

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านอค์คิภยของ
เจ้าหน้าที่สถานีดับเพลิงบรรทัดทอง

จัดทำโดย จ่าเอกปราโมทย์ พรมอยู่
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภยชำนาญการ
สังกัด สถานีดับเพลิงบรรทัดทอง กองปฏิบัติการดับเพลิง ๑
สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภย กรุงเทพมหานคร

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่น ๓๔
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

คำนำ

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหาร
มหานคร ระดับต้น รุ่นที่ ๓๔ ได้ศึกษาเรื่องการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านอค์ศึภยของเจ้าหน้าที่สถานึ
ดับเพลิงบรรทัดทอง เพื่อแก้ปัญหการเกิดอค์ศึภย ในอาคารสูง ที่พักอาศัย และชุมชนจากสถานการณ์
จริงเมื่อเกิด เหตุเพลิงไหม้ขึ้น เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการระงับเหตุเพลิงไหม้ให้ยุติลงโดยเร็ว เพื่อลด
ความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

ผู้จัดทำขอขอบพระคุณอาจารย์ไพโรจน์ จันเจือ หัวหน้าสถานึดับเพลิงบางกะปิ กอง
ปฏิบัติการดับเพลิง ๒ สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภยกรุงเทพมหานคร ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็น
ที่ปรึกษาและให้คำแนะนำในการจัดทำรายงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และหวังว่ารายงานการศึกษาส่วน
บุคคลฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจและผู้ทีศึกษาค้นคว้าต่อไป

จำเอกปราโมทย์ พรมอยู่

๒๘ มกราคม ๒๕๖๒

สารบัญ

หลักการและเหตุผล	๑
วัตถุประสงค์	๒
เป้าหมาย	๒
ความรู้ที่ใช้ในการจัดทำรายงาน	
- การวิเคราะห์สภาพปัญหาโดยใช้ SWOT Analysis	๒
- กระบวนการจัดการความรู้(Knowledge Management : KM)	๕
- การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน	๗
กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	๙
ระยะเวลาการดำเนินการ	๑๒
งบประมาณ	๑๒
แนวทางการติดตามและประเมินผล	๑๒
ข้อเสนอแนะ	๑๒

๑. ชื่อเรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านอค์กัยของเจ้าหน้าที่สถานีดับเพลิงบรรทัดทอง

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานคร เป็นมหานครขนาดใหญ่ เป็นศูนย์กลางทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การบริหารและการบริการด้านต่างๆของประเทศ ทำให้เกิดการพัฒนาย่างรวดเร็ว จึงทำให้เกิด การพัฒนาย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับกับจำนวนประชากรที่เข้ามาในกรุงเทพมหานคร ทำให้มีประชากร อาศัยอยู่อย่างหนาแน่น ส่งผลให้กรุงเทพมหานครประสบปัญหาต่างๆมากมายทั้งด้านการจราจรของ กรุงเทพมหานครที่ติดขัดเมืองที่ขยายตัวเติบโตขึ้น รวมทั้งปัญหาโครงสร้างประชากรที่เพิ่มขึ้น ส่งผลให้ การดำเนินงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยประสบปัญหาอุปสรรคซึ่งอาจกระทบต่อ เป้าหมายการพัฒนางานด้านความปลอดภัยของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร โดยเฉพาะปัญหาการเกิดอค์กัย ในอาคารสูง ที่พักอาศัย และชุมชนจากสถานการณ์จริงเมื่อเกิด เหตุเพลิงไหม้ขึ้น เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการระงับเหตุเพลิงไหม้ให้ยุติลงโดยเร็ว เพื่อลดความสูญเสีย ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน การที่จะสามารถยุติเหตุเพลิงไหม้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในระยะเวลา อันสั้นนั้น เจ้าหน้าที่ดับเพลิงต้องมีความรู้ และทักษะการดับเพลิงรวมทั้งความชำนาญเส้นทางที่จะไปยัง ที่เกิดเหตุได้อย่างรวดเร็ว เพื่อไม่ให้เกิดเหตุเพลิงไหม้ลุกลามเป็นเหตุเพลิงไหม้รายใหญ่ อีกทั้งยัง สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี ระยะที่ ๒ ด้านที่ ๑ มหานครแห่งความ ปลอดภัย มิติที่ ๑.๔ ปลอดภัยพิบัติ

สถานีดับเพลิงและกู้ภัยบรรทัดทอง เป็นหน่วยงานหนึ่งของ สำนักป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ ๑ พฤศจิกายน พ.ศ.๒๕๕๖ โดยได้รับโอนภารกิจด้านการดับเพลิงและกู้ภัยจากกองบังคับการ ตำรวจดับเพลิง สำนักงานตำรวจแห่งชาติ นับตั้งแต่รับโอนภารกิจมา สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณ ภัย ได้มุ่งมั่นดูแลชีวิตและทรัพย์สินของชาวกรุงเทพมหานคร โดยมีพันธกิจ ลดความเสี่ยงและความ เสียหายจากสาธารณภัยในทุกรูปแบบภายใต้วิสัยทัศน์ จะเป็นองค์กรชั้นนำด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย เพื่อเสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขตพื้นที่ กรุงเทพมหานคร

สถานีดับเพลิงบรรทัดทอง ตั้งอยู่เลขที่ ๒๗๘/๑ ซอยจุฬาลงกรณ์ ๙ ถนนพระราม ๔ แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพมหานคร มีพื้นที่รับผิดชอบประมาณ ๔.๘๘๔ ตารางกิโลเมตร รับผิดชอบพื้นที่ ๑ เขต ๓ แขวง คือ เขตปทุมวัน แขวงวังใหม่ แขวงรองเมือง แขวงปทุมวัน โดยมี สถานที่สำคัญในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ดังนี้

๑. สถานศึกษา ๒๑ แห่ง
๒. โรงแรม ๑๙ แห่ง
๓. โรงพยาบาล ๔ แห่ง
๔. ห้างสรรพสินค้า ๑๐ แห่ง

๕. สถานบันเทิง ๒ แห่ง
๖. ชุมชนแออัด ๑๒ แห่ง
๗. สถานีบริการน้ำมัน ๖ แห่ง
๘. ร้านค้าจำหน่ายแก๊ส ๔ แห่ง
๙. สถานีบรรจุแก๊ส ๑ แห่ง
๑๐. อาคารสูง ๔๐ แห่ง

โดยปัจจุบันมีสิ่งปลูกสร้างเกิดขึ้นมากมายซึ่งใช้เป็นที่อยู่อาศัย สำนักงานหรือประกอบธุรกิจต่างๆ หากเกิดเหตุเพลิงไหม้ขึ้นจะทำให้เกิดความเสียหายเป็นจำนวนมากอีกทั้งการเข้าระงับเหตุจากเพลิงไหม้ก็ทำได้ค่อนข้างยาก ประกอบกับเจ้าหน้าที่สถานีดับเพลิงบรรทัดทองผ่านการอบรมจากหลายหลักสูตร ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ อีกทั้งมีความรู้ความสามารถ เรื่องการป้องกัน และการจัดการเหตุสาธารณภัยต่างๆ ผู้ศึกษาจึงมีแนวคิดในการจัดทำคู่มือการระงับเหตุอัคคีภัย สำหรับเจ้าหน้าที่ดับเพลิงบรรทัดทอง เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการเข้าปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ อีกทั้งยังสามารถ สร้างมาตรฐานของการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง ช่วยให้เราสามารถมองเห็นภาพรวมของโครงสร้าง การแบ่งหน้าที่งานของสถานีดับเพลิง และหน่วยงานแต่ละหน่วย อีกทั้ง ทราบถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงบรรทัดทองอย่างชัดเจน เพื่อง่ายต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ดับเพลิงในสถานี

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการด้านอัคคีภัยของสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง
๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสถานีดับเพลิงบรรทัดทองมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน
๓. เพื่อลดความสูญเสียชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

๔. เป้าหมาย

จัดทำคู่มือสำหรับการปฏิบัติงาน ด้านการระงับเหตุอัคคีภัยตามหลักวิชาการและเป็นสากล ให้กับเจ้าหน้าที่สถานีดับเพลิงบรรทัดทอง ภายในปีงบประมาณ ๒๕๖๒

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงานฯ

๕.๑ แนวคิดการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร (SWOT Analysis)

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



S หรือ Strength คือ จุดเด่นหรือจุดแข็ง (ข้อได้เปรียบ) เป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัท เช่น จุดแข็งด้านการเงิน และข้อได้เปรียบด้านการผลิต และด้านทรัพยากรบุคคล โดยบริษัทจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด

W หรือ Weaknesses คือ จุดด้อยหรือจุดอ่อน ข้อเสียเปรียบเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่าง ๆ ของบริษัท เช่น การขาดเงินทุน นโยบายและทิศทาง การบริการที่ไม่แน่นอน หรือบุคลากรที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งบริษัทจะต้องหาวิธีในการปรับปรุงให้ดีขึ้นหรือขจัดให้หมดไปอันจะเป็นประโยชน์ต่อบริษัท

O หรือ Opportunities คือ เกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์ หรือส่งเสริมการดำเนินงานของบริษัท โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน ผู้ประกอบการที่ดีจะต้องแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ โดยการวิเคราะห์สิ่งแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ตลอดเวลา เช่น เศรษฐกิจ สังคม การเมือง เทคโนโลยีและการแข่งขันในตลาด และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น

อุปสรรค (Threats) : เกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกที่ส่งผลเสียต่อธุรกิจ เช่น ราคาน้ำมันที่สูงขึ้น อัตราดอกเบี้ยที่สูงขึ้น สภาพเศรษฐกิจที่ชะงัก ผู้ประกอบการจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์ทางการตลาดให้สอดคล้อง และพยายามขจัดอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของ สถานีดับเพลิงบรรทัดทอง

ปัจจัยภายใน

จุดแข็ง (S =STRENGTH)	จุดอ่อน (W = WEAKNESS)
๑. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัย ไม่น้อยกว่า ๕ ปี ๒. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิน ๗๐% มีการได้รับการฝึกอบรมทั้งในและต่างประเทศ ๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในพื้นที่เขตรับผิดชอบอย่างดี ๔. สถานีดับเพลิงบรรทัดทองมีรถดับเพลิงและอุปกรณ์เครื่องมือที่พร้อมเข้าระงับเหตุเพลิงไหม้อย่างทันท่วงที ๕. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๑. ไม่มีแผนตอบโต้เหตุฉุกเฉินด้านอัคคีภัย หรือมีการทำ Table top Exercise เพื่อให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงาน ๒. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามประสบการณ์ เก่าๆที่สืบทอดกันมา ๓. ไม่มีการถอดบทเรียนในเหตุการณ์ต่างๆ ออกมาเป็นแผนหรือ Case study ๔. เจ้าหน้าที่มีการย้ายเปลี่ยนหน่วยงานบ่อย ทำให้ขาด Teamwork ที่ดี

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมของ สถานีดับเพลิงบรรทัดทอง

ปัจจัยภายนอก

โอกาส (O = OPPORTUNITY)	อุปสรรค (T = THREAT)
๑. มีกฎหมาย ข้อบัญญัติ และระเบียบ เฉพาะในการจัดการสาธารณภัย ได้แก่ พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. ๒๕๕๐ ๒. สอดคล้องกับแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปียุทธศาสตร์ มหานครปลอดภัย ๓. มีการจัดอบรมด้านบริหารการจัดการด้านอัคคีภัยจากหน่วยงานภายนอก	๑. ลักษณะทางกายภาพของพื้นที่ จะเป็นอุปสรรคต่อการเข้าถึงที่เกิดเหตุได้อย่างทันเวลา ๒. ผู้ไม่มีส่วนเกี่ยวข้อง มีบทบาทมากไปในพื้นที่เกิดเหตุ ยากต่อการปฏิบัติงานตามแผนของเจ้าหน้าที่

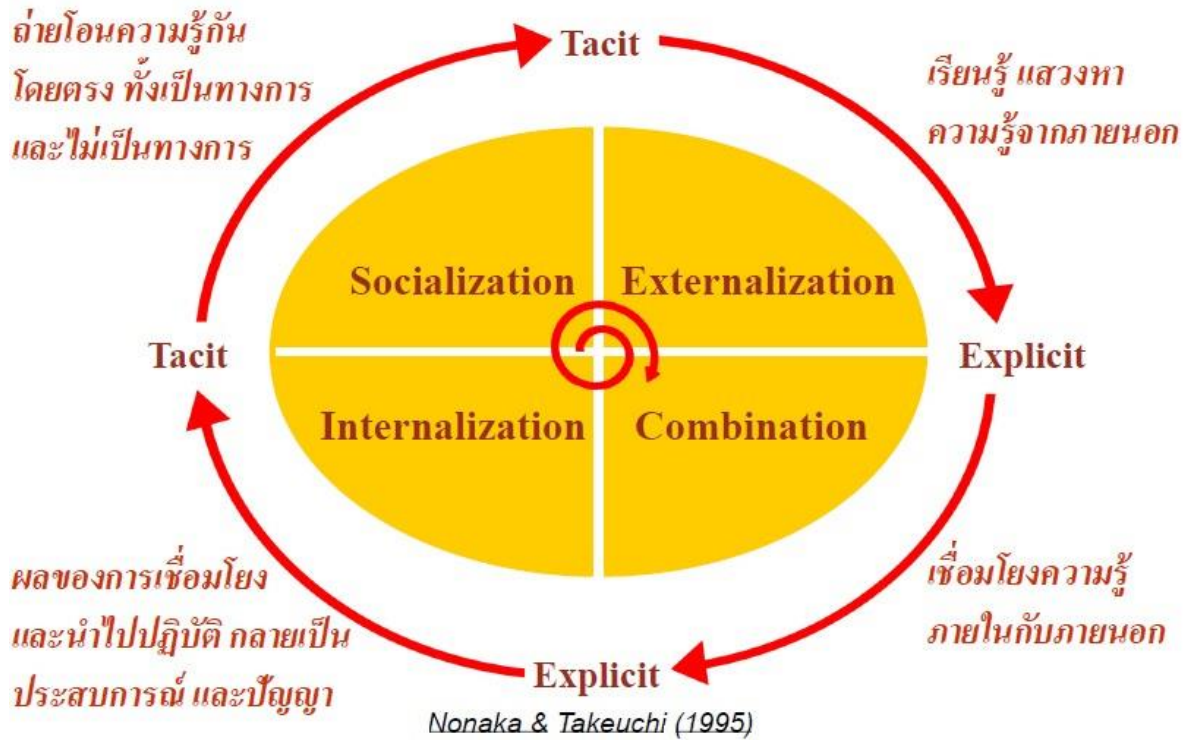
จากการวิเคราะห์สภาพองค์กร โดยการวิเคราะห์ปัจจัยภายใน เพื่อค้นหาจุดแข็ง จุดอ่อน และปัจจัยภายนอกเพื่อค้นหา โอกาส และอุปสรรค ที่ส่งผลให้การดำเนินงานด้านการป้องกันและระงับอัคคีภัยของสถานีดับเพลิงบรรทัดทองเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นการเสริมมาตรการเพื่อ

หลีกเลี่ยงและลดผลกระทบในทางลบจากการระงับเหตุเพลิงไหม้ เพิ่มการป้องกันมิให้เกิดเหตุ หรือลดโอกาสการเกิดเหตุ เพื่อนำไปสู่การเตรียมพร้อม การจัดการเหตุเพลิงไหม้ ที่อาจเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา ซึ่งอาจทำให้ชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ได้รับความช่วยเหลือได้อย่างทันเหตุการณ์ ผู้ศึกษาจึงเห็นว่ามี ความจำเป็นในเรื่อง การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านอัคคีภัยของเจ้าหน้าที่สถานีดับเพลิงบรรทัดทอง เพื่อนำไปสู่ การเตรียมความพร้อมด้านการระงับเหตุอัคคีภัย ในการออกปฏิบัติหน้าที่เมื่อมีเหตุเพลิงไหม้ เป็นไปด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

จากการวิเคราะห์สภาพปัญหาที่เกิดขึ้น ผู้ศึกษาเห็นควรนำการจัดการความรู้(KM) มาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อผลักดันให้หน่วยงานมีการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่ในตัวเจ้าหน้าที่ อย่างกระจัด กระจาย มารวบรวมสังเคราะห์และกลั่นกรอง จัดเก็บความรู้อย่างเป็นระบบเพื่อให้บุคลากร เข้าถึงและ เข้าใจความรู้นั้นได้ตลอดเวลาทั้งผู้ปฏิบัติและผู้บริหาร

๕.๒ กระบวนการจัดการความรู้(Knowledge Management : KM) เป็น กระบวนการ ในการค้นหา รวบรวม แลกเปลี่ยนและสร้างความรู้โดยมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบให้ ความรู้อยู่อย่างยั่งยืนในองค์กร เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ โดย สามารถต่อยอดพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริงและเป็นการเรียนรู้ร่วมกัน รวมทั้ง ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ความรู้ หมุนเวียนเคลื่อนที่ได้ ตามกระบวนการ SECI
หรือ Knowledge Spiral ของ Nonaka



ซึ่งผู้จัดทำรายงานขอนำรูปแบบวงจรทฤษฎีการจัดการความรู้ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคล ของ (Nonaka & Takeuchi) ชาวญี่ปุ่น หรือเรียกว่าเป็นวงจรแบ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งออกเป็น ๔ วิธีคือ

๑. Socialization ประกอบด้วยกิจกรรมซึ่งเป็นกระบวนการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นธรรมชาติผ่านการปฏิสัมพันธ์และสร้างประสบการณ์ทางสังคม สร้างการสมาคม ถ่ายทอดประสบการณ์และสิ่งที่ไม่สามารถถ่ายทอดสื่อสารกันได้อย่างทั่วไป แต่สามารถเรียนรู้ผ่านนิสัยใจคอและการได้สัมผัสความเป็นทั้งหมดในตัวคน การได้เห็นน้ำใจ ความสามารถเข้าใจระบบวิธีคิด การได้เห็นการปฏิบัติ ซึ่งไม่สามารถถ่ายทอดสื่อสารกันได้โดยตรงแต่สามารถส่งผ่านกันได้ผ่านกระบวนการเรียนรู้ทางสังคม

๒. Externalization ประกอบด้วยกระบวนการสร้างและจัดเก็บความรู้ในรูปแบบต่างๆ ที่เป็นบันทึก เอกสาร และสิ่งที่สามารถเก็บรักษาเพื่อเข้าถึง ใช้ร่วมกัน และสามารถบริหารจัดการได้อย่างเป็นระบบ

๓. Combination ประกอบด้วยกิจกรรมและกระบวนการเพื่อผสมผสานและบูรณาการความรู้ในประสบการณ์ของตัวคนและความรู้ชัดแจ้งที่จัดเก็บรวบรวมได้ เพื่อสร้างความรู้สำหรับพัฒนาสิ่งใหม่และเพื่อการใช้งานในวัตถุประสงค์ต่างๆ

๔. Internalization ประกอบด้วยกิจกรรมและกระบวนการลงมือปฏิบัติเพื่อใช้ความรู้แก้ปัญหา หรือใช้ความรู้ขึ้นนำการปฏิบัติ ทำให้เกิดประสบการณ์และเกิด Tacit Knowledge ชุดใหม่ขึ้นในตัวคนต่อเนื่องเป็นวงจร ซึ่งสามารถหมุนเกลียวต่อไปอีกได้อย่างไม่มีที่สิ้นสุด

ดังนั้นการจัดการความรู้จึงเป็นเป้าหมายสำคัญ ในการพัฒนาองค์ความรู้ของเจ้าหน้าที่สถานีดับเพลิงบรรเทาภัย โดยสร้างแรงจูงใจต่อการดำเนินการจัดการความรู้ คือ เป้าหมายที่งาน คนและองค์กร เป็นเงื่อนไขสำคัญในระดับที่เป็นหัวใจสู่ความสำเร็จในการจัดการความรู้ โดยการบูรณาการองค์ความรู้และสร้างเสริมองค์ความรู้เดิม เพื่อให้เกิดองค์ความรู้ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันอย่างทั่วถึง

๕.๓ การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง เอกสารที่แต่ละหน่วยงานสร้างขึ้นมา เพื่อเป็นแนวทางในการ ปฏิบัติงานของหน่วยงาน และใช้เป็นคู่มือสำหรับศึกษา การปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานนั้น สามารถปรับปรุงให้สอดคล้องกับระเบียบ วิธี และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปในอนาคต คู่มือการปฏิบัติงาน เมื่อแบ่งตามการปฏิบัติงาน แบ่งได้ ๓ ระดับ ดังนี้

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

๒. Cook Book เป็นคู่มือการปฏิบัติงานสูงขึ้นมาอีกหนึ่งระดับ มีลักษณะเหมือนระดับที่ ๑ แต่ได้เพิ่มขึ้นตอนและวิธีการปฏิบัติงานเข้าไป

๓. Tip Book เป็นคู่มือการปฏิบัติงานระดับสูงสุด ที่มีลักษณะเหมือนระดับ ๑ และระดับ ๒ แต่เพิ่มเทคนิควิธีการ ประสบการณ์ จากการปฏิบัติงานเข้าไป สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้กำหนดรายละเอียดของคู่มือการปฏิบัติงาน สรุปได้ดังนี้

โครงสร้างคู่มือการปฏิบัติงานประกอบด้วย วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ โครงสร้างของหน่วยงาน ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสารอ้างอิง บรรณานุกรม ควรเขียนให้เข้าใจง่าย ยืดหยุ่น และรัดกุม ใช้คำศัพท์ที่เหมาะสมกับผู้ใช้งาน องค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปกและประวัติการแก้ไขเนื้อหา วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ หน้าที่ความรับผิดชอบ ระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอนการปฏิบัติงาน มาตรฐานคุณภาพงาน เอกสารอ้างอิง แบบฟอร์มที่ใช้ การควบคุมเอกสาร ข้อมูลสารสนเทศ/ฐานข้อมูล ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ข้อเสนอแนะ/เทคนิคในการปฏิบัติงาน/ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขและพัฒนา งาน ภาคผนวก ลักษณะของคู่มือปฏิบัติงานที่ดี กระชับ ชัดเจน เข้าใจง่าย เป็นประโยชน์สำหรับการทำงาน และการฝึกอบรม เหมาะสมกับองค์กรและผู้ใช้งานแต่ละกลุ่ม มีความน่าสนใจ น่าติดตาม ความเป็นปัจจุบัน ไม่ล้าสมัย แสดงหน่วยงานที่จัดทำ วันที่เริ่มใช้ถือปฏิบัติ มีตัวอย่างประกอบ ขั้นตอนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ประกอบด้วย ๑๒ ขั้นตอน ที่จะต้องดำเนินการอย่าง ต่อเนื่องและสม่ำเสมอทุกปีโดยผู้ที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำ คู่มือปฏิบัติงานจะต้องเข้าใจขั้นตอนเหล่านี้ให้ชัดเจน โดยผู้ที่มีความเกี่ยวข้องรวมทั้งบุคลากรภายในองค์กร (ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน ข้าราชการ การเมือง พนักงานราชการ ลูกจ้าง) และบุคลากรภายนอกองค์กร (นักการเมือง ที่ปรึกษา ผู้ใช้บริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น) ในแต่ละปีจะต้องมีการพิจารณาปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงาน เพื่อให้กระบวนการ ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้นนี้มี หลากหลายเช่น Business Process Reengineering (BPR) และกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่องของ ญี่ปุ่นที่รู้จักกันดีที่เรียกว่า Kaizen ซึ่งมีความหมายว่า “การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง” (Continuous Improvement)

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น จะเห็นว่าปัจจุบันสถานีดับเพลิงบรรทัดทองมีบทบาท หน้าที่ความรับผิดชอบถึงความปลอดภัยต่อชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในเขตปทุมวัน และจากการวิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็ง(SWOT) ของ สถานีดับเพลิงบรรทัดทอง พบว่า ยังไม่มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง อีกทั้งแผนปฏิบัติการราชการประจำปี (พ.ศ.๒๕๖๑) สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้กำหนด พันธกิจการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ มากยิ่งขึ้น พัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ที่สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้มีความพร้อมและมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น สถานีดับเพลิงบรรทัดทอง จึงจำเป็นต้องพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง ให้มีคุณภาพตามที่สำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกำหนด ให้พัฒนาการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ดีที่สุดเพื่อประชาชน ซึ่ง สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาภัยจากอัคคีภัย ของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ.๒๕๖๑ ที่กำหนดให้นำผล การศึกษากรณีการเกิดอัคคีภัยครั้งสำคัญๆ ที่ผ่านมา ไปประยุกต์ใช้ในการ บริหารจัดการป้องกันและแก้ไขปัญหาคคีภัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงเห็นความสำคัญ ในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง เพื่อให้สอดคล้องกับ แผนปฏิบัติการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อีกทั้ง เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนามาตรฐานการปฏิบัติงานให้กับสถานีดับเพลิง เนื่องจากคู่มือการปฏิบัติงาน คือ เอกสารที่แต่ละหน่วยงานสร้างขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน ทั้งยังสามารถปรับปรุงให้สอดคล้อง กับระเบียบ วิธี และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปในอนาคต คู่มือควรมีการจัดทำในทุกงานของสถานีดับเพลิง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุดให้กับเจ้าหน้าที่ดับเพลิงในการเข้าปฏิบัติงานทุกครั้ง

๖. กรอบแนวทางการดำเนินงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ลำดับ	กิจกรรม	ปีงบประมาณพ.ศ. ๒๕๖๒						
		มี.ค.	เม.ย	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
๑	ศึกษาคัดเลือกเรื่องในการจัดทำคู่มือ	↔						
๒	แต่งตั้งคณะทำงานฯ	↔	↔					
๓	คณะทำงานวางแผนทางการจัดทำคู่มือ		↔	↔				
๔	รวบรวมสรุป การจัดทำคู่มือ				↔	↔	↔	
๕	คู่มือการปฏิบัติงาน ของสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง							↔

ขั้นตอนการทำงาน (Work flow) การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง



การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิงบรรทัดทอง มีขั้นตอนการดำเนินงาน
๑๒ ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอน	ผลการดำเนินงาน
๑ การศึกษารายละเอียดของงาน	ศึกษาสถานการณ์ ๕ ปีย้อนหลัง ในการปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง
๒ สังเกตการปฏิบัติงานจริง	นำผลการศึกษาดูงานในข้อ ๑ มาวิเคราะห์ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานเทียบเคียงกับสิ่งที่ได้จากสถานการณ์จริง
๓ การจัดทำขั้นตอนการทำงาน (Work flow)	ทบทวนขั้นตอนการทำงาน เพื่อนำมาปรับใช้ในการจัดทำขั้นตอนการทำงาน การปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และองค์ความรู้ทางการดับเพลิง
๔ การจัดทำรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน	จัดกลุ่มขั้นตอนการทำงาน การปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และองค์ความรู้ทางการดับเพลิง และให้คำอธิบายรายละเอียด แต่ละกิจกรรม
๕ การทดสอบคู่มือ	ตรวจสอบหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content validity) โดยหัวหน้าชุด แล้วนำไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อวิเคราะห์ผลการทดลองใช้ ก่อนนำไปประกาศใช้
๖ การตรวจสอบด้านกฎระเบียบ และกฎหมาย	ให้เป็นไปตาม พรบ.ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยปี พ.ศ. ๒๕๕๐
๗ การขออนุมัติเครื่องมือ	นำขั้นตอนการทำงาน การปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และองค์ความรู้ทางการดับเพลิง ขออนุมัติการประกาศใช้จากหัวหน้าสถานีดับเพลิง
๘ การเข้าระบบเอกสารควบคุม	นำขั้นตอนการทำงาน การปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และองค์ความรู้ทางการดับเพลิง เข้าระบบงานสารบรรณ หนังสือ/ แจกหนังสือเวียนให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานทราบ
๙ การเผยแพร่ คู่มือ	นำขั้นตอนการทำงาน การปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และองค์ความรู้ทางการดับเพลิงรายงานในที่ประชุมสถานีดับเพลิง ประจำเดือน
๑๐ การฝึกอบรม/ชี้แจงการใช้ เครื่องมือ	ชี้แจงขั้นตอนการทำงาน การปฏิบัติงานของสถานีดับเพลิง และองค์ความรู้ทางการดับเพลิง ในที่ประชุมสถานีดับเพลิง ประจำเดือนถัดไป
๑๑ การประเมินผลภายหลังการใช้ คู่มือ	ประเมินผลภายหลังการใช้ขั้นตอนการทำงานในที่ประชุมสถานีดับเพลิงประจำเดือน โดยใช้แบบประเมินผล
๑๒ การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ผล และการปรับปรุงคู่มือ	ภายหลังการรวบรวมข้อมูล นำผลการประเมินมาวิเคราะห์ และมีมติให้ขยายผลลงสู่การปฏิบัติในสถานีดับเพลิงต่อไป

๗. ระยะเวลาการดำเนินการ

ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

๘. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณ

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด (ผลผลิต/ผลลัพธ์)	วิธีการ/เครื่องมือ
๑. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการด้านอค์คิภยของสถานีดบเพลิงบรรทัดทอง	เจ้าหน้าที่เข้าระงับเหตุได้ทันตามเวลามาตรฐานที่กำหนด	สถิติเวลาเฉลี่ยการเข้าถึงที่เกิดเหตุก่อนและหลังการใช้คู่มือ
๒. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ของสถานีดบเพลิงบรรทัดทองมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติไปในทิศทางเดียวกัน	ร้อยละ ๘๐ เจ้าหน้าที่ มีความเข้าใจในขั้นตอนการกรปฏิบัติงาน	- แบบติดตามและประเมินผลการดำเนินการจัดทำคู่มือ

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. การดำเนินการตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดบเพลิง เมื่อนำไปใช้จริงอาจประสบ กับปัญหาและอุปสรรคบ้าง ดังนั้นต้องมีการสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง ให้ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบและร่วมกันปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานของสถานีดบเพลิงด้วยความเต็มใจ

๒. ให้ทุกสถานีดบเพลิงในสำนักป้องกันและบรรเทาสาธารณภยจัดทำคู่มือ ให้เป็นไปแนวทางเดียวกัน เพื่อเวลาปฏิบัติหน้าที่แต่ละสถานีดบเพลิงจะได้ทำงานสอดคล้องกัน จะได้ทำงานไม่ทับซ้อนกัน เมื่อไปปฏิบัติหน้าที่ในเกิดเหตุ