๕. ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงานเพื่อไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดวัตถุประสงค์

ปัจจุบันมีหลายหน่วยงานที่ดำเนินการให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งแต่ละหน่วยงานมีรูปแบบ แนวทาง หลักเกณฑ์ในการพิจารณาให้ความช่วยเหลือที่แตกต่างกัน เพื่อให้ผู้ประสบอัคคีภัยได้รับความช่วยเหลืออย่างครบถ้วนภายใต้สิทธิอันพึงได้รับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การประสานงานระหว่างงานจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ถูกนำมาใช้ในการวางแผนในการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัย เพื่อระดมทรัพยากรของแต่ละหน่วยงาน โดยเริ่มตั้งแต่การให้ข้อมูล การร่วมวางแผน และการประสานส่งต่อผู้ประสบอัคคีภัย เป็นต้น

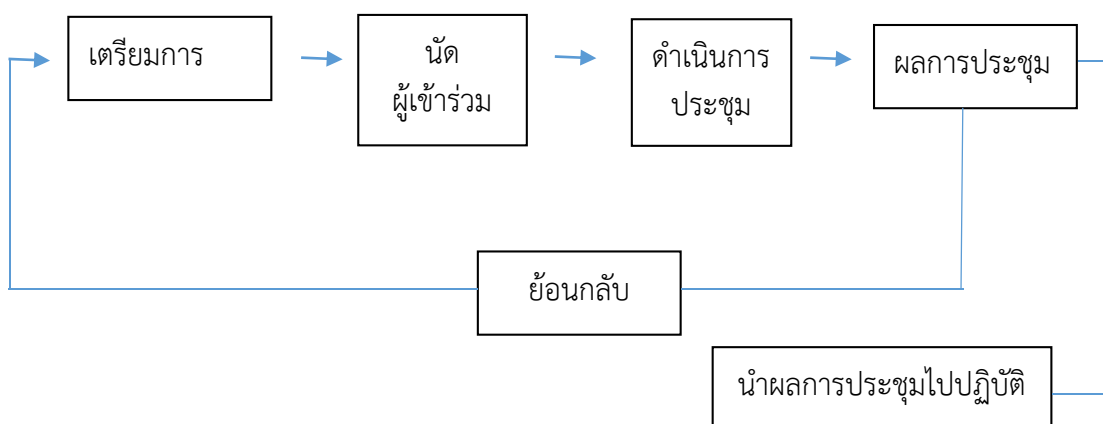
๕.๓ แนวคิดเรื่องการจัดประชุม (เกษม วัฒนชัย, ๒๕๔๓ : ๑-๕)

๕.๓.๑ ความหมายของการประชุม

การประชุม คือ การที่บุคคลตั้งแต่ ๒ คนขึ้นไป มาร่วมปรึกษาหารือเพื่อร่วมกันคิดอย่างมีวัตถุประสงค์ มีระเบียบวิธี และเวลาที่กำหนดให้

๕.๓.๒ ประเภทของการประชุม แบ่งได้ ๔ ประเภท ได้แก่ ๑) การประชุมเพื่อแจ้งให้ทราบ ๒) การประชุมเพื่อขอความคิดเห็น ๓) การประชุมเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน ๕) การประชุมเพื่อหาข้อยุติหรือเพื่อแก้ปัญหา

๕.๓.๓ ขั้นตอนการประชุม



ผู้ศึกษาได้นำขั้นตอนกระบวนการประชุมมาใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดแผนและแนวทางในการปฏิบัติการด้านการให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และนำไปสู่การนำแผนไปเป็นแนวทางในการปฏิบัติ สามารถอธิบายได้ดังนี้ เริ่มจากการจัดประชุม การทำหนังสือเชิญไปยังหน่วยงานต่าง ๆ และนัดหมายการประชุม ดำเนินการประชุมเพื่อสรุปข้อมูลหลักเกณฑ์ แนวทางการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นฐานข้อมูลประกอบการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย รวมถึงการระดมความคิดเห็นในการวางแผนการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยที่เป็นรูปแบบที่ชัดเจน มีการกำหนดหน้าที่บทบาทในการจัดตั้งศูนย์อำนวยการช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัย เมื่อเสร็จสิ้นการประชุมจะมีการจัดทำรายงานการประชุมเพื่อนำข้อมูลมาเป็นฐานในการจัดทำร่างแผนปฏิบัติการด้านการให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และในขณะเดียวกันผู้เข้าร่วมประชุมก็จะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบภัยของหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการประสานงานช่วยเหลือและส่งต่อผู้ประสบอัคคีภัยได้เช่นกัน

๕.๔ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมขององค์กร (SWOT Analysis)

SWOT ANALYSIS หมายถึง การวิเคราะห์ปัจจัยภายในและปัจจัยภายนอกองค์กร เพื่อการวางแผนป้องกันความผิดพลาด และปรับปรุงพัฒนาให้การดำเนินการขององค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล (ภัทราวดี โรจนสัมพันธ์, ๒๕๕๗ : ๒ - ๓)

๑. การประเมินสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่

๑.๑ S: Strength (จุดแข็ง) หมายถึง การพิจารณาปัจจัยภายในหน่วยงาน โดยวิเคราะห์ จากสิ่งแวดล้อมภายใน ว่ามีส่วนดี ความเข้มแข็ง ความสามารถ ศักยภาพ ส่วนที่ส่งเสริมความสำเร็จซึ่ง จะพิจารณาในด้านต่างๆ เช่น การบริหารระบบข้อมูล กำลังคน การเงิน ภาพลักษณ์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น

๑.๒ W : Weakness (จุดอ่อน) หมายถึง การพิจารณาปัจจัยภายในหน่วยงาน โดยวิเคราะห์จากสิ่งแวดล้อมภายในว่ามีส่วนเสียความอ่อนแอ ข้อด้อยข้อจำกัด ซึ่งพิจารณาในด้านต่างๆ เช่นเดียวกับจุดแข็ง

๒. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก ได้แก่

๒.๑ O : Opportunity (โอกาส) หมายถึง การศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอกกว่าสภาพเช่นไรเหตุการณ์สถานการณ์ที่เกิดขึ้นจะส่งผลต่อองค์กรอย่างไร มีการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์ หรือเป็น โอกาสอันดีต่อองค์กร โดยจะต้องพิจารณาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี

๒.๒ T : Threat (อุปสรรค) หมายถึง การศึกษาสภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นภัยคุกคาม ก่อให้เกิดผลเสีย หรือข้อจำกัดต่อองค์กร โดยจะต้องพิจารณาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคมและเทคโนโลยี

จากการวิเคราะห์ SWOT ของฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้ดังนี้

ปัจจัยภายใน	
จุดแข็ง (Strength)	<ol style="list-style-type: none"> ๑. ได้รับแจ้งเหตุสาธารณภัยโดยตรงจากศูนย์วิทยุสื่อสาร เครือข่ายพระราม ๒. มีงบประมาณประจำปีสำหรับช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ด้านเงินสงเคราะห์ต่าง ๆ ตามระเบียบฯ ๓. มีงบประมาณสำหรับจัดซื้อเครื่องอุปโภคบริโภคเพื่อแจกจ่ายผู้ประสบสาธารณภัย ๔. มีบุคลากรที่มีความสามารถในการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ๕. มีข้อบัญญัติ และระเบียบ เฉพาะในการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ ระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๕
จุดอ่อน (Weakness)	<ol style="list-style-type: none"> ๑. มีบุคลากรไม่เพียงพอในการดำเนินการให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบภัย ๒. ไม่มีระบบปฏิบัติการในการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยที่ชัดเจน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามประสบการณ์ ๓. ยานพาหนะไม่เพียงพอ เนื่องจากชำรุด รอจำหน่าย และการจัดซื้อทดแทน

ปัจจัยภายนอก	
โอกาส (Opportunity)	<ol style="list-style-type: none"> ๑. มีหน่วยงานเครือข่าย ได้แก่ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ฯ มูลนิธิร่วมกตัญญู มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง และสภาอากาศไทย ๒. มีสำนักงานเขตท้องที่เป็นหน่วยงานหลักในการรับเรื่องการขอรับความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย
อุปสรรค Threat	<ol style="list-style-type: none"> ๑. เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตไม่เข้าใจบทบาทหน้าที่ กระบวนการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยของหน่วยงาน ๒. เจ้าหน้าที่สำนักงานเขตมีการโยกย้ายสับเปลี่ยน ทำให้ได้เจ้าหน้าที่ใหม่ ซึ่งขาดประสบการณ์ในการทำงานด้านการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย ๓. ประชาชนไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารในการให้ความช่วยเหลือกรณีเกิดเหตุสาธารณภัย จึงเกิดความสับสน ๔. สาธารณภัยเป็นภัยธรรมชาติ ไม่สามารถควบคุมได้

จากการวิเคราะห์สภาพสิ่งแวดล้อม จะเห็นว่าจุดอ่อนที่ทำให้การช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยไม่เกิดประสิทธิภาพ เกิดความสับสนในบทบาทหน้าที่ คือ การที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างไม่มีแบบแผนที่ชัดเจน ประกอบกับในปัจจุบันการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีหน่วยงานเครือข่ายนอกเหนือจากฝ่ายบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งถือเป็นจุดเด่น หากมีการจัดวางแผน กำหนดหน้าที่ การประสานงาน จะทำให้ผู้ประสบสาธารณภัยได้ประโยชน์สูงสุด จึงคิดจะนำกลยุทธ์เชิงแก้ไข (WO Strategy) โดยการจัดประชุมระหว่างหน่วยงานเพื่อระดมความคิดเห็น รูปแบบ แนวทางการให้ความช่วยเหลือของผู้ประสบสาธารณภัย และนำมาแปลงสู่แผนปฏิบัติการด้านการให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร สำหรับเป็นแนวทางปฏิบัติให้กับเจ้าหน้าที่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานเขต และหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

โครงการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัย ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ต้องมีกรอบแนวทางการดำเนินงานและการประสานหน่วยงานจึงจะสามารถดำเนินการได้ตามวัตถุประสงค์ จึงได้กำหนดการดำเนินการดังนี้

๖.๑ การเตรียมการ

การเตรียมการเป็นขั้นตอนของการวางแผน การกำหนดวัตถุประสงค์ และวิธีการ มีการกำหนดประเด็น หัวข้อ รูปแบบ ในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมถึงการรวบรวมข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และนำข้อมูลที่ได้มากำหนดแผนและขั้นตอนการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัย ให้เป็นรูปธรรมชัดเจน ผ่านการยกร่างแผนปฏิบัติการด้านการให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รวมทั้งมีการจัดลำดับความสำคัญของงานและมีการจัดแบ่งงานหน้าที่ความรับผิดชอบในการดำเนินการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๖.๑.๑ เสนอขออนุมัติโครงการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ขออนุมัติดำเนินโครงการจากผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และขอจัดสรรเงินงบประมาณ

๖.๑.๒ สํารวจ ตรวจสอบ และรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับการให้ความช่วยเหลือ และสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง มูลนิธิร่วมกตัญญู สภากาชาดไทย ฯลฯ

๖.๑.๓ การวางแผนรวบรวมรายชื่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือ และสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร และจัดทำหนังสือเชิญ จำนวน ๒๗ หน่วยงาน ๘๐ คน

๖.๑.๔ กำหนดวาระการประชุม ประเด็น หัวข้อ ที่เกี่ยวข้องกับการให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ได้แก่

๑) รูปแบบ และแนวทางการให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๒) ขั้นตอนการติดต่อขอรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงเอกสารที่ใช้ในการยื่นขอรับความช่วยเหลือในกรณีต่าง ๆ

๓) ทรัพยากรที่หน่วยงานสามารถให้การสนับสนุนกรณีเกิดเหตุอัคคีภัย รายใหญ่ขึ้นในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๔) บทบาท หน้าที่ ของหน่วยงานในการให้ความช่วยเหลือและสงเคราะห์ ผู้ประสบอัคคีภัย

๕) ช่องทางการติดต่อประสานงานของหน่วยงาน

๖) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๗) เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (เพิ่มเติม) จากการระดมความคิดเห็น

๖.๑.๕ จัดทำหนังสือเชิญประชุมหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทั้งภายในและภายนอกกรุงเทพมหานคร จำนวน ๖๗ หน่วยงาน ได้แก่ ๖๗ หน่วยงาน ได้แก่ ๕๐ สำนักงานเขต ๖ สำนัก ได้แก่ สำนักงบประมาณ กรุงเทพมหานคร สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักพัฒนาสังคม สำนักอนามัย สำนักการแพทย์ สำนักเทศกิจ หน่วยงานภายนอกสังกัดกรุงเทพมหานคร ๕ หน่วยงาน ได้แก่ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ฯ มูลนิธิร่วมกตัญญู มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง และสภาอากาศไทย และ ๖ หน่วยงานในสังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองวิชาการและแผนงาน กองปฏิบัติการดับเพลิง ๑ กองปฏิบัติการดับเพลิง ๒ กองปฏิบัติการดับเพลิง ๓ กองปฏิบัติการดับเพลิง ๔ โดยมีผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นประธานในการประชุม และเจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน ๑๒ คน รวมผู้เข้าร่วมประชุมทั้งสิ้น ๘๐ คน พร้อมจัดทำวาระการประชุม และใบตอบรับการเข้าประชุม

๖.๑.๖ กำหนดสถานที่ในการจัดประชุม ณ ห้องประชุมกองปฏิบัติการดับเพลิง ชั้น ๒ อาคารสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี และจัดทำหนังสือขอใช้ห้องประชุมตามกำหนดการประชุม ในวันที่ ๒๗ - ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๙

๖.๑.๗ แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ เจ้าหน้าที่ และคณะกรรมการรับ-ส่งเงิน ตามโครงการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๖.๑.๘ จัดทำคำสั่งกรุงเทพมหานคร และขออนุมัติบุคคลภายนอกเข้าร่วมประชุม

๖.๑.๙ จัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม

๖.๑.๑๐ จัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเพื่อเรียนเชิญเป็นประธานในการประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๖.๑.๑๑ จัดทำฎีกายืมเงินทรวงราชการเพื่อใช้ในโครงการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๖.๒ การดำเนินการ

๖.๒.๑ จัดประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร รูปแบบไป - กลับ ระหว่างวันที่

๒๗ - ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๙ ณ ห้องประชุมกองปฏิบัติการดับเพลิง ชั้น ๒ อาคารสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี

๖.๒.๒ จัดทำรายงานการประชุม เชิงปฏิบัติการด้านการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และส่งให้ทุกหน่วยงานร่วมตรวจผลการประชุม รวมถึงข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๖.๒.๓ จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย

- | | |
|---|----------------------------|
| ๑) รองผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยสั่งราชการกองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | ประธาน |
| ๒) ผู้อำนวยการกองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | กรรมการ |
| ๓) ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน | กรรมการ |
| ๔) ผู้อำนวยการกองปฏิบัติการดับเพลิง ๑ | กรรมการ |
| ๕) ผู้อำนวยการกองปฏิบัติการดับเพลิง ๒ | กรรมการ |
| ๖) ผู้อำนวยการกองปฏิบัติการดับเพลิง ๓ | กรรมการ |
| ๗) ผู้อำนวยการกองปฏิบัติการดับเพลิง ๔ | กรรมการ |
| ๘) หัวหน้าฝ่ายวิชาการและแผนงาน
กองวิชาการและแผนงาน | กรรมการ |
| ๙) หัวหน้าฝ่ายการสื่อสาร
กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | กรรมการ |
| ๑๐) หัวหน้าฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | กรรมการ |
| ๑๑) นิติกร สำนักงานเลขานุการ
สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | กรรมการ |
| ๑๒) นักสังคมสงเคราะห์ ฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย
กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | กรรมการ |
| ๑๓) หัวหน้าฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย
กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | กรรมการและเลขานุการ |
| ๑๔) นักสังคมสงเคราะห์
ฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย
กองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๑๕) เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
กองวิชาการและแผนงาน | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

๖.๒.๔ จัดประชุมคณะทำงานพัฒนาระบบการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจัดประชุม จำนวน ๓ ครั้ง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ครั้งที่ ๑ เพื่อจัดทำร่างการพัฒนาแนวทางและระบบการช่วยเหลือผู้ประสบ
อัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครและแบบฟอร์มหนังสือประสานงานระหว่างหน่วยงานในการช่วยเหลือ
ผู้ประสบอัคคีภัย โดยจัดส่งหน่วยงานเพื่อร่วมตรวจสอบความเหมาะสมของแผนดังกล่าว

ครั้งที่ ๒ เพื่อปรับปรุงระบบการให้ความช่วยเหลือฯ และแบบฟอร์มให้มี
ความเหมาะสมตามที่หน่วยงานแนะนำ และเสนอผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ครั้งที่ ๓ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และขออนุมัติแนวทางและระบบการให้
ช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครที่ได้ผ่านการปรับปรุงเรียบร้อยแล้ว

๖.๒.๕ ขอความเห็นชอบจากปลัดกรุงเทพมหานครในการใช้แนวทางและระบบ
การให้ช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยดังกล่าว เพื่อเป็นตัวกำหนดแนวทางการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบ
อัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครของสำนักงานเขต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๓ การติดตามและประเมินผล

๖.๓.๑ ติดตามจากการลงทะเบียนของหน่วยงานเครือข่ายที่เข้าร่วมประชุม
เชิงปฏิบัติการด้านการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยใน
พื้นที่กรุงเทพมหานครของหน่วยงานและการเข้าร่วมประชุมดังกล่าวครบ ๒ วัน

๖.๓.๒ ติดตามจากการนำผลการประชุมมาสร้างและพัฒนาระบบการช่วยเหลือ
และสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของ
คณะทำงานพัฒนาระบบฯ โดยมีการตรวจสอบความเหมาะสมจากสำนักงานเขต

๖.๓.๒ ติดตามจากสถิติการส่งต่อผู้ประสบอัคคีภัยโดยใช้แบบฟอร์มหนังสือ
ประสานงานระหว่างหน่วยงานในการช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

๖.๔ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้รับผิดชอบกิจกรรม

๖.๔.๑ ปลัดกรุงเทพมหานครในการอนุมัติงบประมาณ และให้ความเห็นชอบใน
การให้ใช้แนวทางและระบบการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครเพื่อ
เป็นแนวทางในการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยของสำนักงานเขต

๖.๔.๒ ผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในการอนุมัติโครงการ
พัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
อนุมัติแผนปฏิบัติการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การเป็นประธานในการประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการพัฒนา
ระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
รวมถึงการลงนามในหนังสือที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายนอกและภายในสังกัดกรุงเทพมหานคร

๖.๔.๓ ผู้อำนวยการกองอำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รับผิดชอบ
หลักในการควบคุม บริหารจัดการในการดำเนินโครงการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือ
และสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครในภาพรวม ทั้งในส่วนของการจัดประชุม
เชิงปฏิบัติการและการจัดทำแผนปฏิบัติการ รวมถึงการควบคุม สั่งการ ติดตามงานให้เป็นไปตามกรอบ
แนวทางการดำเนินงานที่วางไว้

๖.๔.๔ หัวหน้าฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย รับผิดชอบเป็นผู้ช่วยผู้อำนวยการกอง
อำนาจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในการดูรายละเอียดของงาน และติดตามงานให้เป็นไปตาม
แนวทางที่กำหนด

๖.๔.๕ นักสังคมสงเคราะห์ ฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย รับผิดชอบในการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ครอบคลุมตั้งแต่การเตรียมการจัดประชุม การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ การจัดทำแผนปฏิบัติการ การติดตามผลในแต่ละกิจกรรม รวมถึงการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่วางไว้ ภายใต้การดูแลของหัวหน้าฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย และผู้อำนวยการกองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๖.๔.๖ คณะทำงานกำหนดแผนปฏิบัติการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดำเนินการจัดทำแผนปฏิบัติการดังกล่าว และขออนุมัติแผนปฏิบัติการฯ รวมทั้งขอความเห็นชอบในหลักการให้นำแผนปฏิบัติการฯ เป็นแนวทางการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครของสำนักงานเขต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

๖.๔.๗ หน่วยงานต่าง ๆ ได้แก่ ๕๐ สำนักงานเขต ๖ สำนัก ได้แก่ สำนักงบประมาณ กรุงเทพมหานคร สำนักงานกฎหมายและคดี สำนักพัฒนาสังคม สำนักอนามัย สำนักการแพทย์ สำนักเทศกิจ หน่วยงานภายนอกสังกัดกรุงเทพมหานคร ๕ หน่วยงาน ได้แก่ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย มูลนิธิราชประชานุเคราะห์ฯ มูลนิธิร่วมกตัญญู มูลนิธิป่อเต็กตึ๊ง และสภาภาษาไทย และ ๖ หน่วยงานในสังกัดสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กองวิชาการและแผนงาน กองปฏิบัติการดับเพลิง ๑ กองปฏิบัติการดับเพลิง ๒ กองปฏิบัติการดับเพลิง ๓ กองปฏิบัติการดับเพลิง ๔ จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยและร่วมระดมความคิดเห็นในการวางแผนการช่วยเหลือที่เป็นรูปธรรมชัดเจน รวมถึงการพิจารณาความเหมาะสมของร่างแผนปฏิบัติการ

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการโครงการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานครภายในปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ระหว่างวันที่ ๑๕ สิงหาคม – ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๙ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๗.๑ เตรียมการประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ตั้งแต่วันที่ ๑๕ สิงหาคม – ๒๖ ตุลาคม ๒๕๕๙

๗.๒ จัดประชุมประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ณ ห้องประชุมกองปฏิบัติการดับเพลิง ชั้น ๒ อาคารสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ถนนพระรามที่ ๖ แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี และจัดทำหนังสือขอใช้ห้องประชุมตามกำหนดการประชุม ในวันที่ ๒๗ – ๒๘ ตุลาคม ๒๕๕๙ รวมระยะเวลา ๒ วัน

๗.๓ จัดทำแผนปฏิบัติการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และแบบฟอร์มการประสานหนังสือประสานงานระหว่างหน่วยงานในการช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัย ระหว่างวันที่ ๒ พฤศจิกายน – ๑๒ ธันวาคม ๒๕๕๙

๗.๔ การขออนุมัติแผนปฏิบัติการฯ และเสนอขอความเห็นชอบในหลักการให้สำนักงานเขตและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้แผนดังกล่าวเป็นแนวทางปฏิบัติ พร้อมจัดส่งให้สำนักงานเขตและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ระหว่างวันที่ ๑๒ – ๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๙

ลำดับ ที่	รายละเอียดขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลา (พ.ศ. ๒๕๕๙)					
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	หมายเหตุ
๑.	เสนอขออนุมัติโครงการฯ และจัดสรรงบประมาณ	↔					
๒.	วางแผนรวบรวมข้อมูล รายชื่อหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัย และกำหนดวาระการประชุม ประเด็น หัวข้อในการประชุมเชิงปฏิบัติการ พร้อมจัดทำหนังสือเชิญประชุม ประสานสถานที่จัดประชุม	↔	↔				
๓.	แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ เจ้าหน้าที่ และคณะกรรมการรับ-ส่งเงิน จัดทำคำสั่ง กรุงเทพมหานคร ขออนุมัติบุคคลภายนอกเข้าร่วมประชุม จัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุม รวมทั้งจัดทำฎีกายืมเงินทรอกราชการ		↔				
๔.	ดำเนินการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ และรายงานผลการประชุม			↔			
๕.	แต่งตั้งคณะทำงานกำหนดแผนปฏิบัติการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจัดประชุมคณะทำงานฯ จำนวน ๓ ครั้ง เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการดังกล่าว				↔		
๖.	ขออนุมัติแผนปฏิบัติการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พร้อมขอความเห็นชอบในหลักการจากปลัดกรุงเทพมหานคร เพื่อให้สำนักงานเขตและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้แผนดังกล่าวเป็นแนวทางในการปฏิบัติ					↔	

๘. งบประมาณ

เบิกจ่ายจากงบประมาณรายจ่ายประจำปี ๒๕๕๙ ด้านการพัฒนาและบริการสังคม แผนงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมวดรายจ่ายอื่น โครงการพัฒนาระบบการให้บริการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร เป็นเงิน ๓๒,๐๐๐.-บาท (สามหมื่นสองพันบาทถ้วน)

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

๙.๑.๑ ระดับผลผลิต

๑) การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๒) การจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๓) ผู้ประสบอัคคีภัย ได้รับการประสานงานไปยังหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือ โดยมีแบบฟอร์มหนังสือประสานงานระหว่างหน่วยงานในการช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัย

๙.๑.๒ ระดับผลลัพธ์

๑) ร้อยละ ๘๐ ของผู้เข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เข้าร่วมประชุมครบ ๒ วัน

๒) ร้อยละ ๘๐ ของหน่วยงานมีความพึงพอใจต่อแผนปฏิบัติการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๓) ร้อยละ ๘๐ ของผู้ประสบอัคคีภัย ได้รับการประสานงานไปยังหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัย

๙.๒ วิธีการ / เครื่องมือในการประเมินผล

๙.๒.๑ ใบลงทะเบียนการเข้าร่วมประชุมเชิงปฏิบัติการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

๙.๒.๒ แบบประเมินความพึงพอใจต่อแผนปฏิบัติการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบอัคคีภัยในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๙.๒.๓ สถิติการประสานงานด้วยแบบฟอร์มหนังสือประสานงานระหว่างหน่วยงานในการช่วยเหลือผู้ประสบอัคคีภัยของฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย

๑๐. ข้อเสนอแนะ

จากการดำเนินการให้ความช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยตั้งแต่ปี ๑ ตุลาคม ๒๕๔๗ ถึงปัจจุบัน ฝ่ายบรรเทาผู้ประสบภัย กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดำเนินการช่วยเหลือและสงเคราะห์ตามสถานการณ์และประสบการณ์โดยปราศจากแผนการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยที่เป็นรูปธรรม ชัดเจน เมื่อเกิดเหตุสาธารณภัยใหญ่หรือรุนแรง จึงเกิดความสับสนในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทั้งภายในสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานเขต และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะภัยในรูปแบบใหม่ๆ ได้แก่

การก่อการร้าย เช่น กรณีการเกิดเหตุระเบิดบริเวณแยกราชประสงค์ เขตปทุมวัน ประกอบกับตัวเงินในระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๓๗ และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๕๕ ที่ใช้ในการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัยเป็นเงินที่ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์จริงในสังคม เช่น ค่าที่พักอาศัยชั่วคราว ค่ารักษาพยาบาล ฯลฯ รวมทั้งปัญหาในเรื่องของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานเขต เนื่องจากมีการโยกย้าย การเลื่อนระดับ ทำให้มีการสับเปลี่ยนหมุนเวียนการทำงานของเจ้าหน้าที่ จึงทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติงาน ผู้ประสบภัยได้รับความช่วยเหลือล่าช้า อาจนำมาซึ่งการร้องเรียนของประชาชน ส่งผลต่อภาพลักษณ์ของกรุงเทพมหานคร ในฐานะที่มีหน้าที่ในการดูแลความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สินของประชาชน กรุงเทพมหานคร จึงมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นการยกระดับการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยให้เกิดความเหมาะสมต่อสถานการณ์ดังนี้

๑๐.๑ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑๐.๑.๑ ควรมีการปรับปรุงแก้ไขระเบียบกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยการสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัยให้เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยการแต่งตั้งคณะทำงานพิจารณาระดับกรุงเทพมหานคร ในการระดมความคิดเห็น และควรสำรวจปัญหาความต้องการของประชาชน เพื่อนำมาเป็นฐานในการพิจารณาแก้ไขระเบียบ โดยสามารถเทียบเคียงกับหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือ เช่น กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กระทรวงมหาดไทย สภากาชาดไทย เป็นต้น

๑๐.๑.๒ ควรมีการซ่อมแผนการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย มีการจัดตั้งศูนย์อำนวยการเฉพาะกิจ การบริหารจัดการภายในศูนย์ เพื่อรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต สืบเนื่องจากกรณีเหตุอุทกภัย พ.ศ. ๒๕๕๔ ที่เกิดความสับสนในบทบาทของแต่ละหน่วยงาน การขาดการวางแผนการใช้สถานที่เป็นศูนย์พักพิง การส่งเครื่องอุปโภคบริโภคเข้าพื้นที่ ฯลฯ

๑๐.๒ ข้อเสนอแนะด้านปฏิบัติการ

๑๐.๒.๑ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีแผนปฏิบัติการด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบภัยไว้เพื่อรองรับสถานการณ์ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต โดยครอบคลุมถึงการจัดตั้งศูนย์อำนวยการ ศูนย์รับบริจาค เช่น แผนสำหรับเหตุอัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย แผ่นดินไหว การก่อการร้าย เป็นต้น เพื่อให้ทราบบทบาทหน้าที่ และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเกิดประสิทธิภาพ

๑๐.๒.๒ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรจัดประชุมสัมมนาด้านการช่วยเหลือและสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ทุกปีงบประมาณ เพื่อเป็นการให้เจ้าหน้าที่สำนักงานเขต ได้ทราบแนวทางการช่วยเหลือผู้ประสบสาธารณภัย และสามารถประสานส่งต่อผู้ประสบสาธารณภัยไปยังหน่วยงานที่ให้ความช่วยเหลือได้ด้วยความรวดเร็ว ลดข้อร้องเรียนลงได้

๑๐.๒.๓ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรมีแบบฟอร์มในการนัดหมายผู้ประสบภัย รวมทั้งแบบฟอร์มกลางในการสัมภาษณ์ผู้ประสบภัย เพื่อให้ผู้ประสบสาธารณภัยจะได้ไม่ต้องให้ข้อมูลซ้ำทุกครั้งที่ติดต่อหน่วยงาน เพื่อสะดวกกับผู้ประสบสาธารณภัย