




คู่มือการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ กระบวนการเสริมสร้างศักยภาพชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย



ส่วนสนับสนุนการมีส่วนร่วม
สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย
กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

 02-241-7481-2

คำนำ

คู่มือการจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ กระบวนการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นมาตรฐานในการดำเนินงานด้านการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภายใต้หลักการการจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน (Community Based Disaster Risk Management : CBDRM) ซึ่งกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมอบหมายให้สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย เป็นหน่วยงานรับผิดชอบตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 จนถึงปัจจุบัน โดยใช้ชื่อว่า “โครงการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย” มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในชุมชนเสี่ยงภัยมีความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการสาธารณภัยในเบื้องต้น อันเป็นการเตรียมความพร้อมของชุมชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีการจัดตั้งองค์กรภายในชุมชนให้มีหน้าที่ในการป้องกัน เฝ้าระวังเหตุ บรรเทา และฟื้นฟูผลกระทบจากสาธารณภัย ดำเนินการในพื้นที่เสี่ยงภัยทั้ง 75 จังหวัด โดยสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดเป็นหน่วยงานรับผิดชอบดำเนินการในพื้นที่ และศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต เป็นหน่วยงานสนับสนุน

คู่มือฉบับนี้ จึงเป็นมาตรฐานงานสำหรับสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดในการปฏิบัติงานกระบวนการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้เป็นแนวทางและมาตรฐานเดียวกันในการจัดการฝึกอบรมให้แก่ประชาชนในพื้นที่เสี่ยงภัยได้มีความรู้ และนำหลักการการจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐานไปปรับใช้ในชุมชนต่อไป.

สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย
กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สารบัญ

1. ลักษณะพื้นฐาน	1
2. การจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ	4
3. การทบทวนผลการดำเนินงาน การเรียนรู้ และการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	12
4. การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการ	12
5. แนวทางการพัฒนากระบวนการในอนาคต	13
6. ปัจจัยที่ทำให้องค์กรสามารถปรับปรุงกระบวนการได้สำเร็จ	13
7. ภาคผนวก (แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง)	

1. ลักษณะพื้นฐาน

1.1 ประวัติความเป็นมา

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีภารกิจเกี่ยวกับการจัดทำแผนแม่บท วางมาตรการ ส่งเสริม สนับสนุนการป้องกัน บรรเทา และฟื้นฟูจากสาธารณภัย โดยกำหนดนโยบายด้านความปลอดภัย สร้างระบบ ป้องกัน เตือนภัย และฟื้นฟูหลังเกิดภัย รวมถึงการติดตามประเมินผล เพื่อให้หลักประกันในด้านความมั่นคง ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยมีหน่วยงานภายในแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1) ส่วนกลาง ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------------|--|
| (1) สำนักงานเลขานุการกรม | (2) กองการเจ้าหน้าที่ |
| (3) กองคลัง | (4) ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย |
| (5) สำนักช่วยเหลือผู้ประสบภัย | (6) สำนักนโยบายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย |
| (7) สำนักมาตรการป้องกันสาธารณภัย | (8) สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย |
| (9) ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต | |

* เต็ม กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ และวิทยาลัยป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นส่วนหนึ่งของสำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย

2) หน่วยงานในระดับพื้นที่ ประกอบด้วย

- (1) ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขต 1 - 18
- (2) สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด

1.2 พันธกิจและภารกิจตามกฎหมาย

1) พันธกิจของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการเสริมสร้างศักยภาพชุมชน ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คือ "ส่งเสริม พัฒนาการสร้างความตระหนักและการสร้างวัฒนธรรม ความปลอดภัยให้ประชาชน ชุมชน และเครือข่ายมีส่วนร่วมในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย"

2) ภารกิจตามกฎหมาย กฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2551 กำหนดให้

2.1 สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

(1) เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความตระหนักและความพร้อมด้านสาธารณภัย ให้ประชาชน ชุมชน และองค์การทั้งภาครัฐและเอกชน

(2) ส่งเสริม สนับสนุนกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชน และองค์การทั้งภาครัฐ และเอกชน โดยการพัฒนา ฝึกอบรม ฝึกซ้อม และฝึกปฏิบัติ

(3) ดำเนินการเกี่ยวกับการฝึกอบรมและพัฒนาข้าราชการของกรม ยกเว้นการพัฒนาข้าราชการ ระดับสูงและหลักสูตรทั่วไป

(4) ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับ มอบหมาย

2.2 สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (1) ดำเนินการเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของกรมในพื้นที่ระดับจังหวัด
- (2) กำกับ ดูแล และสนับสนุนการปฏิบัติงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในจังหวัด
- (3) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

มอบหมาย

1.3 วัตถุประสงค์ของกระบวนการงาน

จากพันธกิจของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และหน้าที่ของสำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย กรมฯ จึงได้มอบหมายให้สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัยดำเนินโครงการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2547 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้มีการจัดการภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน (Community Based Disaster Risk Management : CBDRM) คือ ให้ชุมชนมีความเข้มแข็งสามารถบริหารจัดการภัยพิบัติ หรือสาธารณภัยในเบื้องต้นได้ด้วยตนเอง โดยให้คนในชุมชนมีความตระหนักถึงศักยภาพของชุมชนและมุ่งมั่นที่จะเสริมสร้างความแข็งแกร่งยิ่งขึ้น รวมทั้งมีส่วนร่วมคิด ร่วมวางแผน และร่วมดำเนินการเพื่อลดความเสี่ยงภัย ป้องกัน และควบคุมความเสียหายจากสาธารณภัย ตลอดจนสามารถฟื้นฟูสภาพความเสียหายให้กลับสู่สภาวะปกติได้รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยใช้วิธีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน ระยะเวลา 2 วัน ในเรื่อง

- แนวทางการจัดการภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน
- ข้อมูลชุมชน (ปฏิทินภัย/แผนที่ชุมชน/พื้นที่เสี่ยงภัย/พื้นที่ปลอดภัย)
- การวิเคราะห์ปัญหาสาธารณภัยในพื้นที่/จัดลำดับความสำคัญ/กำหนดแนวทางแก้ไข
- การจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- การจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของชุมชน (มีแผนงานและมีคณะกรรมการรับผิดชอบ)
- การจำลองการฝึกซ้อมแผน

และภายหลังการฝึกอบรมติดตามให้คำแนะนำแก่ชุมชนในการจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของชุมชน รวมทั้งประสานกับอำเภอ/กิ่งอำเภอ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและหมู่บ้าน/ชุมชน จัดการฝึกซ้อมแผนอพยพประชาชน และเป็นเครือข่ายของกรมฯต่อไป

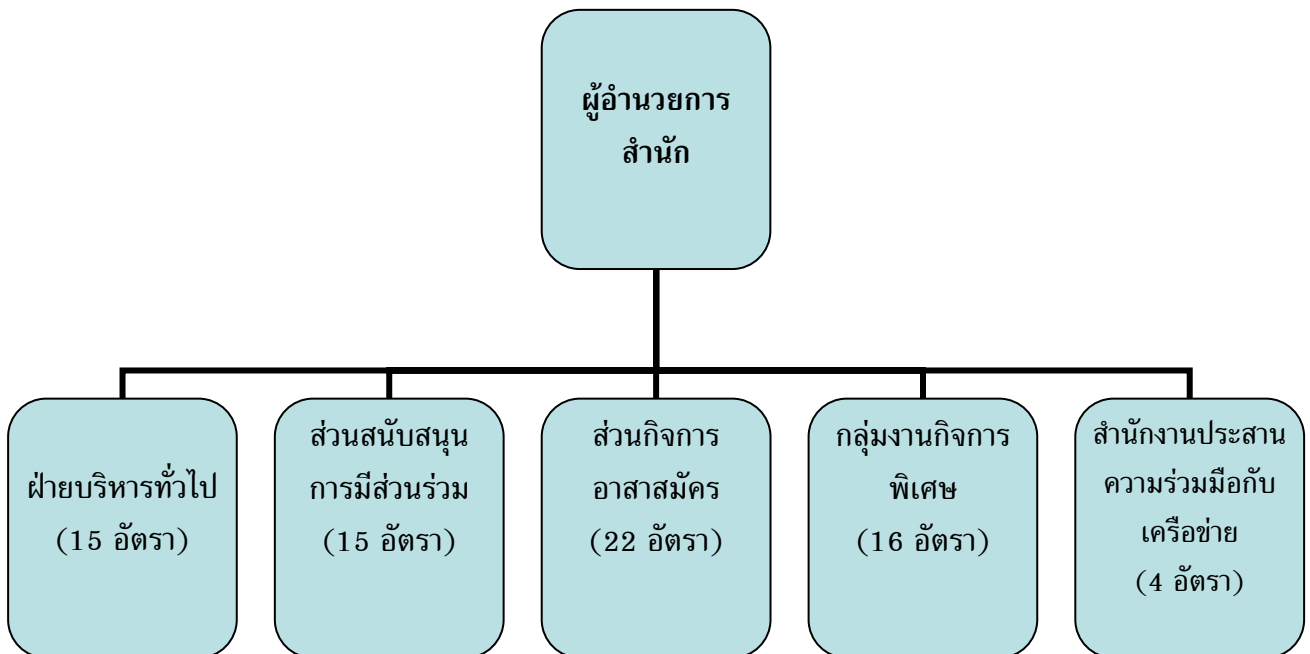
1.4 ความท้าทายของกระบวนการงาน

ความท้าทายของกระบวนการงาน คือ การเสริมสร้างความตระหนักของคนในชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีความยั่งยืน อันเป็นการดำเนินงานเชิงรุก ให้ครอบคลุมหมู่บ้าน/ชุมชน เสี่ยงภัยกว่า 20,000 แห่ง ทั่วประเทศ ภายใต้ข้อจำกัดของงบประมาณและบุคลากร รวมทั้งภารกิจที่หลากหลายของจังหวัด

1.5 คำนิยาม

- ชุมชนเสี่ยงภัย หมายถึง หมู่บ้าน/ชุมชน ที่ตั้งอยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยประเภทต่างๆ เช่น ดินโคลนถล่ม อุทกภัย วาตภัย ภัยแล้ง ภัยจากสารเคมีและวัตถุอันตราย
- การมีส่วนร่วมของชุมชน หมายถึง การที่ชุมชนมีส่วนร่วมรับผิดชอบในทุกขั้นตอนของการทำงาน ตั้งแต่การวางแผน ไปจนกระทั่งการดำเนินการในระดับต่างๆ
- การจัดการภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน หมายถึง การใช้ชุมชนเป็นศูนย์กลางในการดำเนินการป้องกัน แก้ไข บรรเทา ฟื้นฟูความเสียหายจากภัยพิบัติด้วยตนเอง โดยทุกคนในชุมชนมีส่วนร่วมในการวางแผน ตัดสินใจ กำหนดแนวทางแก้ปัญหา และบริหารจัดการภัย โดยใช้ทรัพยากรและบุคลากรที่มีอยู่ในพื้นที่ เช่น วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ยานพาหนะฯ ในการป้องกัน เฝ้าระวังเหตุ และบรรเทาความเดือดร้อน/เสียหายจากภัย โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อลดความเสี่ยงภัยของชุมชน และเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการกับภัยต่างๆ ให้กับคนในชุมชนเอง ก่อนที่หน่วยงานภายนอกจะเข้าไปให้ความช่วยเหลือ
- โครงการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง โครงการที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยดำเนินการจัดฝึกอบรมให้ความรู้แก่ผู้นำชุมชน ให้ความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำหลักการจัดการภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐานไปใช้ในการเตรียมพร้อมรับภัยของชุมชนได้
- ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยในชุมชนเสี่ยงภัยที่เข้ารับการฝึกอบรมตามโครงการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เป็นที่ตั้งของชุมชนเสี่ยงภัยที่เข้ารับการฝึกอบรมตามโครงการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.6 โครงสร้าง/อัตรากำลัง ของสำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย



2. การจัดทำมาตรฐานและการปรับปรุงการบริการ

2.1 สภาพการปฏิบัติงานในอดีต และสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น

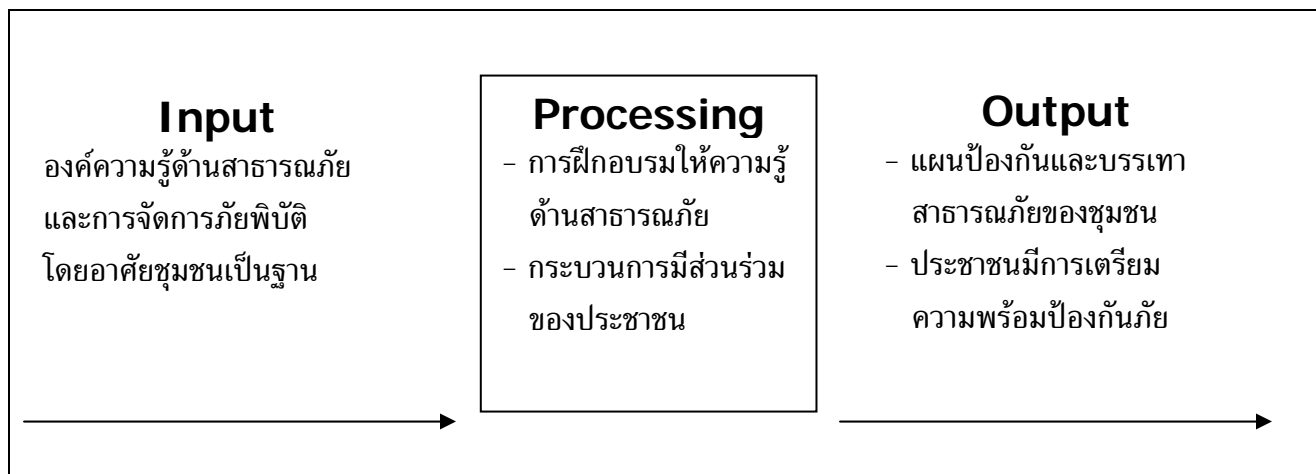
จากการดำเนินโครงการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มาตั้งแต่ปี พ.ศ.2547 – 2551 ได้ดำเนินการในหมู่บ้าน/ชุมชน เสียภัยไปแล้วทั้งสิ้น จำนวน 3,244 แห่ง พบว่า มีสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1) ด้านบุคลากร คือเจ้าหน้าที่ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดที่รับผิดชอบโครงการฯ มีการโยกย้ายบ่อย หรือมีภารกิจหน้าที่มากทำให้งานไม่ต่อเนื่อง รวมทั้งวิทยากรมีไม่เพียงพอ

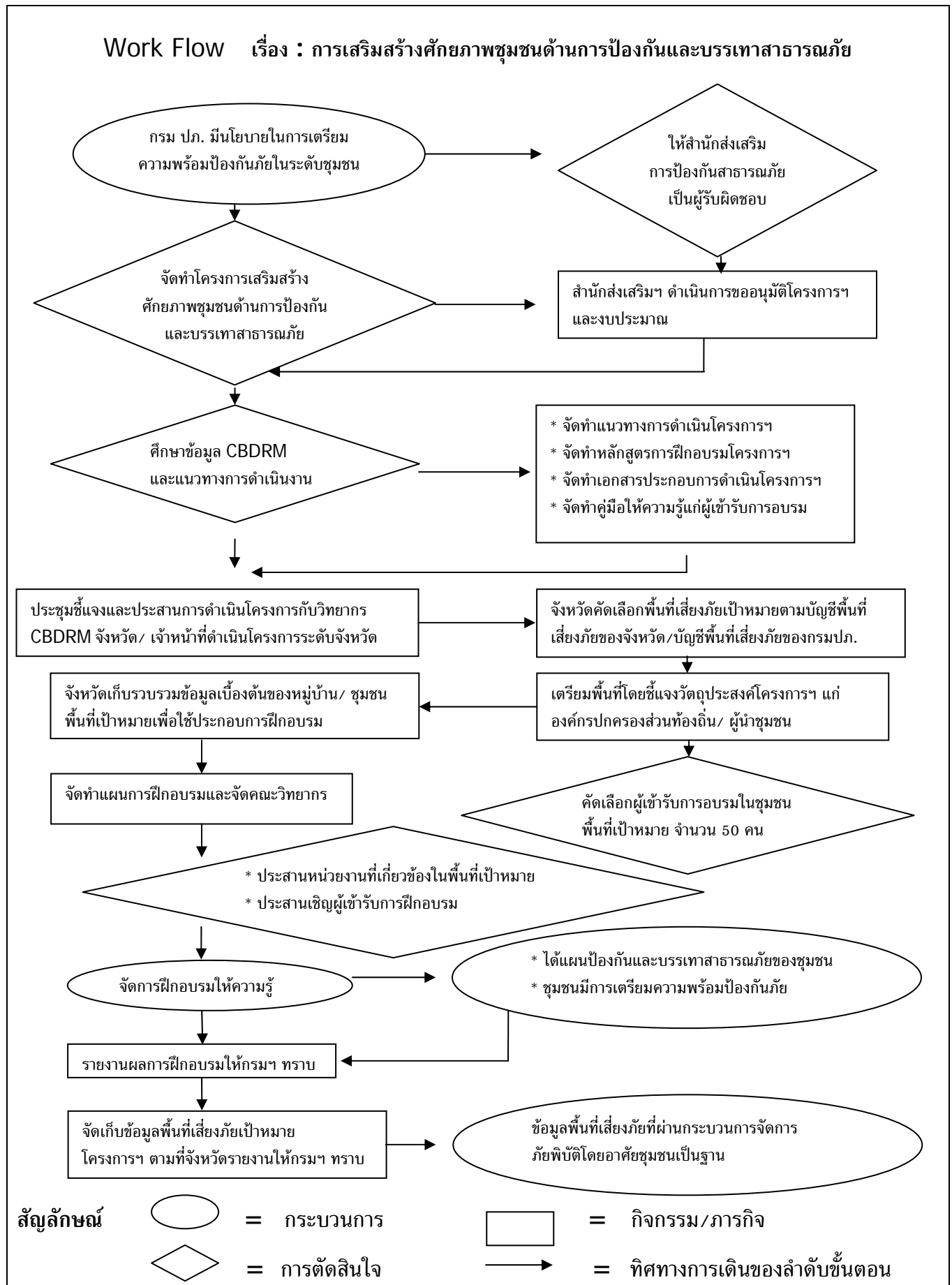
2) ด้านผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้รับบริการ (ผู้เข้าอบรม) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ไม่มีการดำเนินกิจกรรมที่ต่อเนื่องภายหลังการฝึกอบรม

3) หากดำเนินโครงการในพื้นที่ที่ไม่เสี่ยงภัยประชาชนในชุมชนจะไม่เห็นความสำคัญของการจัดการภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน

2.2 การวิเคราะห์กระบวนการงาน (*Input-Output Analysis*) :



2.3 ขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานเดิม



รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีดังนี้ :

ขั้นตอนที่ 1 สำนักส่งเสริมฯ จัดทำโครงการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
(15 วัน)

ขั้นตอนที่ 2 สำนักส่งเสริมฯ เสนอขออนุมัติโครงการและงบประมาณ (15 วัน)

ขั้นตอนที่ 3 สำนักส่งเสริมฯ จัดทำ (30 วัน)

- แนวทางการดำเนินโครงการฯ
- หลักสูตรการฝึกอบรมโครงการฯ
- เอกสารประกอบการดำเนินโครงการฯ
- คู่มือให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการอบรมและจัดพิมพ์ประกาศนียบัตรผู้เข้ารับการอบรม

ขั้นตอนที่ 4 สำนักส่งเสริมฯ จัดประชุมชี้แจงโครงการและประสานการดำเนินโครงการกับวิทยากร CBDRM /
เจ้าหน้าที่ดำเนินโครงการของจังหวัด (1 วัน)

ขั้นตอนที่ 5 จังหวัดคัดเลือกพื้นที่เสี่ยงภัยเป้าหมายตามบัญชีพื้นที่เสี่ยงภัยของจังหวัด หรือบัญชีพื้นที่เสี่ยงภัย
ของกรม ปก. (20 วัน)

ขั้นตอนที่ 6 สำนักส่งเสริมฯ โอนเงินให้จังหวัดดำเนินการจัดอบรม และมีหนังสือสั่งการเกี่ยวกับการโอนเงิน
งบประมาณเพื่อดำเนินโครงการฯ (7 วัน)

ขั้นตอนที่ 7 จังหวัดเตรียมพื้นที่ และชี้แจงวัตถุประสงค์โครงการฯ แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/ผู้นำชุมชน
ในพื้นที่เป้าหมายพร้อมคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรมในพื้นที่เป้าหมาย จำนวน 50 คน (10 วัน)

ขั้นตอนที่ 8 จังหวัดเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นของหมู่บ้าน/ ชุมชนพื้นที่เป้าหมาย เพื่อใช้ประกอบการ
ฝึกอบรม (7 วัน)

ขั้นตอนที่ 9 จังหวัดจัดทำแผนการฝึกอบรม โดยระบุวัน เวลา สถานที่ฝึกอบรมและจัดคณะวิทยากร CBDRM
ที่จะลงพื้นที่ไปฝึกอบรมให้กับชุมชนพื้นที่เป้าหมาย (7 วัน)

ขั้นตอนที่ 10 จังหวัดประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่เป้าหมายและประสานเชิญผู้เข้ารับการฝึกอบรม (10 วัน)

ขั้นตอนที่ 11 จังหวัดดำเนินการฝึกอบรมให้ความรู้ตามหัวข้อ (3 วัน : เตรียมความพร้อม 1 วัน อบรม 2 วัน)

ขั้นตอนที่ 12 จังหวัดรายงานผลการฝึกอบรมมายังกรมฯ พร้อมส่งแผนการติดตามการดำเนินงานของชุมชน
ที่ผ่านการฝึกอบรมเสร็จสิ้น (15 วัน)

ขั้นตอนที่ 13 สำนักส่งเสริมฯ จัดเก็บข้อมูลพื้นที่เสี่ยงภัยเป้าหมายโครงการฯ ตามที่จังหวัดรายงานมา
พร้อมดำเนินการโอนเงินงบประมาณติดตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของชุมชน
(เก็บสะสมตั้งแต่ดำเนินการฝึกอบรมตามโครงการฯ)

ขั้นตอนที่ 14 จังหวัดดำเนินการติดตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของชุมชนฉบับสมบูรณ์ส่งมา
ยังกรมฯ เพื่อรวบรวมจัดเก็บเป็นข้อมูลพื้นที่เสี่ยงภัยที่ได้ผ่านการอบรม CBDRM และ
ชุมชนมีการเตรียมความพร้อมป้องกันภัย พร้อมทั้งส่งแผนชุมชนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(15 วัน ภายหลังจากได้รับบฯในการติดตาม)

ขั้นตอนที่ 15 สำนักส่งเสริมฯ สรุปรายงานผลการดำเนินโครงการให้กับผู้บังคับบัญชาทราบ (15 วัน)

(ในขั้นตอนที่ 1-15 ใช้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในระดับกรมฯ และระดับจังหวัด ใช้ระยะเวลาดำเนินการ 170 วัน หากขั้นตอนใดดำเนินการควบคู่กันอาจใช้เวลาน้อยกว่านี้)

หมายเหตุ : จังหวัด หมายถึง คณะวิทยากร CBDRM ของจังหวัด และเจ้าหน้าที่ของจังหวัดผู้รับผิดชอบ
โครงการฯ

2.4 การดำเนินการปรับปรุงบริการ

สำหรับในปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 ได้มีการปรับปรุงกระบวนการตามแผนพัฒนาองค์การโดย สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย ซึ่งรับผิดชอบงานดังกล่าว ได้แต่งตั้งคณะทำงานปรับปรุงการดำเนินงานเสริมสร้าง ศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2.4.1 วิธีดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

สำนักส่งเสริมการป้องกันสาธารณภัย ได้สอบถามข้อมูลการดำเนินงานจากเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานอยู่ที่จังหวัด รวมทั้งได้จัดประชุมคณะทำงานฯ ตามข้อ 2.1 แล้วเห็นว่าในส่วนของการปรับปรุงงาน ของจังหวัดให้มีความต่อเนื่อง เห็นควรให้จังหวัดมอบหมายให้เจ้าหน้าที่สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จังหวัด จำนวน 1 คน เป็นผู้รับผิดชอบหลัก สำหรับในส่วนของการปรับปรุงขั้นตอนในการดำเนินงานเพื่อลด ขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการนั้น คณะทำงานฯ เห็นว่า จากขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม 15 ขั้นตอน (170 วัน) เห็นควรดำเนินการปรับปรุงโดยรวมขั้นตอนที่ 1 จัดทำโครงการฯ (15 วัน) และขั้นตอนที่ 2 ขออนุมัติ โครงการฯ (15 วัน) เข้าด้วยกัน โดยใช้ระยะเวลารวม 20 วัน รวมทั้งยุบเลิกขั้นตอนที่ 4 จัดประชุมชี้แจง โครงการฯ เพื่อประหยัดงบประมาณในการจัดประชุม ทำให้ลดขั้นตอนลงเหลือ 13 ขั้นตอน (159 วัน)

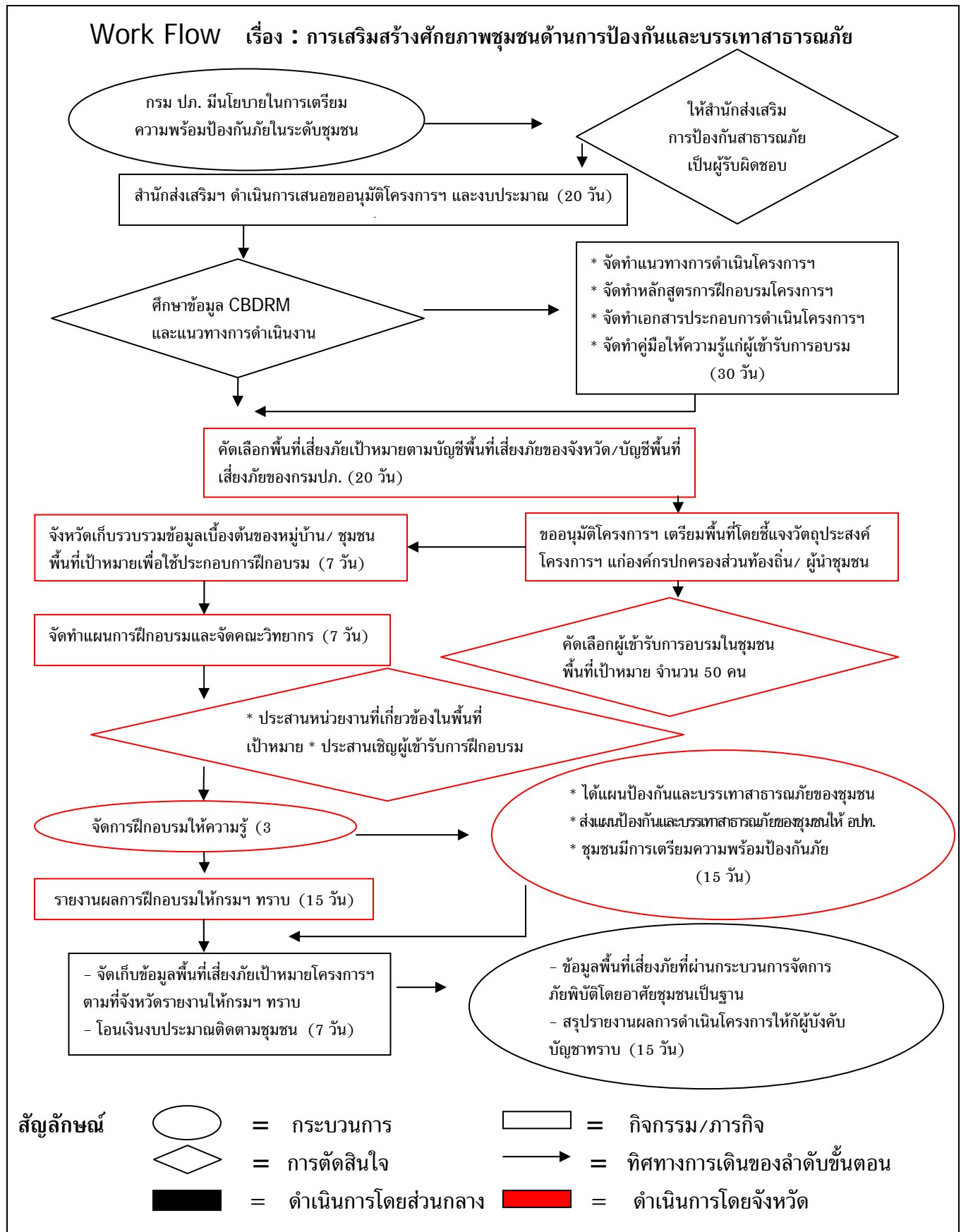
เนื่องจากกระบวนการนี้ได้มีการปรับปรุงมาโดยตลอด เพราะถูกกำหนดให้มีการจัดทำข้อเสนอ การเปลี่ยนแปลง (Blueprint for change) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2549 - 2551 และการบริหารความเสี่ยง มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 จึงทำให้งานอยู่ตัวแล้วไม่สามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาลงได้มากนัก

2.4.2 งบประมาณในการดำเนินงาน

งบประมาณในการดำเนินงานปรับปรุงกระบวนการฯ ใช้ปกติของกรมป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย

2.5 การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน

2.5.1 สภาพการปฏิบัติงานใหม่ (มาตรฐานด้านขั้นตอนและระยะเวลา)



รายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มีดังนี้ :

ขั้นตอนที่ 1 สำนักส่งเสริมฯ ดำเนินการขออนุมัติโครงการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (20 วัน)

ขั้นตอนที่ 2 สำนักส่งเสริมฯ จัดทำ (30 วัน)

- แนวทางการดำเนินโครงการฯ
- หลักสูตรการฝึกอบรมโครงการฯ
- เอกสารประกอบการดำเนินโครงการฯ
- คู่มือให้ความรู้แก่ผู้เข้ารับการอบรมและจัดพิมพ์ประกาศนียบัตรผู้เข้ารับการอบรม

ขั้นตอนที่ 3 จังหวัดคัดเลือกพื้นที่เสี่ยงภัยเป้าหมายตามบัญชีพื้นที่เสี่ยงภัยของจังหวัด หรือบัญชีพื้นที่เสี่ยงภัยของกรม ปก. (20 วัน)

ขั้นตอนที่ 4 สำนักส่งเสริมฯ โอนเงินให้จังหวัดดำเนินการจัดอบรม และมีหนังสือสั่งการเกี่ยวกับการโอนเงินงบประมาณเพื่อดำเนินโครงการฯ (7 วัน)

ขั้นตอนที่ 5 จังหวัดเตรียมพื้นที่ และชี้แจงวัตถุประสงค์โครงการฯ แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น/ ผู้นำชุมชนในพื้นที่เป้าหมายพร้อมคัดเลือกผู้เข้ารับการอบรมในพื้นที่เป้าหมาย จำนวน 50 คน (10 วัน)

ขั้นตอนที่ 6 จังหวัดเก็บรวบรวมข้อมูลเบื้องต้นของหมู่บ้าน/ ชุมชนพื้นที่เป้าหมาย เพื่อใช้ประกอบการฝึกอบรม (7 วัน)

ขั้นตอนที่ 7 จังหวัดจัดทำแผนการฝึกอบรม โดยระบุวัน เวลา สถานที่ฝึกอบรมและจัดคณะวิทยากร CBDRM ที่จะลงพื้นที่ไปฝึกอบรมให้กับชุมชนพื้นที่เป้าหมาย (7 วัน)

ขั้นตอนที่ 8 จังหวัดประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในพื้นที่เป้าหมายและประสานเชิญผู้เข้ารับการฝึกอบรม (10 วัน)

ขั้นตอนที่ 9 จังหวัดดำเนินการฝึกอบรมให้ความรู้ตามหัวข้อ (3 วัน : เตรียมความพร้อม 1 วัน อบรม 2 วัน)

ขั้นตอนที่ 10 จังหวัดรายงานผลการฝึกอบรมมายังกรมฯ พร้อมส่งแผนการติดตามการดำเนินงานของชุมชนที่ผ่านการฝึกอบรมเสร็จสิ้น (15 วัน)

ขั้นตอนที่ 11 สำนักส่งเสริมฯ จัดเก็บข้อมูลพื้นที่เสี่ยงภัยเป้าหมายโครงการฯ ตามที่จังหวัดรายงานมาพร้อมดำเนินการโอนเงินงบประมาณติดตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของชุมชน (เก็บสะสมตั้งแต่ดำเนินการฝึกอบรมตามโครงการฯ)

ขั้นตอนที่ 12 จังหวัดดำเนินการติดตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของชุมชนฉบับสมบูรณ์ส่งมายังกรมฯ เพื่อรวบรวมจัดเก็บเป็นข้อมูลพื้นที่เสี่ยงภัยที่ได้ผ่านการอบรม CBDRM และชุมชนมีการเตรียมความพร้อมป้องกันภัย พร้อมทั้งส่งแผนชุมชนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (15 วัน ภายหลังจากได้รับบงฯในการติดตาม)

ขั้นตอนที่ 13 สำนักส่งเสริมฯ สรุปรายงานผลการดำเนินโครงการให้กับผู้บังคับบัญชาทราบ (15 วัน)

(ในขั้นตอนที่ 1-13 ใช้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในระดับกรมฯ และระดับจังหวัด ใช้ระยะเวลาดำเนินการ 159 วัน หากขั้นตอนใดดำเนินการควบคู่กันอาจใช้เวลาอันน้อยลง)

หมายเหตุ : จังหวัด หมายถึง คณะวิทยากร CBDRM ของจังหวัด และเจ้าหน้าที่ของจังหวัดผู้รับผิดชอบโครงการฯ

2.5.2 คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (มาตรฐานด้านบุคลากร)

1) ผู้ให้บริการต้องมีคุณสมบัติมาตรฐานดังนี้

(1) เป็นเจ้าหน้าที่ที่จังหวัดมอบหมายให้เป็นผู้รับผิดชอบหลักของโครงการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(2) เข้าใจแนวทางการดำเนินโครงการฯ เป็นอย่างดี

(3) เข้าใจหลักการของ CBDRM

(4) มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่

(5) มีความสามารถในการติดต่อประสานงาน

(6) มีความตระหนักในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(7) มีจิตบริการด้วยใจจริง

2) วิทยากรต้องเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรวิทยากรการจัดการภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐานของกรมฯ หรือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.5.3 หลักสูตรการอบรมให้ความรู้ (มาตรฐานด้านหลักสูตร)

วันที่ 1 - จัดกิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์

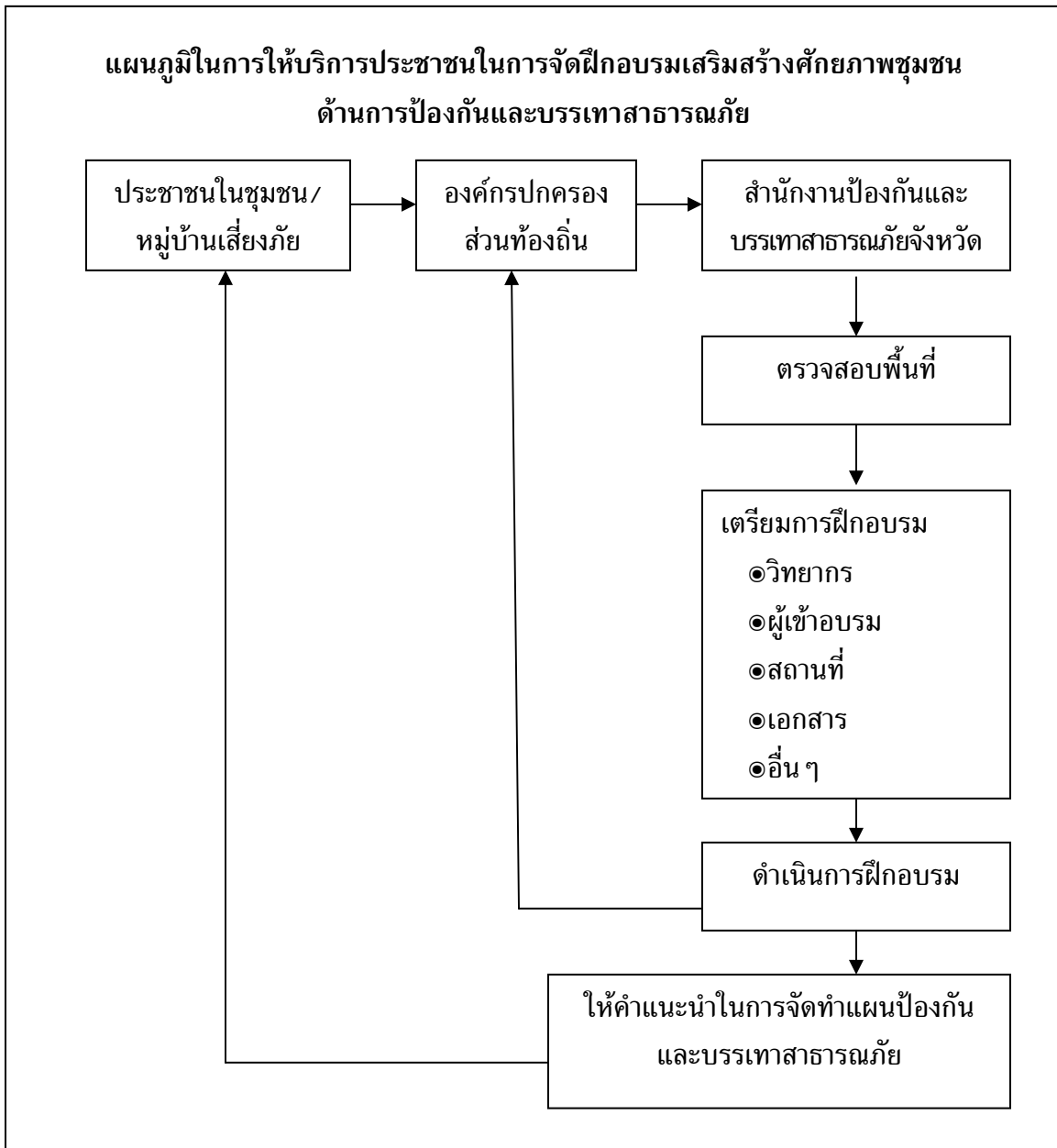
- แนวทางการจัดการภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน
- ข้อมูล (ปฏิทินภัย/แผนที่ชุมชน/พื้นที่เสี่ยงภัย/พื้นที่ปลอดภัย/เส้นทางอพยพ)
- วิเคราะห์ปัญหา/จัดลำดับความสำคัญของปัญหา/กำหนดแนวทางแก้ไขปัญหา

วันที่ 2 - การจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนในการจัดการสาธารณภัย

- แนวทางการจัดทำแผนชุมชนในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- แบ่งกลุ่มจัดทำแผนชุมชน (มีแผนงานและคณะกรรมการรับผิดชอบ)
- จำลองการฝึกซ้อมแผน
- มอบหมายภารกิจให้ชุมชน

2.5.4 การให้ความสำคัญกับประชาชนและการบริการ (มาตรฐานด้านพื้นที่บริการ)

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ความสำคัญในการดำเนินการฝึกอบรมตามกระบวนการดังกล่าว แก่ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้าน/ชุมชน ที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงภัยตามฐานข้อมูลพื้นที่เสี่ยงภัยของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย บัญชีพื้นที่เสี่ยงภัยของจังหวัด หรือพื้นที่เสี่ยงภัยของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยมีขั้นตอนการให้บริการประชาชนดังแผนภูมิต่อไปนี้



ขั้นตอนการให้บริการ

1. ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้าน เสี่ยงภัยมีประสงค์ให้จัดการฝึกอบรม
2. ติดต่อแจ้งความประสงค์ผ่าน อปท.
3. อปท. แจ้งสำนักงาน ปก.จังหวัด
4. สำนักงาน ปก.จังหวัดตรวจสอบพื้นที่เสี่ยงภัย
5. สำนักงาน ปก.จังหวัดดำเนินการเตรียมการ
6. สำนักงาน ปก.จังหวัดจัดการฝึกอบรม
7. สำนักงาน ปก.จังหวัดให้คำแนะนำการจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของชุมชน/หมู่บ้าน
8. ชุมชน/หมู่บ้าน นำแผนฯ ไปใช้ และส่งมอบให้ อปท. นำไปบรรจุเป็นแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของท้องถิ่น

3. การทบทวนผลการดำเนินงาน การเรียนรู้ และการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3.1 การผลักดัน และส่งเสริมให้ทุกหน่วยบริการมีการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

เพื่อให้ทุกหน่วยบริการ (สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด) มีการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ได้มีการดำเนินการดังนี้

1) จัดทำหนังสือสั่งการจังหวัดเพื่อแจ้งแนวทางการดำเนินงานให้ทุกจังหวัดเข้าใจตรงกัน โดยแนบขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานไปด้วย และหากปีใดได้รับงบประมาณเพียงพอก็ดำเนินการจัดประชุมชี้แจงนโยบายการดำเนินงานให้แก่เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ ประจำจังหวัดทราบ

2) จัดทำแบบฟอร์มการรายงานผล การติดตามประเมินผล เพื่อให้ทุกจังหวัดรายงานข้อมูลในรูปแบบที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน

3) จัดทำหลักสูตรมาตรฐานที่ใช้ในการฝึกอบรม

4) จัดทำหนังสือคู่มือแนวทางการดำเนินงานสำหรับชุมชน ส่งให้กับทุกจังหวัดเพื่อใช้เป็นเอกสารประกอบการฝึกอบรมผู้นำชุมชน

5) จัดฝึกอบรมวิทยากรการจัดการความเสี่ยงจากภัยพิบัติโดยอาศัยชุมชนเป็นฐาน ให้กับเจ้าหน้าที่ของกรมฯ จังหวัดละ 1 คน และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจังหวัดละ 8 คน เพื่อให้เข้าใจหลักการเดียวกัน และใช้กระบวนการสอนแบบมีส่วนร่วมเป็นมาตรฐานเดียวกัน

3.2 ถ่ายทอดองค์ความรู้ที่ได้รับจากการพัฒนากระบวนการไปยังหน่วยงานต่าง ๆ

1) แจกเวียนไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2) นำขึ้น Website K.M. ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.3 ประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับจากการปรับปรุงกระบวนการ

เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะสามารถให้บริการการฝึกอบรมกระบวนการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในชุมชน/หมู่บ้านเสี่ยงภัย เป็นมาตรฐานเดียวกัน รวมทั้งสามารถลดขั้นตอนและระยะเวลาการทำงานลง ทำให้มีเวลาไปปฏิบัติงานอื่นได้เพิ่มมากขึ้น

4. การติดตามประเมินผลการปรับปรุงมาตรฐานการบริการในทุกหน่วยบริการ

4.1 ติดตามประเมินผล โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่กรมฯ ดำเนินการสำรวจ แล้วนำมาประเมินผลต่อไป

4.2 ติดตามประเมินผล โดยใช้ผลคะแนนความพึงพอใจที่สำนักงาน ก.พ.ร. มอบหมายให้สำนักงานสถิติแห่งชาติ สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้เข้ารับการอบรมตามโครงการ)

4.3 ติดตามประเมินผล โดยการตรวจติดตามงาน/ตรวจเยี่ยมของผู้ตรวจราชการกรม ในการปฏิบัติงานของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัด

5. แนวทางการพัฒนากระบวนการในอนาคต

5.1 ด้านบุคลากร

ให้เจ้าหน้าที่ได้รับการพัฒนาขีดความสามารถโดยมีการพัฒนาองค์ความรู้อย่างต่อเนื่อง เช่น มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มีการจัดอบรมความรู้เพิ่มเติมในหัวข้อใหม่ การเดินทางไปดูงาน

5.2 ด้านการเผยแพร่ข้อมูล

นำข้อมูลทางวิชาการที่เกี่ยวข้องเผยแพร่ทาง Website และช่องทางอื่น ๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์วารสาร รายการเสียงตามสาย เป็นต้น

5.3 ด้านการสร้างแรงจูงใจ

สร้างแรงจูงใจให้แก่หมู่บ้าน/ชุมชน ในการเข้าร่วมโครงการ โดยมอบรางวัลให้แก่ชุมชนที่ประสบความสำเร็จในการเสริมสร้างศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยอย่างยั่งยืน และให้เป็นหมู่บ้าน/ชุมชน ต้นแบบในการเป็นศูนย์การเรียนรู้ในการศึกษาดูงาน

6. ปัจจัยที่ทำให้องค์กรสามารถปรับปรุงกระบวนการได้สำเร็จ

การดำเนินการปรับปรุงกระบวนการให้สำเร็จได้นั้น มีปัจจัยหลายประการ แต่ปัจจัยที่สำคัญคือ

- ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญ ทั้งนี้ ผู้บริหารหมายถึงผู้บริหารทั้งในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค (ผู้ว่าราชการจังหวัด) เห็นว่าเป็นเรื่องที่สำคัญและมีความจำเป็น
- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีความตั้งใจจริง และมีความมุ่งมั่น
- เครื่องมือและอุปกรณ์ มีคุณภาพ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทันสมัยและเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้อย่างมีคุณภาพ เพื่อตรวจสอบข้อมูลพื้นที่เสี่ยงภัย เครื่องมือโสตทัศนูปกรณ์ที่ใช้ในการฝึกอบรม เป็นต้น

ภาคผนวก