

คู่มือการปฏิบัติงานรุกรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข
ของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

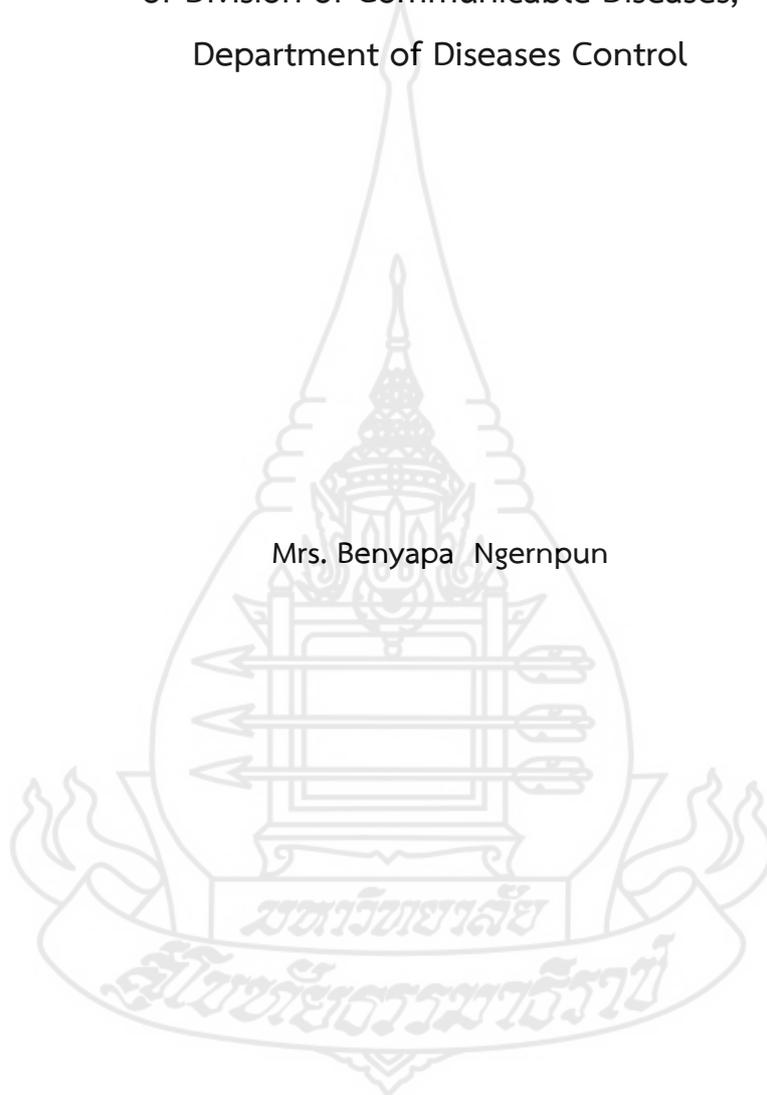


การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2565

Manual of Administrative Operations in Public Health Emergency
of Division of Communicable Diseases,
Department of Diseases Control

Mrs. Benyapa Ngernpun



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University

2022

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ คู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของ
กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค
ชื่อและนามสกุล นางเบญญาภา เงินปัน
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 23 กุมภาพันธ์ 2566

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิศวกุล)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา **ค้นคว้าอิสระ** คู่มือการปฏิบัติงานรุกรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของ
กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

ผู้ศึกษา นางเบญญาภา เงินปัน **รหัสนักศึกษา** 2633000696 **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม **ปีการศึกษา** 2565

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความเป็นมาการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค (2) ออกแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของ กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ให้มีความชัดเจน และ (3) เสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานรุกรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรคที่เหมาะสม

การศึกษานี้เป็นการวิจัยคุณภาพ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรในสังกัดกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค จำนวนทั้งสิ้น 20 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง เลือกผู้ที่ปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินที่มีสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง การวิเคราะห์ข้อมูลใช้การวิเคราะห์เนื้อหา

ผลการศึกษาพบว่า (1) กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มีมาตรการบริหารความเสี่ยงจากสถานการณ์ภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์และสาธารณสุข ให้สอดคล้องกับแผนบริการความต่อเนื่องของกรมควบคุมโรค มีการจัดโครงสร้างคณะทำงานในแผนบริหารความต่อเนื่องของกองโรคติดต่อทั่วไปทั้งสิ้นจำนวน 5 คณะ (2) รูปแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป ใช้แนวคิดเกี่ยวกับสถานการณ์ฉุกเฉินและแนวคิดสมรรถนะในการออกแบบและกำหนดองค์ประกอบเนื้อหา คู่มือฯ แบ่งออกเป็น 3 ส่วนได้แก่ ส่วนที่ 1 บทนำ ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 3 ปัญหา/อุปสรรคแนวทางแก้ไข ข้อเสนอแนะหรือแนวทางพัฒนา เอกสารอ้างอิงและแบบฟอร์ม และ (3) ข้อเสนอแนะคือ ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขให้มากที่สุด นำบทเรียนข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉินที่ผ่านมาปรับปรุงแก้ไข จัดทำคู่มือหรือแนวทางปฏิบัติในช่วงภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไปอย่างชัดเจน และควรเชื่อมโยงกันในทุกกระบวนการถ่ายทอดองค์ความรู้และซักซ้อมความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ของกองโรคติดต่อทั่วไป

คำสำคัญ คู่มือการปฏิบัติงานรุกรการ ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข สมรรถนะ กองโรคติดต่อทั่วไป
กรมควบคุมโรค

Independent Study title: Manual of Administrative Operations in Public Health Emergency of Division of Communicable Diseases, Department of Diseases Control

Author: Mrs. Benyapa Ngerpun; **ID:** 2633000696; **Degree:** Master of Public Administration;

Independent Study advisor: Dr.Chamnian Rajphaetyakhom, Assistant Professor;

Academic year: 2022

Abstract

This study aimed to (1) study the background of administrative operations in public health emergency of Division of Communicable Diseases, Department of Diseases Control (2) to design a clarity of manual of administrative operations in public health emergency of Division of Communicable Diseases, Department of Diseases Control, and (3) recommend guidelines for administrative operations in public health emergency of Division of Communicable Diseases, Department of Diseases Control.

This study was a qualitative research. The population was 20 personnel of Division of Communicable Diseases, Department of Diseases Control. The sampling method was purposive method with the personnel who worked during emergency situation of coronavirus disease 2019 epidemic. Research tool was structured in-depth interview form. Data analysis was done through content analysis.

The resulted showed that (1) Division of Communicable Diseases, Department of Diseases Control created risk management measure of public health emergency in accordance with continuity plan of Department of Diseases Control by issued 5 committee board. (2) Model of manual of administrative operations in public health emergency of Division of Communicable Diseases, Department of Diseases Control presented the concepts of emergency situation and competency. The design of content and components of the Manual were divided into 3 part, those were Part 1: Introduction, Part 2: Process of Implementation and Part 3: Problems and difficulties, Ways to solve the problem, recommendation and development guidelines. (3) Recommendations were there should apply technology to work during public health emergency at the most importance, bring lessons learnt from both regular and emergency situation to adapt for betterment, build a clear manual of administrative operations in public health emergency of Division of Communicable Diseases, and link to all every work system with transfer knowledge body and practice among all personnel of the organization.

Keywords: Manual of Administrative Operations, Public Health Emergency, Competency, Division of Communicable Diseases, Department of Diseases Control

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค โดยผู้ศึกษาขอกล่าวถึงในที่นี้เพื่อเป็นการแสดงความเคารพ และรำลึกถึงความขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเนียร ราชแพทยาคม อาจารย์ที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์ ดร.นพดล อุดมวิศวกุล กรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้เสียสละเวลา ให้ความรู้ คำชี้แนะแนวทางการศึกษา ตรวจสอบและแก้ไขข้อบกพร่องในงาน ตลอดจนการให้คำปรึกษาในการดำเนินการซึ่งเป็นประโยชน์จนทำให้การศึกษาค้นคว้าอิสระครั้งนี้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน สำเร็จไปได้ด้วยดี

ผู้ศึกษาขอขอบคุณ คณะผู้บริหารกองโรคติดต่อทั่วไป และเจ้าหน้าที่ธุรการจากกลุ่มงานในสังกัดกองโรคติดต่อทั่วไป จากทั้ง 10 กลุ่มงาน ที่ให้การสนับสนุนเรื่องข้อมูล และเป็นกลุ่มตัวอย่างในการให้สัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อเป็นข้อมูลอันเป็นประโยชน์ของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ ท่านอาจารย์ผู้สอนในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนให้ความรู้ทางวิชาการแก่ผู้ศึกษา

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ รองผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป (ฝ่ายบริหารและทรัพยากร-นางเกษรา ญาณเวทสกุล) ซึ่งเป็นรองผู้อำนวยการที่กำกับกลุ่มงานบริหารทั่วไปและหัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป (นางสาวอรุณดี ธีระวาทากร) ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา ที่เสียสละเวลา และให้คำปรึกษา ตลอดจนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้

ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา และสมาชิกทุกคนในครอบครัวที่คอยให้กำลังใจ และให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนในทุกๆ ด้านด้วยดีเสมอมา

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่สนใจ และผู้ที่เปิดอ่านไม่มากนักน้อย หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

เบญญาภา เงินปัน

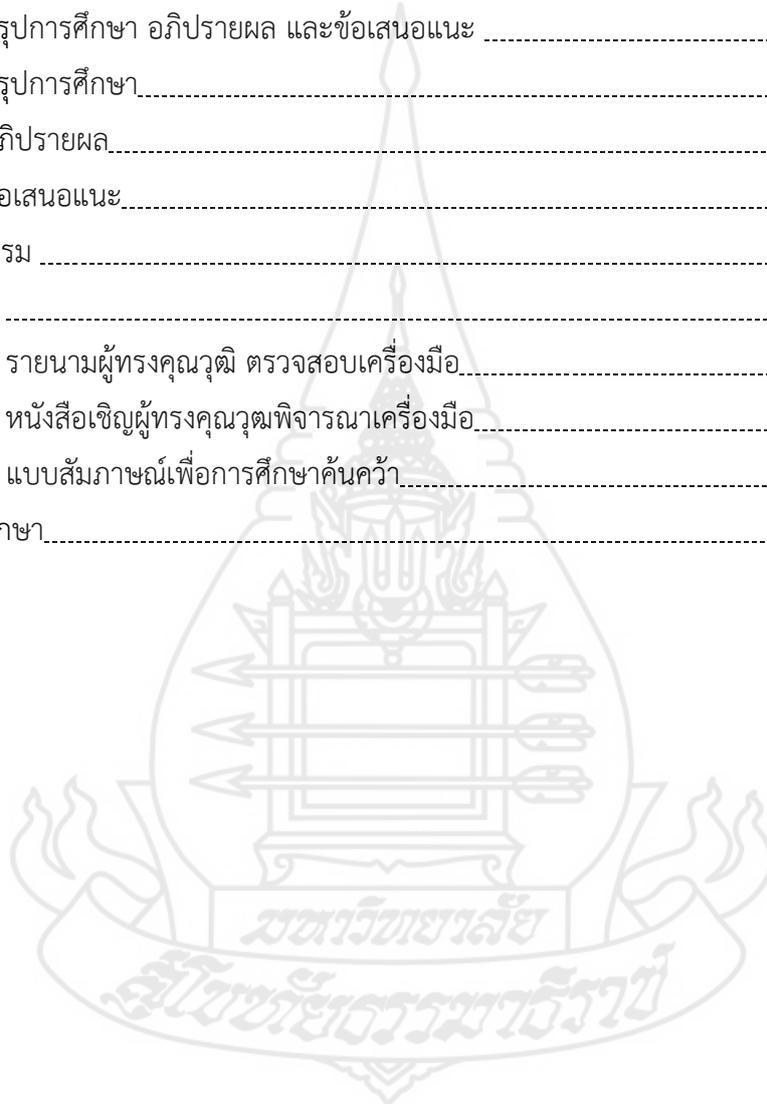
กุมภาพันธ์ 2566

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ณ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ในการศึกษา	4
กรอบในการวิเคราะห์	4
ขอบเขตของการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่ได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสถานการณ์ฉุกเฉิน	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ	42
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค	49
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	53
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	57
การเก็บรวบรวมข้อมูล	58
การวิเคราะห์เนื้อหา	58
บทที่ 4 ผลการศึกษา	60
ส่วนที่ 1 ความเป็นมาการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค	61
ส่วนที่ 2 รูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของ กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มีความชัดเจน	63

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค.....	96
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	97
สรุปการศึกษา.....	98
อภิปรายผล.....	101
ข้อเสนอแนะ.....	108
บรรณานุกรม	109
ภาคผนวก	113
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมือ.....	114
ข หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ.....	116
ค แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาค้นคว้า.....	120
ประวัติผู้ศึกษา.....	123



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 ระดับการปฏิบัติการของศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน.....	15
ตารางที่ 2.2 การตอบสนองต่อเหตุการณ์พิจารณาตามความรุนแรง และระยะเวลา ของเหตุการณ์.....	25
ตารางที่ 4.1 ความรู้ความสามารถที่ต้องมี/จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานธุรการ ในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข	70
ตารางที่ 4.2 ทักษะที่จำเป็น.....	72
ตารางที่ 4.3 สมรรถนะ.....	73
ตารางที่ 4.4 ขั้นตอนรับ – ส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการ กลั่นกรองเอกสาร เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ/มอบหมาย.....	75
ตารางที่ 4.5 ขั้นตอนร่างโต้ตอบหนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง.....	78
ตารางที่ 4.6 ขั้นตอนการตรวจสอบหนังสือและเสนอหนังสือให้ผู้บริหารลงนาม/อนุมัติ.....	79
ตารางที่ 4.7 ขั้นตอนหนังสือขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง.....	81
ตารางที่ 4.8 ขั้นตอนการทำหนังสือขออนุมัติไปราชการ.....	83
ตารางที่ 4.9 ขั้นตอนการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการจัดประชุม.....	86
ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินกับภาวะปกติ.....	89



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 2.1 ระบบบัญชาการเหตุการณ์ ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข.....	14
ภาพที่ 2.2 โครงสร้างระบบบัญชาการเหตุการณ์ ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข กรมควบคุมโรค กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19).....	18
ภาพที่ 2.3 โครงสร้างกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค.....	22
ภาพที่ 4.1 โครงสร้างคณะกรรมการบริหารความต่อเนื่องภารกิจ กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค.....	69



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันโลกมีการเปลี่ยนแปลงทางสภาพภูมิอากาศ ทำให้เกิดเหตุภัยพิบัติต่างๆ เช่น ภัยแล้ง ภัยน้ำท่วม ภัยไฟไหม้ ภัยโรคระบาดในมนุษย์ โรคในระบาดสัตว์ การระบาดของศัตรูพืช ตลอดจนภัยอื่นๆ อันมีผลกระทบต่อประชาชน เป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเองตามธรรมชาติ อุบัติเหตุหรือเหตุอื่นใด เช่น การก่อวินาศกรรม ภัยทางอากาศ การเกิดสงคราม การใช้อาวุธชีวภาพ ภัยจากสารเคมีในโรงงาน อุตสาหกรรม ที่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตร่างกายของประชาชน รวมถึงสร้างความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชนและประเทศได้ เมื่อเกิดภัยพิบัติหรือภัยธรรมชาติย่อมส่งผลกระทบต่อสุขภาพชีวิตของประชาชนตามมา ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข (Public Health Emergency) จึงเกิดขึ้นควบคู่ไปกับภัยพิบัติหรือภัยธรรมชาติ โดยเน้นการป้องกันผลกระทบที่จะมีต่อสุขภาพอนามัยของประชาชน จากเหตุการณ์การเกิดโรคและภัยคุกคามสุขภาพซึ่งมีลักษณะเข้าได้กับเกณฑ์อย่างน้อย 2 ใน 4 ประการ ทำให้เกิดผลกระทบทางสุขภาพอย่างรุนแรง เป็นเหตุการณ์ที่ผิดปกติหรือไม่เคยพบมาก่อน มีโอกาสที่จะแพร่ไปสู่พื้นที่อื่น ต้องจำกัดการเคลื่อนที่ของผู้คนหรือสินค้า

กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มีพันธกิจศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนา องค์ความรู้ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ พัฒนามาตรฐานและเทคโนโลยีการป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อ บูรณาการและประสานการพัฒนาแบบกลไก และความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วน ทั้งระดับชาติ และนานาชาติในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อสู่กลุ่มเป้าหมาย รวมไปถึงปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินด้านการแพทย์และสาธารณสุขด้านโรคติดต่อ และสนับสนุนภารกิจของกรม กระทรวง และระดับชาติ และจากสถานการณ์ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือโควิด 19 เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม 2563 เป็นต้นมา และยังพบการระบาดเป็นวงกว้างในหลายประเทศทั่วโลก รวมไปถึงประเทศไทย รัฐบาล โดยกระทรวงสาธารณสุขได้ออกมาตรการเพื่อเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคโควิด 19 รวมไปถึงการปรับใช้ชีวิตแบบ New Normal ส่วนราชการและเอกชนมีการปฏิบัติงานนอกสำนักงาน (Work for Home) เพื่อลดความแออัด รวมทั้ง หลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า เพื่อป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 การปฏิบัติงานมีการใช้นวัตกรรม เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้หน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ต้องส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมปฏิบัติงานในกลุ่มภารกิจต่างๆ ของศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกรมควบคุมโรคด้วย ส่งผลให้กำลังคนในสถานที่ทำงานลดลง

กองโรคติดต่อทั่วไป ในฐานะที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบโปรแกรมโรคติดต่อทั่วไป และโรคติดต่ออุบัติใหม่ ให้ความรู้ด้านวิชาการ และวางแผนการป้องกันควบคุมโรคระบาดและโรคติดต่อ ถือเป็นหน่วยงานหลักที่สำคัญของกรมควบคุมโรค นอกจากนี้กองโรคติดต่อทั่วไป เป็นหน่วยงานที่มีคลังวัคซีนโรคติดต่อทุกชนิด มีคลังเก็บวัสดุอุปกรณ์สำหรับการป้องกันควบคุมโรคระบาดโรคติดต่อที่ใหญ่ที่สุดในกรมควบคุมโรค และกระทรวงสาธารณสุขทำหน้าที่จัดหาและจัดซื้อวัคซีนสำหรับป้องกันควบคุมโรคติดต่อ ยา เวชภัณฑ์ยา เวชภัณฑ์ที่มีโซยา เพื่อสนับสนุนให้กับหน่วยงานสาธารณสุขในพื้นที่ภูมิภาค ในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข เมื่อเกิดสถานการณ์โรคและภัยสุขภาพที่มีการระบาดและส่งผลกระทบต่อประชาชนอย่างรุนแรง กรมควบคุมโรค ประกาศภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข จัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน เพื่อปฏิบัติการควบคุมโรคหรือภัยสุขภาพนั้นให้สงบโดยเร็ว มีการระดมสรรพกำลังจากทุกหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค เข้าร่วมปฏิบัติงานโดยกองโรคติดต่อทั่วไปได้รับมอบหมายปฏิบัติงานในกลุ่มภารกิจยุทธศาสตร์และวิชาการ มีหน้าที่ให้ความรู้ด้านการป้องกันควบคุมโรค วางแผนควบคุมการระบาดของโรคไม่ขยายเป็นวงกว้าง ออกแนวทางมาตรการป้องกันควบคุมโรค และกลุ่มภารกิจด้านการสำรองเวชภัณฑ์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ (Strategic National Stockpile) มีหน้าที่จัดทำแผน สรรหา สถานที่ สำรองเวชภัณฑ์ทางการแพทย์ และวัสดุอุปกรณ์ในการควบคุมโรค จัดทำแผนกระจาย กำกับ การจัดส่งเวชภัณฑ์อุปกรณ์ต่างๆ ตามแผนที่กำหนด ปฏิบัติงานด้านสำรองเวชภัณฑ์และส่งกำลังบำรุงอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย รวมไปถึงส่งเจ้าหน้าที่ด้านวิชาการ และด้านสนับสนุน เข้าร่วมปฏิบัติงานในกลุ่มภารกิจต่างๆ ของศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกรมควบคุมโรค และเมื่อสถานการณ์ภาวะฉุกเฉินมีการขยายเป็นวงกว้างเกินกว่าที่กรมควบคุมโรคจะดำเนินการได้เพียงหน่วยงานเดียว นำไปสู่การยกระดับเป็นศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขในระดับของกระทรวงสาธารณสุข และในขณะทำงานตามกลุ่มภารกิจของศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกระทรวงสาธารณสุข กรมควบคุมโรค โดยกองโรคติดต่อทั่วไปได้รับมอบหมายเป็นคณะทำงานในกลุ่มด้านยุทธศาสตร์และวิชาการ และกลุ่มภารกิจด้านการสำรองเวชภัณฑ์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ ดังนั้น กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค จึงเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการป้องกันควบคุมโรคระบาด โรคติดต่อ รวมไปถึงการจัดหาจัดซื้อ สำรองเวชภัณฑ์ทางการแพทย์และวัสดุอุปกรณ์ในการควบคุมโรค กระจาย กำกับติดตามการจัดส่งเวชภัณฑ์อุปกรณ์ต่างๆ ตามแผนการป้องกันควบคุมโรคตามที่ศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกรมควบคุมโรค และของกระทรวงสาธารณสุขกำหนด

และจากเหตุการณ์ดังกล่าวนี้ ผู้ศึกษาซึ่งปฏิบัติในฝ่ายธุรการของกองโรคติดต่อทั่วไป สำหรับการปฏิบัติงานธุรการสารบรรณของหน่วยงานราชการนั้นปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วย ระเบียบงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 เป็นระเบียบที่หน่วยงานราชการใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านเอกสารของทางราชการ ซึ่งเป็นงานบริหารงานเอกสารที่เริ่มจากจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม และการทำลายเอกสาร ต่อมามีการปรับปรุงแก้ไขในฉบับแก้ไขที่ 2 พ.ศ. 2548 ที่มีวัตถุประสงค์เนื่องจากสภาวะการณ์ในขณะนั้นมีการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และเป็นการปรับวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับการบริหารราชการแนวทางใหม่ที่มุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ ความคุ้มค่า ที่มุ่งลดขั้นตอนการปฏิบัติงานการดำเนินงานมีระบบ มีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และลดความซ้ำซ้อนในการปฏิบัติราชการ โดยการใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการรับ - ส่ง หนังสือราชการ และฉบับแก้ไขครั้งที่ 4 พ.ศ. 2564 ได้มีการปรับปรุงแก้ไขจากฉบับที่ 1 และ 2 โดยให้คำว่า ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ใช้ในการรับ - ส่ง และเก็บรักษาหนังสือราชการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ยังรวมไปถึงการรับ - ส่ง โดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ที่ส่วนราชการกำหนดขึ้นเพื่อใช้ในระบบสื่อสาร

จากสถานการณ์ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 หรือ โควิด 19 เริ่มตั้งแต่เดือนมกราคม 2563 และยังพบการระบาด ผู้ศึกษาเห็นว่างานธุรการถือเป็นจุดแรกที่รับเอกสารเข้ามาในหน่วยงานและเป็นจุดประสานงานจากผู้บริหารไปยังผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงประสานงานเชื่อมข้อมูลกับหน่วยงานอื่นภายในกรมควบคุมโรคและกระทรวงสาธารณสุข และจากภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข กรณีโรคโควิด 19 พบว่าการปฏิบัติงานด้านธุรการและประสานงานด้านเอกสารสำหรับการเข้าร่วมประชุมหรือ การจัดทำหนังสือราชการการรับ - ส่ง ข้อมูลต่างๆ ในกรณีภาวะฉุกเฉินฯ นั้นของกองโรคติดต่อทั่วไปเป็นไปได้ไม่ราบรื่น มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่ชัดเจน เป็นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เฉพาะจุดเป็นรายกรณีไป รวมไปถึงใช้ความสามารถเฉพาะบุคคลในการขับเคลื่อนงานมากกว่าการใช้กำลังคนตามแผนประกอบกิจการของหน่วยงาน และยังพบว่ากองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ยังไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข จึงเห็นควรจัดทำคู่มือดังกล่าวเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยการศึกษาจากคู่มือการปฏิบัติงาน รวบรวมข้อมูลจากประสบการณ์ของผู้มีความรู้ความสามารถที่ปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินฯ รวมไปถึงผู้ที่มีส่วนร่วมอื่นๆ และเพื่อให้ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

2. วัตถุประสงค์ในการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาความเป็นมาการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

2.2 เพื่อออกแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มีความชัดเจน

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรคที่เหมาะสม

3. กรอบในการวิเคราะห์

จากการทบทวนวรรณกรรม เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบในการวิเคราะห์สำหรับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสถานการณ์ภาวะฉุกเฉิน แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ และข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค อธิบายถึงความเป็นมาของสถานการณ์ภาวะฉุกเฉิน การจัดการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน รูปแบบแนวทาง รวมถึงคุณสมบัติบุคคลที่จะเข้ามาปฏิบัติงานธุรการในการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน และหาข้อเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรคที่เหมาะสม จึงกำหนดกรอบในการวิเคราะห์ จำนวน 3 ข้อ ดังนี้

3.1 ความเป็นมาการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

3.2 รูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

3.3 เสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรคที่เหมาะสม

4. ขอบเขตของการศึกษา

รูปแบบการศึกษา เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

4.1 ขอบเขตเนื้อหา

4.1.1 ข้อมูลทุติยภูมิ ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารเกี่ยวกับ ภารกิจ บทบาทหน้าที่ ขั้นตอน กระบวนการ รายละเอียดการปฏิบัติงานธุรการ ของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ในช่วงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข

4.1.2 ข้อมูลปฐมภูมิ ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการในช่วงภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค เพื่อทราบปัญหาของภารกิจ บทบาทหน้าที่ ขั้นตอนรายละเอียดการปฏิบัติงานธุรการของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ในช่วงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข และแนวทางในการเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรคที่เหมาะสม

4.2 ขอบเขตประชากร

4.2.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข สังกัดกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 20 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 10 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงเลือกผู้ที่ปฏิบัติงานในช่วงตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน กรณี สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

4.2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการระดับชำนาญการ ชำนาญการพิเศษ และเชี่ยวชาญ ในสังกัดกองโรคติดต่อทั่วไป ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบโดยใช้วิธีเจาะจง จำนวน 10 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก คือ เป็นผู้บริหารกองโรคติดต่อทั่วไป ปฏิบัติงานหัวหน้ากลุ่มงาน และรองผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไประดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับเชี่ยวชาญ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการ กลุ่มงานละ 1 คน จาก 10 กลุ่มงาน รวมกลุ่มตัวอย่าง 20 คน ที่ได้ปฏิบัติงานในช่วงตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน กรณี สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 ได้แก่

- 1) นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่กลุ่มโรคที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน
- 2) เกษัชกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มบริหารเวชภัณฑ์และ

โลจิสติกส์

3) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป

4) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่ม จำนวน 4 คน ได้แก่ กลุ่มเตรียมความพร้อมตอบโต้ภาวะฉุกเฉินและสื่อสารความเสี่ยง กลุ่มยุทธศาสตร์และพัฒนางานองค์กร กลุ่มพัฒนาวิชาการโรคติดต่อ และสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ

5) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป ฝ่ายวิชาการ จำนวน 2 คน

6) นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป (ฝ่ายบริหารทรัพยากร) จำนวน 1 คน

7) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการ กลุ่มละ 1 คน จาก 10 กลุ่มงาน

4.3 ขอบเขตด้านเวลา เดือนมีนาคม – กันยายน 2565

4.4 ขอบเขตด้านพื้นที่ ศึกษาเฉพาะที่กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค จังหวัดนนทบุรี เท่านั้น

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

5.1 **คู่มือการปฏิบัติงาน** หมายถึง เป็นเอกสารที่สร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของหน่วยงานนั้น และเพื่อให้บุคลากรของหน่วยงานใช้ศึกษาขั้นตอน รายละเอียด การปฏิบัติงานของหน่วยงาน สามารถปรับเอกสารให้สอดคล้องกับกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนดได้

5.2 **งานธุรการ** หมายถึง งาน ร่าง พิมพ์ ได้ตอบหนังสือราชการ การติดต่อประสานงาน การสื่อสารทางระบบอิเล็กทรอนิกส์หรืองานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร

5.3 **ผู้ปฏิบัติงานธุรการ** คือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานธุรการสารบรรณ งานบริหารทั่วไป และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานธุรการ พนักงานพิมพ์ดีด และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานธุรการ (นักวิชาการศึกษา)

5.4 **สรรหาและบรรจุแต่งตั้ง** คือ การสรรหาเป็นกระบวนการในการหาบุคคลที่มีความสามารถเข้าปฏิบัติโดยการรับสมัคร คัดเลือก เมื่อได้บุคคลที่มีความสามารถตามที่ต้องการแล้วจะทำการบรรจุแต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งนั้น

5.5 **สมรรถนะ** คือ พฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรที่เป็นไปตามแบบที่หน่วยงานต้องการ ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณสมบัติต่างๆ ที่สอดคล้องกับงานและความเหมาะสมกับหน่วยงาน

5.6 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม หมายถึง ระเบียบที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านเอกสารของทางราชการ โดยงานสารบรรณ เป็นงานบริหารงานเอกสาร มีขั้นตอนเริ่มจากจัดทำ รับ ส่ง การเก็บรักษา การยืมและการทำลายเอกสาร

5.7 ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข หมายถึง โรคระบาด และภัยที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน ตามที่กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข รวมไปถึงรัฐบาลประกาศ

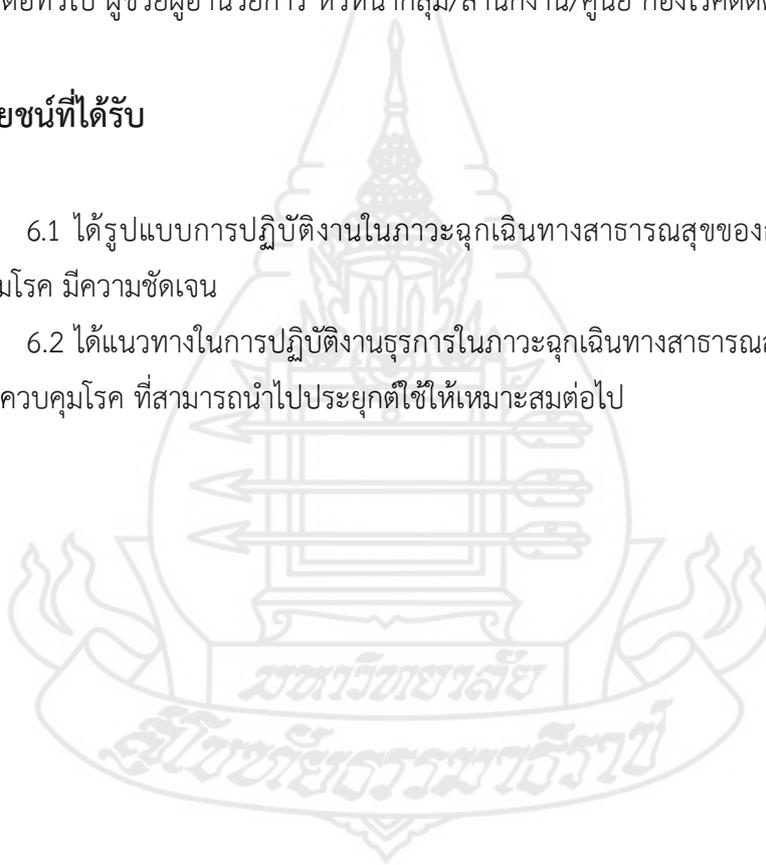
5.8 งานธุรการในช่วงตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน หมายถึง การปฏิบัติงานธุรการเพื่อให้ทันเวลาทันต่อสถานการณ์ในการแก้ไขปัญหาตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข

5.9 ผู้บริหารกองโรคติดต่อทั่วไป หมายถึง ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป รองผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่ม/สำนักงาน/ศูนย์ กองโรคติดต่อทั่วไป

6. ประโยชน์ที่ได้รับ

6.1 ได้รูปแบบการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มีความชัดเจน

6.2 ได้แนวทางในการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างคู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ประกอบด้วยหัวข้อต่างๆ ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสถานการณ์ภาวะฉุกเฉิน
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ
3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสถานการณ์ภาวะฉุกเฉิน

1.1 การบริหารความเสี่ยง

เสนห์ จุ้ยโต (2559, น. 1-41 – 1-48) กล่าวถึงกระบวนการบริหารราชการไทย ประกอบด้วย 4 กระบวนการ ได้แก่ การวางแผนในการบริหารราชการไทย การจัดองค์การในการบริหารราชการไทย ภาวะผู้นำในการบริหารราชการไทย และการควบคุมในการบริหารราชการไทย การควบคุมในการบริหารราชการไทย ได้กล่าวถึงการวางแผนสำหรับสภาวะการณ์เสี่ยง (Risk Planning) ที่แม้ว่าองค์การจะมีการวางแผนกลยุทธ์ แผนดำเนินการได้อย่างรัดกุม และเยี่ยมยอดอย่างไร แต่ความไม่แน่นอนย่อมเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา หรือจะเรียกว่าการบริหารราชการไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่ได้วางไว้ จึงต้องมีการคิดเผื่อไว้ว่ากรณีที่การบริหารราชการไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ หน่วยงานจะดำเนินการอย่างไรต่อ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด ดังนั้น องค์การต้องมีแผนสำรอง หรือการคิดแผนใหม่กรณีที่ไม่สามารถบริหารงานได้ตามแผนเดิม ซึ่งในทางการบริหารสมัยใหม่เรียกว่า การบริหารความเสี่ยง โดยมีความสอดคล้องกับบทความของ เชนิญ อุปนันท์ งานบริหารความเสี่ยง คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (ที่มา: https://www.rama.mahidol.ac.th/risk_mgt/th/article/03202017-1523. เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2566) ที่ได้กล่าวในบทความเรื่อง การบริหารความเสี่ยง (Enterprise Risk management) ว่า การบริหารงานภาครัฐและภาคเอกชนของประเทศไทย ย่อมต้องมีความเสี่ยงเกิดขึ้นในหน่วยงาน การบริหารความเสี่ยงในหน่วยงานนั้น ผู้บริหารของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมไปถึงพนักงานทุกคนในหน่วยงานจะต้องมีความเข้าใจแนวความคิดของการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานทุกคน เพื่อให้

การบริหารความเสี่ยงบรรลุเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจของหน่วยงาน โดยให้นิยามความเสี่ยงในหลายมุม เช่น โอกาสที่เกิดขึ้นแล้วภารกิจงานเกิดความเสียหาย เกิดความเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสียหายต่อภารกิจงาน ความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น ความคลาดเคลื่อนของการคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น รวมไปถึง ความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ว่า จะเกิดขึ้นเมื่อใด แต่ความเสี่ยงนั้นมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงาน และยังกำหนดศัพท์ทางเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยง ที่สำคัญไว้ 2 คำ ได้แก่ ภัย (Peril) คือ สาเหตุของความเสียหาย ซึ่งเกิดจากธรรมชาติ เช่น พายุ สึนามิ น้ำท่วม แผ่นดินไหว เกิดจากการกระทำของมนุษย์ เช่น อัคคีภัย จลาจล ฆาตกรรม และภัยที่เกิดขึ้นจากสภาวะเศรษฐกิจ เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบต่อคนหลายคน อาจส่งผลต่อคนทั้งประเทศ หรือภูมิภาค โดยกล่าวต่อว่า ความสำคัญของการบริหารความเสี่ยงคือ การนำกระบวนการบริหารความเสี่ยงมาใช้ในหน่วยงาน จะต้องมีการดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ เนื่องจากการบริหารความเสี่ยงเป็นการทำนายเรื่องที่จะเกิดในอนาคต กำหนดหลักการทางลดหรือหาทางป้องกันความเสียหายในการทำงานแต่ละขั้นตอนเอาไว้ล่วงหน้า การจัดระบบบริหารความเสี่ยงที่ดี ควรมีกระบวนการวางแผนและจัดทำเอกสารอย่างเป็นระบบ มีคณะทำงานที่พร้อมจะค้นหาและจัดการความเสี่ยงที่พบ ภายหลังการประเมินความเสี่ยงในขั้นต้นแล้ว ควรมีการตรวจความเสี่ยงเดิมซ้ำ และค้นหาความเสี่ยงใหม่ๆ อยู่เสมอ จัดทำหลักเกณฑ์ประเมินตามมาตรฐานให้ครอบคลุมทุกองค์ประกอบทุกส่วนของหน่วยงาน พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และนำเสนอต่อผู้บริหาร นอกจากนี้ปัจจัยที่ทำให้การบริหารความเสี่ยงสำเร็จ ต้องมีการนำเทคโนโลยีและสารสนเทศเข้ามาช่วยในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้สะดวกและง่ายต่อการเรียกใช้งาน มีการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารความเสี่ยงและตระหนักถึงความสำคัญในการจัดทำระบบ การได้รับแรงผลักดันจากผู้บริหารให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้าน รวมไปถึงการร่วมแรงร่วมใจจากบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน และมีขั้นตอนของกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญ 3 ขั้นตอน ได้แก่

1. การจัดให้มีโครงสร้างของการบริหารความเสี่ยง เช่น มีคณะกรรมการคณะทำงาน กำกับดูแลการบริหารความเสี่ยงในหน่วยงาน
2. การกำหนดขอบเขตหรือกรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยงและวัฒนธรรมองค์กรด้วยการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ และกลยุทธ์ในการบริหารความเสี่ยงรวมทั้งระดับความเสี่ยงที่หน่วยงานยอมรับได้ เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงมีความต่อเนื่องและเกิดการบูรณาการร่วมกับทุกฝ่าย
3. การดำเนินงานตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง 5 ขั้นตอน ได้แก่ วัตถุประสงค์ ต้องสอดคล้องรองรับวิสัยทัศน์และพันธกิจตามหลักการ SMART คือ Specific (ชัดเจน) มีการระบุผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างชัดเจนเพื่อให้ทุกคนเข้าใจได้ Measurable (บรรลุผลได้)

สามารถวัดผลและระบุหลักเกณฑ์ของการวัดผลได้ Achievable (บรรลุผลได้) มีความเป็นไปได้ที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ตามสภาพการดำเนินงานธุรกิจ ระยะเวลา และทรัพยากรที่ได้รับการจัดสรร Realistic (สมเหตุสมผล) สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ส่วนอื่นๆ ในองค์กรและสัมพันธ์กับเป้าหมายในระดับที่สูงกว่า Timely (มีการกำหนดเวลา) มีการระบุเวลาที่ชัดเจนต้องการบรรลุวัตถุประสงค์เมื่อไร

1.2 ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข

กิตติพงษ์ สัญชาติวิรุฬห์ และคณะ (2558) กล่าวในคู่มือพัฒนาการจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ระบบบัญชาการเหตุการณ์ และศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข กรมควบคุมโรค กล่าวว่า ตามพระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2550 ให้ความหมายของสาธารณภัยว่า ภัยที่เกิดจากอัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาดในมนุษย์ โรคระบาดสัตว์ โรคระบาดสัตว์น้ำ ภาวะระบาดของศัตรูพืช และภัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อประชาชน เป็นภัยที่เกิดได้จากธรรมชาติ มีผู้ทำให้เกิดขึ้น เป็นอุบัติเหตุ ที่ก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิตของประชาชน หรือสร้างความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน หน่วยงานต่างๆ รวมถึงภัยทางอากาศและการก่อวินาศกรรมด้วย ดังนั้นเมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เป็นโรคระบาดไม่ว่าจะระบาดโดยคนสู่คน หรือสัตว์สู่คน หน่วยงานที่รับผิดชอบก็คือกระทรวงสาธารณสุข ที่ดูแลระบบสาธารณสุขของประเทศไทย จึงได้มีการจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข เพื่อรองรับภัยพิบัติทางธรรมชาติรวมถึงภัยที่มนุษย์ก่อขึ้นหรือภัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อสุขภาพชีวิตของประชาชน จึงให้ความหมายของภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข (Public Health Emergency) เป็นสาธารณภัยที่ทำให้เกิดอันตรายต่อชีวิตของมนุษย์ และสร้างความเสียหายให้แก่ทรัพย์สินของประชาชนรวมถึงเกิดผลกระทบกับสิ่งแวดล้อม ดังนั้น จึงสรุปความหมายของภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข คือ เหตุการณ์การเกิดโรคและภัยคุกคามสุขภาพ ซึ่งมีลักษณะเข้าได้กับเกณฑ์อย่างน้อย 2 ใน 4 ประการ ได้แก่ ต้องทำให้เกิดผลกระทบทางสุขภาพอย่างรุนแรง เป็นเหตุการณ์ที่ผิดปกติที่ไม่เคยพบมาก่อน มีโอกาสที่จะแพร่กระจายไปสู่พื้นที่อื่น และต้องจำกัดการเคลื่อนที่ของผู้คนหรือสินค้า ตัวอย่าง มีการแพร่ระบาดไปหลายประเทศทั่วโลก และพบการกลายพันธุ์ของเชื้อไวรัสอย่างต่อเนื่อง กรณีการระเบิดของโรงไฟฟ้านิวเคลียร์ฟูกูชิมะในประเทศญี่ปุ่น การระบาดของโรคทางเดินหายใจตะวันออกกลาง (MERS – CoV) ที่เริ่มเกิดขึ้นในประเทศซาอุดีอาระเบีย และการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 (COVID – 19) ที่แพร่ระบาดจากประเทศจีนตั้งแต่ปลายปี 2562 จนถึงปัจจุบันเช่นกัน ให้การใช้ชีวิตของประชาชนต้องหยุดชะงัก การเดินทางทุกประเภทต้องหยุดชะงัก รวมไปถึงการค้าขายทางธุรกิจเนื่องจากหลายประเทศมีมาตรการปิดประเทศเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการแพร่ระบาดในวงกว้างภายในประเทศเอง เป็นต้น โดยแบ่งขอบเขตของโรคและภัยสุขภาพได้ 5 ประเภท ดังนี้

1. โรคติดต่อ เป็นเหตุการณ์โรคระบาดที่มีการระบาดอย่างผิดปกติของโรคติดต่อที่พบทั่วไป มีการระบาดอย่างเฉียบพลัน ตัวอย่าง ไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ ไข้หวัดนก โรคไวรัส อีโบล่า และโรคที่เกิดตามฤดูกาลหรือโรคประจำถิ่นที่มีการแพร่ระบาดในขณะนั้นอย่างผิดปกติและระบาดเป็นวงกว้าง เช่น ไข้เลือดออก ไข้หวัดใหญ่ตามฤดูกาล นอกจากนี้ยังรวมถึงโรคที่ประกาศไว้ในกฎอนามัยระหว่างประเทศ (IHR) ให้เป็นภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขระหว่างประเทศ เป็นต้น
2. เหตุการณ์ที่ก่อให้เกิดการบาดเจ็บและเป็นอุบัติเหตุ เป็นเหตุการณ์ภัยสุขภาพที่ทำให้เกิดการบาดเจ็บและเสียชีวิตของประชาชนได้ เช่น เหตุการณ์อุบัติเหตุจากการขนส่ง การเกิดจลาจลจากสงคราม รวมไปถึงอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงานของบุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุข เป็นต้น
3. โรคและภัยสุขภาพที่มากับภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วาตภัย ดินโคลนถล่ม เป็นต้น เป็นเหตุการณ์ที่ผู้ประสบภัยจะเผชิญกับโรคระบาดหรือเหตุการณ์ที่เป็นภัยสุขภาพจากเหตุการณ์เหล่านั้น เช่น โรคฉี่หนู โรคอุจจาระร่วง อาหารเป็นพิษ การเสียชีวิตจากการจมน้ำ ที่มากับอุทกภัย เป็นต้น
4. ภัยสุขภาพที่เกิดจากสารเคมี เป็นเหตุการณ์ที่เกิดจากสารเคมีที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพปนเปื้อนในสิ่งแวดล้อม รวมถึงเหตุการณ์ที่เกิดจากการกระทำของมนุษย์ เช่น การรั่วไหลของสารเคมีออกมาจากโรงงานอุตสาหกรรม การก่อการร้ายด้วยอาวุธชีวภาพ อาวุธเคมี เป็นต้น
5. ภัยสุขภาพที่เกิดจากกัมมันตภาพรังสีและนิวเคลียร์ ที่เกิดจากการรั่วไหลของกัมมันตรังสีและนิวเคลียร์ ที่เกิดภายหลังภัยพิบัติหรือจากการกระทำของมนุษย์ก็ได้

1.3 การจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข

การจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข (Public Health Emergency Management: PHEM) หมายถึง กระบวนการ ขั้นตอน ของการจัดการเหตุการณ์ที่เกิดโรคและภัยสุขภาพ ที่มีการแพร่ระบาดอย่างรวดเร็วอย่างเป็นระบบ มีความครอบคลุมทุกระยะ ได้แก่

1. การดำเนินการป้องกันและลดผลกระทบ (Prevention and Mitigation) ที่ต้องดำเนินกิจกรรมต่างๆ เพื่อช่วยลดโอกาสการเกิดเหตุการณ์ ลดผลกระทบของโรคและภัยสุขภาพที่เป็นภาวะฉุกเฉินให้เหตุการณ์นั้นส่งผลกระทบต่อประชาชนน้อยลง รวมถึงการจัดวางระบบจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขให้มีสมรรถนะมีขีดความสามารถ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับสาธารณสุขภัยต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อลดความรุนแรงและความสูญเสีย
2. การเตรียมความพร้อมรองรับภาวะฉุกเฉิน (Preparedness) เป็นระยะที่ต้องเตรียมความพร้อมเรื่องของแนวทางปฏิบัติในการรับมือกับภาวะฉุกเฉินที่จะเกิดขึ้นในทุกด้าน ก่อนที่จะเกิดเหตุการณ์ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข โดยเริ่มจากการเตรียมศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินและระบบบัญชาการเหตุการณ์ (EOC & ICS) ทำแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข และการซ้อม

แผนดังกล่าว (PHE Planning & Exercise) มีการฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากรเอาไว้ก่อน เพื่อรองรับการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขที่จะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา (PHER Training) มีการจัดการและเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข (Information Management) เพื่อให้พร้อมสำหรับการใช้งานทันทีเมื่อเกิดเหตุการณ์จัดเตรียมเครื่องมือ อุปกรณ์ ยา วัคซีน และเวชภัณฑ์ และระบบการขนส่งต่างๆ (PHE Logistic) ที่จำเป็น จัดเตรียมระบบและทีมสำหรับเฝ้าระวังเหตุการณ์ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข (PHES Urveillance) เหตุการณ์ที่ผิดปกติ และจัดทำทำเนียบเครือข่ายและการประสานงาน กรณีต้องมีการบูรณาการทำงานและขอความร่วมมือในการทำงานร่วมกับภาคีเครือข่าย (PHE Networking)

3. การตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน (Response) ดำเนินการตามแผนจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข และเมื่อมีการเปิดศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินให้เริ่มดำเนินการติดตามเฝ้าระวังและประเมินสถานการณ์อย่างต่อเนื่อง จัดทีมสอบสวนโรคหรือทีมช่วยเหลือเข้าพื้นที่ให้การช่วยเหลือและบรรเทาความสูญเสียต่อสุขภาพของผู้ประสบเหตุ เพื่อดำเนินการป้องกัน ควบคุมโรคระบาด หรือผลแทรกซ้อนอื่นๆ ที่อาจเกิดขึ้นหลังการเกิดภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข รวมถึงทำการสื่อสารความเสี่ยงอย่างเหมาะสมไม่ให้ประชาชนตื่นตัวในการเฝ้าระวังป้องกัน แต่ไม่ตื่นตระหนกในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และเรียกระดมทรัพยากรที่เตรียมพร้อมไว้เพื่อตอบโต้ภาวะฉุกเฉินร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

4. การฟื้นฟูหลังเกิดภาวะฉุกเฉิน (Recovery) เป็นระยะที่ได้รับการแก้ไขและบรรเทาเหตุการณ์แล้ว เริ่มให้การฟื้นฟูให้พื้นที่ให้กลับสู่ภาวะปกติ ซึ่งหลังจากดำเนินการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินแล้ว ต้องมีการเตรียมการหลังฟื้นฟู ได้แก่ เตรียมปิดตัวสถานที่พักพิงชั่วคราวในพื้นที่เปิดระบบให้บริการสุขภาพของพื้นที่ในภาวะปกติ เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่เริ่มใช้ชีวิตในภาวะปกติ ภายใต้มาตรการกิจให้หน่วยงานที่ปกติและเตรียมถอนตัวออกจากพื้นที่

สำหรับด้านสาธารณสุข ได้แบ่งระดับความรุนแรงของโรคและภัยสุขภาพเป็นสาธารณสุขฉุกเฉินไว้ 3 ระดับ ได้แก่ ความรุนแรงระดับ 1 เกิดโรคและภัยสุขภาพที่เป็นสาธารณสุขขนาดเล็ก สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร่วมกับสถานพยาบาลในพื้นที่ ดำเนินการควบคุมภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขได้เอง ตามแผนปฏิบัติการฯ ระดับจังหวัดนั้น ความรุนแรงระดับ 2 เกิดโรคและภัยสุขภาพที่เป็นสาธารณสุขขนาดกลางที่เกิดในจังหวัด และต้องขอรับการสนับสนุนความช่วยเหลือจากหน่วยงานหลายส่วนราชการภายในจังหวัดหรือจังหวัดใกล้เคียง หรือในระดับเขต โดยมีผู้ตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุขระดับเขตเข้าควบคุมสถานการณ์ และเรียกระดมทรัพยากรจากจังหวัดใกล้เคียงภายในเขตเข้าร่วมจัดการระงับภัยสุขภาพนั้นตามแผนปฏิบัติการฯ ระดับกระทรวงในพื้นที่ระดับเขต ความรุนแรงระดับ 3 เกิดโรคและภัยสุขภาพที่เป็นสาธารณสุขขนาดใหญ่ มีผลกระทบรุนแรงกว้างขวาง มีการระบาดเป็นวงกว้างกระจายไปในหลายพื้นที่ มีความจำเป็นต้องมีผู้เชี่ยวชาญหรืออุปกรณ์พิเศษ และระดมความช่วยเหลือ

จากทุกส่วนราชการ ภาคเอกชน และผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านในระดับประเทศ ร่วมกันควบคุมสถานการณ์ และจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ตามเนื้องการตามแผนปฏิบัติการฯ ระดับกระทรวงสาธารณสุข

1.4 ระบบบัญชาการเหตุการณ์ และศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข

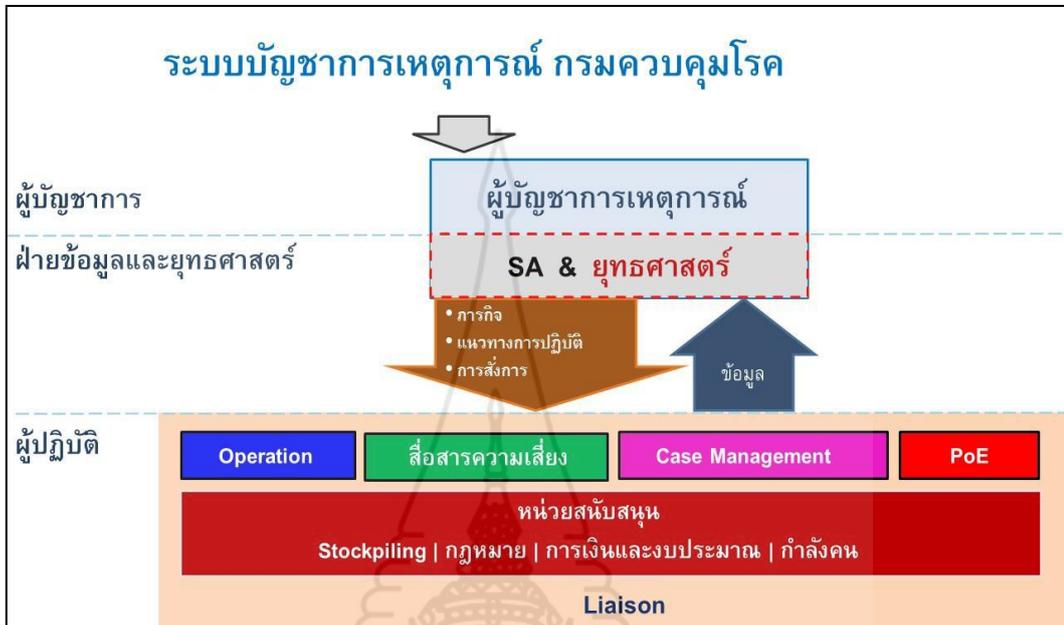
ระบบบัญชาการเหตุการณ์ หมายถึง ระบบการบริหารจัดการบังคับบัญชา สั่งการ ควบคุม และประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในสถานการณ์เฉพาะเพื่อการระดมทรัพยากร หน่วยงานมีอยู่ไปยังที่เกิดเหตุ สามารถจัดการเหตุฉุกเฉินให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ ระบบบัญชาการเหตุการณ์เป็นกรอบแนวคิดมาตรฐานในการปฏิบัติเพื่อจัดการเหตุการณ์ทุกประเภท ทั้งที่เป็นเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือเหตุการณ์ในภาวะปกติ เนื่องจากเป็นระบบที่สนับสนุนการให้มีการนำ ข้อมูลที่แม่นยำมาใช้ในการดำเนินงาน มีการวางแผนและคำนวณค่าใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพ สามารถปรับเปลี่ยนโครงสร้างการทำให้เหมาะสมสอดคล้องกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น มีการใช้ทรัพยากรทุกชนิด ร่วมกันทั้งเครื่องมือ อุปกรณ์ กำลังคนจากหน่วยต่างๆ โดยในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขเจ้าหน้าที่ จะปรับบทบาทหน้าที่จากทำงานที่ปฏิบัติเป็นประจำ ไปปฏิบัติหน้าที่ภายใต้โครงสร้างของระบบบัญชาการเหตุการณ์ตามที่ได้รับมอบหมาย

สำหรับโครงสร้างของระบบบัญชาการเหตุการณ์ทั่วไปประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงาน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1) กลุ่มเจ้าหน้าที่บัญชาการ ประกอบด้วย ผู้บัญชาการเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัย และเจ้าหน้าที่ประสานงาน 2) กลุ่มเจ้าหน้าที่ทั่วไป เป็นผู้ปฏิบัติงานใน 4 ลักษณะงาน ได้แก่ กลุ่มปฏิบัติการ กลุ่มแผนงาน กลุ่มสนับสนุน และกลุ่มบริหาร แต่สำหรับกรมควบคุมโรค และกระทรวงสาธารณสุข ได้พิจารณาให้หน้าที่งานต่างๆ ของระบบบัญชาการเหตุการณ์แบ่งได้เป็น

1. ผู้บัญชาการเหตุการณ์
2. ฝ่ายข้อมูลและยุทธศาสตร์ มี 2 กลุ่มภารกิจ ได้แก่ กลุ่มตระหนักรู้สถานการณ์สาธารณสุข และกลุ่มภารกิจด้านยุทธศาสตร์
3. ผู้ปฏิบัติ มี 9 กลุ่มภารกิจ ได้แก่
 - 3.1 กลุ่มภารกิจด้านการปฏิบัติการ (Operations)
 - 3.2 กลุ่มภารกิจด้านการสื่อสารความเสี่ยง
 - 3.3 กลุ่มภารกิจด้านกาดูแลรักษาผู้ป่วย (Case management)
 - 3.4 กลุ่มภารกิจด้านด่านระหว่างประเทศ (Point of Entry)
 - 3.5 กลุ่มภารกิจด้านการสำรองเวชภัณฑ์และอุปกรณ์ทางการแพทย์ (Strategic National Stockpile)
 - 3.6 กลุ่มภารกิจด้านกฎหมาย
 - 3.7 กลุ่มภารกิจด้านการเงินและงบประมาณ

3.8 กลุ่มภารกิจด้านการสนับสนุนกำลังคน

3.9 กลุ่มภารกิจด้านการประสานงาน (Liaison)



ภาพที่ 2.1 ระบบบัญชาการเหตุการณ์ ของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

ที่มา: คู่มือพัฒนาการจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ระบบบัญชาการเหตุการณ์ และศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข กรมควบคุมโรค (2558)

สำหรับสถานการณ์ที่ต้องใช้ระบบบัญชาการเหตุการณ์ในการเข้าจัดการแก้ไขปัญหา ได้แก่ สถานการณ์ที่มีการปนเปื้อนสารเคมีและวัตถุอันตราย การชุมนุมกันเป็นจำนวนมาก ภัยธรรมชาติ อุบัติภัยต่างๆ ที่มีผู้บาดเจ็บจำนวนมาก สถานการณ์เฉพาะที่ต้องใช้หน่วยงานหลายๆ หน่วยงานร่วมกัน เช่น การจี้จับตัวประกัน การวางระเบิดและการก่อการร้าย การค้นหา และกู้ภัย เป็นต้น ซึ่งระบบบัญชาการในสถานการณ์ควรเป็นระบบที่อยู่ในแผนปฏิบัติการฉุกเฉินของชุมชนหรือหน่วยงานทุกแห่ง เพื่อให้การตอบสนองต่อเหตุการณ์ได้อย่างทัน่วงที่และมีประสิทธิภาพ กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ได้แบ่งระดับการปฏิบัติการของศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ระดับการปฏิบัติการของศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน

ระดับ	ลักษณะงาน	กำลังคน
ความรุนแรง		
ภาวะปกติ	ติดตามและประเมินสถานการณ์ จัดทำแผนและสำรองเวชภัณฑ์ อุปกรณ์เครื่องให้พร้อมสำหรับการใช้งาน การซ่อมแผน	ประกอบด้วย <ol style="list-style-type: none"> 1. กลุ่มตระหนักรู้สถานการณ์ 2. ผู้จัดการงานตระหนักรู้สถานการณ์ 3. ผู้จัดการศูนย์ปฏิบัติการ 4. ผู้ปฏิบัติงานหลักในศูนย์ปฏิบัติการ 5. ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะโรค
ระดับที่ 1	ทำการเฝ้าระวังเหตุการณ์อย่างใกล้ชิด ทำการวิเคราะห์ขอบเขตของการระบาดของโรคหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น (Mission) พร้อมทั้งประสานงานร่วมกับหน่วยงานเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงพัฒนาแผนเผชิญเหตุให้เข้ากับเหตุการณ์ที่กำลังเกิดขึ้น และเตรียมพร้อมกำลังคน	ใช้กำลังคนเหมือนในภาวะปกติ แต่มีการเพิ่มจำนวนผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านเข้าร่วมติดตามและประเมินสถานการณ์
ระดับที่ 2	แต่งตั้งผู้บัญชาการเหตุการณ์และปฏิบัติงานตามโครงสร้างของระบบบัญชาการเหตุการณ์ ตามแผนเผชิญเหตุ	กำลังคนเหมือนระดับที่ 1 บวกเพิ่มจำนวนคนเข้ามาในระบบบัญชาการเหตุการณ์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10 ของกำลังคนของแต่ละหน่วยงาน
ระดับที่ 3		กำลังคนเหมือนระดับที่ 1 บวกเพิ่มจำนวนกำลังคนเข้ามาในระบบบัญชาการเหตุการณ์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 ของกำลังคนของแต่ละหน่วยงาน
ระดับที่ 4		ให้ทุกหน่วยงานหยุดการปฏิบัติงานที่ไม่ใช้งานที่สำคัญและจำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อให้บุคลากรทั้งหมดเข้าร่วมปฏิบัติการฉุกเฉิน เริ่มการใช้แผนประกอบกิจการระดับกรม และระดับกอง/สำนัก เพื่อปฏิบัติงานที่สำคัญที่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดความเสียหายของทางราชการ

4. การตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกรมควบคุมโรค

เมื่อมีการประกาศภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกรมควบคุมโรค ในระดับที่ 4 ที่ให้ทุกหน่วยงานหยุดการปฏิบัติงานที่ไม่ใช่งานที่สำคัญและจำเป็นต้องดำเนินการ เพื่อให้บุคลากรทั้งหมดเข้าร่วมปฏิบัติการฉุกเฉิน เริ่มการใช้แผนประกอบกิจการระดับกรม และระดับกอง/สำนัก เพื่อปฏิบัติงานที่สำคัญที่มีความจำเป็นต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดความเสียหายของทางราชการ กรมควบคุมโรค โดยกองควบคุมโรคและภัยสุขภาพในภาวะฉุกเฉิน ซึ่งมีหน้าที่จัดทำแผนรวบรวมและกลั่นกรองข้อมูลด้านการเตรียมความพร้อมสำหรับการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข เพื่อนำมาจัดทำแผนบริการความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤติ (Business Continuity Management: BCM) และจัดทำแนวทางการสำหรับปฏิบัติในการเตรียมพร้อมภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข เพื่อให้เจ้าหน้าที่บุคลากรของหน่วยงาน มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานเตรียมพร้อมตอบโต้ภาวะฉุกเฉินฯ ที่ถูกต้อง รับทราบหน้าที่ชัดเจน ซึ่งแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤติ หน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค สามารถนำไปปรับใช้ในการตอบสนองและปฏิบัติงานในสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ได้ และได้กำหนดให้มีการทบทวนแนวทางการบริหารความต่อเนื่องอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้หน่วยงานปรับแผนให้สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด และทำให้กระบวนการที่สำคัญ (Critical Business Process) ให้สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติและรวดเร็วทันเวลา ซึ่งในแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤติของกรมควบคุมโรค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประกอบด้วย ดังนี้

4.1 ความสำคัญ นโยบาย ขอบเขต โครงสร้างและทีมงานแผนดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องฯ (Business Continuity Plan Team) คือ จัดทำกลไกการจัดการเตรียมความพร้อมและบูรณาการระบบตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านโรคและภัยสุขภาพร่วมกัน ส่วนหนึ่งของกลไก คือ ต้องการให้หน่วยงานแผนบริหารความต่อเนื่องภารกิจขององค์กร (Business continuity plan: BCP) เพื่อให้สามารถรับมือกับเหตุการณ์ฉุกเฉินที่ไม่คาดคิด เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง สามารถดำเนินงานที่สำคัญของหน่วยงานเพื่อให้เสียหายแก่ราชการ (Critical Business Process) สามารถกลับมาดำเนินการได้อย่างปกติ เพื่อช่วยให้สามารถลดระดับความรุนแรงของผลกระทบที่เกิดขึ้นต่อชื่อเสียงขององค์กร บุคลากร และการปฏิบัติงานได้ จึงได้นำแนวทางการบริหารความต่อเนื่องตามมาตรฐาน Business Continuity Standard (BS25999) ซึ่งกำหนดโดย British Standards Institution: BSI ซึ่งมาตรฐาน BS25999 มี 6 องค์ประกอบหลัก เป็นวงจรการบริหารความต่อเนื่อง (BCM Life Cycle) ที่หน่วยงานสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้ ตามขอบเขตวิธีการบริหารจัดการ และทรัพยากรที่ต้องใช้ใน BCM ของแต่บริษัทและขนาดของหน่วยงานที่มีความแตกต่างกัน

4.2 ขั้นตอนการบริหารความพร้อมต่อสภาวิกฤต และการกอบกู้กระบวนการปฏิบัติงาน คือ เป็นการกำหนดแนวทางในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤตในช่วง เกิดเหตุในระยะสั้น และการฟื้นคืนในระยะกลาง เป็น 3 ระยะ ได้แก่ ระยะแรกการตอบสนองต่อเหตุการณ์ทันทีภายใน 24 ชั่วโมง ระยะที่สองการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในระยะแรก ภายใน 7 วัน และระยะที่ 3 การตอบสนองต่อเหตุการณ์และกู้คืนกระบวนการปฏิบัติงานในระยะเวลาเกิน 7 วัน

เพื่อให้การตอบสนองต่อเหตุการณ์ มีประสิทธิภาพ และสามารถกลับมาดำเนินภารกิจได้อย่างรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด โดยที่คณะกรรมการดำเนินการบริหารความต่อเนื่อง ต้องดำเนินการรวบรวม ตรวจสอบสถานการณ์ และรายงานให้ผู้บริหารทราบเป็นระยะ ๆ ตามกรอบเวลา มีขั้นตอนและกิจกรรม

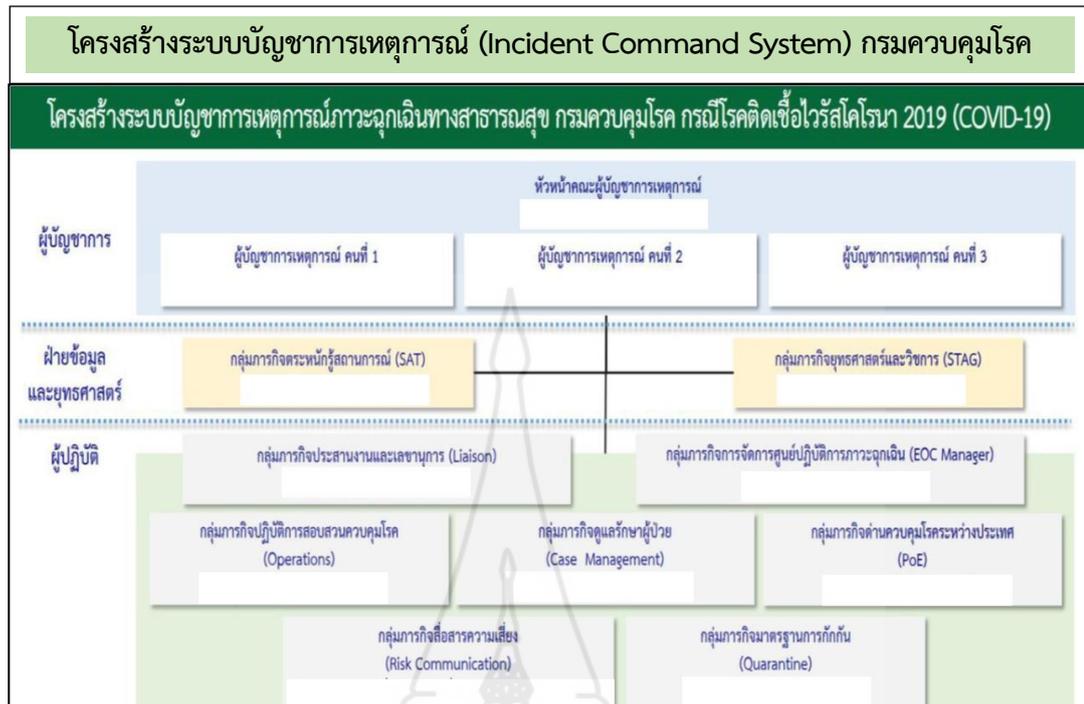
4.3 กระบวนการเพื่อการถอนตัวออกเมื่อเหตุการณ์ยุติ ผู้บัญชาการเหตุการณ์ และทีมยุทธศาสตร์ (STAG) จะพิจารณาการยุติเหตุการณ์ และแจ้งทีมเพื่อสั่งการให้คณะทำงานถอนตัว และบริหารจัดการกับวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีประเด็นครอบคลุมการสำรวจความเสียหาย การกู้คืน และการกลับสู่สถานที่ปฏิบัติงานหลัก โดยคณะอำนวยการพิจารณาความพร้อมกลับสู่สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ได้แก่ ทีมยุทธศาสตร์ (STAG) จะออกคำสั่งให้เจ้าหน้าที่ บุคลากรกลับมาปฏิบัติงานยังสถานที่ปฏิบัติงานหลัก ดำเนินการช่วยเหลือและสงเคราะห์เจ้าหน้าที่บุคลากรที่ประสบภัย ทีมบริหารจัดการ ตรวจสอบความเสียหายและสิ่งอำนวยความสะดวก/ดำเนินการซ่อมแซม และทำความสะอาดพื้นที่ทำการศูนย์ปฏิบัติการทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ และทีมส่งกำลังบำรุง ดำเนินการกู้คืนระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด และทำการเคลื่อนย้ายการปฏิบัติงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมายังสถานที่ปฏิบัติงานหลัก เพื่อสนับสนุนการกลับมาปฏิบัติงานยังระบบงานหลัก ทีมสื่อสารจัดเตรียมการสื่อสารประชาสัมพันธ์การกลับมาสู่ภาวะปกติ และสื่อสารไปยังบุคลากรและหน่วยงาน/บุคลากรภายนอกเพื่อกลับมาปฏิบัติงานในภาวะปกติ

4.4 แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กรณีการระบาดของโรค ประกอบด้วย

1) Activation Criteria หรือฉาบทันที: สถานการณ์ที่มีการแพร่ระบาดของโรค ไปสู่ชุมชนในวงกว้าง ลำดับเหตุการณ์

2) ทำแผนบริหารความต่อเนื่อง เพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการระบาดใหญ่โรค ประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 การรับมือกับผลกระทบของการระบาดใหญ่ต่อองค์กร ด้านที่ 2 การรับมือกับผลกระทบของการระบาดใหญ่ต่อบุคลากร ด้านที่ 3 การกำหนดหลักเกณฑ์ที่ต้องดำเนินการในระหว่างเกิด การระบาดใหญ่ ด้านที่ 4 การจัดสรรทรัพยากรเพื่อป้องกันบุคลากรและลูกค้า ในระหว่างเกิดการระบาดใหญ่ ด้านที่ 5 การติดต่อสื่อสารและการให้ความรู้แก่บุคลากร และด้านที่ 6 การประสานงานกับองค์กรภายนอก และการช่วยเหลือชุมชน

4.5 กำหนดโครงสร้างระบบบัญชาการเหตุการณ์ (Incident Command System) ได้แก่



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างระบบบัญชาการเหตุการณ์ ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข กรมควบคุมโรค กรณีโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19)

ที่มา: แผนบริหารความต่อเนื่องขององค์กร กรมควบคุมโรค ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

1.5 การตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

กองโรคติดต่อทั่วไป เป็นหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ได้ทำแผนความต่อเนื่องภารกิจขององค์กร (Business Continuity Plan: BCP) กรณีสถานการณ์ฉุกเฉิน รองรับแผนบริหารความต่อเนื่องของกรมควบคุมโรค ซึ่งในปีงบประมาณ 2565 ได้จัดทำแผนดังกล่าว โดยทบทวนแผนเดิมของปีงบประมาณ 2564 มีเนื้อหา 6 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ความเป็นมา ขอบเขต นโยบาย วัตถุประสงค์ ส่วนที่ 2 โครงสร้างและคณะทำงานบริหารแผนความต่อเนื่องภารกิจองค์กร ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ผลกระทบทางภารกิจและประเมินความเสี่ยงภัยคุกคาม ส่วนที่ 4 จุดตัดสินใจเรียกใช้แผน (Trigger Point) และรายละเอียดการเรียกใช้แผนบริหารความต่อเนื่องภารกิจองค์กรส่วนที่ 5 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องภารกิจองค์กรและกอบกู้กระบวนการ ส่วนที่ 6 แผนในการฟื้นฟูเพื่อกลับสู่ภาวะปกติ

1.5.1 ส่วนที่ 1 ความเป็นมา ขอบเขต นโยบาย วัตถุประสงค์

1) ความเป็นมา กองโรคติดต่อทั่วไป ได้กำหนดยุทธศาสตร์การเตรียมความพร้อมและดำเนินการป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพในสถานการณ์ฉุกเฉิน มีกลไกการจัดการเตรียมความพร้อมและบูรณาการระบบตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านโรคและภัยสุขภาพ ส่วนหนึ่งของกลไก คือ หน่วยงานต้องดำเนินการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องภารกิจขององค์กร (Business continuity plan: BCP) เพื่อให้สามารถรองรับ และเรียกคืนการดำเนินงานให้สู่ภาวะปกติเร็วที่สุด เพื่อสร้างความมั่นใจว่าการปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะเป็นเครื่องมือสำคัญเมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินที่อาจทำให้การปฏิบัติงานปกติต้องหยุดชะงัก ซึ่งยังต้องคงภารกิจที่สำคัญให้สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องหรือในเวลาที่เหมาะสม และบรรเทาความรุนแรงของผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น ทั้งนี้กระบวนการจัดทำแผนควรได้รับความร่วมมือและการยอมรับจากบุคลากรในองค์กร มีความครอบคลุมทุกภารกิจงานที่สำคัญและจำเป็นในองค์กร และผู้ให้บริการหลักที่เกี่ยวข้องมีการปรับปรุงแผนให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอเพื่อสามารถนำไปดำเนินงานได้ตรงตามเป้าหมายเมื่อต้องการ

2) นโยบาย สนับสนุนการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องภารกิจองค์กร (Business continuity plan) และให้ภารกิจหลักที่สำคัญจะสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถกลับมาดำเนินการได้ในเวลาที่เหมาะสม

3) วัตถุประสงค์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการในสภาวะวิกฤต/เหตุการณ์ฉุกเฉิน/สถานการณ์ภัยพิบัติ/ใช้กำหนดทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจได้ต่อเนื่อง ป้องกันการเกิดผลกระทบต่อองค์กรน้อยที่สุด โดยมีการวางแผนและเตรียมการลดผลกระทบความเสียหายจากเหตุการณ์ให้น้อยที่สุด และสามารถดำเนินภารกิจหลักภายหลังหยุดได้เร็วที่สุด โดยดำเนินการตามแผนให้กลับมาดำเนินงานได้เร็วที่สุด กำหนดระยะเวลากู้คืนภารกิจ และบริการที่สำคัญ

4) ขอบเขตการใช้แผนบริหารความต่อเนื่องภารกิจองค์กร (Scope of BCP) แผนบริหารความต่อเนื่องทางภารกิจองค์กร (BCP) ฉบับนี้ ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติ กรณีเกิดสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน เหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อกิจกรรมหลักของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ที่ประกอบด้วยเหตุการณ์ต่อไปนี้ (คือ เหตุการณ์โรคหรือภัยสุขภาพ ได้จากการวิเคราะห์และประเมินความเสี่ยง) ได้แก่ โรคติดต่อเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ไฟฟ้าดับ และเหตุการณ์ไม่สงบ

5) สรุปเหตุการณ์ ภัยคุกคาม และผลกระทบต่อกระบวนการหลัก เมื่อได้วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อระบุความเสี่ยง/ภัยคุกคาม และผลกระทบที่มีโอกาสเกิด โดยอาศัยแนวทางการวิเคราะห์ผลกระทบที่มีต่อภาพลักษณ์ชื่อเสียงและทรัพยากร 6 ด้าน ได้แก่ ด้านภาพลักษณ์ชื่อเสียง ด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลัก ด้านวัสดุอุปกรณ์/การจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ ด้านบุคลากรหลัก และด้านลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว นำมาสรุปได้ โดยจัดทำตารางวิเคราะห์ความเสี่ยง

6) การใช้แผนบริหารความต่อเนื่องภารกิจองค์กร (BCP) กองโรคติดต่อทั่วไป โดยผู้อำนวยการโรคติดต่อทั่วไป ในฐานะประธานบริหารความต่อเนื่องทางภารกิจของหน่วยงาน (Business continuity Management: BCM)

7) การทบทวนแผนบริหารความต่อเนื่องของกองโรคติดต่อได้ ได้เริ่มจัดทำครั้งแรกฉบับที่ 1 ปี 2562 ฉบับที่ 2 ปี 2563 และปรับปรุงเป็นแผนบริหารความต่อเนื่องภารกิจองค์กร ฉบับที่ 3 ในปี 2564 และแผนฉบับที่ 4 ปี 2565 ซึ่งมีการทบทวนและฝึกซ้อมแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้แผนของหน่วยงานมีสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน และนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8) สมมติฐานของแผนบริหารความต่อเนื่องภารกิจองค์กร (BCP Assumption) จัดทำขึ้นภายใต้สมมติฐานที่ตั้งขึ้น ต้องครอบคลุมถึงสถานการณ์หรือเหตุการณ์จะทำให้เกิดความเสียหายต่อสถานที่ ระบบงาน อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน และเอกสารข้อมูลที่สำคัญที่เป็นไปได้ ทั้งนี้เหตุการณ์ฉุกเฉินที่เกิดขึ้น เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน จะได้รับการสนับสนุน วัสดุ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานหลักจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทรัพยากรที่จำเป็นสำหรับปฏิบัติงาน เช่น บุคลากร อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ โทรศัพท์ โทรสารเครื่องใช้ในสำนักงาน เอกสารสัญญาและกรมธรรม์ ประกันภัย เป็นต้น บุคลากรของหน่วยงานต้องเข้าใจขั้นตอนรายละเอียดการดำเนินงานเมื่อมีการหยุดชะงักของภารกิจงานที่สำคัญ เพื่อให้สามารถกลับมาดำเนินการได้ตามระยะเวลาที่กำหนด บุคลากรของหน่วยงาน สามารถติดต่อสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกองค์กรเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินขึ้นได้ การจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติงานสำรอง (Alternate Sites) สามารถดำเนินการได้ตามความจำเป็น โดยศูนย์ปฏิบัติงานสำรองควรอยู่ห่างจากศูนย์ปฏิบัติงานหลักพอที่จะไม่ได้รับผลกระทบเดียวกัน และไม่ควรใช้สาธารณูปโภคจากแหล่งเดียวกัน เพื่อป้องกันเหตุการณ์ที่มีผลกระทบในวงกว้าง โดยศูนย์ปฏิบัติงานสำรองต้องมีความพร้อมในการใช้งานได้ตลอดเวลาและสามารถรองรับเหตุการณ์ความเสียหายในระยะยาวได้

สำหรับแผนบริหารความต่อเนื่องภารกิจของกองโรคติดต่อทั่วไป สามารถนำไปปรับใช้ในหลากหลายรูปแบบตามสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน โดยจะต้องพิจารณาถึงผลกระทบต่อทรัพยากรที่สำคัญในการดำเนินงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ประเภท ได้แก่

ประเภทที่ 1 ผลกระทบด้านชื่อเสียง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นต้องทำให้ประชาชนขาดความเชื่อมั่น ไม่พึงพอใจในการป้องกันควบคุมโรค หรือเกิดการร้องเรียน ทำให้หน่วยงานเสียภาพลักษณ์ชื่อเสียงของหน่วยงาน

ประเภทที่ 2 ผลกระทบด้านอาคาร/สถานที่ปฏิบัติงานหลักเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้สถานที่ปฏิบัติงานหลักได้รับความเสียหายหรือไม่สามารถปฏิบัติงานหลักได้ และส่งผลให้บุคลากรไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติงานได้ชั่วคราวหรือระยะยาว

ประเภทที่ 3 ผลกระทบด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ และการจัดหาจัดส่งวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ วัสดุอุปกรณ์ป้องกันร่างกาย เวชภัณฑ์ยา และเวชภัณฑ์ที่ไม่มีใช้ยามีไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดส่งได้

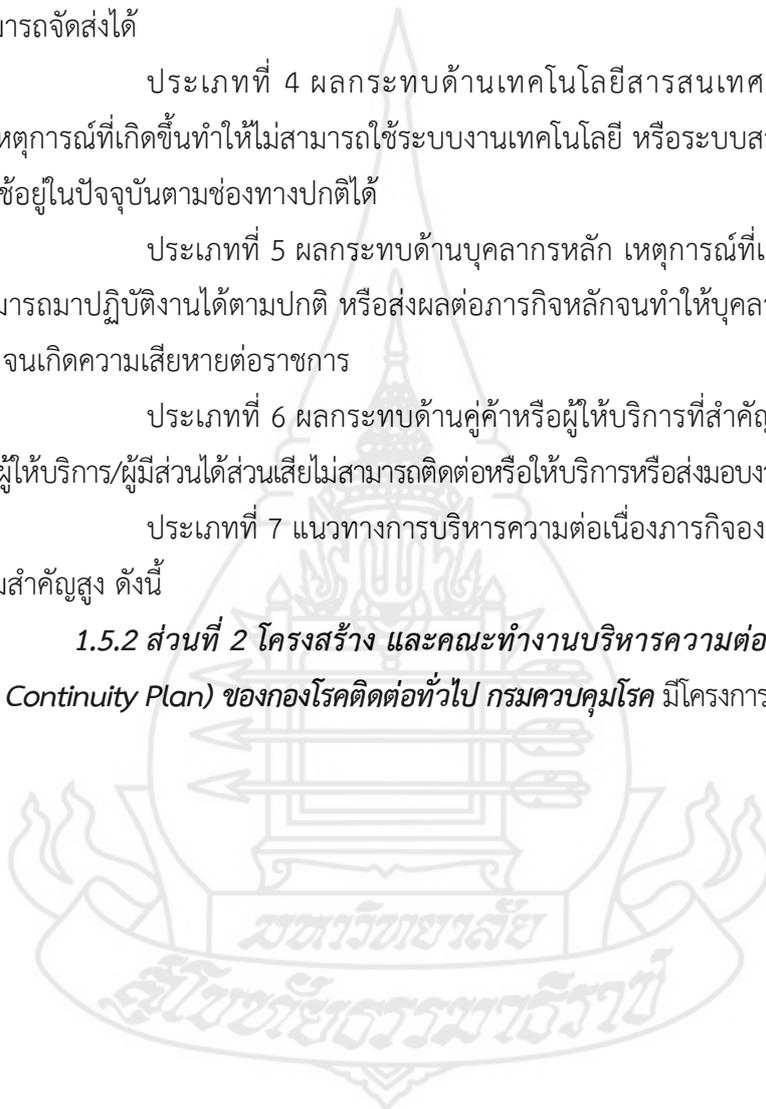
ประเภทที่ 4 ผลกระทบด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและข้อมูลที่สำคัญ หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้ไม่สามารถใช้ระบบงานเทคโนโลยี หรือระบบสารสนเทศ หรือข้อมูลที่สำคัญที่ใช้อยู่ในปัจจุบันตามช่องทางปกติได้

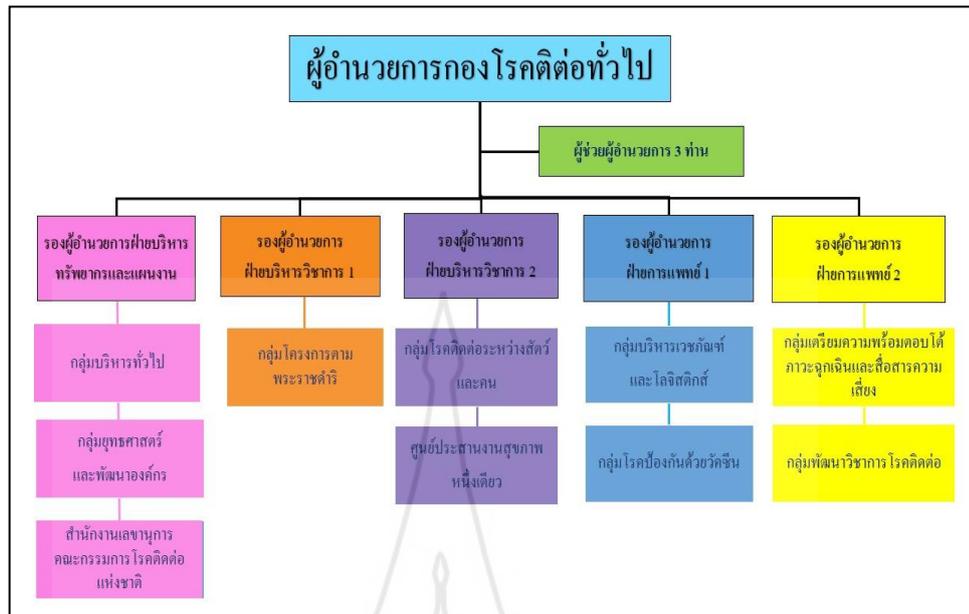
ประเภทที่ 5 ผลกระทบด้านบุคลากรหลัก เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้บุคลากรหลักไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ตามปกติ หรือส่งผลต่อภารกิจหลักจนทำให้บุคลากรดำเนินงานสะดุดหยุดชะงัก จนเกิดความเสียหายต่อราชการ

ประเภทที่ 6 ผลกระทบด้านคู่ค้าหรือผู้ให้บริการที่สำคัญ เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทำให้คู่ค้า/ผู้ให้บริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียไม่สามารถติดต่อหรือให้บริการหรือส่งมอบงานได้

ประเภทที่ 7 แนวทางการบริหารความต่อเนื่องภารกิจองค์กร รายการกิจกรรมที่มีระดับความสำคัญสูง ดังนี้

1.5.2 ส่วนที่ 2 โครงสร้าง และคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องภารกิจองค์กร (Business Continuity Plan) ของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มีโครงการการบริหารงาน ดังนี้





ภาพที่ 2.3 โครงสร้างกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

ที่มา: คำสั่งกองโรคติดต่อทั่วไป ที่ 34/2565 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2565

และได้มีคำสั่งกองโรคติดต่อทั่วไป ที่ 43/2565 ลงวันที่ 23 มีนาคม 2565 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องภารกิจองค์กร (Business continuity Plan: BCP) กรณีสถานการณ์ฉุกเฉิน กองโรคติดต่อทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ แม้เกิดสภาวะวิกฤตซึ่งมีองค์ประกอบและอำนาจหน้าที่ และสามารถนำไปปฏิบัติได้ จึงได้กำหนดตัวบุคลากรหลัก และบุคลากรสำรอง และบทบาทหน้าที่ของคณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่องภารกิจ และทีมงานความต่อเนื่องแต่ละทีมไว้ ดังนี้

1) ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องภารกิจรับผิดชอบงานผู้อำนวยการ และสั่งการ คือ ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป

2) รองประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องภารกิจ รับผิดชอบงานช่วยผู้อำนวยการ ประกอบด้วย รองผู้อำนวยการ 5 ท่าน และหัวหน้ากลุ่มโรคป้องกันด้วยวัคซีน มีหน้าที่กำหนดนโยบายการบริหารความต่อเนื่องภารกิจองค์กร กระบวนการทำงาน ให้ความเห็นชอบแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน

3) ผู้ประสานงานคณะกรรมการความต่อเนื่อง รับผิดชอบ งานประสานงานทีม BCM ในกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค คือ หัวหน้ากลุ่มเตรียมความพร้อมตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน และสื่อสารความเสี่ยง

4) คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องภารกิจ จำนวน 5 คณะ ดังนี้

(1) คณะทำงานอำนวยการความต่อเนื่องภารกิจ มีหน้าที่เสนอยุทธศาสตร์การบริหารแผนงาน โครงการ งบประมาณ ปรับปรุงกฎระเบียบ ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และสื่อสารกฎหมายให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้

(2) คณะทำงานบริหารเวชภัณฑ์และโลจิสติกส์ มีหน้าที่จัดทำแผน สรรหาสถานที่ สำรองเวชภัณฑ์ทางการแพทย์และวัสดุอุปกรณ์ในการควบคุมโรค จัดทำแผนกระจาย กำกับ การจัดส่งเวชภัณฑ์อุปกรณ์ต่างๆ ตามแผนที่กำหนด ปฏิบัติงานด้านสำรองเวชภัณฑ์และส่งกำลังบำรุง อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

(3) คณะทำงานประสานสนับสนุน และปฏิบัติการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคติดต่อในภาวะฉุกเฉิน มีหน้าที่ ติดตาม เฝ้าระวัง ประเมินสถานการณ์และความเสี่ยงของ เหตุการณ์ จัดทำสรุปรายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ปฏิบัติหน้าที่ด้านตระหนักรู้สถานการณ์ และสอบสวน ควบคุมโรค ตามที่ได้รับมอบหมาย และสนับสนุนการคัดกรอง ณ พื้นที่กักกัน โรคแห่งรัฐ (State Quarantine)

(4) คณะทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบข้อมูล มีหน้าที่ กำกับดูแล และจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์สารสนเทศ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เครือข่าย อินเทอร์เน็ต ข้อมูลสำรอง และสถานที่ปฏิบัติงานให้พร้อมใช้งาน สนับสนุนงานออกไปรับรองแหล่งผลิต แหล่งกำเนิดอาหารปลอดโรคในสถานการณ์ฉุกเฉิน จัดทำและเฝ้าระวังข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้อง รวมถึงดำเนินการสื่อสารความเสี่ยงผ่านช่องทางต่างๆ

(5) คณะทำงานบริหารและสนับสนุนความต่อเนื่องภารกิจ มีหน้าที่กลไก ที่เหมาะสมสนับสนุนด้านบริหารจัดการและอำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้านให้แก่กลุ่มภารกิจต่างๆ ภารกิจหลักคือ บริหารจัดการธุรการภาพรวมหน่วยงาน ดำเนินการด้านระบบงานสารบรรณ จัดเตรียม วัสดุอุปกรณ์สำนักงาน และจัดเตรียมการประชุมให้กับคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง งานบุคลากรภาพรวม หน่วยงาน จัดหากำลังคนเข้าปฏิบัติงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินตามตามที่ได้รับคำสั่งการ งานการเงิน วางแผนค่าใช้จ่ายสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อสนับสนุนคณะทำงานต่างๆ ได้ทันเวลา งานพัสดุและ ยานพาหนะ ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง และจัดหา วัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการใช้งานตอบโต้ ภาวะฉุกเฉินตาม และงานยานพาหนะ วางแผนเตรียมพร้อม จัดหา และอำนวยความสะดวกยานพาหนะ เพื่อการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

1.5.3 ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business Impact Analysis)

ประเมินความเสี่ยงภัยคุกคาม จากการวิเคราะห์งานตามภารกิจของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาถึง “ระดับของผลกระทบ” และ “ระยะเวลาที่ยอมให้งานสะดุดหยุดชะงัก” พบว่ามีกระบวนการดำเนินงานภาพรวม ที่จะได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤติในระดับสูง และไม่สามารถยอมให้งานสะดุด/ชะงักได้ตามเกณฑ์การประเมินผลกระทบต่อกระบวนการดำเนินงานของกองโรคติดต่อทั่วไป ดังนี้

1.5.4 ส่วนที่ 4 จุดตัดสินใจเรียกใช้แผน (Trigger Point) รายละเอียดการเรียกใช้

แผนบริหารความต่อเนื่องภารกิจองค์กรระดับถึงเกณฑ์และแนวทางที่ผู้เกี่ยวข้องจะต้องถือปฏิบัติ กรณีเรียกใช้แผนความต่อเนื่องภารกิจขององค์กรหรือหน่วยงาน ตามห้วงเวลาของการเกิดเหตุการณ์ในแต่ละเหตุการณ์ ประกอบด้วย

1) กรณีที่เกิดเหตุการณ์ตั้งแต่ความรุนแรงระดับ 2 (ความเสี่ยงปานกลาง) หมายถึง มีสถานการณ์ฉุกเฉินโรคหรือภัยสุขภาพที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนในบางพื้นที่ และมีความเสี่ยงที่จะกระทบต่อกองโรคติดต่อทั่วไป เช่น ไฟฟ้าดับ อัคคีภัยนอกอาคาร หรือเกิดเหตุการณ์ไม่สงบนอกอาคาร

2) มีแนวโน้มหรือคาดการณ์ว่าจะเกิดเหตุการณ์รุนแรงระดับ 3 (ความเสี่ยงสูง) หมายถึง มีสถานการณ์ฉุกเฉินโรคหรือภัยสุขภาพที่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบ ส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชนในวงกว้าง และมีความเสี่ยงที่จะกระทบต่อกองโรคติดต่ออย่างชัดเจน เช่น ไฟฟ้าดับ อัคคีภัยในอาคาร หรือเกิดเหตุการณ์ไม่สงบในอาคาร

3) กรณียกระดับการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน กรณีมีการระบาดของโรคระบาดระดับ 3 ขึ้นไป ตัวอย่างในปี 2564 เป็นกรณีการระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID 19) ซึ่งกรมควบคุมโรคประกาศยกระดับการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินระดับ 4 เมื่อวันที่ 3 มกราคม 2564

1.5.5 ส่วนที่ 5 ขั้นตอนการบริหารความต่อเนื่องและกอบกู้กระบวนการ

1) การตอบสนองต่อเหตุการณ์พิจารณาตามความรุนแรง และระยะเวลาของเหตุการณ์

ตารางที่ 2.2 การตอบสนองต่อเหตุการณ์พิจารณาตามความรุนแรง และระยะเวลา ของเหตุการณ์

ลำดับ	ขั้นตอนและกิจกรรม	บทบาท/ความรับผิดชอบ
1.	แจ้งเหตุฉุกเฉิน วิกฤต ตามกระบวนการ Call Tree	1. หัวหน้าคณะบริหารความต่อเนื่อง 2. ผู้ประสานงาน BCP ของหน่วยงาน
2.	จัดประชุมทีมคณะทำงานบริหารความต่อเนื่อง ภารกิจ ประเมินความเสียหาย ผลกระทบต่อการดำเนินงาน การให้บริการ และทรัพยากรสำคัญที่ต้องใช้ในการบริหารความพร้อมต่อสภาวะวิกฤต	1. หัวหน้าคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องภารกิจ สั่งการประชุม 2. ผู้ประสานงาน ประสานงานกับกองควบคุมโรคและภัยสุขภาพในภาวะ
3.	ทบทวนกระบวนการที่มีความเร่งด่วน หรือส่งผลกระทบอย่างสูง(หากไม่ดำเนินการ) ดัชนีชี้วัด และสรุปรายชื่อบุคลากร ที่ได้รับผลกระทบจากสภาวะวิกฤต	ฉุกเฉินประสานแจ้งหัวหน้าทีมของกองโรคติดต่อทั่วไปที่เกี่ยวข้อง

2) การเรียกคืน กลับสู่สภาวะปกติ เมื่อเหตุการณ์ความรุนแรงของโรคระบาดลดระดับความรุนแรงลง จนกว่าสภาวะการณ์จะสงบลงและกลับสู่สถานการณ์ปกติ ทั้งนี้ ในการปฏิบัติการใดๆ ให้บุคลากรคำนึงถึงความปลอดภัยในชีวิตของตนเองและบุคลากรอื่นๆ และปฏิบัติตามแนวทางของแผนบริหารความต่อเนื่องในสภาวะวิกฤตที่กำหนดขึ้นอย่างเคร่งครัด

1.5.6 ส่วนที่ 6 แผนในการฟื้นฟูการกลับสู่สภาวะปกติ ดังนี้

1) ติดตามสถานภาพการกู้คืนมาของทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ และประเมินระยะเวลาที่ต้องใช้ในการกลับมาดำเนินงานหรือให้บริการได้ตามปกติ

2) ทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบและเสียหายจนไม่สามารถนำกลับมาใช้งานได้ อีก เป็นหน้าที่ของคณะบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงานที่ต้องพิจารณาและจัดหาทรัพยากรที่จำเป็นมาใช้เพื่อดำเนินงานและให้บริการได้ตามปกติทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

(1) ด้านบุคลากร ดำเนินการจัดทำคำสั่งให้บุคลากรกลับมาปฏิบัติงานยังสถานที่ปฏิบัติงานหลักเสนอผู้บริหารอนุมัติ สรรหาบุคลากรทดแทนในระยะยาว

(2) ด้านอาคารและสถานที่ปฏิบัติงาน ดำเนินการ ตรวจสอบความเสียหายที่เกิดขึ้นกับตัวอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก ซ่อมแซมอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก และทำความสะอาดบริเวณพื้นที่ทำการและอาคาร

(3) ด้านวัสดุอุปกรณ์ที่สำคัญ ดำเนินการกู้คืนระบบงานทั้งหมด ณ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก เพื่อย้ายระบบสารสนเทศมายังสถานที่ปฏิบัติงานหลัก และให้การสนับสนุนการกลับมาปฏิบัติงานยังระบบงานหลัก

3) คณะทำงานบริหารแผนความต่อเนื่องภารกิจองค์กร จัดทำสรุปรายงานแก่ผู้บริหารสถานการณืฉุกเฉิน

4) ทีมบริหารความต่อเนื่อง สรุปรูปแผนการฟื้นฟูงานของทีม เสนอผู้บัญชาการเหตุการณ์ของหน่วยงาน และผู้บัญชาการเหตุการณ์ของหน่วยงานประกาศยุติภาวะฉุกเฉิน

1.6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคู่มือการปฏิบัติงาน

1.6.1 ความหมายคู่มือการปฏิบัติงาน

เทวิน ศรีดาโคคต (ที่มา: <http://personnel.psru.ac.th/skill/EX.Ubon.pdf>. เมื่อ 6 สิงหาคม 2565) ให้ความหมายว่า เป็นเอกสารที่หน่วยงานจัดทำขึ้นมา ใช้เป็นแนวทางสำหรับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และใช้สำหรับการศึกษาการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน โดยมีการปรับปรุงคู่มือให้เหมาะสมและสอดคล้องกับระเบียบ วิธีการปฏิบัติ ตลอดจนเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในการปฏิบัติงาน

ความหมายว่า คู่มือ (Manual) เป็นเอกสารที่อธิบายขั้นตอนที่ชัดเจนในการปฏิบัติงาน คู่มือจะมีความหลากหลายประเภท สำหรับคู่มือการปฏิบัติงานจะระบุภาพรวมของงานนั้น ระบุแนวคิดในการทำงาน ระบุขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้คนที่อ่านสามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น (ที่มา: <https://ieprosoft.com/คู่มือการปฏิบัติงาน-2/> เมื่อ 6 สิงหาคม 2565)

คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2561) (ที่มา: https://www.ubu.ac.th/web/files_up/14f2018100213461910.pdf. เมื่อ 6 สิงหาคม 2565) ให้ความหมายคู่มือการปฏิบัติงานว่า เอกสารที่แต่ละหน่วยงานสร้างขึ้นมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเรื่องนั้นๆ และใช้สำหรับเพื่อการศึกษาวิธีปฏิบัติงานของสมาชิกในหน่วยงาน นอกจากนี้คู่มือการปฏิบัติงานสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงแก้ไขให้เข้ากับระเบียบ วิธีหลักเกณฑ์ รวมถึงการนำเทคโนโลยีที่หน่วยงานนำมาใช้ในการปฏิบัติงานในอนาคตได้

สำนักแผนและพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ (2563) (ที่มา: <https://qao.payap.ac.th/assets/files/WWP-Manual.pdf>. เมื่อ 6 สิงหาคม 2565) ให้ความหมายของคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) เปรียบเสมือนเส้นทางการทำงานเริ่มจากจุดเริ่มต้นไปยังจุดสิ้นสุดของกระบวนการทำงาน มีการระบุขั้นตอน รายละเอียดในแต่ละขั้นตอนต่างๆ มักจัดทำขึ้นในงานที่มีการปฏิบัติอย่างซ้ำซ้อน มีหลายขั้นตอน และมีความเกี่ยวข้องกับหลายคน ทั้งนี้ สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงคู่มือได้ และใช้สำหรับผู้ปฏิบัติงานอ้างอิงมิให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา (2562) (ที่มา: https://science.swu.ac.th/Portals/22/QA/KM/2019/R2R_1_04062562.pdf. เมื่อ 6 สิงหาคม 2565) นิยามความหมายคู่มือการปฏิบัติการ คือ เอกสารแสดงเส้นทางการปฏิบัติงาน ตั้งแต่จุดเริ่มต้นจนสิ้นสุดกระบวนการ โดยระบุขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่างๆ มีกฎ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง แนวทางแก้ปัญหา มีข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานเพื่อปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน บทวิเคราะห์วิจารณ์ ยกตัวอย่างในกรณีศึกษา และเสนอแนะแนวทางที่ปฏิบัติจริงมาแล้ว

1.6.2 องค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน

เทวิน ศรีดาโคต (ที่มา: <http://personnel.psru.ac.th/skill/EX.Ubon.pdf>. เมื่อ 6 สิงหาคม 2565) กล่าวว่าองค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน ว่าเป็นกระบวนการที่กำหนดว่าใครต้องทำอะไร ทำที่ไหน ทำเมื่อไร และทำไมต้องทำ โดยในคู่มือการปฏิบัติงานมีองค์ประกอบ 5 ส่วน ได้แก่ บทที่ 1 บทนำ กล่าวถึงที่มาของการทำคู่มือการปฏิบัติงาน บทที่ 2 โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือแผนกที่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน และบทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ

คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2561) (ที่มา: https://www.ubu.ac.th/web/files_up/14f2018100213461910.pdf. เมื่อ 6 สิงหาคม 2565) กล่าวว่าองค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน มีด้วยกัน 5 บท ได้แก่ บทที่ 1 บทนำ ประกอบด้วย ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญของคู่มือ วัตถุประสงค์ และขอบเขตของการจัดทำคู่มือ บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ประกอบด้วย บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และโครงสร้างการบริหารจัดการ บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไขที่กำหนด ประกอบด้วย หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อควรระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน และแนวคิดหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจ วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน และบทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน ประกอบด้วย ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน ข้อเสนอแนะ บรรณานุกรม และภาคผนวก (ถ้ามี)

พันเอกหญิง อรยา พูลทรัพย์ กรมกำลังพลทหารบก (ที่มา: <http://km.fsh.mi.th/wp-content/uploads/2016/08/103.pdf>. เมื่อ 6 สิงหาคม 2565) กล่าวว่า องค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 11 ข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ หน้าที่ความรับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เอกสารอ้างอิง แบบฟอร์มที่ใช้ เอกสารบันทึก แผนผังกระบวนการ

ปฏิบัติงาน หรือ Work Flow มาตรฐานงาน และระบบติดตามประเมินผล รวมถึงมีภาคผนวก ที่เป็นตัวอย่างงานที่ถูกต้อง ระเบียบ คำสั่ง

สำนักแผนและพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ (2563) (ที่มา: <https://qao.payap.ac.th/assets/files/WIWP-Manual.pdf>. เมื่อ 6 สิงหาคม 2565) กล่าวว่า องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 8 ข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ ขอบเขต ความครอบคลุมของคู่มือ คำจำกัดความ หน้าที่ความรับผิดชอบ ระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอน เอกสารอ้างอิง แบบฟอร์มที่ใช้ และเอกสารบันทึก

อภิสิทธิ์ คุณ วรปัญญา (2562) (ที่มา: https://science.swu.ac.th/Portals/22/QA/KM/2019/R2R_1_04062562.pdf. เมื่อ 6 สิงหาคม 2565) กล่าวว่า รูปแบบรูปเล่มของคู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ประวัติความเป็นมา วัตถุประสงค์ ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ระเบียบ/ข้อบังคับ เอกสารหรือทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เทคนิค/แนวทางการปฏิบัติงาน ปัญหา/อุปสรรค แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ

1.6.3 ประโยชน์ของคู่มือการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ของการมีคู่มือการปฏิบัติงานว่า ทำให้งานมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดในการทำงานที่ถูกต้องและมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน สามารถเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานและเพิ่มคุณภาพของงานได้ ทำให้คุณภาพงานเป็นมาตรฐานเดียวกันเพราะการใช้คู่มือจะช่วยเพิ่มความรู้อะกัษะที่จำเป็นให้กับสมาชิกทุกคนในหน่วยงาน หากทำงานด้วยคุณภาพที่สูงกว่าที่กำหนดไว้ในทุกกระบวนการ ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานดีขึ้นส่งผลให้คุณภาพงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพราะการมีคู่มือการปฏิบัติงานช่วยย่นระยะเวลาไปได้ และทำให้สมาชิกในหน่วยงานแลกเปลี่ยนความรู้เฉพาะตัวในการปฏิบัติงานรวมถึงประสบการณ์ขั้นตอนการทำงาน เช่น กรณีมีการเปลี่ยนแผนหรือเปลี่ยนงานที่ได้รับมอบหมายอย่างกะทันหันเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นได้ทุกเมื่อ เพราะบางคนที่รับผิดชอบงานเดียวต่อเนื่อง มานานก็จะมีวิธีการทำงานเฉพาะของตนเองที่ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพสูง ถือเป็นความรู้เฉพาะตัว หรือความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) การใช้คู่มือจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะสร้างผลสำเร็จในการทำงาน และส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในภาพรวมของหน่วยงาน (ที่มา: <https://ieprosoft.com/คู่มือการปฏิบัติงาน-2/> เมื่อ 6 สิงหาคม 2565)

พันเอกหญิง อรยา พูลทรัพย์ กรมกำลังพลทหารบก (ที่มา: <http://km.fsh.mi.th/wp-content/uploads/2016/08/103.pdf>. เมื่อ 6 สิงหาคม 2565) กล่าวว่า ประโยชน์ของคู่มือการปฏิบัติงาน ช่วยลดการตอบคำถาม ลดเวลาในการสอนงาน ช่วยเสริมสร้างความมั่นใจในการทำงาน ทำให้เกิดความสม่ำเสมอในการทำงาน ช่วยลดความขัดแย้งที่อาจจะเกิดขึ้นในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานเป็นแบบมืออาชีพ และช่วยในการปรับปรุงการทำงานรวมถึงออกแบบกระบวนการงานใหม่ๆ ได้ นอกจากนี้ สามารถนำมาใช้ในการอบรมพนักงานงานของหน่วยงาน

ใช้รวบรวมประเด็นที่ไม่ใช่กรณีปกติ ใช้ในการปรับปรุงงาน และใช้เป็นฐานในการประกาศเวลา มาตรฐานการให้บริการ

1.7 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับงานธุรการ

1.7.1 ความหมายของงานธุรการ

ตามพจนานุกรมไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 ได้บัญญัติคำว่า ธุรการ ไว้ว่า “ธุรการ น. คือ การจัดการกิจการงานของส่วนร่วมในแต่ละหน่วยงาน ที่ไม่ใช่งานด้าน วิชาการ” ดังนั้น งานธุรการ จึงหมายถึง งานที่เกี่ยวกับเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่จัดทำขึ้น เป็นงาน เกี่ยวกับการร่าง พิมพ์ โต้ตอบหนังสือ การติดต่อประสานงานประเภทหนังสือ การพูด และการสื่อสาร ทางระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ รวมถึงการการบริหารงานด้านเอกสารอื่นๆ เพื่อใช้อำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงานให้การปฏิบัติงานภายในหน่วยงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ กำหนด

อารยา ทะอินทร์ (2555) กล่าวว่า งานธุรการ หมายถึง เป็นงานเพื่อบริการ หน่วยงานต่างๆ ให้สามารถดำเนินไปตามจุดมุ่งหมายที่ต้องการและเป็นกิจกรรมที่ทางองค์กรจะต้อง ปฏิบัติโดยเฉพาะด้านเอกสารซึ่งประกอบด้วยงานสารบรรณ งานการเงินและบัญชี และงานพัสดุ ตลอดจนอำนวยความสะดวกหรือสนับสนุนการจัดการศึกษาในสถานศึกษาอาชีวศึกษาให้เป็นไปตาม ระเบียบ

จ.อ. ณัฐพร ทะวะระ (2555) กล่าวว่า งานธุรการ คือ เป็นงานที่ปฏิบัติ เกี่ยวกับสารบรรณ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับที่ แก้ไขเพิ่มเติม ที่กล่าวถึงงานสารบรรณ เป็นการปฏิบัติงานเอกสารของราชการ การบันทึกข้อมูล หลักฐานราชการต่างๆ เพื่อใช้เป็นแหล่งอ้างอิง การร่างโต้ - ตอบ หนังสือราชการไปมา การให้บริการ ประสานข้อมูลด้านต่างๆ รวมไปถึงการปฏิบัติงานโดยใช้พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 ในเรื่องของข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลความลับของราชการ เป็นต้น

1.8 แนวคิดเกี่ยวกับการสรรหาและบรรจุแต่งตั้งเจ้าพนักงานธุรการ

1.8.1 แบบวิเคราะห์งานธุรการ (Job Analysis)

1) ความหมายแบบวิเคราะห์งาน

สำนักพัฒนาระบบจำแนกตำแหน่งและค่าตอบแทน (สำนักงาน ก.พ.) (2553) กล่าวว่า การวิเคราะห์งาน คือ การรวบรวมการวิเคราะห์ลักษณะของงานและผลสัมฤทธิ์ที่ หน่วยงานงานของราชการคาดหวังจากงานเพื่อนำเสนอเนื้อหาของงานอย่างถูกต้องและมีความ ชัดเจน อยู่บนหลักการที่เน้นบทบาทของงานที่จะต้องปฏิบัติจริงทั้งในปัจจุบันและเป็นไปตามภารกิจ ยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน รวมไปถึงภารกิจในอนาคตที่จะเกิดขึ้น และผลของการวิเคราะห์งานจะ

แสดงความสัมพันธ์ของงานกับองค์กร ทำให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจในงานนั้น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จของหน่วยงานอย่างไร หรืองานนั้นช่วยเพิ่มคุณค่าให้กับหน่วยงาน

สื่อมีเดียด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล สนับสนุนทรัพยากรมนุษย์และการเติบโตขององค์กร (ที่มา: <https://th.hrnote.asia/recruit/general-recruit/job-analysis-02112021/> เมื่อ 13 กันยายน 2565) กล่าวว่า การวิเคราะห์งาน เป็นกระบวนการที่วิเคราะห์บทบาทหน้าที่ และความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งของหน่วยงาน วิเคราะห์คุณสมบัติที่จำเป็นในแต่ละตำแหน่ง ประกอบด้วย ทักษะ ความรู้ความสามารถ บุคลิกภาพที่เหมาะสม การวิเคราะห์ทำเพื่อช่วยให้บุคคลเข้าใจรายละเอียดของงาน ตำแหน่งงาน ที่จะต้องปฏิบัติ และทราบคุณสมบัติของงาน และผลลัพธ์ของการวิเคราะห์งานคือ คำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และคำบรรยายคุณสมบัติของงาน (Job Specification)

2) แบบวิเคราะห์งานธุรการ คือ

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) (2551) ได้วิเคราะห์งานธุรการของตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานธุรการ หรือ เจ้าพนักงานธุรการ ตำแหน่งประเภททั่วไป ดังนี้ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่งตามมาตรฐานกำหนด ได้แก่ ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งความรู้จำเป็นในงาน ความรู้เรื่องงานธุรการและสารบรรณ ความรู้เรื่องกฎหมาย และความรู้เรื่องการจัดการความรู้

(2) ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ประกอบด้วยทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ การประสานงาน การเขียนหนังสือราชการ และทักษะการบริหารข้อมูล

(3) สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่งประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้อง และจริยธรรม ความเข้าใจองค์กร การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม และสมรรถนะประจำสายงาน ได้แก่ การยึดมั่นในหลักเกณฑ์ การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ และความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน

3) แบบวิเคราะห์งานธุรการของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ดังนี้

(1) หน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการปฏิบัติการ ปฏิบัติงานธุรการสารบรรณงานบริการทั่วไป ได้แก่ การรับ – ส่งหนังสือ ลงทะเบียน ร่างหนังสือโต้ตอบ จัดเตรียมและจัดบันทึกการประชุม บันทึกข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานต่างๆ ดำเนินไปได้โดยสะดวกราบรื่น และมีหลักฐานตรวจสอบได้ จัดเก็บข้อมูลและสถิติ เอกสารหลักฐานและหนังสือทางราชการ เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด เพื่อการค้นหาและใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ดำเนินเกี่ยวกับครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์ของสำนักงานเพื่อให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และในส่วนด้านบริการดำเนินการติดต่อประสานงานกับ

บุคคลภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นให้บริการข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มาติดต่อราชการทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมายได้

(2) คุณสมบัติและลักษณะของผู้ปฏิบัติงานธุรการ เป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถและชำนาญในการปฏิบัติหน้าที่ธุรการ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งที่กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค กำหนดได้วุฒิการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือคุณวุฒಿಯ่างอื่นที่เทียบได้ในระดับเดียวกันในสาขาวิชาพณิชยการ บริหารธุรการ มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ ต้องมีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีบริบูรณ์

(3) ด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ดังนี้ 1) ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ประกอบด้วย ความรู้จำเป็นในงาน (ความรู้ในงานที่รับผิดชอบ) ความรู้เรื่องงานธุรการและสารบรรณ และความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้ในงานที่รับผิดชอบ) 2) ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ประกอบด้วย ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการประสานงาน ทักษะการเขียนหนังสือราชการ และทักษะการบริหารข้อมูล และ 3) สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ซึ่งประกอบด้วยสมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจองค์กร การบริการเป็นเลิศ และการทำงาน เป็นทีม และสมรรถนะประจำสาขางาน ได้แก่ การยึดมั่นในหลักเกณฑ์การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ และความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน

1.8.2 แบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description)

1) แบบบรรยายลักษณะงาน

ส่วนงานเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (2561) (ที่มา: http://web.sut.ac.th/dp/2015/images/K2_Doc/MyDocuments/EDOC/DEV/PDF/SUT-rev1.pdf. เมื่อ 13 กันยายน 2565) อธิบายแบบบรรยายลักษณะงานไว้ว่า เป็นแบบบรรยายที่ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตำแหน่งนั้น อธิบายรายละเอียดหน้าที่ความรับผิดชอบของงานตามตำแหน่งนั้นๆ ว่ามีหน้าที่และความรับผิดชอบอะไรบ้าง โดยระบุ ชื่อ ตำแหน่ง คำสรุปเกี่ยวกับงาน หน้าที่งานหลัก งานรอง และความสัมพันธ์กับสายงานอื่นๆ เอาไว้อย่างชัดเจน

สื่อมีเดียด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล สนับสนุนทรัพยากรมนุษย์และการเติบโตขององค์กร (ที่มา: <https://th.hrnote.asia/recruit/th-howtomakejobdes-190116/> เมื่อ 13 กันยายน 2565) อธิบายแบบบรรยายลักษณะงานว่า เป็นคำอธิบายลักษณะของงาน

แต่ละตำแหน่ง หรือเรียกว่าใบพรรณนาหน้าทำงาน หรือ เอกการแสดงความรับผิดชอบต่อ ซึ่งจะระบุคุณสมบัติ ขอบเขตการทำงาน ภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบ ในตำแหน่งงานนั้นๆ ของหน่วยงานให้ชัดเจน รวมไปถึงระบุโครงสร้างสายการบริหาร สายบังคับบัญชาว่าอยู่ในส่วนใดของหน่วยงาน ประโยชน์ของการจัดทำแบบบรรยายลักษณะงาน ใช้เป็นเกณฑ์ประเมินศักยภาพการทำงานของบุคลากรของหน่วยงาน

สำนักงานปลัดกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (ที่มา: https://www.ops.go.th/images/2561/aueng/แบบบรรยายลักษณะงาน/สนย/ตำแหน่งเลขที่_117_เจ้าพนักงานธุรการ_ชง.pdf, เมื่อ 13 กันยายน 2565) จัดทำแบบบรรยายลักษณะงานของตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เลขที่ตำแหน่ง ชื่อตำแหน่งในการบริหารงาน ตำแหน่งในสวຍงาน ประเภท/ระดับของตำแหน่ง หน่วยงานที่สังกัด ตามโครงสร้างของหน่วยงาน ส่วนที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบโดยสรุป ส่วนที่ 3 หน้าที่ความรับผิดชอบ ส่วนที่ 4 คุณสมบัติที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามตำแหน่ง และส่วนที่ 5 ความรู้ ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

2) แบบบรรยายลักษณะงานธุรการ กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ได้จัดทำแบบบรรยายลักษณะงานธุรการของหน่วยงานโดยอ้างอิงตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการของสำนักงาน ก.พ. (พ.ศ. 2551) ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย เลขตำแหน่ง ชื่อตำแหน่งในการบริหารงาน ตำแหน่งในสวຍงาน ประเภท/ระดับของตำแหน่ง สังกัดกลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อทั่วไป

ส่วนที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบโดยสรุป ปฏิบัติงานด้านธุรการ สารบรรณ หรือบริการทั่วไป ตามแนวทาง ขั้นตอน และวิธีที่กำหนดอย่างชัดเจน ภายใต้การกำกับดูแล การแนะนำ และตรวจสอบของหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชา และปฏิบัติงานงานอื่นที่ตามผู้บังคับบัญชา หรือหน่วยงานมอบหมาย และเป็นผู้ที่ไม่จำเป็นต้องสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี

ส่วนที่ 3 หน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านการปฏิบัติการ ปฏิบัติงานธุรการ สารบรรณ งานบริการทั่วไป ได้แก่ การรับ – ส่งหนังสือ ลงทะเบียน ร่างหนังสือโต้ตอบ จัดเตรียมและจัดบันทึกการประชุม บันทึกข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานต่างๆ ดำเนินไปได้โดยสะดวกราบรื่น และมีหลักฐานตรวจสอบได้ จัดเก็บข้อมูลและสถิติ เอกสารหลักฐานและหนังสือทางราชการ เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด เพื่อการค้นหาและใช้เป็นหลักฐานทางราชการ ดำเนินเกี่ยวกับครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์ของสำนักงานเพื่อให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน และในส่วนด้านบริการดำเนินการติดต่อ

ประสานงานกับบุคคลภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่น ให้บริการข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มาติดต่อราชการทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และปฏิบัติหน้างานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายได้

ส่วนที่ 4 คุณสมบัตินี้จำเป็นในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งที่กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค กำหนดและได้รับวุฒิประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือคุณวุฒิอย่างอื่นที่เทียบได้ในระดับเดียวกันในสาขาวิชาพลศึกษา บริหารธุรกิจ

ส่วนที่ 5 ความรู้ ความสามารถ ทักษะ สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ดังนี้

5.1 ความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ประกอบด้วย ความรู้จำเป็นในงาน (ความรู้ในงานที่รับผิดชอบ) ความรู้เรื่องงานธุรการและสารบรรณ และความรู้เรื่องกฎหมาย (ความรู้ในงานที่รับผิดชอบ)

5.2 ทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ประกอบด้วย ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ ทักษะการประสานงาน ทักษะการเขียนหนังสือราชการ และทักษะการบริหารข้อมูล

5.3 สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง ประกอบด้วย สมรรถนะหลัก 5 สมรรถนะ ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ความเข้าใจองค์กร การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม

สมรรถนะประจำสาขางาน ได้แก่ การยึดมั่นในหลักเกณฑ์ การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ และความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน

1.8.3 รายละเอียดคุณสมบัติตามตำแหน่ง (Job Specification)

1) รายละเอียดคุณสมบัติตามตำแหน่ง

ส่วนงานเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (2561) (ที่มา: http://web.sut.ac.th/dp/2015/images/K2_Doc/MyDocuments/EDOC/DEV/PDF/SUT-rev1.pdf. เมื่อ 13 กันยายน 2565) อธิบายว่า เป็นรายละเอียดคุณสมบัติของบุคคลที่จะปฏิบัติงานตามตำแหน่งนั้น ที่จะต้องมีทักษะ ความรู้ความสามารถ องค์ประกอบอื่น ซึ่งจำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จ

กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม (ที่มา: <https://bsc.dip.go.th/th/category/hr/hr-Jobspecification>. เมื่อ 15 กันยายน 2565) อธิบายคุณสมบัติตามตำแหน่ง ว่า คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งเป็นเอกสารเกี่ยวกับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ทักษะ ความรู้ความสามารถ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติของตำแหน่งนั้น ซึ่งจะมีการเขียนอธิบายคุณสมบัติอย่างชัดเจน มีองค์ประกอบ ได้แก่

วุฒิการศึกษาที่เหมาะสมกับแต่ละตำแหน่ง ความรู้เฉพาะตำแหน่ง ทักษะ ความรู้ความสามารถที่จำเป็นต้องมี ลักษณะอื่นๆ รวมไปถึงเอกสารที่แสดงการผ่านการอบรม เช่น ประกาศนียบัตร เป็นต้น

2) รายละเอียดคุณสมบัติเจ้าพนักงานธุรการ หรือผู้ปฏิบัติงานธุรการของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มีคุณสมบัติทั่วไป ตามที่หน่วยงานกำหนด การศึกษาได้รับวุฒิประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือคุณวุฒಿಯ่างอื่นที่เทียบได้ในระดับเดียวกันในสาขาวิชา พณิชยการ บริหารธุรกิจ สามารถใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ Microsoft Office Word Excel PowerPoint ได้ดี

เจ้าพนักงานงานธุรการ สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) กล่าวว่า เจ้าพนักงานธุรการ เป็นตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานธุรการ งานธุรการสารบรรณ งานบริการทั่วไป ได้แก่ การรับ - ส่งหนังสือ ลงทะเบียน ร่างหนังสือโต้ตอบ จัดเตรียมและจัดบันทึกการประชุม บันทึกข้อมูลเพื่อสนับสนุนงานต่างๆ ดำเนินไปได้โดยสะดวกราบรื่น และมีหลักฐานตรวจสอบได้รวมถึงรวบรวมข้อมูล จัดเก็บข้อมูลและสถิติ เอกสารหลักฐานและหนังสือทางราชการ เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด เพื่อการค้นหาและใช้เป็นหลักฐานทางราชการและดำเนินเกี่ยวกับครุภัณฑ์ วัสดุ อุปกรณ์ของสำนักงานเพื่อให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งาน ตลอดจนรวบรวมรายงานผลการปฏิบัติงานและข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เสนอต่อผู้บังคับบัญชาตามลำดับบังคับบัญชา เพื่อใช้เป็นข้อเสนอแนะและปรับปรุงการปฏิบัติงาน โดยสำนักงาน ก.พ. กำหนด คุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง ว่าเป็น ผู้ที่มีคุณวุฒಿಯ่างใดอย่างหนึ่งตามที่ ก.พ. กำหนด โดยได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือคุณวุฒಿಯ่างอื่นที่เทียบได้ในระดับเดียวกัน ในสาขาวิชาหรือตามที่ส่วนราชการเจ้าสังกัดเห็นว่าเหมาะสมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติได้รับประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูงหรือได้รับประกาศนียบัตรหรือคุณวุฒಿಯ่างอื่นที่ ก.พ. กำหนดว่าใช้เป็นคุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่งนี้ นอกจากนี้สำนักงาน ก.พ. แบ่งระดับของเจ้าพนักงานธุรการ ไว้ 3 ระดับ ได้แก่ ระดับปฏิบัติงาน ระดับชำนาญงาน และระดับอาวุโส

1.9 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ประกาศเมื่อวันที่ 11 เมษายน 2526 โดยมีพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ นายกรัฐมนตรี เป็นผู้รับสนองพระราชโองการ และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 ประกาศเมื่อวันที่ 21 มิถุนายน 2548 โดยมีพันตำรวจโท ทักษิณ ชินวัตร นายกรัฐมนตรี เป็นผู้รับสนองพระราชโองการ ฉบับแก้ไขฉบับที่ 3 พ.ศ. 2560 และแก้ไขฉบับที่ 4 พ.ศ. 2564 เพื่อเป็นการปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506 ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น คณะรัฐมนตรีจึงวางระเบียบ โดยเรียกระเบียบนี้เรียกว่า “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526” ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2526 เป็นต้นไป ส่วนฉบับแก้ไข มีผล

บังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 24 กันยายน 2548 เป็นต้นไป ให้ยกเลิก ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2506 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลงชื่อในหนังสือราชการ พ.ศ. 2507 และระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการลงชื่อในหนังสือราชการ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2516 ระเบียบนี้ให้ใช้บังคับแก่ส่วนราชการ ส่วนราชการใดมีความจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติงานสารบรรณนอกเหนือไปจากที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบนี้ให้ขอทำความตกลงกับผู้รักษาการตามระเบียบนี้ โดยให้ความหมายงานสารบรรณ หมายความว่า เป็นงานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย ให้ความหมายของหนังสือ หมายความว่า หนังสือราชการ ความหมายของอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การประยุกต์ใช้วิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โทรน ไฟฟ้า คลื่นแม่เหล็กไฟฟ้าหรือวิธีอื่นใดในลักษณะคล้ายกัน และให้หมายความรวมถึงการประยุกต์ใช้วิธีการทางแสง วิธีการทางแม่เหล็กหรืออุปกรณ์ ที่เกี่ยวข้องกับการประยุกต์ใช้วิธีต่างๆ เช่น ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า การรับส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2548 มีทั้งหมด 4 หมวด 90 มาตรา ดังนี้

หมวด 1 ชนิดของหนังสือราชการ

หนังสือราชการ คือ เอกสารที่เป็นหลักฐานใช้ในราชการ ได้แก่ หนังสือที่มีไปมาระหว่างส่วนราชการหนังสือที่ส่วนราชการมีไปถึงหน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการหรือที่มีไปถึงบุคคลภายนอก หนังสือที่หน่วยงานอื่นใดซึ่งมิใช่ส่วนราชการ หรือบุคคลภายนอกมีมาถึงส่วนราชการ เอกสารที่หน่วยงานราชการจัดทำขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานและจัดทำขึ้นตามกฎหมาย ระเบียบ หรือข้อบังคับ รวมไปถึงข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือที่ได้รับจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ มี 6 ชนิด ได้แก่ หนังสือภายนอก หนังสือภายใน หนังสือประทับตรา หนังสือสั่งการ หนังสือประชาสัมพันธ์ และหนังสือที่ทำการขึ้นหรือรับไว้เป็นหลักฐานใช้ในราชการ

หมวด 2 การรับ - ส่ง หนังสือ

2.1 หนังสือรับ คือ หนังสือที่ได้รับเข้ามาจากภายนอก ให้เจ้าหน้าที่ของสารบรรณกลางของหน่วยงานเป็นผู้มีหน้าที่รับหนังสือ สำหรับการรับหนังสือที่มีชั้นความลับ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ใช้งานหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้รับผ่านระบบการรักษาความปลอดภัย โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับหนังสือปฏิบัติ เริ่มจากจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือได้แก่ เรื่องลับ เรื่องด่วน (ด่วนที่สุด ด่วนมาก และด่วน) และเรื่องอื่นๆ ทำการเปิดซองตรวจสอบเอกสาร หากพบว่าไม่ถูกต้องให้ติดต่อส่วนราชการเจ้าของเรื่องเพื่อดำเนินการให้ถูกต้อง หรือบันทึกข้อบกพร่องดังกล่าว ประทับตรารับหนังสือที่ “มุมนบนด้านขวา” ของหนังสือ ลงทะเบียนรับหนังสือในทะเบียนหนังสือ (ขนาด A4 มีชนิดเล่ม และแผ่น มี 8 ช่อง) และจัดแยกประเภทของหนังสือเพื่อส่งให้ส่วนราชการที่เกี่ยวข้องดำเนินการ โดยในบางเรื่องจะผ่าน

ผู้บังคับบัญชาหรือไม่ก็ได้ กรณีหนังสือรับนั้นจะต้องดำเนินเรื่องในหน่วยงานนั้นเองจนถึงขั้นได้ตอบหนังสือไปแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ลงทะเบียนว่าได้ส่งออกไปโดยหนังสือที่เท่าใด วัน เดือน ปีใด และสำหรับการรับหนังสือภายในส่วนราชการเดียวกัน เมื่อผู้รับได้รับหนังสือจากหน่วยงานสารบรรณกลางแล้ว ให้ปฏิบัติตามวิธีการที่กล่าวข้างต้น

2.2 หนังสือส่ง คือ หนังสือหน่วยงานที่ส่งไปยังหน่วยงานภายนอก บุคคลภายนอก การส่งหนังสือที่มีชั้นความลับ ในชั้นลับหรือลับมาก ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการแต่งตั้งให้เข้าถึงเอกสารลับแต่ละระดับ เป็นผู้ส่งผ่านระบบการรักษาความปลอดภัยตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ โดยเจ้าของเรื่องตรวจสอบความเรียบร้อยให้ครบถ้วนแล้ว จึงส่งไปยังหน่วยงานสารบรรณกลาง และให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานสารบรรณกลางปฏิบัติ โดยลงทะเบียนส่งหนังสือในทะเบียนหนังสือส่งตามแบบที่ 14 ทำยระเบียบฯ

2.3 การจำหน่ายของ ก่อนบรรจุของ ให้เจ้าหน้าที่สารบรรณกลางตรวจสอบความเรียบร้อยของหนังสือ และสิ่งที่ส่งไปด้วย แล้วให้ทำการ “บรรจุของ” และ “ปิดผนึก” กรณีหนังสือที่ไม่มีความสำคัญมากนักให้วิธีพับยึดติดด้วยแถบขาว (ลวดเย็บ) หรือวิธีอื่นแทนการบรรจุของ

หมวด 3 การเก็บรักษา ยืม คิน และทำลายหนังสือ

3.1 การเก็บรักษา แบ่งออกเป็น 3 วิธี ได้แก่

3.1.1 เก็บระหว่างปฏิบัติ คือ เก็บหนังสือที่ปฏิบัติยังไม่เสร็จ กำหนดวิธีเก็บให้เหมาะสม

3.1.2 การเก็บเมื่อปฏิบัติเสร็จแล้ว คือ เก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว ไม่มีอะไรที่จะต้องปฏิบัติ โดยจัดทำบัญชีหนังสือส่งเก็บ มีต้นฉบับและสำเนาฉบับของเจ้าของเรื่อง และหน่วยที่จัดเก็บอย่างละฉบับ และส่งหนังสือที่เกี่ยวข้องพร้อมบัญชีหนังสือส่งเก็บให้หน่วยเก็บรักษา

3.1.3 การเก็บไว้เพื่อใช้ในการตรวจสอบ คือ เก็บหนังสือที่ปฏิบัติเสร็จเรียบร้อยแล้ว แต่จำเป็นต้องใช้ในการตรวจสอบเป็นประจำ ให้เจ้าของเรื่องเก็บเป็นเอกเทศ แต่งตั้งเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เมื่อหมดความจำเป็นที่จะต้องใช้ในการตรวจสอบแล้ว ให้จัดส่งหนังสือดังกล่าวนี้ไปยังหน่วยเก็บของส่วนราชการโดยให้ถือปฏิบัติตามข้อ 54 และข้อ 55 ตามระเบียบฯ โดยอนุโลม

3.2 การยืมคินหนังสือราชการ สำหรับหนังสือที่ส่งเก็บแล้ว ให้ดำเนินการ ดังนี้ ผู้ยืมต้องแจ้งให้ทราบว่าเรื่องที่ยืมนั้นจะนำไปใช้ในราชการใด ต้องส่งมอบหลักฐานการยืมให้เจ้าหน้าที่เก็บ แล้วลงชื่อรับเรื่องที่ยืมไว้ สำหรับการยืมหนังสือ “ระหว่างส่วนราชการ” ผู้ยืมและผู้อนุญาต ต้องเป็นหัวหน้าระดับกองขึ้นไป/ผู้ได้รับมอบหมายเท่านั้น และการยืมหนังสือ “ในส่วนราชการเดียวกัน” ผู้ยืมและผู้อนุญาต ต้องเป็นหัวหน้าระดับแผนกขึ้นไป/ผู้ได้รับมอบหมายเท่านั้น กรณีให้บุคคลภายนอกยืมหนังสือไม่สามารถทำได้ เว้นแต่จะให้ดูหรือทำการคัดลอกหนังสือ ต้องได้รับอนุญาตจากหัวหน้าระดับกองขึ้นไป/ผู้ได้รับมอบหมายเท่านั้น และให้จัดทำบัตรยืมหนังสือตามแบบที่ 24 ทำยระเบียบฯ

3.3 การทำลายหนังสือ เอกสารราชการ ให้ดำเนินการภายใน 60 วันหลังจากสิ้นปีปฏิทิน โดยมอบหมายเจ้าหน้าที่สำรวจหนังสือที่ครบกำหนดอายุการเก็บในปีนั้น (จะเก็บเองหรือฝากเก็บ) จากนั้นทำบัญชีหนังสือขอทำลายเสนอ หัวหน้าระดับกรม (อธิบดี) แต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ และให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม แต่งตั้ง “คณะกรรมการทำลายหนังสือ” ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการอีกอย่างน้อย 2 คน จาก ข้าราชการตั้งแต่ระดับ 3 หรือเทียบเท่าขึ้นไป ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้ง พิจารณาหนังสือที่ครบกำหนดทำลาย กรณีที่เห็นว่าควรทำลายให้กรอกเครื่องหมายกากบาทลงในช่องพิจารณา และประธานคณะกรรมการลงชื่อกำกับ ผลการพิจารณาจะประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ควรทำลาย ให้ดำเนินการส่งบัญชีหนังสือขอทำลายให้กองจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร กรณีไม่ควรทำลาย ให้เก็บหนังสือนั้นไว้จนกว่าจะถึงเวลาทำลายงวดต่อไป จากนั้นรายงานความเห็นดังกล่าวให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรมทราบ เพื่อให้ความเห็นดังกล่าวต่อสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ ให้ความเห็นอีกครั้งในกรณีควรทำงาน ให้แจ้งส่วนราชการทราบ แต่ถ้าไม่มีการแจ้งภายใน 60 วัน ให้ถือว่าสำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ เห็นชอบ และกรณีมีความเห็นว่าไม่ควรทำงาน ให้แจ้งส่วนราชการทราบ แบบบัญชีขอทำลายหนังสือ ให้จัดทำตามแบบที่ 25 ท้ายระเบียบฯ

หมวด 4 มาตรฐานแบบพิมพ์ และซอง

4.1 มาตรฐานตราครุฑ มี 2 ขนาด คือ ขนาดตัวครุฑสูง 3 ซม. และขนาดตัวครุฑสูง 1.5 ซม.

4.2 ตราชื่อส่วนราชการ มีลักษณะเป็นรูปวงกลมสองวงซ้อนกัน คือ มีเส้นผ่าศูนย์กลาง 4.5 ซม. และ 3.5 ซม. ระหว่างวงนอกและวงในมีอักษรไทย ชื่อ กระทรวง ทบวง กรม อยู่ที่ช่องล่างของตรา (กรณีต่างประเทศ ให้ภาษาไทยอยู่ด้านบนของตรา และภาษาโรมันอยู่ขอบล่างของตรา)

4.3 ตรากำหนดเก็บหนังสือ คือ ตราที่ใช้ประทับบน “หนังสือเก็บ” เพื่อให้ทราบกำหนดระยะเวลาเก็บนั้นต้องระบุไว้ว่า “เก็บถึง พ.ศ.” หรือคำว่า “ห้ามทำลาย” โดยมีขนาดไม่เล็กกว่าตัวพิมพ์ 24 พอยท์

4.4 ตรารับหนังสือ มีลักษณะเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้ามีขนาด 2.5 ซม. x 5 ซม.

4.5 มาตรฐานกระดาษ ปกติให้ใช้กระดาษปอนด์ขาว น้ำหนัก 60 กรัม มี 3 ขนาด คือ ขนาด A4 ขนาด 210 มม. x 297 มม. ขนาด A5 ขนาด 148 มม. x 210 มม. และขนาด A8 ขนาด 52 มม. x 74 มม.

4.6 กระดาษตราครุฑ ใช้กระดาษขนาด A4 ใช้ครุฑขนาด 3 มม. พิมพ์ด้วยหมึกสีดำหรือทำเป็นครุฑดุน ที่กึ่งกลางส่วนบนกระดาษ

4.7 กระดาษบันทึกข้อความ ใช้กระดาษขนาด A4 และกระดาษ A5 ใช้ครุฑขนาด 1.5 มม. ด้วยหมึกสีดำ อยู่มุมส่วนบนด้านซ้าย

4.8 มาตรฐานของ ใช้กระดาษสีขาวหรือสีน้ำตาล น้ำหนัก 80 กรัม เว้นแต่ของขนาด C4 ใช้ 120 กรัม โดยมาตรฐานของ มี 4 ขนาด คือ 1) ขนาด C4 ขนาด 229 มม. x 324 มม. ใช้สำหรับบรรจุหนังสือตราครุฑ ไม่ต้องพับ มีชนิดธรรมดาและขยายข้าง 2) ขนาด C5 ขนาด 162 มม. x 229 มม. ใช้สำหรับบรรจุหนังสือตราครุฑพับ 2 3) ขนาด C6 ขนาด 114 มม. x 162 มม. ใช้สำหรับบรรจุหนังสือตราครุฑพับ 4 และรหัสไปรษณีย์ ใช้กรอบสีแดงส้ม (worm red) 4) ขนาด DL ขนาด 110 มม. x 220 มม. ใช้สำหรับบรรจุหนังสือตราครุฑพับ 3

เมื่อวันที่ 15 ธันวาคม 2560 พลเอก ประยุทธ์ จันทร์โอชา นายกรัฐมนตรี ได้แก้ไขเพิ่มเติมระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 ใช้ชื่อว่า ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ (ฉบับที่ 3) ได้มีการยกเลิก และแก้ไข ข้อความของสำเนาหนังสือให้มีคำรับรองว่า สำเนาถูกต้อง โดยให้ข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นเจ้าของเรื่องที่ทำสำเนาหนังสือนั้นลงลายมือชื่อรับรอง พร้อมทั้งลงชื่อตัวบรรจง ตำแหน่ง และวัน เดือน ปีที่รับรอง ไว้ที่ขอบล่างของหนังสือ และให้ยกเลิกข้อความและแก้ไขให้หัวหน้าส่วนราชการระดับกรม แต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือ ประกอบด้วย ประธานกรรมการและกรรมการอีกอย่างน้อยสองคน โดยปกติให้แต่งตั้งจากข้าราชการพลเรือนหรือพนักงานส่วนที่เกี่ยวข้อง ประเภทวิชาการ ระดับปฏิบัติการ หรือประเภททั่วไป ระดับชำนาญงาน ขึ้นไป หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐอื่นที่เทียบเท่า แทนของเดิม ต่อจากนั้นเมื่อวันที่ 20 พฤษภาคม พ.ศ. 2564 ได้มีการปรับปรุงระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2564 เพื่อรองรับและสนับสนุนการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพิ่มเติม ซึ่งผ่านความเห็นชอบของคณะรัฐมนตรีมีการแก้ไข ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม พ.ศ. 2565 เป็นต้นไป ดังต่อไปนี้ให้ใช้ข้อความว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” ที่หมายถึง การรับส่งและเก็บรักษาข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยรวมถึงการรับส่งโดยใช้ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการหรือที่ส่วนราชการจัดให้แก่เจ้าหน้าที่ และระบบสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์อื่นใดตามที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนดขึ้น และเพิ่มบทนิยามคำว่า “หนังสืออิเล็กทรอนิกส์” ระหว่างบทนิยามคำว่า “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” และคำว่า “ส่วนราชการ” “หนังสืออิเล็กทรอนิกส์” หมายความว่า หนังสือราชการที่จัดทำและได้รับส่ง หรือเก็บรักษาด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ “ในกรณีที่บันทึกจัดทำในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยการพิมพ์ข้อความในไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบสื่อสารอื่นใดที่มีการยืนยันตัวตน จะพิมพ์ชื่อผู้บันทึกแทนการลงลายมือชื่อก็ได้ และจะไม่ลงวัน เดือน ปีที่บันทึกก็ได้ หากระบบมีการบันทึกวัน เดือน ปีไว้อยู่แล้ว ให้ใช้ “สื่อกลางบันทึกข้อมูลตามวรรคหนึ่ง หมายความว่า สื่อใดๆ ที่อาจใช้บันทึกข้อมูลได้ด้วยอุปกรณ์ทางอิเล็กทรอนิกส์ รวมตลอดทั้งพื้นที่ที่ส่วนราชการใช้ในการจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ด้วย เช่น บริการคลาวด์ (cloud computing)”

ในส่วนของการ “การติดต่อราชการให้ดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เป็นหลัก เว้นแต่กรณีที่เป็นข้อมูลข่าวสารลับชั้นลับที่สุดตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการหรือเป็นสิ่งที่มีความลับของทางราชการชั้นลับที่สุด ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการรักษาความปลอดภัยแห่งชาติ หรือมีเหตุจำเป็นอื่นใดที่ไม่สามารถดำเนินการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ได้ในกรณีที่ติดต่อราชการด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ผู้ส่งตรวจสอบผลการส่งทุกครั้งและให้ผู้รับแจ้งตอบรับเพื่อยืนยันว่าหนังสือได้จัดส่งไปยังผู้รับเรียบร้อยแล้ว ถ้าได้รับการแจ้งตอบรับแล้วส่วนราชการผู้ส่งไม่ต้องจัดส่งหนังสือเป็นเอกสารตามไปอีก การส่งข้อความทางเครื่องมือสื่อสาร เช่น โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร วิทยุกระจายเสียง ให้ผู้รับปฏิบัติเช่นเดียวกับได้รับหนังสือ ในกรณีที่จำเป็นต้องยืนยันเป็นหนังสือ ให้ทำหนังสือยืนยันตามไปทันที สำหรับกรณีที่ข้อความที่ส่งไม่มีหลักฐานปรากฏชัดเจน ให้ผู้ส่งและผู้รับบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐานการส่งหรือจัดเก็บข้อความตามวรรคสามด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ไว้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้ถือเป็นการบันทึกข้อความไว้เป็นหลักฐานแล้ว และให้ส่วนราชการจัดให้มีทะเบียนหนังสือรับ ทะเบียนหนังสือส่ง บัญชีหนังสือส่งเก็บทะเบียนหนังสือเก็บ บัญชีส่งมอบหนังสือครบ 20 ปี บัญชีหนังสือครบ 20 ปีที่ขอเก็บเองบัญชีฝากหนังสือ และบัญชีหนังสือขอทำลายในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยกรอกรายละเอียดเช่นเดียวกับทะเบียนหรือบัญชีในรูปแบบเอกสารทะเบียนหรือบัญชีอิเล็กทรอนิกส์ตามวรรคหนึ่ง จะอยู่ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์หรือจัดทำโดยใช้โปรแกรม เช่น Microsoft Excel หรือ Google Sheets หรือ Apple Numbers หรือแอปพลิเคชันอื่นใดก็ได้ ทั้งนี้ เมื่อมีทะเบียนหรือบัญชีดังกล่าวในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์แล้วไม่ต้องจัดทำทะเบียนหรือบัญชีใดเป็นเอกสารอีกและหน่วยงานสารบรรณกลางได้ส่งหนังสือด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ให้ถือว่าการเก็บสำเนาหนังสือไว้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ส่งนั้นเป็นการเก็บสำเนาไว้ที่หน่วยงานสารบรรณกลางตามวรรคหนึ่งแล้ว ทั้งนี้ โดยไม่ต้องเก็บเป็นเอกสารอีก

การจัดทำไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ ให้ส่วนราชการจัดให้มีระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์สำหรับปฏิบัติงานสารบรรณหรืออย่างน้อยต้องมีที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลางสำหรับการรับและการส่งหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการนั้น ในกรณีที่ส่วนราชการใดมีหน่วยงานในสังกัดตั้งอยู่ในภูมิภาค หรือมีหน่วยงานในสังกัดที่จำเป็นต้องมีหน่วยงานสารบรรณกลางแยกต่างหากจากส่วนกลาง เพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการหรือมีเหตุจำเป็นอื่นใด และให้ส่วนราชการประกาศเผยแพร่ที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์กลางในเว็บไซต์ของส่วนราชการนั้น และให้แจ้งไปยังสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เพื่อรวบรวมเผยแพร่พร้อมกับหมายเลขโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ตรวจสอบหนังสือที่ส่งมายังที่อยู่ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวด้วย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนและการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ

สำหรับการเก็บหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ นอกจากการเก็บไว้ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์อันเป็นผลจากที่ได้มีการรับหรือการส่งหนังสือนั้น ให้มีการสำรองข้อมูล (backup) หนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไว้อีกแห่งเป็นอย่างน้อยด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่หัวหน้าส่วนราชการกำหนดหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เก็บรักษาไว้ในการสำรองข้อมูล และที่ส่งให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร ในรูปแบบมาตรฐาน เช่น PDF เป็นต้น สำหรับหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ไม่มีอายุการเก็บหนังสือ โดยปกติให้เก็บไว้ตลอดไป เว้นแต่กรณีมีความจำเป็นต้องเพิ่มพื้นที่จัดเก็บในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการ หรือมีเหตุผลความจำเป็นอื่นใด หัวหน้าส่วนราชการจะมีคำสั่งให้ทำลายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่มีใช้เอกสารจดหมายเหตุตามกฎหมายว่าด้วยจดหมายเหตุแห่งชาติ ที่เก็บมาเป็นเวลาเกินกว่า 10 ปีแล้วก็ได้ โดยในการทำลายให้ใช้วิธีลบออกจากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และให้ลบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ที่เก็บไว้เป็นเวลานานที่สุดย้อนขึ้นมา โดยหัวหน้าส่วนราชการจะมีคำสั่งให้ทำลายได้เฉพาะหนังสือที่เก็บมาเป็นเวลาเกินกว่า 20 ปี ซึ่งได้มีการส่งให้สำนักหอจดหมายเหตุแห่งชาติ กรมศิลปากร และเมื่อหัวหน้าส่วนราชการมีคำสั่งให้ทำลายหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ให้นำความในส่วนที่ 3 การทำลาย ของหมวด 3 การเก็บรักษา ยืม และทำลายหนังสือ มาใช้บังคับโดยอนุโลม

การพัฒนาาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของส่วนราชการ หรือมีปัญหาอุปสรรคทางเทคนิคในการปฏิบัติงานสารบรรณด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือในการเชื่อมโยงข้อมูลหรือระบบกับส่วนราชการและหน่วยงานอื่น ส่วนราชการอาจขอรับการสนับสนุนหรือขอความช่วยเหลือจากสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

สรุป แนวคิดสถานการณ์ฉุกเฉินกับการทำคู่มือการปฏิบัติงานธุรการในช่วงสถานการณ์ฉุกเฉิน

การวางแผนสำหรับสถานการณ์ความเสี่ยงในกระบวนการบริหารราชการไทย เป็นการวางแผนเพื่อคาดการณ์เหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ในอนาคต โดยแผนที่หน่วยงานได้กำหนดไว้ไม่สามารถนำมาแก้ไขสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ จึงต้องมีการคิดแผนสำรองเอาไว้ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด ซึ่งในการบริหารราชการสมัยใหม่ เรียกว่า การบริหารความเสี่ยง โอกาสที่เกิดความเสี่ยงขึ้น ส่งผลทำให้ภารกิจงานเกิดความเสียหาย เกิดความเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสียหายต่อภารกิจงาน ความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น ความคลาดเคลื่อนของการคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น รวมไปถึงความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อใด แต่ความเสี่ยงนั้นมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงาน ศัพท์ทางเทคนิคที่เกี่ยวข้องกับการบริหารความเสี่ยงสำคัญ 2 คำ ได้แก่ ภัย (Peril) คือ สาเหตุของความเสียหาย ซึ่งเกิดจากธรรมชาติ เช่น พายุ สึนามิ น้ำท่วม

แผ่นดินไหว โรคระบาด เกิดจากการกระทำของมนุษย์ เช่น อคคีภัย จลาจล ฆาตกรรม และภัยที่เกิดขึ้นจากสภาวะเศรษฐกิจ เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบต่อคนหลายคน อาจส่งผลกระทบต่อคนทั้งประเทศหรือภูมิภาค ขั้นตอนของการกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญ ได้แก่ การจัดให้มีโครงสร้างของการบริหารความเสี่ยง กำหนดขอบเขตหรือกรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยง และดำเนินงานตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย สำหรับกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ได้นำการบริหารความเสี่ยงมาใช้จัดการภาวะฉุกเฉินทางการสาธารณสุข ที่เกิดจากการระบาดของโรคติดต่อโรคและภัยสุขภาพที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน เหตุการณ์ระบาดของโรคระบาดที่มีความผิดปกติอุบัติเหตุ สาธารณภัย ภัยสุขภาพที่เกิดจากสารเคมี ได้นำระบบบัญชาเหตุการณ์ และจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข จัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข จัดให้มีโครงสร้างระบบบัญชาการเหตุการณ์ ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงาน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1) กลุ่มเจ้าหน้าที่บัญชาการ ประกอบด้วย ผู้บัญชาการเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัย และเจ้าหน้าที่ประสานงาน 2) กลุ่มเจ้าหน้าที่ทั่วไป เป็นผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วยกลุ่มภารกิจงานที่สำคัญ นอกจากนี้ยังจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องของกรมควบคุมโรค และมอบหมายหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน เพื่อเมื่อเกิดเหตุการณ์ภาวะฉุกเฉินถึงระดับ 3 ซึ่งเป็นระดับสูงสุด หน่วยงานจะต้องปฏิบัติงานแค้นงานที่สำคัญที่สุดของหน่วยงาน เพื่อไม่ให้อุปการกิจและความต้องการของประชาชนเสียหาย พร้อมกับระดมกำลัง ส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกรมควบคุมโรค และของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกรมควบคุมโรค ทำให้กองโรคติดต่อทั่วไป จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องของกองโรคติดต่อทั่วไป มีโครงการบริหารงานคณะทำงาน 5 คณะ โดยคณะทำงานบริหารและสนับสนุนความต่อเนื่องภารกิจ มีหน้าที่สนับสนุนด้านบริหารจัดการและอำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้านให้แก่กลุ่มภารกิจต่างๆ มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นฝ่ายสนับสนุน ทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ ภารกิจหลักคือ บริหารจัดการธุรการภาพรวมหน่วยงาน ดำเนินการด้านระบบงานสารบรรณ จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานและจัดเตรียมการประชุมให้กับคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง งานบุคลากรภาพรวมหน่วยงาน จัดหากำลังคนเข้าปฏิบัติงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินตามตามที่ได้รับการสั่งการ งานการเงินวางแผนค่าใช้จ่ายสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อสนับสนุนคณะทำงานต่างๆ ได้ทันเวลา งานพัสดุและยานพาหนะ ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง และจัดหาวัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการใช้ ดังนั้น เพื่อเป็นการเตรียมความพร้อมในด้านกำลังคนในการปฏิบัติงาน และเตรียมความพร้อมเมื่อกรมควบคุมโรคเรียกกำลังคนสำรองในการปฏิบัติงานในศูนย์ปฏิบัติการควบคุมโรค จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกอง

โรคติดต่อทั่วไป ที่มีองค์ประกอบด้วย บทที่ 1 บทนำ กล่าวถึงที่มาของการทำคู่มือการปฏิบัติงาน บทที่ 2 โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือแผนกที่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน และบทที่ 5 ปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพ เพราะเป็นการแลกเปลี่ยนความคิดในการทำงานที่ถูกต้องและมีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน สามารถเพิ่มความรวดเร็วในการทำงานและเพิ่มคุณภาพของงานได้ ทำให้คุณภาพงานเป็นมาตรฐานเดียวกันเพราะการใช้คู่มือจะช่วยเพิ่มความรู้และทักษะที่จำเป็นให้กับผู้ปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป และใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติมใช้เป็นที่ยอ้างอิงในการทำคู่มือปฏิบัติงานดังกล่าว

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะ

2.1 แนวคิดสมรรถนะ

สื่อมีเดียด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล สนับสนุนทรัพยากรมนุษย์และการเติบโตขององค์กร (ที่มา: <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190624-competency/> เมื่อ 1 ธันวาคม 2565) ได้อ้างอิงถึง David C. McClelland นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด เมื่อ ปี ค.ศ. 1960 กล่าวถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคล (Excellent Performer) ในองค์การกับระดับทักษะความรู้ ความสามารถว่าการวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพ ยังไม่เหมาะสมตามความสามารถ หรือสมรรถนะของบุคคลได้ เพราะไม่ได้สะท้อนความสามารถที่แท้จริงออกมา David McClelland ได้เขียนบทความเรื่อง Testing for Competence Rather than for Intelligence ในปี 1973 ถือเป็นจุดเริ่มต้นของการพัฒนาสมรรถนะ (Competency) ให้เป็นอีกทางเลือกหนึ่ง นอกเหนือไปจากการวัดเชาวน์ปัญญา

อุษา สิริปริดากุล (2558) อ้างอิง แนวคิดเรื่องสมรรถนะ ของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ปี 2553 ตามแนวคิดของ David C. McClelland (1973) ศาสตราจารย์ด้านจิตวิทยา ในวารสารนักจิตวิทยาอเมริกันเรื่อง Testing for Competence Rather than for Intelligence กล่าวถึงสมรรถนะ (Competency) ว่าเป็นลักษณะพิเศษเฉพาะที่แฝงอยู่ในตัวบุคคล ซึ่งมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนดหรือผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมในงานๆ หนึ่งหรือในสถานการณ์หนึ่ง สมรรถนะประกอบด้วย ความรู้ (Knowledge) ทักษะ (Skill) บทบาททางสังคม (Social Role) ภาพลักษณ์ของตนเอง (Self Image) คุณสมบัติหรือลักษณะพิเศษ (Trait) และเหตุหรือแรงดลใจ (Motive) การอธิบายเกี่ยวกับสมรรถนะ (Competency) มักใช้ตัวแบบภูเขาน้ำแข็ง (Iceberg Model) โดยเปรียบเทียบบุคคลกับภูเขาน้ำแข็ง ส่วนที่เห็นและพัฒนา

ได้ง่าย คือ ส่วนที่ลอยอยู่เหนือน้ำ ได้แก่ องค์ความรู้และทักษะต่างๆ ที่บุคคลมีอยู่ ส่วนใหญ่ที่มองเห็นได้ยาก คือ ส่วนที่อยู่ใต้น้ำ ได้แก่ แรงจูงใจ อุปนิสัย ภาพลักษณ์ภายในและบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ซึ่งส่วนนี้มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลอย่างมากและเป็นส่วนที่พัฒนาได้ยาก

2.2 ความหมายของสมรรถนะ

ตามแนวคิดของ McClelland สมรรถนะ หมายถึง บุคลิกลักษณะของคนที่มีซ่อนอยู่ภายในตัวของบุคคลนั้นๆ ที่สามารถนำมาผลักดันให้ตัวบุคคลนั้นๆ สร้างผลงานที่ดีเป็นไปตามเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนดให้รับผิดชอบ โดยในปัจจุบัน สมรรถนะ ก็คือ ความรู้ ทักษะ คุณลักษณะส่วนบุคคล พฤติกรรมที่แสดงออก ที่ส่งผลทำให้บุคคลนั้นสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้ดียิ่งขึ้น โดยเกิดจากพรสวรรค์ที่ติดต่อบุคคลมาแต่กำเนิด จากประสบการณ์ที่สั่งสมมา (จากหน่วยงานอื่น) และการฝึกฝน อบรมพัฒนาในด้านต่างๆ เพิ่มเติม แนวคิดสมรรถนะมีองค์ประกอบของแนวคิด วิธีการวัด ประเภทของสมรรถนะ และโยชน์ของสมรรถนะ

เฉลิมพงศ์ มีสมนัย (2563, น. 376 – 383) ให้ความหมายของสมรรถนะ (Competency) โดยอ้างอิงคำนิยามของ Spencer and Spencer ว่าสมรรถนะคือ คุณลักษณะที่กำหนดคุณลักษณะของบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับผลการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคคลนั้นทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ หรือมีผลงานที่ดีกว่าคนอื่น โดยมีองค์ประกอบ ได้แก่ องค์ความรู้ (Knowledge) ความรู้ที่บุคคลมีในสาขาต่างๆ ทักษะ (Skills) ความเชี่ยวชาญหรือความชำนาญพิเศษในด้านต่างๆ บทบาทที่แสดงออกทางสังคม (Social Role) บทบาทที่บุคคลแสดงออกต่อบุคคลอื่น ภาพลักษณ์ภายในต่อตนเอง (Self-image) ความรู้สึกนึกคิดเอกลักษณ์และคุณค่าของตนเอง ที่แสดงออกมาในรูปแบบทัศนคติ อุปนิสัย (Traits) บุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล และแรงผลักดันเบื้องต้น (Motives) จินตนาการ วิธีคิด วิธีปฏิบัติตน และแบ่งประเภทของสมรรถนะจะขึ้นอยู่กับเกณฑ์การใช้อ้างอิง ลักษณะของงาน และลำดับชั้นในการองค์การ

อุษา สิริปริตกุล (2558) กล่าวว่า สมรรถนะ (Competency) หมายถึง คุณลักษณะเชิงพฤติกรรมที่เป็นผลมาจากความรู้ความสามารถ ทักษะ และคุณลักษณะอื่นๆ ที่ทำให้บุคลากรสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร ตามสมรรถนะหลักที่กำหนดให้ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ได้แก่ สมรรถนะหลักข้าราชการพลเรือนสามัญตามที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือนกำหนด ประกอบด้วยสมรรถนะ 5 ด้าน ได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริการที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise) การยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม (Integrity) และการทำงานเป็นทีม (Teamwork)

2.2.1 องค์ประกอบสมรรถนะหลักตามแนวคิดของ McClelland มี 5 ส่วน คือ ความรู้ (Knowledge) คือ ความรู้เฉพาะในเรื่องที่ต้องรู้ เป็นความรู้ที่เป็นสาระสำคัญ เช่น ความรู้ด้านเครื่องยนต์ เป็นต้น ทักษะ (Skill) คือ สิ่งที่ต้องการให้ทำได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางคอมพิวเตอร์ ทักษะทางการถ่ายทอดความรู้ เป็นต้น ทักษะที่เกิดขึ้นนั้นมาจากพื้นฐานทางความรู้ และสามารถปฏิบัติได้อย่างแคล่วคล่องว่องไว ความคิดเห็นเกี่ยวกับตนเอง (Self-concept) คือ เจตคติ ค่านิยม และความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของตน หรือสิ่งที่บุคคลเชื่อว่าตนเองเป็น เช่น ความมั่นใจในตนเอง เป็นต้น บุคลิกลักษณะประจำตัวของบุคคล (Traits) เป็นสิ่งที่อธิบายถึงบุคคลนั้น เช่น คนที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ หรือมีลักษณะเป็นผู้นำ เป็นต้น แรงจูงใจ/เจตคติ (Motives /attitude) เป็นแรงจูงใจหรือแรงขับภายใน ซึ่งทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่มุ่งไปสู่เป้าหมาย หรือมุ่งสู่ความสำเร็จ เป็นต้น

2.2.2 วิธีการวัดสมรรถนะ เป็นการออกแบบของทางสังคมศาสตร์และทางมนุษยศาสตร์ที่ออกแบบเครื่องมือเพื่อวัดค่าในการประเมินผลตามข้อกำหนดหรือเกณฑ์มาตรฐานที่หน่วยงานกำหนด โดยมีการแบ่งตัวชี้วัดสมรรถนะของบุคคลไว้ 7 ข้อ ได้แก่

1) การประเมินประวัติการทำงานส่วนบุคคล จากประวัติการทำงานส่วนบุคคลที่ผ่านมา จากรายละเอียดต่างๆ ที่บุคคลกรกรอกข้อมูลให้ไว้ เช่น การศึกษา ความสามารถ ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา ความสามารถพิเศษ ความชื่นชอบ ประวัติการผ่านการอบรม ใบประกาศต่างๆ เป็นต้น

2) การปฏิบัติงานในหน้าที่จริง ประเมินจากผลการปฏิบัติงานจริงที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะทำให้เห็นความสามารถที่แท้จริง โดยจะต้องมีเกณฑ์ประเมินสมรรถนะที่ชัดเจน และมีมาตรฐาน

3) ผลประเมินการปฏิบัติงาน วัดจากผลการประเมินการปฏิบัติงานจริงที่ได้จากหัวหน้างาน รวมถึงผู้บังคับบัญชาที่เหนือขึ้นไปหรือผู้ที่มีอำนาจในการประเมินผล จะทำให้เห็นแนวคิดหลากหลาย มุมมองความคิดที่แตกต่างหรือตรงกัน และเป็นการประเมินที่อยู่บนพื้นฐานข้อเท็จจริง ยุติธรรม ไม่มีอคติระหว่างบุคคล และต้องเป็นไปอย่างโปร่งใสตรวจสอบได้

4) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้รู้ถึงสมรรถนะในการทำงานและสมรรถนะที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคล การสัมภาษณ์สามารถสอบถามได้จากบุคคลนั้นโดยตรง หรือจากผู้ร่วมงานอื่นๆ และหัวหน้าก็ได้ และต้องอยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริง มีความยุติธรรม ไม่มีอคติต่อกัน ซึ่งการสัมภาษณ์อาจจะนำมาเป็นส่วนหนึ่งของวิธีประเมินผลสมรรถนะด้วยก็ได้

5) การประเมินจากศูนย์ประเมินที่ได้มาตรฐาน ซึ่งศูนย์ต่างๆ จะมีเครื่องมือในการวัดผล มีแบบประเมินที่หลากหลาย วิธีการประเมินที่เป็นมาตรฐานสากล มีความน่าเชื่อถือ และแสดงผลอย่างชัดเจน ซึ่งข้อมูลการวัดผลที่ได้ จะได้ผลทางตรงและทางอ้อม และควรพิจารณาเลือกศูนย์ประเมินที่ได้มาตรฐานและมีเครื่องมือการวัดที่ได้ความเชื่อถือ

6) การเสนอแนะแบบรอบทิศ 360 องศา (360 Degree Feedback) การประเมินแบบ 360 องศาจะมีลักษณะคล้ายการสัมภาษณ์ แต่มุ่งเน้นการเสนอแนะเรื่องการทำงานเพียงอย่างเดียว ซึ่งมาจากผู้ที่เกี่ยวข้องและไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานก็ได้ มีความหลากหลายมิติกว่าการสัมภาษณ์ โดยจะฟังความคิดเห็นจากบุคคลทุกระดับ เพื่อความคิดเห็นแบบรอบทิศทางหลากหลายมุมมอง แล้วนำมาประเมินในหลากหลายมิติ

7) จากกรมอบหมายงานที่มีความท้าทาย เป็นการวัดสมรรถนะวิธีหนึ่งที่มีจุดประสงค์เพื่อวัดสมรรถนะและศักยภาพที่แตกต่างจากงานเดิมที่ทำอยู่ หรือความสามารถที่คุ้นชินเดิม โดยจะเป็นการมุ่งเน้นไปยังการวัดสมรรถนะด้านใหม่ที่เป็นอีกด้านที่ซ่อนอยู่ในตัวบุคคลนั้น และเป็นที่ถือว่าเป็นการทำหายความสามารถใหม่ๆ ในสิ่งที่คุณคนนั้นยังไม่เคยทำ เพื่อเป็นการสร้างสมรรถนะใหม่เพิ่มขึ้นอีกทาง

2.2.3 ประเภทของสมรรถนะ แบ่งได้ 6 ประเภท ดังนี้

1) สมรรถนะส่วนบุคคล (Individual Competency) ประกอบด้วย องค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถส่วนบุคคลหรือที่ได้รับการพัฒนาภายหลัง พฤติกรรม ทัศนคติของบุคคลที่ส่งเสริมความสามารถของบุคคลในการทำงานที่มอบหมายให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมถึงการทำงานร่วมกับผู้ร่วมงานคนอื่นได้เป็นอย่างดี

2) สมรรถนะหลักตามความต้องการขององค์กร (Core Competency) ประกอบด้วย องค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถพื้นฐานทั่วไปที่ตรงตามความต้องการหลักของหน่วยงานกำหนดไว้สอดคล้องกับประโยชน์และตำแหน่งงานอื่นๆ

3) สมรรถนะตามหน้าที่รับผิดชอบ (Functional Competency) ประกอบด้วย องค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถที่กำหนดเป็นเฉพาะเจาะจงตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งจะต้องตรงตามหลักเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนดไว้สอดคล้องกับประโยชน์และตำแหน่งงานอื่นๆ

4) สมรรถนะทางด้านธุรกิจ (Business Competency) ประกอบด้วยองค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถประเภทธุรกิจที่องค์กรประกอบธุรกิจกำหนด เพื่อสามารถทำงานให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

5) สมรรถนะทางการจัดการ (Management Competency) ประกอบด้วย องค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถในการบริหารจัดการงานที่ทำอยู่ การบริหารจัดการบุคคลที่เกี่ยวข้อง การประสานงานร่วมกับบุคคลอื่นหรือฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้อง และมีทักษะในการถ่ายทอดการปฏิบัติงาน หรือคำสั่งได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6) สมรรถนะด้านการเป็นผู้นำ (Leadership Competency) ประกอบด้วย องค์ความรู้ ทักษะ ความสามารถในการบทบาทของการเป็นผู้นำ ลักษณะของการเป็นผู้ติดตามที่ดี การบริหารจัดการผู้ใต้บังคับบัญชา การมีไหวพริบปฏิภาณในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ปัญหาอื่นๆ ได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา การสร้างแรงจูงใจให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงาน และการเป็นที่ปรึกษาที่ดี สำหรับหน่วยงานราชการไทยจัดประเภทสมรรถนะตามลำดับชั้นของ โครงสร้างงานและองค์การ แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

1) สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรมร่วม ของข้าราชการประเภทพลเรือนสามัญทุกคนจะต้องมี หรือจะเรียกว่าเป็นเอกลักษณ์ของข้าราชการไทย ซึ่งได้แก่ การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารที่ดี การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ จริยธรรม และ การร่วมแรงร่วมใจ

2) สมรรถนะประจำกลุ่มงาน (Functional Competencies) เป็นคุณลักษณะ ที่กำหนดเฉพาะตำแหน่งซึ่งประกอบด้วยกัน 20 สมรรถนะ ได้แก่ 1) การคิดวิเคราะห์ 2) การมองภาพ องค์กรรวม 3) การพัฒนาศักยภาพคน 4) การสั่งการตามอำนาจหน้าที่ 5) การสืบเสาะหาข้อมูล 6) ความเข้าใจข้อแตกต่างทางวัฒนธรรม 7) ความเข้าใจผู้อื่น 8) ความเข้าใจองค์กรและระบบราชการ 9) การดำเนินการเชิงรุก 10) ความถูกต้องของงาน 11) ความมั่นใจเชิงรุก 12) ความยืดหยุ่นผ่อนปรน 13) ศิลปะการสื่อสารจูงใจ 14) สภาวะผู้นำ 15) สุนทรียภาพทางศิลปะ 16) วิสัยทัศน์ 17) การวาง ยุทธศาสตร์ภาครัฐ 18) ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน 19) การควบคุมตนเอง และ 20) การให้อำนาจแก่ผู้อื่น

3) สมรรถนะสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งบริหาร ซึ่งจะถูกกำหนดไว้ในตำแหน่ง ผู้บริหารระดับสูง ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ การวางกลยุทธ์ภาครัฐ ศักยภาพเพื่อนำการปรับเปลี่ยน การควบคุมตนเอง และการให้อำนาจแก่ผู้อื่น หลักสมรรถนะยังนำมาใช้เป็นกระบวนการและคัดเลือก บุคคลของหน่วยงาน เพื่อประเมินความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่กำหนดตามตำแหน่ง ที่ต้องการ อีกทั้งยังเป็นส่วนช่วยองค์การในการฝึกอบรม

2.2.4 ประโยชน์ของสมรรถนะ แบ่งได้ 5 ดังนี้

1) การวางแผนอัตรากำลังคนในโครงสร้างงานของหน่วยงาน (Workforce Planning) จากการที่หน่วยงานรู้สมรรถนะของบุคคลแต่ละคนจากการประเมินผลสมรรถนะ และทราบตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับปริมาณงานของหน่วยงาน สามารถนำมาประเมินและวางแผนอัตรากำลังคนได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังใช้ประโยชน์ในการเลื่อนตำแหน่ง การโอนย้าย การสรรหาบุคคลทดแทนในตำแหน่งที่ขาด ตลอดจนการวางแผนสืบทอดอำนาจ การจัดทำแผนพัฒนาแบบรายบุคคลและแบบรวม รวมไปถึงเพิ่มศักยภาพให้หน่วยงานใช้การวางแผนเพิ่มตำแหน่งใหม่ (New Position)

2) การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร (Training and Development) เมื่อฝ่ายทรัพยากรบุคคลของหน่วยงานรู้สมรรถนะของแต่ละบุคคลจะทำให้ รู้ทิศทางการส่งเสริมด้านการพัฒนาบุคคลของหน่วยงานได้ เช่น ต้องเพิ่มทักษะด้านไหน ฝึกอบรมด้านไหน ส่งเสริมองค์ความรู้ด้านใหม่ๆ ที่จะช่วยเพิ่มสมรรถนะของบุคลากรได้ และสามารถนำมากำหนดแผนฝึกอบรมระยะยาว (Training Road Map) พัฒนาสมรรถนะอย่างมีระบบ ระเบียบ มีกระบวนการ กำหนดลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน ตลอดจนการวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการวางแผนโครงสร้างการทำงานที่เหมาะสมให้กับหน่วยงานต่อไป

3) การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน (Recruitment and Selection) ช่วยให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลกำหนดเกณฑ์สมรรถนะในการสรรหาและคัดเลือกพนักงานได้ และยังสามารถประเมินความสามารถของผู้สมัคร รวมถึงการคาดการณ์แนวโน้มการพัฒนาการเพิ่มสมรรถนะให้กับบุคคลในหน่วยงานในอนาคต นอกจากนี้ยังสามารถนำเกณฑ์ที่หน่วยงานต้องการมาสร้างแบบสัมภาษณ์ ทดสอบทัศนคติของผู้สมัครได้

4) การบริหารจัดการบุคลากรและพัฒนาอาชีพบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ (Performance Management and Career Development) มีประโยชน์ในการจัดการความสามารถของบุคลากรในหน่วยงานที่จะมีหลากหลายรูปแบบ ที่จะมีผลตั้งแต่การเลื่อนตำแหน่ง การปรับเปลี่ยนงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนเงินเดือนหรือพิจารณาให้เงินพิเศษ และทำให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลมีทิศทางวางแผนพัฒนาองค์ให้กับบุคลากรในหน่วยงานอย่างชัดเจน เหมาะสมกับศักยภาพของของแต่ละบุคคล นอกจากนี้ยังเป็นการเปิดโอกาสให้บุคลากรที่มีสมรรถนะใหม่ๆ ได้ลองทำงานที่ท้าทายใหม่ๆ ที่ไม่เคยทำมาก่อน

5) การเพิ่มตำแหน่งใหม่ หน่วยงานค้นพบศักยภาพใหม่ๆ ของบุคลากร จากการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร ทำให้บุคลากรมีขีดความสามารถที่เพิ่มขึ้น สิ่งเหล่านี้ทำให้เป็นโอกาสของหน่วยงานที่จะเพิ่มตำแหน่ง หรือเพิ่มแผนกเพื่อเสริมสร้างศักยภาพการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพื่อความท้าทายความสามารถของบุคคลที่มีศักยภาพเช่นกัน

สรุปแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสมรรถนะกับการทำคู่มือการปฏิบัติงานธุรการใน
ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

สมรรถนะ เป็นความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะที่ดีของบุคคลในหน่วยงาน ที่ระดับ
ทักษะ ความรู้ ความสามารถ ว่า การวัด IQ และการทดสอบบุคลิกภาพหรือจะกล่าวได้ว่า สมรรถนะ
คือ คุณลักษณะที่กำหนดของบุคคล มีความสัมพันธ์เชิงเหตุผลกับผลการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคคลนั้น
ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือมีผลงานที่ดีกว่าคนอื่น มีองค์ประกอบ ได้แก่ องค์ความรู้ในสาขาต่างๆ
ทักษะ มีความเชี่ยวชาญหรือความชำนาญพิเศษในด้านต่างๆ บทบาทที่แสดงออกต่อบุคคลอื่น ทาง
สังคม ภาพลักษณ์ภายในต่อตนเอง การแสดงความรู้สึนึกคิดเอกลักษณ์และคุณค่าของตนเองที่แสดง
ออกมาในรูปแบบทัศนคติ อุปนิสัย บ่งบอกบุคลิกลักษณะประจำตัวบุคคล และแรงผลักดันเบื้องต้น การ
จินตนาการ วิถีคิด วิถีปฏิบัติตน สำหรับหน่วยงานราชการไทยจัดประเภทสมรรถนะตามลำดับชั้นของ
โครงสร้างงานและองค์การ แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่ 1. สมรรถนะหลัก เป็นสมรรถนะเชิงพฤติกรรม
ร่วมของข้าราชการประเภทพลเรือนสามัญทุกคนจะต้องมี หรือจะเรียกว่าเป็นเอกลักษณ์ของ
ข้าราชการไทย ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การบริหารที่ดี การส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ
จริยธรรม และการร่วมแรงร่วมใจ 2. สมรรถนะประจำกลุ่มงาน เป็นคุณลักษณะที่กำหนดเฉพาะ
ตำแหน่งซึ่งประกอบด้วย 20 สมรรถนะ และ 3. สมรรถนะสำหรับผู้ดำรงตำแหน่งของบริหาร ด้าน
ประโยชน์ของสมรรถนะ ช่วยในเรื่องการวางแผนอัตรากำลังคนในโครงสร้างงานของหน่วยงาน การ
ฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร การสรรหาและคัดเลือกพนักงาน การบริหารจัดการบุคลากรและพัฒนา
อาชีพบุคลากรอย่างมีทิศทาง และการเพิ่มตำแหน่งใหม่ จากแนวคิดสมรรถนะนี้ นำไปใช้สำหรับการ
สรรหา และคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานธุรการ ให้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทาง
สาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ประกอบด้วย ตำแหน่ง และวุฒิการศึกษา ต้อง
เป็นไปตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ประสบการณ์การทำงานด้านธุรการ ควร
ปฏิบัติงานด้านธุรการในกองโรคติดต่อทั่วไป 2 – 3 ปีขึ้นไป เพราะจะผ่านการปฏิบัติงานตอบโต้ภาวะ
ฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรคมามาก่อน ด้านความรู้ความสามารถที่จำเป็นต้องมีและ
ทักษะสำหรับการปฏิบัติงาน ใช้แบบบรรยายลักษณะงานธุรการเป็นกรอบในการกำหนดความรู้
ความสามารถและทักษะที่ต้องใช้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข
ของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค สำหรับการกำหนดสมรรถนะตัวบุคคลที่จะมาปฏิบัติงาน ใช้
สมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำงานงาน ตามแบบบรรยายลักษณะงานธุรการ ได้แก่ 1. สมรรถนะ
หลัก ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้อง และจริยธรรม ความเข้าใจองค์กร
การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม เพื่อกำหนดและค้นหาคนที่มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน
เข้าใจวัฒนธรรมองค์กร เข้าใจบทบาท ภารกิจงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกรมควบคุม
โรค และงานของกองโรคติดต่อทั่วไปและของกลุ่มงานที่ปฏิบัติอยู่ รวมไปถึงบทบาท ภารกิจงานของ

ตัวเองที่ได้รับมอบหมายในช่วงตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค เป็นอย่างดี มีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนด และนอกจากนี้ต้องมีความอดทน มีความเสียสละ สามารถอดทนอดกลั้นกับแรงกดดันต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ดี มีใจพร้อมบริการ เพื่อให้พร้อมต่อการปฏิบัติงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินที่อาจจะต้องมีการปฏิบัติงานนอกเวลา และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้ เป็นอย่างดี 2. สมรรถนะประจำสำนักงาน ประกอบด้วย การยึดมั่นในหลักเกณฑ์ การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ และความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน ต้องเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนด และปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพของงานราชการได้เป็นอย่างดี ต้องเรียนรู้งานได้รวดเร็ว พัฒนาความรู้ของตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อตอบสนองต่อการปฏิบัติที่มีวิธีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และสามารถประยุกต์องค์ความรู้ที่มีร่วมกับงานวิชาการและเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม และมีความละเอียดรอบครอบ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อลดการเกิดข้อผิดพลาด และพร้อมจะแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้ดีขึ้น

3. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

กองโรคติดต่อทั่วไป เป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข มีวิสัยทัศน์ว่า “ประชาชนได้รับการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ ระดับมาตรฐานสากลภายในปี พ.ศ. 2580” และพันธกิจ ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยี กำหนดและพัฒนามาตรฐานเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และรูปแบบด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยี การดำเนินการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อให้แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขานุการ และรับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติและคณะอนุกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งโดยคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ ประสานและสนับสนุนการพัฒนาการพัฒนาระบบ กลไก และเครือข่ายการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อประสานการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการตรวจ วินิจฉัย และรักษาโรคติดต่อ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

บทบาทหน้าที่ของกองโรคติดต่อทั่วไป ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยี กำหนดและพัฒนามาตรฐานเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และรูปแบบ การดำเนินการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค รวมไปถึงถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยี ประสานสนับสนุนการพัฒนา ระบบ กลไก และเครือข่าย ประสานการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการตรวจ วินิจฉัยโรคติดต่ออุบัติใหม่

และอุบัติซ้ำ โรคติดต่อระหว่างประเทศ โรคติดต่อที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน โรคติดต่อทางอาหารและน้ำ โรคติดต่อระหว่างสัตว์และคน และโรคติดต่อเฉียบพลันระบบทางเดินหายใจ ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขานุการและรับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติและคณะกรรมการซึ่งแต่งตั้งโดยคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ การพัฒนารูปแบบและการบริหารจัดการดำเนินงานด้วยรถเก็บตัวอย่างชีววินิจฉัยพระราชทาน รถวิเคราะห์ผลด่วนพิเศษพระราชทาน

โครงสร้างกองโรคติดต่อทั่วไป ตามคำสั่งกองโรคติดต่อทั่วไป ที่ 34/2565 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2565 เรื่องการปรับโครงสร้างการบริหารงาน กองโรคติดต่อทั่วไป โดยแบ่งการบริหารงานภายในกองออกเป็น 10 กลุ่ม ได้แก่

1. กลุ่มบริหารทั่วไป มีหน้าที่ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนาระบบบริหารจัดการ ดำเนินการเกี่ยวกับการบริหารจัดการทั่วไปของหน่วยงาน งานระบบสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุและยานพาหนะ และงานช่างศิลป์ และทำหน้าที่ติดตามและประเมินผลงานที่อยู่ในการกำกับดูแลของกลุ่มบริหารทั่วไป ออกแบบพัฒนาระบบบริการออกไปรับรองแหล่งผลิต กำเนิดอาหารปลอดภัย สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก รวมทั้งปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2. กลุ่มยุทธศาสตร์และพัฒนานโยบาย มีหน้าที่ พัฒนานโยบาย แผนยุทธศาสตร์ การป้องกัน ควบคุมโรคติดต่อของหน่วยงาน และบริหารจัดการแผนปฏิบัติราชการให้บรรลุเป้าหมาย และสอดคล้องตามแนวทางที่กรมควบคุมโรคกำหนด พัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรของกองโรคติดต่อทั่วไป ให้เป็นไปตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

3. กลุ่มบริหารเวชภัณฑ์และโลจิสติกส์ มีหน้าที่ พัฒนาระบบบริหารจัดการ กำหนดแนวทางและมาตรฐานคลังวัคซีนและเวชภัณฑ์ รวมทั้งการขนส่งวัคซีนระบบลูกโซ่ความเย็น สำหรับภาวะปกติและภาวะฉุกเฉินทางการแพทย์และสาธารณสุขของประเทศให้ได้ตามมาตรฐานสากล รวมไปถึงจัดหา จัดซื้อ สนับสนุน และโลจิสติกส์ วัคซีน ยา เวชภัณฑ์ที่มีใช้ยา วัสดุอุปกรณ์และวัสดุวิทยาศาสตร์ เพื่อใช้ในการป้องกันควบคุมโรคตามภารกิจของกรมควบคุมโรค

4. กลุ่มเตรียมความพร้อมตอบภาวะฉุกเฉินและสื่อสารความเสี่ยง มีหน้าที่จัดทำแผนปฏิบัติการเตรียมพร้อม ตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านการแพทย์และสาธารณสุข กองโรคติดต่อทั่วไปบริหารจัดการเตรียมความพร้อมและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข ด้วยระบบบัญชาการเหตุการณ์อย่างมีประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ ตามนโยบายกรมควบคุมโรค พัฒนาความสามารถและสมรรถนะศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (EOC) และทีมตระหนักรู้สถานการณ์ (SAT) พัฒนาบุคลากรกองโรคติดต่อทั่วไปให้พร้อมดำเนินการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข รวมไปถึงสนับสนุนให้มีการดำเนินการซ้อมแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข

5. สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ มีหน้าที่ 2 ส่วน ได้แก่

5.1 งานเลขานุการคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ และคณะกรรมการด้านวิชาการ และคณะอนุกรรมการ ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางในการประสานหรือดำเนินการเกี่ยวกับการพิจารณาเสนอนโยบาย และวางระบบในการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อให้การสนับสนุนการจัดทำระบบในการเฝ้าระวังโรคติดต่ออันตราย โรคติดต่อที่ต้องเฝ้าระวัง และโรคระบาด เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ รวมไปถึงประสานการปฏิบัติ ให้การสนับสนุนและช่วยเหลือหน่วยงานของรัฐและเอกชน ให้เกิดการปฏิบัติตามนโยบายและแผนการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อ และปฏิบัติการอื่นใดตามที่คณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ คณะกรรมการด้านวิชาการ หรือคณะอนุกรรมการมอบหมาย

5.2 งานโรคติดต่อระหว่างประเทศ มีหน้าที่ ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อสนับสนุนวิชาการด้านเวชศาสตร์การเดินทางและท่องเที่ยวร่วมกับภาคีเครือข่ายและมหาวิทยาลัย พัฒนา และบริหารจัดการนโยบาย ยุทธศาสตร์และแผนการป้องกันควบคุมโรคในประชากรต่างด้าวให้สอดคล้องกับนโยบายประเทศ พัฒนาระบบการให้บริการทางการแพทย์ โดยให้บริการคำปรึกษาก่อนและหลังเดินทางให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบาดวิทยาของโรคต่างๆ ในแต่ละพื้นที่ และโรคอุบัติใหม่ต่างๆ (Emerging diseases) และโรคอุบัติซ้ำ (Reemerging diseases) ให้คำแนะนำก่อนไปทำงานหรือปฏิบัติงานในต่างประเทศเป็นหมู่คณะ ถ่ายทอดองค์ความรู้ พัฒนาสื่อเผยแพร่ และการสื่อสารให้แก่เครือข่าย เพื่อนำไปปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้เดินทางอย่างมีประสิทธิภาพ

6. กลุ่มโครงการตามพระราชดำริ มีหน้าที่ จัดทำแผนงานควบคุมโรคหนองพยาธิระดับประเทศ (National Program) ทำการศึกษา วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคหนองพยาธิ งานพัฒนามาตรฐานงาน และพัฒนารูปแบบการบริการสาธารณสุข เพื่อการตรวจคัดกรองโรคโควิด 19 และโรคติดต่ออุบัติใหม่ อุตุนิซ้า ด้วยวิธีวิเคราะห์ผลด่วนพิเศษ พระราชทาน เพื่อเฝ้าระวัง ค้นหา ตรวจคัดกรอง และควบคุมโรคติดต่อ โรคโควิด 19 และโรคอุบัติใหม่อุบัติซ้ำ พร้อมทั้งเพิ่มศักยภาพการเฝ้าระวังทางห้องปฏิบัติการทางการแพทย์และสาธารณสุข เพื่อตรวจคัดกรอง และให้บริการทางการแพทย์เบื้องต้น ให้สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

7. กลุ่มพัฒนาวิชาการโรคติดต่อ มีหน้าที่จัดทำนโยบายและบูรณาการแผนยุทธศาสตร์การทำงานเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมโรคติดต่อทางอาหารและน้ำ โรคติดต่ออุบัติใหม่และทางเดินหายใจ ระดับประเทศ ทำการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อทางอาหารและน้ำ โรคติดต่ออุบัติใหม่และทางเดินหายใจ และร่วมกับภาคีเครือข่ายด้านวิชาการทั้งในและต่างประเทศ

8. กลุ่มโรคติดต่อระหว่างสัตว์และคน มีหน้าที่จัดทำยุทธศาสตร์การเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคติดต่อระหว่างสัตว์และคน ทำการศึกษา วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อระหว่างสัตว์และคน เพื่อกำหนดและพัฒนามาตรฐานงานและรูปแบบ การดำเนินงานเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคติดต่อระหว่างสัตว์และคน ถ่ายทอดองค์ความรู้และ เทคโนโลยี รวมทั้งให้คำปรึกษา เสนอแนะ ด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคติดต่อระหว่างสัตว์ และคน

9. กลุ่มโรคป้องกันด้วยวัคซีน มีหน้าที่ กำหนดและพัฒนา นโยบาย ยุทธศาสตร์ มาตรฐานและกำกับติดตามการดำเนินงานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค รวมถึงการนำวัคซีนใหม่มาใช้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นที่ยอมรับในระดับสากลและยั่งยืน พัฒนาศักยภาพบุคลากรงานสร้างเสริม ภูมิคุ้มกันโรค และถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการป้องกันควบคุมโรคที่ป้องกันด้วยวัคซีนแก่เครือข่าย และประชาชน และพัฒนาความร่วมมือกับภาคีเครือข่ายภายในประเทศและต่างประเทศ เพื่อการ พัฒนางานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค และการป้องกันควบคุมโรคที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน

10. ศูนย์ประสานงานสุขภาพหนึ่งเดียว มีหน้าที่จัดทำแผนงานภายใต้แผนแม่บทย่อยที่ 13.5 การพัฒนาและสร้างระบบรับมือปรับตัวต่อโรคอุบัติใหม่ อุบัติซ้ำที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง ภูมิอากาศ ภายใต้ความร่วมมือกับหน่วยงานภาคีเครือข่ายด้านสุขภาพหนึ่งเดียว และส่งเสริมการ ปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ชาติ เสนอทิศทาง และนโยบาย และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานที่ เกี่ยวข้องกับภาคสุขภาพคน สัตว์ สัตว์ป่า และสิ่งแวดล้อม ในด้านการดำเนินงานพัฒนาระบบเฝ้าระวัง ป้องกัน รักษา และควบคุมโรคติดต่ออุบัติใหม่และอุบัติซ้ำ รวมทั้งโรคติดต่อที่เกิดจากสัตว์สู่คน ภายใต้ แนวคิดสุขภาพหนึ่งเดียว ทั้งภายในและระหว่างประเทศ

สรุป กองโรคติดต่อทั่วไป เป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวง สาธารณสุข มีโครงสร้างภายในหน่วยงาน ตามคำสั่งกองโรคติดต่อทั่วไป ที่ 34/2565 ลงวันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2565 เป็น 10 กลุ่มงาน มีบทบาทหน้าที่ ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ และเทคโนโลยี กำหนดและพัฒนามาตรฐานเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และรูปแบบการดำเนินการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยี ประสานสนับสนุนการพัฒนาระบบ กลไก และเครือข่าย รวมถึงการพัฒนางานองค์ความรู้ด้านการตรวจ วินิจฉัย การเฝ้าระวัง ป้องกัน และ ควบคุมโรคติดต่อ และรักษาโรคติดต่อที่เกี่ยวข้องกับโรคติดต่ออุบัติใหม่และอุบัติซ้ำ โรคติดต่อระหว่าง ประเทศ โรคติดต่อที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน โรคติดต่อทางอาหารและน้ำ โรคติดต่อระหว่างสัตว์และคน และโรคติดต่อเชื้อเฉียบพลัน ระบบทางเดินหายใจ ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขานุการและรับผิดชอบงาน ธุรการของคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติและคณะกรรมการต่างๆ รวมไปถึงบริหารจัดการ เตรียมความพร้อมและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข ด้วยระบบบัญชาการเหตุการณ์อย่างมี ประสิทธิภาพและทันต่อเหตุการณ์ ตามนโยบายกรมควบคุมโรค พัฒนาความสามารถและสมรรถนะ

ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน (EOC) และทีมตระหนักรู้สถานการณ์ (SAT) พัฒนาบุคลากรกองโรคติดต่อทั่วไปให้พร้อมดำเนินการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข รวมไปถึงสนับสนุนให้มีการดำเนินการซ้อมแผนตอบโต้ภาวะฉุกเฉินด้านสาธารณสุข นอกจากนี้ ยังมีหน้าที่พัฒนารูปแบบและการบริหารจัดการดำเนินงานด้วยรถเก็บตัวอย่างชีววินิจฉัยพระราชทานรถวิเคราะห์ผลด่วนพิเศษพระราชทานที่ได้รับพระราชทานจากพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 10 และสมเด็จพระนางเจ้าพระบรมราชินีในรัชกาลที่ 10 เพื่อสนับสนุนการคัดกรอง การตรวจเฝ้าระวังโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในประชาชนที่อยู่ในพื้นที่เสี่ยงให้สามารถเข้าถึงบริการทางสาธารณสุขได้ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมายจากกรมควบคุมโรค

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เนื่องจากยังไม่ปรากฏว่ามีการศึกษาค้นคว้าอิสระในเรื่องคู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ผู้ศึกษาจึงได้ศึกษางานวิจัยอื่นที่มีลักษณะใกล้เคียง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ ดังนี้

กมลพร มากภิมรัมย์ (2558) ได้ทำการศึกษาคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับยาที่มีความเสี่ยงสูงของโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัญหาของคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับยาที่มีความเสี่ยงสูงของโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร (ฉบับเดิม) เพื่อนำมาจัดทำคู่มือฯ ฉบับปรับปรุง และประเมินความพึงพอใจของบุคลากรหลังการใช้คู่มือฉบับปรับปรุงดังกล่าว ผลการศึกษาพบว่าจากการวิเคราะห์คู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว (ฉบับเดิม) มีการสรุปสาระคู่มือแบ่งออกเป็น สรุปสาระของคู่มือ วิเคราะห์ประเด็นสาระของคู่มือที่ควรปรับปรุง และจัดทำโครงสร้างของคู่มือ (ฉบับปรับปรุง) และนำมาพัฒนาคู่มือดังกล่าว (ฉบับปรับปรุง) โดยการศึกษาค้นคว้าข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ส่วนที่สำคัญ ได้แก่ 1) นโยบาย คำจำกัดความ และระเบียบวิธีปฏิบัติ 2) รายละเอียดวิธีการปฏิบัติงานเกี่ยวกับยาที่มีความเสี่ยงสูง จำนวน 18 รายการ ได้แก่ ขั้นตอนการสั่งยา การจัดยาและตรวจสอบยา การให้ยาแก่ผู้ป่วย การตรวจติดตาม รวมถึงแบบติดตามอาการไม่พึงประสงค์จากการใช้ยา รวมถึงแบบเฝ้าระวัง การใช้ยา และได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้คู่มือดังกล่าว โดยแบบสอบถามมี 3 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไป ความพึงพอใจในการใช้คู่มือ และปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ โดยมีการแปรผลความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ตั้งแต่มากที่สุดถึงน้อยที่สุด ผลจากการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรผู้ใช้คู่มือพบว่ามีความพึงพอใจในภาพรวมเกี่ยวกับคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับยาที่มีความเสี่ยงสูงของโรงพยาบาลปากน้ำชุมพร (ฉบับปรับปรุง) อยู่ในระดับมาก ซึ่งพอในในด้านรูปแบบของคู่มือ และเนื้อหาของคู่มือ

สุปราณี ต่างใจรัก (2560) ได้ศึกษาการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพ ปัญหา และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาดังกล่าว แล้วนำข้อค้นพบมาจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ ขอบเขตของการศึกษา ประกอบด้วย ด้านงานหลักสูตร ด้านการรับเข้าศึกษาต่อ ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านทะเบียนการศึกษา ด้านวิทยานิพนธ์ และการค้นคว้าอิสระ ด้านการเสนอสำเร็จการศึกษา และด้านทุนการศึกษา กลุ่มเป้าหมายในการวิจัย คือ ตัวแทนอาจารย์ผู้สอนระดับบัณฑิตศึกษาและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำนวน 17 คน และตัวแทนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา จำนวน 78 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า สภาพการปฏิบัติงานของการบริการการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ทั้ง 7 ด้าน ภาพรวมมีการปฏิบัติอยู่จริงอยู่ในระดับดีมาก ส่วนผลการการศึกษารายด้านพบว่า ด้านงานการจัดการเรียนการสอนได้ค่าเฉลี่ยการปฏิบัติเป็นจริงสูงที่สุด รองลงมาคือด้านงานรับเข้าศึกษาต่อ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยการปฏิบัติงานจริงต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านการเสนอสำเร็จการศึกษา และด้านวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ ในส่วนของแนวทางการปฏิบัติงานฯ พบว่า ขั้นตอนในการให้บริการงานด้านต่างๆ ยึดตามกระบวนการของบัณฑิตวิทยาลัย และควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับงานเสนอสำเร็จการศึกษา และงานวิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีประสิทธิภาพมากขึ้น และสำหรับคู่มือการปฏิบัติงานฯ ที่จัดทำขึ้นมีส่วนประกอบได้แก่ หน้าปก คำนำ สารบัญ คำชี้แจงการใช้คู่มือ วัตถุประสงค์ของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การบริหารงาน คณะ โครงสร้างการบริหารงานคณะ แนวปฏิบัติเพื่อพัฒนางานบริการการศึกษา และการเสนอสำเร็จการศึกษา และผลการตรวจสอบความถูกต้อง ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้จริง

อัมพิกา มีชัย (2560) ได้ศึกษาเรื่องคู่มือการปฏิบัติงานวิชาการของโรงเรียนสันติศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา โดยใช้แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และใช้กระบวนการระดมแนวคิดแบบมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์แบบ AIC สภาพปัญหาการปฏิบัติงานวิชาการของโรงเรียนสันติศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาการปฏิบัติงานวิชาการของโรงเรียนที่มีวิธีการปฏิบัติที่ดี จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ และตรวจสอบคู่มือการปฏิบัติงานฯ โดยสภาพปัญหาพบการปฏิบัติโดยรวมน้อย เมื่อเรียงลำดับจากน้อยไปหามาก งานการวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษา งานการพัฒนาสื่อสารแหล่งเรียนรู้ งานการพัฒนาหลักสูตรงานการจัดการเรียนรู้ งานการนิเทศการสอนและงานการวัดและประเมินผลตามลำดับ ปัญหาในภาพรวมทุกด้านขาดการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ครูยังขาดความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานไม่เป็นระบบและขาดการติดตาม ผลการศึกษาการปฏิบัติงานวิชาการของโรงเรียนที่มีวิธีปฏิบัติที่ดี พบว่า งานพัฒนาหลักสูตร มีการกำหนดวัตถุประสงค์และหลักเกณฑ์การวัดที่ชัดเจน งานการจัดการเรียนรู้ มีการ

ส่งเสริมวิเคราะห์และแก้ปัญหา จัดเตรียมและเลือกใช้สื่ออย่างเหมาะสมและมีการประเมินอย่างต่อเนื่อง งานการพัฒนาสื่อฯ มีการจัดอบรมสนับสนุนงบประมาณในการจัดการและผลิตสื่อ งานวัดผลจัดทำระบบสารสนเทศที่ใช้อ้างอิง ตรวจสอบและใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการสอน งานนิเทศฯ มีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจนต่อเนื่องสม่ำเสมอ และงานวิจัยฯ มีการส่งเสริมการสร้างและทดลองใช้นวัตกรรมที่ใช้แก้ปัญหาคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพผู้เรียนฯ สำหรับผลการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานวิชาการ ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมตามกระบวนการระดมพลังสร้างสรรค์แบบ AIC ได้องค์ประกอบของคู่มือ 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 บทนำ ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ โครงสร้างการบริหาร ส่วนที่ 2 แนวทางการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย งานพัฒนาหลักสูตร งานการจัดการความรู้ งานการพัฒนาสื่อและแหล่งเรียนรู้ งานการวัดและประเมินผล งานนิเทศการสอน และงานวิจัยเพื่อพัฒนาศักยภาพการศึกษา และส่วนที่ 3 ประกอบด้วย เอกสารอ้างอิง แบบฟอร์มที่ใช้ และเอกสารบันทึก ในส่วนของผลการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาโดยรวมอยู่ระดับมากที่สุด และเหมาะสมต่อการนำไปใช้โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

สรุป จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานนั้น ผู้วิจัยต่างระบุถึงปัญหาของการปฏิบัติงาน นำมาวิเคราะห์หาสภาพปัญหาและหาแนวทางการในการแก้ไข ปัญหา โดยการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานประกอบด้วย 3 ส่วน ส่วนที่ 1 บทนำ ประกอบด้วย ความเป็นมา วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ โครงสร้างการบริหาร หน้าที่ความรับผิดชอบ ระเบียบข้อบังคับ เอกสารหรือแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เทคนิค/แนวทางการปฏิบัติงาน ส่วนที่ 3 ประกอบด้วย ปัญหา/อุปสรรค แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ เอกสารอ้างอิง แบบฟอร์มที่ใช้ และมีการนำคู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าวผ่านการตรวจความถูกต้องและเหมาะสมจากผู้ทรงคุณวุฒิ และนำออกใช้งาน ประเมินความพึงพอใจต่อการใช้คู่มือการปฏิบัติงานดังกล่าว เพื่อนำมาปรับปรุงคู่มือต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานธุรการในช่วงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ผู้ศึกษาใช้รูปแบบการวิจัยแบบเชิงคุณภาพ โดยการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง ใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการในช่วงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความเป็นมาการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค
2. เพื่อออกแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มีความชัดเจน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรคที่เหมาะสม

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข สังกัดกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ที่ปฏิบัติงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 20 คน เป็นผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค แบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มละ 10 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจงเลือกผู้ที่ปฏิบัติงานในช่วงตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน กรณี สถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการระดับชำนาญการชำนาญการพิเศษ และเชี่ยวชาญ ในสังกัดกองโรคติดต่อทั่วไป ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบโดยใช้วิธีเจาะจง จำนวน 10 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก คือ เป็นผู้บริหารกองโรคติดต่อทั่วไป ปฏิบัติงานหัวหน้ากลุ่มงาน และรองผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไประดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับเชี่ยวชาญ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการ กลุ่มงานละ 1 คน จาก 10 กลุ่มงาน รวมกลุ่มตัวอย่าง 20 คน ที่ได้ปฏิบัติงานในช่วงตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน กรณีสถานการณ์การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ได้แก่

- 1) นายแพทย์ชำนาญการ ปฏิบัติหน้าที่กลุ่มโรคที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน
- 2) เกษัชกรชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มบริหารเวชภัณฑ์และโลจิสติกส์
- 3) นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป
- 4) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่หัวหน้ากลุ่ม จำนวน 4 คน ได้แก่ กลุ่มเตรียมความพร้อมตอบโต้ภาวะฉุกเฉินและสื่อสารความเสี่ยง กลุ่มยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร กลุ่มพัฒนาวิชาการโรคติดต่อ และสำนักงานเลขานุการคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ
- 5) นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป ฝ่ายวิชาการ จำนวน 2 คน
- 6) นักวิชาการสาธารณสุขเชี่ยวชาญ ปฏิบัติหน้าที่รองผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป (ฝ่ายบริหารทรัพยากร) จำนวน 1 คน
- 7) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการ กลุ่มละ 1 คน จาก 10 กลุ่มงาน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

2.1 ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลจากการทบทวนแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มากำหนดรูปแบบของเครื่องมือให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured in-depth interview form) ที่มีระบุจำนวนข้อคำถาม ประโยคคำถาม และการมีลักษณะคำถามปลายเปิด (Open – ended) ใช้สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญเป็นรายบุคคล เพื่อสร้างคู่มือการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มีความชัดเจน เสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรคที่เหมาะสม ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ชื่อ – สกุล อายุ ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน อายุการปฏิบัติงาน ตำแหน่งบริหารในกองโรคติดต่อทั่วไป ประสบการณ์การทำงาน เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ วัน เวลา และสถานที่ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ ภารกิจ บทบาทหน้าที่ ขั้นตอน กระบวนการของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข โรค จำนวน 4 ข้อ

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับลักษณะงานธุรการในช่วงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ ลักษณะงานธุรการและคุณสมบัติของเจ้าพนักงานธุรการเพื่อปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานธุรการของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ กระบวนการของการปฏิบัติงานธุรการของกองโรคติดต่อทั่วไป ในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข การปฏิบัติงาน และขั้นตอนของการปฏิบัติงานธุรการฯ และรูปแบบของคู่มือการปฏิบัติงานธุรการฯ

ส่วนที่ 5 ให้ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค จำนวน 1 ข้อ

2.2 การตรวจสอบเครื่องมือ นำเครื่องมือที่ตรวจสอบโดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน ซึ่งมาจากหน่วยงานของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค และผ่านอาจารย์ที่ปรึกษา หากพบว่ามีประเด็นคำถามไม่ชัดเจน จะนำผลที่ได้มาปรับปรุงคำถามให้เข้าใจง่ายและชัดเจนยิ่งขึ้น

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.1 ทบทวนข้อมูลแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานธุรการ ของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

3.2 ศึกษาจากเอกสาร ข้อมูลทั่วไปของกองโรคติดต่อทั่วไป เอกสารที่เกี่ยวข้องกับปัญหาของภารกิจ บทบาทหน้าที่ ขั้นตอน กระบวนการ รายละเอียด การปฏิบัติงานธุรการ ของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ในช่วงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลทุติยภูมิ

3.3 รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญการปฏิบัติงานธุรการ ของ กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลปฐมภูมิ

3.4 คัดแยกข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสาร จัดประเภทและหมวดหมู่เพื่อนำไปวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์เนื้อหา

การวิเคราะห์เนื้อหาในการศึกษาค้นคว้านี้ได้ดำเนินการโดยนำข้อมูลที่ได้มาจัดระเบียบข้อมูล แสดงข้อมูล สรุปและตีความ ดังนี้

4.1 อ่านทำความเข้าใจและจับประเด็นหลักข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารและข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ของกองโรคติดต่อทั่วไป แล้วทำการตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูล โดยการตรวจสอบเส้าด้านผู้วิจัยหาข้อมูลที่เหมือนหรือแตกต่าง เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์เนื้อหา

- 4.2 จัดระเบียบเนื้อหาและให้รหัสข้อมูลในแต่ละประเด็นที่มีเนื้อหาที่เหมือนกัน
- 4.3 คัดแยกและจัดกลุ่มข้อมูลตามประเด็นหลักและประเด็นย่อย โดยใช้เกณฑ์ความเหมือนกันของข้อมูล นำมาจัดเป็นหมวดหมู่ พร้อมเชื่อมโยงข้อมูลที่จัดกลุ่ม
- 4.4 เชื่อมโยงข้อมูลเพื่อหาแบบแผนและความหมายเปรียบเทียบกับแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเชื่อมโยงแนวคิดและความสัมพันธ์ นำสู่การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค
- 4.5 หาความหมาย เพื่ออธิบายแบบแผนความสัมพันธ์ของข้อมูลที่ได้
- 4.6 หาข้อสรุปที่เป็นสาระหลัก โดยทำสรุปข้อมูลชั่วคราวเชื่อมข้อมูลที่เข้าด้วยกัน อาศัยลักษณะของความสัมพันธ์ของข้อมูลในแต่ละประเด็นที่เก็บรวบรวมได้ เพื่อให้ได้ขอบเขตและทิศทางที่แน่นอนแล้วนำมาสรุปอภิปรายผลการวิจัย
- 4.7 นำข้อมูลที่ได้มาสรุปอภิปรายผลการศึกษา ปัญหา และข้อเสนอแนะในการศึกษา โดยใช้การนำเสนอผลการศึกษาด้วยการพรรณนา (Descriptive Analysis)



บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษา เรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค โดยมีวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความเป็นมาการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค
2. เพื่อออกแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มีความชัดเจน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรคที่เหมาะสม

โดยผู้ศึกษาได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ในช่วงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ร่วมด้วยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการในช่วงภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการระดับชำนาญการพิเศษ และเชี่ยวชาญ ในสังกัดกองโรคติดต่อทั่วไป ผู้ศึกษาได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบโดยใช้วิธีเจาะจง จำนวน 10 คน โดยมีเกณฑ์การคัดเลือก คือ เป็นผู้บริหารกองโรคติดต่อทั่วไป ปฏิบัติงานหัวหน้ากลุ่มงาน และรองผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไประดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับเชี่ยวชาญ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการ กลุ่มงานละ 1 คน จาก 10 กลุ่มงาน รวมกลุ่มตัวอย่าง 20 คน ที่ได้ปฏิบัติงานในช่วงตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน กรณีสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 มีผลการศึกษา 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ความเป็นมาการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

ส่วนที่ 2 รูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มีความชัดเจน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรคที่เหมาะสม

ส่วนที่ 1 ความเป็นมาการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อ ทั่วไป กรมควบคุมโรค

ตามคณะกรรมการบริหารราชการไทยประกอบด้วย 4 กระบวนการ ได้แก่ การวางแผนในการบริหารราชการไทย การจัดการในการบริหารราชการไทย ภาวะผู้นำในการบริหารราชการไทย และการควบคุมในการบริหารราชการไทย ในส่วนของการควบคุมในการบริหารราชการไทยได้กล่าวถึงการวางแผนสำหรับสถานการณ์เสี่ยง (Risk Planning) ที่อาจจะเกิดขึ้นจากภัยที่เกิดจากธรรมชาติ เช่น พายุ สึนามิ น้ำท่วม แผ่นดินไหว โรคระบาด เกิดจากการกระทำของมนุษย์ เช่น อัคคีภัย จลาจล ฆาตกรรม และภัยที่เกิดขึ้นจากสภาวะเศรษฐกิจ เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะส่งผลกระทบต่อคนหลายคน อาจส่งผลกระทบต่อคนทั้งประเทศหรือภูมิภาค ให้องค์กรหน่วยงานคิดแผนสำรองนอกจากแผนงานหลักของหน่วยงานเผื่อไว้ในกรณีที่การบริหารราชการไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ เพื่อให้หน่วยงานสามารถดำเนินงานภารกิจสำคัญของหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด โดยขั้นตอนของการกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญ กำหนดให้มีโครงสร้างของการบริหารความเสี่ยง กำหนดขอบเขตหรือกรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยง และดำเนินงานตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย สำหรับกองโรคติดต่อทั่วไป สังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข ได้นำการบริหารความเสี่ยงมาใช้จัดการภาวะฉุกเฉินทางการสาธารณสุข ที่เกิดจากระบาดของโรคติดต่อ โรคและภัยสุขภาพที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน เหตุการณ์ระบาดของโรคระบาดที่มีความผิดปกติ อุบัติเหตุ สาธารณภัย ภัยสุขภาพที่เกิดจากสารเคมี โดยได้นำระบบบัญชาเหตุการณ์ มาใช้ในการ ตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกรมควบคุมโรค โดยจัดให้มีโครงสร้างระบบบัญชาการเหตุการณ์ ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงาน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1) กลุ่มเจ้าหน้าที่บัญชาการ ประกอบด้วยผู้บัญชาการเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ 2) กลุ่มเจ้าหน้าที่ทั่วไป เป็นผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วยกลุ่มภารกิจงานที่สำคัญ และเมื่อเกิดเหตุการณ์ภาวะฉุกเฉินถึงระดับ 3 ซึ่งเป็นระดับสูงสุด หน่วยงานจะต้องปฏิบัติงานแผนงานที่สำคัญที่สุดของหน่วยงาน เพื่อไม่ให้ภารกิจและความต้องการของประชาชนเสียหาย ตามแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน พร้อมกับระดมสรรพกำลังส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกรมควบคุมโรค และของกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินกองโรคติดต่อทั่วไป ซึ่งในแผนบริหารความต่อเนื่องของกองโรคติดต่อทั่วไป มีโครงการบริหารงาน มีผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป เป็นประธาน มีคณะทำงาน 5 คณะ ได้แก่

1) คณะทำงานอำนวยการความต่อเนื่องภารกิจ มีหน้าที่ เสนอยุทธศาสตร์การบริหาร แผนงาน โครงการ งบประมาณ ปรับปรุงกฎระเบียบ ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และสื่อสารกฎหมายให้ ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้

2) คณะทำงานบริหารเวชภัณฑ์และโลจิสติกส์ มีหน้าที่ จัดทำแผน สรรหา สถานที่ สำรองเวชภัณฑ์ทางการแพทย์และวัสดุอุปกรณ์ในการควบคุมโรค จัดทำแผนกระจาย กำกับ การ จัดส่งเวชภัณฑ์อุปกรณ์ต่างๆ ตามแผนที่กำหนด ปฏิบัติงานด้านสำรองเวชภัณฑ์และส่งกำลังบำรุง อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3) คณะทำงานประสานสนับสนุน และปฏิบัติการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคติดต่อใน ภาวะฉุกเฉิน มีหน้าที่ ติดตาม เฝ้าระวัง ประเมินสถานการณ์และความเสี่ยงของเหตุการณ์ จัดทำสรุป รายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ปฏิบัติหน้าที่ด้านตระหนักรู้สถานการณ์ และสอบสวนควบคุมโรค ตามที่ ได้รับมอบหมาย และสนับสนุนการคัดกรอง ณ พื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐ (State Quarantine)

4) คณะทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบข้อมูล มีหน้าที่ กำกับดูแลและ จัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์สารสนเทศ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ข้อมูล สำรอง และสถานที่ปฏิบัติงานให้พร้อมใช้งาน สนับสนุนงานอภิบาลรับรองแหล่งผลิต แหล่งกำเนิด อาหารปลอดภัยในสถานการณ์ฉุกเฉิน จัดทำและเฝ้าระวังข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องรวมถึงดำเนินการ สื่อสารความเสี่ยงผ่านช่องทางต่างๆ

5) คณะทำงานบริหารและสนับสนุนความต่อเนื่องภารกิจ มีหน้าที่กลไกที่เหมาะสม สนับสนุนด้านบริหารจัดการและอำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้านให้แก่กลุ่มภารกิจต่างๆ ภารกิจหลัก คือ บริหารจัดการธุรการภาพรวมหน่วยงาน ดำเนินการด้านระบบงานสารบรรณ จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ สำนักงาน และจัดเตรียมการประชุมให้กับคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง งานบุคลากรภาพรวมหน่วยงาน จัดหากำลังคนเข้าปฏิบัติงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินตามที่ได้รับคำสั่งการ งานการเงินวางแผน ค่าใช้จ่ายสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อสนับสนุนคณะทำงานต่างๆ ได้ทันเวลา งานพัสดุและ ยานพาหนะ ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง และจัดหา วัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการใช้งาน ตอบโต้ภาวะฉุกเฉินตามและงานยานพาหนะ วางแผนเตรียมพร้อม จัดหา และอำนวยความสะดวก ยานพาหนะเพื่อการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

โดยคณะทำงานบริหารและสนับสนุนความต่อเนื่องภารกิจ มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็น ฝ่ายสนับสนุนทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตำแหน่งนักจัดการ งานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ มีหน้าที่สนับสนุนด้านบริหารจัดการและอำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้านให้แก่กลุ่มภารกิจต่างๆ มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นฝ่ายสนับสนุนทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ ภารกิจหลักคือ บริหารจัดการธุรการภาพรวมหน่วยงาน ดำเนินการด้านระบบงานสารบรรณ จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์

สำนักงานและจัดเตรียมการประชุมให้กับคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง งานบุคลากรภาพรวมหน่วยงาน จัดหากำลังคนเข้าปฏิบัติงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินตามตามที่ได้รับคำสั่งการ งานการเงินวางแผน ค่าใช้จ่ายสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อสนับสนุนคณะทำงานต่างๆ ได้ทันเวลา งานพัสดุและ ยานพาหนะ ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง และจัดหาวัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการใช้

ส่วนที่ 2 รูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อ ทั่วไป กรมควบคุมโรค มีความชัดเจน

ได้นำแนวคิดการจัดการภาวะฉุกเฉินและแนวคิดสมรรถนะ มาใช้สำหรับการสรรหาและคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานธุรการ เพื่อหาคนที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ประกอบด้วย ตำแหน่ง และวุฒิการศึกษา ต้องเป็นไปตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการ ประสบการณ์การทำงานด้านธุรการ ต้องเป็นคนที่เคยผ่านการปฏิบัติงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรคมาก่อน ด้านความรู้ความสามารถที่จำเป็นต้องมีและทักษะสำหรับการปฏิบัติงาน จะใช้แบบบรรยายลักษณะงานธุรการเป็นกรอบในการกำหนดความรู้ความสามารถและทักษะที่ต้องใช้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค โดยการกำหนดสมรรถนะตัวบุคคลที่จะมาปฏิบัติงาน จะใช้สมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำงาน ตามแบบบรรยายลักษณะงานธุรการ ได้แก่ 1. สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้อง และจริยธรรม ความเข้าใจองค์กร การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม เพื่อกำหนดและค้นหาคนที่มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เข้าใจวัฒนธรรมองค์กร เข้าใจบทบาท ภารกิจงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกรมควบคุมโรค และงานของกองโรคติดต่อทั่วไป มีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนด นอกจากนี้ต้องมีความอดทน มีความเสียสละสามารถอดทนอดกลั้นกับแรงกดดันต่างๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ดี มีใจพร้อมบริการ เพื่อให้พร้อมต่อการปฏิบัติงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินที่อาจจะต้องมีการปฏิบัติงานนอกเวลา และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี 2. สมรรถนะประจำสานงาน ประกอบด้วย การยึดมั่นในหลักเกณฑ์ การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ และความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน ต้องเป็นคนที่มีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนด และปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพของงานธุรการได้เป็นอย่างดี ต้องเรียนรู้งานได้รวดเร็ว พัฒนาความรู้ของตนเองอยู่ตลอดเวลาเพื่อตอบสนองต่อการปฏิบัติที่มีวิธีการเปลี่ยนแปลงอยู่ มีความรอบครอบ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน และพร้อมจะแก้ไข

ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้ดีขึ้นโดยมีองค์ประกอบรูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มี 3 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 บทนำ ประกอบด้วย

- 1.1 ความเป็นมา
- 1.2 วัตถุประสงค์
- 1.3 ขอบเขต
- 1.4 คำจำกัดความ
- 1.5 โครงสร้างการบริหาร
- 1.6 คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน
- 1.7 หน้าที่ความความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข
- 1.8 ระเบียบข้อบังคับ เอกสารหรือแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

- 2.1 ลักษณะงาน
- 2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่
 - 2.2.1 รับ – ส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการกลั่นกรองเอกสาร เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ/มอบหมาย
 - 2.2.2 ร่างโต้ตอบหนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง
 - 2.2.3 การตรวจสอบหนังสือและเสนอหนังสือให้ผู้บริหารลงนาม/อนุมัติ
 - 2.2.4 จัดทำหนังสือขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง ขออนุมัติเบิกจ่าย ได้แก่ หนังสือขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง และ หนังสือขออนุมัติไปราชการ
 - 2.2.5 สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการจัดประชุม
- 2.3 ผลการเปรียบเทียบขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินกับภาวะปกติ

ส่วนที่ 3 ปัญหา/อุปสรรค แนวทางแก้ไข ขอเสนอแนะหรือแนวทางพัฒนา เอกสารอ้างอิง และแบบฟอร์ม ประกอบด้วย

- 3.1 ปัญหา/อุปสรรค แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ
- 3.2 เอกสารอ้างอิง
- 3.3 แบบฟอร์มที่ใช้

2.1 ส่วนที่ 1 บทนำ

2.1.1 ความเป็นมา

กองโรคติดต่อทั่วไป เป็นหน่วยงานวิชาการด้านโรคติดต่อ ของกรมควบคุมโรค มีพันธกิจ ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ ด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ พัฒนา มาตรฐานและเทคโนโลยีการป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อบูรณาการและประสานการพัฒนาระบบ กลไก และความร่วมมือกับภาคีเครือข่าย ทุกภาคส่วน ทั้งระดับชาติ และนานาชาติในการป้องกันและ ควบคุมโรคติดต่อ ถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีด้านการป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อสู่ กลุ่มเป้าหมาย รวมไปถึงปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินด้านการแพทย์และสาธารณสุขด้านโรคติดต่อ และ สนับสนุนภารกิจของกรม กระทรวง และระดับชาติ และในช่วงสถานการณ์ฉุกเฉินทางสาธารณสุข ที่ ผ่านมาก อาทิ กรณี การระบาดของโรคทางเดินหายใจตะวันออกกลาง (MERS – CoV) ที่เริ่มเกิดขึ้น ในประเทศซาอุดีอาระเบีย และการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID – 19) ที่ แพร่ระบาดจากประเทศจีนตั้งแต่ปลายปี 2562 จนถึงปัจจุบันที่ทำให้การใช้ชีวิตของประชาชนต้อง หยุดชะงัก การเดินทางทุกประเภทต้องหยุดชะงัก รวมไปถึงการค้าขายทางธุรกิจ และรวมถึงภาวะ ฉุกเฉินจากโรคและภัยสุขภาพที่มากับภัยธรรมชาติ เช่น อุทกภัย วาตภัย ดินโคลนถล่ม เป็นต้น กอง โรคติดต่อทั่วไป ได้ทำแผนความต่อเนื่องภารกิจขององค์กร (Business Continuity Plan: BCP) กรณี สถานการณ์ฉุกเฉิน รองรับแผนบริหารความต่อเนื่องของกรมควบคุมโรค เมื่อมีการประกาศภาวะ ฉุกเฉินทางสาธารณสุขขึ้น

ตามแผนบริการความต่อเนื่องขององค์กร ของกองโรคติดต่อทั่วไป จัดขึ้น เพื่อให้ภารกิจหลักที่สำคัญของหน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และสามารถกลับมา ดำเนินการได้ในเวลาที่เหมาะสม และตามคำสั่งกองโรคติดต่อทั่วไป ที่ 43/2565 ลงวันที่ 23 มีนาคม 2565 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องภารกิจองค์กร (Business continuity Plan: BCP) กรณีสถานการณ์ฉุกเฉิน กองโรคติดต่อทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อให้ สามารถปฏิบัติงานในภารกิจหลักหรืองานบริการที่สำคัญได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ แม้เกิด สภาวะวิกฤต ซึ่งมีองค์ประกอบ และอำนาจหน้าที่ และสามารถนำไปปฏิบัติได้ จึงได้กำหนดตัว บุคลากรหลัก และบุคลากรสำรอง และบทบาทหน้าที่ของคณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่องภารกิจ และทีมงานความต่อเนื่องแต่ละทีมไว้ โดยกลุ่มบริหารทั่วไป อยู่ในคณะทำงานบริหารและสนับสนุน ความต่อเนื่องภารกิจ มีหน้าที่สนับสนุนด้านบริหารจัดการและอำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้านให้แก่ กลุ่มภารกิจต่างๆ ภารกิจหลักคือ บริหารจัดการธุรการภาพรวมหน่วยงาน ดำเนินการด้านระบบงาน สารบรรณ จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน และจัดเตรียมการประชุมให้กับคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง งานบุคลากรภาพรวม หน่วยงาน จัดหากำลังคนเข้าปฏิบัติงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินตามที่ได้รับ การ สั่งการ งานการเงินวางแผนค่าใช้จ่ายสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อสนับสนุนคณะทำงานต่างๆ ได้

ทันเวลา งานพัสดุและยานพาหนะ ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง และจัดหา วัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการใช้งานตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน ดังนั้นจึงเล็งเห็นว่า งานธุรการ ถือเป็นจุดแรกที่รับเอกสารเข้ามาในหน่วยงาน และเป็นจุดประสานงานจากผู้บริหารไปยังผู้ปฏิบัติงาน รวมถึงประสานงานเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานอื่นภายในกรมควบคุมโรคและกระทรวงสาธารณสุข และจากภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข กรณีโรคโควิด 19 พบว่าการปฏิบัติงานด้านธุรการและประสานงานด้านเอกสาร สำหรับการเข้าร่วมประชุมหรือ การจัดทำหนังสือราชการการรับ – ส่งข้อมูลต่างๆ ในกรณีภาวะฉุกเฉินฯ นั้นของกองโรคติดต่อทั่วไป เป็นไปได้ไม่ราบรื่น ไม่มีขั้นตอน กระบวนการที่ชัดเจน เน้นการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เฉพาะจุดเป็นรายกรณีไป รวมไปถึงใช้ความสามารถเฉพาะบุคคลในการขับเคลื่อนงานมากกว่าการใช้กำลังคนตามแผนประกอบกิจการของหน่วยงาน ยังไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข จึงเห็นควรจัดทำคู่มือดังกล่าว เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.1.2 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้มีคู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค
- 2) เพื่อให้การปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค เป็นไปในแนวทางเดียวกัน

2.1.3 ขอบเขต

- 1) การปฏิบัติงานรับ – ส่งหนังสือราชการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค เมื่อกองโรคติดต่อทั่วไปประกาศภาวะฉุกเฉินและเรียกใช้แผนประกอบกิจการ
- 2) การปฏิบัติงานร่างโต้ตอบหนังสือราชการ กรณีเรื่องโรคระบาดหรือภัยสุขภาพภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขที่กองโรคติดต่อทั่วไป ได้รับมอบหมายจากกรมควบคุมโรค
- 3) การปฏิบัติงานอำนวยความสะดวกประสานงาน จัดการประชุม กรณีเรื่องโรคระบาดหรือภัยสุขภาพภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขที่กองโรคติดต่อทั่วไป ได้รับมอบหมายจากกรมควบคุมโรค
- 4) การปฏิบัติงานด้านบริหารทั่วไป กรณี หนังสือขออนุมัติการจัดซื้อจัดจ้าง อนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ เกี่ยวกับเรื่องโรคระบาดหรือภัยสุขภาพภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขที่กองโรคติดต่อทั่วไป ได้รับมอบหมายจากกรมควบคุมโรค

2.1.4 คำจำกัดความ

งานธุรการ หมายถึง งานร่าง พิมพ์ ได้ตอบหนังสือราชการ การติดต่อประสานงาน การสื่อสารทางระบบอิเล็กทรอนิกส์หรืองานที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร

ผู้ปฏิบัติงานธุรการ คือ ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานธุรการสารบรรณ งานบริหารทั่วไป และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย ได้แก่ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานธุรการ พนักงานพิมพ์ดีด และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานธุรการ (นักวิชาการศึกษา)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม หมายถึง ระเบียบที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านเอกสารของทางราชการ โดยงานสารบรรณ เป็นงานบริหารงานเอกสาร มีขั้นตอนเริ่มจาก จัดทำ รับ ส่ง การเก็บรักษา การยืมและการทำลายเอกสาร

ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข หมายถึง โรคระบาด และภัยที่มีผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชน ตามที่กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข รวมไปถึงรัฐบาลประกาศ

งานธุรการในช่วงตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน หมายถึง การปฏิบัติงานธุรการเพื่อให้ทันเวลา ทันต่อสถานการณ์ในการแก้ไขปัญหาตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข

ผู้บริหารกองโรคติดต่อทั่วไป หมายถึง ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป รองผู้อำนวยการ กองโรคติดต่อทั่วไป ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่ม/สำนักงาน/ศูนย์กองโรคติดต่อทั่วไป

2.1.5 โครงสร้างการบริหาร

กองโรคติดต่อทั่วไป เป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข มีวิสัยทัศน์ว่า “ประชาชนได้รับการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ ระดับมาตรฐานสากล ภายในปี พ.ศ. 2580” และพันธกิจ ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยี กำหนดและพัฒนามาตรฐานเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และรูปแบบด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีการดำเนินการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อให้แก่หน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขานุการ และรับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติและคณะกรรมการ ซึ่งแต่งตั้งโดยคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ ประสานและสนับสนุนการพัฒนาระบบ กลไก และเครือข่ายการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อประสานการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการตรวจ วินิจฉัย และรักษาโรคติดต่อ และปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย มีบทบาทหน้าที่ของกองโรคติดต่อทั่วไป ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้และเทคโนโลยี

กำหนดและพัฒนามาตรฐานเกี่ยวกับหลักเกณฑ์และรูปแบบ การดำเนินการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรค รวมไปถึงถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยี ประสานสนับสนุนการพัฒนาระบบ กลไก และเครือข่าย ประสานการพัฒนางานองค์ความรู้ด้านการตรวจ วินิจฉัยโรคติดต่ออุบัติใหม่และอุบัติซ้ำ โรคติดต่อระหว่างประเทศ โรคติดต่อที่ป้องกันได้ด้วยวัคซีน โรคติดต่อทางอาหารและน้ำ โรคติดต่อระหว่างสัตว์และคน และโรคติดต่อเฉียบพลันระบบทางเดินหายใจ ปฏิบัติหน้าที่สำนักงานเลขานุการ และรับผิดชอบงานธุรการของคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติและคณะกรรมการซึ่งแต่งตั้งโดยคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ การพัฒนารูปแบบและการบริหารจัดการดำเนินงานด้วยธรรมาภิบาลอย่าง ชีววิถีรักษาระชาชนานรดิเคราะห์ผลค่านพิเศษพระราชนาน

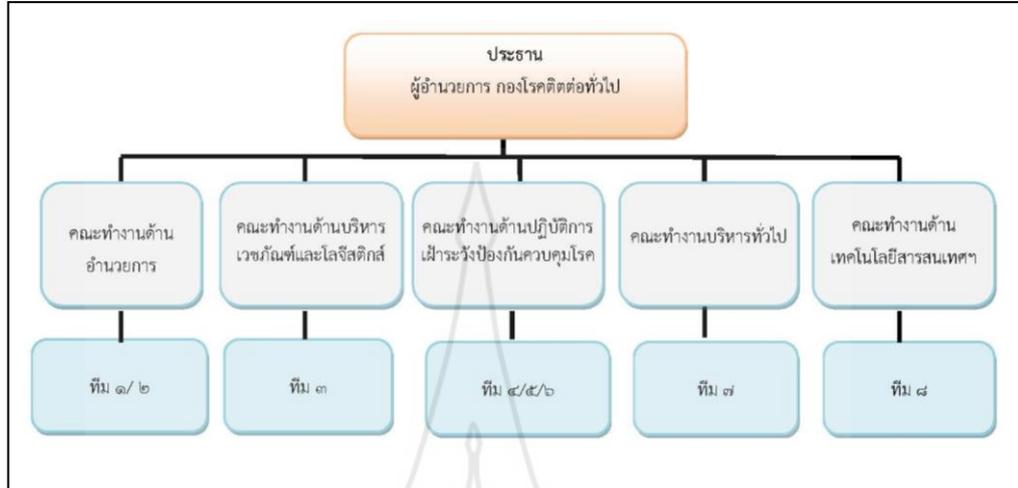
เพื่อให้แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค สามารถนำไปปฏิบัติได้ จึงได้กำหนดตัวบุคลากรหลักและบุคลากร สำรองและบทบาทหน้าที่ของคณะทำงานบริหาร ความต่อเนื่องภารกิจ และทีมงานความต่อเนื่อง แต่ละทีม ดังนี้

- 1) ประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องภารกิจ รับผิดชอบงานอำนวยการ/
- สั่งการ
- 2) รองประธานคณะทำงานบริหารความต่อเนื่องภารกิจ รับผิดชอบงานช่วย
- อำนวยการ
- 3) ผู้ประสานงานคณะบริหารความต่อเนื่อง รับผิดชอบ งานประสานงานทีม
- BCM ในกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค
- 4) คณะทำงานบริหารความต่อเนื่องภารกิจ จำนวน 5 คณะ (ตามแผนผังที่ 2)

ดังนี้

- (1) คณะทำงานอำนวยการความต่อเนื่องภารกิจ ได้แก่ งานยุทธศาสตร์
- การบริหารแผนงาน/โครงการ/งบประมาณ และงานเลขานุการคณะกรรมการโรคติดต่อแห่งชาติ
- (2) คณะทำงานบริหารเวชภัณฑ์และโลจิสติกส์
- (3) คณะทำงานประสานสนับสนุน และปฏิบัติการเฝ้าระวัง ป้องกัน
- ควบคุมโรคติดต่อในภาวะฉุกเฉิน ได้แก่ งานเตรียมพร้อมตอบโต้ภาวะฉุกเฉินสื่อสารความเสี่ยง งาน
- เฝ้าระวังและตระหนักรู้สถานการณ์ งานป้องกันควบคุมและสอบสวนโรค และงานกักกันโรค
- (4) คณะทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบข้อมูล ได้แก่ งาน
- ออกไปรับรองแหล่งผลิตฯ และงานเทคโนโลยีสารสนเทศ และเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
- (5) คณะทำงานบริหารและสนับสนุนความต่อเนื่องภารกิจ ได้แก่ งาน
- ธุรการภาพรวมหน่วยงาน งานบุคลากรภาพรวมหน่วยงาน งานการเงิน งานพัสดุการจัดซื้อจัดจ้าง และงาน
- ยานพาหนะ

โครงสร้างคณะกรรมการความต่อเนื่องภารกิจ



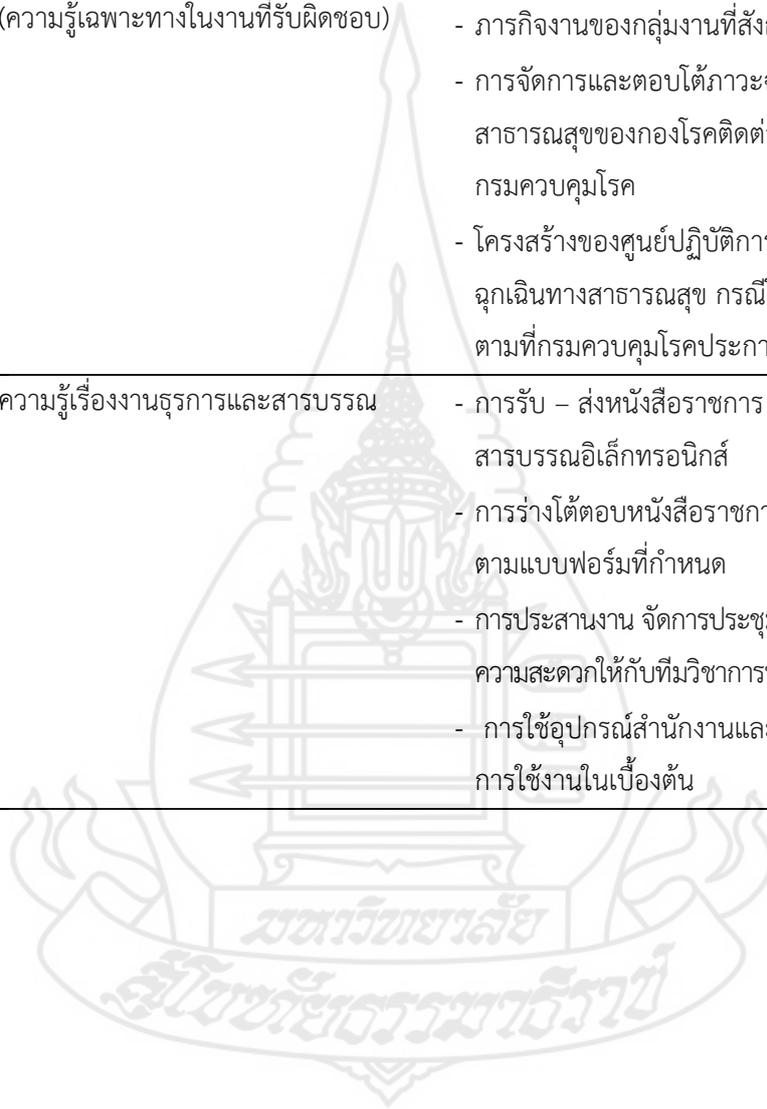
ภาพที่ 4.1 โครงสร้างคณะกรรมการความต่อเนื่องภารกิจ กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

2.1.6 คุณสมบัติผู้ปฏิบัติงาน

- 1) ตำแหน่ง เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานธุรการ พนักงานพิมพ์ดีด และผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานธุรการ (นักวิชาการศึกษา)
- 2) วุฒิการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) – ปริญญาตรี
- 3) ประสบการณ์การทำงานด้านธุรการ ปฏิบัติงานด้านธุรการสารบรรณหรืองานบริหารทั่วไปในกองโรคติดต่อทั่วไป ไม่น้อยกว่า 3 ปี ขึ้นไป เพื่อจะได้เข้าใจภารกิจและบทบาทหน้าที่ของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค และช่วยแก้ไข จัดการงานในสถานการณ์ภาวะฉุกเฉินได้เป็นอย่างดี
- 4) ความรู้ความสามารถที่ต้องมี/จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ความรู้ความสามารถที่ต้องมี/จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทาง
สาธารณสุข

ลำดับ	ความรู้ความสามารถ	รายละเอียด
1.	ความรู้ที่จำเป็นในงาน (ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ)	<ul style="list-style-type: none"> - ความรู้ด้านงานธุรการ สารบรรณ - ภารกิจงานของกลุ่มงานที่สังกัด - การจัดการและตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค - โครงสร้างของศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข กรณีโรคต่างๆ ตามที่กรมควบคุมโรคประกาศในขณะนั้น
2.	ความรู้เรื่องงานธุรการและสารบรรณ	<ul style="list-style-type: none"> - การรับ – ส่งหนังสือราชการ ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ - การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ ถูกต้องตามแบบฟอร์มที่กำหนด - การประสานงาน จัดการประชุม และอำนวยความสะดวกให้กับทีมวิชาการหลัก - การใช้อุปกรณ์สำนักงานและแก้ไขปัญหาการใช้งานในเบื้องต้น



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลำดับ	ความรู้ความสามารถ	รายละเอียด
3.	ความรู้เรื่องกฎหมาย (ระเบียบ/ความรู้เฉพาะทางในงานที่รับผิดชอบ)	<ul style="list-style-type: none"> - ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ พ.ศ. 2526 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม - ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 - ระเบียบ ประกาศ หนังสือ ของกองบริหารการคลัง กรมควบคุมโรค เรื่องการเบิกค่าใช้จ่ายๆ ในภาวะปกติ และภาวะฉุกเฉิน - ระเบียบ ประกาศ หนังสือ ของกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมควบคุมโรค เรื่อง คำสั่งการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกรมควบคุมโรค การเรียกกำลังสำรองเพื่อปฏิบัติงานในภารกิจศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกรมควบคุมโรค - คำสั่งศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกรมควบคุมโรค - ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ของกองโรคติดต่อทั่วไป เกี่ยวกับการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินสาธารณสุข - แผนประกอบกิจการ ของกองโรคติดต่อทั่วไป ประจำปีงบประมาณ
4.	การจัดการความรู้	<p>สรุปผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ แลกเปลี่ยนกับเพื่อนร่วมงาน และให้ข้อเสนอแนะต่อหัวหน้างาน หรือผู้บังคับบัญชาโดยตรง เพื่อแลกเปลี่ยนในคณะกรรมการบริหารของกองโรคติดต่อทั่วไป และจัดทำเป็นแนวทาง ข้อกำหนด คำสั่ง ฯลฯ ต่อไป</p>

(1) ทักษะที่จำเป็น

ตารางที่ 4.2 ทักษะที่จำเป็น

ลำดับ	ทักษะ	รายละเอียด
1.	การใช้คอมพิวเตอร์	สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี ในโปรแกรม Microsoft office Word Excel PowerPoint Internet (รับ – ส่งไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์)
2.	การประสานงาน	สื่อสารเข้าใจง่าย มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความรู้ความเข้าใจในงาน
3.	การร่าง – โต้ตอบ เขียนหนังสือราชการ	มีความรู้เข้าใจหนังสือราชการเรื่องนั้น สามารถพิมพ์เนื้อหาโต้ตอบได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว พร้อมจัดรูปแบบของหนังสือให้เป็นไปตามแบบฟอร์มของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีด้วยงานสารบรรณฯ หรือตามแบบฟอร์มที่หน่วยงานกำหนด
4.	การบริหารข้อมูล/จัดทำรวบรวมข้อมูล	สามารถจัดการข้อมูล เพื่อทำรายงานข้อมูลผ่าน Microsoft office Word และ Excel และมีความรู้ความเข้าใจในหลักการจัดเก็บเอกสารข้อมูลเป็นไฟล์ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีด้วยงานสารบรรณฯ เพื่อให้สามารถนำไปใช้งานได้ทันที

(2) สมรรถนะ

ตารางที่ 4.3 สมรรถนะ

ลำดับ	สมรรถนะ	รายละเอียด
สมรรถนะหลัก		
1.	การมุ่งผลสัมฤทธิ์	มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานให้ได้เกินมาตรฐานที่กำหนดไว้ และปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพใช้นำไปงานได้
2.	การยึดมั่นในองค์กรและจริยธรรม	วางตัวให้เหมาะสมอยู่กรอบของกฎหมาย ยึดหลักความถูกต้องของกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนด มีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน
3.	ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน	เข้าใจวัฒนธรรมองค์กร เข้าใจบทบาท ภารกิจงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกรมควบคุมโรค และงานของกองโรคติดต่อทั่วไป และของกลุ่มงานที่ปฏิบัติอยู่ รวมไปถึงบทบาทภารกิจงานของตนเองที่ได้รับมอบหมายในช่วงตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค
4.	การบริการเป็นเลิศ	มีใจบริการ มีความเสียสละ มีความอดทน อดกลั้น รับแรงกดดันต่างๆ และพร้อมต่อการให้บริการช่วยเหลือผู้อื่นได้โดยไม่ต้องร้องขอ เพื่อประโยชน์ส่วนร่วมของหน่วยงาน
5.	การทำงานเป็นทีม	มีความตั้งใจที่ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่น มีน้ำใจ และมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน มีการประสานงานและรับส่งต่องาน

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ลำดับ	สมรรถนะ	รายละเอียด
สมรรถนะประจำสายงาน		
1.	การยึดมั่นในหลักเกณฑ์	สามารถปฏิบัติงานตามหลักเกณฑ์ได้อย่างเป็นมาตรฐาน และเป็นไปตามข้อบังคับต่างๆ ที่กำหนด ปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพ
2.	การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ	มีการเรียนรู้ และพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อตอบสนองต่อการปฏิบัติที่มีวิธีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และสามารถประยุกต์องค์ความรู้ที่มีร่วมกับงานวิชาการและเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม
3.	ความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน	มีความใส่ใจ ตรวจสอบความถูกต้อง เพื่อลดการเกิดข้อผิดพลาด และพร้อมจะแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้ดีขึ้นต่อไป

2.1.7 หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทาง

สาธารณสุข

- 1) ปฏิบัติงานรับ - ส่งหนังสือราชการ/แจ้งเวียนหนังสือราชการ
- 2) ร่างโต้ตอบหนังสือราชการ
- 3) ร่างหนังสือขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง ขออนุมัติเบิกจ่ายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค
- 4) จัดเก็บหนังสือราชการแยกตามประเภท
- 5) อำนวยความสะดวกจัดการประชุม ประสานงานด้านข้อมูลต่างๆ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 6) เบิกจ่ายวัสดุสำนักงานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในช่วงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

2.1.8 ระเบียบข้อบังคับ เอกสารหรือแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

- 1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ พ.ศ. 2526 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 2) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560

3) ระเบียบ ประกาศ หนังสือ ของกองบริหารการคลัง กรมควบคุมโรค เรื่อง การเบิกค่าใช้จ่ายๆ ในภาวะปกติ และภาวะฉุกเฉิน

4) ระเบียบ ประกาศ หนังสือ ของกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมควบคุมโรค เรื่อง คำสั่งการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกรมควบคุมโรค การเรียกกำลังสำรอง เพื่อปฏิบัติงานในการกิจศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกรมควบคุมโรค

5) คำสั่งศูนย์ปฏิบัติงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกรมควบคุมโรค

6) ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ของกองโรคติดต่อทั่วไป เกี่ยวกับการตอบโต้ภาวะ ฉุกเฉินสาธารณสุข

7) แผนบริหารความต่อเนื่องของกองโรคติดต่อทั่วไป ประจำปีงบประมาณ

2.2 ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

2.2.1 ลักษณะงาน

1) รับ – ส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการ กลั่นกรองเอกสารเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ/มอบหมาย

2) ร่างโต้ตอบหนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง

3) ตรวจสอบหนังสือและเสนอหนังสือให้ผู้บริหารลงนาม/อนุมัติ

4) จัดทำหนังสือขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง ขออนุมัติไปราชการ

5) สนับสนุนและอำนวยความสะดวกจัดการประชุม

2.2.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1) รับ – ส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการ กลั่นกรองเอกสาร เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ/มอบหมาย

ตารางที่ 4.4 ขั้นตอนรับ – ส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการกลั่นกรอง เอกสาร เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ/มอบหมาย

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
จุดเริ่มต้น		
1.	ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือว่าเรียน ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อ ทั่วไป เนื้อหาเกี่ยวข้องกับกองโรคติดต่อทั่วไป กรณีเรื่องที่เนื้อหา ไม่แน่ชัด ให้ประสานงานขอข้อมูลเพิ่มเติม	เจ้าหน้าที่งานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อทั่วไป
2.	คัดเลือกและแยกประเภทหนังสือ ลับ ส่วนที่สุด ส่วนมาก ส่วน และปกติที่ได้รับ	เจ้าหน้าที่งานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อทั่วไป

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
3.	รับหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ https://sarabun-ddc.moph.go.th ประทับตรากองโรคติดต่อทั่วไป ลงเลขรับหนังสือ วันที่ เดือน ปี พ.ศ. และเวลา ที่รับหนังสือ ได้แก่ - หนังสือที่รับมาจากสำนักงานเลขานุการกรม - พิมพ์เอกสารจากไฟล์แนบในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	เจ้าหน้าที่งานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อทั่วไป
4.	เสนอหนังสือ/ เอกสาร ให้ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป หรือรักษา ราชการแทนผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป พิจารณาสั่งการ/ มอบหมาย - กรณีผู้อำนวยการฯ อยู่สำนักงานให้เสนอทันที - กรณีผู้อำนวยการฯ อยู่นอกสำนักงานให้เสนอผ่านแอปพลิเคชันไลน์	- หัวหน้างานธุรการ - เลขานุการ ผู้อำนวยการ กองโรคติดต่อทั่วไป
5.	ผู้อำนวยการฯ และรักษาการผู้อำนวยการฯ พิจารณาสั่งการ/ มอบหมาย ** กรณีสั่งการผ่านไลน์ ให้แจ้งคำสั่งการนั้นไปยังไลน์ของ หัวหน้ากลุ่มดังกล่าว เพื่อทราบและดำเนินการไปก่อน**	- ผู้อำนวยการกอง โรคติดต่อทั่วไป - รองผู้อำนวยการ ปฏิบัติหน้าที่รักษา ราชการแทน ผู้อำนวยการฯ
6.	บันทึกคำสั่งการ/มอบหมายจากข้อ 5 พร้อมส่งเลขลงรับหนังสือฉบับ นั้นในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ให้กับกลุ่มงานที่ได้รับมอบหมาย/ สั่งการ ดังนี้ - มอบหมายเพียง 1 กลุ่มงาน โทรประสานแจ้งเจ้าหน้าที่ธุรการ กลุ่มรับหนังสือ ณ กลุ่มบริหารทั่วไป และถ่ายรูปหนังสือที่มอบหมาย ส่งให้ทางไลน์ของเจ้าหน้าที่ธุรการของกลุ่มงานนั้น - มอบหมาย 2 กลุ่มงานขึ้นไป ให้แนบไฟล์หนังสือในและส่งเลขลงรับ นั้นไปยังกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง และโทรแจ้งให้เจ้าหน้าที่ธุรการของ กลุ่มงานรับหนังสือในระบบ	- เจ้าหน้าที่ธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
7.	ตรวจสอบหนังสือที่ได้รับมอบหมายเกี่ยวข้องกับกลุ่มงาน	เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่ม
8.	รับหนังสือผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ https://sarabun-ddc.moph.go.th ประทับตรากลุ่มงานลงเลขรับหนังสือ วันที่ เดือน ปี พ.ศ. และเวลาที่รับหนังสือ ได้แก่ - หนังสือที่รับมาจากงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป - พิมพ์เอกสารจากไฟล์แนบในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	เจ้าหน้าที่ธุรการ กลุ่มงาน
9.	เสนอหนังสือให้หัวหน้ากลุ่มงานทราบเพื่อดำเนินการ/มอบหมายผู้รับผิดชอบ ดังนี้ - เรื่องที่ได้รับมอบหมายผ่านไลน์ให้แจ้งหัวหน้ากลุ่มผ่านไลน์เพื่อดำเนินการหรือมอบหมายผู้รับผิดชอบ - เรื่องที่ได้รับมอบหมายเป็นเอกสาร กรณีหัวหน้ากลุ่มอยู่ในสำนักงานให้เสนอหนังสือทันที - กรณีหัวหน้ากลุ่มอยู่นอกสำนักงานให้เสนอผ่านไลน์	เจ้าหน้าที่ธุรการ กลุ่มงาน
สิ้นสุดการทำงาน		



2) ร่างโต้ตอบหนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง

ตารางที่ 4.5 ขั้นตอนร่างโต้ตอบหนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
จุดเริ่มต้น		
1.	รับเรื่องจากหัวหน้ากลุ่มงาน/ผู้รับผิดชอบ เพื่อทำการร่างหนังสือโต้ตอบราชการ และตรวจสอบความถูกต้องของตัวอักษร คำผิดคำถูก การเว้นวรรคตอน ให้เป็นไปตามประเภทของหนังสือ ดังนี้ บันทึกข้อความ ใช้สำหรับภายในหน่วยงาน และหนังสือภายนอก <u>** แบบฟอร์มที่ใช้ **</u> ตัวอย่างบันทึกข้อความ และตัวอย่างหนังสือภายนอก ตามที่ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กำหนด และตามแบบฟอร์มในคู่มือการปฏิบัติงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อทั่วไป ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และตามที่กรมควบคุมโรคกำหนด	เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน
2.	นำเสนอหัวหน้ากลุ่มลงนาม และเสนอรองผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไปที่กำกับดูแลกลุ่มงาน พิจารณาลงนามรับรองให้ความเห็นชอบ เพื่อเสนอผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป	- เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน - หัวหน้ากลุ่มงาน - รองผู้อำนวยการฯ ที่กำกับดูแล กลุ่มงาน
3.	ออกเลขส่งในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเลขไปยังกลุ่มบริหารทั่วไป	เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน
4.	ส่งหนังสือราชการฉบับดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ธุรการของกลุ่มบริหารทั่วไป ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน ณ ห้องกลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค	- เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน - เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มบริหาร ทั่วไป ที่ได้รับ มอบหมาย ปฏิบัติงานใน ภาวะฉุกเฉิน
สิ้นสุดการปฏิบัติงาน		

3) การตรวจสอบหนังสือและเสนอหนังสือให้ผู้บริหารลงนาม/อนุมัติ

ตารางที่ 4.6 ขั้นตอนการตรวจสอบหนังสือและเสนอหนังสือให้ผู้บริหารลงนาม/อนุมัติ

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
จุดเริ่มต้น		
1.	รับหนังสือจากกลุ่มงานที่นำมาเสนอผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป พิจารณาลงนาม	เจ้าหน้าที่ธุรการของ กลุ่มบริหารทั่วไป ที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานในภาวะ ฉุกเฉิน
2.	ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการ ดังนี้ - แบบฟอร์มถูกต้องตามหลักการทำหนังสือราชการฯ และตามแบบฟอร์ม ที่กองโรคติดต่อทั่วไป และกรมควบคุมโรค ใช้งาน - ชื่อหน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์ เลขที่หนังสือ เดือน พ.ศ. - ชื่อเรื่องกับเนื้อหาต้องสอดคล้องกัน - ตรวจสอบเนื้อหาให้มีความกระชับได้ใจความ การอ้างถึง หนังสือเดิม รวมถึง การใช้คำผิด คำถูก และการเว้นวรรคตอน	- เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มบริหาร ทั่วไป ที่ได้รับ มอบหมาย ปฏิบัติงานใน ภาวะฉุกเฉิน - หัวหน้างานธุรการ
3.	เสนอหนังสือให้ผู้ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป พิจารณาลงนาม - กรณี กรณีผู้อำนวยการฯ อยู่สำนักงานให้เสนอทันที - กรณีผู้อำนวยการฯอยู่นอกสำนักงานให้เสนอผ่านแอปพลิเคชันไลน์ เพื่อให้ความเห็นชอบ และให้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการกอง โรคติดต่อทั่วไป ลำดับถัดไปทำการลงนามแทนผู้อำนวยการฯ	- เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มบริหาร ทั่วไป ที่ได้รับ มอบหมาย ปฏิบัติงานใน ภาวะฉุกเฉิน - หัวหน้างานธุรการ - เลขานุการ ผู้อำนวยการฯ - ผู้อำนวยการกอง โรคติดต่อทั่วไป - รองผู้อำนวยการ ปฏิบัติหน้าที่รักษา ราชการแทน ผู้อำนวยการฯ

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
4.	<p>ออกเลขส่งในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเลขไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - หนังสือเสนออธิบดีกรมควบคุมโรค เพื่อพิจารณาลงนาม ส่งเลขไปยังสำนักงานเลขานุการกรม - หนังสือกองโรคติดต่อทั่วไป แจงไปยังหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ให้ส่งเลขไปยังหน่วยงานนั้น และแนบไฟล์หนังสือในระบบสารบรรณฯ พร้อมทั้งแจ้งหน่วยงานนั้น ผ่านกลุ่มไลน์งานสารบรรณกรมควบคุมโรค เพื่อให้ทราบและรับหนังสือ 	<p>เจ้าหน้าที่ธุรการของกลุ่มบริหารทั่วไป</p> <p>ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน</p>
5.	ส่งหนังสือคืนกลุ่มงาน เพื่อนำไปดำเนินการต่อ	<ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ธุรการของกลุ่มบริหารทั่วไป ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน - เจ้าหน้าที่ธุรการของกลุ่มงาน
สิ้นสุดการปฏิบัติงาน		

4) จัดทำหนังสือขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง ขออนุมัติเบิกจ่าย
(1) หนังสือขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง

ตารางที่ 4.7 ขั้นตอนหนังสือขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
จุดเริ่มต้น		
1.	รับเรื่องสั่งการจากผอ./หัวหน้ากลุ่ม ให้ดำเนินการจัดทำรายละเอียดคุณลักษณะวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องการ	เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน
2.	แจ้งงานพัสดุและยานพาหนะทราบเบื้องต้น	- เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน - หัวหน้างานพัสดุและ ยานพาหนะ
3.	ทำหนังสือขออนุมัติหลักการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ใช้แบบฟอร์มตามคู่มือการปฏิบัติงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อทั่วไป ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน
4.	งานธุรการตรวจสอบ - ความถูกต้องของเนื้อหา เอกสารแนบ แผนจัดซื้อจัดจ้าง จำนวนงานซื้อจ้าง เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง - ส่งงานการเงินและบัญชีคุมเงินงบประมาณ	เจ้าหน้าที่ธุรการของ กลุ่มบริหารทั่วไป ที่ ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงาน ในภาวะฉุกเฉิน
5.	เสนอผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไปพิจารณาอนุมัติหลักการ	- เจ้าหน้าที่ธุรการของ กลุ่มบริหารทั่วไป ที่ ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงาน ในภาวะฉุกเฉิน - หัวหน้างานธุรการ - เลขานุการ ผู้อำนวยการฯ - ผู้อำนวยการกอง โรคติดต่อทั่วไป

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
6.	ส่งงานพัสดุและยานพาหนะดำเนินการตามขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง	- เจ้าหน้าที่ธุรการของกลุ่มบริหารทั่วไป ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติงาน ในภาวะฉุกเฉิน - เจ้าหน้าที่งานพัสดุและยานพาหนะ
	กรณีจัดหาของในกรณีเร่งด่วนจำเป็น ให้ดำเนินการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ข้อ 79 วรรค 2 โดยจัดหาของก่อน หลังจากนั้นให้ทำหนังสือเสนอผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไปอนุมัติโดยเร็ว ดังนี้	โดยหัวหน้ากลุ่มงาน ต้องขอความเห็นชอบ จากผู้อำนวยการฯ อย่างไม่เป็นทางการ/ หรือผู้อำนวยการสั่ง การให้ดำเนินการ เร่งด่วน
	- จัดทำรายละเอียดคุณลักษณะวัสดุอุปกรณ์ที่มีจำเป็นต้องใช้แบบเร่งด่วน (รอไม่ได้)	ผู้รับผิดชอบ
	- แจ้งงานการเงินและบัญชี เพื่อสอบถามยอดงบประมาณที่มีคงเหลือ	1. หัวหน้ากลุ่มงาน
	- แจ้งงานพัสดุและยานพาหนะจัดหาของ	2. หัวหน้ากลุ่มบริหารทั่วไป
	- ทำหนังสือ เสนออนุมัติหลักการตามระเบียบกระทรวงการคลัง ข้อ 79 วรรค 2	3. ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป
	- งานธุรการตรวจสอบ	
	- ผู้อำนวยการอนุมัติหลักการ	
	- ส่งงานพัสดุและยานพาหนะดำเนินการตามขั้นตอนการจัดซื้อจัดจ้าง	
	สิ้นสุดการปฏิบัติงาน	

(2) หนังสือขออนุมัติไปราชการ

ตารางที่ 4.8 ขั้นตอนการทำหนังสือขออนุมัติไปราชการ

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
<u>จุดเริ่มต้น</u>		
1.	รับเรื่องสั่งการจากผอ./หัวหน้ากลุ่ม ให้ทำหนังสือราชการ ขออนุมัติให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปราชการ	เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน
2.	เพื่อทำการร่างหนังสือราชการขออนุมัติไปราชการ และตรวจสอบ ความถูกต้องของตัวอักษร คำผิดคำถูก การเว้นวรรคตอน ให้ เป็นไปตามประเภทของหนังสือ ดังนี้ - บันทึกข้อความ ใช้สำหรับภายในหน่วยงาน - รายละเอียดประมาณการค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ สำหรับกรณีเบิกจ่ายจากงบประมาณ กองโรคติดต่อทั่วไป ** แบบฟอร์มที่ใช้ ** - แบบฟอร์มในคู่มือการปฏิบัติงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไปกอง โรคติดต่อทั่วไป ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และตามที่กรมควบคุมโรค กำหนด - ระเบียบการเบิกค่าใช้จ่ายของกรมควบคุมโรค และกรมบัญชีกลาง กำหนด	เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน
3.	นำเสนอหัวหน้ากลุ่มลงนาม และเสนอรองผู้อำนวยการกอง โรคติดต่อทั่วไปที่กำกับดูแลกลุ่มงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบลง นามรับรองผ่านเพื่อเสนอผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป	- เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน - หัวหน้ากลุ่มงาน - รองผู้อำนวยการฯ ที่กำกับดูแล กลุ่มงาน
4.	ออกเลขส่งในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเลขไปยัง กลุ่มบริหารทั่วไป	เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
5.	ส่งหนังสือราชการฉบับดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ธุรการของกลุ่มบริหารทั่วไป ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน ห้องกลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค	- เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน - เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มบริหารทั่วไป ที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานในภาวะ ฉุกเฉิน
6.	ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือราชการ ดังนี้ - แบบฟอร์มถูกต้องตามหลักการทำหนังสือราชการฯ และตาม แบบฟอร์มที่กองโรคติดต่อทั่วไป และกรมควบคุมโรค ใช้งาน - ชื่อหน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์ เลขที่หนังสือ เดือน พ.ศ. - ชื่อเรื่องกับเนื้อหาต้องสอดคล้องกัน - ตรวจสอบเนื้อหาให้มีความกระชับได้ใจความ การอ้างถึง หนังสือเดิม รวมถึงการใช้คำผิด คำถูก และการเว้นวรรคตอน - รายละเอียดค่าใช้จ่าย การเบิกจ่ายงบประมาณตรงกับ โครงการที่จะเบิกจ่าย - ลงรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ฯ - ส่งงานการเงินและบัญชีคุมเงินงบประมาณ	- เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มบริหาร ทั่วไป ที่ได้รับ มอบหมายปฏิบัติ งานในภาวะฉุกเฉิน - หัวหน้างานธุรการ
7.	เสนอหนังสือให้ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป พิจารณาลงนามอนุมัติ	- หัวหน้างานธุรการ - เลขานุการ ผู้อำนวยการกอง โรคติดต่อทั่วไป - ผู้อำนวยการกอง โรคติดต่อทั่วไป - รองผู้อำนวยการ ปฏิบัติหน้าที่รักษา ราชการแทน ผู้อำนวยการฯ

ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
8.	บันทึกคำสั่งการ/อนุมัติ ในเลขลงรับหนังสือฉบับนั้น และ ส่งเลขลงรับนั้นคืนกลุ่มงาน ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มบริหารทั่วไป ที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานในภาวะ ฉุกเฉิน
9.	ส่งเรื่องคืนกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง	-เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มบริหารทั่วไป ที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานในภาวะ ฉุกเฉิน -เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน
	กรณี ที่ต้องไปราชการเร่งด่วนให้ดำเนินการ - ประมาณการค่าใช้จ่ายในการเดินทาง กรณีเบิกจ่ายจากกองโรคติดต่อ ทั่วไป และแจ้งหัวหน้างานการเงินและบัญชีทราบ - ทำหนังสือขออนุมัติไปราชการ - งานธุรการตรวจสอบ - เสนอผู้อำนวยการฯ ลงนามอนุมัติ - งานการเงินคุมเงินงบประมาณ - ส่งเรื่องคืนกลุ่มงาน	- หัวหน้ากลุ่มงาน - หัวหน้ากลุ่มบริหาร ทั่วไป - ผู้อำนวยการ กองโรคติดต่อทั่วไป
สิ้นสุดการปฏิบัติงาน		

5) สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการจัดการประชุม

ตารางที่ 4.9 ขั้นตอนการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการจัดประชุม

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
จุดเริ่มต้น		
1.	รับเรื่องจากหัวหน้ากลุ่มงาน/ผู้รับผิดชอบ เพื่อจัดการประชุม	เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน/นักวิชาการ สาธารณสุข
2.	นัดหมาย/กำหนดวันประชุมกับประธานการประชุม	เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน/นักวิชาการ สาธารณสุข
3.	จองห้องประชุม	เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน
4.	จัดทำ (ร่าง) วาระการประชุม/กำหนดการประชุม	นักวิชาการสาธารณสุข
5.	ประสานผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมประชุม ผ่านโทรศัพท์ จัดส่ง รายละเอียดการประชุมแบบย่อพร้อมแนบ (ร่าง) วาระ การประชุม/กำหนดการ ไปยังผู้เกี่ยวข้องผ่านทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ หรือไลน์	เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน/นักวิชาการ สาธารณสุข
6.	ทำหนังสือเชิญประชุม/ขอใช้ห้องประชุม/ขออนุมัติจัดประชุม/ ขอยืมเงินตรางราชการ/เงินราชการ และตรวจสอบความ ถูกต้องของตัวอักษร คำผิดคำถูก การเว้นวรรคตอน ให้เป็นไปตามประเภทของหนังสือ ดังนี้ บันทึกข้อความ ใช้สำหรับภายในหน่วยงาน และหนังสือภายนอก ** แบบฟอร์มที่ใช้ **	เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน
	- ตัวอย่างบันทึกข้อความ และตัวอย่างหนังสือภายนอก ตามที่ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณฯ กำหนด	
	- แบบฟอร์มในคู่มือการปฏิบัติงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อทั่วไป ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และตามที่ กรมควบคุมโรคกำหนด	
	- ระเบียบการเบิกค่าใช้จ่ายของกรมควบคุมโรค และกรมบัญชีกลาง กำหนด	

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
7.	นำเสนอหัวหน้ากลุ่มลงนาม และเสนอรองผู้อำนวยการ กองโรคติดต่อทั่วไปที่กำกับดูแลกลุ่มงาน พิจารณา ให้ความเห็นชอบลงนามรับรองผ่านเพื่อเสนอผู้อำนวยการกอง โรคติดต่อทั่วไป	- เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน - หัวหน้ากลุ่มงาน - รองผู้อำนวยการฯ ที่กำกับดูแลกลุ่มงาน
8.	ออกเลขส่งในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเลขไปยัง กลุ่มบริหารทั่วไป	เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน
9.	ส่งหนังสือราชการฉบับดังกล่าวให้เจ้าหน้าที่ธุรการของ กลุ่มบริหารทั่วไป ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน ณ ห้องกลุ่มบริหารทั่วไป กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค	- เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน - เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มบริหารทั่วไป ที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน
10.	ตรวจสอบความถูกต้องของหนังสือขออนุมัติจัดประชุม/ เชิญประชุม ดังนี้ - แบบฟอร์มถูกต้องตามหลักการทำหนังสือราชการฯ และตาม แบบฟอร์มที่กองโรคติดต่อทั่วไป และกรมควบคุมโรค ใช้งาน - ชื่อหน่วยงาน เบอร์โทรศัพท์ เลขที่หนังสือ เดือน พ.ศ. - ชื่อเรื่องกับเนื้อหาต้องสอดคล้องกัน - ตรวจสอบเนื้อหาให้มีความกระชับได้ใจความ การอ้างถึง หนังสือเดิม รวมถึงการใช้คำผิด คำถูก และการเว้นวรรคตอน - รายละเอียดค่าใช้จ่าย การเบิกจ่ายงบประมาณตรงกับโครงการ ที่จะเบิกจ่าย - ลงรับหนังสือในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ฯ - ส่งงานการเงินคุมงบประมาณ	- เจ้าหน้าที่ธุรการของ กลุ่มบริหารทั่วไป ที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน - หัวหน้างานธุรการ

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
11.	เสนอหนังสือให้ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป พิจารณาลงนาม/อนุมัติ	- หัวหน้างานธุรการ - เลขานุการผู้อำนวยการฯ - ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป - รองผู้อำนวยการปฏิบัติหน้าที่รักษาราชการแทนผู้อำนวยการฯ
12.	บันทึกคำสั่งการ/อนุมัติ ในเลขลงรับหนังสือฉบับนั้น และส่งเลขลงรับนั้นคืนกลุ่มงาน ผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	เจ้าหน้าที่ธุรการของกลุ่มบริหารทั่วไปที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน
13.	ออกเลขส่งในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ส่งเลขไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้ - หนังสือเสนออธิบดีกรมควบคุมโรค เพื่อพิจารณาลงนามส่งเลขไปยังสำนักงานเลขาธิการกรม - หนังสือกองโรคติดต่อทั่วไป แจ้งไปยังหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค ให้ส่งเลขไปยังหน่วยงานนั้น และแนบไฟล์หนังสือในระบบสารบรรณฯ พร้อมทั้งแจ้งหน่วยงานนั้นผ่านกลุ่มไลน์งานสารบรรณกรมควบคุมโรค เพื่อให้ทราบและรับหนังสือ กรณี หน่วยงานภายนอกกรมควบคุมโรค ให้กลุ่มงานเจ้าของเรื่องส่งหนังสือเชิญประชุมผ่านไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงานนั้น และโทรแจ้งเพื่อให้หน่วยงานปลายทางทราบและรับหนังสือดังกล่าว	- เจ้าหน้าที่ธุรการของกลุ่มงาน - เจ้าหน้าที่ธุรการของกลุ่มบริหารทั่วไปที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียดกิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
14.	ส่งเรื่องคืนกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง	- เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มบริหารทั่วไป ที่ได้รับมอบหมาย ปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉิน - เจ้าหน้าที่ธุรการ ของกลุ่มงาน
<u>สิ้นสุดการปฏิบัติงาน</u>		

2.2.3 ผลการเปรียบเทียบขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินกับภาวะปกติ

จากการศึกษาการทำคู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค โดยใช้หลักการจัดการภาวะฉุกเฉินและสมรรถนะ เมื่อเปรียบเทียบกับงานในภาวะปกติแล้ว พบข้อดีและข้อด้อย ดังนี้

ตารางที่ 4.10 ผลการเปรียบเทียบขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินกับภาวะปกติ

ลำดับ	รายละเอียด	ภาวะปกติ	ภาวะฉุกเฉิน
<u>ข้อดี</u>			
1.	คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน	เป็นบุคลากรบรรจุใหม่ ไม่ต้องมีประสบการณ์ด้านการทำงาน และไม่ต้องผ่านการปฏิบัติงานด้านการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินฯ ก็ได้	เป็นบุคลากรที่มีประสบการณ์ มีความรู้ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญในการปฏิบัติงานธุรการ และผ่านงานในช่วงตอบโต้ภาวะฉุกเฉินและสามารถจัดการงานในสถานการณ์ภาวะฉุกเฉินได้เป็นอย่างดี ราบรื่นและทันสถานการณ์

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียด	ภาวะปกติ	ภาวะฉุกเฉิน
2.	ความรู้ความสามารถที่ต้องมี/จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงาน	เป็นไปตามที่แบบบรรยาย ลักษณะงานธุรการ (Job Description) ตามที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด	เป็นไปตามที่แบบบรรยาย ลักษณะงานธุรการ (Job Description) ตามที่สำนักงาน ก.พ. กำหนด แต่รายละเอียดของเนื้องานจะปฏิบัติเฉพาะงานที่เกี่ยวข้องกับการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินเท่านั้น
3.	หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข	เป็นไปตามที่แบบบรรยาย ลักษณะงานธุรการ (Job Description) ตามที่ สำนักงาน ก.พ. กำหนด และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงาน	ปฏิบัติงานด้านธุรการสารบรรณ รวมถึงงานบริหารทั่วไป เฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน ได้แก่ ปฏิบัติงานรับ – ส่งหนังสือราชการ/แจ้งเวียนหนังสือราชการ ร่างโต้ตอบหนังสือราชการ หนังสือขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง ขออนุมัติเบิกจ่ายที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค พร้อมกับจัดเก็บหนังสือราชการแยกตามประเภท รวมไปถึง การอำนวยความสะดวกจัดการประชุม ประสานงานด้านข้อมูลต่างๆ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียด	ภาวะปกติ	ภาวะฉุกเฉิน
4.	ลักษณะและขั้นตอน การงานธุรการ	ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ หน่วยงานกำหนด เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ราชการ หรือหน่วยงานกำหนด และ เป็นเรื่องที่รอดำเนินการได้	ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ หน่วยงานกำหนดในช่วงภาวะ ฉุกเฉินเท่านั้น และต้องปฏิบัติ ทันที เป็นการเร่งด่วน ไม่ สามารถรอได้ สามารถลด ขั้นตอนบางอย่างลง เพื่อให้ทัน ต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ต้อง อาศัยความรวดเร็วในการ ปฏิบัติงาน ไปพร้อมกับความ แม่นยำ ถูกต้อง และรอบคอบ มากกว่าปกติ
5.	ระเบียบข้อบังคับ เอกสาร ที่เกี่ยวข้อง	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ราชการ หรือหน่วยงานกำหนด	- กฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่ ราชการ หรือหน่วยงานกำหนด - ระเบียบ ประกาศ หนังสือ ของกองบริหารการคลัง กรมควบคุมโรค เรื่องการเบิก ค่าใช้จ่ายๆ ในภาวะปกติ และภาวะฉุกเฉิน - ระเบียบ ประกาศ หนังสือ ของกองบริหารทรัพยากร บุคคล กรมควบคุมโรค เรื่อง คำสั่งการปฏิบัติงานในภาวะ ฉุกเฉินทางสาธารณสุขของ กรมควบคุมโรค การเรียกกำลัง สำรองเพื่อปฏิบัติงานในภารกิจ ศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะ ฉุกเฉินของกรมควบคุมโรค - คำสั่งศูนย์ปฏิบัติงาน ตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของ กรมควบคุมโรค

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียด	ภาวะปกติ	ภาวะฉุกเฉิน
5.	ระเบียบข้อบังคับ เอกสาร ที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ราชการ หรือหน่วยงานกำหนด (ต่อ)	- ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ของ กองโรคติดต่อทั่วไป เกี่ยวกับ การตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน สาธารณสุข - แผนบริหารความต่อเนื่องของ กองโรคติดต่อทั่วไป ประจำปี งบประมาณ
ข้อต่อ			
1.	คุณสมบัติของ ผู้ปฏิบัติงาน	ต้องสร้างความรู้ความเข้าใจใน เรื่องตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน รวมถึง ทักษะ ความเชี่ยวชาญ และการ สั่งสมประสบการณ์ในการ ปฏิบัติงานธุรการก่อน	แม้ว่าจะได้ผู้ที่มีความรู้ ความสามารถมีประสบการณ์ ในการทำงานตอบโต้ภาวะ ฉุกเฉิน แต่สถานการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่ซ้ำกัน หน่วยงานมีการ เปลี่ยนแปลงตลอด ทำให้การ ปฏิบัติงานยังมีความล่าช้า บุคลากรขาดความเข้าใจ ในงานในช่วงแรก
2.	ลักษณะและขั้นตอน การงานธุรการ	ปฏิบัติงานตามขั้นตอนที่ หน่วยงานกำหนด เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่ราชการ หรือหน่วยงานกำหนด เมื่อเกิด ภาวะฉุกเฉินขึ้น ต้องเปลี่ยน วิธีการทำงาน จะเป็นไปได้ยาก และไม่มีการเปลี่ยนแปลงวิธีการ ทำงาน	การปรับเปลี่ยนขั้นตอนการ ปฏิบัติงาน รวมไปถึงการลด ขั้นตอนการปฏิบัติงาน บางอย่างลง ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความสับสน และไม่คุ้นชิน ส่งผลให้เกิดความผิดพลาด ในการปฏิบัติงานได้ง่าย

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียด	ภาวะปกติ	ภาวะฉุกเฉิน
3.	ระเบียบข้อบังคับ เอกสารที่เกี่ยวข้อง	ปฏิบัติตาม ระเบียบข้อบังคับ ที่ ราชการและหน่วยงานกำหนด บางครั้งขาดความยืดหยุ่น ไม่มี การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดความล่าช้า	มีระเบียบ คำสั่งการ ใช้ในช่วง สถานการณ์ฉุกเฉิน แต่ก็ยังขาด ความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน การดำเนินงานบางอย่างต้อง อ้างอิงตามหลักการ และใช้ ระเบียบ ข้อบังคับเดิมแบบ ภาวะปกติ

2.3 ส่วนที่ 3 ปัญหา/อุปสรรค แนวทางแก้ไข ข้อเสนอแนะหรือแนวทางพัฒนา เอกสารอ้างอิง และแบบฟอร์ม

2.3.1 ปัญหา/อุปสรรค แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ

1) ปัญหา/อุปสรรค

บุคลากร

- เจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ส่วนใหญ่อายุมาก และใช้คอมพิวเตอร์ ไม่คล่อง
- ร่าง – โตหนังสือราชการเนื้อหาไม่กระชับได้ใจความ และความล่าช้า ไม่ทันต่อสถานการณ์และความต้องการของผู้บริหาร
- ด้านการเดินทางในการมาทำงาน และครอบครัว ทำให้ไม่สามารถ ทุ่มเท หรือทำงานนอกเวลาราชการในช่วงภาวะฉุกเฉินได้
- ไม่ได้รับการฝึกฝน หรือเตรียมพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานในช่วงภาวะ ฉุกเฉิน ยังพบการทำงานในขั้นตอนการแบบปกติ
- ขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองต้องงานตอบโต้ภาวะ ฉุกเฉินของกลุ่มงานที่สังกัด และกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค
- การโอน – ย้าย เปลี่ยนสถานที่ทำงานของเจ้าหน้าที่
- สถานการณ์ฉุกเฉินที่ไม่สามารถคาดการณ์ได้ล่วงหน้า ทำให้เตรียม บุคลากรไม่ทันต่อการปฏิบัติงาน

ลักษณะงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานเหมือนกับภาวะปกติ บางรายการไม่สามารถลดขั้นตอนการปฏิบัติงานงานได้ทำให้เกิดความล่าช้า

กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อสั่งการที่เกี่ยวข้อง

ใช้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตามที่ราชการ และหน่วยงานกำหนด และตามข้อสั่งการ มติที่ประชุมจากคณะกรรมการด้านต่างๆ รวมไปถึงระเบียบการเบิกค่าใช้จ่าย การจัดซื้อจัดจ้าง ที่มีรายละเอียดและขั้นตอนที่แตกต่างไปจากของเดิม ทำให้เจ้าหน้าที่สับสนและเข้าใจผิดส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่ถูกต้องตามกฎ ระเบียบ ที่กำหนด

2) แนวทางแก้ไข

บุคลากร

(1) จัดให้มีการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินให้กับเจ้าหน้าที่กองโรคติดต่อทั่วไป และซักซ้อมการใช้แผนบริหารความต่อเนื่องของกองโรคติดต่อทั่วไป เพื่อให้เจ้าหน้าที่เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตนเองในช่วงการเกิดภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขเป็นประจำทุกปี

(2) คัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถตรงตามคู่มือการปฏิบัติงาน ธุรการในภาวะฉุกเฉิน และทำการซักซ้อมการทำงาน พร้อมกับกำหนดบุคคลหลัก และบุคคลสำรอง กรณีกรมควบคุมโรคเรียกกำลังสำรอง และกรณีเจ้าหน้าที่เจ็บป่วยไม่สามารถปฏิบัติงานได้

ลักษณะงานและขั้นตอนการปฏิบัติงาน และกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อสั่งการที่เกี่ยวข้อง

(1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องประสานงานและดำเนินงานด้านเอกสารกับฝ่ายจัดซื้อจัดจ้าง ฝ่ายเบิกจ่ายงบประมาณ โดยตรงและติดตามความก้าวหน้าของงานอย่างใกล้ชิด

(2) จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ให้เชื่อมโยงกันอย่างชัดเจน พร้อมกับกำหนดบุคคลที่รับผิดชอบหลักและสำรอง เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉินสามารถเรียกใช้งานได้ทันที

3) ข้อเสนอแนะวิธีการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหา - อุปสรรคที่มี

(1) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือแนวปฏิบัติในภาวะฉุกเฉินในเรื่องต่างๆ เช่น การเบิกจ่ายงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การอำนวยความสะดวกด้านยานพาหนะ เพื่อให้ทราบแนวทางการทำงานที่ชัดเจน

(2) แจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติในช่วงภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป ให้เจ้าหน้าที่ได้ทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน

(3) กำหนดบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองสำหรับการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานของกองโรคติดต่อทั่วไปเป็นไปอย่างต่อเนื่อง กรณีบุคลากรเจ็บป่วย หรือต้องไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกรมควบคุมโรค

2.3.2 เอกสารอ้างอิง

- 1) ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 2) ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560
- 3) ระเบียบ ประกาศ หนังสือ ของกองบริหารการคลัง กรมควบคุมโรค เรื่อง การเบิกค่าใช้จ่ายๆ ในภาวะปกติ และภาวะฉุกเฉิน
- 4) ระเบียบ ประกาศ หนังสือ ของกองบริหารทรัพยากรบุคคล กรมควบคุมโรค เรื่อง คำสั่งการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกรมควบคุมโรค การเรียกกำลังสำรอง เพื่อปฏิบัติงานในภารกิจศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกรมควบคุมโรค
- 5) คำสั่งศูนย์ปฏิบัติงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกรมควบคุมโรค
- 6) ระเบียบ คำสั่ง ประกาศ ของกองโรคติดต่อทั่วไป เกี่ยวกับการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินสาธารณสุข
- 7) แผนบริหารความต่อเนื่อง ของกองโรคติดต่อทั่วไป ประจำปีงบประมาณ

2.3.3 แบบฟอร์มที่ใช้

- 1) แบบฟอร์มการพิมพ์หนังสือราชการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 2) แบบฟอร์มในคู่มือการปฏิบัติงานธุรการ กลุ่มบริหารทั่วไปกองโรคติดต่อทั่วไป ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 และตามที่กรมควบคุมโรคกำหนด
 - (1) แบบฟอร์มการพิมพ์หนังสือขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง
 - (2) แบบฟอร์มการพิมพ์หนังสือขออนุมัติเบิกค่าใช้จ่ายต่างๆ

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงาน ธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

3.1 นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานในช่วงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขให้มากที่สุด เช่น การใช้ Social Media เพื่อการติดต่อสื่อสารงานในกรณีเร่งด่วน

3.2 จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือแนวทางการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค อย่างชัดเจน เช่น การจัดการประชุม การจัดการเรื่องด่วน การประสานงานนอกเวลาราชการ

3.3 จัดระบบการปฏิบัติงานให้มีความคล่องตัว เพื่อให้ลดภาระและประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน เช่น มีแบบฟอร์มสำเร็จสำหรับพิมพ์หนังสือราชการที่ใช้งานบ่อย เพื่อใช้ร่างหนังสือราชการได้อย่างรวดเร็ว และเหมาะสม

3.4 จัดให้มีระบบสำรองกำลังคน กรณีเจ้าหน้าที่ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ หรือไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกรมควบคุมโรค

3.5 นำปัญหา ข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉินที่ผ่านมาปรับปรุงแก้ไข เช่น ชักซ้อมทำความเข้าใจกับเจ้าหน้าที่ การกำหนดแนวทางการปฏิบัติที่ชัดเจน และแผนการปฏิบัติงานสำรอง

3.6 พัฒนางองค์ความรู้ และสร้างความรู้ ความเข้าใจในบทบาทภารกิจของงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกรมควบคุมโรค งานของกองโรคติดต่อทั่วไป และของกลุ่มงานที่ปฏิบัติอยู่ รวมไปถึงบทบาท ภารกิจงานของตนเองที่ได้รับมอบหมายในช่วงตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

3.7 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการต้องเรียนรู้และศึกษาเรื่องคำศัพท์ภาษาอังกฤษด้านงานสาธารณสุขที่ใช้ประจำ เพื่อให้เข้าใจเนื้องาน โดยเฉพาะในช่วงสถานการณ์ฉุกเฉินทางสาธารณสุขที่ต้องใช้ความรวดเร็วในการประสานงานและจัดทำหนังสือราชการ

3.8 กำหนดให้มีแผนการเรียนรู้ อบรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีการเรียนรู้ และพัฒนาศักยภาพตัวเองอยู่ตลอด เพื่อเตรียมความพร้อมต่อการปฏิบัติงานไม่ว่าจะภาวะปกติหรือภาวะฉุกเฉิน

บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องคู่มือการปฏิบัติงานธุรการในช่วงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความเป็นมาการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค
2. เพื่อออกแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มีความชัดเจน
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรคที่เหมาะสม

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยได้ศึกษาข้อมูลทั่วไปของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ในช่วงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ร่วมด้วยสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการในช่วงภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ บุคลากรในสังกัดกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค จำนวน 20 คน เป็นข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข สังกัดกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค แบ่งออกเป็น 2 กลุ่มๆ ละ 10 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบโดยใช้วิธีเจาะจง มีเกณฑ์การคัดเลือก คือ เป็นผู้บริหารกองโรคติดต่อทั่วไป ปฏิบัติงานหัวหน้ากลุ่มงาน และรองผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป ระดับชำนาญการ ระดับชำนาญการพิเศษ และระดับเชี่ยวชาญ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการ กลุ่มงานละ 1 คน จาก 10 กลุ่มงาน ที่ได้ปฏิบัติงานในช่วงตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน กรณีสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแบบมีโครงสร้าง (Structured in-depth interview form) ที่มีระบุจำนวนข้อคำถาม ประโยคคำถาม และการมีลักษณะคำถามปลายเปิด (Open – ended) ใช้สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นรายบุคคลกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาสามารถนำมาสรุป อภิปรายผล และเสนอแนะตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. สรุปการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง คู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ผู้ศึกษาได้นำมาสรุปผลการศึกษาตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1.1 ความเป็นมาการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของ กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค พบว่า ตามภารกิจของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค เป็นหน่วยงานวิชาการด้านการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ สนับสนุนองค์ความรู้ด้านโรคติดต่อให้กับหน่วยงานเครือข่ายทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมถึงบูรณาการทำงานร่วมกับทุกภาคส่วน เพื่อเป็นการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคในประชาชน จากโรคและภัยสุขภาพที่เกิดจากภัยธรรมชาติ สาธารณภัย โรคระบาดตามฤดูกาลที่เกิดขึ้น และโรคระบาดที่อุบัติใหม่ขึ้นได้ตลอด จึงมีการคิดแผนสำรองเอาไว้ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด โดยการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ใช้ในการบริหารความเสี่ยงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข เพื่อลดและป้องกันความเสียหายต่อภารกิจงานจากความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ที่อาจเกิดขึ้น ความคลาดเคลื่อนของการคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้นเกี่ยวกับโรคและสุขภาพได้ โดยจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องของกองโรคติดต่อทั่วไป สอดคล้องกับแผนบริหารความต่อเนื่องของกรมควบคุมโรค และเรียกใช้แผนบริหารความต่อเนื่อง เมื่อกรมควบคุมโรคประกาศตั้งศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน และประกาศความรุนแรงของภาวะฉุกเฉินระดับ 1 – 3 และเรียกกำลังพลเพื่อปฏิบัติงานในศูนย์ปฏิบัติการฯ แผนบริหารความต่อเนื่องของกองโรคติดต่อทั่วไป มีโครงการบริหารงาน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป เป็นผู้บัญชาการเหตุการณ์ และมีคณะทำงาน 5 คณะ ได้แก่ 1. คณะทำงานอำนวยการความต่อเนื่องภารกิจ มีหน้าที่เสนอยุทธศาสตร์การบริหารแผนงาน โครงการ งบประมาณ ปรับปรุงกฎระเบียบ ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงาน และสื่อสารกฎหมายให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้ 2. คณะทำงานบริหารเวชภัณฑ์และโลจิสติกส์ มีหน้าที่จัดทำแผน จัดหา กระจาย และสำรองเวชภัณฑ์ทางการแพทย์และวัสดุอุปกรณ์ในการควบคุมโรค 3. คณะทำงานประสานสนับสนุน และปฏิบัติการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคติดต่อในภาวะฉุกเฉิน มีหน้าที่ ติดตาม เฝ้าระวัง ประเมินสถานการณ์และความเสี่ยงของเหตุการณ์ จัดทำสรุปรายงานสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ปฏิบัติหน้าที่ด้านตระหนักรู้สถานการณ์ และสอบสวนควบคุมโรค ตามที่ได้รับมอบหมาย และสนับสนุนการคัดกรอง ณ พื้นที่กักกันโรคแห่งรัฐ (State Quarantine) 4. คณะทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบข้อมูลมีหน้าที่กำกับดูแลและจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์สารสนเทศ เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ข้อมูลสำรอง และสถานที่ปฏิบัติงานให้พร้อมใช้งาน และ 5. คณะทำงานบริหารและสนับสนุนความต่อเนื่องภารกิจ มีหน้าที่สนับสนุนด้านบริหารจัดการและอำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้านให้แก่กลุ่มภารกิจต่างๆ ดำเนินการ

ด้านระบบงานสารบรรณ จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานและจัดเตรียมการประชุมให้กับคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง งานบุคลากรภาพรวมหน่วยงาน จัดหากำลังคนเข้าปฏิบัติงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินตามตามที่ได้รับคำสั่งการ งานการเงินวางแผนค่าใช้จ่ายสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อสนับสนุนคณะทำงานต่างๆ ได้ทันเวลา งานพัสดุและยานพาหนะ ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง และจัดหา วัสดุ อุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการใช้

1.2 รูปแบบการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มีความชัดเจน พบว่า รูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ใช้แนวคิดการจัดการภาวะฉุกเฉินและแนวคิดสมรรถนะมาใช้ในการคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานธุรการในช่วงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค และกำหนดลักษณะและขอบเขตของงานธุรการสารบรรณที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในช่วงภาวะฉุกเฉินนำมา รวมไปถึงจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน รูปแบบคู่มือประกอบด้วย 3 ส่วนได้แก่

ส่วนที่ 1 บทนำ ประกอบด้วย ความเป็นมา วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ โครงสร้างการบริหาร คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน หน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข และระเบียบข้อบังคับ เอกสารหรือแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ลักษณะงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1. งานรับ – ส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการกลั่นกรองเอกสารเสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ/มอบหมาย 2. งานร่างโต้ตอบหนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง 3. การตรวจสอบหนังสือและเสนอหนังสือให้ผู้บริหารลงนาม/อนุมัติ 4. จัดทำหนังสือขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง ขออนุมัติเบิกจ่าย ได้แก่ หนังสือขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง และหนังสือขออนุมัติไปราชการ 5. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการจัดประชุม

นอกจากนี้ ยังได้เปรียบเทียบขั้นตอนการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินกับภาวะปกติ พบว่า ข้อดี ได้บุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงานด้านธุรการอย่างน้อย 3 ปีขึ้นไปที่มีความพร้อม ความทุ่มเท เสียสละเวลาต่อการปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถ ทักษะและมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน เข้าใจกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อสั่งการต่างๆ ที่ใช้ในการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน เนื่องจากผ่านการทำงานในช่วงภาวะฉุกเฉินมาแล้ว สำหรับข้อด้อย สถานการณ์ภาวะฉุกเฉินมีการเปลี่ยนแปลงตลอดทำให้การจัดการหน้างานช่วงแรกเจ้าหน้าที่ไม่มีความรู้ ทำให้งานล่าช้า นอกจากนี้กฎระเบียบ ข้อบังคับ บางอย่างต้องปฏิบัติตามภาวะปกติทำให้งานล่าช้าไม่ทันสถานการณ์ อีกทั้ง ข้อสั่งการกฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติที่ประกาศใช้ในช่วงภาวะฉุกเฉินตามสถานการณ์นั้นๆ เป็นเรื่องใหม่ ทำให้เจ้าหน้าที่ไม่คุ้นชิน ส่งผลให้ทำงานผิดพลาดไม่ถูกต้องตามระเบียบได้

ส่วนที่ 3 ปัญหา/อุปสรรค แนวทางแก้ไข ข้อเสนอแนะหรือแนวทางพัฒนา เอกสารอ้างอิงและแบบฟอร์ม ประกอบด้วย

3.1 ปัญหา/อุปสรรค พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอยู่ส่วนหนึ่งยังใช้คอมพิวเตอร์ไม่คล่อง การร่าง – โต้หนังสือราชการเนื้อหาไม่กระชับได้ใจความ และความล่าช้าไม่ทันต่อสถานการณ์และความต้องการของผู้บริหาร และยังพบการทำงานในขั้นตอนการแบบปกติ และมีเรื่องด้านการเดินทางในการมาทำงานและครอบครัว ทำให้ไม่สามารถทุ่มเท หรือทำงานนอกเวลาราชการในช่วงภาวะฉุกเฉินได้ และที่สำคัญเจ้าหน้าที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ต้องงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกลุ่มงานที่สังกัด และกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรคสำหรับลักษณะงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานบางรายการไม่สามารถลดขั้นตอน การปฏิบัติงานงานได้ทำให้เกิดความล่าช้า และด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อสั่งการที่เกี่ยวข้อง ที่ได้ประกาศใช้ในช่วงสถานการณ์ฉุกเฉิน มีรายละเอียดและขั้นตอนที่แตกต่างไปจากของเดิม ทำให้เจ้าหน้าที่สับสนและเข้าใจผิด ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่ถูกต้อง

3.2 แนวทางแก้ไข จัดให้มีการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินให้กับเจ้าหน้าที่กองโรคติดต่อทั่วไป และซักซ้อมการใช้แผนบริหารความต่อเนื่องของกองโรคติดต่อทั่วไป และซักซ้อมแนวทางปฏิบัติอื่นๆ จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ให้เชื่อมโยงกันอย่างชัดเจน ที่ต้องใช้เมื่อเกิดสถานการณ์ฉุกเฉิน พร้อมกับกำหนดบุคคลหลัก และบุคคลสำรอง กรณีกรมควบคุมโรคเรียกกำลังสำรองและกรณีเจ้าหน้าที่เจ็บป่วยไม่สามารถปฏิบัติงานได้

3.3 ข้อเสนอแนะวิธีการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหา – อุปสรรคที่มี จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือแนวปฏิบัติในภาวะฉุกเฉินในเรื่องต่างๆ ให้ชัดเจน และแจ้งเวียนแนวทางปฏิบัติในช่วงภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป ให้เจ้าหน้าที่ได้ทราบ เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน รวมไปถึงกำหนดบุคลากรหลักและบุคลากรสำรองสำหรับการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานของกองโรคติดต่อทั่วไปเป็นไปอย่างต่อเนื่อง กรณีบุคลากรเจ็บป่วย หรือต้องไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกรมควบคุมโรค

สำหรับเอกสารแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กฎ ระเบียบ คำสั่ง เช่น ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ระเบียบ ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐพ.ศ. 2560 ระเบียบการเบิกจ่ายตามที่กรมบัญชีกลาง และกองบริหารการคลังกรมควบคุมกำหนด รวมไปถึงแนวทางปฏิบัติ ข้อสั่งการที่กรมควบคุมโรค และกองโรคติดต่อทั่วไป ประกาศใช้ในช่วงสถานการณ์ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข

1.3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของ กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรคที่เหมาะสม พบว่า เสนอให้นำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในช่วงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขให้มากที่สุด เพื่อการติดต่อสื่อสารงานในกรณีเร่งด่วน ให้จัดทำคู่มือ หรือแนวทางปฏิบัติในช่วงภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไปอย่างชัดเจนและมีการเชื่อมโยงกันในทุกกระบวนการ รวมไปถึงกำหนดบุคคลหลัก บุคคลสำรอง กรณีที่ต้องส่งบุคลากรไปปฏิบัติงานศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกรมควบคุมโรค นอกจากนี้ยังยากให้นำปัญหาข้อผิดพลาดจากการปฏิบัติงานในภาวะปกติและภาวะฉุกเฉินที่ผ่านมาปรับปรุงแก้ไข และจัดการพัฒนาองค์ความรู้ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจภารกิจงานโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรคให้กับเจ้าหน้าที่ของกองโรคติดต่อทั่วไปกรมควบคุมโรค

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาเรื่องคู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของ กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน ให้สอดคล้องกับแผนบริหารความต่อเนื่องของกรมควบคุมโรค เพื่อใช้บริหารความเสี่ยงในสถานการณ์ ภาวะฉุกเฉินที่เกิดจากโรคระบาด ภัยธรรมชาติ และจากน้ำมีอมมนุษย์ เพื่อป้องกัน ควบคุมโรคและภัย สุขภาพในประชาชน ให้ภารกิจของกองโรคติดต่อทั่วไปดำเนินการต่อไปได้ มีโครงการสร้างการบริหาร ความต่อเนื่อง ผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป เป็นประธาน และมีคณะทำงาน 5 คณะ ได้แก่

1. คณะทำงานอำนวยการความต่อเนื่องภารกิจ
2. คณะทำงานบริหารเวชภัณฑ์และโลจิสติกส์
3. คณะทำงานประสานสนับสนุน และปฏิบัติการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคติดต่อในภาวะฉุกเฉิน
4. คณะทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบข้อมูล มีหน้าที่กำกับดูแลและจัดเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์สารสนเทศ และ
5. คณะทำงานบริหารและสนับสนุนความต่อเนื่องภารกิจ และจะเรียกใช้แผนบริหารความต่อเนื่องเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ตามที่กรมควบคุมโรคประกาศใช้ แผนบริหารความต่อเนื่อง และประกาศตั้งศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินกรมควบคุมโรค เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาภาวะฉุกเฉินที่เกิดขึ้นให้สงบโดยเร็ว และลดผลกระทบต่อสุขภาพของประชาชนให้เร็วที่สุด ซึ่งเป็นไปตามที่ เสน่ห์ จัญไร (2559, น. 1-41 – 1-48) กล่าวถึงกระบวนการบริหารราชการไทย เรื่องการวางแผนสำหรับสภาวะการณ์เสี่ยง (Risk Planning) ที่บอกว่าแม้หน่วยงานจะมีแผนกลยุทธ์ แผนหลักในการดำเนินงานของหน่วยงานไว้อย่างรัดกุมและดีเพียงใด แต่ความไม่แน่นอนหรือ เกิดเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา จึงต้องมีการคิดเผื่อไว้ว่ากรณีที่การบริหารราชการ ไม่เป็นไปตามที่กำหนดไว้ หน่วยงานจะดำเนินการอย่างไรต่อ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ เผชิญ อุปนันท์ งานบริหารความเสี่ยง คณะแพทยศาสตร์ โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล (ที่มา: https://www.rama.mahidol.ac.th/risk_mgt/th/article/03202017-1523. เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2566) ที่กล่าวไว้ว่า การบริหารความเสี่ยงในหน่วยงานนั้น ผู้บริหารของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน รวมไปถึงพนักงานทุกคนในหน่วยงาน จะต้องมีความเข้าใจแนวความคิดของการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานทุกคน เพื่อให้การบริหารความเสี่ยงบรรลุเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจของหน่วยงาน นอกจากนี้การบริหารความเสี่ยงสำเร็จ ต้องมีการนำเทคโนโลยีและสารสนเทศเข้ามาช่วย มีการฝึกอบรมบุคลากรในองค์กรให้มีความรู้ความเข้าใจในระบบบริหารความเสี่ยง และตระหนักถึงความสำคัญในการจัดทำระบบการได้รับแรงผลักดันจากผู้บริหารให้การสนับสนุนในทุกๆ ด้าน รวมไปถึงการร่วมแรงร่วมใจจากบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน และมีขั้นตอนของกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่สำคัญ 3 ขั้นตอนได้แก่ การจัดทำโครงสร้างของการบริหารความเสี่ยง การกำหนดขอบเขตหรือกรอบแนวทางการบริหารความเสี่ยง และการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารความเสี่ยง นอกจากนี้การที่กองโรคติดต่อทั่วไปได้นำแผนบริหารความเสี่ยง มาใช้จัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของหน่วยงาน โดยมีการแต่งตั้งประธาน และคณะทำงาน กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และบทบาทหน้าที่ของคณะทำงานในแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อปฏิบัติงานในช่วงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ยังสอดคล้องกับที่ กิตติพงษ์ สัญชาติวิรุฬห์ และคณะ (2558) กล่าวในคู่มือพัฒนาการจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ระบบบัญชาการเหตุการณ์ และศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข กรมควบคุมโรคว่า เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เป็นโรคระบาดไม่ว่าจะระบาดโดยคนสู่คนหรือสัตว์สู่คน หน่วยงานที่รับผิดชอบก็คือกระทรวงสาธารณสุข ที่ดูแลระบบสาธารณสุขของประเทศไทย จึงได้มีการจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข เพื่อรองรับภัยพิบัติทางธรรมชาติ รวมถึงภัยที่มนุษย์ก่อขึ้นหรือภัยอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อสุขภาพชีวิตของประชาชน โดยนาระบบบัญชาการเหตุการณ์ที่เป็นระบบการบริหารจัดการบังคับบัญชาสั่งการ ควบคุม และประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในสถานการณ์เฉพาะ เพื่อการระดมทรัพยากรหน่วยงานมีอยู่ไปยังที่เกิดเหตุ สามารถจัดการเหตุฉุกเฉินให้บรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข เพื่อจัดการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข มีโครงสร้างระบบบัญชาการเหตุการณ์ ประกอบด้วยผู้ปฏิบัติงาน 2 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1) กลุ่มเจ้าหน้าที่บัญชาการ ประกอบด้วย ผู้บัญชาการเหตุการณ์ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ด้านความปลอดภัย และเจ้าหน้าที่ประสานงาน 2) กลุ่มเจ้าหน้าที่ทั่วไป เป็นผู้ปฏิบัติงาน ประกอบด้วยกลุ่มภารกิจงานที่สำคัญ นอกจากนี้ยังจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องของกรมควบคุมโรค และมอบหมายหน่วยงานในสังกัดกรมควบคุมโรค จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องของหน่วยงาน เพื่อเมื่อเกิดเหตุการณ์ภาวะฉุกเฉินถึงระดับ 3 ซึ่งเป็นระดับสูงสุด หน่วยงานจะต้องปฏิบัติงานแก่งานที่สำคัญที่สุดของหน่วยงาน เพื่อไม่ให้ภารกิจและความต้องการของประชาชน

เสียหาย พร้อมกับระดมสรรพกำลัง ส่งเจ้าหน้าที่เข้าร่วมปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกรมควบคุมโรค และของกระทรวงสาธารณสุข

รูปแบบคู่มือการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 บทนำ ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และ ส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไข ข้อเสนอแนะหรือแนวทางพัฒนา เอกสารอ้างอิง และแบบฟอร์ม ซึ่งรูปแบบของคู่มือการปฏิบัติงานรุกรการฯ มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัมพิกา มีชัย (2560) ได้ศึกษาเรื่องคู่มือการปฏิบัติงานวิชาการของโรงเรียนสันติศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโดยใช้แบบสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา และใช้กระบวนการระดมแนวคิดแบบมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์แบบ AIC สภาพปัญหาการปฏิบัติงาน วิชาการของโรงเรียนสันติศึกษา จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาการปฏิบัติงานวิชาการของโรงเรียนที่มีวิธีการปฏิบัติที่ดี นำมาจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฯ และตรวจสอบคู่มือการปฏิบัติงานองค์ประกอบของคู่มือ 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 บทนำ ประกอบด้วยวัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ โครงสร้างการบริหาร ส่วนที่ 2 แนวทางการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย งานพัฒนาหลักสูตร งานการจัดการความรู้ งานการพัฒนาสื่อและแหล่งเรียนรู้ งานการวัดและประเมินผล งานนิเทศการสอน และงานวิจัยเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาและส่วนที่ 3 ประกอบด้วย เอกสารอ้างอิง แบบฟอร์มที่ใช้ และเอกสารบันทึก และสอดคล้องกับอภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา (2562) (ที่มา: https://science.swu.ac.th/Portals/22/QA/KM/2019/R2R_1_04062562.pdf. เมื่อ 6 สิงหาคม 2565) กล่าวว่า รูปแบบรูปเล่มของคู่มือการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ประวัติความเป็นมา วัตถุประสงค์ ภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ระเบียบ/ข้อบังคับ เอกสารหรือทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เทคนิค/ แนวทางการปฏิบัติงาน ปัญหา/อุปสรรค แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับสำนักแผนและพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ (2563) (ที่มา: <https://qao.payap.ac.th/assets/files/WIWP-Manual.pdf>. เมื่อ 6 สิงหาคม 2565) กล่าวว่า องค์ประกอบของคู่มือปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 8 ข้อ ได้แก่ วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือ ขอบเขตความครอบคลุมของคู่มือ คำจำกัดความ หน้าที่ความรับผิดชอบ ระเบียบปฏิบัติ/ขั้นตอน เอกสารอ้างอิง แบบฟอร์มที่ใช้ และเอกสารบันทึก นอกจากนี้ตามที่ เทวิน ศรีดาโคต (ที่มา: <http://personnel.psu.ac.th/skill/EX.Ubon.pdf>. เมื่อ 6 สิงหาคม 2565) กล่าวว่า องค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงานมีองค์ประกอบ 5 ส่วนได้แก่ บทที่ 1 บทนำ กล่าวถึงที่มาของการทำคู่มือการปฏิบัติงาน บทที่ 2 โครงสร้างและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานหรือแผนกที่มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงาน บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน และบทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ รวมไปถึงคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (2561) (ที่มา: https://www.ubu.ac.th/web/files_up/14f2018100213461910.pdf. เมื่อ 6 สิงหาคม 2565) ที่

กล่าวว่างค์ประกอบของคู่มือการปฏิบัติงาน มีด้วยกัน 5 บท ได้แก่ บทที่ 1 บทนำ ประกอบด้วย ความเป็นมา/ความจำเป็น/ความสำคัญของคู่มือ วัตถุประสงค์ และขอบเขตของการจัดทำคู่มือ บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ประกอบด้วย บทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และโครงสร้างการบริหารจัดการ บทที่ 3 หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไขที่กำหนด ประกอบด้วย หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน วิธีการปฏิบัติงาน เงื่อนไข/ข้อสังเกต/ข้อความระวัง/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน และแนวคิดหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการปฏิบัติงาน วิธีการให้บริการกับผู้รับบริการที่มีความพึงพอใจ วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน แนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงาน และจรรยาบรรณ คุณธรรม จริยธรรมในการปฏิบัติงาน และบทที่ 5 ปัญหา อุปสรรค แนวทางแก้ไข และการพัฒนางาน ประกอบด้วย ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน แนวทางแก้ไขและพัฒนางาน ข้อเสนอแนะบรรณานุกรม และภาคผนวก (ถ้ามี) แม้ว่าในคู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค จะแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 บทนำ ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน และส่วนที่ 3 ปัญหาอุปสรรค แนวทางการแก้ไข ข้อเสนอแนะหรือแนวทางพัฒนาเอกสารอ้างอิง และแบบฟอร์ม ก็มีองค์ประกอบครบและสอดคล้องกับกับแนวคิดและงานวิจัยอื่นที่กล่าวมาข้างต้น รายละเอียดดังนี้

2.1 ส่วนที่ 1 บทนำ ประกอบด้วย

ความเป็นมาของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข วัตถุประสงค์ ขอบเขต คำจำกัดความ โครงสร้างการบริหาร สอดคล้องกับข้อมูลทั่วไปของโรคติดต่อทั่วไป และแนวคิดการจัดการภาวะฉุกเฉิน ที่ว่าด้วยกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ยังไม่มีคู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค วัตถุประสงค์ของคู่มือเพื่อให้มีคู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค และเพื่อให้การปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไปกรมควบคุมโรค เป็นไปในแนวทางเดียวกัน ขอบเขตของงาน ปฏิบัติงานด้านธุรการ สารบรรณเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค เท่านั้น คำจำกัดความที่กำหนดไว้ ได้แก่ งานธุรการ ผู้ปฏิบัติงานธุรการ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และแก้ไขเพิ่มเติม ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข งานธุรการในช่วงตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน และผู้บริหารกองโรคติดต่อทั่วไป เพื่อให้ทราบถึงความหมาย และข้อความที่สื่อถึงการปฏิบัติงานธุรการในช่วงภาวะฉุกเฉิน และโครงสร้างการบริหารใช้โครงสร้างการบริหารตามแผนบริหารความต่อเนื่องขององค์กรของกองโรคติดต่อทั่วไป ที่มีผู้อำนวยการกองโรคติดต่อทั่วไป เป็นประธาน มีคณะทำงาน 5 คณะ เพื่อบริหารจัดการความเสี่ยงในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดการจัดการภาวะฉุกเฉิน

ที่ว่าหน่วยงานต้องมีการคิดแผนสำรองเอาไว้ เพื่อให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น โดยบริหารความเสี่ยง จากโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยงขึ้น ส่งผลทำให้ภารกิจงานเกิดความเสียหาย เกิดความเป็นไปได้ที่จะเกิดความเสียหายต่อภารกิจงาน ความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ที่อาจจะเกิดขึ้น ความคลาดเคลื่อนของการคาดการณ์เหตุการณ์ที่จะเกิดขึ้น รวมไปถึงความไม่แน่นอนของเหตุการณ์ ที่ไม่สามารถคาดเดาได้ว่าจะเกิดขึ้นเมื่อใด แต่ความเสี่ยงนั้นมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนมากที่สุด

คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานธุรการ ในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ประกอบด้วย ตำแหน่ง เป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานธุรการ วุฒิการศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ถึงปริญญาตรี ต้องมีประสบการณ์การทำงานด้านธุรการปฏิบัติงานด้านธุรการสารบรรณ หรืองานบริหารทั่วไปในกองโรคติดต่อทั่วไป ไม่น้อยกว่า 3 ปี ขึ้นไป มีความรู้ความสามารถและเชี่ยวชาญการทำงานธุรการสารบรรณ และมีความรู้งานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป และกรมควบคุมโรค เพื่อจะได้เข้าใจภารกิจและบทบาทหน้าที่ของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค และช่วยแก้ไข จัดการงานในสถานการณ์ภาวะฉุกเฉินได้เป็นอย่างดี ด้านทักษะ สามารถใช้คอมพิวเตอร์ในโปรแกรม Microsoft office Word Excel PowerPoint Internet (รับ – ส่ง ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์) การประสานงาน การร่างโต้ตอบหนังสือราชการ และการบริหารข้อมูลหรือจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และด้านสมรรถนะ ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ 1. สมรรถนะหลัก การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในองค์กรและจริยธรรม ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน การบริหารเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม 2. การยึดมั่นในหลักเกณฑ์การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน โดยได้นำแนวคิดสมรรถนะมาใช้สรรหาคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานธุรการ เพื่อให้ได้ผู้เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค ประกอบด้วย ตำแหน่ง และวุฒิการศึกษา ต้องเป็นไปตามมาตรฐานกำหนดตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ มีประสบการณ์การทำงานด้านธุรการ ด้านความรู้ความสามารถที่จำเป็นต้องมีและทักษะสำหรับการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งนำแบบวิเคราะห์งานและบรรยายลักษณะงานธุรการเป็นกรอบในการกำหนดความรู้ความสามารถและทักษะที่ต้องใช้ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค และกำหนดสมรรถนะตัวบุคคลที่จะมาปฏิบัติงาน ใช้สมรรถนะหลักและสมรรถนะประจำงานตามแบบบรรยายลักษณะงานธุรการ ได้แก่ 1. สมรรถนะหลัก ประกอบด้วย การมุ่งผลสัมฤทธิ์ การยึดมั่นในความถูกต้อง และจริยธรรม ความเข้าใจใจองค์กร การบริการเป็นเลิศ และการทำงานเป็นทีม เพื่อกำหนดและค้นหาคนที่มีความมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน เข้าใจวัฒนธรรมองค์กร เข้าใจบทบาท ภารกิจงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกรมควบคุมโรค และงานของกองโรคติดต่อทั่วไป และของกลุ่มงานที่ปฏิบัติอยู่ รวมไปถึงบทบาท ภารกิจงาน

ของตัวเองที่ได้รับมอบหมายในช่วงตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค เป็นอย่างดี มีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนด และนอกจากนี้ต้องมีความอดทน มีความเสียสละ สามารถอดทนอดกลั้นกับแรงกดดันต่าง ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้ดี มีใจพร้อมบริการ เพื่อให้พร้อมต่อการปฏิบัติงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินที่อาจจะต้องมีการปฏิบัติงานนอกเวลา และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน สามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้ เป็นอย่างดี 2. สมรรถนะประจำสานงาน ประกอบด้วย การยึดมั่นในหลักเกณฑ์ การสั่งสมความรู้และความเชี่ยวชาญในสายอาชีพ และความละเอียดรอบคอบและความถูกต้องของงาน ต้องเป็นเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่กำหนด และปฏิบัติตามหลักจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพของงานธุรการได้เป็นอย่างดี ต้องเรียนรู้งานได้รวดเร็ว พัฒนาความรู้ของตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อตอบสนองต่อการปฏิบัติที่มีวิธีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา และสามารถประยุกต์องค์ความรู้ที่มีร่วมกับงานวิชาการและเทคโนโลยีได้อย่างเหมาะสม และมีความละเอียดรอบคอบ ตรวจสอบความถูกต้องของงาน เพื่อลดการเกิดข้อผิดพลาด และพร้อมจะแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้ดีขึ้น

ระเบียบข้อบังคับ เอกสารหรือแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ให้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ตามที่ราชการและหน่วยงานกำหนด สำหรับการปฏิบัติงานธุรการในภาวะปกติ และข้อสั่งการ มติที่ประชุม รวมถึงแนวทางปฏิบัติที่ประกาศใช้ในภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข

2.2 ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

ลักษณะงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ 1. งานรับ – ส่งหนังสือราชการ ด้วยระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ และการกลั่นกรองเอกสาร เสนอผู้บริหารพิจารณาสั่งการ/มอบหมาย 2. งานร่างโต้ตอบหนังสือราชการที่เกี่ยวข้อง 3. การตรวจสอบหนังสือและเสนอหนังสือให้ผู้บริหารลงนาม/อนุมัติ 4. จัดทำหนังสือขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง ขออนุมัติเบิกจ่าย ได้แก่ หนังสือขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง และหนังสือขออนุมัติไปราชการ 5. สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการจัดประชุม ใช้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับสถานการณ์ฉุกเฉินที่มีการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องขององค์กร เพื่อใช้บริหารความเสี่ยงกับเหตุการณ์ที่ไม่คาดคิดที่จะเกิดขึ้น ในแผนบริหารความต่อเนื่องของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มีโครงสร้างการบริหารงาน ในขณะทำงานบริหารและสนับสนุนความต่อเนื่องภารกิจ มีหน้าที่สนับสนุนด้านบริหารจัดการและอำนวยความสะดวกในทุก ๆ ด้านแก่กลุ่มภารกิจต่างๆ มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเป็นฝ่ายสนับสนุน ทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป เจ้าพนักงานธุรการ ภารกิจหลักคือ บริหารจัดการธุรการภาพรวมหน่วยงาน ดำเนินการด้านระบบงานสารบรรณ จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานและจัดเตรียมการประชุมให้กับคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง งานบุคลากรภาพรวมหน่วยงาน จัดหากำลังคนเข้า

ปฏิบัติงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉินตามตามที่ได้รับคำสั่งการ งานการเงินวางแผนค่าใช้จ่ายสำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน เพื่อสนับสนุนคณะทำงานต่างๆ ได้ทันเวลา งานพัสดุและยานพาหนะ ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง และจัดหา วัสดุอุปกรณ์และครุภัณฑ์ที่จำเป็นต่อการใช้ จึงได้ใช้แบบวิเคราะห์งานและแบบบรรยายลักษณะงานเจ้าพนักงาน งานธุรการ ของสำนักงาน ก.พ. กำหนดมาวิเคราะห์กำหนดงานธุรการที่จำเป็นต้องปฏิบัติในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค และจัดทำรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ชัดเจน และใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 และฉบับที่แก้ไขเพิ่มเติมใช้เป็นที่ยอ้างอิงในการกำหนดรายละเอียดแบบฟอร์มที่จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

เมื่อมีการใช้แนวคิดสมรรถนะและแนวคิดเกี่ยวกับสถานการณ์ฉุกเฉินในการ กำหนดคุณสมบัติผู้ที่ปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค และการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติ ได้เปรียบเทียบกับงานธุรการในภาวะฉุกเฉินกับภาวะปกติ พบว่า ข้อดีทำให้ทราบและได้บุคลากรมีประสบการณ์ในการทำงานด้านธุรการ ที่ผ่านการปฏิบัติงานในช่วงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขมาก่อน และเป็นผู้ที่มีความพร้อม ความทุ่มเท เสียสละเวลาต่อการปฏิบัติงาน มีความรู้ความสามารถ ทักษะ และมีความเข้าใจในการปฏิบัติงานตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน เข้าใจกฎระเบียบ ข้อบังคับ ข้อสั่งการต่างๆ ที่ใช้ในการตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน สำหรับข้อด้อย สถานการณ์ภาวะฉุกเฉินที่อาจจะเกิดขึ้นได้ตลอดเวลา และในแต่ละครั้งการปฏิบัติงานจะเป็นเรื่องใหม่ การปฏิบัติงานบางอย่างยังคงเป็นไปตาม กฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามภาวะปกติ ทำให้งานล่าช้าไม่ทันสถานการณ์ อีกทั้ง ข้อสั่งการ กฎ ระเบียบ แนวปฏิบัติที่ประกาศใช้ในช่วงภาวะฉุกเฉินตามสถานการณ์นั้นๆ เป็นเรื่องใหม่ ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานยังไม่เข้าใจและสามารถทำงานผิดพลาดไม่ถูกต้องตามระเบียบได้

2.3 ส่วนที่ 3 ปัญหา/อุปสรรค แนวทางแก้ไข ข้อเสนอแนะหรือแนวทางพัฒนาเอกสารอ้างอิง และแบบฟอร์ม ด้านปัญหา/อุปสรรค แนวทางแก้ไข และข้อเสนอแนะ พบว่าเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ส่วนใหญ่อายุมาก และใช้คอมพิวเตอร์ไม่คล่อง ส่งผลให้การปฏิบัติงานร่างโต้ตอบหนังสือราชการ เป็นไปได้ช้า อีกทั้ง ยังไม่ได้รับการฝึกอบรมเตรียมพร้อมสำหรับการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข แนวทางแก้ไข ต้องจัดอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจในเรื่องการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินให้กับเจ้าหน้าที่ และคัดเลือกเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะแก่การปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข และทำการซักซ้อมทำความเข้าใจในการทำงาน พร้อมกำหนดบุคคลหลักและบุคคลสำรอง กรณีที่เจ้าหน้าที่หลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้ สำหรับข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานหรือแนวปฏิบัติในภาวะฉุกเฉินในเรื่องอื่นที่เกี่ยวกับคณะบริหารจัดการและสนับสนุนภารกิจ ตามแผนบริหารความต่อเนื่องของกองโรคติดต่อทั่วไป เพื่อให้ทราบแนวทางการทำงานที่ชัดเจนและสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน และเอกสารอ้างอิงและแบบฟอร์ม ใช้ระเบียบ

ข้อสั่งการ แนวทางปฏิบัติที่ราชการหรือหน่วยงาน ใช้ในภาวะปกติ และตามข้อสั่งการ มติที่ประชุม แนวทางปฏิบัติที่กรมควบคุมโรค ประกาศใช้ในสถานการณ์ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข

ข้อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของ กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรคที่เหมาะสม ควรมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการปฏิบัติงานให้มากที่สุด โดยเฉพาะการติดต่อสื่อสาร จัดทำคู่มือหรือแนวปฏิบัติงานในเรื่องที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ธุรการในภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไปและงานด้านอื่นให้ชัดเจน และสั้นกระชับเพื่อง่ายต่อการนำไปใช้งาน นอกจากนี้ควรจัดให้มีการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขตามภารกิจงานของกลุ่มงานในสังกัดกองโรคติดต่อทั่วไป ของกองโรคติดต่อทั่วไป และของกรมควบคุมโรค พร้อมทั้งซักซ้อมความเข้าใจการปฏิบัติงานในช่วงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข และกำหนดบุคคลหลัก บุคคลสำรอง กรณีเจ้าหน้าที่หลักไม่สามารถปฏิบัติงานได้และถูกเรียกไปปฏิบัติงาน ณ ศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของกรมควบคุมโรค

3. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.1 ควรมีการศึกษาการปฏิบัติงานธุรการของศูนย์ปฏิบัติการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินของ กรมควบคุมโรคและของหน่วยงานในส่วนกลางของกรมควบคุมโรค โดยนำข้อมูลมาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานธุรการในช่วงภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

3.2 ควรมีเพิ่มประชากรการศึกษาผู้ให้ข้อมูลสำคัญเกี่ยวกับการปฏิบัติงานธุรการในช่วง ภาวะฉุกเฉินของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค เช่น นักวิชาการสาธารณสุข แพทย์ สัตวแพทย์ เภสัชกร เพื่อจะได้ทราบปัญหา และข้อเสนอแนะที่มากขึ้น เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาคู่มือการ ปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไปให้มีความเหมาะสมและ ชัดเจนมากยิ่งขึ้น



บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยศรีนครัยธรรมราชภัฏ

ศรีนครัยธรรมราชภัฏ

บรรณานุกรม

- กมลพร มากภิรมย์. (2558). *คู่มือการปฏิบัติงานสำหรับยาที่มีความเสี่ยงสูงของโรงพยาบาล
ปากน้ำชุมพร* (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, นนทบุรี.
- กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2565). *การบริหารทรัพยากรบุคคลกับการวิเคราะห์งาน*. สืบค้นเมื่อ 13
กันยายน 2565 จาก <https://bsc.dip.go.th/th/category/hr/hr-jobanalysis>.
- คณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์, มหาวิทยาลัย
อุบลราชธานี. (2561). *แนวปฏิบัติที่ดี เรื่องการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน
(Work Manual)*. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2565 จาก [https://www.ubu.ac.th/
web/files_up/14f2018100213461910.pdf](https://www.ubu.ac.th/web/files_up/14f2018100213461910.pdf).
- คู่มือการปฏิบัติงาน. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2565 จาก [https://ieprosoft.com/คู่มือ
การปฏิบัติงาน-๒/](https://ieprosoft.com/คู่มือ
การปฏิบัติงาน-๒/).
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2563). “การบริหารทรัพยากรมนุษย์ตามหลักสมรรถนะ” ใน *ประมวลสาระ
ชุดวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์: ทฤษฎี วิธีปฏิบัติและนวัตกรรม* (หน่วยที่ 10,
น. 376 – 383). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- เฉลิมพงศ์ มีสมนัย. (2564). “การประมวลผลการวิจัยคุณภาพทางรัฐประศาสตร์” ใน *ประมวลสาระ
ชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎี และหลักการรัฐประศาสนศาสตร์* (หน่วยที่ 9, น. 33 – 41).
นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, สาขาวิชาวิทยาการจัดการ.
- ณัฐพร ทะวะระ. (2555). *การปรับปรุงงานธุรการขององค์การบริหารส่วนตำบลกุดเค้า
อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น (วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระปริญญา
.....มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์)*. มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น.
- เทวิน ศรีดาโคตร. (2565). *การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน*. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2565 จาก
<http://personnel.psru.ac.th/skill/EX.Ubon.pdf>.
- แบบบรรยายลักษณะงาน. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2565 จาก [https://th.hrnote.asia/recruit/th-
howtomakejobdes-190116/](https://th.hrnote.asia/recruit/th-
howtomakejobdes-190116/).
- แบบบรรยายลักษณะงาน. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2565 จาก [https://www.ops.go.th/
images/2561/aueng/แบบบรรยายลักษณะงาน/สนย/ตำแหน่งเลขที่_117_
เจ้าพนักงานธุรการ_ชง.pdf](https://www.ops.go.th/
images/2561/aueng/แบบบรรยายลักษณะงาน/สนย/ตำแหน่งเลขที่_117_
เจ้าพนักงานธุรการ_ชง.pdf).

- แบบวิเคราะห์งาน. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2565 จาก <https://th.hrnote.asia/recruit/general-recruit/job-analysis-02112021/>.
- เผชิญ อุปนันท์. (2566). *การบริหารความเสี่ยงองค์กร (Enterprise Risk management)*. สืบค้นเมื่อ 1 มีนาคม 2566 จาก https://www.rama.mahidol.ac.th/risk_mgt/th/article/03202017-1523.
- มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2565 จาก สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม https://hr.moph.go.th/site/hr_moph/?p=3010. มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง ข้าราชการ – กองบริหารทรัพยากรบุคคล (moph.go.th) และ <https://bsc.dip.go.th/th/category/hr/hr-Jobspecification>. กรมส่งเสริมอุตสาหกรรม. (2565). *การกำหนดคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง*.
- ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2565 จาก <https://ratchakitcha.soc.go.th/search-result>.
- สมรรถนะ. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2565 จาก <https://th.hrnote.asia/orgdevelopment/190624-competency/>
- สำนักพัฒนาระบบงานตำแหน่งและค่าตอบแทน (สำนักงาน ก.พ.). (2553). *คู่มือวิเคราะห์อัตรากำลังของส่วนราชการ*. กรุงเทพฯ: ประชุมช่าง.
- สำนักแผนและพัฒนาคุณภาพการศึกษา, มหาวิทยาลัยพายัพ. (2565). *การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual) 2563*. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2565 จาก <https://qao.payap.ac.th/assets/files/WIWP-Manual.pdf>.
- อภิสิทธิ์ คุณวรปัญญา. (2562). *การพัฒนางานประจำส่วนวิจัย 2562 เรื่อง เทคนิคและวิธีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน*. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2565 จาก https://science.swu.ac.th/Portals/22/QA/KM/2019/R2R_1_04062562.pdf.
- อรยา พูลทรัพย์. (2565). *การจัดทำคู่มือปฏิบัติงาน*. สืบค้นเมื่อ 6 สิงหาคม 2565 จาก <http://km.fsh.mi.th/wp-content/uploads/2016/08/103.pdf>.
- อารยา ทะอินทร์. (2555). *การศึกษาปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาการบริหารงานธุรการของสถานศึกษาอาชีวศึกษา กรุงเทพมหานคร เขต 1 และเขต 2, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา*. สืบค้นเมื่อ 15 สิงหาคม 2565 จาก <http://etheses.aru.ac.th/thesisdetail.php?id=341>.

อุษา สิริปรีตกุล. (2558). การจัดกลุ่มข้าราชการธรรมาภิบาลสำนักงานอัยการสูงสุดเพื่อวางแผน
การฝึกอบรมด้วยวิธีการคลัสเตอร์ริง (วิทยานิพนธ์/การค้นคว้าอิสระปริญญา
.....มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้า
พระนครเหนือ, นนทบุรี.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบเครื่องมือ



ขอหนังสือให้ผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบเครื่องมือ

ระบุที่ต้องการ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์
การจัดส่ง ส่งไปรษณีย์ มารับด้วยตนเอง

ชื่อนักศึกษา นางเบญญาภา เงินปัน

รหัสประจำตัว 2633000696

แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ

วิชาเอก รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

วิทยานิพนธ์ ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย).....

การศึกษาค้นคว้าอิสระ ชื่อเรื่อง (ภาษาไทย).....

..... คู่มือการปฏิบัติงานธุรการ ในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป
กรมควบคุมโรค.....

รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจแบบสอบถาม

1. ชื่อ นางสุนันทา สีสโ

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ หัวหน้างานพัฒนาองค์กร

กลุ่มยุทธศาสตร์และพัฒนางานองค์กร กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค.....

คุณวุฒิ.....

2. ชื่อ นางอาริยา กล่อมกลิ่นสุข.....

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ กลุ่มเตรียมความพร้อมตอบโต้ภาวะฉุกเฉิน

และสื่อสารความเสี่ยง กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค.....

คุณวุฒิ.....

3. ชื่อ นางดาวรุ่ง ปุยเงิน.....

ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ หัวหน้างานการเจ้าหน้าที่ กลุ่มบริหารทั่วไป

กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค.....

คุณวุฒิ.....

โทรศัพท์ (นักศึกษา) 084-3740719.

ที่อยู่ (นักศึกษา) เลขที่ 101 เดอะแกรนด์เรเวดี ห้อง 435 ซอยเรเวดี 2 ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ

อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000

อาจารย์ที่ปรึกษา ผศ.ดร. จำเนียร ราชแพทยาคม

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือ





ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๖๗๒

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณสุนันทา สีโท

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสัมภาษณ์ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางเบญญาภา เงินปัน นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คู่มือการปฏิบัติงาน
ธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้า
อิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.
จำเนียร ราชแพทยาคม ไว้ชิ้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา
แนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบ
การศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลข
โทรศัพท์ ๐๘๔-๓๗๔-๐๗๑๔

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/บ ๒๗๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณอารียา กล่อมกลินสุข

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสัมภาษณ์ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางเบญญาภา เงินปัน นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คู่มือการปฏิบัติงาน
ธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้า
อิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.
จำเนียร ราชแพทยาคม ไว้นั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา
แนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบ
การศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลข
โทรศัพท์ ๐๘๔-๓๗๔-๐๗๑๙

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณล่วงหน้ามา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๘๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒



ที่ อว ๐๖๐๒.๑๗/ป ๒๗๖

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ตำบลบางพูด อำเภอปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี ๑๑๑๒๐

๙ สิงหาคม ๒๕๖๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัย

เรียน คุณดาวรุ่ง ปุยเงิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. โครงการการศึกษาค้นคว้าอิสระ จำนวน ๑ ชุด
๒. แบบสัมภาษณ์ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางเบญญาภา เงินปัน นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “คู่มือการปฏิบัติงาน
ธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค” ตามโครงการการศึกษาค้นคว้า
อิสระที่ส่งมาพร้อมนี้

การจัดทำการศึกษาค้นคว้าอิสระเรื่องดังกล่าว นักศึกษาได้จัดทำเครื่องมือที่เก็บรวบรวมข้อมูล
และได้รับความเห็นชอบเบื้องต้นจากอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.
จำเนียร ราชแพทยาคม ไว้ขั้นหนึ่งแล้ว แต่เพื่อให้เครื่องมือวิจัยที่จัดทำนั้น มีความครอบคลุมเนื้อหาวิชา
แนวปฏิบัติและสอดคล้องกับหลักและกระบวนการวิจัย สาขาวิชาวิทยาการจัดการ จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาเครื่องมือวิจัยโดยได้โปรดพิจารณาตรวจสอบและให้ความคิดเห็นเพื่อใช้ประกอบ
การศึกษาดังกล่าว หากต้องการสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโปรดติดต่อกับนักศึกษาโดยตรงได้ที่หมายเลข
โทรศัพท์ ๐๘๔-๓๗๔-๐๗๑๙

สาขาวิชาวิทยาการจัดการ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
และขอขอบคุณล่วงหน้า ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

โทร. ๐๒-๕๐๔๘๑๘๑-๖

โทรสาร. ๐๒-๕๐๓๓๖๑๒

ภาคผนวก ค

แบบสัมภาษณ์เพื่อการศึกษาคัมภีร์ว่าอิสระ



แบบสอบถาม

คู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

คำชี้แจง

แบบสอบถาม คู่มือการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาค้นคว้าอิสระตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม

1. เพื่อสร้างคู่มือการปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข ของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค มีความชัดเจน
2. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการปฏิบัติงานธุรการในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรคที่เหมาะสม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ชื่อ สกุล อายุ

ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน อายุการปฏิบัติงาน

เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ วันที่ให้ข้อมูล

เวลา สถานที่ให้ข้อมูล.....

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ ภารกิจ บทบาทหน้าที่ ขั้นตอน กระบวนการ ของกองโรคติดต่อทั่วไป ในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข กรมควบคุมโรค จำนวน 4 ข้อ

- | | |
|---------------|--------------------|
| ข้อ 1 ภารกิจ | ข้อ 2 บทบาทหน้าที่ |
| ข้อ 3 ขั้นตอน | ข้อ 4 กระบวนการ |

**ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับลักษณะงานธุรการในช่วงภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อ
ทั่วไป กรมควบคุมโรค จำนวน 2 ข้อ**

ข้อ 1 ลักษณะงานธุรการเพื่อปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป
กรมควบคุมโรค

ข้อ 2 คุณสมบัติของเจ้าพนักงานธุรการเพื่อปฏิบัติงานในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขของกอง
โรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค

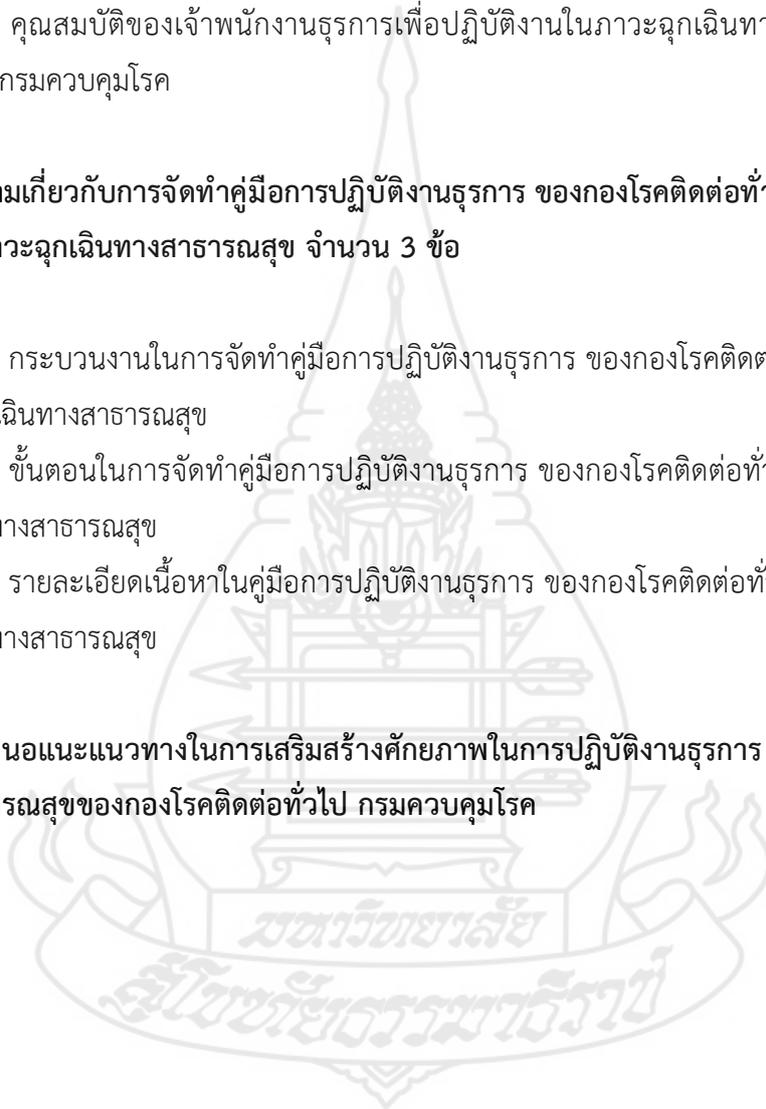
**ส่วนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานธุรการ ของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค
ในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข จำนวน 3 ข้อ**

ข้อ 1 กระบวนการในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานธุรการ ของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุม
โรค ในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข

ข้อ 2 ขั้นตอนในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานธุรการ ของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค
ในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข

ข้อ 3 รายละเอียดเนื้อหาในคู่มือการปฏิบัติงานธุรการ ของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค
ในภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข

**ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะแนวทางในการเสริมสร้างศักยภาพในการปฏิบัติงานธุรการ ในภาวะฉุกเฉินทาง
สาธารณสุขของกองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค**



ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางเบญญาภา เงินปัน
วัน เดือน ปีเกิด	12 มกราคม 2532
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดน่าน
ประวัติการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต วิชาเอกการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ปี พ.ศ. 2554
สถานที่ทำงาน	กองโรคติดต่อทั่วไป กรมควบคุมโรค จังหวัดนนทบุรี
ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

