

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง จัดระบบการพ่นหมอกควันกำจัดยุง
เพื่อให้บริการประชาชนในเชิงรุก

จัดทำโดย นางสาววาสนา เทียนสวัสดิ์
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
สังกัด ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๖
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

ชื่อโครงการ

จัดระบบการพ่นหมอกควันกำจัดยุงเพื่อให้บริการประชาชนในเชิงรุก

หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง

ปีงบประมาณ

๒๕๕๙

๑. หลักการและเหตุผล

โรคไข้เลือดออกเป็นโรคประจำถิ่นของกรุงเทพมหานครที่เป็นปัญหาสาธารณสุขที่สำคัญ สร้างความสูญเสียชีวิตและค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจของประเทศ ทั้งที่ทุกฝ่ายได้ช่วยกันรณรงค์ป้องกันและควบคุมมาโดยตลอด และได้รับความร่วมมือจาก หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน พบว่าปัญหาโรคไข้เลือดออกไม่ได้ลดลงมากนัก ยังคงเป็นปัญหาสำคัญในระดับประเทศเรื่อยมา

จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก ในกรุงเทพมหานครในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ ข้อมูล ตั้งแต่วันที่ ๔ มกราคม - ๓ ตุลาคม ๒๕๕๘ กลุ่มงานควบคุมสัตว์และแมลงนำโรค กองควบคุมโรคติดต่อ สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ผู้ป่วยสะสมของกรุงเทพมหานคร จำนวน ๑๐,๕๕๓ ราย คิดเป็นอัตราป่วยสะสม ๑๘๕.๓๙ ราย ต่อประชากรแสนคน ผู้ป่วยสะสมทั้งประเทศ จำนวน ๘๐,๙๕๐ ราย อัตราป่วยสะสม ๑๒๔.๓๐ ราย ต่อประชากรแสนคน ในกรุงเทพมหานครยังไม่มีผู้เสียชีวิต ผู้เสียชีวิตสะสมทั้งประเทศ จำนวน ๘๒ ราย คิดเป็นอัตราป่วยตาย ร้อยละ ๐.๑๐ โดยกลุ่มอายุที่พบสูงสุด ๓ ลำดับแรกของกรุงเทพมหานคร คือ กลุ่มอายุ ๒๐ - ๒๔ ปี (จำนวนผู้ป่วย ๑,๓๘๒ ราย) รองลงมา คือ กลุ่มอายุ ๑๐ - ๑๔ ปี (จำนวนผู้ป่วย ๑,๓๕๗ ราย) และกลุ่มอายุ ๑๕ - ๑๙ ปี จำนวนผู้ป่วย ๑,๒๖๐ ราย) ตามลำดับ ซึ่งกรุงเทพมหานครมีอัตราป่วยเป็นลำดับที่ ๒๐ ของทั้งประเทศ และเมื่อเทียบกับ ๖ จังหวัดปริมณฑล มีอัตราป่วยเป็นลำดับที่ ๒

ประเมินสภาพแวดล้อมภายใน

จุดแข็ง (Strengths)

๑. สำนักงานเขตสะพานสูงมีแผนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร
๒. ผู้บริหารสำนักงานเขตสะพานสูงมีนโยบายที่ชัดเจนด้านมาตรฐานการให้บริการ
๓. สำนักงานเขตสะพานสูงมีนโยบายด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมโรคที่ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมายในเขตสะพานสูงโดยเน้นการบริการเชิงรุก
๔. มีระบบการเฝ้าระวังและควบคุมโรค (Epi-net)

จุดอ่อน (Weaknesses)

๑. บุคลากร, วัสดุอุปกรณ์และงบประมาณไม่เพียงพอกับการจัดบริการเชิงรุก และนโยบายเร่งด่วน
๒. การบริหารจัดการด้านข้อมูลและการประสานเครือข่ายมีความยุ่งยาก
๓. ระบบเทคโนโลยียังพัฒนาไม่ต่อเนื่อง ทำให้ได้รับบัตรรายงานผู้ป่วยล่าช้า

/๒ ประเมิน...

ประเมินสภาพแวดล้อมภายนอก

โอกาส (Opportunities)

๑. มีการสื่อสารที่สะดวก รวดเร็ว
๒. มีเครือข่ายการดำเนินงาน (ออสส.)
๓. ประชาชนเริ่มมีความตระหนักถึงอันตรายของโรคไข้เลือดออก
๔. ผู้บริหารของกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญงานด้านสาธารณสุข

อุปสรรค (Threats)

๑. นโยบายมีหลากหลายและมาจากหลายหน่วยงาน ทำให้เกิดการปรับแผนในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การป้องกันไม่ต่อเนื่องและซ้ำซ้อน

๒. วิถีชีวิต (life style) ของประชาชนเปลี่ยนไป และประชาชนหวังพึ่งภาครัฐในการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออกมากกว่าพึ่งตนเอง

๓. ประชาชนต่างสัญชาติก่อให้เกิดการแพร่กระจายและควบคุมโรคยากขึ้น

๔. สภาพอากาศ สิ่งแวดล้อม ทำให้เกิดภาวะคุกคามต่อสุขภาพ

เมื่อประเมินสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกแล้วนำมาวิเคราะห์และจัดทำโครงการที่เป็นเชิงรุกเพื่อจัดระบบการพนมอกควันกำจัดยุงในการให้บริการประชาชน

สำนักงานเขตสะพานสูง ซึ่งเป็นหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร จึงได้จัดทำโครงการจัดระบบพนมอกควันกำจัดยุงเพื่อให้บริการประชาชนให้เชิงรุกประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ เพื่อเป็นการให้บริการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่เขตสะพานสูง

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้บริการพนมอกควันเป็นไปอย่างทั่วถึงในพื้นที่เขตสะพานสูง

๒.๒ เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน

๒.๓ เพื่อให้เข้าถึงพื้นที่ความน่าจะเป็นจุดวิกฤตในพื้นที่เขตสะพานสูง

๓. เป้าหมาย

๑. ชุมชนในเขตสะพานสูง ๒๙ แห่ง รวมทั้งหมู่บ้านในพื้นที่เขตสะพานสูง จำนวน ๖๑ หมู่บ้านจัดสรรโดยกรุงเทพมหานคร

๒. สถานประกอบการในพื้นที่เขตสะพานสูง

๓. สถานศึกษาทั้งภาครัฐและเอกชน จำนวน ๒๙ แห่งในพื้นที่เขตสะพานสูง

/ ๔. ลักษณะ...

๔. ลักษณะของโครงการ

สนับสนุนแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ระยะ ๒๐ ปี (พ.ศ. ๒๕๕๖ – ๒๕๗๕)ระยะที่๑ พ.ศ. ๒๕๕๖ -๒๕๖๐ และสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการกรุงเทพมหานคร ประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๙ ยุทธศาสตร์ที่ ๑ มหานครปลอดภัย ประเด็นยุทธศาสตร์ย่อย ๑.๖.๑ โดยมีเป้าประสงค์ เพิ่มการเข้าถึง การให้บริการดูแลรักษาสุขภาพโดยมีกลยุทธ์ ส่งเสริมการเข้าถึงระบบการบริการและมาตรฐานบริการ สาธารณสุขในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร

๕. วิธีการดำเนินการ

๕.๑ จัดทำโครงการจัดระบบการพ่นหมอกควันเพื่อให้บริการประชาชนในเชิงรุกเสนอ ขออนุมัติจากผู้อำนวยการเขต

๕.๒ จัดเตรียมเอกสาร สร้างความเข้าใจการระบาดของโรคไข้เลือดออกในชุมชนทั้ง ๒๙ แห่ง

๕.๓ ประชุมชี้แจงโครงการแก่ชุมชนทั้ง ๒๙ แห่ง โรงเรียน สถานประกอบการ ผู้แทน หมู่บ้าน เพื่อให้รับทราบรายละเอียดของโครงการ

๕.๔ ดำเนินการชี้แจงในการให้บริการแก่ชุมชน และกลุ่มเป้าหมาย

๖. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

๗. งบประมาณ

ไม่ใช้งบประมาณของทางราชการ

๘. ปัญหาและอุปสรรค

๑. ประชาชนไม่ให้ความสำคัญหรือตระหนักถึงการควบคุมและป้องกันโรคไข้เลือดออก
๒. ในช่วงที่มีการระบาดในวงกว้าง ทำให้การควบคุมการแพร่ระบาดของโรคทำได้ยาก

๙. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๙.๑ ประชาชนในชุมชนทั้ง ๒๙ แห่ง โรงเรียนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน หมู่บ้านในพื้นที่เขตสะพานสูง มีความตระหนัก และมีส่วนร่วมในการเข้าใจถึงการให้บริการพ่นหมอกควันอย่างต่อเนื่อง

๙.๒ อัตราป่วยตามใบรายงานผู้ป่วย (รง.๕๐๖) ในปีพ.ศ. ๒๕๕๙ ของเขตสะพานสูงมีจำนวนลดลง เมื่อเทียบกับค่ามัธยฐานย้อนหลัง ๕ ปีของกรุงเทพมหานคร (ปี พ.ศ. ๒๕๕๔ – ๒๕๕๘)

๑๐. การประเมินผลและติดตามผล

จำนวนผู้มาขอรับบริการในแต่ละปี และอัตราของผู้ป่วยที่เป็นโรคไข้เลือดออกในพื้นที่
เขตสะพานสูง

(ลงชื่อ) ผู้ดำเนินโครงการ
(นางสาววาสนา เทียนสวัสดิ์)
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
สำนักงานเขตสะพานสูง

(ลงชื่อ) ผู้เสนอโครงการ
(นางสาวนิรชร เทพหนู)
นักวิชาการสุขภาพชำนาญการรักษากรในตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
สำนักงานเขตสะพานสูง

(ลงชื่อ) ผู้ควบคุมโครงการ
(นางช่อทิพย์ สิทธิพล)
ผู้ช่วยผู้อำนวยการเขตสะพานสูง
สำนักงานเขตสะพานสูง

(ลงชื่อ) อนุมัติโครงการ
(นางสาวกาญจนา ฉาบสุวรรณ)
ผู้อำนวยการเขตสะพานสูง

๑. **ชื่อเรื่อง** จัดระบบการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุงเพื่อให้บริการประชาชนในเชิงรุก

๒. **หลักการและเหตุผล**

กรุงเทพมหานครมีการกำหนดยุทธศาสตร์ เพื่อพิจารณาแผนบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร ระยะยาว ๒๐ ปี (พ.ศ.๒๕๕๖ – พ.ศ.๒๕๗๕) ซึ่งแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๒๐ปี ระยะที่ ๑ (พ.ศ. ๒๕๕๖ – พ.ศ.๒๕๖๐) มุ่งเน้นให้บูรณาการความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและประชาชนตามแนวคิด “ร่วมคิด ร่วมสร้าง กรุงเทพ ให้เป็นมหานครแห่งเอเชีย” ยุทธศาสตร์ ที่ ๑ มหานครปลอดภัย ยุทธศาสตร์ย่อย ๑.๖ ปลอดภัยโรคคนเมือง อาหารปลอดภัย โดยเป้าประสงค์ที่ ๑.๖.๑ เพิ่มการเข้าถึงการบริการในการดูแลสุขภาพของกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นหน้าที่ของ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ (หัวหน้ากลุ่มงานธุรการ) ซึ่งมีหน้าที่จัดทำโครงการริเริ่มและเกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือแก้ไขปัญหาของประชาชนให้เป็นไปตามเกณฑ์ตรวจประเมินตามมาตรฐานการ ให้บริการประชาชน ของฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง ปี ๒๕๕๙

ที่ผ่านมาโรคไข้เลือดออกเป็นโรคประจำถิ่นของกรุงเทพมหานครที่เป็นปัญหา สาธารณสุขที่สำคัญ สร้างความสูญเสียชีวิต และค่าใช้จ่ายการรักษาพยาบาล และสูญเสียทางด้าน เศรษฐกิจของประเทศ ทั้งที่ทุกฝ่ายได้ช่วยกันป้องกันและควบคุมมาโดยตลอด และได้รับความร่วมมือ จากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน พบว่า ปัญหาโรคไข้เลือดออกไม่ได้ลดลงมากนัก ยังคง เป็นปัญหาสำคัญในระดับประเทศเรื่อยมา จากสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก ใน กรุงเทพมหานคร ดูได้จากตารางดังนี้

ตารางเปรียบเทียบอัตราของผู้ป่วยกรุงเทพมหานครตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ – พ.ศ. ๒๕๕๘

ประจำปี	จำนวนผู้ป่วย	ตาย	รวม	อัตราผู้ป่วย/แสนคน
ปี ๒๕๕๖	๑๕,๐๔๖ ราย	๒ ราย	๑๕,๐๔๘ ราย	๒๔๖.๖๐
ปี ๒๕๕๗	๕๘๘ ราย	-	๕๘๘ ราย	๙๘
ปี ๒๕๕๘	๒๘,๑๗๗ ราย	๔ ราย	๒๘,๑๘๑ ราย	๔๙๕ ราย

ถ้าเปรียบเทียบผู้ป่วยสะสมของกรุงเทพมหานครที่เป็นไข้เลือดออกทั้งหมด ตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๕๖ – พ.ศ.๒๕๕๘ จะเห็นได้ว่า ผู้ป่วยทั้งหมดของปี พ.ศ.๒๕๕๗ จำนวน ๕,๕๕๒ ราย ไม่มีผู้เสียชีวิต อัตราผู้ป่วยคิดอัตรา ๙๘/ ต่อประชากรแสนคน และในปี พ.ศ. ๒๕๕๘ มีผู้ป่วยสะสมของ กรุงเทพมหานคร ที่เป็นไข้เลือดออกจำนวน ๒๘,๑๗๗ ราย ผู้เสียชีวิตจำนวน ๔ คน อัตราผู้ป่วยสะสม คิดเป็น ๔๙๕/ ต่อประชากรแสนคน สรุปได้ว่า ผู้ป่วยไข้เลือดออกที่อยู่ในพื้นที่ของกรุงเทพมหานคร มี จำนวนเพิ่มสูงขึ้น คิดเป็นในอัตรา ๕๐๕/ต่อประชากรแสนคน

จากสถิติดังกล่าว ได้พบว่าในพื้นที่เขตสะพานสูง ตั้งแต่วันที่ ๔ มกราคม ๒๕๕๘ จนถึงวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๕๙ มีอัตราการเกิดโรคไข้เลือดออกสูง ซึ่งอยู่ลำดับที่ ๑๖ จำนวน ๖๔๕ ราย และถ้าเปรียบเทียบกับจากสำนักงานเขตทั้ง ๕๐ สำนักงานเขต อยู่ลำดับที่ ๙ อัตราผู้ป่วย คิดเป็น ๖๙๕.๕๓ ต่อประชากรแสนคน ผู้เสนอผลงานคิดว่า การที่มีอัตราผู้ป่วยเป็นจำนวนมาก นอกจากจะต้องมีการรณรงค์และขอความร่วมมือจากประชาชนช่วยทำลายแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลายซึ่งเป็นพาหนะนำโรค ไข้เลือดออกแล้ว ยังคงต้องการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุงลายเชิงรุก เพื่อลดปริมาณจำนวนผู้ป่วยได้อีกทางหนึ่ง

ปัญหาที่เกิดจากการแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออกเป็นจำนวนที่เพิ่มมากขึ้นซึ่งอาจจะเกิดจากปัจจัยทั้งภายในและทั้งภายนอก ดังนี้

๑. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ไม่ทั่วถึงทุกพื้นที่ที่เป็นจุดวิกฤติ
๒. ขาดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการประชาชนอย่างเพียงพอ
๓. เจ้าหน้าที่ได้รับข้อมูลที่ไม่ชัดเจนในการให้บริการประชาชนจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการออกปฏิบัติ
๔. สำนักงานเขตสะพานสูงเป็นพื้นที่เขตชั้นนอกเป็นพื้นที่จุดเสี่ยงที่จะก่อให้เกิดโรค ไข้เลือดออกได้ง่าย
๕. ประชาชนไม่เข้าใจถึงการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุง

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้บริการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุงเป็นไปอย่างทั่วถึงในพื้นที่เขตสะพานสูง
๒. เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุง
๓. เพื่อให้เข้าถึงพื้นที่ที่น่าจะเป็นจุดวิกฤติที่จะก่อให้เกิดโรคไข้เลือดออก

๔. เป้าหมาย

๑. ชุมชนแออัดในพื้นที่เขตสะพานสูงจำนวน รวมทั้งหมู่บ้านในพื้นที่เขตสะพานสูง
๒. สถานประกอบการที่ผู้คนต่างด้าวเข้ามาอยู่ในพื้นที่เขตสะพานสูง
๓. สถานศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชน
๔. พื้นที่ว่างเปล่าที่น่าจะเป็นจุดวิกฤติจะก่อให้เกิดการแพร่กระจายของยุงซึ่งเป็นพาหนะนำโรค

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

เพื่อสร้างความพึงพอใจและเป็นการให้บริการประชาชนในการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุงโดยการสำรวจกลุ่มเป้าหมายที่จะก่อให้เกิดความเป็นไปได้ในการขอรับบริการในพื้นที่เขตสะพานสูง และเป็นไปตามวัตถุประสงค์เป้าหมายที่กำหนดไว้โดยได้นำหลักการวิเคราะห์ขององค์กร (SWOT Analysis) เพื่อหาจุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ของสภาพแวดล้อมทั้งภายในองค์กรและภายนอกของหน่วยงาน ที่มีผลกระทบต่อ การให้บริการประชาชนในเชิงรุก

๕.๑ การวิเคราะห์ภายใน และภายนอกของฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง ด้วยการวิเคราะห์ SWOT Analysis

ปัจจัยภายใน ได้แก่

- จุดแข็ง (Strength – S) เป็นการพิจารณาปัจจัยภายใน ของฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง เกี่ยวกับส่วนดี ความเข้มแข็ง ความสามารถ ศักยภาพ ที่จะส่งเสริมให้ผลการดำเนินงานประสบผลสำเร็จ

- จุดอ่อน (Weakness – W) เป็นการพิจารณาปัจจัยภายในของฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง เกี่ยวกับความอ่อนแอ ความไม่พร้อม ปัญหาพื้นที่ ที่จะนำมาวิเคราะห์ในการให้บริการประชาชน

ปัจจัยภายนอก ได้แก่

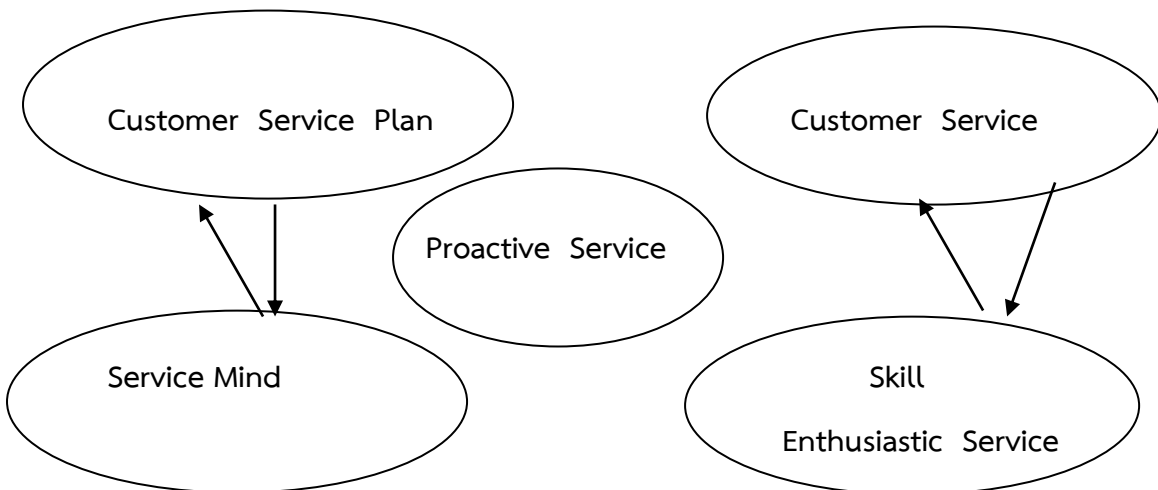
- โอกาส (Opportunity- O) เป็นการศึกษาปัจจัยภายนอก ว่ามีสภาพพื้นที่ในการดำเนินงานอย่างไร เพื่อสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ และสร้างโอกาสให้กับฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

- อุปสรรค (Threat – T) เป็นการศึกษาปัจจัยภายนอกที่เป็นอุปสรรค หรือมีข้อจำกัด ที่จะทำให้เกิดผลเสียของฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง

ปัจจัยภายใน	
จุดแข็ง	จุดอ่อน
๑.แผนปฏิบัติการฯให้สอดคล้องกับแผนบริหารราชการกรุงเทพมหานคร	๑.เป็นพื้นที่เขตชั้นนอก ก่อให้เกิดความเสี่ยงซึ่งยากต่อการเข้าถึงประชาชน
๒. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการให้บริการพ่นหมอกควันกำจัดยุง	๒. ประชาชนยังไม่เข้าใจและขั้นตอนในการให้บริการพ่นหมอกควันกำจัดยุง
๓.เจ้าหน้าที่ให้ความรู้และพร้อมที่จะให้บริการและคำแนะนำให้กับประชาชน	๓. การให้บริการขาดความต่อเนื่อง และขาดการประสานงานที่ดีระหว่างเจ้าหน้าที่กับประชาชน

ปัจจัยภายนอก	
โอกาส	อุปสรรค
๑. ผู้บริหารให้ความสำคัญในการให้บริการประชาชน	๑. เป็นพื้นที่เขตชั้นนอก มีแหล่งชุมชน โรงเรียน หมู่บ้าน ยากต่อการให้บริการอย่างทั่วถึง
๒. สามารถสื่อสารได้รวดเร็วและสะดวกในการให้บริการประชาชน	๒. นโยบายจากหลายหน่วยงานส่งผลให้บริการประชาชนขาดความต่อเนื่อง และซ้ำซ้อน
๓. ประชาชนเริ่มตระหนักถึงอันตรายของโรคไข้เลือดออก	๓. วิถีชีวิตของคนเปลี่ยนไป และประชาชนหวังพึ่งภาครัฐในการป้องกันมากกว่าพึ่งตนเอง

๕.๒ ทฤษฎีที่ใช้ในการให้บริการเชิงรุก เป็นการวางแผนในการให้บริการประชาชนอย่างละเอียดและรอบคอบ มีความรับผิดชอบรวมถึงการแสดงถึงความต้องการปรารถนาที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการโดยไม่รีรอให้ผู้รับบริการร้องขอ โดยผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน โดยยึดหลักแนวทางปฏิบัติทั้งหมด ๔ ประการในการ



๑. Customer Service Plan จะต้องมีการวางแผนในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน และนำไปสู่การให้บริการที่ต่อความต้องการ

๒. Customer Service เน้นประชาชนที่มีความต้องการในการขอรับบริการ และจะต้องปฏิบัติหน้าที่ให้กับประชาชนได้อย่างดีเยี่ยม ไม่ว่าจะเผชิญสถานการณ์ใด ๆ ที่อาจจะเกิดขึ้นได้

๓. Service Mind จะต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการ ด้วยใจ เช่น มีรอยยิ้ม มีความกระตือรือร้น และเอาใจใส่การบริการให้กับประชาชน

๔. Skill Enthusiastic Service ต้องมีทักษะ ความรวดเร็ว และความชัดเจนในการให้บริการ ต้องมีความชำนาญในหน้าที่ความรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี

สรุป การทำงานและการบริการเชิงรุก ต้องอาศัยความตั้งใจและมุ่งมั่นเป็นส่วนสำคัญของผู้ให้บริการ และผู้บริหารขององค์กร มีการวางแผนในการให้บริการ โดยเน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง ในการตอบสนอง การบริการที่พิเศษ การให้บริการอย่างกระตือรือร้นในเชิงรุก จะต้องมีทักษะด้านบริการอย่างรวดเร็ว ความชัดเจน และความถูกต้องในการให้บริการ

๕.๓ ผลการวิเคราะห์ (SWOT ANALYSIS) เพื่อนำมาใช้ในการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุง โดยวิธีการสำรวจ วางแผน ให้ความรู้และสร้างเข้าใจ ให้กับประชาชนที่มาขอรับบริการ สะดวกและรวดเร็ว มี ๔ ขั้นตอนดังนี้

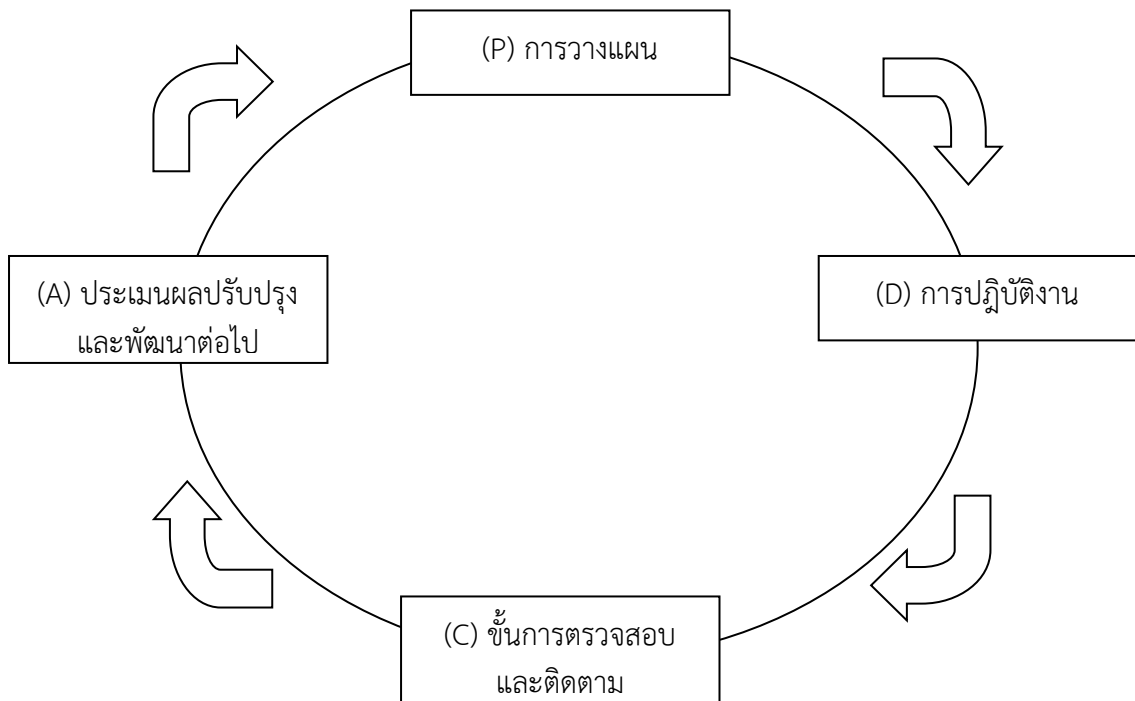
ขั้นตอนที่ ๑ P=PLAN คือการวางแผน เพื่อให้ปฏิบัติตามขั้นตอนในการวางแผนที่วางไว้อย่างมีระบบและต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ ๒ D= DO คือการปฏิบัติงานตามขั้นตอนในการวางแผนที่วางไว้อย่างมีระบบและต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ ๓ C = CHECK คือการตรวจสอบและติดตามผลความคืบหน้า และประมวลผลความสำเร็จของงาน โดยนำมาเปรียบเทียบกับแผนที่วางไว้

ขั้นตอนที่ ๔ A= ACTION คือการดำเนินการให้เหมาะสม หากผลการปฏิบัติงานตามแผนมีข้อควรปรับปรุง ก็ให้กำหนดวิธีการปรับปรุง เริ่มตั้งแต่การวางแผนจนไปจนครบวงจร

ระบบการทำงาน



๖. กรอบแนวทางการดำเนินงานและผู้ที่เกี่ยวข้อง

ผู้เสนอผลงาน ได้ให้หลักวิเคราะห์ PDCA หรือองค์การบริหารงานให้มีประสิทธิภาพ และการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีองค์ประกอบ ๔ ขั้นตอนดังนี้

๖.๑ การวางแผน (Plan)

๖.๑.๑ จัดทำโครงการจัดระบบการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุงเพื่อให้บริการประชาชนเชิงรุก ซึ่งได้จัดกิจกรรม ต่าง ๆ ดังนี้

- จัดประชาสัมพันธ์โดยใช้ช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

๑. ใช้เอกสารประชาสัมพันธ์ ในการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุง เช่น เอกสารหรือแผ่นพับ ที่เกี่ยวกับการให้บริการ ซึ่งจะดำเนินการในพื้นที่ที่น่าจะเป็นจุดเสี่ยงโดย กำหนดช่วงวัน เวลา และขั้นตอนในการให้บริการ

๒. ใช้สื่อทาง LINE เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการที่จะให้บริการประชาชน อย่างน้อย เดือนละครั้ง

๓. ผ่านทาง Facebook เพื่อสร้างความเข้าใจ และสามารถอธิบายขั้นตอนที่จะรับบริการได้ อย่างน้อย เดือนละครั้ง

๔. ลงพื้นที่ประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความเข้าใจ สะดวก รวดเร็ว และสามารถ
ได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นของพื้นที่เขตสะพานสูง อย่างน้อย เดือนละครั้ง

๖.๒ การปฏิบัติ

๖.๒.๑. การสำรวจข้อมูลของสถานที่ที่จะดำเนินการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุง เช่น
ชุมชน หมู่บ้าน โรงเรียน และพื้นที่รกร้าง เป็นต้น

๖.๒.๒. สำรวจจำนวนเจ้าหน้าที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ ที่ใช้ในการฉีดพ่นหมอกควัน เช่น

๒.๑ จัดทำหนังสือเชิญประชุม ประธานกรรมการชุมชนหรือกรรมการชุมชน

ผู้อำนวยการโรงเรียนฯหรือผู้แทนทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ประธานกรรมการหมู่บ้าน
และผู้แ

๖.๓ ขั้นตอนการตรวจสอบและติดตาม

ตรวจสอบแบบประเมินผลของประชาชนในการขอรับบริการพ่นหมอกควัน เป็นไปตาม
เป้าหมายที่กำหนดไว้เพื่อนำมาวิเคราะห์และปรับปรุงแก้ไข เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มี
ความต้องการขอรับบริการอย่างไร

๖.๔ ประเมินผลปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

นำผลการประเมินที่ได้ตรวจสอบ มาปรับปรุงและแก้ไขแบบเร่งด่วน สรุปผลการ
ตรวจสอบประเมินและหาสาเหตุที่แท้จริงของ ปัญหา เพื่อไม่ให้เกิดซ้ำรอยเดิม การปรับปรุงนำไปสู่การ
กำหนดมาตรฐานการให้บริการใหม่ซึ่งแตกต่างไปจากการให้บริการเดิม

ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงาน ดังนี้

ผู้อำนวยการเขตสะพานสูง	ผู้อนุมัติโครงการ
บุคคลในสังกัดหน่วยงาน	
๑. นักวิชาการสุขาภิบาลปฏิบัติงาน	-ส่งเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเขตสะพานสูงออก
๒. เจ้าพนักงานสาธารณสุขปฏิบัติงาน	สำรวจพื้นที่และประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ
๓. เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน	-จัดทำเอกสารเผยแพร่ประชาสัมพันธ์และทำ แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ

๗. ระยะเวลาดำเนินการ

ตั้งแต่ ๑ มีนาคม ๒๕๕๙ จนถึง ๓๐ กันยายน ๒๕๕๙

พันธกิจ	ระยะเวลาในการดำเนินงาน							ผู้รับผิดชอบ
	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑.จัดทำโครงการจัดระบบ ในการบริการฉีดพ่นหมอก ควัน								นักวิชาการ สุขาภิบาล
๒. สํารวจพื้นที่ในพื้นที่เขต สะพานสูง								เจ้าพนักงาน สาธารณสุข ปฏิบัติงาน
๓.จัดทำหนังสือเชิญ ประชุม								เจ้าพนักงาน ธุรการ ชำนาญงาน
๔.จัดทำประชาสัมพันธ์ พร้อมให้คำแนะนำในการ ขอรับบริการ								
๕.สำรวจแบบความพึง พอใจในการให้บริการ								
๖.ตรวจแบบประเมินความ พึงพอใจ								

๘. งบประมาณ

ไม่ขอจัดสรรงบประมาณเพิ่มเติม

๙. แนวทางการติดตามและประเมินผล

เป้าหมาย	ตัวชี้วัด	วิธีการ/เครื่องมือ
<p>ระดับผลผลิต (OUTPUT)</p> <p>๑.จำนวนชุมชนที่ได้รับการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุง</p> <p>๒.จำนวนหมู่บ้านที่ได้รับการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุง</p> <p>๓.จำนวนโรงเรียน๖๒ โรงเรียน</p> <p>๔. จำนวนที่รกร้าง</p>	<p>ร้อยละ ๘๐ ของกลุ่มเป้าหมายได้รับการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุง</p>	<p>รายงานผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่</p>
<p>ระดับผลลัพธ์ (OUTPUT)</p> <p>๑.ประชาชนพึงพอใจในการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุง</p> <p>๒.มีประชาชนป่วยเป็นไข้เลือดออกลดน้อยลง</p>	<p>ร้อยละ๘๐ของประชาชนที่ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ</p> <p>จำนวนผู้ป่วยโรคไข้เลือดออกลดน้อยลง ๒๐%เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา</p>	<p>๑. แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ</p> <p>รายงานประจำปีของโรคไข้เลือดออกของสำนักอนามัย</p>

๑๐. ข้อเสนอแนะ

๑. ผู้บริการควรให้การสนับสนุน อุปกรณ์ เครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุง และอุปกรณ์ในการป้องกันเจ้าหน้าที่ในการให้บริการฉีดพ่นหมอกควัน
๒. ควรต้องมีการประสานงานที่ดีระหว่างหน่วยงานกับประชาชน ในการประชาสัมพันธ์ และการให้บริการควรเป็นไปอย่างต่อเนื่อง

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง จัดระบบการฉีดพ่นหมอกควันกำจัดยุง
เพื่อให้บริการประชาชนเชิงรุก
สิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง

จัดทำโดย นางสาววาสนา เทียนสวัสดิ์
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
ฝ่ายสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล สำนักงานเขตสะพานสูง

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๖
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๙

