เลขที่ ๓๑

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล

(Individual Study)

เรื่อง มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง

จัดทำโดย จ่าสิบโทกันต์ธสิทธิ์ พิมพ์สอาด

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยชำนาญการ

สังกัด สถานีดับเพลิงหัวหมาก กองปฏิบัติการดับเพลิง ๒

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วยหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๓๓

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑

๑. ชื่อเรื่อง “มาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง”

๒. หลักการและเหตุผล

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปฏิบัติการป้องกันและระงับอัคคีภัยและบรรเทาสาธารณภัยอื่นๆ ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร ปริมณฑล หรือตามที่ร้องขอ กำหนดมาตรการในการป้องกันและระงับอัคคีภัย และบรรเทาสาธารณภัยอื่นๆ โดยประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน ในการดำเนินการป้องกันและระงับอัคคีภัย การบรรเทาสาธารณภัย การสงเคราะห์และบรรเทาความเดือดร้อนแก่ผู้ประสบภัย กำหนดและประสานแผนการปฏิบัติงานของสำนักให้เป็นไปตามแผนแม่บทของกรุงเทพมหานคร ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ความรู้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงการพัฒนาขีดความสามารถของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

มาตรฐานของการปฏิบัติงาน ช่วยให้เราสามารถมองเห็นภาพรวมของโครงสร้างการแบ่งหน้าที่งานขององค์กรและหน่วยงานแต่ละหน่วย รวมทั้งทราบถึงการปฏิบัติงานของหน่วยงานของเราอย่างชัดเจน และรู้ได้ทันทีว่าในกระบวนการของการติดต่อประสานงานจะต้องทำอะไร อย่างไร และพนักงานทุกคนก็จะมองเห็นว่า เราจะช่วยกันทำงานให้เกิดผลสำเร็จได้อย่างไร มาตรฐานการปฏิบัติงานสามารถจัดทำได้ใน ๓ ลักษณะคือ ๑) มาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละตำแหน่ง ตามขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบ เช่น มาตรฐานกำหนดตำแหน่งเจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามที่ ก.ก. กำหนดไว้ ๒) มาตรฐานการปฏิบัติงานในภาพรวมของหน่วยงาน เช่น แผนปฏิบัติราชการประจำปี ตัวชี้วัดของหน่วยงาน และ ๓) มาตรฐานการปฏิบัติงานในแต่ละตัวงาน เช่น มาตรฐานการปฏิบัติงานด้านการดับเพลิง การบริการประชาชน การรักษาความปลอดภัย การรับและโอนสายโทรศัพท์ การพูดติดต่อสื่อสารด้วยวิทยุสื่อสาร การอบรมให้ความรู้เรื่องการป้องกันอัคคีภัยให้กับประชาชน

เมื่อหน่วยงานได้จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานในภาพรวมของหน่วยงานแล้ว ควรจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานแต่ละตัวงานด้วย ซึ่งเริ่มด้วยการให้พนักงานระดับปฏิบัติการได้เขียนแผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) พร้อมคำอธิบายกระบวนการหรือขั้นตอนของการทำงานในปัจจุบัน แล้วให้ฝ่ายบริหารหัวหน้าสถานีและผู้อำนวยการกองร่วมกันวิเคราะห์และพิจารณาขั้นตอนการปฏิบัติงานที่พนักงานได้ทำมา ว่าขาดตกบกพร่องหรือไม่ มีจุดใดของขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ควรต้องเพิ่มเติมเพื่อให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากขึ้น จากนั้นจึงนำมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ผ่านการรับรองจากฝ่ายบริหารแล้ว มาจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน (Operation Manual) ใช้สำหรับการทำงานให้เป็นไปอย่างถูกต้อง ใช้ตรวจสอบการปฏิบัติงาน และในทางหนึ่งก็ใช้สำหรับประเมินผลการทำงานของพนักงานได้ด้วย

สถานีดับเพลิงเป็นหน่วยงานฝ่ายปฏิบัติการ ที่มีความสำคัญมากหน่วยหนึ่งของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย นับจากปี พ.ศ. ๒๕๔๖ จนถึงปัจจุบัน กรุงเทพมหานครได้รับมอบภารกิจด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ และมีภารกิจ หน้าที่ ความรับผิดชอบที่หลากหลายทั้งก่อนเกิดเหตุ ขณะเกิดเหตุ และภายหลังเกิดเหตุ ครอบคลุมถึงความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพี่น้องประชาชนกรุงเทพมหานคร

เพื่อพัฒนาความเป็นมาตรฐานของสถานีดับเพลิง และได้ทราบถึงแนวทางการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงที่ชัดเจน ได้รู้ขั้นตอน กระบวนการทำงาน การติดต่อประสานงานเมื่อเกิดเหตุสาธารณภัย ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำตามขั้นตอนที่กำหนด และทำงานให้ประสบผลสำเร็จ จึงเห็นควรทำการศึกษาและพัฒนาแนวทางการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงให้มีความเป็นมาตรฐาน ทันสมัย ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ สามารถนำไปใช้ในปฏิบัติงานได้อย่างมีคุณภาพตามที่กำหนด ช่วยให้การทำงานเป็นมืออาชีพ เหมาะสมกับกรุงเทพมหานคร และใช้คู่มือดังกล่าวเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงอื่นๆ ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อไป

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อรวบรวมข้อมูลและเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงของไทยและต่างประเทศในด้านต่างๆ

๒. เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและเสนอแนวทางการพัฒนามาตรฐานในด้านการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงให้มีคุณภาพตามที่กำหนด

๓. เพื่อนำเสนอข้อมูลให้กับผู้บริหารใช้ในการวางแผน การบริหารงาน การบริหารงบประมาณได้อย่างเหมาะสมกับศักยภาพของสถานีดับเพลิงและความต้องการของประชาชน

๔. เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และนำผลที่ได้ไปปรับปรุง พัฒนา สถานีดับเพลิงให้มีมาตรฐานมากขึ้น

๕. เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และนำไปใช้ในการบริหารจัดการสถานีดับเพลิง จำนวน ๓๕ แห่ง ให้มีคุณภาพตามที่กำหนด สามารถดูแลประชาชนของกรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖. เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการทำงานของทางราชการให้กับภาคประชาชน

๔. เป้าหมาย

เพื่อรวบรวม เปรียบเทียบข้อมูลการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงของไทยตามที่กฎหมายกำหนดและการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงต่างประเทศที่ได้รับการยอมรับจากสากล อย่างน้อย ๒ ประเทศ และจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผน การพัฒนาปรับปรุงมาตรฐานของสถานีดับเพลิงอย่างเหมาะสม ภายในปี พ.ศ. ๒๕๖๒

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

ผู้เขียนได้ศึกษาความรู้และเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๕.๑ แผนยุทธศาสตร์สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๕.๒ ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีดับเพลิงบางเขน

๕.๓ รายงานผลการศึกษาของคณะกรรมการวิสามัญศึกษาแนวทางการพัฒนาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

๕.๔ การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

๕.๕ ร่างมาตรฐานและรูปแบบสถานีดับเพลิง

๕.๖ การวิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนขององค์กร (SWOT)

๕.๗ การดำเนินงาน แบบ PDCA

๕.๑ แผนยุทธศาสตร์สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ได้ศึกษาและจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมื่อปี พ.ศ.๒๕๕๖ จากการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกับเมืองที่มีสภาพแวดล้อมใกล้เคียงกับกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วย กรุงโตเกียวประเทศญี่ปุ่น กรุงโซลประเทศเกาหลีใต้ และประเทศสิงคโปร์ ได้เสนอแนะให้พื้นที่กรุงเทพมหานครต้องมีสถานีดับเพลิงรวมทั้งสิ้น ไม่น้อยกว่า ๑๑๐ สถานี หากต้องการให้การเข้าปฏิบัติการดับเพลิงในพื้นที่ได้ภายในเวลา ๘ นาที ตามมาตรฐานสากล

๕.๒ ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีดับเพลิงบางเขน วนิชญา ทั่งทอง และศิริวรรณ ชายทวีป ได้ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีดับเพลิงบางเขน เมื่อปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ซึ่งมีพื้นที่ครอบคลุม ๑๕๐ ตารางกิโลเมตร พบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีดับเพลิงบางเขน ในการเข้าถึงพื้นที่เกิดอัคคีภัยภายในระยะเวลา ๘ นาที ดังนี้

ช่วงเวลา ๐๗.๐๐ – ๑๐.๐๐ น. ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ ๒๔.๕๔ ตารางกิโลเมตร
ช่วงเวลา ๑๐.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ ๖๑.๔๖ ตารางกิโลเมตร
ช่วงเวลา ๑๖.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ ๒๖.๔๐ ตารางกิโลเมตร
ช่วงเวลา ๑๙.๐๐ – ๐๖.๐๐ น. ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ ๗๕.๒๒ ตารางกิโลเมตร

แต่หากเพิ่มเวลาเป็น ๑๕ นาที ตามเวลาที่เจ้าหน้าที่ดับเพลิงใช้ในการเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุจริง ประสิทธิภาพการให้บริการจะครอบคลุมพื้นที่มากถึง ๒ เท่า ดังนี้

ช่วงเวลา ๐๗.๐๐ – ๑๐.๐๐ น. ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ ๘๕.๖๘ ตารางกิโลเมตร
ช่วงเวลา ๑๐.๐๐ – ๑๖.๐๐ น. ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ ๑๓๐.๖๓ ตารางกิโลเมตร
ช่วงเวลา ๑๖.๐๐ – ๑๙.๐๐ น. ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ ๙๐.๗๓ ตารางกิโลเมตร
ช่วงเวลา ๑๙.๐๐ – ๐๖.๐๐ น. ให้บริการครอบคลุมพื้นที่ ๑๓๔.๓๐ ตารางกิโลเมตร

จะเห็นได้ว่าประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีดับเพลิงบางเขนในการเข้าถึงพื้นที่ทั้งภายในระยะเวลา ๘ นาที และ ๑๕ นาที ก็ยังไม่สามารถให้บริการครอบคลุมเขตความรับผิดชอบของสถานีดับเพลิงบางเขนในปัจจุบันได้ทั้งหมด ซึ่งครอบคลุมพื้นที่ ๑๕๐ ตารางกิโลเมตร สำหรับประสิทธิภาพของสถานีดับเพลิงตามมาตรฐานผังเมืองด้านการดับเพลิงพบว่า ในปัจจุบันสถานีดับเพลิงบางเขนมีรถดับเพลิงทั้งหมด ๑๙ คัน สามารถใช้ได้เพียง ๗ คัน ซึ่งน้อยกว่ามาตรฐานผังเมืองด้านการดับเพลิงที่จะต้องมีจำนวนรถดับเพลิง ๕๔ คัน ดังนั้น จึงเสนอแนะให้สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยควรแบ่งเขตความรับผิดชอบของสถานีดับเพลิงใหม่ให้เหมาะสมกับประสิทธิภาพในการให้บริการของสถานีดับเพลิง และควรซ่อมบำรุงอุปกรณ์ให้ใช้งานได้ หรือจัดหารถดับเพลิงอุปกรณ์ดับเพลิงและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเพิ่ม ตลอดจนจัดตั้งสถานีดับเพลิงย่อยเพิ่มเติม เพื่อลดความสูญเสียอันเนื่องมาจากการเกิดอัคคีภัย

๔.๓ รายงานผลการศึกษาของคณะกรรมการวิสามัญศึกษาแนวทางการพัฒนาการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของกรุงเทพมหานคร โดยมีนายสมบูรณ์ ม่วงกล่ำ เป็นประธาน ได้พิจารณาผลการศึกษาของคณะอนุกรรมการพิจารณาโครงสร้างและการเพิ่มประสิทธิภาพโดยรวมของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

๑. การจัดรูปแบบโครงสร้างองค์การควรมุ่งเน้นประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติมากกว่าการปรับระดับหัวหน้าหน่วยงานให้มีระดับสูงขึ้น ระบบการจัดการควรเป็นรูปแบบสากล (Incident Command System : ICS) โดยเฉพาะการบริหารจัดการภัยพิบัติต้องเป็นระบบที่เป็นที่ยอมรับ และควรให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่มีส่วนในการตรวจสอบความถูกต้องของอาคารด้านระบบป้องกันและระงับอัคคีภัยก่อนการเปิดใช้อาคาร

๒. สถานีดับเพลิงควรมีให้ครบทุกสำนักงานเขตเป็นอย่างน้อย เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร โดยมีข้อสังเกตว่าควรให้สถานีดับเพลิงย่อยอยู่ในการบังคับบัญชาของสำนักงานเขตพื้นที่เพื่อความคล่องตัวในการปฏิบัติการและสอดคล้องกับอำนาจหน้าที่ของผู้อำนวยการเขตตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐

๓. ควรสร้างระบบและกำหนดมาตรฐานในการบำรุงรักษายานพาหนะและอุปกรณ์ดับเพลิงและกู้ภัยอย่างต่อเนื่อง จะช่วยประหยัดงบประมาณในการซ่อมได้เป็นจำนวนมาก และควรมีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้สามารถซ่อมรถและอุปกรณ์ในเบื้องต้นได้ หรือจัดระเบียบปฏิบัติประจำวันให้มีระบบการบำรุงรักษายานพาหนะและอุปกรณ์ทุกวัน หรือสร้างโปรแกรมที่สามารถรายงานสถานะของการใช้งานยานพาหนะและอุปกรณ์ต่างๆ ได้แบบเป็นปัจจุบัน เพื่อให้มีข้อมูลในการบริหารจัดการการใช้ยานพาหนะ วัสดุ และอุปกรณ์ในภาพรวมได้ รวมถึงสามารถวางแผนและตั้งงบประมาณเรื่องการจัดซื้อและซ่อมแซมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยปฏิบัติที่จะต้องสร้างความพร้อมในการเผชิญเหตุได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงควรที่จะกำหนดตารางฝึกการปฏิบัติงาน โดยจำลองสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในพื้นที่ตามความเป็นจริง ซึ่งจะต้องระดมเจ้าหน้าที่ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตที่ต้องรับผิดชอบ รวมทั้งสถานีใกล้เคียงโดยร่วมกับภาคเอกชน นอกจากนี้ ควรมีตารางที่ชัดเจนของเจ้าหน้าที่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในการให้ความรู้แก่ชุมชนเรื่องการดับเพลิงในพื้นที่ เช่น การใช้เครื่องดับเพลิงชนิดหาบหาม รวมทั้งมีตรวจประสิทธิภาพการใช้เครื่องมือดังกล่าวให้ชุมชนเขตต่างๆ ทั้งนี้ควรพิจารณาให้มีงบประมาณในการดำเนินการกิจกรรมดังกล่าวด้วย

๕.๔ การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารที่แต่ละหน่วยงานสร้างขึ้นมา เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และใช้เป็นคู่มือสำหรับศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานนั้น สามารถปรับปรุงให้สอดคล้องกับระเบียบ วิธี และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปในอนาคต คู่มือการปฏิบัติงานเมื่อแบ่งตามการปฏิบัติงาน แบ่งได้ ๓ ระดับ ดังนี้

๑. Manual Book เป็นคู่มือการปฏิบัติงานที่นำเอา กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ มติ หนังสือเวียน หรือหนังสือตอบข้อหารือที่เกี่ยวข้อง มารวบรวมไว้ให้เป็นหมวดหมู่ แล้วจัดทำเป็นรูปเล่ม

๒. Cook Book เป็นคู่มือการปฏิบัติงานสูงขึ้นมาอีกหนึ่งระดับ มีลักษณะเหมือนระดับที่ ๑ แต่ได้เพิ่มขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเข้าไป

๓. Tip Book เป็นคู่มือการปฏิบัติงานระดับสูงสุด ที่มีลักษณะเหมือนระดับ ๑ และระดับ ๒ แต่เพิ่มเทคนิควิธีการ ประสบการณ์ จากการปฏิบัติงานเข้าไป

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดรายละเอียดของคู่มือการปฏิบัติงานไว้ สรุปได้ดังนี้

โครงสร้างคู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ โครงสร้างของหน่วยงาน ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสารอ้างอิง บรรณานุกรม ควรเขียนให้เข้าใจง่าย ยืดหยุ่น และรัดกุม ใช้คำศัพท์ให้เหมาะสมกับผู้ใช้งาน

องค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ หน้าที่ความรับผิดชอบ ระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงาน เอกสารอ้างอิง แบบฟอร์มที่ใช้ การควบคุมเอกสาร ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ/เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน ภาคผนวก

ลักษณะของคู่มือปฏิบัติงานที่ดี กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นประโยชน์สำหรับการทำงานและการฝึกอบรม เหมาะสมกับองค์กรและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม มีความน่าสนใจ น่าติดตาม มีความเป็นปัจจุบัน ไม่ล้าสมัย แสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่เริ่มใช้ถือปฏิบัติ มีตัวอย่างประกอบ

ขั้นตอนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ๑๒ ขั้นตอน ที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอทุกปี โดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานจะต้องเข้าใจขั้นตอนเหล่านี้ให้ชัดเจน โดยผู้ที่มีความเกี่ยวข้องรวมทั้งบุคลากรภายในองค์การ (ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ข้าราชการการเมือง พนักงานราชการ ลูกจ้าง) และบุคลากรภายนอกองค์การ (นักการเมือง ที่ปรึกษา ผู้ใช้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น) ในแต่ละปีจะต้องมีการพิจารณาปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อให้กระบวนการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้นนี้มีหลากหลายเช่น Business Process Reengineering (BPR) และกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของญี่ปุ่นที่รู้จักกันดีที่เรียกว่า Kaizen ซึ่งมีความหมายว่า “การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” (Continuous Improvement)

๕.๕ ร่างมาตรฐานและรูปแบบสถานีดับเพลิง

สถานีดับเพลิง ถือเป็นหน่วยปฏิบัติงานหลักของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน และเข้าถึงพื้นที่ได้อย่างรวดเร็ว โดยมีหน้าที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การตรวจตราเพื่อป้องกันอัคคีภัยในอาคารบ้านเรือน สถานที่ประกอบการค้า โรงงานอุตสาหกรรม สถานที่จำหน่ายแก๊ส/น้ำมัน/เชื้อเพลิง หรือสถานที่สะสมสิ่งไวไฟอื่นๆ และสถานที่สาธารณะในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ระงับอัคคีภัย กู้ภัย ช่วยชีวิต และให้บริการผู้ประสบภัยพิบัติต่างๆ สำรวจและจัดทำแผนที่แหล่งน้ำ แหล่งชุมชน เส้นทางตามจุดอันตรายเพื่อความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ให้การช่วยเหลืองานด้านบริการแก่ประชาชน ส่วนราชการและหน่วยงานอื่นๆ เช่น บริการรับ-ส่ง ผู้ป่วยนำส่งโรงพยาบาลต่างๆ ตามที่ร้องขอตลอดจนให้การพยาบาลเบื้องต้น ดูแลและรักษา เครื่องมือ อุปกรณ์ ยานพาหนะ และทรัพย์สินของทางราชการที่ได้รับมอบหมายให้อยู่ในสภาพพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้ทุกโอกาส และถือปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นหน่วยที่ประชาชนให้ความเชื่อมั่น และคิดถึงเป็นลำดับแรกเมื่อเกิดภัยพิบัติหรืออันตรายต่างๆ ซึ่งในปัจจุบันกรุงเทพมหานครมีสถานีดับเพลิง รวมทั้งสิ้น ๔๗ สถานี และได้กำหนดร่างมาตรฐานของสถานีดับเพลิง ออกเป็น ๓ ขนาด คือ ๑) สถานีดับเพลิงขนาดเล็ก (สถานีย่อย) จำนวน ๑๒ สถานี ๒) สถานีดับเพลิงมาตรฐาน (สถานีหลัก) จำนวน ๓๑ สถานี และ ๓) สถานีดับเพลิงขนาดใหญ่ (ศูนย์ดับเพลิง) จำนวน ๔ สถานี

๑. สถานีดับเพลิงขนาดเล็ก เป็นสถานีดับเพลิงที่รับผิดชอบการดับเพลิงและกู้ภัยในเขตพื้นที่ของตนเอง โดยเป็นสถานีที่กำหนดขึ้นในพื้นที่เขตที่มีพื้นที่กว้าง สถานีดับเพลิงมาตรฐานหรือสถานีดับเพลิงหลักอยู่ไกลจุดเกิดเหตุ หรือเป็นพื้นที่ที่มีความเสี่ยงภัย เช่น นิคมอุตสาหกรรม ชุมชนขนาดใหญ่ พื้นที่อาคารสูง เป็นต้น โดยในปัจจุบันมีสถานีดับเพลิงย่อยแล้วจำนวน ๑๒ สถานี และในปี ๒๕๖๑ ได้กำหนดให้มีเพิ่มเติมอีกจำนวน ๕ สถานีและมีแนวทางในการเพิ่มเติมให้ครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดพื้นที่สำหรับการสร้างสถานีดับเพลิงขนาดเล็ก ให้มีพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๒๐๐ ตารางวา

๒. สถานีดับเพลิงขนาดมาตรฐาน เป็นสถานีดับเพลิงที่รับผิดชอบการดับเพลิงและกู้ภัยในเขตพื้นที่ของตนเอง โดยเป็นสถานีที่กำหนดขึ้นเป็นสถานีดับเพลิงมาตรฐานประจำพื้นที่เขตต่างๆ ในกรุงเทพมหานคร ครบทั้ง ๕๐ เขต โดยในปัจจุบันมีสถานีดับเพลิงขนาดมาตรฐานแล้ว จำนวน ๓๑ สถานี และมีแผนงานการกำหนดเพิ่มเติมให้มีครบถ้วนทุกเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร กำหนดขนาดพื้นที่สำหรับการสร้างสถานีดับเพลิงมาตรฐาน ให้มีพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๓๐๐ ตารางวา

๓. สถานีดับเพลิงขนาดใหญ่ หรือศูนย์ดับเพลิง เป็นสถานีดับเพลิงที่รับผิดชอบการดับเพลิงและกู้ภัยในเขตพื้นที่ของตนเอง เช่นเดียวกับสถานีดับเพลิงมาตรฐาน แต่สถานีดับเพลิงขนาดใหญ่จะมีวัสดุอุปกรณ์เพิ่มเติมเกี่ยวกับการกู้ภัยพิเศษ เหตุสาธารณภัยขนาดใหญ่ เครื่องจักรกลหนักต่างๆ และมีหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือสถานีดับเพลิงมาตรฐานและสถานีดับเพลิงขนาดเล็กในการบริหารจัดการสาธารณภัยเมื่อได้รับการร้องขอ โดยในปัจจุบันมีสถานีดับเพลิงขนาดใหญ่แล้ว จำนวน ๔ สถานี และมีแผนงานการกำหนดเพิ่มเติมให้มีครบถ้วนทุกเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยกำหนดอย่างน้อย ๑ กลุ่มเขตต่อ ๑ สถานีดับเพลิงขนาดใหญ่ เพื่อรับผิดชอบในพื้นที่ของตน กำหนดมาตรฐานพื้นที่สำหรับการจัดสร้างสถานีดับเพลิง ให้มีพื้นที่ไม่น้อยกว่า ๒ ไร่

โดยในอนาคตสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีแนวคิดในการดำเนินการจัดตั้งสถานีดับเพลิงมาตรฐานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ โดย ๑ เขตต้องมีสถานีดับเพลิง ๑ สถานี และกำหนดสถานีดับเพลิงย่อยในพื้นที่เขตที่มีพื้นที่กว้าง การเข้าปฏิบัติงานใช้เวลาเกินกว่า ๘ นาที (ตามมาตรฐานสากล) และต้องกำหนดสถานีดับเพลิงให้ครอบคลุมพื้นที่ ๑ สถานีดับเพลิงรับผิดชอบพื้นที่ไม่เกิน ๑๕ ตารางกิโลเมตร รวมทั้งมีการเพิ่มเติมสถานีดับเพลิงขนาดใหญ่ให้มีอย่างน้อย ๑ กลุ่มเขตต่อ ๑ สถานีดับเพลิงขนาดใหญ่

มาตรฐานด้านต่างๆ มาตรฐานหน่วยงาน/ ผลการศึกษา	๑) ด้านการส่งเสริมสุขภาพ	๒) ด้านการส่งเสริมพัฒนาการเด็ก	๓) ด้านบริการอาหารสะอาดปลอดภัย	๔) ด้านสิ่งแวดล้อมสะอาดและปลอดภัย	๕) ด้านบุคลากร	๖) ด้านการมีส่วนร่วมของชุมชน	๗) มีระบบฐานข้อมูลของศูนย์เด็กเล็กที่ดี	๘) เป็นศูนย์กลางส่งเสริมการพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี	๙) ระบบบริหารจัดการ	๑๐) ครุภัณฑ์วัสดุ อุปกรณ์	๑๑) ระบบบริการ	๑๒) การบริหารความเสี่ยง	๑๓) โครงสร้างหน่วยงาน	๑๔) คำนิยาม	๑๕) ความรับผิดชอบ	๑๖) ผังขั้นตอนและมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๑๗) เอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง	๑๘) แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง	๑๙) เอกสารบันทึก	๒๐) ระบบการติดตามประเมินผล
มาตรฐานศูนย์เด็กเล็ก	√	√	√	√	√	√	√	√	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
มาตรฐานศูนย์บริการสาธารณสุข	-	-	-	√	√	-	-	-	√	√	√	√	-	-	-	√	-	-	-	-
ร่างมาตรฐานและรูปแบบสถานีดับเพลิง	-	-	-	-	√	-	-	-	-	√	-	-	√	-	-	-	-	-	-	-
คณะกรรมการวิสามัญฯ	-	-	-	-	√	-	-	-	√	√	-	-	√	-	-	-	-	-	-	-
มาตรฐานหน่วยงาน/องค์กร	-	-	-	-	-	-	-	-	√	-	√	-	-	-	√	√	-	-	√	√
คู่มือปฏิบัติงานกองพยาบาล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	√	√	√	√	√	√	√
รวม	**๑**	**๑**	**๑**	**๒**	**๔**	**๑**	**๑**	**๑**	**๓**	**๓**	**๒**	**๑**	**๒**	**๑**	**๒**	**๓**	**๑**	**๑**	**๒**	**๒**

๕.๖ การวิเคราะห์ SWOT

SWOT เป็นหลักการวิเคราะห์องค์กรรูปแบบหนึ่ง ที่มีการใช้กันอย่างแพร่หลายในมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด ตั้งแต่ปี ๑๙๖๐ โดยจะใช้ในการประเมินสถานการณ์และวางแผนกลยุทธ์ รวมทั้งตรวจสอบสภาพองค์กรทั้งภายในและภายนอก โดยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูล ๔ อย่างด้วยกันคือ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อแก้ไขปัญหาภายในและภายนอกขององค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

S หรือ Strengths หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ภายในองค์กร ที่ทำให้เกิดความเข้มแข็งหรือเป็นจุดแข็งขององค์กรที่จะนำไปสู่การได้เปรียบคู่แข่งขัน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน เช่น จุดแข็งด้านการเงิน ด้านการผลิต ด้านทรัพยากรบุคคล ด้านคุณภาพของสินค้า นักธุรกิจด้านการขายต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งเหล่านี้ในการกำหนดกลยุทธ์การตลาดขององค์กร

W หรือ Weaknesses หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ภายในองค์กรที่ทำให้เกิดความอ่อนแอ หรือเป็นจุดอ่อนนำไปสู่การเสียเปรียบคู่แข่ง เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพภายใน ซึ่งนักธุรกิจหรือผู้บริการขององค์กรจะต้องหาวิธีแก้ไขปัญหานั้นให้ได้

O หรือ Opportunities หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ภายนอกองค์กร ที่เอื้อประโยชน์ให้องค์กรเป็นโอกาสที่ช่วยส่งเสริมการดำเนินธุรกิจ เช่น สภาพเศรษฐกิจที่ขยายตัว ข้อแตกต่างระหว่างจุดแข็งกับโอกาสในการทำธุรกิจก็คือ จุดแข็งเป็นปัจจัยที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายใน ส่วนโอกาสนั้นเป็นผลจากสภาพแวดล้อมภายนอก นักธุรกิจหรือผู้บริหารองค์กรที่ดีจะต้องเสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอเพื่อใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้นในการเพิ่มประโยชน์ให้กับองค์กร

T หรือ Threats หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ภายนอกองค์กร ที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานเป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก นักธุรกิจหรือผู้บริหารจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การบริหารองค์กรให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม และพยายามขจัดปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นให้หมดไป

จากความหมาย จะพิจารณาเห็นว่า SWOT ก็คือ กลยุทธ์การตลาด ๔ ด้าน ได้แก่ จุดแข็งซึ่งเป็นจุดเด่นขององค์กร จุดอ่อนที่เป็นข้อเสียเปรียบขององค์กร โอกาสคือปัจจัยที่เอื้อประโยชน์ให้องค์กรดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้ และด้านสุดท้ายก็คือ ปัญหาอุปสรรคที่อาจมีผลกระทบต่อองค์กร

การวิเคราะห์ SWOT เป็นการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมต่างๆ ทั้งภายนอกและภายในองค์กร ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ หากเป็นจุดแข็งจะนำมากำหนดทิศทาง หรือกำหนดเป้าหมายการทำงาน และแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม ส่วนจุดอ่อนจะนำมาพิจารณาเพื่อกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรค หรือทำให้ปัญหาอุปสรรคลดน้อยลง การวิเคราะห์ SWOT มีขั้นตอนสำคัญ ดังนี้

๑. การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็นการวิเคราะห์และพิจารณาในเรื่องทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุกด้าน ทั้งในด้านโครงสร้าง ระบบ ระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงาน และทรัพยากรในการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการ

๒. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก เป็นการประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรเพื่อค้นหาโอกาสและอุปสรรคจากการดำเนินงานที่องค์กรได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ทั้งในประเทศและระหว่างประเทศ เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ การพัฒนาของเทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและศักยภาพเป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ขององค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชนสำหรับการประกอบธุรกิจ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและนำมาปรับใช้ช่วยให้ผู้บริหารรู้ถึงจุดแข็งและจุดอ่อน ตลอดจนผลกระทบต่อการทำงานและการประกอบธุรกิจทุกประเภท และสามารถนำหลักการวิเคราะห์ SWOT มาใช้กับสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนี้

ปัจจัยภายใน	
Strengths จุดแข็ง	๑. สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีบุคลากรที่มีศักยภาพด้านการปฏิบัติการ มีทักษะและประสบการณ์ในการทำงาน เนื่องจากบุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง รวมทั้งมีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานจริงเนื่องจากมีเหตุเกิดขึ้นบ่อยครั้ง ๒. สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นหน่วยงานหลักในการทำงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีหน่วยงานอื่นเป็นหน่วยงานสนับสนุน
Weaknesses จุดอ่อน	๑. บุคลากรของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขาดการส่งเสริมเพื่อพัฒนางานด้านวิชาการ งานเอกสาร หนังสือ หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ๒. บุคลากรมีการโอนย้ายไปหน่วยงานอื่น ทั้งย้ายภายใน กทม. และโอนไปหน่วยงานภายนอก กทม. ๓. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานบางส่วนมีสภาพเก่าชำรุดเสียหาย ใช้งานไม่ได้ ๔. จำนวนสถานีดับเพลิงมีน้อยกว่ามาตรฐาน ทำให้การดูแลและบริการประชาชนไม่ทั่วถึง และใช้เวลาในการเข้าถึงที่เกิดเหตุนานเกินกว่าเวลามาตรฐานสากล **๕. ยังไม่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง**
ปัจจัยภายนอก	
Opportunities โอกาส	๑. การปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องรองรับ ได้แก่ พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ แผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๖๑ ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความภาคภูมิใจและเต็มความสามารถ
Threats อุปสรรค	๑. กรุงเทพมหานคร เป็นเมืองหลวงของประเทศ มีสาธารณภัยภัยเกิดขึ้นจำนวนมาก และเมื่อเกิดขึ้นแล้วจะมีผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมากและมีความรุนแรงมากด้วย เช่น อุทกภัย อัคคีภัย ภัยแล้ง เป็นต้น ๒. การปฏิบัติงานในพื้นที่เมื่อเกิดเหตุสาธารณภัย ยังมีปัญหา และอุปสรรคในการทำงานอยู่หลายประการ เช่น การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การบัญชาการหรือการสั่งการยังไม่เป็นเอกภาพ เนื่องจากมีหลายหน่วยงาน ๓. สภาพของพื้นที่กรุงเทพมหานคร บางแห่งเป็นชุมชนเมือง หรือซอยแคบ ทำให้เป็นปัญหาการจราจร และเป็นอุปสรรคในการเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุ

๕.๗ การดำเนินงานแบบ PDCA

PDCA คือ วงจรที่พัฒนาโดยวอล์ทเตอร์ ชิวฮาร์ท (Walter Shewhart) ผู้บุกเบิกการใช้สถิติสำหรับวงการอุตสาหกรรม และต่อมาวงจรนี้เริ่มเป็นที่รู้จักกันมากขึ้นเมื่อ เอดวาร์ด เดมมิ่ง (W.Edwards Deming) ปรมาจารย์ด้านการบริหารคุณภาพเผยแพร่ให้เป็นเครื่องมือสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงานของพนักงานภายในโรงงานให้ดียิ่งขึ้น และช่วยค้นหาปัญหาอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการผลิตโดยพนักงานเอง จนวงจรนี้เป็นที่รู้จักกันในอีกชื่อว่า “วงจรเด็มมิ่ง” ต่อมาพบว่าแนวคิดในการใช้วงจร PDCA นั้นสามารถนำมาใช้ได้กับทุกกิจกรรม จึงทำให้เป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลายมากขึ้นทั่วโลก PDCA เป็นอักษรนำของศัพท์ภาษาอังกฤษ ๔ คำ คือ

P : Plan = วางแผน

D : Do = ปฏิบัติตามแผน

C : Check =ตรวจสอบ/ประเมินผลและนำผลประเมินมาวิเคราะห์

A : Action = ปรับปรุงแก้ไขดำเนินการให้เหมาะสมตามผลการประเมิน

Plan (วางแผน) หมายถึง การวางแผนการดำเนินงานอย่างรอบคอบ ครอบคลุมถึงการกำหนดหัวข้อที่ต้องการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ซึ่งรวมถึงการพัฒนาสิ่งใหม่ๆ การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน อาจประกอบด้วย การกำหนดเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ของการดำเนินงาน การจัดอันดับความสำคัญของเป้าหมาย การกำหนดวิธีการดำเนินงาน การกำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน การกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ดำเนินการ และการกำหนดงบประมาณที่จะใช้ การวางแผนดังกล่าวอาจปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของลักษณะการดำเนินงาน และการวางแผนยังช่วยให้เราสามารถคาดการณ์สิ่งที่เกิดขึ้นในอนาคต รวมทั้งช่วยลดความสูญเสียต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้

Do (ปฏิบัติตามแผน) หมายถึง การปฏิบัติให้เปนไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ซึ่งกอนที่จะปฏิบัติงานใดๆ จำเปนต้องศึกษาขอมูลและเงื่อนไขตาง ๆ ของ สภาพงานที่เกี่ยวของเสียกอน ในกรณีที่เปนงานประจำที่เคยปฏิบัติหรือเปนงานเล็กอาจใชวิธีการเรียนรูศึกษาคนควาดวยตนเองแตถาเปนงานใหมหรืองานใหญที่ตองใชบุคลากรจำนวนมากอาจตองจัดใหมีการฝกอบรม กอนที่จะปฏิบัติจริงการปฏิบัติจะตองดำเนินการไปตาม แผน วิธีการและขั้นตอน ที่ได้กำหนดไวและจะตองเก็บรวบรวมและบันทึกขอมูลที่เกี่ยวของกับการปฏิบัติงานไวดวยเพื่อใชเปนขอมูลในการดำเนินงานในขั้นตอนตอไป

Check (ตรวจสอบ) หมายถึง กิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อประเมินผลวามีการปฏิบัติงานตามแผนหรือไม มีปญหาเกิดขึ้นในระหวางการปฏิบัติงานหรือไม่ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญเนื่องจากในการดำเนินงานใดๆ มักจะเกิดปญหาแทรกซ่อนที่ทำให้การดำเนินงานไมเปนไปตามแผนอยูเสมอ ซึ่งเปนอุปสรรคตอประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน การติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินปญหาจึงเปนสิ่งสำคัญที่ต่องกระทำควบคูไปกับการดำเนินงาน เพื่อจะได้ทราบข่อมูลที่เปนประโยชนในการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงานตอไป การตรวจสอบและการประเมินผลการปฏิบัติงาน จะต่องตรวจสอบด่วยวาการปฏิบัตินั้น เปนไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว่หรือไมทั้งนี้เพื่อเปนประโยชน์ตอการพัฒนาคุณภาพของงาน

Act (การปรับปรุง) หมายถึง เปนกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแกไขปญหาที่เกิดขึ้นหลังจากได่ทำการตรวจสอบแล่ว การปรับปรุงอาจเปนการแกไขแบบเรงดวน เฉพาะหน่า หรือการค่นหาสาเหตุที่แทจริงของปญหา เพื่อปองกันไมให่เกิดปญหาซ้ำรอยเดิม การปรับปรุงอาจนำไปสูการกำหนดมาตรฐานของวิธีการ ทำงานที่ตางจากเดิม เมื่อมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ในรอบใหม ข่อมูลที่ได่จากการปรับปรุงจะชวยใหการวางแผนมีความสมบูรณ และมีคุณภาพ เพิ่มขึ้นไดดวย

ประโยชน์ของ PDCA

๑. การวางแผนงานก่อนการปฏิบัติงาน จะทำให้เกิดความพร้อมเมื่อได้ปฏิบัติงานจริงการวางแผนงานควรวางให้ครบ ๔ ขั้นดังนี้

๑.๑ ขั้นการศึกษา คือ การวางแผนศึกษาข้อมูล วิธีการ ความต้องการขององค์กร ข้อมูลด้านวัตถุดิบ ด้านทรัพยากรที่มีอยู่หรือเงินทุน

๑.๒ ขั้นเตรียมงาน คือ การวางแผนการเตรียมงานด้านสถานที่ การออกแบบงาน ความพร้อมของพนักงาน อุปกรณ์ เครื่องจักร วัตถุดิบ

๑.๓ ขั้นดำเนินงาน คือ การวางแนวทางการปฏิบัติงานของแต่ละส่วนแต่ละฝ่าย

๑.๔ ขั้นการประเมินผล คือ การวางแผนหรือเตรียมการประเมินผลงานอย่างเป็นระบบ เช่น ประเมินจากการความพึงพอใจของประชาชน เพื่อให้ผลที่ได้จากการประเมินเกิดความเที่ยงตรง

๒. การปฏิบัติตามแผนงาน ทำให้ทราบขั้นตอน วิธีการ และสามารถเตรียมงานล่วงหน้าหรือทราบอุปสรรคล่วงหน้าด้วย ดังนั้นเมื่อเริ่มการปฏิบัติงานก็จะเกิดความราบรื่นและเรียบร้อย นำไปสู่เป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

๓. การตรวจสอบ ให้ได้ผลที่เที่ยงตรง เชื่อถือได้ ประกอบด้วย

๓.๑ ตรวจสอบจากเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

๓.๒ มีเครื่องมือที่เชื่อถือได้

๓.๓ มีเกณฑ์การตรวจสอบที่ชัดเจน

๓.๔ มีกำหนดเวลาการตรวจที่แน่นอน

๓.๕ บุคลากรที่ทำการตรวจสอบต้องได้รับการยอมรับจากทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เมื่อการตรวจสอบได้รับการยอมรับ การปฏิบัติงานขั้นต่อไปก็สามารถดำเนินงานต่อไปได้

๔. การปรับปรุงแก้ไข ข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นขั้นตอนใดก็ตาม เมื่อมีการปรับปรุงแก้ไขคุณภาพก็จะเกิดขึ้น ดังนั้น จึงเรียกวงจร PDAC นี้ว่า “วงจรบริหารงานคุณภาพ”

การนำกระบวนการ PDCA ไปประยุกต์ใช้ เพื่อให้สอดคล้องกับเป้าหมายในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง สามารถทำได้ดังนี้

ขั้นตอน	กิจกรรม / วิธีดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ (บุคคล/กลุ่มงาน)
๑. วางแผน (Plan)	การศึกษารายละเอียดของงาน สังเกตการปฏิบัติงานจริง	คณะทำงาน
๒. ดำเนินการ (Do)	การจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work flow) รายละเอียดในแต่ละขั้นตอน	คณะทำงาน
๓. ตรวจสอบ (Check)	การทดสอบคู่มือ ตรวจสอบด้านระเบียบและกฎหมาย	ผู้ทรงคุณวุฒิ
๔. ประเมินผลและรายงาน (Action)	การขออนุมัติเครื่องมือ	คณะทำงาน/ ผอ. สปภ.
๑. วางแผน (Plan)	การเข้าระบบเอกสารควบคุม	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๒. ดำเนินการ (Do)	การเผยแพร่ คู่มือ การฝึกอบรม ชี้แจงการใช้เครื่องมือ	คณะทำงาน/ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๓.ตรวจสอบ (Check)	การประเมินผลภายหลังการใช้คู่มือ	เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ
๔. ประเมินผลและรายงาน (Action)	การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ผล และการปรับปรุงข้อมูล	คณะทำงาน/ เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นว่าปัจจุบันสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบครอบคลุมถึงความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของพี่น้องประชาชนกรุงเทพมหานคร รวมทั้งข้อเสนอแนะของคณะกรรมการและหน่วยงานที่ศึกษาการปฏิบัติงานของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เสนอให้มีการเพิ่มจำนวนสถานีดับเพลิงและพัฒนาศักยภาพของสถานีดับเพลิงให้ได้มาตรฐาน ทั้งมาตรฐานการปฏิบัติงาน มาตรฐานด้านโครงสร้างการบริหารงาน กรอบอัตรากำลังบุคลากร การบำรุงรักษาดูแลยานพาหนะและอุปกรณ์ดับเพลิงให้พร้อมปฏิบัติงาน สามารถดูแลประชาชนของกรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจากการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งขององค์การ (SWOT) พบว่า สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ยังไม่มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง อีกทั้งแผนปฏิบัติราชการประจำปี (พ.ศ.๒๕๖๑) สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้กำหนดพันธกิจการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่มากยิ่งขึ้น พัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และพัฒนาการให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ดีที่สุดเพื่อประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาภัยจากอัคคีภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

พ.ศ.๒๕๖๑ ที่กำหนดให้นำผลการศึกษากรณีการเกิดอัคคีภัยครั้งสำคัญๆ ที่ผ่านมา ไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการป้องกันและแก้ไขปัญหาอัคคีภัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ เครื่องมือ เครื่องใช้ ยานพาหนะ วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานให้พร้อมตลอดเวลา

ดังนั้น สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จึงจำเป็นต้องพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงให้มีคุณภาพตามที่กำหนด โดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง เพื่อเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับสถานีดับเพลิง เนื่องจากคู่มือการปฏิบัติงาน คือ เอกสารที่แต่ละหน่วยงานสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน อีกทั้งยังสามารถปรับปรุงให้สอดคล้องกับระเบียบ วิธี และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปในอนาคต คู่มือควรมีการจัดทำในทุกงานของสถานีดับเพลิง เช่น การดับเพลิง การบริการประชาชน การรักษาความปลอดภัย การอบรมให้ความรู้ ในแต่ละงานสามารถอธิบาย ได้ดังนี้

๑. ด้านการดับเพลิง ประกอบด้วย การดับเพลิงเหตุเพลิงไหม้บ้านเรือนประชาชน การดับเพลิงเหตุเพลิงไหม้โรงงาน การดับเพลิงเหตุเพลิงไหม้อาคารสูง การดับเพลิงเหตุเพลิงไหม้ชุมชน การดับเพลิงเหตุเพลิงไหม้หญ้า เป็นต้น

๒. ด้านบริการประชาชน ประกอบด้วย การจับสัตว์เลื้อยคลาน การดำเนินการกับสัตว์มีพิษ งู ผึ้ง ต่อ แตน เป็นต้น

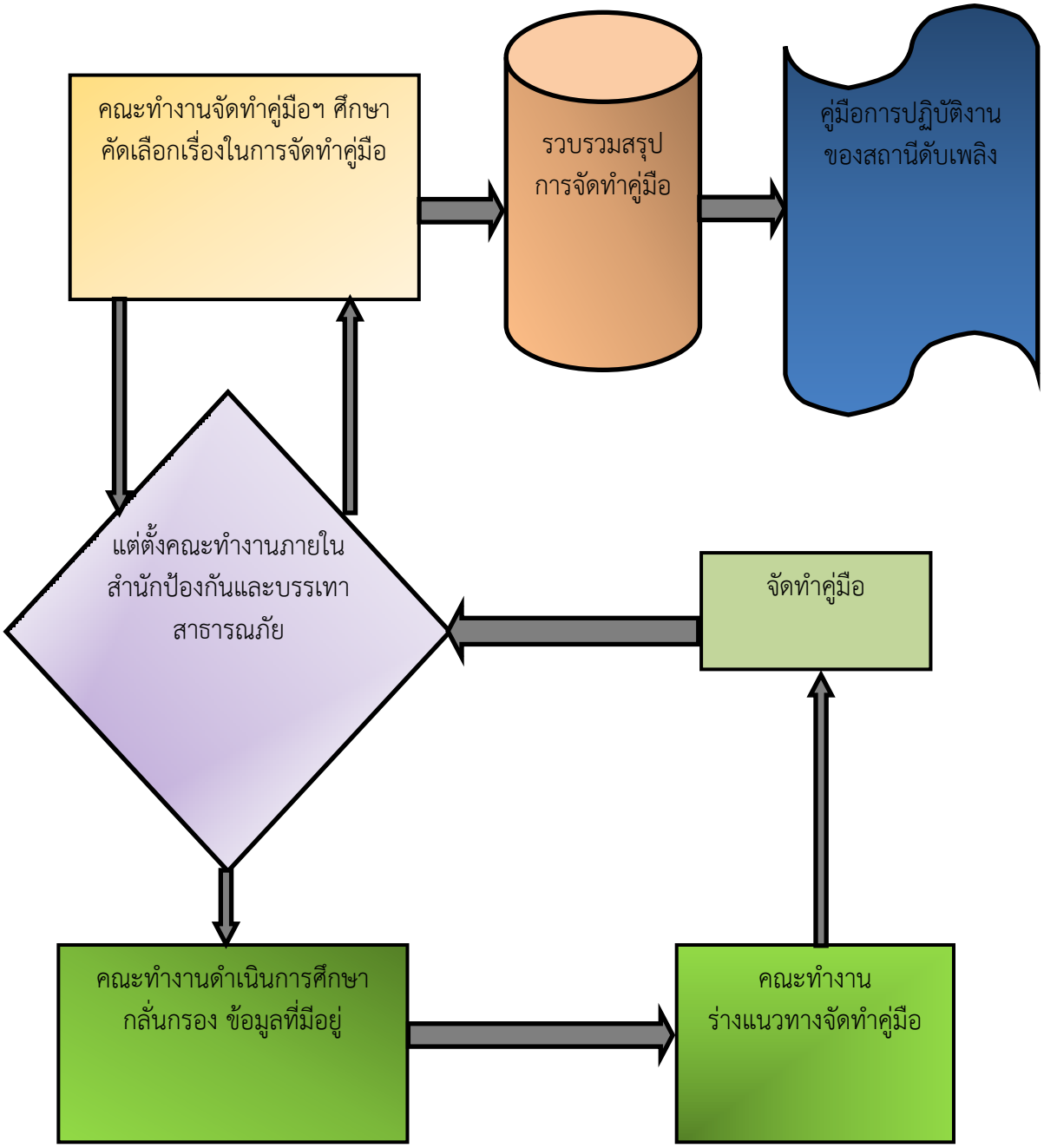
๓. ด้านการรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วย การรักษาความปลอดภัยในเขตพระราชฐาน การรักษาความปลอดภัยในงานหรือกิจกรรมที่จัดขึ้นในพื้นที่รับผิดชอบ การถวายความปลอดภัยรับเสด็จพระบรมสานุวงศ์

๔. ด้านการอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน ประกอบด้วย การอบรมให้ความรู้แก่โรงเรียน ชุมชนที่มีความเสี่ยงภัย โรงงาน อาคารสูง สถานประกอบการ เป็นต้น

๖. กรอบแนวทางการเนินการ / ระยะเวลาการดำเนินการ

ลำดับ	กิจกรรม	ระยะเวลาในการดำเนินงาน								
		ก.ย. ๖๑	ต.ค. ๖๑	พ.ย. ๖๑	ธ.ค. ๖๑	ม.ค. ๖๒	ก.พ. ๖๒	มี.ค. ๖๒	เม.ย. ๖๒	พ.ค. ๖๒
๑	ศึกษาคัดเลือกเรื่องในการจัดทำคู่มือ	←	→							
๒	แต่งตั้งคณะทำงานฯ		←	→						
๓	คณะทำงานศึกษากลั่นกรองข้อมูลที่มีอยู่			←	→					
๔	คณะทำงานวางแนวทางการจัดทำคู่มือ				←	→				
๕	จัดทำคู่มือ					←	—	→		
๖	รวบรวมสรุป การจัดทำคู่มือ								←	→
๗	คู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง									←

ผังกระบวนงานขั้นตอนการทำงาน (Work flow) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง



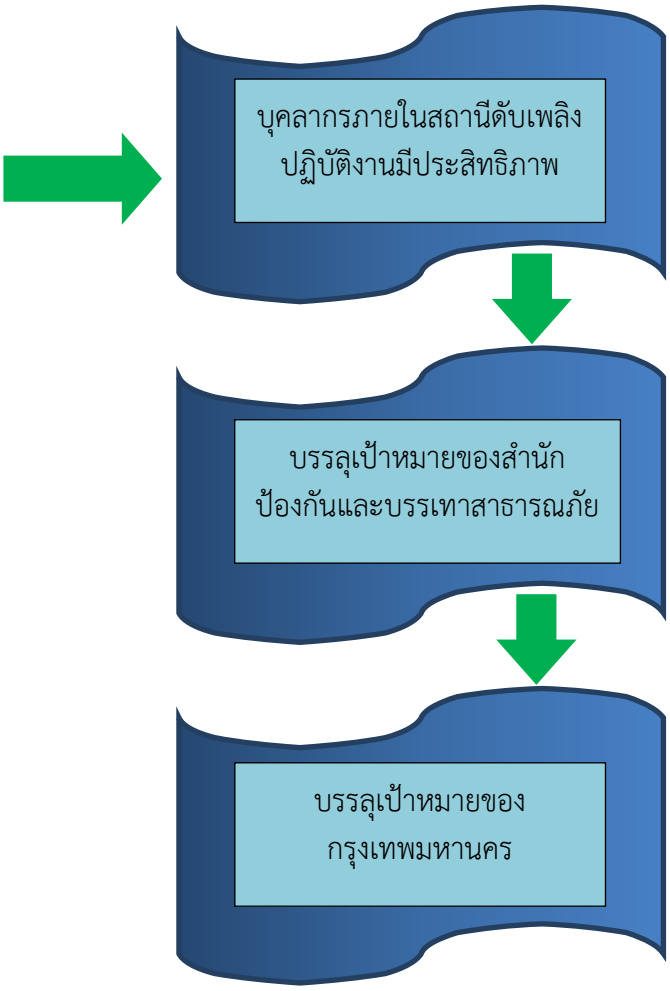
๗. ขั้นตอนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง มีขั้นตอนการดำเนินงาน ๑๒ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอน	ผลการดำเนินงาน
๑ การศึกษารายละเอียดของงาน	ศึกษาสถานการณ์ ๕ ปีย้อนหลัง ในการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง
๒ สังเกตการปฏิบัติงานจริง	นำผลการศึกษาสถานการณ์ในข้อ ๑ มาวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานเทียบเคียงกับสิ่งที่ได้จากการสังเกตสถานการณ์จริง
๓ การจัดทำ ขั้นตอนการทำงาน (Work flow)	ทบทวนวรรณกรรมการเขียนขั้นตอนการทำงาน เพื่อนำมาปรับใช้ในการจัดทำขั้นตอนการทำงาน การปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และ องค์ความรู้ทางการดับเพลิง
๔ การจัดทำรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน	จัดกลุ่มขั้นตอนการทำงาน การปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงและองค์ความรู้ทางการดับเพลิง และให้คำอธิบายรายละเอียดแต่ละกิจกรรม
๕ การทดสอบคู่มือ	ตรวจสอบหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๓ คน แล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อวิเคราะห์ผลการทดลองใช้ ก่อนนำไปประกาศใช้
๖ การตรวจสอบด้านกฎระเบียบและกฎหมาย	ไม่พบกรณีละเมิดสิทธิ์
๗ การขออนุมัติเครื่องมือ	นำขั้นตอนการทำงาน การปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และองค์ความรู้ทางการดับเพลิง ขออนุมัติการประกาศใช้จากผู้อำนวยการสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
๘ การเข้าระบบเอกสารควบคุม	นำขั้นตอนการทำงาน การปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และองค์ความรู้ทางการดับเพลิง เข้าระบบงานสารบรรณหนังสือ/แจ้งหนังสือเวียนให้ส่วนราชการและหน่วยงานทราบ
๙ การเผยแพร่ คู่มือ	นำขั้นตอนการทำงาน การปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และองค์ความรู้ทางการดับเพลิง รายงานในที่ประชุมหัวหน้าสถานีดับเพลิงประจำเดือน
๑๐ การฝึกอบรม/ชี้แจงการใช้เครื่องมือ	ชี้แจงขั้นตอนการทำงาน การปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และองค์ความรู้ทางการดับเพลิง ในที่ประชุมหัวหน้าสถานีดับเพลิงประจำเดือนถัดไป
๑๑ การประเมินผลภายหลังการใช้คู่มือ	ประเมินผลภายหลังการใช้ขั้นตอนการทำงานในที่ประชุมหัวหน้าสถานีดับเพลิงประจำเดือน โดยใช้แบบประเมินผล
๑๒ การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ผล และการปรับปรุงคู่มือ	ภายหลังการรวบรวมข้อมูล นำผลการประเมินมาวิเคราะห์ และมีมติให้ขยายผลลงสู่กระบวนงานหลัก/ทุกสถานีดับเพลิงของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่อไป

ประโยชน์ที่ได้รับต่อสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

- ได้งานที่มีคุณภาพตามที่กำหนด
- ผู้ปฏิบัติงานไม่เกิดความสับสน
- แต่ละหน่วยงานรู้งานซึ่งกันและกัน
- บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้
- สามารถเริ่มปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว เมื่อมีการโยกย้ายตำแหน่งงาน
- ลดข้อผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ
- ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน
- ช่วยให้เกิดความสม่ำเสมอในการทำงาน
- ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในการทำงาน
- ช่วยลดการตอบคำถาม
- ช่วยลดเวลาในการสอนงาน
- ช่วยให้การทำงานเป็นมืออาชีพ
- ช่วยในการออกแบบระบบงานใหม่และปรับปรุงงาน



๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (ผลผลิต/ผลลัพธ์)	วิธีการ/เครื่องมือ
๑. เพื่อรวบรวมข้อมูลและเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงของไทยและต่างประเทศในด้านต่าง ๆ	- ได้ทราบข้อมูลการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงของไทยและต่างประเทศ และเผยแพร่ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทราบ	การศึกษาเอกสาร
๒. เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาและเสนอแนวทางการพัฒนามาตรฐานของสถานีดับเพลิงในด้านการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงให้มีคุณภาพตามที่กำหนด	- ได้ทราบข้อมูลสภาพปัญหา แนวทางการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงให้มีคุณภาพตามที่กำหนด - ได้เผยแพร่ข้อมูลให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและประชาชนทั่วไปทราบ - ประชาชนได้รับการบริการอย่างทั่วถึง ทันเวลา ลดความเสี่ยงและความสูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้น	การศึกษาเอกสาร/การจัดประชุมคณะทำงาน/
๓. เพื่อนำเสนอข้อมูลให้กับผู้บริหารใช้ในการวางแผน การบริหารงาน การบริหารงบประมาณในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้อย่างเหมาะสมกับศักยภาพของสถานีดับเพลิงและความต้องการของประชาชน	- ผู้บริหารได้นำข้อมูลไปใช้ในการวางแผน การบริหาร การส่งเสริม การพัฒนา และรักษาทรัพยากรบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพ	การนำข้อมูลไปใช้
๔. เพื่อใช้เป็นหลักเกณฑ์ในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และนำผลที่ได้ไปปรับปรุง พัฒนาหน่วยงานสถานีดับเพลิงให้มีมาตรฐานมากขึ้น	- ได้หลักเกณฑ์ในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง	การนำข้อมูลไปใช้
๕. เพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และนำไปใช้ในการบริหารจัดการสถานีดับเพลิง จำนวน ๓๕ แห่ง ให้มีคุณภาพตามที่กำหนด สามารถดูแลประชาชนของกรุงเทพมหานครได้อย่างมีประสิทธิภาพ	- ได้คู่มือที่เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง	คู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง
๖. เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและไว้วางใจในการทำงานของทางราชการให้กับภาคประชาชน	- ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีดับเพลิง ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐	แบบสอบถามความพึงพอใจ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑๐.๑ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควรเป็นหน่วยงานหลักในการทำงานและประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยเมื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงแล้ว ควรมีหนังสือนำเรียนผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเพื่อเห็นชอบคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงดังกล่าว

๑๐.๒ เมื่อผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเห็นชอบแล้ว ควรดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงที่ได้กำหนดไว้อย่างต่อเนื่อง โดยมีการติดตามและประเมินผลจากส่วนกลางหรือหน่วยงานภายนอกเป็นระยะ เพื่อกระตุ้นเตือนและสร้างขวัญกำลังใจให้กับหน่วยงาน

๑๐.๓ การดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง เมื่อนำไปใช้จริงอาจประสบกับปัญหาและอุปสรรคบ้าง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการบริหารงาน งบประมาณ บุคลากร ดังนั้นต้องมีการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้องให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบและร่วมกันปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงด้วยความเต็มใจ

๑๐.๔ ควรมีการปรับอัตรากำลังบุคลากรของสถานีดับเพลิงให้เหมาะสมตามเกณฑ์มาตรฐานของสมาคมดับเพลิงสหรัฐอเมริกา (เจ้าหน้าที่ดับเพลิง ๑ คนต่อประชากร ๑,๐๐๐ คน)

๑๐.๕ ควรมีการเพิ่มจำนวนสถานีดับเพลิงให้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วกรุงเทพมหานคร และแบ่งเขตความรับผิดชอบของสถานีดับเพลิงใหม่ให้เหมาะสมกับประสิทธิภาพในการให้บริการของสถานีดับเพลิง เพื่อให้สามารถเข้าถึงพื้นที่เกิดเหตุได้ทันภายใน ๘ นาที ตามมาตรฐานสากล (จากการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบกับเมืองที่มีสภาพแวดล้อมใกล้เคียงกับกรุงเทพมหานคร ได้แก่ กรุงโตเกียวประเทศญี่ปุ่น กรุงโซล ประเทศเกาหลีใต้ และประเทศสิงคโปร์ กรุงเทพมหานครต้องมีสถานีดับเพลิงรวมทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า ๑๑๐ สถานี)

๑๐.๖ ควรบริหารจัดการให้มีรถดับเพลิงและอุปกรณ์กู้ภัยของสถานีดับเพลิงให้เหมาะสม ตามมาตรฐานผังเมืองด้านการดับเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ (กำหนดให้ จำนวนประชากรในชุมชน ๑๐,๐๐๐ คน ต้องมีรถดับเพลิง ๒ คัน รถบันได ๑ คัน) ซึ่งในปัจจุบันสถานีดับเพลิงมีรถดับเพลิงที่สามารถใช้ได้น้อยกว่ามาตรฐานผังเมืองด้านการดับเพลิง

๑๐.๗ ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงให้ครบทุกงาน เพื่อนำไปใช้เป็นมาตรฐานในการปฏิบัติงานของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

บรรณานุกรม

แผนปฏิบัติราชการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๐
แผนปฏิบัติราชการประจำปี (พ.ศ.๒๕๖๑) สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
แผนปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาภัยจากอัคคีภัย สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๖๑
เรืองชัย จรุงศิรวัฒน์. เทคนิคการเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน. เอกสารประกอบการอบรม ข้าราชการและพนักงาน สายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเพื่อทำแผลงานทางวิชาการในการกำหนดตำแหน่งให้สูงขึ้น.
วนิชญา ทั่งทอง (๒๕๕๘). ประสิทธิภาพการให้บริการของสถานีดับเพลิงบางเขน.
สรรญ จินตภวัต (๒๕๕๗). การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.

ภาคผนวก

ร่าง
คู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง
ด้านการดับเพลิง เหตุเพลิงไหม้บ้านเรือนประชาชน

สถานีดับเพลิงหัวหมาก กองปฏิบัติการดับเพลิง ๒
สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ปี ๒๕๖๑

คำนำ

สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้ดำเนินโครงการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานีดับเพลิงและประชาชนทั่วไปที่สนใจ ซึ่งรายละเอียดในคู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย แผนภูมิขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Work Flow) มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ แนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ ในฐานะที่สถานีดับเพลิงเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้กับประชาชนชาวกรุงเทพมหานคร สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ภาครัฐ จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงขึ้น

การดับเพลิง
เหตุไหม้บ้านเรือนประชาชน

คำจำกัดความ

การดับเพลิง หมายถึง การปฏิบัติการควบคุม กำจัด เชื้อเพลิงหรือออกซิเจนหรือความร้อน ไม่ให้ไฟเกิดการติดต่อลุกลามไปตามบริเวณที่มีเชื้อเพลิง แล้วสร้างความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

วัตถุประสงค์

เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนและลดความสูญเสียที่อาจจะเกิดขึ้นต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

อุปกรณ์

๑. รถดับเพลิง พร้อมอุปกรณ์ประจำรถ ประกอบด้วย
- สายส่งน้ำดับเพลิง ขนาด ๒.๐ นิ้ว จำนวน ๓ เส้น
- สายส่งนำดับเพลิง ขนาด ๑.๕ นิ้ว จำนวน ๖ เส้น
- หัวฉีดน้ำดับเพลิงแบบปรับได้ จำนวน ๒ หัว
- ข้อต่อทางแยก ๓ ทาง จำนวน ๒ ตัว
- ที่เปิดประปาหัวแดง จำนวน ๑ ตัว
- สายต่อประปาหัวแดงกับรถดับเพลิง จำนวน ๔ เส้น

๒. เจ้าหน้าที่ดับเพลิง พร้อมอุปกรณ์ประจำกาย ประกอบด้วย
- ชุดดับเพลิงภายในอาคารครบชุดอย่างน้อย จำนวน ๓ ชุด
- เครื่องช่วยหายใจ (SCBA) จำนวน ๑ ชุด
- วิทยุสื่อสาร จำนวน ๑ ตัว

๓. อุปกรณ์อื่นๆ
- แบบฟอร์ม ว.๘ จำนวน ๑ ชุด
- กล้องถ่ายรูป/โทรศัพท์มือถือ จำนวน ๑ ตัว
- กล้องตรวจจับความร้อน จำนวน ๑ ตัว
- พัดลมระบายควัน จำนวน ๑ ตัว

ฯลฯ

การประเมิน (ผู้ควบคุมสั่งการในที่เกิดเหตุ)

๑. ประเมินสถานการณ์เหตุเพลิงไหม้เบื้องต้น ได้แก่ ไฟไหม้อาคารชั้นไหน ความรุนแรงของไฟ ความเสียหายของอาคาร ความมั่นคงแข็งแรงของอาคาร ความเสี่ยงภัยที่อาจจะเกิดขึ้น

๒. ประเมินศักยภาพของทีม ได้แก่ จำนวนบุคลากร/ทีมงาน วัสดุอุปกรณ์ที่มี

๓. ประเมินปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน การตัดไฟในที่เกิดเหตุ การจราจรในพื้นที่ จำนวนประชาชนและอาสาสมัคร แหล่งน้ำสำรอง ตำแหน่งประปาหัวแดง การประสานการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง การไฟฟ้า ประปา ทหาร ตำรวจ สำนักงานเขต

กิจกรรม (Action)	เหตุผล (Rationale)
<u>ก่อนถึงที่เกิดเหตุ</u> ๑. หัวหน้าชุด สอบถามข้อมูลสถานที่เกิดเหตุเพลิงไหม้ เส้นทางไปยังเกิดเหตุกับผู้แจ้งเหตุอีกครั้ง ๒. หัวหน้าชุด เลือกเส้นทางไปยังที่เกิดเหตุได้เร็วและปลอดภัย ๓. เจ้าหน้าที่ดับเพลิง แต่งชุดดับเพลิงและเตรียมอุปกรณ์ประจำกายให้พร้อมปฏิบัติงาน	- เพื่อตรวจสอบข้อมูลสถานที่เกิดเหตุและยืนยันว่าเกิดเหตุจริง - เพื่อให้ถึงที่เกิดเหตุได้เร็วที่สุด - เพื่อเตรียมพร้อมปฏิบัติงาน
<u>เมื่อถึงที่เกิดเหตุ</u> ๑. ตรวจสอบและประเมินสถานที่เกิดเหตุ เช่น ภายในอาคารมีผู้ประสบภัยติดค้างหรือไม่ มีเชื้อเพลิงอะไรบ้าง ๒. วางแผนการทำงาน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ๓. เริ่มปฏิบัติงาน โดยมอบหมายงานดังนี้ - หัวหน้าชุด ควบคุมสั่งการที่เกิดเหตุ - เจ้าหน้าที่ดับเพลิง ปฏิบัติการดับเพลิง - เจ้าหน้าที่ประจำรถดับเพลิง - เจ้าหน้าที่ประสานงาน ด้านการจราจร การหาข้อมูลตามเอกสารแบบฟอร์ม ว.๘ ๔. เลิกปฏิบัติงาน - เจ้าหน้าที่ดับเพลิง ตรวจสอบและยืนยันว่าเพลิงสงบแล้ว - หัวหน้าชุด ตรวจเช็คเจ้าหน้าที่และตรวจสอบอุปกรณ์	- เพื่อใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงาน แบ่งความรับผิดชอบ - เพื่อให้การทำงานเป็นระบบ - เป็นศูนย์กลางการปฏิบัติงาน - เพื่อดับเพลิงให้หมดสิ้น - เพื่อดูแลระบบการเปิดปิดน้ำ - เพื่ออำนวยความสะดวก - เพื่อยืนยันว่าเพลิงดับแล้ว - เพื่อตรวจสอบจำนวนและความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ - เพื่อตรวจสอบจำนวนอุปกรณ์

กิจกรรม (Action)	เหตุผล (Rationale)
<u>หลังเกิดเหตุ</u> ๑. เจ้าหน้าที่ดับเพลิง ตรวจเช็คและจัดเก็บอุปกรณ์ ๒. พนักงานวิทยุ บันทึกรายละเอียดตามแบบฟอร์มที่กำหนด (ว.๘) ลงในสมุดบันทึกประจำวัน ๒. หัวหน้าชุด/เจ้าหน้าที่ดับเพลิง/พนักงานวิทยุ ร่วมกันสรุปผลการทำงาน ข้อคิด ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ๓. หัวหน้าชุด จัดทำรายงานเสนอให้ผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นทราบต่อไป	- ตรวจสอบความเสียหายของอุปกรณ์ - เพื่อเป็นหลักฐานการปฏิบัติงาน - เพื่อเป็นข้อมูลในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป - เพื่อให้ผู้บริหารทราบ

การประเมินผล

เกณฑ์การประเมินผล	ใช่	ไม่ใช่
เชิงโครงสร้าง ๑. หัวหน้าชุดปฏิบัติหน้าที่ครบถ้วน ๒. เจ้าหน้าที่ดับเพลิงปฏิบัติหน้าที่ได้ครบถ้วน ๓. เจ้าหน้าที่ประจำรถดับเพลิง ๔. เจ้าหน้าที่ประสานงาน ๕. พนักงานวิทยุ		
เกณฑ์การประเมินผล	**ครบถ้วน**	**ไม่ครบ**
เชิงกระบวนการ ๑. การสอบถามข้อมูลสถานที่เกิดเหตุเพลิงไหม้ ก่อนออกเหตุ ๒. การวางแผนการทำงาน แบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ ๓. การอำนวยการจราจรอย่างต่อเนื่อง ๔. การสอบถามข้อมูลที่เกิดเหตุ (แบบฟอร์ม ว.๘) ๕. การตรวจสอบยืนยัน และแจ้งว่าเพลิงดับ (เพลิงสงบ) ๖. การตรวจเช็คยอดเจ้าหน้าที่ ๗. การตรวจสอบจำนวนอุปกรณ์		
เกณฑ์การประเมินผล	**ใช่**	**ไม่ใช่**
เชิงผลลัพธ์ ๑. ประชาชนได้รับความช่วยเหลือด้านการดับเพลิง ๒. เจ้าหน้าที่ดับเพลิงและผู้เกี่ยวข้องปลอดภัย หรือไม่ได้รับบาดเจ็บ ๓. มีแบบบันทึกผลการปฏิบัติงานในสมุดบันทึกประจำวัน (ปจว.)		

การบันทึก

การบันทึกรายละเอียดการออกปฏิบัติงานดับเพลิงหรือกู้ภัย อย่างน้อยควรประกอบด้วย

- ชื่อและเบอร์โทรผู้แจ้ง วัน เวลา สถานที่เหตุเพลิงไหม้
- เวลาออกปฏิบัติหน้าที่ เวลาถึงที่หมาย เวลายกเลิกการปฏิบัติงาน

ข้อควรระวัง

- การดับเพลิง ต้องมีความระมัดระวัง และปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นลำดับแรก
- การประสานงาน การติดต่อสื่อสาร ในที่เกิดเหตุ และอาจมีความผิดพลาดหรือคลานเคลื่อนได้