

## ถอดบทเรียน การเตรียมความพร้อมการให้บริการยานพาหนะแบบรวมศูนย์ (Car Pool) จากสถานการณ์ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข (COVID-19)

นางสาวจุฑามาศ คงมนต์ กลุ่มยุทธศาสตร์และพัฒนางานองค์กร สำนักงานเลขานุการกรม

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) กรมควบคุมโรค ได้มีการจัดตั้งศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข กรมควบคุมโรค และได้มีการแบ่งกลุ่มภารกิจต่างๆ โดยสำนักงานเลขานุการกรม ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มภารกิจบริหารจัดการ มีหน้าที่สนับสนุนด้านบริหารจัดการและอำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้านให้กับกลุ่มภารกิจต่างๆ ดำเนินการด้านระบบสารสนเทศของระบบบัญชาการเหตุการณ์ เตรียมอาคารสถานที่ ห้องประชุม พร้อมระบบไฟฟ้า ระบบสื่อสารภายในและงานซ่อมบำรุง ให้บริการยานพาหนะ สนับสนุนภารกิจ EOC ปฏิบัติงานด้านบริหารจัดการ ตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อตอบสนองความต้องการให้ทันต่อสถานการณ์ และประกอบกับหัวหน้ากลุ่มอาคารสถานที่และยานพาหนะ ผู้ซึ่งมีความเชี่ยวชาญในการบริหารจัดการยานพาหนะ ดูแลการจัดการยานพาหนะเกี่ยวกับการตอบโต้ภาวะฉุกเฉินในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) จะเกษียณอายุราชการในปีงบประมาณ 2565 ดังนั้นเนื้อหาในการถอดบทเรียนในครั้งนี้จะกล่าวถึง ขั้นตอนเกี่ยวกับการดำเนินงานต่างๆ เช่น การจัดตารางเวร/ รายชื่อพนักงานขับรถยนต์ที่ใช้ในการจัดทำคำสั่งศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุขกรมควบคุมโรค และการเตรียมความพร้อมของพนักงาน การจัดการรถยนต์ Carpool ขั้นตอนกระบวนการขอใช้รถราชการ ขั้นตอนการตรวจสอบ การรวบรวมเอกสารทางการเงิน เป็นต้น จุดแข็ง จุดอ่อน สิ่งที่ต้องปรับปรุง และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการยานพาหนะแบบรวมศูนย์ (Car Pool) ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สำหรับจุดดีประการแรก คือ การบริหารจัดการพนักงานขับรถยนต์ให้เพียงพอและเหมาะสมกับภารกิจงาน รายละเอียดของกิจกรรมที่ดำเนินการ เช่น การเลือกพนักงานขับรถยนต์ที่เหมาะสมกับภารกิจที่ต้องไปปฏิบัติงาน และมีจิตบริการที่ดี เช่น ส่งเวชภัณฑ์ไป SQ หรือลงพื้นที่ SQ ยกสิ่งของ ตรวจคัดกรอง ฯลฯ คัดเลือกสภาพร่างกายที่มีความพร้อมต่อการสนับสนุนภารกิจด้านอื่นๆ เชี่ยวชาญเส้นทาง

จุดดีประการที่ 2 คือ การจัดยานพาหนะให้ผู้รับบริการได้ตามต้องการและทันเวลา รายละเอียดของกิจกรรมที่ดำเนินการ เช่น มีการบริหารจัดการรถยนต์ได้ตามประเภทความต้องการของผู้รับบริการ ให้เพียงพอ และสามารถออกปฏิบัติการกิจทันเวลากับทุกภารกิจของศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข กรณีรถยนต์ของสำนักงานเลขานุการกรมไม่เพียงพอ มีการขอสนับสนุนรถยนต์จากหน่วยงานอื่นเพิ่มเติม เพื่อสามารถตอบสนองความต้องการได้ทันเวลา

จุดดีประการที่ 3 คือ ใช้รถยนต์สนับสนุนอย่างมีประสิทธิภาพ ลดค่าใช้จ่ายจากการใช้งบประมาณของทางราชการ รายละเอียดของกิจกรรมที่ดำเนินการ เช่น ใช้รถยนต์ที่ได้รับสนับสนุนจากบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ เป็นอันดับแรกเพื่อประหยัดงบประมาณ

จุดดีประการสุดท้าย คือ พนักงานขับรถยนต์เตรียมพร้อมการปฏิบัติงาน รายละเอียดของกิจกรรมที่ดำเนินการ เช่น มีการประเมินสุขภาพตนเอง มีการหมุนเวียนพนักงานขับรถยนต์ให้เหมาะสม รถยนต์อยู่ใน

สถานที่ตั้งพร้อมออกปฏิบัติงานทันที และตรวจสอบรถยนต์และทำความสะอาดก่อน/หลังการใช้งาน มีการศึกษาเส้นทางที่ต้องให้บริการ

อย่างไรก็ตามกระบวนการที่ดำเนินงานอยู่ยังมีจุดอ่อนหลายประการ จุดอ่อนประการแรก คือ รถยนต์ที่ได้รับสนับสนุน ไม่ได้รับเงินสำรองสำหรับค่าผ่านทางพิเศษจากบริษัทโตโยต้า มอเตอร์ ทำให้พนักงานขับรถยนต์ต้องสำรองเงินสดจ่ายค่าใช้จ่ยดังกล่าว

จุดอ่อนประการที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่เพิ่มสถานที่นอกเส้นทางที่ขอใช้รถยนต์มีการเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์การใช้รถยนต์ ซึ่งเป็นการกระทำที่ผิดระเบียบการใช้รถราชการ และไม่สามารถควบคุมการใช้ น้ำมัน และค่าผ่านทางได้ ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการจัดตารางเวรการใช้รถยนต์ในลำดับถัดไปได้ เช่น การขอใช้รถยนต์เพื่อใช้ในการไปส่งเอกสาร สถานที่ A แต่กลับไปหน่วยงานราชการ สถานที่ A และ B ส่งผลให้ไม่สามารถควบคุมการใช้ น้ำมัน และค่าผ่านทางได้

จุดอ่อนประการที่ 3 คือ ไม่มีเจ้าหน้าที่ยกและขนของขนาดใหญ่ เช่น การจัดส่งเวชภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ขนาดใหญ่ หรือจำนวนมาก สิ่งของสนับสนุนจากทีม Logistics ซึ่งทำให้การออกปฏิบัติงานใช้เวลานานกว่าปกติ อาจส่งผลกระทบต่อตารางเวรการออกปฏิบัติงานในช่วงเวลาถัดไป

จุดอ่อนประการที่ 4 คือ ข้อมูลเอกสารใบขอใช้รถยนต์ไม่ครบถ้วน (ผู้ใช้รถยนต์บางภารกิจไม่ขอใช้รถยนต์ด้วยตนเอง) เช่น เอกสารขาดการลงนามผู้ขออนุญาต ขาดการลงนามหัวหน้าฝ่ายของผู้ขออนุญาต ขาดเอกสารแนบที่เกี่ยวกับการเดินทางนั้น เป็นต้น ส่งผลให้เอกสารไม่ครบถ้วนตามระเบียบการขอใช้รถราชการ

จุดอ่อนประการที่ 5 คือ พนักงานขับรถยนต์แต่งกายไม่สุภาพ และมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เช่น ขับรถซิกแซก ขับรถไม่สุภาพ ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ

จุดอ่อนประการที่ 6 คือ การบริหารจัดการรถยนต์แบบรวมศูนย์ยังไม่เต็มรูปแบบ เช่น บางหน่วยงานมีภารกิจที่จำเป็นต้องใช้รถยนต์เป็นประจำ ซึ่งหากสำนักงานเลขานุการกรมจะประสานขอใช้รถราชการได้ แต่ไม่สามารถนำรถยนต์มารวมที่ศูนย์กลางได้

จุดอ่อนประการที่ 7 คือ อุปกรณ์ในการทำความสะดวกภายในรถยนต์ไม่เพียงพอ อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการ

จุดอ่อนประการสุดท้าย คือ ขาดสถานที่พักคอยสำหรับพนักงานขับรถยนต์ที่ลงปฏิบัติงาน EOC เช่น ในกรณีที่มีการระบาดหนัก จะมีการแบ่งเวรออกเป็นวันละ 2 รอบ ซึ่งพนักงานขับรถยนต์ที่ปฏิบัติงานแล้ว ขาดสถานที่พักคอยเพื่อพัก/รอปฏิบัติงานในรอบถัดไป

จากข้อจุดอ่อนดังกล่าว มีข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงประการแรก คือ ควรมีการเตรียมความพร้อมเรื่องค่าใช้จ่ายให้กับรถยนต์สนับสนุน ควรมีการเตรียมเงินทดรองจ่ายให้กับรถยนต์สนับสนุน สำหรับค่าผ่านทางพิเศษ

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงประการที่ 2 คือ ควรมีการกำหนดและชี้แจงให้ผู้รับบริการทราบและปฏิบัติตามระเบียบการขอใช้รถราชการ

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงประการที่ 3 คือ ควรจัดทีมเจ้าหน้าที่ช่วยขนให้เหมาะสม เช่น ทีม Logistics จัดทีมในการขนของ เพื่อการปฏิบัติงานที่รวดเร็วขึ้น

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงประการที่ 4 คือ ผู้รับผิดชอบด้านงานยานพาหนะประสานและชี้แจง ผู้ขอใช้ให้จัดทำเอกสารให้ถูกต้อง เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบการขอใช้รถราชการ

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงประการที่ 5 คือ ควรมีการชี้แจงตักเตือนเกี่ยวกับการแต่งกายไม่สุภาพ และมีพฤติกรรมไม่เหมาะสม เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น และหาแหล่งเงินในการสนับสนุน ชุดปฏิบัติงาน เพื่อให้เป็นรูปแบบเดียวกัน

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงประการที่ 6 คือ ผู้บริหารระดับสูงสั่งการให้ทุกหน่วยงานนำรถยนต์ เข้าร่วมศูนย์ (Car Pool) และชี้แจงให้ทุกหน่วยงานให้เข้าใจและสนับสนุนการบริหารจัดการรวมศูนย์อย่าง เต็มรูปแบบ เพื่อให้การบริหารจัดการยานพาหนะในสถานการณ์ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข สามารถตอบสนองความต้องการได้ทันเวลา

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงประการที่ 7 คือ จัดทำแผนความต้องการในการจัดหาครุภัณฑ์ และจัดหา แหล่งเงินในการจัดหาครุภัณฑ์ เพื่อให้มีอุปกรณ์ทำความสะอาดที่เพียงพอต่อการใช้งาน

ข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงประการสุดท้าย คือ จัดสถานที่พักคอยสำหรับพนักงานขับรถยนต์ที่ลง ปฏิบัติงาน EOC ในพื้นที่ต่างๆ เพื่อเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน และลดความอ่อนล้าของพนักงานขับ รถยนต์ที่รอปฏิบัติงาน EOC รอบถัดไป

กล่าวโดยสรุป การถอดบทเรียน การเตรียมความพร้อมการให้บริการยานพาหนะแบบรวมศูนย์ (Car Pool) จากสถานการณ์ภาวะฉุกเฉินทางสาธารณสุข (COVID-19) ทำให้เห็นถึงขั้นตอนเกี่ยวกับการดำเนินงาน ต่างๆ ในการให้บริการยานพาหนะแบบรวมศูนย์ที่มีอยู่ มีจุดดีหลายประการ และยังมีจุดอ่อนที่ยังต้องนำไป ปรับปรุง แม้ว่าการทำงานในส่วนนี้เป็นงานสนับสนุนเป็นเพียงส่วนเล็กๆ เปรียบเสมือนมดงานตัวน้อยๆ ที่ช่วยกันสร้างรัง เจ้าหน้าที่ทุกคนจึงมีความสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบด้านงาน ยานพาหนะถือเป็นผู้ขับเคลื่อนหลักในการให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ควรมีการทบทวนความรู้ก่อน การปฏิบัติงาน และทำความเข้าใจกับกระบวนการดำเนินการทุกขั้นตอน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผน อย่างราบรื่น และทุกหน่วยงานเข้าใจและให้ความสำคัญในการรวมศูนย์ของรถราชการ เพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการในการปฏิบัติงานให้ทันต่อสถานการณ์ได้ดียิ่งขึ้น ที่ส่งผลให้สถานการณ์ การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 คลี่คลายไป และรองรับการเกิดสถานการณ์ภาวะฉุกเฉินทาง สาธารณสุขในอนาคตได้