

สรุปรายงานการถอดบทเรียน

“การเตรียมความพร้อมและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข : กรณีอุทกภัย ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ ของ สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๐ เชียงใหม่”

๑. ความเป็นมาของการถอดบทเรียน

ตามประเทศไทยได้เกิดอุทกภัยในหลายพื้นที่นับตั้งแต่เดือนกรกฎาคม ๒๕๕๔ เป็นต้นมานั้น ส่งผลให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนในวงกว้าง และมีผลกระทบต่อระบบการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคในพื้นที่ประสบอุทกภัย รวมทั้งยังก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพและโรคภัยตามมา จากข้อมูลสถานการณ์อุทกภัยตั้งแต่เดือนกรกฎาคมจนถึงเดือนธันวาคม ๒๕๕๔ มีพื้นที่ประสบภัยรวมทั้งสิ้น ๖๕ จังหวัด ผู้เสียชีวิต ๖๒๑ ราย สูญหาย ๓ ราย สถานการณ์ได้คลี่คลาย และอยู่ระหว่างฟื้นฟูจำนวน ๕๐ จังหวัด^๑ และช่วงระหว่างวันที่ ๒๗ กันยายน – ๑๓ ตุลาคม ๒๕๕๔ พื้นที่ในเขตสาธารณสุขที่ ๑๕ และ ๑๖ ได้รับผลกระทบจำนวน ๔ จังหวัด ๒๖ อำเภอ ๘๕ ตำบล มีผู้ได้รับบาดเจ็บ ๑๓ ราย เสียชีวิต ๘ ราย แยกเป็นเชียงใหม่ ๖ ราย และลำปาง ๒ ราย มีผู้สูญหาย ๑ ราย ประชาชนได้รับผลกระทบรวมทั้งสิ้นประมาณ ๑๔๙,๔๗๒ คน (ตารางที่๑)

ตารางที่ ๑ แสดงพื้นที่ ๔ จังหวัดภาคเหนือตอนบนที่ประสบอุทกภัย

จังหวัด	อำเภอ	ตำบล/เทศบาล	หมายเหตุ
เชียงใหม่	๑๒	๓๐	อำเภอฝาง แม่แตง ดอยสะเก็ด สารภี สันทราย จอมทอง ฮอด ดอยเต่า แม่ริม สันกำแพง แม่แจ่ม เมือง
ลำพูน	๔	๕	อำเภอเมือง ป่าซาง บ้านโฮ้ง และแม่ทา
ลำปาง	๙	๔๙	อำเภอเมือง เกาะคา แม่ทะ เสริมงาม ห้างฉัตร สบปราบ เมืองปาน แม่มาะ แม่พริก
แพร่	๑	๑	อำเภอเด่นชัย
รวม	๒๖	๘๕	

จากบทบาทภารกิจ ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ของกรมควบคุมโรคในการเตรียมความพร้อมและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๐ ได้ดำเนินการ เตรียมความพร้อม และตอบโต้ภาวะฉุกเฉินกรณีอุทกภัย ภายใต้ระบบบัญชาการณีสถานการณ์ฉุกเฉิน ประกอบด้วย ระบบสั่งการและการบริหารจัดการ war room ด้านวางแผนและประสานงาน ด้านปฏิบัติการ ด้านสื่อสารความเสี่ยง ด้านส่งกำลังบำรุง และด้านการเงินงบประมาณ โดยได้ดำเนินการตอบสนองเหตุการณ์ ในพื้นที่รับผิดชอบ ในจังหวัดภาคเหนือตอนบนที่ประสบภัย รวมทั้งจัดทีมปฏิบัติการสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของกรมควบคุมโรคในพื้นที่ภาคกลาง ตามการสั่งการของกรม เข้าปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดนนทบุรี พระนครศรีอยุธยา และ

^๑ http://๖๑.๑๙.๑๐๐.๕๘/public/group๔/news/news๕๕/๑๑_๕๕/report๔.pdf

<http://๖๑.๑๙.๑๐๐.๕๘/public/Group๓/datagroup๓/๒๕๕๔/dailyreportdec/morning๐๘.๘.pdf>

กรุงเทพมหานคร ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๔ – มกราคม ๒๕๕๕ ประกอบด้วย ๑) ทีมปฏิบัติการ SRRT ซึ่งมีกิจกรรมประเมินความเสี่ยง เฝ้าระวังป้องกันควบคุมโรครวมทั้งสื่อสารความเสี่ยงในศูนย์พักพิงชั่วคราว หรือพื้นที่ปฏิบัติการ และ ๒) ทีมควบคุมแมลงและพาหะนำโรค

บัดนี้ ได้เสร็จสิ้นภารกิจ แล้ว สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๐ จึงได้ดำเนินการ ถอดบทเรียน (Lesson distilled) การเตรียมความพร้อมและ ตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข กรณีอุทกภัยในครั้งนี้ โดยเลือกเทคนิคการถอดบทเรียนหลังปฏิบัติการ (After Action Review) เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการถอดบทเรียน

- ๑) เพื่อทบทวน และสรุปประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา เกี่ยวกับรายละเอียดของเหตุปัจจัยทั้งภายในและภายนอก ซึ่งทำให้เกิดผลทั้งที่สำเร็จหรือล้มเหลว
- ๒) เพื่อเสนอข้อมูลเหตุปัจจัยของความสำเร็จและความล้มเหลว ให้กับผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินกิจกรรม ได้ใช้ประโยชน์ในการพัฒนารูปแบบการทำงาน

๓. การเตรียมการและวิธีการถอดบทเรียน

การถอดบทเรียน (Lesson distilled) คือ การทบทวนหรือสรุปประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมาในแง่มุมต่างๆ เพื่อให้เห็นถึงรายละเอียดของปัจจัยทั้งภายในและภายนอกซึ่งทำให้เกิดผลอย่างที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ทั้งที่สำเร็จหรือล้มเหลว หรือเพื่อสืบค้นความรู้จากการปฏิบัติงานโดยใช้วิธีการสกัดความรู้และประสบการณ์จากกลุ่มเป้าหมายที่ได้ร่วมการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งบันทึกรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงาน และความรู้ใหม่ๆที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานทั้งที่สำเร็จหรือล้มเหลว เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและสามารถเผยแพร่ศึกษาเรียนรู้ต่อไปได้

การถอดบทเรียนครั้งนี้ เป็นการถอดบทเรียนเฉพาะประเด็น ที่เน้น ระบบของการเตรียมความพร้อม และตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขกรณีอุทกภัย ของทุกส่วนงานตามระบบบัญชาการในสถานการณ์ฉุกเฉิน ใช้เทคนิคการทบทวนหลังปฏิบัติการ (After Action Review) ลักษณะเป็นการเปิดใจคุยกันแบบตรงไปตรงมาในทีมงานที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ร่วมกระบวนการร่วมกันตอบประเด็นคำถาม ๗ ประเด็น ที่ช่วยกระตุ้นให้เกิดการร่วมคิด วิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนกันได้อย่างเต็มที่ดังนี้

- ๑) เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามแผน/ขั้นตอน/วิธีการปฏิบัติงานที่วางไว้กับการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง
- ๒) จุดแข็ง/การปฏิบัติงานที่ทำได้ดี คืออะไร ทำได้อย่างไร (วิเคราะห์ให้ครอบคลุมตั้งแต่เริ่มระหว่าง และเมื่อสิ้นสุดการปฏิบัติงาน)
- ๓) จุดอ่อน/ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน คืออะไร และได้แก้ไขปัญหายังไง รวมทั้งสิ่งที่ไม่ได้คาดหวังแต่เกิดขึ้น เกิดขึ้นได้อย่างไร
- ๔) ท่านได้เรียนรู้อะไรจากการปฏิบัติงานครั้งนี้ ?

- ๕) ข้อเสนอแนะเพื่อให้งานปฏิบัติงานในครั้งต่อไปดีขึ้น
- ๖) ข้อค้นพบใหม่/ความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในครั้งนี้
- ๗) ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในครั้งนี้

กระบวนการถอดบทเรียน

๑. เตรียมประเด็น และกำหนดผู้เกี่ยวข้องในการถอดบทเรียน “การตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขกรณีอุทกภัย” เพื่อให้ครอบคลุมและเป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายและสามารถเผยแพร่ศึกษาเรียนรู้ต่อไปได้
๒. ประชุมหัวหน้าทีมตามคำสั่งในระบบบัญชาการในสถานการณ์ฉุกเฉิน /ผู้เกี่ยวข้องในการประชุม war room วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๕๔ ตามประเด็นสั่งการจาก war room กรม เมื่อวันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๕๔ ให้ทุกหน่วยงานสรุปบทเรียนอุทกภัย เพื่อทบทวนหัวข้อการถอดบทเรียน มอบหมายงานและกำหนดการส่งเนื้อหาการถอดบทเรียนของแต่ละทีมผ่าน e-mail: thongpua@hotmail.com ภายในวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๔ (เอกสารหมายเลข ๑ และ ๒)
๓. เลือกรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ร่วมถอดบทเรียนได้เสนอข้อคิดเห็น อย่างเสรี โดยไม่มีการระบุชื่อ ซึ่งเป็นการป้องกันอคติที่ อาจเกิดขึ้น โดยผู้ร่วมถอดบทเรียนจะตอบแบบสอบถามหลังสิ้นสุดปฏิบัติการ หรือภารกิจ และหัวหน้าทีม ด้านต่างๆ รวบรวม ส่งให้ทีมถอดบทเรียน
๔. รวบรวมประเด็นสรุปการถอดบทเรียนจากหัวหน้าทีมทุกทีม เพื่อจัดเตรียมเอกสารประกอบการประชุมถอดบทเรียนเพื่อทบทวนและเชื่อมโยงประเด็นระหว่างทีมงานในวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๕
๕. กำหนดขั้นตอนดำเนินการและผู้รับผิดชอบกระบวนการถอดบทเรียน (เอกสารหมายเลข ๓)
๖. จัดประชุมการถอดบทเรียนเพื่อทบทวน วิเคราะห์ เชื่อมโยงและให้ข้อคิดเห็นเพิ่มเติมในประเด็นต่างๆ ของการถอดบทเรียน ตามกรอบการถอดบทเรียนและกิจกรรมที่กำหนด ในวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๕
๗. รวบรวมและจัดส่งสรุปรายงานการถอดบทเรียนจากการประชุมวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๕ ให้ผู้เกี่ยวข้อง ทบทวน/เพิ่มเติม และเสนอแนะในส่วนที่ผู้ร่วมกระบวนการถอดบทเรียนเกี่ยวข้อง ผ่าน e-mail :thongpua@hotmail.com กำหนดการส่งรายงานฉบับแก้ไขภายในสิ้นเดือน มกราคม ๒๕๕๕
๘. จัดทำสรุปรายงานการถอดบทเรียน “การเตรียมความพร้อมและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขกรณีอุทกภัย” เสนอผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้อง

๔. เนื้อเรื่องการถอดบทเรียน

๔.๑ ด้านระบบสั่งการ

มีผู้อำนวยการฯ (นพ.วิทยา หลิวเสรี) ทำหน้าที่เป็น IC (Incident commander) และรองผู้อำนวยการฯ ๒ ท่าน (พญ.ทัศนาศ หลิวเสรี, นพ.อรรถพล ชีพสัตยากร) เป็นผู้ช่วย IC มีบทบาทหน้าที่ในการสั่งการ ควบคุม กำกับ และให้คำปรึกษาแก่ทีมงานด้านต่างๆ สำหรับการบริหารจัดการ war-room รับผิดชอบโดยทีมงานกลุ่มตอบโต้และทีม IT จากกลุ่มแผนงาน มีหน้าที่ บริหารจัดการ war room เตรียมระบบ VDO

conference ระบบสื่อสาร/อุปกรณ์ โดย IC จะสั่งการทีมงานด้านต่างๆตามภารกิจที่ได้รับสั่งการจาก กรมฯ ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๕๔ ถึง มกราคม ๒๕๕๕ มีการประชุม war-room รวม ๕๖ ครั้ง (เดือนตุลาคม จำนวน ๑๓ ครั้ง เดือนพฤศจิกายน ๒๒ ครั้ง เดือนธันวาคม ๑๗ ครั้ง และเดือนมกราคม ๔ ครั้ง) ทีมงานได้สะท้อนการดำเนินงานดังนี้

- **เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้กับการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริง**

การดำเนินงานในภาพรวมเป็นไปตามแผน/ระบบงานที่วางไว้และสอดคล้องกับระบบงานและการมอบหมายสั่งการของกรม ดังนี้

- ๑) **การจัดทำโครงสร้าง ระบบและกลไกการทำงาน** ใช้แนวทางการจัดทำโครงสร้างตามระบบ ICS ที่เป็นสากล และปรับตามบริบทของหน่วยงาน โดยยึดตามบทบาท ภารกิจของกลุ่ม /ศูนย์/งาน ที่เกี่ยวข้องเป็นหลัก มีการจัดทำคำสั่งคณะทำงาน ICS ตามการสั่งการของกรม กำหนดรายชื่อผู้รับผิดชอบหน้าที่ต่างๆ ทำให้มีระบบการสั่งการและวางแผนเพื่อตอบสนองเหตุการณ์ที่ชัดเจน
- ๒) **การบริหารจัดการ War room** ผ่าน video conference ถูกกำหนดโดยหน่วยงานในระดับกรม มีการแจ้งนัดหมายการประชุมล่วงหน้าทางโทรศัพท์ ไม่มีความแน่นอน ผู้ประสานของ สคร. แจ้งประสานให้กับหัวหน้าทีมงานด้านต่างๆ และผู้เกี่ยวข้องตามคำสั่ง ICS เพื่อเข้าร่วมการประชุม และรายงานผลการปฏิบัติงานให้กรมทราบผ่านการประชุมทุกครั้ง
- ๓) **ระบบสั่งการ** หลังได้รับการสั่งการจากส่วนกลางผ่าน video conference จะมีการประชุม war room ของ สคร.๑๐ ต่อโดยทันที เพื่อหาข้อสรุปในการปฏิบัติงานและการสนับสนุนการดำเนินงาน และมอบหมายสั่งการตามภาระหน้าที่ของ ทีมงานด้านต่างๆ และทำงานเชื่อมประสานกัน โดยมีทีมบัญชาการ (ผู้บริหาร) ร่วมประชุมและเป็นผู้สั่งการทุกครั้ง ทีมเลขานุการรายงานการประชุมแจ้งในวันถัดไป

- **จุดแข็งในการปฏิบัติงาน**

- ๑) มีโครงสร้างที่ชัดเจนและทีมงานส่วนใหญ่มีความพร้อมในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานได้ตามระบบที่กำหนดไว้
- ๒) มีการประชุมต่อเนื่องเพื่อพิจารณาประเด็นที่เกี่ยวข้องโดยทันที และมีการสั่งการที่ชัดเจนโดยมีผู้บริหารฯ ของสำนักงานเข้าร่วมการประชุมและสั่งการฯ ทุกครั้ง
- ๓) มีการประสานงานได้ดีทั้งกลุ่มงานภายในและกลุ่มงานที่ตั้งในพื้นที่ โดยมีระบบการประชุม web conference เชื่อมโยงกับหน่วยงานย่อยในพื้นที่

- **จุดอ่อน/ปัญหาอุปสรรคที่พบ**

- ๑) มีความไม่เข้าใจในระบบบัญชาการในสถานการณ์ฉุกเฉินในทิศทางเดียวกัน ควรให้มีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบัญชาการที่เป็นสากลให้กับผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ
- ๒) การประสานงานเรื่องการจัดประชุม war room ของส่วนกลาง ที่ไม่กำหนดแจ้งให้ชัดเจนและเปลี่ยนแปลงบ่อย รวมทั้งการประชุมมีความถี่มากเกินไป
- ๓) ทีมงานด้านต่างๆไม่สามารถเข้าร่วมประชุม war room ได้ครบทุกครั้ง
- ๔) การสั่งการจากกรมและการติดตามผล มีระยะเวลาในการดำเนินการสั้น จึงส่งผลต่อการประสานงานกับจังหวัดหรือพื้นที่เพื่อติดตามรายงาน

- **สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการปฏิบัติงานในครั้งนี้**
 - ผู้บริหารมีความสำคัญต่อการบัญชาการและการสั่งการ รวมถึงอำนาจในการตัดสินใจและมีผลต่อความสำเร็จ
 - การทำงานที่เป็นระบบ และมีความชัดเจนในภารกิจของทีมงานด้านต่างๆ ทั้งในส่วนของกรมควบคุมโรคและส่วนของ สคร. ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากกว่าที่ผ่านมา
- **ข้อเสนอแนะเพื่อให้การปฏิบัติงานในครั้งต่อไปดีขึ้น**
 - ๑) ควรให้มีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบบัญชาการที่เป็นสากลให้กับผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ
 - ๒) ควรมีการจัดห้องประชุมเพื่อรองรับการประชุม video conference อีกหนึ่งห้องเพื่อรองรับการประชุมที่ทับซ้อนกัน
 - ๓) กลุ่มระบาดฯ ประชุมผ่าน Web conference ในกรณีที่ไม่สามารถเดินทางเข้าร่วมประชุม war room ที่ สคร. ๑๐ ได้ และประสานงานกับ IT
 - ๔) จัดทำคู่มือ/เกณฑ์ (SOP) การเปิด war room การปรับปรุงให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
 - ๕) ระบบ/แนวทางการประสานงานเพื่อขอความร่วมมือกับเครือข่าย
 - ๖) ควรมีการจัดทำแผนประกอบกิจการของหน่วยงาน (BCP)
- **ความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในครั้งนี้**
 - ระบบการประชุมผ่าน web conference เพื่อสั่งการไปยัง กลุ่ม/ศูนย์/งาน ในพื้นที่ สามารถตอบสนองสถานการณ์ในภาวะฉุกเฉินได้เป็นอย่างดี
- **ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ๗ /๑๐**

๔.๒ ทีมวางแผน/วิชาการและประสานงาน

มีหน้าที่ติดตาม /วิเคราะห์สถานการณ์และข้อมูลเพื่อวางแผนปฏิบัติการ ประสานงานกับหน่วยงานเครือข่ายและส่วนกลาง ประเมินสถานการณ์และรายงานผลการดำเนินงานเสนอผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สะท้อนการดำเนินงานไว้ดังนี้

- **เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้กับการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริง**
 - ๑) **การติดตามสถานการณ์ และการรายงาน :** ได้ข้อมูลนำเข้าจากหลายหน่วยงาน ข้อมูลสถานการณ์ส่วนใหญ่ใช้ฐานข้อมูลของกรม ปก.เป็นหลัก สามารถติดตามได้หลากหลายช่องทาง เช่นทางโทรศัพท์ website หน่วยงานต่างๆเช่น กรม ปก. กรมชลประทาน และ ยืนยัน/เพิ่มเติม จากรายงานสถานการณ์ ของจังหวัด เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ผลกระทบ ส่วนรายงานผลการปฏิบัติงานรวบรวมจากทีมงานด้านต่างๆ การรายงานของ ศตม. และ รายงานผลการดำเนินงานของจังหวัด
 - ๒) **การวางแผนเพื่อตอบสนองเหตุการณ์ :** มีระบบการประชุม war room ระหว่างกรมและ สคร. ส่วนใหญ่กรมจะกำหนดการปฏิบัติการให้ สคร.ดำเนินการ โดยสั่งการในการประชุม war room ผ่าน VDO conference สคร.นำมาวางแผนในรายละเอียด โดยการมีส่วนร่วมของทีมงานด้านต่างๆ และมี focal point เป็นผู้ประสานเชื่อมโยงการทำงาน นอกจากนี้ มีการวางแผนเพื่อสนับสนุนดำเนินการในพื้นที่ ในประเด็นที่ได้รับการมอบหมายจากผู้ตรวจราชการ

- ๓) **การประสานงาน** : การประสานงานหน่วยงานส่วนกลางใช้วิธีประสานแบบไม่เป็นทางการ โดยใช้โทรศัพท์และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก ส่วนใหญ่เป็นการประสานเรื่องเกี่ยวกับการสนับสนุนทั้ง คน วัสดุ /เวชภัณฑ์ งบประมาณและ การรายงาน ในขณะที่การประสานเครือข่ายจังหวัด เป็นการประสานงานเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน โดยประสานทั้งแบบไม่เป็นทางการและทางการเช่น โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และ หนังสือราชการ
- ๔) **ระบบการสื่อสาร** : มีการจัดระบบการสื่อสารและการประชุมทางไกลได้ปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้

● **จุดแข็งในการปฏิบัติงาน**

- ๑) มีระบบเทคโนโลยีและทีมงานที่พร้อมสามารถสืบค้นข้อมูลได้รวดเร็ว
- ๒) มีระบบการบัญชาการที่ดี และ ทุกทีมงานมีความพร้อมและสามารถวางแผนร่วมกันและปฏิบัติงานได้ตามบทบาทภารกิจ
- ๓) มีความสัมพันธ์เชิงบุคคลกับหน่วยงานที่ประสานงานจึงทำให้การประสานงานเป็นไปด้วยดี
- ๔) มีการประสานกับทีมไอทีของกรมกรณีที่มีปัญหาไม่ว่าจากต้นทางหรือปลายทาง เพื่อแก้ไขปัญหาให้การประชุมลุล่วงไปด้วยดี
- ๕) มีความพร้อมของระบบการสื่อสารและเทคโนโลยีของสำนักงาน และทีมงาน/เครือข่ายที่พร้อมทำให้สามารถจัดส่งรายงานได้ตามกำหนด
- ๖) มีแบบฟอร์มรายงานที่เป็นมาตรฐานของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขสำหรับการรายงานผลการดำเนินงานของจังหวัด ทำให้สามารถสรุปผลการดำเนินงานได้รวดเร็วขึ้น

● **จุดอ่อน/ปัญหาอุปสรรคที่พบ**

- ๑) ข้อมูลที่ได้รับจากระบบรายงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบหลัก เช่นกรม ปก. และ ข้อมูลการรายงานสถานการณ์ของพื้นที่ไม่ตรงกัน ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้องโดยการสอบถามกับหน่วยงานในระดับจังหวัด และสรุปรายงานโดยยึดความครบถ้วน และครอบคลุมให้มากที่สุด
- ๒) ขาดแผนที่ภูมิศาสตร์ของพื้นที่รับผิดชอบ
- ๓) ข้อมูลรายงานสถานการณ์บางส่วนยังไม่ถูกนำมาใช้ในการวางแผน
- ๔) การประสานงานกับส่วนกลางมีระยะเวลายาวนาน ทำให้การประสานงานกับหน่วยงานระดับจังหวัดไม่ครอบคลุม
- ๕) เนื่องจากอินเทอร์เน็ตที่ได้รับของกรม มีขนาด ๒ Mb ซึ่งกรณีมีประชุม VDO Conference การใช้งานอินเทอร์เน็ตของสำนักงานจะต้องหยุดใช้งานชั่วคราว
- ๖) ไม่มีระบบการสื่อสารสำรอง (วิทยุสื่อสาร ,โทรศัพท์,โทรสาร และโทรศัพท์พกพา)
- ๗) ได้รับรายงานผลการปฏิบัติงานของจังหวัดเพียงบางจังหวัดเท่านั้น ที่ส่งรายงานให้สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๐ เพราะหน่วยงานระดับจังหวัดจะส่งรายงานฯ ให้กับสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขเป็นหลัก

● **สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการปฏิบัติงานในครั้งนี้**

- ๑) การตรวจสอบและการยืนยันข้อมูลของหน่วยงานในพื้นที่กับหน่วยงานในระดับกรมฯ
- ๒) ระบบและโครงสร้างของการทำงานที่ดีทำให้การวางแผนและการสนับสนุนได้รวดเร็วเป็นรูปธรรมมากขึ้น
- ๓) ความสัมพันธ์เชิงบุคคลมีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงาน

- ๔) การทบทวนขั้นตอนและวิธีการใช้งานระบบและทดลองส่งระบบประชุม VDO Conference ไปยังกลุ่มต่างๆที่อยู่นอกสถานที่ตั้ง ผ่านทางระบบ Web conference ปรากฏว่า ได้ผลเป็นที่น่าพึงพอใจ
- ๕) การเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับเครื่องมือในการรายงาน (แบบฟอร์ม) ให้ครบถ้วน ทำให้สะดวกต่อการปฏิบัติงานและการสรุปผลการดำเนินงาน
- ข้อเสนอแนะเพื่อให้การปฏิบัติงานในครั้งต่อไปดีขึ้น
 - ๑) ใช้ฐานข้อมูลจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด และตรวจสอบความถูกต้องโดยการยืนยันข้อมูลกับพื้นที่โดยผ่านการประสานงานของ ทีม ศตม.และ/หรือ กาประสานงานตรงกับหน่วยงานระดับอำเภอของ สป.
 - ๒) จัดหา/พัฒนาแผนที่ภูมิศาสตร์พื้นที่รับผิดชอบ
 - ๓) จัดทำกรอบและแนวทางการปฏิบัติสำหรับการวางแผนและการสนับสนุนแต่ละทีมฯ
 - ๔) สร้างความสัมพันธ์กับหน่วยงานในระดับพื้นที่และเครือข่ายให้มากขึ้นกว่าเดิม
 - ๕) สร้างคู่มือการใช้งาน เพื่อนำไปใช้เป็นคู่มือไว้อ้างอิงในการปฏิบัติงานครั้งต่อไป
 - ๖) พัฒนาระบบการติดต่อสื่อสารผ่านระบบ e - radio
 - ๗) ควรจัดเตรียมเครื่องมือรายงานผลการปฏิบัติงานให้พร้อมใช้งาน
- ความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในครั้งนี้
 - ได้เรียนรู้เกี่ยวกับการจัดทำเครื่องมือประเมินความเสี่ยง และเครื่องมือถอดบทเรียนเฉพาะกลุ่ม (ทีมปฏิบัติการ) ด้วยการทำ AAR : after action review
- ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ๘/๑๐

๔.๓ ทีมด้านสื่อสารความเสี่ยง

มีหน้าที่ในการกำหนดประเด็นการสื่อสาร เผยแพร่ข่าวสารเพื่อแจ้งเตือนประชาชน ฝ้าระวังข่าว/วิเคราะห์ข่าว ให้คำปรึกษาแก่เครือข่ายประชาสัมพันธ์ รวมทั้งการจัดทำสื่อสนับสนุนทีมปฏิบัติการ สคร. ๑๐ ได้สะท้อนประสบการณ์การทำงานดังนี้

- เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้กับการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริง
 - การทำงานในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉินมีแผนปฏิบัติการรองรับ กรณีฉุกเฉินได้จัดตารางเวรและเข้าร่วมประชุม war room หลังประชุมจะนำเอาประเด็นข้อคิดเห็น Key message ที่ได้รับจากส่วนกลางและ ICS (Incident command system) สคร.๑๐ มาจัดทำเป็นสารเพื่อส่งให้กับเครือข่ายสื่อมวลชน และมีการสื่อสารถึงประชาชนโดยตรง ซึ่งดำเนินการโดย จนท.กลุ่มสื่อสารผ่านช่องทางวิทยุหลัก
 - มีการประสานข้อมูลจากกลุ่มระบาดวิทยาและจากฐานข้อมูลของ สคร.๑๐ ในการจัดทำสารให้กับเครือข่ายสื่อมวลชน ได้แก่ สสจ. หนังสือพิมพ์ วิทยุชุมชน และ มีการตอบสนองสื่อในกรณีที่มีการสัมภาษณ์ผู้บริหาร
 - ร่วมทีมปฏิบัติการ ได้จัดทำคำแนะนำเป็นแผ่นพับเพื่อแจกให้กับประชาชนที่ประสบภัยในพื้นที่ พร้อมให้คำแนะนำในการป้องกันโรคที่จะเกิดขึ้นในช่วงอุทกภัย หลังอุทกภัย และได้มี

การให้คำแนะนำกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในพื้นที่ ในการนำข้อมูลจาก web site ของ สคร. ๑๐ เพื่อใช้ในการผลิตและจัดทำสื่อใช้ในพื้นที่

- การเข้าปฏิบัติงานในศูนย์พักพิงจะเข้าพบกับผู้ดูแลศูนย์ร่วมกับผู้ประสานจังหวัด มอบสื่อความรู้เช่น แผ่นปลิวแผ่นพับ และอุปกรณ์ในการป้องกันโรค เช่น ถุงพลาสติกป้องกันโรคฉี่หนู และขอให้แกนนำช่วยประชาสัมพันธ์ สำหรับผู้ประสบภัยในศูนย์พักพิง จะให้ความรู้ในเชิงป้องกันตนเองเกี่ยวกับไข้เลือดออก โรคทางเดินอาหารและน้ำ โรคฉี่หนู การป้องกันตนเองจากสัตว์มีพิษต่างๆ การป้องกันการถูกไฟฟ้าดูด ด้านน้ำดื่ม-น้ำใช้ การกำจัดขยะ

● จุดแข็งของการปฏิบัติงาน

- ๑) การเข้าร่วมประชุม war room ทำให้ สามารถเก็บประเด็นสำคัญของสารและนำไปผลิตเป็น key message ส่งผ่านเครือข่ายสื่อมวลชนเพื่อประชาสัมพันธ์ได้ทันต่อเหตุการณ์
- ๒) มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประสานเครือข่าย เช่น mail group , face book
- ๓) มีเครือข่ายสื่อมวลชนที่เข้มแข็ง และมีช่องทางการสื่อสาร รายการวิทยุเป็นของเราเอง
- ๔) มีเครือข่ายผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อนำไปจัดทำประเด็นสารหรือ key message ทั้งในระดับส่วนกลาง ส่วนเขต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ๕) มีโครงสร้าง การปฏิบัติงานและมอบหมายผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ทีมงานมี ประสิทธิภาพ สามารถนำประเด็นที่ได้รับมาจัดการเพื่อสื่อสารถึงประชาชนได้ทันต่อเหตุการณ์

● จุดอ่อน/ปัญหาอุปสรรคที่พบ

- ๑) key message จากส่วนกลางมีการเปลี่ยนทุกปี ซึ่งในการดำเนินงานตามปฏิทินรณรงค์ต้องวางแผนล่วงหน้าอย่างน้อย ๒-๓ เดือน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในเชิงป้องกันโรค/ภัยล่วงหน้า
- ๒) ประเด็นสื่อสารที่เป็นทางการจากส่วนกลาง ควรมีการประสานงานระหว่างสำนักที่เกี่ยวข้อง เชื่อมต่อมาถึงกลุ่มสื่อสาร เพื่อให้ได้ข้อมูลสารที่เป็นเอกภาพ
- ๓) การรับประเด็นจาก war room ของส่วนกลางและ สคร.๑๐ ทีมสื่อสารที่เข้าร่วมประชุม ต้องส่งต่อข้อมูลให้เร็ว เพื่อให้ผู้รับผิดชอบในการผลิตสารหรือ key message ดำเนินการต่อ
- ๔) การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารถึงประชาชนของเครือข่ายสื่อมวลชนในระดับพื้นที่ เช่น วิทยุชุมชน ยังไม่สามารถตรวจสอบ/ประเมินผลการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารได้อย่างครอบคลุมหรือไม่
- ๕) สื่อ เอกสารประชาสัมพันธ์ ซึ่งพื้นที่หรือจังหวัดที่ประสบภัยขาดแคลน ทีมปฏิบัติการมีสื่อพร้อม แต่ช่องทางการประชาสัมพันธ์ในพื้นที่มีน้อย
- ๖) การสื่อสารประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ได้ทำแต่ไม่ชัดเพราะได้ทำบทบาทหน้าที่อย่างอื่นร่วมด้วย
- ๗) ต้องทำตามคำสั่งของนักการเมืองท้องถิ่นซึ่งค่อนข้างมีปัญหาอุปสรรค

● ความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมที่ได้จากการปฏิบัติงานในครั้งนี้

- ๑) เรียนรู้การสื่อสารที่ตรงประเด็นตรงกลุ่มเป้าหมาย การวิเคราะห์เพื่อจัดทำ key message

- ๒) เรียนรู้บทบาทของ สคร.๑๐ ในฐานะผู้ที่จัดส่งข้อมูลให้จังหวัด จัดเตรียมประเด็น Key message ที่ตรงกลุ่มเป้าหมายซึ่งผ่านการวิเคราะห์แล้ว
- ๓) การเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่ การแนะนำสารไปใช้ในพื้นที่ เจ้าหน้าที่จะเข้าถึงสารยาก และได้นำไปศึกษาเพื่อวางแผน เข้าถึงข้อมูลที่มีอยู่ได้ง่ายขึ้น
- ๔) การเพิ่มเติมด้านองค์ความรู้เรื่อง เหย็บ หมด เพราะในศูนย์พักพิงจะมีการอยู่ร่วมกันทั้ง คนและสัตว์ การระวังสัตว์มีพิษเข้าบ้านเรือนเช่น งู การกำจัดขยะ และการจัดการสิ่งแวดล้อม

● ข้อเสนอแนะเพื่อให้การปฏิบัติงานในครั้งต่อไปดีขึ้น

- ๑) มองแบบรอบด้าน ด้านจิตใจ สังคม จิตวิญญาณ สิ่งแวดล้อม สภาพที่เกี่ยวข้อและไม่เกี่ยวข้อ สภาพโรค เช่น สัตว์มีพิษ ดูแลสัตว์เลี้ยง ถูกสัตว์กัด การจัดการสิ่งแวดล้อม
- ๒) ควรมีสื่อโรคภัยอื่นๆ นอกเหนือจาก ๖ โรคหลัก เช่น สื่อเรื่อง สัตว์มีพิษกัด ต่อย
- ๓) ความพร้อมของผู้รับสารว่าเขาพร้อมที่จะรับการสื่อสารประชาสัมพันธ์หรือไม่
- ๔) ควรมีเอกสารแนะนำเรื่องการพ่นหมอกควัน
- ๕) ควรมีป้ายติดรถประชาสัมพันธ์การปฏิบัติงานให้ชัดเจน โดยทำเป็นสติ๊กเกอร์ติดรถ
- ๖) สื่อชักจูงใจ ควรเป็นสื่อเดียวกันให้เป็นเอกลักษณ์ของกรม อักษรที่หลังสื่อควรสื่อสารชัดเจน
- ๗) การเก็บข้อมูล Risk Ass. ได้มีการสื่อสารแนะนำตัวเองกับผู้นำชุมชนก่อนที่ทำการเก็บข้อมูล
- ๘) ควรแบ่งภารกิจงานรองให้ชัดเจนนอกเหนือจากทำภารกิจหลัก

● ความรู้ใหม่ที่ได้จากการปฏิบัติงานในครั้งนี้

- ๑) ได้เห็นรูปแบบการวิเคราะห์ข้อมูล มาทำประเด็นสารที่เผยแพร่จัดทำข้อมูลกระชับ น่าสนใจ การจัดตั้งทีมของกรมฯ มุ่งประเด็นที่สนใจมาเผยแพร่ ประชาชน สื่อมวลชน
- ๒) การกลั่นกรองข้อมูลความน่าเชื่อถือ ได้เรียนรู้จาก war room ถึงบทบาทที่จะต้องผลิตสารที่ตรงประเด็น ตรงกลุ่มเป้าหมายในเชิงป้องกันโรค/ควบคุมโรค อย่างไรให้ทันต่อสถานการณ์
- ๓) การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย ในด้านสื่อสารที่ทันสมัยและทันเวลา
- ๔) การเผยแพร่รูปแบบข้อมูลให้มีคุณภาพ
- ๕) การสื่อสารผ่านแกนนำ เครือข่าย ผู้นำชุมชน

● ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานครั้งนี้ ๙/๑๐

๔.๔ ทีมปฏิบัติการ SRRT

สคร. ๑๐ สนับสนุนทีมปฏิบัติการ SRRT ร่วมปฏิบัติการในพื้นที่รับผิดชอบของ สคร.๑ จำนวน ๒ ทีม ระหว่างวันที่ ๒๗ ตุลาคม – ๑๐ พฤศจิกายน ๒๕๕๕ ในพื้นที่จังหวัดอยุธยา ทีมงานได้สะท้อนประสบการณ์ไว้ดังนี้

- เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้กับการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริง

ในระหว่างการเตรียมทีม การออกปฏิบัติงาน และ การสรุปรายงาน เมื่อเปรียบเทียบการปฏิบัติงานกับแผนที่วางไว้ พบประเด็นสำคัญดังนี้

- ๑) **ทีมงานคณะทำงาน SRRT และทีมปฏิบัติการ** กลุ่มระดับวิทยเป็นแกนหลักในการพัฒนาทีม SRRT และชักชวนทีมตามแผนที่วางไว้ เพื่อหาจุดบกพร่องและแก้ไขให้สามารถปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เมื่อเกิดเหตุอุทกภัยในพื้นที่ภาคกลางและต้องจัดทีมสนับสนุนเจ้าหน้าที่ที่ถูกระบุให้ออกไปในพื้นที่ปฏิบัติการ บางส่วนเท่านั้นที่เป็นเจ้าหน้าที่ในทีม SRRT ซึ่งเคยได้รับการชักชวนและพัฒนาทีมมาก่อน แต่เนื่องจากการจัดทีม ในครั้งนี้ กลุ่มระดับมีเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ทำให้ต้องดึงเจ้าหน้าที่กลุ่มอื่นเข้าร่วมปฏิบัติงานด้วย และได้มีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ SRRT เพิ่มเติม
- ๒) **บทบาทของทีม และบทบาทของคน** ในทีม SRRT มีบทบาทซ้อนกัน ๒ บทบาท ในเวลาที่ไปปฏิบัติหน้าที่จริงๆ ต้องแบ่งบทบาทหน้าที่ให้ชัดเจนตามที่ได้รับคำสั่ง โดยต้องกำหนดบทบาทของทีมให้มีผู้ที่ทำหน้าที่ใดบ้าง ได้แก่ การเงินและธุรการทีม logistics navigator และหัวหน้าทีม ซ้อนทับไปกับหน้าที่ที่เจ้าหน้าที่แต่ละคนได้รับมอบหมายก่อนออกปฏิบัติการ (สื่อสาร ระบายควบคุมโรค) ในสถานการณ์จริงการดำเนินงานของทีมส่วนใหญ่จะเป็นการดำเนินการด้านระดับวิทยา และมีบทบาทตามที่ระบุในนิยาม เจ้าหน้าที่นอกเหนือจากหัวหน้าทีมและแกนหลัก จะมีสถานะเป็นผู้ร่วมทีมที่จะปฏิบัติงานช่วยเหลือทีมตามที่ได้รับมอบหมาย
- ๓) การวางแผนไม่ได้กำหนดบทบาทที่ชัดเจนในการดำเนินงาน เวลาปฏิบัติงานจริงต้องทำงานแก้ปัญหาเฉพาะหน้าไป เช่น คนทำหน้าที่การเงินไม่ได้มีการกำหนดไว้ในแผนที่
- ๔) **บทบาท ICS ต้นสังกัด กับ บทบาทของ ICS ในพื้นที่** ตามแผนหรือแนวปฏิบัติเดิมของทีม SRRT เมื่อออกไปปฏิบัติงานทีมจะต้องไปร่วมกับทีมหน่วยงานในพื้นที่ รายงานตัว และรับคำสั่งจาก ICS ของพื้นที่ จนกว่าจะครบกำหนดระยะเวลาปฏิบัติงาน เมื่อถอนทีมกลับจะมีกระบวนการส่งงานให้กับ ICS ในพื้นที่ก่อนกลับ ซึ่งการดำเนินการเช่นนี้ไม่ได้หมายความว่า เป็นการหลุดออกจากการควบคุมของ ICS ต้นสังกัด เพราะทีมยังต้องจัดทำรายงานทันทีที่สามารถตั้งทีมในพื้นที่ได้ และรายงานกลับให้หน่วยงานต้นสังกัดทราบพร้อม ๆ กับการรายงาน ICS ในพื้นที่ โดยส่วนใหญ่ ICS ต้นสังกัดจะทำหน้าที่เป็นที่ปรึกษาให้กับหัวหน้าทีม มากกว่าการสั่งการโดยตรง การตัดสินใจของหัวหน้าทีมปฏิบัติการจึงจะขึ้นกับสถานการณ์ของภาวะฉุกเฉิน เท่า ๆ กับ ICS ของพื้นที่
- ๕) **พื้นที่ปฏิบัติการ :** เป็นการไปปฏิบัติการที่ไม่ได้อยู่ที่เดียวกันกับ war room ในระยะแรก ภารกิจที่ได้รับมอบไม่ชัดเจน และด้วยการที่ไม่มีห้องปฏิบัติงานทำให้ขาดวัสดุสำนักงานสำหรับการปฏิบัติการ นอกจากนั้นสภาพการณ์อุทกภัยในพื้นที่จะแตกต่างกันไปและไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับการบริหารจัดการน้ำในแต่ละวัน หัวหน้าทีมจึงต้องบริหารจัดการทีมในภาวะวิกฤต (ของทีม) การดำเนินงานจึงอาจไม่ตรงกันกับแผนงาน
- ๖) **Logistic กลาง และ logistic ทีม** ในการปฏิบัติงานทีม SRRT จะประกอบด้วย ทีม Logistic ที่ทำหน้าที่ดูแลจัดกระเป๋าทูม SRRT และเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ logistic ในทีม การประสานสนับสนุนจะดำเนินการตรงกับงานแต่ละๆ กลุ่มพัฒนาวิชาการ ไม่ได้ผ่านกลุ่มตอบโต้ ๆ ส่วนการดำเนินการเรื่องการเงิน และวัสดุอื่น ๆ ดำเนินการด้วยกลุ่มระดับวิทยาเอง

กล่าวโดยสรุป การจัดการเปลี่ยนไปจากเดิมที่กำหนดในแผนงานและธรรมเนียมปฏิบัติ ทั้งในเรื่องเจ้าหน้าที่ในทีม ขั้นตอนลำดับงาน และการจัดการวัสดุอุปกรณ์ แต่ในเรื่องเนื้อหาและวิธีการปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่จากกลุ่มระดับวิทยารู้สึกว่าไม่ต่างจากที่เคยปฏิบัติอยู่เดิม

● จุดแข็งของการปฏิบัติงาน

- ศักยภาพของทีม SRRT เดิม – ความสามารถเฉพาะตัว การประสานงานกับเครือข่าย พื้นที่ความรู้เดิม มีทีม SRRT เดิมที่ได้รับการซักซ้อมอยู่ตลอดเวลา
- ความมุ่งมั่น ตั้งใจของเจ้าหน้าที่ ทีมงาน มีความรักใคร่กลมเกลียวช่วยเหลือกันเป็นอย่างดี

● จุดอ่อน/ปัญหาอุปสรรคที่พบ รวมทั้งสิ่งที่ไม่ได้คาดหวังแต่เกิดขึ้น

- ๑) ความพร้อม และการจัดการด้าน logistic
 - ระหว่างเดินทางไปปฏิบัติงานพบปัญหาการขนส่งที่รวดเร็วซึ่งเป็นอย่างที่มีใส่ในซึ่งเสื่อมสภาพ
 - การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ด้านการสอบสวนโรคมีไม่ครบ ขาดไม้ Swab และ Media แนวทางแก้ไข ให้กลุ่มระบดเป็นผู้รับผิดชอบจัดเตรียมเอง
 - นวัตกรรมใหม่ที่ยังไม่ได้ทดสอบให้ดีกว่า (รองเท้าถุงดำ ใช้ไม่ได้ รื้อ ขาดง่าย แตกง่าย ใช้งานไม่ได้)
 - การจัดการเรื่องการยืมเงินงบประมาณ ทีมแรกต้องใช้เงินส่วนตัวจ่ายค่าปะยางเองโดยที่ร้านไม่มีใบเสร็จให้ แนวทางการแก้ไขให้นำใบสำคัญรับเงินไปด้วย เพราะอาจจะเกิดความยุ่งยากในการติดตามหลักฐานการเงินเพื่อเคลียฎีกาการเงิน
 - ไม่มีเงินสำรองบำรุงทีม แนวทางการแก้ไขควรมีกองทุนเงินสำรอง
 - ระบบการติดต่อสื่อสาร ขาดวิทยุสื่อสาร
 - รองเท้าบูทมีขนาดเดียว และไม่สามารถกันน้ำได้
 - วัสดุอุปกรณ์ที่เตรียมไป มีมากเกินไปจนเกิดความจำเป็น
- ๒) การปฏิบัติงานในภาวะเสี่ยง มี ๒ ครั้งที่เสี่ยง น้ำลึกรถเล็กทำให้รถไหลไปกับน้ำ /เดินทางไปแล้วหาจุดหยุดที่รถไม่ได้ซึ่งน้ำเชี่ยวอาจทำให้รถพลิกคว่ำได้
- ๓) ทีมงานไม่เข้าใจภาระงาน เนื่องจากไม่เคยผ่านการซักซ้อมทีม SRRT
- ๔) ข้อมูลเรื่องเส้นทางในการเดินทางในพื้นที่ (ไม่ตรงกัน)

● สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการปฏิบัติงานในครั้งนี้

- ๑) การเตรียมวัสดุและอุปกรณ์ให้พร้อมและเพียงพอเป็นสิ่งที่สำคัญ
- ๒) Navigator การตรวจสอบข้อมูลเส้นทาง (เช็คเข้า-เย็น)
- ๓) แผนงานต้องละเอียด และต้องนำแผนที่วางไว้มาซักซ้อมเพื่อหาจุดอ่อนและปรับแก้
- ๔) เครือข่ายสำคัญมากในการทำงาน
- ๕) ได้เรียนรู้การทำงานร่วมกัน ความเชื่อใจในกัน ควรให้ขวัญและกำลังใจทีมงาน และการยอมรับในบทบาทหน้าที่ของกันและกัน

● ข้อเสนอแนะเพื่อให้การปฏิบัติงานในครั้งต่อไปดีขึ้น

- ๑) Navigator พัฒนาคน จัดหาเครื่องมือ
- ๒) พัฒนาระบบงาน แผนการสนับสนุนทีม SRRT ให้ชัดเจน อาจแยกแผนการสนับสนุนทีม SRRT กับแผนการดำเนินการในภาวะฉุกเฉินของทีม SRRT ให้ชัดเจน รวมถึงการหารือถึงรายละเอียดของงานที่ทับซ้อนกันในบางเรื่องร่วมกัน
- ๓) ทีมฯควรเป็นคนที่ผ่านการซักซ้อมหรือ ซักซ้อมคนที่ จะเข้ามาร่วมทีมอย่างสม่ำเสมอ (ครั้งนี้ดำเนินการเพียงการจัดประชุมชี้แจงเพียงวันเดียว) หรือ เป็นทีมตามคำสั่ง

- ๔) การจัดทำประกันชีวิตให้กับทีมที่ปฏิบัติงานในพื้นที่
- ๕) พพร.ควรรศึกษาเส้นทางก่อนปฏิบัติงาน และควรมีแผนที่ หรือสอบถามจากคนที่เดินทางประจำ หรือสอบถามหมายเลข ๑๕๕๓
- ๖) การเตรียมความพร้อมสิ่งของส่วนตัว หรือรองเท้าบู๊ตต้องเตรียมเองให้มีขนาดเหมาะสม

- ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ๘ / ๑๐

๔.๕ ทีมปฏิบัติการควบคุมแมลงพาหะนำโรค

ทีมปฏิบัติการควบคุมแมลงและพาหะนำโรค ประกอบด้วยทีมงานจากกลุ่มตอบโต้ (งานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินและ ศตม๑๐.๑-๑๐.๕) จัดเตรียมการไว้จำนวน ๙ ทีมๆละ ๔ คน ได้ปฏิบัติงานในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ ๖ ครั้ง (ในพื้นที่ ๖ ตำบล ๕ อำเภอ) ปฏิบัติการสนับสนุนการดำเนินงานของกรมควบคุมโรค ๑ ทีม (๔ คน) ในพื้นที่ กทม. และ จังหวัดนนทบุรี ระหว่างวันที่ ๒๓ พ.ย - ธ.ค. ๕๔ และปฏิบัติการสนับสนุนการดำเนินงานของกรมในช่วงสัปดาห์รณรงค์ "คืนสุขภาพดีสู่ประชาชน " ระหว่างวันที่ ๒๗ พ.ย. - ๕ ธ.ค. ๕๔ จำนวน ๓๐ ทีม/๖๐ คน

- เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้กับการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริง

- ๑) ระยะก่อนเกิดอุทกภัย ส่วนใหญ่ตรงตามแผนที่วางไว้ ยกเว้นเรื่องการตรวจเช็คเครื่องพ่นให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน ซึ่งในการดำเนินงานที่ผ่านมา พบว่ายังมีเครื่องพ่นตาม ศตม./นคม. จำนวนหนึ่งชำรุดและยังไม่ได้แก้ไข เมื่อกรมฯขอสนับสนุนทีมจำนวนมากในเวลาจำกัด จึงทำให้บางศตม. มีเครื่องพ่นไม่พอต้องขอยืมจากหน่วยงานท้องถิ่น
- ๒) ระยะเกิดอุทกภัย ส่วนใหญ่ไม่ตรงตามแผน เนื่องจากการสั่งการจากกรมฯ ให้ทีมออกปฏิบัติงาน ทำให้มีปัญหาด้านการเดินทาง และยานพาหนะที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามหลักวิชาการเช่น การพ่นให้ครอบคลุมไม่สามารถทำได้เพราะบางพื้นที่มีน้ำท่วมสูงไม่สามารถเข้าไปพ่นได้ และต้องทำตามคำสั่งนักการเมืองซึ่งไม่ได้เป็นไปตามหลักวิชาการ (เช่นการพ่นตามท่อระบายน้ำ)
- ๓) ระยะหลังเกิดอุทกภัย ส่วนใหญ่ดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนด ยกเว้นกรณีที่มีการขอทีมจำนวนมากในเวลาจำกัด ทำให้มีการใช้บุคลากรและวัสดุอุปกรณ์มากกว่าที่เตรียมไว้ในแผน แผนที่กำหนดไว้เป็นแผนหลังน้ำลด ซึ่งถูกเรียกปฏิบัติงานในระยะเกิดน้ำท่วมซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานเตรียมความพร้อม เช่น ยานพาหนะ(เปลี่ยนจากรถเป็นเรือ) เครื่องพ่นเคมี (จะใช้เครื่องใหญ่ไม่ได้)

- จุดแข็งของการปฏิบัติงาน

- ๑) ทีมมีการเตรียมความพร้อมที่ดีและมีวินัย สามารถจัดเตรียมทีมให้พร้อมออกปฏิบัติงานได้ตามกำหนด
- ๒) ทีมมีความเสียสละและทุ่มเทให้กับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย
- ๓) ทีมมีความพร้อม ทักษะและความเชี่ยวชาญในงานที่ปฏิบัติ
- ๔) ทีมมีการประสานงานที่มีประสิทธิภาพของทีม สามารถทำได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- ๕) ทีมมีวัสดุอุปกรณ์พร้อมที่จะปฏิบัติงานได้รับงบประมาณสนับสนุนอย่างเพียงพอและรวดเร็ว

● จุดอ่อนและปัญหาอุปสรรคที่พบ

- ๑) กรณีที่มีการขอทีมสนับสนุน เพื่อปฏิบัติงานนอกพื้นที่พบว่า พาหนะที่ใช้ในการเดินทางไกลยังมีปัญหามากเนื่องจากชำรุดทั้งก่อน และระหว่างปฏิบัติงานทำให้เสียเวลาในการปฏิบัติงาน
- ๒) การประสานงานกับทีมที่จัดเตรียมยานพาหนะยังไม่เป็นไปตามแผนและคล่องตัวเท่าที่ควรเนื่องจากผู้ที่มีหน้าที่ในการจัดเตรียมพาหนะมีภาระงานอื่น และไม่สามารถติดต่อได้ในขณะเกิดเหตุการณ์เร่งด่วน
- ๓) การปฏิบัติงาน ในพื้นที่ มักมีนักการเมืองเข้ามาเกี่ยวข้องและขึ้นำให้ปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามเทคนิค วิชาการและตรงกับสภาพปัญหาที่แท้จริง
- ๔) ไม่ชำนาญเส้นทางในการปฏิบัติงาน การแก้ไขควรมีวิทยุสื่อสาร , GPS หรือผู้ให้ข้อมูลในระดับพื้นที่/คนนำทาง
- ๕) ในการปฏิบัติงานภาคสนาม การสั่งการและการบัญชาการการวางแผนในการปฏิบัติงาน รับทราบวันต่อวันและในช่วงเวลาที่จำกัด ทำให้เป็นอุปสรรคต่อการทำงานในพื้นที่ไม่เป็นระบบ war-room หรือศูนย์บัญชาการควรมี single commander สั่งงานก่อนทำงานวันรุ่งขึ้น และ commander ต้องรับทราบทัวเองและสามารถวางแผนได้อย่างดี เช่นแจกแจงรายละเอียดเส้นทาง สภาพพื้นที่ในการปฏิบัติงาน
- ๖) ในช่วงการระดมทีมจำนวนมากผู้ประสานงานของกรมควบคุมโรค ไม่ชัดเจนในการจัดแผนปฏิบัติงานหรือกิจกรรมในการทำงาน ขาดการทำงานเป็นระบบ ควรมีแผนงานและการสั่งงานให้ชัดเจน ควรให้ผู้ประสานงานกรมฯ ประสานกับในพื้นที่ก่อนเข้าปฏิบัติงาน
- ๗) ที่พักของทีมปฏิบัติงานค่อนข้างลำบาก แนวทางการแก้ไขเจ้าของพื้นที่ควรให้ข้อมูลในพื้นที่ว่าสามารถพักที่ไหนได้บ้าง
- ๘) ปัญหาการรายงานผลการดำเนินงานไม่มีเครื่องมือสื่อสารเพียงพอ(คอมพิวเตอร์)

● สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการปฏิบัติงานในครั้งนี้

- ๑) ประสบการณ์ในการทำงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งวิธีการและสไตล์การทำงาน รวมทั้งการประสานงานให้มีประสิทธิภาพ
- ๒) ได้เรียนรู้และเกิดทักษะการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้น เพื่อให้การทำงานของ팀ดำเนินการต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๓) การเรียนรู้จากปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น เพื่อนำไปสู่การแก้ไขในโอกาสต่อไป

● ข้อเสนอแนะเพื่อให้การปฏิบัติงานในโอกาสต่อไปดีขึ้น

- ๑) สคร. ควรมียานพาหนะที่เหมาะสมและสภาพดีเยี่ยม เช่น รถยนต์ขับเคลื่อน ๔ ล้อหรือรถบรรทุก ๖ ล้อ อย่างน้อย ๑ คัน เพื่อพร้อมสำหรับการปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน
- ๒) ควรหาข้อมูลบริษัทที่ให้เช่ารถยนต์ให้มากขึ้น รวมทั้งประสานความร่วมมือกับหน่วยงานเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อขอยืมรถยนต์กรณีจำเป็น
- ๓) กรณีกรมควบคุมโรคขอสนับสนุนทีมปฏิบัติงานจำนวนหลายทีมจาก สคร. ควรให้ข้อมูลหรือแนะนำเรื่องที่พักให้กับบุคลากรจำนวนมากที่เดินทางมาร่วมงาน รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับสภาพพื้นที่ซึ่งจะเดินทางไปปฏิบัติงานเพื่อจะได้จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นเพิ่มเติม

- ๔) มีการให้ข้อมูลทางวิชาการที่ถูกต้องก่อนที่จะเข้าปฏิบัติงานในพื้นที่
- ๕) ควรมีฐานปฏิบัติการเป็นศูนย์บัญชาการกลางในพื้นที่ เพื่อสะดวกในการส่งกำลังบำรุง และการสับเปลี่ยนกำลัง

- **ความรู้ใหม่ที่ได้จากการปฏิบัติงานในครั้งนี้**

- การใช้ EM และ Bti ในการกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุงและแมลงวันในเหตุการณ์จริง

- **ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ๙/๑๐**

- ได้รับคำชมเชยจากหน่วยงานและประชาชนในพื้นที่ที่ทีมเข้าปฏิบัติงาน ภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งที่ช่วยขับเคลื่อนให้ภารกิจงานของกรมควบคุมโรคประสบผลสำเร็จ

ประสบการณ์จากการปฏิบัติงานจริงในพื้นที่ประสบภัย

ทีมผู้ปฏิบัติ การได้ปฏิบัติงาน ในพื้นที่จังหวัดอุทัยธานีเป็นระยะเวลา ๒ สัปดาห์และ ได้สะท้อนประสบการณ์ไว้ดังนี้

“ บ่อเกยปะบ่อเกยเห็น... มันไม่มีพื้นดินที่จะอยู่ .. เว้นน้ำกับเกาะกลางถนนจะเป็นที่อยู่อาศัยของคน ความร้อนระอุของแดด น้ำซึ่งเราไม่เคยเจอ ไม่รู้ว่าเขาทนอยู่กันได้อย่างไร ” ประโยคแรกที่ทีมปฏิบัติการได้เอ่ยขึ้นจากการลงพื้นที่ “ ทรัพย์สินนอกกาย ปัจจัย ๔ ต้องสละ ต้องทิ้ง เห็นรถ Benz ลอยน้ำ ของมากด้วยมูลค่าก็ต้องทิ้งเพื่อเอาตัวรอด ” สะท้อนให้เห็นถึงอารมณ์และความรู้สึกของผู้พูดและบ่งบอกขนาดของผลกระทบจากอุทกภัยในครั้งนี้ได้เป็นอย่างดี หรือข้อความที่บอกว่า “ ความรุนแรงของอุทกภัยที่สร้างความเสียหายทั้งชีวิตและทรัพย์สินทำลายระบบปกติของการทำงานในพื้นที่ เจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ” นอกจากจะบ่งบอก **ความสลดใจ** ของทีมปฏิบัติการแล้วนั้น ยังมีอีกหลากหลายความรู้สึกที่ได้รับการทำงานในพื้นที่ และความรู้สึกที่ทีมปฏิบัติการได้สะท้อนให้เห็นมากที่สุดคือ **ความรู้สึกภาคภูมิใจ** ของผู้ปฏิบัติงานที่ได้มีส่วนช่วยเหลือและบรรเทาความทุกข์ยากลำบากของผู้ประสบภัย “ รู้สึกภูมิใจได้มีส่วนร่วมช่วยเหลือผู้ประสบภัย ได้เห็นถึงความยากลำบากของชาวบ้าน ความเป็นอยู่ของชาวอุทัยธานี เราก็คอยงานของพื้นที่ สสจ.อุทัยธานี ความสามารถ ” และอีกความภาคภูมิใจภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ให้แก่กรมและสามารถทำงานได้ตามเป้าหมาย ดังข้อคิดเห็นที่ว่า “ ขอขอบคุณทีมที่ร่วมใจกันทำงานและพากันกลับมาได้อย่างปลอดภัยและภาคภูมิใจว่าเมื่อได้รับมอบหมายทีมก็ทำงานจนถึงที่สุด ฝ่าฟัน เสี่ยงตาย ไปจนถึงจุดหมาย (แม้ว่าน้ำจะท่วมสูงเพียงใดก็ตาม) ” “ มีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของกรมควบคุมโรคที่ได้ปฏิบัติงานตามบทบาทภารกิจและเป็นภาพลักษณ์ของกรม คร. ” หรือ “ ได้ประสบการณ์การควบคุมแมลงวันในกองขยะและการจัดการกับกองขยะ ” มีข้อคิดเห็นที่แตกต่างในทัศนะการทำงานตามภารกิจกรมควบคุมโรคและ **ความคุ้มค่า** เช่น “ ไม่ได้รู้สึกว่าการภาคภูมิใจอะไรเท่าไร แต่ก็ถือว่าได้เรียนรู้การทำงานของหน่วยงานระดับกรมควบคุมโรคว่าเป็นอย่างไร? (ขยับตัวช้า/วิธีการทำงานไม่ค่อยคุ้มค่าใช้จ่าย) ”

นอกจากความรู้สึกที่สะท้อนรูปธรรมของอุทกภัยแล้ว ความรู้สึกหนึ่งของทีมปฏิบัติการที่สะท้อนให้เห็นตรงกันคือ **ประสบการณ์ตรงจากการทำงาน** ดังเช่น “ ได้ประสบการณ์เพิ่มมากขึ้นในการออกปฏิบัติการภาวะ

อุทกภัย” หรือ “ได้ฟันเคมีบรรเทาแมลงต่างๆให้ลดน้อยลง” “ได้ประสบการณ์ในการขบถยนต์ในช่วงน้ำท่วม” หรือ “พบวิธีการทำงานของหน่วยแพทย์สนามและวิธีการจัดการกับกองขยะ” ประสบการณ์จาก **การทำงานเป็นทีม** ที่มีทั้งทัศนคติต่อการทำงานในเชิงบวก (positive) และ เชิงลบต่อการปฏิบัติงาน เช่น “เห็นความสำคัญของการทำงานเป็นทีม ซึ่งในทีมนี้จะต้องมีการประสานงานที่ดีเป็นหนึ่งเดียวกัน ” “ได้รู้จักการทำงานเป็นทีม ซึ่งไม่ใช่เฉพาะการทำงานระหว่างผู้ประสานระหว่างทีม ซึ่งสิ่งสำคัญคือความรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำซึ่งเป็นสิ่งสำคัญในการทำงาน เพราะชีวิตสำคัญยิ่งกว่าสิ่งใด การทำงานนอกพื้นที่สิ่งสำคัญคือการมีเจ้าหน้าที่ในพื้นที่ติดตามด้วยเสมอ ” นอกจากความรู้สึกประทับใจในการทำงานเป็นทีมอีกความรู้สึกประทับใจหนึ่งของทีมปฏิบัติการคือ **การทำงานร่วมกับเครือข่าย** และการได้รับการช่วยเหลือจากเครือข่ายในการปฏิบัติงานในครั้งนี้ เช่น “เรียนรู้การเอาตัวและทีมรอดในภาวะวิกฤตที่ข้อมูลเพื่อประกอบการตัดสินใจ (เช่นข้อมูลเส้นทางรถ) หาได้ยาก และความน่าเชื่อถือมีน้อย รู้สึกขอบคุณเครือข่าย SRRT (จนท.ระดับ สจ.สุพรรณบุรี) ที่ไม่เคยรู้จักกันเป็นส่วนตัวแต่กรุณาหาที่พักให้ และโทรมาสอบถามความเป็นไปตลอดทาง(ถึงสุพรรณ ๔ ชม)” และการ **ประสานงานกับเครือข่าย** เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ “ การประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องในพื้นที่และโรงพยาบาลสนามและวิธีการเข้าเก็บข้อมูลซึ่งจำเป็นต้องมีการประสานอย่างต่อเนื่องและหลายช่องทางเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จ”

๔.๖ ทีมส่งกำลังบำรุง (logistic)

มีหน้าที่จัดเตรียมและสนับสนุนเวชภัณฑ์/เวชภัณฑ์ไม่ใช้ยา วัสดุอุปกรณ์ และยานพาหนะ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของทีมปฏิบัติการ รวมทั้งประสานงานส่วนกลาง และสนับสนุนเครือข่าย ประกอบด้วย ๓ ส่วน ส่วนแรก ด้านเวชภัณฑ์/เวชภัณฑ์ไม่ใช้ยา รับผิดชอบโดยกลุ่มตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน(เภสัชกร) และกลุ่มพัฒนาวิชาการ (งานเภสัชกรรม) ส่วนที่ ๒ ด้านยานพาหนะ รับผิดชอบโดยกลุ่มบริหารทั่วไป (งานยานพาหนะ) และ ส่วนที่ ๓ ด้านพัสดุอื่นๆ รับผิดชอบโดยกลุ่มบริหารทั่วไป (งานพัสดุ) ในช่วงสถานการณ์อุทกภัยปี ๕๔ ได้สะท้อนการดำเนินงานโดยสรุปดังนี้

๔.๖.๑ ด้านเวชภัณฑ์/เวชภัณฑ์ไม่ใช้ยา

- เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้กับการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริง

ประเด็นงาน	แผน	การปฏิบัติงานจริง
การสนับสนุนเวชภัณฑ์ฯ วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น เพื่อตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน	ในระยะแรก ยังไม่มีการจัดระบบ ด้านการสนับสนุนเวชภัณฑ์ฯและวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น	เมื่อดำเนินการได้ระยะหนึ่งจึงมีการจัดระบบการสนับสนุนฯ โดยกำหนดรายการเวชภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ที่สนับสนุนทีมปฏิบัติการ-จัดระบบการเบิก-จ่าย
ระบบบริหารจัดการคลังเวชภัณฑ์ในส่วนที่งานเภสัชกรรมรับผิดชอบ	มีการบริหารจัดการที่เป็นระบบอยู่แล้ว ทั้งด้านการจัดซื้อ/จัดหา การจัดเก็บ และการเบิก-จ่าย	มีการดำเนินการตามระบบที่มีอยู่

● **จุดแข็งของการปฏิบัติงานครั้งนี้**

- ๑) คลังเวชภัณฑ์(งานเภสัชกรรม) มีเวชภัณฑ์ยาเตรียมไว้พร้อมแล้ว สามารถเบิกใช้ได้ทันที และมีการบริหารจัดการคลังที่เป็นระบบอยู่แล้ว
- ๒) มีการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี เช่น รองเท้าถุงดำสำหรับป้องกัน Leptospirosis ยากันยุง ORS ฯลฯ
- ๓) จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ได้ทันเวลา เช่น package ถุงดำ ป้ายชื่อทีมปฏิบัติการ การทำป้ายประชาสัมพันธ์หน่วยงาน
- ๔) มีความพร้อมในส่วนของเคมีภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ ที่เกี่ยวกับการฟ่นเคมี
- ๕) สคร.๑๐ มีที่ตั้งอยู่ในจังหวัดเชียงใหม่ สามารถเข้าถึงระบบขนส่งได้ง่าย และเข้าถึงแหล่งจัดซื้อวัสดุ เวชภัณฑ์ได้รวดเร็ว

● **จุดอ่อน/ปัญหาอุปสรรคที่พบ**

- ๑) มีบางรายการที่ไม่สามารถจัดซื้อ/จัดหาได้เนื่องจากขัดกับระเบียบพัสดุ และบางรายการมีขั้นตอนการจัดหาที่ต้องใช้เวลาทำให้ล่าช้าเช่น บัตรเติมเงินโทรศัพท์ ต้องขออนุมัติที่กรม **แนวทางแก้ไข** ใช้งบประมาณส่วนอื่นจัดซื้อ กรณีวัสดุที่ต้องใช้เวลาดำเนินการนานสำรองเงินจ่ายไปก่อน
- ๒) ความต้องการที่หลากหลายและความไม่แน่นอนของแผนออกปฏิบัติงานและจำนวนทีม/จำนวนคนในช่วงแรก ทำให้ประมาณการจัดซื้อ/จัดหาคลาดเคลื่อน ทำให้การดำเนินการตามขั้นตอนพัสดุล่าช้า **แนวทางแก้ไข**
 - ผู้รับผิดชอบด้านทีมปฏิบัติการ ควรเร่งดำเนินการให้ได้ข้อสรุปโดยเร็ว
 - ผู้รับผิดชอบต้องเร่งดำเนินการให้เร็วที่สุด ทันทีที่ทราบความต้องการ
- ๓) ของที่จะนำไปในพื้นที่ที่มีจำนวนมาก ไม่สามารถบรรทุกทุกใส่รถไปได้หมด เนื่องจากการออกปฏิบัติการทีมแรกไม่สามารถคาดเดาเหตุการณ์ได้ ทีมจึงต้องการเตรียมของให้พร้อม **แนวทางแก้ไข** หัวหน้าทีมต้องตัดสินใจตัดสินใจตัดของที่คิดว่าจำเป็นน้อยที่สุดออกไป
- ๔) มีผู้รับผิดชอบด้าน logistic หลายส่วน ซึ่งไม่ได้สื่อสารกันอย่างครอบคลุม และหัวหน้าทีมปฏิบัติการไม่ได้ทราบรายการ/จำนวนวัสดุ/อุปกรณ์ที่ต้องออกปฏิบัติการ **แนวทางแก้ไข** ควรจัดระบบ logistic ทุกส่วน ให้ชัดเจน รวมทั้งการประสานกับหัวหน้าทีมปฏิบัติการให้ชัดเจน
- ๕) สายการบังคับบัญชาที่สังกัดต่างกลุ่มงาน ทำให้ระบบสารบรรณสับสนและล่าช้า ประกอบกับการสื่อสาร และการประสานงานที่ไม่ชัดเจนครบถ้วน ทำให้เกิดความสับสน
- ๖) ไม่มีเงินสำรองใช้จัดส่งเวชภัณฑ์ฯกรณีเร่งด่วน
- ๗) บุคลากร(งานเภสัชกรรม) ไม่ได้มีโอกาสเรียนรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ พัฒนาความรู้ พัฒนาศักยภาพ ทำให้ขาดขวัญกำลังใจในการทำงาน
- ๘) เครื่องฟ่นสารเคมีที่มีอยู่มีน้เก่า ทำให้ต้องยืมทองถิ่นไปปฏิบัติงาน แนวทางแก้ไข ซื้อใหม่ ยี่ห้อ Puls fog ,Swing fog, IGIBA TF๓๕

● **สิ่งที่ได้เรียนรู้จะอะไรจากการปฏิบัติงานในครั้งนี้**

- ๑) แผนเตรียมความพร้อม และการจัดแนวทาง/ระบบ/ขั้นตอนต่าง ๆ เป็นสิ่งที่สำคัญมาก ที่จะทำให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทันเวลา เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน

- ๒) การสื่อสารกันอย่างชัดเจน และทั่วถึงโดยเฉพาะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในเรื่องนั้น ๆ เป็นสิ่งจำเป็น และจะช่วยลดความผิดพลาดให้น้อยลง
- ข้อเสนอแนะเพื่อให้การปฏิบัติงานในครั้งต่อไปดีขึ้น
 - ๑) จัดระบบการประสานงาน โดยต้องให้ชัดเจนว่าใครคือ focal point แต่ละด้าน ผู้เกี่ยวข้องต้องแจ้งให้ focal point ทราบในทุกเรื่อง และ focal point ก็ต้องประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องให้ชัดเจน
 - ๒) สร้างความเข้าใจและสื่อสารกันให้มากขึ้น และทั่วถึง รวมทั้งรับฟังซึ่งกันและกัน
 - ๓) ควรมีชุดสวมใส่สำหรับทีมที่ทำงานในพื้นที่ เช่น เสื้อกั๊ก หมวก ที่มีโลโก้ ของกรมควบคุมโรค เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือในการปฏิบัติงาน สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับหน่วยงาน
 - ๔) ควรมีวัสดุ อุปกรณ์ เวชภัณฑ์ให้พร้อมมากขึ้น เช่น คลอรีน EM แผ่นพับคำแนะนำ และจัดทำเป็น containment
 - ๕) ควรมีการเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานให้พร้อม เช่น printer กระดาษ คลิป เครื่องเย็บกระดาษ เพราะในพื้นที่หาลำบากในช่วงแรกๆ
 - ๖) การจัดทำแผนการปฏิบัติงานด้าน Logistics งานเภสัชกรรมควรมีส่วนร่วมในการจัดทำ และเข้าร่วมประชุม war room
 - ๗) ยืมเงินทดรองราชการเพื่อเป็นเงินสำรองทั้งปี ในการส่ง Logistics สนับสนุนให้กับพื้นที่
 - ความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมที่เกิดจากการปฏิบัติงานในครั้งนี้
 - ชุดดำที่ใช้สวมใส่แทนรองเท้าบูท โดยจัดทำเป็น package สามารถใช้สวมใส่ป้องกันโรค ทดแทนรองเท้าบูท มีราคาถูกทำให้ประหยัดงบประมาณ สามารถแจกจ่ายให้ประชาชนได้อย่างทั่วถึงมากขึ้น
 - ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ๗/๑๐

๔.๖.๒ ด้านพัสดุ

ได้ดำเนินการสนับสนุนวัสดุอุปกรณ์ให้กับทีมปฏิบัติการ สคร.๑๐ ในการออกปฏิบัติการในพื้นที่จังหวัดภาคกลางจำนวน ๑ ครั้ง (ชุดดำ, น้ำดื่ม ฯลฯ) และดำเนินการจัดหาพัสดุและสิ่งสนับสนุนการปฏิบัติงานของทีมปฏิบัติการตามระเบียบขั้นตอนของพัสดุ ตามความจำเป็น โดยดำเนินการจัดหาพัสดุตามโครงการเฝ้าระวังและควบคุมโรคระบาดเพื่อสนับสนุนจังหวัดที่ประสบอุทกภัยปี ๕๕ (งบกลางอุทกภัยระยะที่ ๒-๓) และโครงการสนับสนุนการควบคุมแมลงพาหะนำโรคและแมลงก่อเหตุรำคาญหลังอุทกภัยปี ๒๕๕๔ (งบกลางอุทกภัย ๕๔)

- เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้กับการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริง

แผน	การปฏิบัติงานจริง
มีระเบียบพัสดุ เป็นตัวควบคุมกำกับให้ดำเนินการขั้นตอนตามระเบียบ โดย -ผู้รับผิดชอบแจ้งความต้องการพัสดุ -เจ้าหน้าที่พัสดุดำเนินการจัดซื้อตามระเบียบ	-ดำเนินการตามระเบียบพัสดุ -มีบางส่วนที่ข้ามขั้นตอน โดยจัดซื้อไปก่อน

- **จุดแข็งในการปฏิบัติงาน**
 - งานพัสดุสามารถจัดหา จัดซื้อวัสดุ ได้ทันเวลาตามความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน
- **จุดอ่อน/ปัญหาอุปสรรคที่พบ**
 - ๑) มีการจัดซื้อวัสดุในระหว่างการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ ซึ่งอาจเสี่ยงต่อการไม่ถูกระเบียบ
 - ๒) มีการจัดซื้อจัดหาบ่อยครั้ง
 - ๓) มีการจัดซื้อข้ามขั้นตอน
 - ๔) แนวทางแก้ไขหากมีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องจัดซื้อ ในระหว่างออกปฏิบัติงาน ต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่พัสดุเพื่อดำเนินการได้อย่างถูกต้อง
- **ท่านได้เรียนรู้อะไรจากการปฏิบัติงานครั้งนี้ ?**
 - การดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบพัสดุภายใต้ภาวะฉุกเฉินเป็นสิ่งสำคัญ
- **ข้อเสนอแนะเพื่อให้การปฏิบัติงานในครั้งต่อไปดีขึ้น**
 - ๑) ควรมีการแจ้ง/ประสานความต้องการใช้วัสดุล่วงหน้าเพื่อจะได้มีเวลาจัดหาให้ทันตามความต้องการใช้ เนื่องจากบางครั้งของที่ต้องการใช้ไม่สามารถจัดหาได้ในวันเดียว
 - ๒) ดำเนินการให้ถูกต้องตามระเบียบพัสดุ โดยต้องเร่งดำเนินการให้ทันเวลา และให้เจ้าหน้าที่พัสดุเป็นผู้ดำเนินการจัดซื้อ
 - ๓) หากมีความจำเป็นเร่งด่วนที่ต้องจัดซื้อ ในระหว่างออกปฏิบัติงาน ต้องประสานงานกับเจ้าหน้าที่พัสดุเพื่อดำเนินการได้อย่างถูกต้อง
- **ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ๗/๑๐**

๔.๖.๓ ด้านยานพาหนะ

ได้สนับสนุนพื้นที่สำนักงานให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ในการจัดตั้งจุดบริการหน่วยแพทย์ฉุกเฉิน และสนับสนุนรถยนต์ ๔ WD ให้กับ สสจ. เชียงใหม่ และสำนักเลขานุการ กรม ควบคุมโรค ใช้ในช่วงอุทกภัยจำนวน ๒ คัน ดำเนินการประเมินสภาพรถยนต์ และซ่อมรถยนต์ที่ใช้ในราชการระหว่างสถานการณ์อุทกภัยทั้งหมด ๑๕ ครั้ง ตามโครงการโครงการเฝ้าระวังและควบคุมโรคระบาดเพื่อสนับสนุนจังหวัดที่ประสบอุทกภัยปี ๕๕ (งบกลางอุทกภัยระยะที่ ๒-๓) และ โครงการสนับสนุนการควบคุมแมลงพาหะนำโรคและแมลงก่อเหตุรำคาญหลังอุทกภัยปี ๒๕๕๔ (งบกลางอุทกภัย ๕๔)

- **เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้กับการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริง**

แผน	การปฏิบัติงานจริง
๑.การเตรียมรถยนต์ก่อนการเดินทางไปปฏิบัติงานในพื้นที่ ๑.๑.ตรวจเช็คคราด เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง น้ำมันหล่อลื่น ๑.๒.ตรวจความพร้อมของรถทุกขั้นตอน ๒.หลังจากการเดินทางกลับจากพื้นที่ ๒.๑.ตรวจเช็คคราด เปลี่ยนถ่ายน้ำมันเครื่อง น้ำมันหล่อลื่น	๑.การเตรียมรถยนต์ก่อนการเดินทางไปปฏิบัติงานในพื้นที่ -ดำเนินการตามขั้นตอนที่วางไว้ ๒.หลังจากการเดินทางกลับจากพื้นที่ - ดำเนินการตามขั้นตอนที่วางไว้ ๓.การเช่ารถจากเอกชน -ได้รับแจ้งความต้องการรถเช่า แต่ต้องการใช้รถด่วนเกินไป เมื่อติดต่อขอเช่ารถทันทีและเร่งด่วน

แผน	การปฏิบัติงานจริง
๒.๒.ตรวจสอบสภาพรถ ๓.การเช่ารถจากเอกชน -ดำเนินการตามขั้นตอนระเบียบพัสดุ ในการเช่ารถ	จึง หารรถเช่ายาก

● จุดแข็งในการปฏิบัติงาน

- ตรวจเช็ครถตลอดเวลา และทุกครั้งเมื่อได้รับแจ้งจาก พพร.
- ทำทะเบียนผู้ให้เช่ารถไว้หลายแห่ง ทำให้ติดต่อได้รวดเร็ว

● จุดอ่อน/ปัญหาอุปสรรคที่พบ

- ๑) รถยนต์มีสภาพเก่าอายุการใช้งานมาก ทำให้มีโอกาสเกิดการชำรุดขณะเดินทางไปปฏิบัติงาน โดยเฉพาะระยะทางไกล
- ๒) มีรถไม่ตรงกับความต้องการใช้งาน
- ๓) พนักงานขับรถไม่พอและสภาพร่างกายไม่พร้อม
- ๔) คนขับรถไม่คุ้นเคยกับสภาพรถของต่างหน่วยงาน
- ๕) มีระยะเวลาให้เช่ารถน้อย ทำให้ไม่สามารถเลือกรถและพนักงานขับรถได้
- ๖) การติดต่อเช่ารถจากเอกชนที่ไม่คุ้นเคย และรถเช่าจากหลายแหล่งรวมกันทำให้เกิดปัญหาควบคุมกำกับยาก
- ๗) บางกรณีไม่ได้รับการแจ้งความผิดปกติของรถจาก พพร.ทำให้รถไม่ได้รับการแก้ไข เช่น ระบบช่วงล่างของรถ
- ๘) ไม่มีการทำแผน หรือกำหนดผู้รับผิดชอบงานยานพาหนะสำรอง ทำให้การประสานงานลำบาก (การตัดสินใจขึ้นกับผู้รับผิดชอบหลัก)

● สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการปฏิบัติงานในครั้งนี้

- ต้องมีการเตรียมความพร้อมของยานพาหนะตลอดเวลา

● ข้อเสนอแนะเพื่อให้การปฏิบัติงานในครั้งต่อไปดีขึ้น

- ๑) ยานพาหนะควรมีสภาพใหม่ และพร้อมใช้งานมากกว่านี้เนื่องจากเป็นพื้นที่ยากลำบาก
- ๒) ควรตั้งงบประมาณจัดหารถสภาพดีไว้เหมาะกับสภาพการใช้งานปัจจุบัน
- ๓) ควรมีการประสานและสื่อสารความเข้าใจให้ตรงกัน
- ๔) มีการประสานหัวหน้าทีมปฏิบัติการ และงานการเงินเพื่อแจ้งค่าใช้จ่ายน้ำมันและค่าเช่ารถ
- ๕) สคร. ควรมียานพาหนะที่เหมาะสมและสภาพดีเยี่ยม เช่น รถยนต์ขับเคลื่อน ๔ ล้อหรือรถบรรทุก ๖ ล้อ อย่างน้อย ๑ คัน เพื่อพร้อมสำหรับการปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

● ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ๖/๑๐

๔.๗ ทีมด้านการเงินและงบประมาณ

ได้ดำเนินการประสานและส่งสรุปผลการใช้งบประมาณเสนอให้กับผู้บริหารและส่วนกลางตามช่วงเวลาที่กำหนดนอกจากนี้กรมได้สนับสนุนงบดำเนินการ (งบกลาง) ในระยะที่ ๑ ให้ สคร. ทีมการเงินและงบประมาณ ได้ดำเนินการเบิกจ่ายตามระยะเวลา รวมถึงการรายงานในระบบ GFMI และ การจัดหาเงินท่ตรงราชการเพื่อสนับสนุนให้ทีมปฏิบัติการฯ ออกปฏิบัติการในพื้นที่ภาคกลาง จำนวน ๔ ครั้งได้ทันตามกำหนดเวลา และความต้องการใช้เงินของทีมปฏิบัติการ

• เปรียบเทียบการปฏิบัติงานตามแผนที่วางไว้กับการปฏิบัติที่เกิดขึ้นจริง

แผน	การปฏิบัติงานจริง	การเปรียบเทียบ
การวางแผนด้านงบประมาณเพื่อดำเนินการตอบโต้ประจำปี	สคร.๑๐ได้วางแผนงบประมาณไว้สำหรับดำเนินการตอบโต้เฉพาะในเขตรับผิดชอบ๘จังหวัด	สคร.๑๐ได้ใช้จ่ายงบประมาณในการดำเนินการตอบโต้ช่วยเหลือสคร.๑ : ซึ่งจะทำให้มีค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น
การประสานงานระหว่างกลุ่มแผน/กลุ่มบริหาร /PHER/ สื่อสารฯในการรวบรวมข้อมูลการใช้จ่ายงบประมาณกรณีฉุกเฉิน	กลุ่มบริหาร/ PHER/ สื่อสารฯมีการใช้จ่ายงบประมาณเพื่อการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินฯ	กลุ่มแผนได้ประสานขอรายจ่ายงบประมาณจากกลุ่มที่เกี่ยวข้องไว้ล่วงหน้าตามคำสั่ง ICS
การจัดทำแผนขอสนับสนุนกรณีใช้จ่ายฉุกเฉินจริงจากกรมควบคุมโรค	กลุ่มแผนประสานการใช้จ่ายงบประมาณจริงจากกลุ่มที่เกี่ยวข้อง	กลุ่มแผนสามารถดำเนินการส่งแผนของบสนับสนุนเพิ่มเติมได้ทันเวลา
การจัดทำโครงการในระบบ ESTIMATE	เมื่อได้รับอนุมัติงบประมาณจากกรมตามแผนที่ขอสนับสนุน กลุ่มแผนสร้างโครงการในระบบ กลุ่มที่เกี่ยวข้องจะเป็นผู้ลงรายละเอียดในระบบESTIMATESและ	ได้ดำเนินการตามกำหนด
การเบิกจ่ายงบประมาณ	กลุ่มที่เกี่ยวข้องดำเนินการเบิกจ่ายให้เสร็จสิ้นตามกำหนดกรณีภาวะเร่งด่วนที่ทีมปฏิบัติการต้องออกปฏิบัติการ ให้ยืมเงินสวัสดิการเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายโดยหัวหน้าทีมปฏิบัติการเป็นผู้ยืมเงิน	ได้ดำเนินการตามกำหนด
การรายงานผลการใช้งบประมาณ	งานการเงินเป็นผู้ประสานกลุ่มต่างๆในการรายงานการใช้จ่ายงบประมาณ	งานการเงินเป็นผู้ประสานกลุ่มต่างๆในการรายงานการใช้จ่ายงบประมาณตามระบบที่วางไว้

● **จุดแข็งในการปฏิบัติงาน**

- ๑) มีการวางแผนงบประมาณไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉินในพื้นที่รับผิดชอบ และสามารถใช้จ่ายเงินสวัสดิการเป็นเงินสำรอง
- ๒) Commander ได้คาดการณ์ล่วงหน้าและสามารถดำเนินการได้ทันเวลา
- ๓) จนท. ทุกกลุ่มสามารถประสานงานกันได้อย่างดี มีความร่วมมือร่วมใจ
- ๔) ปี ๒๕๕๕ สคร.๑๐ ได้วางระบบการสร้างโครงการและการลงรายละเอียดในระบบ Estimate เป็นอย่างดี จึงทำให้เจ้าหน้าที่ทำงานได้เร็วขึ้น
- ๕) เจ้าหน้าที่การเงินมีความตั้งใจ ทำงานอย่างแข็งขันและประสานงานอย่างรวดเร็ว

● **จุดอ่อน/ปัญหาอุปสรรคที่พบ**

- ๑) ไม่มีการวางแผนงบประมาณไว้ใช้ในกรณีฉุกเฉินนอกเขต (ไม่ได้คาดการณ์ไว้)
- ๒) กลุ่มPHER ไม่มีจตุรบรรณการใช้จ่ายทุกประเภทไว้ที่เดียวกัน ซึ่งต้องรอข้อมูลจากผู้ออกปฏิบัติงานนอกสถานที่ทำให้ล่าช้า
- ๓) เนื่องจากการใช้งบประมาณจากหลายกลุ่ม เช่น กลุ่มบริหาร กลุ่มสื่อสาร กลุ่มPHER ทำให้ผู้ประสานกลุ่มPHER ประสานได้ช้าเพราะบางครั้ง จนท. ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ในสำนักงาน
- ๔) การประสานงานระหว่างการเงินกับกลุ่ม PHER ล่าช้าบ้าง ผู้ประสานงานหลัก ไม่ทราบว่าเงินจำนวนนี้ใครใช้ ใช้อะไร จึงทำให้การเบิกจ่ายล่าช้า
- ๕) งานการเงินมีการึกมากและการประสานข้อมูลจากกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้ข้อมูลล่าช้า
- ๖) ความเร่งด่วนของภารกิจในต่างพื้นที่ทำให้มีปัญหาเรื่องการยืมเงิน ค่าโอนเงินและการสนับสนุนเงินยืม ไม่ทันเวลา และไม่สามารถหาธนาคารเพื่อเบิกจ่ายได้
- ๗) การขอใช้เงินล่าช้าเกินที่กำหนดไว้ (ต้องขอใช้เงินหลังสิ้นสุดจากการปฏิบัติงาน ๑๕ วัน)

● **ข้อเสนอแนะเพื่อให้การปฏิบัติงานในครั้งต่อไปดีขึ้น**

- ๑) ควรวางแผนด้านงบประมาณให้ครอบคลุมในการออกปฏิบัติงานช่วย สคร./หน่วยงานอื่น
- ๒) ควรสร้างระบบและแบบฟอร์มรายงานการใช้จ่ายโดยส่งให้ทีมการเงินฯ ทุกสัปดาห์
- ๓) จนท.กลุ่ม PHER ควรติดตามรวบรวมหลักฐานใบสำคัญและการใช้จ่ายงบประมาณในการปฏิบัติงานจากหัวหน้าทีมปฏิบัติการในพื้นที่
- ๔) กลุ่มPHER ควรมีทะเบียนหรือจตุรบรรณการใช้จ่ายทุกประเภท ต้องมีข้อมูลชัดเจนว่าใครใช้ทำอะไรเท่าไรและกำหนดดำเนินงานให้ชัดเจน และเมื่อต้องการข้อมูลจะได้ทันเวลา
- ๕) ควรชี้แจงให้ จนท.ทุกคนที่ ปฏิบัติงานและมีการ ใช้งบประมาณรับดำเนินการตามแผนและรายงานทันทีที่เสร็จสิ้นภารกิจ
- ๖) การรวบรวมหลักฐานการปฏิบัติงาน ของทีมปฏิบัติการที่ออกปฏิบัติการหลายทีม ให้รวบรวมหลักฐานการเงินเป็นชุดเดียวกัน ตามระเบียบ
- ๗) กรณีที่ทีม SRRT มีภาระเร่งด่วนที่ต้องปฏิบัติงานในพื้นที่และใช้งบประมาณไม่มาก สามารถใช้งบประมาณดำเนินการของกลุ่มระบาดวิทยา และต้องจัดส่งรายละเอียด เหตุผลการใช้เงิน ในการออกปฏิบัติการพร้อมระบุแหล่งเงิน ให้ทางการเงินทราบก่อนวันพุธ และ กรณีที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมากให้ประสานผ่าน Focal point (วรัญฑ)
 - ๘) ควรมีการจัดทำแนวทางการยืมเงินทศรราชการในภาวะฉุกเฉิน
 - ๙) ควรวางแผนเพื่อช่วยสนับสนุน สคร.อื่น และหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องด้วย

๑๐) กรมควรกำหนดแบบฟอร์มในการจัดเก็บข้อมูลการใช้จ่ายล่วงหน้า และขอบเขตของแผนที่จะส่งขอการสนับสนุนเพิ่มเติมก็ควรชัดเจน

- ความรู้ใหม่หรือนวัตกรรมที่ได้จากการปฏิบัติงานในครั้งนี้
 - เกิดระบบการทำงานที่เป็น Matrix ในด้านการเงินและงบประมาณ
- ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานในครั้งนี้ ๘/๑๐

๕. สรุป

การเกิดอุทกภัย ตั้งแต่ช่วงเดือนกรกฎาคม - เดือนธันวาคม ๒๕๕๔ ทำให้ประชาชนได้รับความเดือนร้อนและความเสียหายจำนวนมาก และส่งผลต่อการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคในพื้นที่ประสบอุทกภัย และก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพและโรคภัยตามมา สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๐ ได้ตอบสนองต่อภารกิจ ภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ของกรมควบคุมโรคในการเตรียมความพร้อมและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข

การถอดบทเรียนครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทบทวน สรุปประสบการณ์ทำงานของ ทีมงานทั้งในประเด็นที่สำเร็จหรือล้มเหลว เพื่อเสนอข้อมูล สรุปผลการถอดบทเรียน แก่ผู้เกี่ยวข้องใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง พัฒนางานต่อไป โดยเทคนิคการถอดบทเรียนที่เลือกใช้คือ การถอดบทเรียนหลังปฏิบัติการ (After Action Review) จากเนื้อหาของการถอดบทเรียน “การตอบโต้ ภาวะฉุกเฉิน ด้านสาธารณสุข กรณีอุทกภัย ของ สคร.๑๐ เชียงใหม่” สามารถแยกสรุปประเด็นเพื่อการพัฒนาได้ดังนี้

- สิ่งที่ดีอยู่แล้วและควรทำต่อไป
 - การปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย โดยมีเงื่อนไขของความสำเร็จคือ มีการจัดทำโครงสร้าง ระบบและกลไกการดำเนินงาน ที่ชัดเจน และการประสานงานกับทีมงาน ด้านต่างๆ เป็นไปด้วยดีโดยความพร้อมของระบบสารสนเทศของสำนักงาน ความชัดเจนในการสั่งการ (บัญชาการ) ของทีมผู้บริหาร การวางแผนงบประมาณในกรณีฉุกเฉินโดย การใช้เงินสำรองราชการ การเตรียมพร้อมด้านวัสดุ/เวชภัณฑ์ โดยมีการบริหารจัดการคลังที่เป็นระบบ
 - ทีมปฏิบัติการที่มี ความพร้อมและ มีการพัฒนาศักยภาพของ ทีม งาน รวมทั้ง ความมุ่งมั่นตั้งใจ ความเสียสละของเจ้าหน้าที่และทีมงาน ความยืดหยุ่นของกระบวนการทำงานที่ปรับเปลี่ยนไปตามบริบทของพื้นที่และสิ่งแวดล้อม สามารถยืนยันผลการปฏิบัติงานที่ทำได้เป็นอย่างดี จากความพึงพอใจของผู้รับบริการและเครือข่าย
- สิ่งที่ต้องปรับปรุงพัฒนาต่อไป
 - ความไม่พร้อมของยานพาหนะเดินทาง ที่มีสภาพเก่า/ไม่พร้อมที่จะใช้งาน กรณีที่ได้รับมอบหมายให้ระดมทีมมากและเร่งด่วน
 - ขาดสิ่งสนับสนุนสำหรับทีมปฏิบัติการที่บ่งบอกถึงความเป็นอัตลักษณ์ (unity) ของหน่วยงาน (สคร.๑๐, กรมควบคุมโรค) เช่น เสื้อทีมปฏิบัติการ การจัดการเรื่องเงินยืม /เงินสำรอง รวมทั้ง

ขาดอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับทีม เช่น อุปกรณ์สื่อสารและอุปกรณ์นำทาง เนื่องจากทีมปฏิบัติการไม่คุ้นชินกับพื้นที่ปฏิบัติงานนอกพื้นที่

- การระดมทีมปฏิบัติการของส่วนกลาง ยังขาดการวางแผนและการจัดการ เพื่อสนับสนุนทีมปฏิบัติการของ สคร. เช่น เรื่องที่พัก การเดินทางเข้าพื้นที่เพื่อปฏิบัติงาน เป็นต้น

ภาคผนวก

เอกสารหมายเลข ๑

สรุปการประชุมกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องภายใต้ยุทธศาสตร์ที่ ๔
ต่อเนื่องจากการประชุม War room น้ำท่วม กรมควบคุมโรค
วันที่ ๙ ธันวาคม ๒๕๕๔ เวลา ๑๓.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.
ณ ห้องประชุม สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๐

ผู้เข้าร่วมประชุม

ผู้บริหาร นายแพทย์วิทยา, นายแพทย์อรรถพล, แพทย์หญิงทัศนาศ
กลุ่มตอบโต้ นายวรยุทธ,นางชลลดา,นายพิษณุวัฒน์,นส.กมลวรรณ
กลุ่มสื่อสารความเสี่ยง นายสภาวะภูมิ
กลุ่มบริหาร -
กลุ่มระบาด -
กลุ่มแผนงาน นายสุชิน

ที่ประชุมได้หารือในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ สสร. จากการประชุม war room น้ำท่วม/ภัยหนาว กรมควบคุมโรค
สรุปดังนี้

ลำดับ ที่	ประเด็นที่เกี่ยวข้องจาก war room กรมควบคุมโรค	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง/ ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๑	การขอสนับสนุนทีมปฏิบัติการควบคุมแมลง และพาหะนำโรค ให้ช่วยปฏิบัติงานในพื้นที่ ตามที่กรมฯ กำหนดต่อเนื่อง	กลุ่มตอบโต้ (คุณพิษณุวัฒน์) ศตม.๑๐.๑-๓๐.๕	
๒	การรายงานการใช้งบประมาณ เฝ้าระวังเหตุ (รอบ ๑) ผ่านระบบ GF	กลุ่มบริหาร (งานการเงิน)	เบิกจ่ายไปแล้ว ๑๕๐๐๐๐ และใบสัญญา ๑๐๐๐๐๐
๓	การสื่อสารความเสี่ยงต้นสัปดาห์หน้า ประเด็น ที่สื่อสารคือ เน้นเรื่องภัยหนาว และประเด็น การสื่อสารด้านอุทกภัยต่อเนื่องเรื่อง การเข้า บ้านอย่างไรให้ปลอดภัย เชื้อรา , และเรื่อง อุบัติเหตุในช่วงเทศกาลปีใหม่	กลุ่มสื่อสารฯ	
๔	การติดตามสถานการณ์และ เฝ้าระวัง โรคติดต่อ ๔ โรค,การเสียชีวิตจากภัยหนาว ในพื้นที่ประกาศภัยหนาว และการติดตาม รายงานผู้ป่วยโรคปอดบวม ๓ รายพื้นที่อำเภอ อมก๋อย	กลุ่มตอบโต้ (คุณกมลวรรณ/ ศรีสุชา) กลุ่มระบาดฯ	

ประเด็นพิจารณาต่อเนื่อง		
๑	นำเสนอสรุปประเด็น การเฝ้าระวังโรคและภัยสุขภาพในสถานการณ์ภัยหนาว ในเวทีประชุมอำเภอเข้มแข็ง	กลุ่มตอบโต้ฯ (คุณกมลวรรณ)
๒	การซ่อมเครื่องฟ่นฯ (การประเมินราคาซ่อม)	กลุ่มตอบโต้ฯ (คุณพิษณุวัฒน์)

นายวรยุทธ นาคอ้าย, นางชลลดา สรศักดิ์ ผู้สรุปรายงาน


นางทัศนาศรี หลิวเสรี ผู้ตรวจการสรุปรายงาน

เรียน ผู้อำนวยการ สคร.๑๐

เพื่อโปรดทราบและเห็นควร

แจ้งกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องพิจารณา

ดำเนินการต่อไป



(นางทัศนาศรี หลิวเสรี)

หัวหน้ากลุ่มตอบโต้



๒

175074

(นายวิทยา หลิวเสรี)

ผู้อำนวยการสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ ๑๐

ลำดับ ที่	ประเด็นที่เกี่ยวข้องจาก war room กรมควบคุมโรค	กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง/ ผู้รับผิดชอบ	หมายเหตุ
๕	การติดตามรายงานผลการปฏิบัติงานของทีมปฏิบัติการควบคุมแมลงและพาหะนำโรคในช่วงสัปดาห์ธรรมรงค์ (๑-๔ ธ.ค. ๕๕)	กลุ่มตอบโต้ฯ(คุณพิษณุวัฒน์) ศตม. ๑๐.๑-๑๐.๕	ประสานงานผ่าน ดร.คนัฐลี kanutaw@gmail.com ,Tel : ๐๘๑๒๗๙๐๘๑๐
๖	การสรุปบทเรียนการดำเนินงาน ภาวะอุทกภัย ทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ ในประเด็น -ระบบการดำเนินงานของ ระบบICS -ระบบการดำเนินงานในเชิง matrix มี ขบวนการเป็นอย่างไร -การสั่งการทั้งจากส่วนกลาง และการสั่งการ ภายใน (หลังการประชุมแบ่งงานอย่างไร -ระบบปฏิบัติการ ทั้งทีมปฏิบัติการ การสื่อสารความเสี่ยง หน่วยแพทย์ และทีมปฏิบัติการควบคุมแมลงฯ (เชิงปริมาณและคุณภาพ) -นวัตกรรมที่ค้นพบ	กลุ่มตอบโต้ฯ กลุ่มสื่อสารฯ กลุ่มแผนฯ กลุ่มบริหารฯ ศตม.๑๐.๑-๑๐.๕	

เอกสารหมายเลข ๒

ตารางหัวข้อกิจกรรมการถอดบทเรียนอุทกภัย และผู้รับผิดชอบ

ลำดับ	หัวข้อการถอดบทเรียน	เครื่องมือ	Focal points	กลุ่ม/ผู้ที่เกี่ยวข้อง
๑	ระบบการบริหารจัดการและระบบสั่งการ	ประเด็นการถอดบทเรียน/Focus group ร่วมกันคิด วิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	เปรมมิกา	กลุ่มตอบโต้ฯ
๒	ด้านข้อมูล/วางแผนและประสานงานเครือข่าย	ประเด็นการถอดบทเรียน/Focus group ร่วมกันคิด วิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	วรยุทธ	กลุ่มตอบโต้ฯ กลุ่มระบดฯ
๓	ด้านสื่อสารความเสี่ยง	ประเด็นการถอดบทเรียน/Focus group ร่วมกันคิด วิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	รัชนิกร	กลุ่มสื่อสารฯ
๔	ระบบปฏิบัติการ ๖.๑ ทีมปฏิบัติการ SRRT และการสื่อสารความเสี่ยง	ประเด็นการถอดบทเรียน/Focus group ร่วมกันคิด วิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	สิริหญิง	หัวหน้าทีม ปฏิบัติการฯและ ทีมงาน (ทุกทีม)
	๖.๒ ทีมปฏิบัติการควบคุมแมลงและจัดการสิ่งแวดล้อม	ประเด็นการถอดบทเรียน/Focus group ร่วมกันคิด วิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	พิษณุวัฒน์	หัวหน้าทีม ปฏิบัติการฯและ ทีมงาน (ทุกทีม)
๕	ด้านส่งกำลังบำรุง (logistic)	ประเด็นการถอดบทเรียน/Focus group ร่วมกันคิด วิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	สุนิสา	กลุ่มตอบโต้ฯ กลุ่มบริหารฯ (พัสดุ/ยานพาหนะ) งานเภสัชกรรม
๖	ด้านการเงินและงบประมาณ	ประเด็นการถอดบทเรียน/Focus group ร่วมกันคิด วิเคราะห์ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น	อนงค์ศิลป์ ศุภรดา	กลุ่มแผนงานฯ กลุ่มบริหารฯ (การเงิน) กลุ่มตอบโต้ฯ

Remarks:

- ๑) Focal points วิเคราะห์ผู้เกี่ยวข้องและรายละเอียดประเด็นการถอดบทเรียนในหัวข้อที่รับผิดชอบ และประสานดำเนินการในกลุ่มย่อยเอง
- ๒) Focal points ส่งสรุปผลการถอดบทเรียนตามหัวข้อที่รับผิดชอบ ให้คุณวรยุทธ/ชลดา ภายในวันที่ ๒๖ ธันวาคม ๒๕๕๔ ทาง e-mail :thongpua@hotmail.com,duiphers@gmail.com
- ๓) ประชุมการถอดบทเรียนเพื่อเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนความเห็น ในวันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๕

เอกสารหมายเลข ๓

ตารางขั้นตอนการถอดบทเรียนการเตรียมการและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข กรณีอุทกภัย”

ลำดับ	ประเด็น	ผู้รับผิดชอบ
๑	ขั้นเตรียมการถอดบทเรียน	
	๑) กำหนดทีมงานถอดบทเรียน (วรยุทธ,เปรมมิกา,ชลลดา,จักรพันธ์,อดุลย์ ศักดิ์)	วรยุทธ
	๒) กำหนดบทบาทหน้าที่ของทีมงานถอดบทเรียน - หัวหน้าทีมหรือผู้เอื้อ เป็นผู้ทำหน้าที่ให้การถอดบทเรียนดำเนินการอย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมาย	พญ.ทัศนาศ
	- ผู้อำนวยการกระบวนการ เป็นผู้กระตุ้นให้ผู้ร่วมถอดบทเรียนได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์และความคิดเห็นจากกิจกรรมที่ได้ปฏิบัติ	อดุลย์ศักดิ์
	- ผู้จัดบันทึก เป็นผู้จัดบันทึกการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์ การอภิปรายของผู้เข้าร่วมถอดบทเรียน พร้อมทั้งเขียนเรียบเรียงเรื่องราวที่น่าสนใจตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุด	วรยุทธ/ชลลดา/ เปรมมิกา
	- ผู้ประสานงาน เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือให้กระบวนการถอดบทเรียนมีความสะดวกในการติดต่อประสานระหว่างทีมงานที่เข้าร่วมถอดบทเรียน เพื่อให้สามารถทำงานร่วมกันได้อย่างดี	ชลลดา/จักรพันธ์
	- จัดทำแผนโครงร่างการถอดบทเรียน ประกอบด้วย หัวข้อการถอดบทเรียน,กลุ่มเป้าหมาย,วิธีการถอดบทเรียน,ขั้นตอนในการถอดบทเรียน, ประเด็นคำถามที่ชัดเจน,กำหนดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งจัดทำเอกสารการถอดบทเรียน	วรยุทธ/ชลลดา/ เปรมมิกา
๒	ขั้นตอนดำเนินการถอดบทเรียน	
	กำหนดวันถอดบทเรียน	๕ มกราคม ๕๕
	จัดทำหนังสือเชิญประชุม	วรรณภา
	จัดเตรียมอาหาร/อาหารว่าง	ชลลดา/อภิชาติ
	เตรียมห้องประชุม /เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ Notebook, projector	จักรพันธ์
	ดำเนินกิจกรรมการถอดบทเรียน	ผู้รับผิดชอบตามข้อ ๑
๓	การสรุปรายงานและการเขียนรายงาน	วรยุทธ/ชลลดา

ผู้ร่วมกระบวนการถอดบทเรียน

๑. พญ.ทัศนีย์ หลิวเสรี รองผู้อำนวยการ สคร.๑๐ ผู้อำนวยการกระบวนการ
๒. นายอดุลย์ศักดิ์ วิจิตร นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ ผู้ดำเนินกระบวนการ
๓. นายวรยุทธ นาคอ้าย นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ผู้บันทึก
๔. นางเปรมมิกา ปลาสุวรรณ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ผู้บันทึก
๕. นางชลลดา สรศักดิ์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ผู้บันทึก
๖. นายจักรพันธ์ กัญญะลา นักวิชาการสาธารณสุข ผู้บันทึก
๗. นพ.อรรถพล ชีพสัตยากร รองผู้อำนวยการ สคร. ๑๐ ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๘. ภก.ญ.สุนิสา ศิริ เกษักรชำนาญการพิเศษ ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๙. นางสิริหญิง ทิพย์ศรีราช นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๑๐. นางอนงค์ศิลป์ ด่านไพบูลย์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๑๑. นายพิษณุวัฒน์ พานารถ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๑๒. นางรัชนิกร คำหล้า นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๑๓. ภก.ญ.ณัฐนันท์ บารมี เกษักรชำนาญการ ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๑๔. นางนภัสสรณ์ จะปุน นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๑๕. นายอานวย ทิพย์ศรีราช นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๑๖. นายภูมิพัฒน์ ภูวนานนท์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๑๗. นายสวาท ชลพล นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๑๘. นางจรัสรัตน์ ด่านสกุล นักวิชาการพัสดุชำนาญการ ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๑๙. นายสุรศักดิ์ พุทธสอน จพ.พัสดุชำนาญงาน ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๒๐. นางศุภรดา ใบวุฒิ จพ.การเงินและบัญชีชำนาญงาน ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๒๑. นายสุชิน บุญเมือง นักวิชาการคอมพิวเตอร์ ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๒๒. นางจิตติพร ทายะมหา จพ.สาธารณสุขชำนาญงาน ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๒๓. นายสภาคภูมิ บุญก่อน นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๒๔. นายเฉลิมพล เจนวิทยา นักวิชาการสาธารณสุข ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๒๕. นายเหมราช ธรรมทอง เจ้าพนักงานสาธารณสุขอาวุโส ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๒๖. นายเกษม หนุราณัฐ เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๒๗. นายวิชัยพร สุทธนะ เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๒๘. นายประทีป แก้วประสิทธิ์ เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน ผู้เข้าร่วมกระบวนการ
๒๙. นายสำออง บุญมาก เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน ผู้เข้าร่วมกระบวนการ

ทีมสรุปรายงานการถอดบทเรียน

๑. พญ.ทัศนีย์ หลิวเสรี นายแพทย์เชี่ยวชาญ
๒. นายวรยุทธ นาคอ้าย นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
๓. นางชลลดา สรศักดิ์ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
๔. นางเปรมมิกา ปลาสุวรรณ นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
๕. นายจักรพันธ์ กัญญะลา นักวิชาการสาธารณสุข

ภาพกิจกรรมการประชุมถอดบทเรียน

การเตรียมความพร้อมและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุขกรณีอุทกภัย

วันที่ ๕ มกราคม ๒๕๕๕ ณ ห้องประชุม สคร.๑๐ เชียงใหม่

