

รายงานส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของ
ศูนย์ติดตามสถานการณ์กรุงเทพมหานคร

จัดทำโดย นายจักรกรด จักรเงิน

ตำแหน่ง เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการ

สังกัด กลุ่มงานความมั่นคงภายใน ส่วนการปกครอง

สำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม

หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๐

สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

รายงานส่วนบุคคล (Individual Study) เรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ติดตามสถานการณ์กรุงเทพมหานครฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๔๐ เป็นการประมวลความรู้และสังเคราะห์ความรู้ที่ได้รับการถ่ายทอดจากวิทยกรผู้ให้ความรู้ แล้วนำมาวิเคราะห์งานหรือภารกิจเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์แล้วนำเสนอแนวคิด วิธีการ ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ เกิดผลดีต่อกรุงเทพมหานคร

รายงานฉบับนี้มุ่งประสงค์เสนอแนวคิดที่จะพัฒนารูปแบบเอกสารการรายงานข้อมูลของศูนย์ติดตามสถานการณ์กรุงเทพมหานคร เพื่อให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้รับรายงานข้อมูลที่จำเป็นในแต่ละสถานการณ์ โดยมีรูปแบบ ช่องทางการสื่อสาร เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานมีรูปแบบการรายงานที่เป็นมาตรฐาน ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานประจำศูนย์ฯ สามารถนำมารวบรวมสรุปวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้ดียิ่งขึ้น

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์และสามารถนำมาใช้ปฏิบัติจนเกิดผลสัมฤทธิ์แก่กรุงเทพมหานครได้อย่างแท้จริง

นายจักรกรด จักรเงิน

๑๕ เมษายน ๒๕๖๕

สารบัญ

| เรื่อง | หน้า |
|--|---------|
| หัวข้อ | ๑ |
| ความสำคัญของการศึกษา/ที่มาของการนำเสนอ | ๑ - ๒ |
| วัตถุประสงค์ | ๒ |
| เป้าหมาย | ๒ |
| แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา | ๒ - ๑๑ |
| แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง | ๑๑ - ๑๒ |
| ประโยชน์จากการศึกษา | ๑๒ |
| งบประมาณ | ๑๒ |
| แนวทางการติดตามและประเมินผล | ๑๒ - ๑๓ |
| ข้อเสนอแนะ | ๑๓ |

๑. หัวข้อ การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของศูนย์ติดตามสถานการณ์กรุงเทพมหานคร

๒. ความสำคัญของการศึกษา / ที่มาของการนำเสนอ

กรุงเทพมหานครซึ่งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีอำนาจและหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. ๒๕๒๘ และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ กำหนดให้กรุงเทพมหานคร มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะในเขตกรุงเทพมหานคร อาทิเช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน การส่งเสริม และสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนหรือของรัฐ

ในห้วงเทศกาลวันขึ้นปีใหม่ เทศกาลวันสงกรานต์ หรือห้วงที่มีวันหยุดราชการต่อเนื่องเป็นเวลาหลายวัน อาจมีทั้งการเดินทางกลับภูมิลำเนา หรือมีการรวมตัวของประชาชนจำนวนมาก โดยมีมาตรการทางกฎหมายในการรักษาความปลอดภัยและรักษาความสงบเรียบร้อยที่ใช้ในสถานการณ์ที่เป็นปกติ เช่น พ.ร.บ.การจราจรทางบก พ.ศ. ๒๕๒๒, พ.ร.บ.ทางหลวง พ.ศ. ๒๕๓๕, พ.ร.บ.ควบคุมการโฆษณาโดยใช้เครื่องกระจายเสียง พ.ศ. ๒๔๙๓, พ.ร.บ.รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. ๒๕๓๕, พ.ร.บ.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐, พ.ร.บ.การชุมนุมสาธารณะ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวมถึงมีมาตรการทางกฎหมายที่ใช้ในสถานการณ์ไม่ปกติ ได้แก่ พ.ร.บ.การรักษาความมั่นคงภายในราชอาณาจักร พ.ศ. ๒๕๕๑, พ.ร.ก.การบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ.๒๕๔๘, พ.ร.บ.กฏอัยการศึก พ.ศ. ๒๔๕๗ เป็นต้น กรุงเทพมหานครจึงมีการจัดตั้งศูนย์ติดตามสถานการณ์ในช่วงเทศกาลต่าง ๆ เพื่อเป็นการเฝ้าระวัง ติดตามสถานการณ์ รวมทั้งรักษาความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนหรือของรัฐ เพื่อเป็นศูนย์รวมข้อมูลและการสั่งการของกรุงเทพมหานครในห้วงเทศกาลวันหยุดต่อเนื่องดังกล่าว โดยมีผู้บัญชาการเหตุการณ์ ผู้ช่วยผู้บัญชาการเหตุการณ์ ทำหน้าที่อำนวยความสะดวก ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งในส่วนของกรุงเทพมหานครและหน่วยงานภายนอกเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาตามอำนาจหน้าที่ รวมทั้งรับรายงานเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ โดยมีเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ เป็นผู้ช่วยในการดำเนินการและรายงานเหตุการณ์ให้ผู้อำนวยความสะดวกศูนย์ติดตามสถานการณ์กรุงเทพมหานคร (ผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานคร) ทราบทันทีเมื่อมีเหตุการณ์ ซึ่งการจัดตั้งศูนย์ติดตามสถานการณ์กรุงเทพมหานครที่ผ่านมานั้นได้มีการจัดตั้งศูนย์ติดตามสถานการณ์ฯต่าง ๆ ตัวอย่างเช่น ศูนย์ติดตามสถานการณ์ในช่วงเทศกาลวันขึ้นปีใหม่ ศูนย์ติดตามสถานการณ์ในช่วงเทศกาลวันสงกรานต์ ศูนย์ติดตามสถานการณ์การกรุงเทพมหานคร (ศตส.) ซึ่งปัจจุบันอยู่ระหว่างการประกาศสถานการณ์ฉุกเฉิน เนื่องจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ซึ่งมีข้อกำหนดออกตามความในมาตรา ๙ แห่งพระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. ๒๕๔๘ ที่ประชาชนต้องถือปฏิบัติตามมาตรการการควบคุมและป้องกันโรค

จากการที่ผู้ศึกษาได้ปฏิบัติงานในศูนย์ติดตามสถานการณ์กรุงเทพมหานครที่ผ่านมา ในฐานะเป็นเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ผู้ศึกษาพบว่าการจัดตั้งศูนย์ติดตามสถานการณ์กรุงเทพมหานครฯ ยังไม่มีแบบฟอร์มในการรับรายงาน ข้อมูล สถิติ การเตรียมความพร้อม ผลการดำเนินการ ปัญหาอุปสรรค ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและช่องทางการสื่อสารที่เป็นมาตรฐานในแต่ละสถานการณ์ ผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดในการพัฒนาจัดทำเอกสารรูปแบบการรายงานสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร

เพื่อใช้ในการรับรายงานข้อมูล สถิติ การเตรียมความพร้อม ผลการดำเนินการ และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงานให้ศูนย์ติดตามสถานการณ์กรุงเทพมหานครฯ ให้สามารถนำไปสรุปวิเคราะห์สถานการณ์เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารกรุงเทพมหานครต่อไป

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้หน่วยงานสามารถจัดเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์
๒. เพื่อให้หน่วยงานสามารถรายงานข้อมูลการดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง ผ่านช่องทางสื่อสารที่กำหนดให้ได้อย่างครบถ้วน รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์
๓. เพื่อสามารถนำข้อมูล สถิติ ผลการดำเนินการ ปัญหาและอุปสรรค มาสรุปวิเคราะห์สถานการณ์ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

๔. เป้าหมาย

กำหนดรูปแบบชุดข้อมูลในแบบรายงานข้อมูล รูปแบบการสื่อสาร การรายงานจำนวนบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่ มวลชน ยานพาหนะ การเตรียมความพร้อม เครื่องมือการดำเนินการ ผลการดำเนินการ และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ของแต่ละหน่วยงานให้เป็นมาตรฐาน โดยสามารถนำมาใช้ในการจัดตั้งศูนย์ติดตามสถานการณ์ในห้วงเทศกาลวันขึ้นปีใหม่ ๒๕๖๖ เป็นต้นไป

๕. แนวคิด / หลักการที่ใช้ในการศึกษา

๕.๑ SWOT Analysis เป็นการวิเคราะห์โดยการสำรวจจากสภาพการณ์ (Situation Analysis) ใน ๒ ด้าน คือ สภาพการณ์ภายใน ซึ่งเป็นการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถด้านต่าง ๆ ขององค์กรที่มีอยู่เพื่อให้รู้ตนเอง (รู้เรา) และสภาพการณ์ภายนอก ซึ่งเป็นการวิเคราะห์โอกาส อุปสรรค ตลอดจนผลกระทบจากปัจจัยภายนอกองค์กร (รู้เขา) โดยนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์ของการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้แต่ละอย่างจะช่วยให้เข้าใจได้ว่ามีอิทธิพลต่อการดำเนินงานขององค์กรอย่างไร จุดแข็งขององค์กรเป็นความสามารถภายในที่ถูกใช้ประโยชน์เพื่อการบรรลุเป้าหมาย จุดอ่อนขององค์กรเป็นคุณลักษณะภายในที่อาจทำลายผลการดำเนินการ โอกาสทางสภาพแวดล้อมเป็นสถานการณ์ที่ให้โอกาสเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ในทางกลับกันอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมเป็นสถานการณ์ที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผลจากการวิเคราะห์ SWOT นี้จะเป็นประโยชน์ต่อการกำหนดวิสัยทัศน์ การกำหนดกลยุทธ์และการดำเนินการตามกลยุทธ์ขององค์กรให้เกิดการพัฒนาไปในทิศทางที่เหมาะสม การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมเขตของปัจจัยด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กรทำให้มีข้อมูลในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาจากจุดแข็งขององค์กรและแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม ทำให้สามารถกำหนดกลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรที่มีให้น้อยที่สุด โดยมีขั้นตอน ดังนี้

๑. การประเมินสภาพแวดล้อมภายในองค์กร เป็นการวิเคราะห์และพิจารณาทรัพยากรและความสามารถภายในองค์กรทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะระบุจุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรทั้งในด้านโครงสร้างระเบียบ วิธีปฏิบัติงาน บรรยากาศในการทำงานและทรัพยากรในการบริหารงาน (คน เงิน วัสดุ การจัดการ)

รวมถึงพิจารณาผลการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์กรเพื่อที่จะเข้าใจในสถานการณ์และผลกลยุทธ์ ก่อนหน้านี้ด้วย

- จุดแข็งขององค์กร (S – Strengths) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กรว่าปัจจัยใดเป็นข้อได้เปรียบหรือจุดเด่นขององค์กรที่ควรนำมาใช้ในการพัฒนาและควรดำรงไว้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งขององค์กร

- จุดอ่อนขององค์กร (W - Weaknesses) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายในจากมุมมองของผู้ที่อยู่ในองค์กรว่าปัจจัยใดเป็นข้อด้อย ข้อเสียเปรียบขององค์กรที่ควรปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไป อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

๒. การประเมินสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร เป็นการวิเคราะห์และพิจารณาค้นหาโอกาสและอุปสรรคทางการดำเนินงานขององค์กรที่ได้รับผลกระทบจากสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจ ทั้งในและระหว่างประเทศที่เกี่ยวกับการดำเนินการขององค์กร เช่น อัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจ นโยบายการเงิน การงบประมาณ สภาพแวดล้อมทางสังคม เช่น ระดับการศึกษาและอัตราการรู้หนังสือของประชาชน การตั้งถิ่นฐานและการอพยพของประชากร ลักษณะชุมชน ขนบธรรมเนียมประเพณี ค่านิยม ความเชื่อและวัฒนธรรม สภาพแวดล้อมทางการเมือง เช่น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา มติคณะรัฐมนตรี และสภาพแวดล้อมทางเทคโนโลยี หมายถึงกรรมวิธีใหม่ ๆ และการพัฒนาทางด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ที่จะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

- โอกาสทางสภาพแวดล้อม (O – Opportunities) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกว่าปัจจัยใดที่สามารถส่งประโยชน์ ทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อการดำเนินการขององค์กร และสามารถฉวยข้อดีเหล่านี้มาเสริมสร้างให้องค์กรเข้มแข็งขึ้นได้

- อุปสรรคทางสภาพแวดล้อม (T - Treats) เป็นการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกว่าปัจจัยใดที่ส่งผลกระทบในทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งองค์กรต้องหลีกเลี่ยงหรือปรับสภาพองค์กรให้มีความแข็งแกร่งพอ พร้อมทั้งจะเผชิญแรงกระแทกดังกล่าวได้

จากทฤษฎีดังกล่าวผู้ศึกษาได้นำมาวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และความสามารถขององค์กรที่มีอยู่ โอกาส อุปสรรค ตลอดจนผลกระทบจากปัจจัยภายนอกต่อองค์กรในการจัดตั้งศูนย์ติดตามสถานการณ์กรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ ดังนี้

จุดแข็ง (S : Strengths)

๑. ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญและให้สนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน หรือของรัฐ

๒. บุคลากรกรุงเทพมหานครในแต่ละหน่วยงานมีความชำนาญในภารกิจของตนเอง

๓. กรุงเทพมหานครมีความพร้อมทั้งด้านวัสดุ อุปกรณ์ และเจ้าหน้าที่

จุดอ่อน (W : Weaknesses)

๑. ขาดเจ้าหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการรายงานข้อมูลและประสานงาน เนื่องจากเป็นภารกิจพิเศษที่หัวหน้าหน่วยงานอาจมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลายคน

๒. ไม่มีรูปแบบเอกสารเป็นมาตรฐานในการรายงานข้อมูลของแต่ละหน่วยงานในสถานการณ์ที่แตกต่างกันไป

๓. ขาดหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการของงบประมาณดำเนินการจัดประชุม เช่น ค่าอาหาร น้ำดื่ม เป็นต้น เนื่องจากต้องมีเจ้าหน้าที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ประจำศูนย์ฯ ตลอดเวลา

๔. สถานที่ตั้งศูนย์ติดตามสถานการณ์กรุงเทพมหานครในแต่ละครั้งอาจมีการเปลี่ยนแปลงไม่แน่นอน เนื่องจากต้องใช้ห้องประชุมหรือสถานที่ที่ไม่มีการใช้งานในขณะที่เกิดสถานการณ์แต่ละครั้ง

โอกาส (O : Opportunities)

๑. สามารถนำนโยบายของรัฐมาปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว
๒. มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถรายงานข้อมูลต่าง ๆ ได้อย่างรวดเร็ว
๓. ผู้บริหารสามารถสั่งการหรือติดตามผลการปฏิบัติได้ทันที

อุปสรรค (T : Treats)

สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID - 19) ทำให้เกิดข้อจำกัดในการดำเนินการปฏิบัติงาน

๕.๒ แนวคิดเกี่ยวกับการเพิ่มประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้น ถ้าพิจารณาจากแนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ มักจะพูดถึงผลการปฏิบัติงาน (Performance) ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องเดียวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Efficiency) คือเมื่อผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูงและถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีก็ถือได้ว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ ดังนี้

ไรอันและสมิธ (Ryan & Smith ๑๙๕๔ : ๒๗๖) ได้กล่าวถึงประสิทธิภาพของบุคคล (Human efficiency) ไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ในแง่บวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับงาน ซึ่งประสิทธิภาพในการทำงานนั้นมองจากแง่มุมของการทำงานแต่ละบุคคล โดยพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ให้กับงาน เช่น กำลังงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงานนั้น

ธงชัย สันติวงษ์ (๒๕๓๗, ๓๐) กล่าวว่า ความมีประสิทธิภาพ หมายถึง การมีสมรรถนะสูง สามารถมีระบบการทำงานสร้างสมรรถพยากรและความมั่งคั่งเก็บไว้ภายใน เพื่อขยายตัวต่อไป และเพื่อเอาไว้สำหรับรองรับสถานการณ์ที่อาจเกิดวิกฤตการณ์จากภายนอกได้ด้วย

กันตา เพิ่มผล (๒๕๔๑, ๒) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ หมายถึง ขนาดและความสามารถของความสำเร็จ หรือบรรลุผลตามเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์ของตนเองและองค์กร

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (๒๕๔๑, ๑๗) ได้ให้ความหมายไว้ว่าประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการบรรลุจุดมุ่งหมาย โดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือ ใช้วิธีการให้เกิดการจัดการทรัพยากรที่สิ้นเปลืองให้น้อยที่สุด โดยมีเป้าหมายคือประสิทธิผลหรือให้บรรลุเป้าหมาย ที่กำหนดไว้สูงสุด

Millet (อ้างถึงใน แสวง รัตนมงคลมาศ, ๒๕๑๔, ๙๙) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพว่า (efficiency) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (human satisfaction and benefit produced)

Simon (อ้างถึงใน แสวง รัตนมงคลมาศ, ๒๕๑๔, ๙๙) ให้ทัศนะเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้คล้ายคลึงกัน คือ ถ้าพิจารณาว่างานใดมีประสิทธิภาพสูงสุดให้ดูจาก ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้น ตามทัศนะนี้ประสิทธิภาพ จึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐก็ควรบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) เข้าไปด้วย ซึ่งอาจเขียนเป็นสูตร ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = EFFICIENCY คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = OUTPUT คือ ผลผลิตหรืองานที่ได้รับออกมา

I = INPUT คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = SATISFACTION คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

วิทยากร เชียงกุล (๒๕๔๐, ๑๗๓) ประสิทธิภาพ เป็นสิ่งที่บ่งบอกผลงานของคนงาน (ปฏิบัติงาน) ในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ซึ่งใช้เป็นเครื่องวัดว่ามีการใช้ทรัพยากรขององค์กรหรือหน่วยงานเหมาะสมเพียงไร

จินดาลักษณ์ วัฒนสินธุ์ (๒๕๓๐, ๗๐) ประสิทธิภาพ ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของประสิทธิผล มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผล การวัดประสิทธิภาพโดยทั่วไปจะวัดเป็นอัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัยนำเข้าในการผลิตหรือค่าใช้จ่ายต่อหน่วย และมักเป็นเรื่องเศรษฐกิจ เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพแบบนี้ อาจคลาดเคลื่อนได้ เพราะไม่ได้คำนึงถึงด้านคุณภาพแต่คำนึงถึงปริมาณในรูปของกำไรหรือผลผลิตสูงสุดเพียงด้านเดียว ดังนั้น การวัดประสิทธิภาพจึงต้องวัดความแตกต่างด้านคุณภาพของผลผลิตด้วย

ทิพาวดี เมฆสุวรรณ (๒๕๓๘, ๒) ชี้ให้เห็นว่าประสิทธิภาพในระบบราชการมีความหมายรวมถึงผลิตภาพและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่วัดได้หลายมิติ ตามแต่วัตถุประสงค์ที่ต้องการพิจารณา คือ

๑. ประสิทธิภาพในมิติของค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนของการผลิต (input) ได้แก่ การใช้ทรัพยากรการบริหาร คือ คน เงิน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอย่างประหยัด คุ่มค่า และ เกิดการสูญเสียน้อยที่สุด
๒. ประสิทธิภาพในมิติของกระบวนการการบริหาร (process) ได้แก่ การทำงานที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว และใช้เทคโนโลยีที่สะดวกกว่าเดิม
๓. ประสิทธิภาพในมิติของผลผลิตและผลลัพธ์ ได้แก่ การทำงานที่มีคุณภาพเกิดประโยชน์ต่อสังคม เกิดผลกำไร ทันทเวลา ผู้ปฏิบัติงานมีจิตสำนึกที่ดีต่อการทำงานและบริการเป็นที่พอใจของลูกค้า หรือผู้มารับบริการ

ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ

สำหรับแนวคิดในเรื่องของปัจจัยที่ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ หรือปัจจัยสำคัญ ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานนั้น มีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและสรุปเป็นปัจจัยสำคัญ ๆ ไว้ดังนี้

สมพงษ์ เกษมสิน (๒๕๒๖, ๓๐) ได้นำแนวคิดของ Harring Emerson ที่เกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ๑๒ ประการ ดังนี้

๑. เป้าหมายที่กำหนดไว้จริง การทำงานเป็นทีมและการทำงานใด ๆ ทุกคนมีเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ที่ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างราบรื่นและหลีกเลี่ยงปัญหาต่าง ๆ และความล้มเหลวในการทำงาน

๒. สำมัญสำนึก ผู้บังคับบัญชาจำต้องแยกงานออกจากอารมณ์ของตน ควรศึกษา และวิเคราะห์กระบวนการผลิตเฉพาะจากมุมมองของสามัญสำนึก ซึ่งจะช่วยให้หาข้อสรุปที่ถูกต้อง และพัฒนามุมมองสำหรับการดำเนินการต่อไป

๓. คำปรึกษาแนะนำต้องสมบูรณ์และถูกต้อง จำเป็นต้องมีคำแนะนำที่ดีและมีความสามารถ ในทุกประเด็นเกิดขึ้นในกระบวนการผลิตและการจัดการ ความเห็นที่มีความสามารถเท่านั้นจริง ๆ คือความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน

๔. รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน ทุกคนจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนและกฎที่วางไว้
๕. ปฏิบัติงานด้วยความยุติธรรม ไม่แยกแยะและไม่กตขี้ใจ
๖. การทำงานต้องเชื่อถือได้ มีความฉับพลัน มีสมรรถภาพ และมีการลงทะเบียนไว้เป็น

หลักฐาน

๗. งานควรมีลักษณะแจ้งให้ทราบถึงการดำเนินงานอย่างทั่วถึง
๘. งานสำเร็จทันเวลา ชัดเจนและรวดเร็ว
๙. ผลงานได้มาตรฐาน

๑๐. การดำเนินงานสามารถยึดเป็นมาตรฐานได้
๑๑. กำหนดมาตรฐานที่สามารถใช้เป็นเครื่องมือในการฝึกสอนงานได้
๑๒. ให้บำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดี

แนวคิดของปีเตอร์สัน (Peterson) และโพลแมน (Plowman) (อ้างถึงใน อรษา โพธิ์ทอง, ๒๕๓๗, ๓๘) สรุปองค์ประกอบของประสิทธิภาพ ไว้ ๔ ข้อคือ

๑. คุณภาพของงาน จะต้องมีความสูง คือ ผู้ผลิตและผู้ใช้ได้ประโยชน์ คุ่มค่า และมีความพึงพอใจ

๒. ปริมาณงาน งานที่เกิดขึ้นจะต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน

๓. เวลา คือเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย

๔. ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะต้องเหมาะสมกับงาน และวิธีการคือจะต้องลงทุนน้อยและให้ได้ผลกำไรมากที่สุด

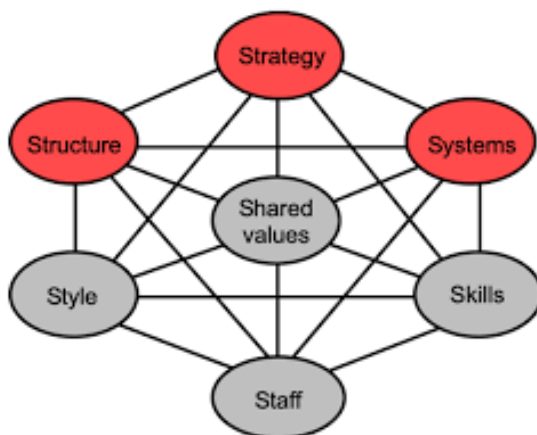
Herzberg (๑๙๖๖ : ๒๔) ได้นำเอาการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานมาทำการศึกษาร่วมกัน เพื่อให้ได้ปัจจัยที่จะทำให้บุคคลปฏิบัติงานได้อย่างสบายใจและมีประสิทธิภาพ เขาได้ศึกษาวิจัยในเรื่องของทัศนคติของบุคคลที่พอใจในการทำงานและไม่พอใจในการทำงาน พบว่าบุคคลปัจจัยที่ทำให้บุคคลพอใจในการทำงานนั้นประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

๑. การที่สามารถทำงานได้บรรลุผลสำเร็จ
๒. การที่ได้รับการยกย่องนับถือเมื่อทำงานสำเร็จ
๓. ลักษณะเนื้อหาของงานนั้นเป็นสิ่งที่น่าสนใจ
๔. การที่ได้มีโอกาสพัฒนาความรู้และความสามารถในการทำงาน
๕. ความก้าวหน้าในการทำงาน

ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงานที่เป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พอใจประกอบด้วยปัจจัย ดังนี้

๑. นโยบายและการบริหารขององค์กร
๒. การควบคุมการบังคับบัญชา
๓. สภาพการทำงาน
๔. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในทุกระดับหน่วยงาน
๕. ค่าตอบแทน
๖. สถานภาพ
๗. การกระทบกระทั่งอันต่อชีวิตส่วนตัว
๘. ความปลอดภัย

สมัยศ นาวีการ (๒๕๒๙ : ๕) ได้กล่าวถึงแนวความคิดที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในองค์กร โดยเสนอปัจจัย ๗ ประการของแนวคิด 7s Mckinsey คือ



๑. กลยุทธ์ (Strategy) กลยุทธ์เกี่ยวกับการกำหนดภารกิจ การพิจารณาจุดอ่อน จุดแข็ง ในองค์กร

๒. โครงสร้าง (Structure) โครงสร้างองค์กรที่เหมาะสมจะช่วยให้การปฏิบัติงาน

๓. ระบบ (System) ระบบองค์กรที่จะบรรลุเป้าหมาย

๔. แบบ (Style) แบบการบริหารของผู้บริหารเพื่อที่จะบรรลุเป้าหมายขององค์กร

๕. บุคลากร (Staff) ผู้ร่วมองค์กร

๖. ความสามารถ (Skill)

๗. ค่านิยม (Shared Values)

เบคเกอร์ และ นิวเฮาเซอร์ (Becker&Neuhauser อ้างถึงใน คทาวุธ พรหมายน, ๒๕๔๕, หน้า ๑๒) ได้เสนอตัวแบบจำลองเกี่ยวกับประสิทธิภาพขององค์กร (model of organization efficiency) โดยกล่าวว่าประสิทธิภาพขององค์กรนอกจากจะพิจารณาถึง ทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายแล้ว องค์กรในฐานะที่เป็นองค์กรในระบบเปิด (open system) ยังมีปัจจัยประกอบอีกดังแบบจำลองในรูปสมมติฐานซึ่งสามารถสรุปได้ดังนี้

๑. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรนั้น มีความซับซ้อนต่ำ (low task environment complexity) หรือมีความแน่นอน (certain) มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานขององค์กรอย่างละเอียดถี่ถ้วนแล้ว แน่ชัดว่าจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานยุ่งยาก และซับซ้อนสูง (high task environment complexity) หรือมีความไม่แน่นอน (uncertain)

๒. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจนเพื่อเพิ่มผลการทำงานที่มองเห็นได้มีผลทำให้ประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

๓. ผลการทำงานที่มองเห็นได้สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ

๔. หากพิจารณาควบคู่กันไปจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติอย่างชัดเจน และผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์มากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

เบ็คเกอร์ และนิวเฮาเซอร์ ยังเชื่ออีกว่าการสามารถมองเห็นผลการดำเนินงานขององค์กรได้ (visibility consequences) และมีความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพขององค์กร เพราะองค์กรสามารถทดลองและเลือกระเบียบการปฏิบัติได้ซึ่งระเบียบการปฏิบัติและผลการปฏิบัติงานจะมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แคทซ์ และคานัน (Katz & Kahn : ๑๙๗๘, ๒๓๒-๒๔๐) ซึ่งเป็นนักทฤษฎีที่ศึกษาองค์กรระบบเปิด (open system) ได้ศึกษาในเรื่องปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเขากล่าวว่าประสิทธิภาพ คือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กร ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้จะทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อนจากความเป็นจริงขององค์กร หมายถึง การบรรลุเป้าหมาย (goal-attainment) ขององค์กรในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร ปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรม ประสบการณ์ความผูกพัน ยังมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในองค์กรด้วย

นอกจากนี้ พรทิพย์ เย็นจะบก และกมลรัฐ อินทรทัศน์ (๒๕๕๖) ยังกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพไว้ ๕ ข้อ ได้แก่ การทำตัวให้เป็นคนงานที่ดี การรักษามารยาทและระเบียบในที่ทำงาน การสร้างบรรยากาศสดใสในที่ทำงาน การสร้างสัมพันธ์ภาพที่ดี และการสื่อสารในองค์กรหรือในการทำงาน โดยเฉพาะเรื่องการสื่อสารภายในองค์กรนั้นเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งในการตัดสินใจความสำเร็จหรือการล้มเหลวของการทำงานร่วมกันของบุคลากร ทั้งการสื่อสารภายในองค์กรและนอกองค์กร ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรภายในองค์กรจำเป็นต้องมีความรู้และทักษะเกี่ยวกับสื่อสารเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพ การสื่อสารในองค์กรนั้นประกอบด้วยบุคคลหลายระดับ ซึ่งในแต่ละองค์กรก็จะมีพฤติกรรมสื่อสารที่แตกต่างกันออกไปตามวัฒนธรรมขององค์กรนั้น แต่โดยทั่วไปการสื่อสารในองค์กรมีอยู่ ๓ ระดับ ได้แก่

๑) ระดับผู้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารจากบุคลากรระดับต่าง ๆ ไปยังผู้บังคับบัญชา หรือที่เรียกว่าการสื่อสารในแนวตั้ง เป็นการสื่อสารที่เปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชาได้แสดงความคิดเห็นหรือสภาพปัญหาต่าง ๆ ในการทำงานไปสู่ผู้บริหารและมักจะเป็นการสื่อสารสองทางเพราะผู้บริหารมักจะสื่อสารตอบกลับเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา

๒) ระดับผู้ใต้บังคับบัญชา หรือการสื่อสารจากผู้บังคับบัญชาไปยังบุคลากรระดับต่าง ๆ หรือที่เรียกว่าการสื่อสารในแนวดิ่ง มักอยู่ในรูปแบบของการสั่งงาน การกำกับดูแล การออกนโยบายสู่บุคลากรในระดับปฏิบัติงาน และปัญหาที่มักพบด้วยเสมอก็คือมักจะเป็นการสื่อสารทางเดียว

๓) ผู้ร่วมงานระดับเดียวกันหรือการสื่อสารในแนวนอน เป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นระหว่างบุคลากรในระดับเดียวกัน มักเรียกว่าการสื่อสารแบบคู่ขนานหรือการสื่อสารในระดับเดียวกัน เป็นการสื่อสารขององค์กรที่มีอิทธิพลและมีความเข้มแข็งมากที่สุด จุดเน้นของการสื่อสารชนิดนี้ก็คือการร่วมมือและประสานการทำงาน รวมถึงการแก้ไขปัญหาและข้อขัดข้องใจต่าง ๆ ในการทำงาน

การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรจะมีประสิทธิภาพได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง แต่ที่สำคัญก็คือเรื่องของคุณธรรม ความจริงใจ ความปรารถนาดี และความมีน้ำใจต่อกัน อย่างไรก็ตาม การสื่อสารที่เกิดขึ้นในองค์กรมักจะมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นตามมาด้วยหลายประการ เช่น การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเดียวกันแต่ตีความไปแตกต่างกัน ทำให้ผู้รับแต่ละคนมีความเข้าใจไม่ตรงกัน การส่งข่าวสารผ่านคนจำนวนมากเป็นทอด ๆ อาจทำให้ข้อมูลบิดเบือนไปจากความเป็นจริงได้ การกลั่นกรองข่าวสารโดยเลือกให้ข่าวสารเฉพาะบางข่าวสารหรือเฉพาะบางส่วนของข่าวสารเท่านั้น

เพื่อให้ผู้ฟังรู้สึกพอใจซึ่งอาจทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน และการเลือกเวลาในการสื่อสารที่ไม่เหมาะสม ดังนั้น การแก้ไขปัญหาคือการปรับการสื่อสารในองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีได้นั้นจะต้องมีการพัฒนาบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารในหลาย ๆ ด้าน เช่นการเป็นผู้ฟังที่ดีช่วยให้สามารถจับประเด็นของข่าวสารได้ การเป็นผู้ตอบสนองที่ดีเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับต่อผู้สื่อสารได้ว่าเข้าใจข่าวสารนั้นหรือไม่และการพัฒนาทักษะที่ดีซึ่งจะสามารถช่วยปรับปรุงการสื่อสารภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ดังนั้น การทำงานให้หน่วยงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือเอกชนต่างก็ตระหนักถึงการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลกลยุทธ์ในการสร้างความสำเร็จในการทำงานหรือเทคนิคการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน องค์กรทั้งหลายจะมีความเจริญก้าวหน้าหรือพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศได้นั้น สิ่งสำคัญประการหนึ่งอยู่ที่ผู้ปฏิบัติงานมีคุณภาพและสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๕.๓ แนวคิดเกี่ยวกับระบบการบัญชาการเหตุการณ์

ระบบบัญชาการเหตุการณ์ (Incident Command System: ICS) คือ ระบบที่ใช้เพื่อการสั่งการ ควบคุม และประสานความร่วมมือของแต่ละหน่วยงานในการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉิน สาธารณภัย ระบบดังกล่าวเป็นระบบปฏิบัติการเพื่อการระดมทรัพยากรไปยังที่เกิดเหตุ เพื่อบริหารจัดการเหตุฉุกเฉินให้สามารถปกป้องชีวิต ทรัพย์สินและสิ่งแวดล้อมได้อย่างบรรลุเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ แนวคิดระบบการบัญชาการเหตุการณ์ถูกพัฒนาขึ้นเมื่อประมาณ ๔๐ ปีที่ผ่านมา หลังจากที่ประเทศสหรัฐอเมริกาต้องประสบกับความเสียหายอย่างร้ายแรงอันเกิดจากไฟป่าทางตอนใต้ของรัฐแคลิฟอร์เนีย ในปี พ.ศ.๒๕๑๓ (ค.ศ. ๑๙๗๐) อย่างไรก็ตาม แม้หน่วยงานที่ปฏิบัติการฉุกเฉินด้านอัคคีภัยของมลรัฐจะพยายามตอบโต้กับไฟป่าในครั้งนั้นอย่างสุดความสามารถ แต่ก็ยังประสบปัญหาในการประสานการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพอันเนื่องจากการที่มีหลายหน่วยงานมาปฏิบัติงานร่วมกันโดยเฉพาะอย่างยิ่งการสื่อสารและการประสานงาน เช่น การใช้ถ้อยคำและศัพท์ที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน การสื่อสารที่ไม่เป็นมาตรฐานและขาดเอกภาพ ตลอดจนมีหลายระบบ การขาดแผนการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น จากปัญหาดังกล่าวจึงเป็นที่มาของการพัฒนารูปแบบของระบบการบัญชาการเหตุการณ์ในเวลาต่อมา

ระบบบัญชาการเหตุการณ์ หมายถึงแนวคิดที่เป็นมาตรฐานหนึ่งเดียวที่สามารถใช้รับมือกับเหตุการณ์หรือภาวะฉุกเฉินในที่เกิดเหตุได้ทุกชนิด และยังสามารถบูรณาการโครงสร้างองค์กรในการจัดการกับเหตุการณ์ทั้งที่มีความซับซ้อน โดยมองข้ามเส้นแบ่งขอบเขตอำนาจหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้น ICS จึงมีจุดเด่นสำคัญกล่าวคือ

๑. เป็นกรอบแนวคิดมาตรฐานในการปฏิบัติเพื่อจัดการเหตุการณ์ทุกประเภททั้งที่เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกระทันหัน ฉุกเฉิน หรือเหตุการณ์ในภาวะปกติ

๒. เป็นระบบที่สนับสนุนการให้ข้อมูลที่แม่นยำ มีการวางแผน และคำนวณค่าใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพ และมีการสนับสนุนการกู้ภัย

๓. เป็นระบบที่สามารถปรับเปลี่ยนการจัดองค์กรแบบบูรณาการให้เหมาะสม สอดคล้องกับความซับซ้อนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น กล่าวคือเป็นองค์กรชั่วคราว ไม่มีโครงสร้างหรือการบริหารแบบถาวร (Modular Organization) ดังนั้น โครงสร้างองค์กรของระบบ ICS จึงมีลักษณะที่ยืดหยุ่น ไม่ตายตัวสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมของแต่ละเหตุการณ์

๔. เป็นโครงสร้างองค์กรในการจัดการกับสาธารณภัย ที่สามารถนำเอาทักษะความสามารถด้านเทคนิคเฉพาะทางผสมผสานอยู่ภายใต้องค์กร ICS ได้อย่างลงตัว

๕. ICS ถูกใช้เป็นพื้นฐานในการกู้ภัยซึ่งเป็นภารกิจประจำ รวมทั้งสามารถใช้กับภาวะฉุกเฉินที่สำคัญอื่นๆได้ด้วย

๖. ในช่วงเวลาเหตุฉุกเฉิน ภายใต้ระบบ ICS เจ้าหน้าที่จะปรับบทบาทหน้าที่ตำแหน่ง “ที่ปฏิบัติประจำ” และไปปฏิบัติหน้าที่ภายใต้โครงสร้างองค์กร ICS ตามที่ได้รับมอบหมาย

๗. เป็นโครงสร้างที่ผสมผสานทรัพยากรทุกชนิดเข้าด้วยกันทั้งเครื่องมือ อุปกรณ์ หรือแม้แต่กำลังคนจากหน่วยต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยตำรวจ ทหาร หน่วยการแพทย์ ผู้เชี่ยวชาญทางเทคนิค NGOs ฯลฯ

ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ (Incident Command Post: ICP) เป็นสถานที่ที่ใช้ในการบัญชาการเหตุการณ์ของผู้บัญชาการเหตุการณ์ในพื้นที่เกิดเหตุ จะเห็นได้ว่าเมื่อเกิดเหตุกรณีใด ๆ เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบสำคัญที่ผู้บัญชาการเหตุการณ์จะต้อง “สถาปนาระบบการบัญชาการ/สั่งการ” เพื่อประสานการปฏิบัติการโดยจะต้องกำหนดสายการบังคับบัญชาและระบบการสื่อสารในที่เกิดเหตุที่ชัดเจน วิธีการสำคัญประการหนึ่งในการสถาปนาระบบสั่งการ คือการจัดให้มี “ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์” เพื่อให้เป็นสถานที่ที่ผู้บัญชาการใช้ในการกำกับดูแลการปฏิบัติงานในภาพรวมได้ทุกระดับ ทั้งนี้ ในแต่ละเหตุการณ์จะมีศูนย์บัญชาการเหตุการณ์เพียงจุดเดียวเท่านั้น ถึงแม้ว่าเหตุการณ์ดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานต่าง ๆ หลายหน่วยรวมกันหรือที่เรียกว่า “การบัญชาการร่วม” ก็ตาม

อย่างไรก็ตาม ศูนย์บัญชาการเหตุการณ์ อาจอยู่ในรูปของสถานที่ที่ติดตั้งชั่วคราว เช่น เต็นท์ หรือรถบัญชาการเหตุการณ์เคลื่อนที่ หรือบริเวณอื่นใดที่สามารถควบคุมดูแล สั่งการในภาพรวมของเหตุการณ์ก็ได้ กล่าวคือควรอยู่ภายในบริเวณที่ใกล้เคียงกับจุดเกิดเหตุมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้ แต่ควรจะอยู่ภายนอกเขตอันตรายหรือบริเวณที่มีความเสี่ยงได้รับผลกระทบจากเหตุการณ์

การจัดองค์กรเพื่อตอบโต้เหตุฉุกเฉินในระบบบัญชาการเหตุการณ์ เป็นการจัดองค์กรตามภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ (Functional Responsibility) ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ ส่วนหลัก ได้แก่ ๑) ส่วนบัญชาการ (Command) และ ๒) ส่วนอำนวยการ (General Staff) โดยแต่ละส่วนประกอบด้วยโครงสร้างการรับผิดชอบตามหน้าที่ ดังนี้

๑. ส่วนบัญชาการ (Command) เป็นส่วนที่รับผิดชอบกำหนดวัตถุประสงค์/เป้าหมาย จัดลำดับความสำคัญ และรับผิดชอบกับการตอบโต้เหตุฉุกเฉินโดยรวม (Overall Responsibility) ประกอบด้วย

๑.๑ ผู้บัญชาการเหตุการณ์ (Incident Commander: IC) เป็นผู้รับผิดชอบการจัดการกับเหตุการณ์ ซึ่งมีบทบาทสำคัญทั้งในเรื่องการกำหนดวัตถุประสงค์ในการบริหารจัดการต่อเหตุการณ์ ให้แนวทางการจัดทำแผนเผชิญเหตุ ประเมินความต้องการของเจ้าหน้าที่ รวมทั้งสร้างความมั่นใจในความปลอดภัยของเหตุการณ์ และให้ข้อมูลผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ตลอดจนประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของเหตุการณ์ในภาพรวม แต่ทั้งนี้ ผู้บัญชาการเหตุการณ์จะรับผิดชอบกิจกรรมและหน้าที่ในทุกด้านจนกว่าจะมีการมอบหมาย หรือแต่งตั้งเจ้าหน้าที่มารับผิดชอบดังจะกล่าวต่อไป

๑.๒ เจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานหลัก (Command Staff) เป็นผู้สนับสนุนการบัญชาการของผู้บัญชาการเหตุการณ์ในการบริหารสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งผู้บัญชาการเหตุการณ์จะเป็นผู้แต่งตั้งขึ้นตามความจำเป็น เหมาะสมในแต่ละเหตุการณ์

๒. ส่วนอำนวยการ (General Staff) ประกอบด้วยโครงสร้างหลัก ๔ ส่วนสำคัญ ดังนี้

๒.๑ ส่วนปฏิบัติการ (Operations) มีหน้าที่ปฏิบัติการตามยุทธวิธี จัดสรรและกำกับดูแลทรัพยากรในการตอบโต้เหตุฉุกเฉิน (Direct Tactical Actions)

๒.๒ ส่วนแผนงาน (Planning) มีหน้าที่หลักในการจัดทำแผนเผชิญเหตุ (Incident Action Plan: IAP) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนายุทธวิธีปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ ตลอดจนรวบรวม ประเมินผลข้อมูล และรักษาสถานะของทรัพยากร (Prepare action Plan – maintain recourse and situation status)

๒.๓ ส่วนสนับสนุน (Logistics) รับผิดชอบจัดหา สนับสนุนทรัพยากรและการบริการที่จำเป็นในการสนับสนุนการตอบโต้เหตุการณ์ (Provide support)

๒.๔ ส่วนการบริหาร (Finance/Administration) มีหน้าที่ตรวจสอบการใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการตอบโต้เหตุฉุกเฉิน จัดทำบัญชี จัดซื้อจัดหาวัสดุอุปกรณ์ บันทึกเวลาการปฏิบัติงาน และประเมินค่าใช้จ่าย (Cost Accounting and Procurements)

ภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าวเป็นโครงสร้างหน้าที่พื้นฐานภายใต้ระบบบัญชาการเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นโดยทั่วไปหรือเมื่อมีการเผชิญเหตุสาธารณภัย แต่อย่างไรก็ตาม การกำหนดโครงสร้างดังกล่าวขึ้นจะเต็มรูปแบบหรือไม่ขึ้นอยู่กับความเหมาะสม และจำเป็นในแต่ละเหตุการณ์เป็นสำคัญ

ผู้ศึกษาจึงมีความเห็นว่าการพัฒนาจัดทำเอกสารรูปแบบการรายงาน รูปแบบและช่องทางการสื่อสารสำหรับหน่วยงานต่าง ๆ ของกรุงเทพมหานคร เพื่อใช้ในการรับรายงานข้อมูล สถิติ การเตรียมความพร้อม ผลการดำเนินการ และปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ให้สามารถนำไปสรุปวิเคราะห์สถานการณ์ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารกรุงเทพมหานครได้อย่างรวดเร็วจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่ศูนย์ติดตามสถานการณ์กรุงเทพมหานครฯ

๖. แนวทางการดำเนินการ / ระยะเวลา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

| ขั้นตอนการดำเนินการ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------|------|------|------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|
| | 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. จัดตั้งคณะทำงานเพื่อศึกษา รวบรวมข้อมูล และวางแผนกำหนดแนวทางจัดทำรูปแบบเอกสาร | | | | | | | | ↔ | | | | |
| ๒. จัดการประชุมเพื่อสรุปปัญหาและอุปสรรคในการรายงานข้อมูลที่ผ่านมา | | | | | | | | | ↔ | | | |

| ขั้นตอนการดำเนินการ | ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ | | | | | | | | | | | |
|---|-----------------|------|------|------|------|-------|-------|------|-------|------|------|------|
| | ต.ค. | พ.ย. | ธ.ค. | ม.ค. | ก.พ. | มี.ค. | เม.ย. | พ.ค. | มิ.ย. | ก.ค. | ส.ค. | ก.ย. |
| ๓. จัดทำเอกสารการรายงาน ของแต่ละหน่วยงาน ในแต่ละสถานการณ์ | | | | | | | | | | | ↔ | |
| ๔. สํารวจความคิดเห็น ปัญหาอุปสรรคของแต่ละ หน่วยงาน เพื่อนํามาปรับปรุง รูปแบบเอกสารรายงานให้มี ความสมบูรณ์ | | | | | | | | | | | | ↔ |

๖.๒ ระยะเวลาดำเนินการ

ดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ พฤษภาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

๖.๓ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผู้บริหารกรุงเทพมหานครและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย สำนักเทศกิจ สำนักการแพทย์ สำนักอนามัย สำนักสิ่งแวดล้อม สำนักพัฒนาชุมชน
สำนักการโยธา สำนักการระบายน้ำ สำนักการจราจรและขนส่ง สำนักงานเลขานุการปลัดกรุงเทพมหานคร
และสำนักงานปกครองและทะเบียน สำนักปลัดกรุงเทพมหานคร

๗. ประโยชน์จากการศึกษา

๑. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถจัดเตรียมความพร้อมในด้านต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม
กับสถานการณ์

๒. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถรายงานข้อมูลการดำเนินการ ผ่านช่องทางการสื่อสาร
ที่กำหนดให้ได้อย่างครบถ้วน รวดเร็ว และทันต่อเหตุการณ์

๓. สามารถนำข้อมูลมาสรุปวิเคราะห์สถานการณ์ สถิติ ผลการดำเนินการ ปัญหาและ
อุปสรรค เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารกรุงเทพมหานคร

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

ระดับผลผลิต (Output) แบบฟอร์มการรายงานข้อมูลที่เป็นมาตรฐานของ
แต่ละหน่วยงานในแต่ละสถานการณ์ ด้านการสื่อสาร การรายงานจำนวนบุคลากร มวลชน ยานพาหนะ
เครื่องมือการดำเนินการของแต่ละหน่วยงาน

ระดับผลลัพธ์ (Outcome)

๑. สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการติดตามสถานการณ์ การสั่งการ ของผู้บริหาร
 ๒. เจ้าหน้าที่จากหลากหลายหน่วยงานสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว ภายใต้โครงสร้างการจัดการเหตุการณ์แบบเดียวกัน
 ๓. ก่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประหยัด(Cost Effective) อันเนื่องจากไม่มีการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน
- ๙.๒ วิธีการ / เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล (สำเร็จ)
- จัดทำสรุปสถานการณ์ และรายงานผลการปฏิบัติของกรุงเทพมหานคร ข้อเสนอแนะ จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในแต่ละสถานการณ์ให้ผู้บริหารกรุงเทพมหานครรับทราบ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

ควรจัดให้มีการประชุมร่วมกันระหว่างเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในศูนย์ติดตามสถานการณ์ หลังจากสิ้นสุดสถานการณ์แต่ละครั้ง เพื่อสรุปวิเคราะห์ปัญหาหรืออุปสรรค เพื่อจะได้แก้ไขปรับปรุง สำหรับข้อมูลที่เป็นหรือเกี่ยวข้องในครั้งต่อไป