

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

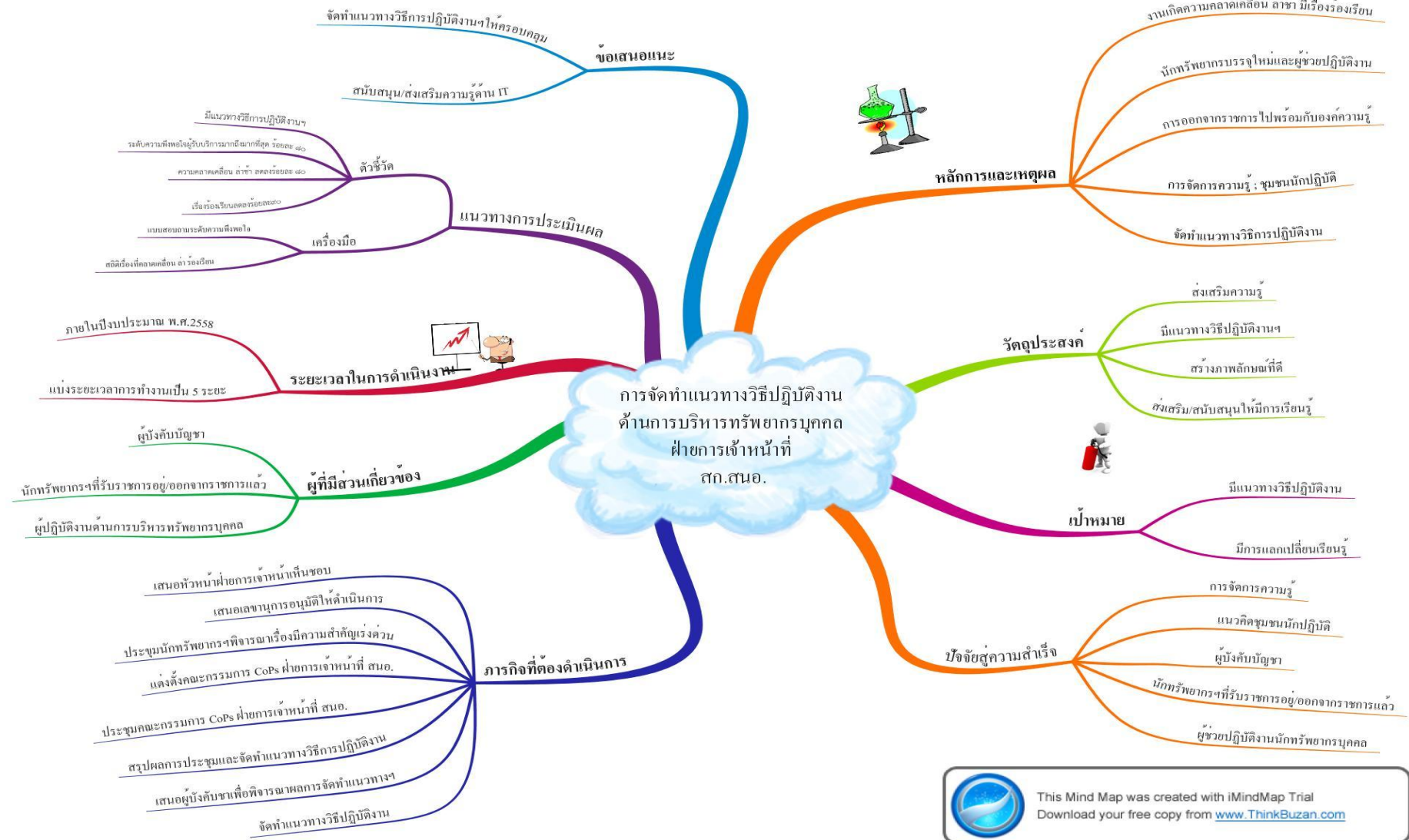
เรื่อง การจัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงานด้านการบริหาร
ทรัพยากรบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหาร
ทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่
สำนักอนามัย

จัดทำโดย นางสาวน้ำผึ้ง ศรีนางแย้ม
ตำแหน่งนักทรัพยากรบุคคลชำนาญการ
สังกัด ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานเลขานุการ
สำนักอนามัย

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๑๙
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๗

บรรณานุกรม

- คู่มือการสร้างกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้, การจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ของส่วนราชการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๐ โดย กพร และ สถาบันผลิตแห่งชาติ
- นพ.วิจารณ์ พานิช สถาบันส่งเสริมการจัดการความรู้เพื่อสังคม (สคส.)
Knowledge Management Institute (KMI), <http://www.Kmi.or.th>
- ภก.ดร.ประชาสรรค์ แสนภักดี Mind Mapping เครื่องมือการจัดการความรู้
<http://www.oracgasar.com>
- นายสุเทพ ัญญุสิทธิ์, “การบูรณาการความรู้” เอกสารประกอบการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๑๙, ๒๕๕๗



๑. เรื่อง การจัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักงานมัย

๒. หลักการและเหตุผล

กรุงเทพมหานครเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ มีส่วนราชการกระจายอยู่ทั่วกรุงเทพมหานคร มีทรัพยากรบุคคลจำนวนมาก โดยมีหน้าที่รับผิดชอบที่แตกต่างกันไปตามหน้าที่ของตนเอง และมีการเปลี่ยนแปลงและหมุนเวียนทรัพยากรบุคคลอยู่ตลอดเวลา เนื่องมาจากการย้าย โอน เกษียณอายุราชการ เกษียณอายุราชการก่อนกำหนด (Early retire) ลาออก เป็นต้น

สำนักงานมัย เป็นส่วนราชการหนึ่งของกรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยส่วนราชการต่างๆ ดังนี้ สำนักงาน/กอง ๑๓ สำนักงาน/กอง มีศูนย์บริการสาธารณสุข ๖๘ ศูนย์ และศูนย์บริการสาธารณสุขสาขา ๗๗ สาขา กระจายอยู่ทุกพื้นที่ในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจุบันสำนักงานมัยมีจำนวนบุคลากรจำนวน ๔,๔๓๑ อัตรา ประกอบด้วยข้าราชการจำนวน ๒,๕๘๒ อัตรา ลูกจ้างประจำจำนวน ๑,๒๒๘ อัตรา ลูกจ้างชั่วคราวจำนวน ๓๒๗ อัตรา และลูกจ้างโครงการจำนวน ๒๙๔ อัตรา สำนักงานมัยมีหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการแพทย์และสาธารณสุข การให้บริการด้านสาธารณสุข สํารวจดูแลภาวะสุขภาพและสุขภาพิบาลของประชาชน และสนองตอบความต้องการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยสำนักงานมัยมีแผนงานที่สอดคล้องกับภารกิจที่รับผิดชอบ คือ การเสริมสร้างสภาวะทางสุขภาพที่ดีของประชาชน การเสริมสร้างสุขภาพิบาลเมืองที่ดี และการพัฒนาระบบการบริหารราชการภายในและระบบบริการสนับสนุนที่ดี ประกอบด้วย การพัฒนาบุคลากรและการจัดการองค์ความรู้ การบริหารจัดการและการพัฒนาองค์กร การสนับสนุนการบริการ และเทคโนโลยีสารสนเทศสุขภาพ และเพื่อให้ประชาชนได้รับบริการและเกิดความพึงพอใจสูงสุดเพื่อการพัฒนากรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครที่น่าอยู่อย่างยั่งยืน และเตรียมพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนอย่างสมบูรณ์ต่อไป โดยมียุทธศาสตร์การพัฒนาตามยุทธศาสตร์ที่ ๔ พัฒนากรุงเทพมหานครให้เป็นมหานครแห่งคุณภาพชีวิตที่ดีและมีเอกลักษณ์ทางวัฒนธรรม และยุทธศาสตร์ที่ ๕ พัฒนาระบบบริหารจัดการเพื่อเป็นต้นแบบด้านการบริหารมหานคร เพื่อส่งมอบการบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน

สำนักงานเลขานุการ เป็นส่วนราชการหนึ่งของสำนักงานมัย มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการ ให้การสนับสนุนด้านต่างๆ เช่น ด้านการพัสดุ ด้านการเงิน ด้านบุคลากรและด้านงานสารบัญ เป็นต้น เพื่อให้การดำเนินการกิจกรรม โครงการต่างๆของส่วนราชการในสังกัดเป็นไปด้วยดี ฝ่ายการเจ้าหน้าที่เป็นส่วนราชการหนึ่งในสำนักงานเลขานุการ ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบด้านการวางแผน การสรรหา บรรจุ แต่งตั้ง การคัดเลือกบุคคลเพื่อเข้ารับราชการ การโอน การย้าย การพิจารณาความดีความชอบ เงินประจำตำแหน่ง การประชุม อ.ก.ก. หน่วยงาน การเลื่อนระดับ การเลื่อนเงินเดือน การเลื่อนขั้นค่าจ้าง เงินเพิ่ม การครองชีพชั่วคราว การดำเนินการทางวินัย การทะเบียนประวัติ การขอรับเงินบำเหน็จบำนาญ การรับเงินบำเหน็จตกทอด เกษียณอายุราชการ การเสนอรายชื่ขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์และประกาศเกียรติคุณ การจัดทำบัตรประจำตัวข้าราชการและลูกจ้างประจำ ตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติราชการ ประจำปีของหน่วยงานตามที่ได้รับมอบหมาย การดำเนินการตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ.๒๕๓๕ และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมายหรืองานเร่งด่วนตามนโยบายผู้บริหาร โดยมีเป้าหมายในการทำงานคือ ต้องทำงานด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เพื่อการบริการที่เป็นเลิศนำไปสู่ความพึงพอใจของผู้บริหารและผู้มารับบริการ

การดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัยนั้น เป็นการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับหลากหลายวิชาชีพ เช่น แพทย์ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ นักวิชาการสาธารณสุข ฯลฯ ดังนั้นในการปฏิบัติงานจึงต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อบัญญัติ ที่กำหนดอย่างเคร่งครัด และนักทรัพยากรบุคคลของฝ่ายการเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ กระบวนการ ขั้นตอนและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี ปัจจุบันฝ่ายการเจ้าหน้าที่ มีนักทรัพยากรบุคคลจำนวนทั้งหมด ๑๑ คน จำนวนนักทรัพยากรบุคคลดังกล่าวจะประกอบด้วยนักทรัพยากรบุคคลรุ่นพี่ที่ทำงานมานานมากกว่า ๑๕ ปี จำนวน ๔ คนและนักทรัพยากรบุคคลบรรจุใหม่จำนวน ๗ คน นอกจากนี้ยังมีผู้ช่วยปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลอีกจำนวน ๕ คนประกอบด้วยเจ้าพนักงานธุรการจำนวน ๓ คนและจ้างบุคคลภายนอกอีก จำนวน ๒ คน ซึ่งบุคคลต่างดังกล่าวเป็นผู้ที่มีพื้นฐานความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน เช่น นักทรัพยากรบุคคล บรรจุใหม่ก็จะเป็นผู้ที่มาจากทั้งที่เคยรับราชการ เคยเป็นลูกจ้าง เคยทำงานบริษัท และเรียนจบมาใหม่ๆ ส่วนผู้ช่วยปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล มีทั้งผู้ที่เคยมีและไม่มีประสบการณ์ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลมาก่อน และด้วยสำนักอนามัยเป็นหน่วยงานที่ใหญ่ และมีบุคลากรจำนวนมากและหลากหลายวิชาชีพ ดังนั้นการปฏิบัติงานในบางเรื่องจึงเป็นเรื่องที่มีแนวทางการดำเนินการเฉพาะเรื่อง เช่น การจ้างแพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร และบุคลากรทางการแพทย์ ห่วงเวลา การรับโอนพยาบาลวิชาชีพ การรับสมัครสอบคัดเลือก เป็นต้น ดังนั้นความรู้ ความเข้าใจ และประสบการณ์ของผู้ที่เคยปฏิบัติงานมาในเรื่องต่างๆนั้นจึงมีความสำคัญ ที่ผ่านมามีฝ่ายการเจ้าหน้าที่ มีข้าราชการที่ออกจากราชการด้วยสาเหตุต่างๆ หลายคน เช่น เกษียณอายุราชการ ลาออก ย้าย โอน เกษียณอายุราชการก่อนกำหนด (Early retire) เป็นต้น ซึ่งบุคคลเหล่านั้นเป็นทรัพยากรบุคคลที่เป็นคลังแห่งปัญญาที่มีคุณค่า เป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ซึ่งได้สั่งสมจากการทำงานที่นานมากกว่า ๒๐ - ๒๕ ปี และเป็นผู้ไม่เคยย้ายไปหน่วยงานอื่น แต่ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ ตลอดจนแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆที่บุคคลเหล่านั้นมีอยู่ ได้สูญหายไปพร้อมๆ กับบุคคลเหล่านั้น โดยขาดการจัดการความรู้หรือการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ต่างๆ เพื่อให้คนรุ่นหลังหรือผู้ที่เกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานหรือใช้เป็นข้อมูลในการต่อยอดความรู้ในฝ่ายการเจ้าหน้าที่ให้มีความเข้มแข็งขึ้น และเกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน ประกอบกับในปัจจุบันการสอนงานรุ่นน้องด้วยระบบพี่เลี้ยงที่เคยปฏิบัติกันมานั้น ทำได้อย่างไม่เต็มที่อันเนื่องมาจากภารกิจที่ต้องรับผิดชอบที่เพิ่มมากขึ้นตามบทบาท อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบที่เป็นไปตามกฎหมายและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

ด้วยเหตุผลดังกล่าว พบว่าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ประสบปัญหาจากการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคลบรรจุใหม่และผู้ช่วยปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งยังเป็นผู้ที่มีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ กระบวนการ ขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่ยังไม่ชัดเจน และมีทักษะ ประสบการณ์ในการทำงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลน้อย ปัจจุบันส่วนใหญ่เมื่อพบกับปัญหาในการปฏิบัติงานจะใช้วิธีการถามจากรุ่นพี่ แต่จะไม่มีกรอบบันทึกแนวทาง วิธีการ ขั้นตอนหรือเรื่องต่างๆที่รุ่นพี่ได้ให้คำแนะนำไว้เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานในการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป และเมื่อต้องทำเรื่องนั้นซ้ำอีกก็จะใช้วิธีการถามจากรุ่นพี่อีก หรือบางคนไม่กล้าที่จะถามรุ่นพี่ที่จะใช้วิธีการถามเพื่อนร่วมงานในรุ่นเดียวกัน ซึ่งเพื่อนเองก็ยังมีความรู้ ความเข้าใจที่ยังไม่ชัดเจนพอเช่นกัน ประกอบกับนักทรัพยากรบุคคลและผู้ปฏิบัติงานช่วยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล หนึ่งคนมีหน้าที่

ความรับผิดชอบของงานการบริหารทรัพยากรบุคคลในทุกเรื่องตั้งแต่เริ่มเข้ารับราชการจนกระทั่งออกจากราชการ โดยแบ่งพื้นที่ความรับผิดชอบตามที่ได้รับมอบหมาย ทำให้การตอบข้อซักถามและปฏิบัติงานเกิดความคลาดเคลื่อน ผิดพลาด ล่าช้า และมีเรื่องร้องเรียน ซึ่งส่งผลต่อความน่าเชื่อถือของผู้บริหารและผู้มารับบริการลดน้อยลง เช่น เรื่องการจ้างแพทย์ ทันตแพทย์ เกสซ์กร และบุคลากรทางการแพทย์ ห้วงเวลาเมื่อผู้รับผิดชอบเรื่องนี้ออกจากราชการไปแล้ว ผู้ที่มาปฏิบัติหน้าที่แทนไม่มีแนวทางหรือวิธีการทำงานที่คนเก่าได้ทำไว้ เนื่องจากผู้ที่ออกจากราชการไม่ได้บอกหรือสอนต่อในเรื่องดังกล่าว ดังนั้นผู้ที่มารับหน้าที่แทนจึงต้องมาศึกษาเรียนรู้ หาข้อมูลและแนวทางในการดำเนินงานในเรื่องดังกล่าวใหม่ ซึ่งเป็นเรื่องที่ต้องใช้เวลามากทำให้ขาดการต่อเนื่อง ล่าช้า เกิดความคลาดเคลื่อนในการดำเนินการจ้างบุคลากรห้วงเวลาดังกล่าว และในบางครั้งส่งผลกระทบต่อพนักงานในหน้าที่อื่นที่รับผิดชอบและเกิดความท้อแท้ได้ และมีบางเรื่องที่มีการเก็บเรื่องหรือรอเรื่องไว้ก่อนเพื่อที่จะหาแนวทางในการดำเนินงานในเรื่องนั้นๆจนบางครั้งมีการลืมหืมและเกิดเรื่องร้องเรียนหรือเรื่องการตรวจสอบคุณสมบัติการเสนอขอรับเครื่องราชอิสริยาภรณ์ ผิดพลาดเนื่องจากความไม่เข้าใจในกระบวนการดำเนินงานทำให้เกิดการเสียสิทธิในบางเรื่องของข้าราชการได้ บางครั้งการไม่มีแนวทางวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนนั้นก่อให้เกิดการเกี่ยงงานกันทำเพราะความไม่รู้และต้องหาแนวทางในการดำเนินงานด้วยตนเอง เป็นต้น ซึ่งจากตัวอย่างที่กล่าวมานั้นการไม่มีแนวทางในการปฏิบัติงานนับเป็นปัญหาที่สำคัญประการหนึ่งในการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย

ดังนั้นการถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ ในการทำงานที่สั่งสมมาเป็นเวลานานและมีความเชี่ยวชาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งของนักทรัพยากรบุคคลที่ยังรับราชการอยู่และออกจากราชการไปแล้วที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงานที่ได้สั่งสมมาเป็นเวลานานจนเกิดความเชี่ยวชาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง จึงเป็นเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคล และผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ เพื่อที่จะสามารถนำมาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง มีความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะนักทรัพยากรบุคคลบรรจุใหม่ ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีความสามารถและเป็นเด็กใหม่ไฟแรง มีความพร้อมที่จะศึกษา เรียนรู้ แต่ยังไม่มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลหรือยังมีน้อย ดังนั้นการมีแนวทางวิธีปฏิบัติงานที่ชัดเจนและเป็นระบบจึงเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งที่สำคัญในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จและมีประสิทธิภาพ

ด้วยเหตุผลดังที่กล่าวมานั้นผู้เสนอผลงานจึงมีแนวคิดที่จะจัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงานด้านการบริหารงานทรัพยากรบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย ด้วยการจัดการความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ จากนักทรัพยากรบุคคลรุ่นพี่ทั้งที่รับราชการอยู่และออกจากราชการไปแล้ว อย่างเป็นระบบด้วยวิธีการรวบรวมความรู้ และประสบการณ์ในการทำงานที่สั่งสมมาบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรและรวบรวมจัดทำเป็นรูปเล่ม ซึ่ง เป็นวิธีการหนึ่งในกระบวนการจัดการความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงานที่ได้สั่งสมมาเป็นเวลานานจนเกิดความเชี่ยวชาญ เพื่อถ่ายทอดความรู้ขึ้นมาเป็นลายลักษณ์อักษรและจัดทำเป็นรูปเล่ม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคลบรรจุใหม่และผู้ทำงานเกี่ยวข้อง ซึ่งจะสามารถช่วยลดความคลาดเคลื่อน ผิดพลาด ล่าช้าในการปฏิบัติงาน และเรื่องร้องเรียนและเพิ่มความน่าเชื่อถือ ความมั่นใจ และภาพลักษณ์ที่ดีของนักทรัพยากรบุคคลและผู้ปฏิบัติงานช่วยด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ และในการจัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงาน

ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ เป็นกลยุทธ์หนึ่งที่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรุงเทพมหานคร เพื่อเสริมสร้างให้บุคลากรมีความพร้อมทั้งทางด้านศักยภาพ คุณภาพชีวิตและความภาคภูมิใจเพื่อร่วมพัฒนามหานคร ให้น่าอยู่อย่างยั่งยืน ตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ ๓ ของยุทธศาสตร์ที่ ๕ เรื่องการพัฒนาระบบบริหารจัดการ เพื่อเป็นต้นแบบการบริหารมหานคร และเพื่อให้เป็นไปตามแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร ๑๒ ปี ระยะที่ ๒ (พ.ศ.๒๕๕๖-๒๕๕๙) ในการพัฒนาการบริการของกรุงเทพมหานครเพื่อส่งมอบบริการที่ดีที่สุดแก่ประชาชน โดยเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการกรุงเทพมหานครและบุคลากรกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพและมาตรฐานการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓. วัตถุประสงค์

๑. เพื่อส่งเสริมให้นักทรัพยากรบุคคลและผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย มีความรู้ ความเข้าใจ ในเรื่องกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ เทคนิค ในการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล

๒. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย มีแนวทางวิธีปฏิบัติงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน และสามารถปฏิบัติงานด้วยความคล่องตัว รวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดี มีความน่าเชื่อถือของนักทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย จากผู้มารับบริการที่ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย

๔. ส่งเสริม สนับสนุนให้มีการจัดการเรียนรู้ภายในฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย

๔. เป้าหมาย

๑. จัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย โดยให้เสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. มีการแลกเปลี่ยนความรู้ภายในกลุ่มนักทรัพยากรบุคคลผู้รับราชการอยู่และออกจากราชการไปแล้ว ที่มีความรู้และประสบการณ์ในการทำงานที่ได้สั่งสมมาเป็นเวลานานและมีความเชี่ยวชาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

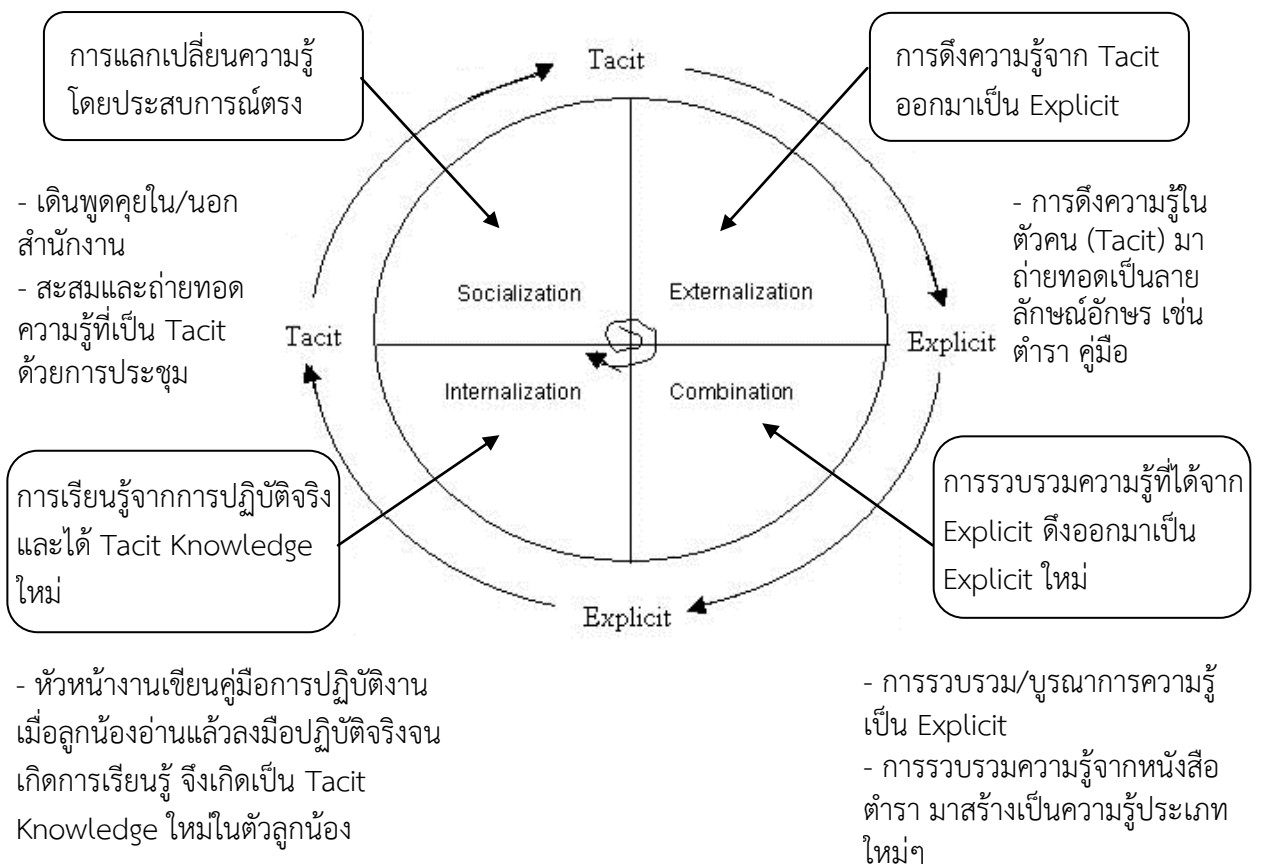
๕. ปัจจัยสู่ความสำเร็จ

ในการที่เราจะทำแนวทางวิธีปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย ให้ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดีนั้น ต้องมีองค์ประกอบดังนี้

๑. ความร่วมมือจากนักทรัพยากรบุคคลที่ยังรับราชการอยู่และผู้ที่ยังออกจากราชการไปแล้วที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงานที่ได้สั่งสมมาเป็นเวลานานและมีความเชี่ยวชาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งร่วมถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อจัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน

๒. การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการให้ความเห็นชอบในการดำเนินการจัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย และกระตุ้น ติดตามผลให้ประสบความสำเร็จต่อไป

๓. มีการนำแนวความคิดเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) ซึ่งเป็นกระบวนการในการค้นหา รวบรวม แลกเปลี่ยน ใช้และสร้างความรู้โดยมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบให้ความรู้ได้อย่างยั่งยืนในองค์กร ตามทฤษฎีการจัดการความรู้ (Knowledge Spiral หรือ SECI model) ของ Nonaka & Takeuchi ซึ่งเป็นทฤษฎีหนึ่งของการบริหารจัดการความรู้ที่สามารถเข้าใจง่ายและเป็นการถ่ายทอดความรู้จากคนสู่คน ตามความรู้ที่ฝังอยู่ในคน ที่เรียกว่า Tacit Knowledge ซึ่งเป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ ซึ่งเป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่นทักษะในการทำงานฝีมือหรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรมซึ่งสามารถจัดการความรู้ได้โดยเน้นการจัดกิจกรรม จัดเวทีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ซึ่งนำไปสู่การสร้างความรู้ใหม่ที่แต่ละคนสามารถนำไปใช้ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและสัมฤทธิ์ผล และความรู้ที่ชัดเจน ที่เรียกว่า Explicit Knowledge ซึ่งเป็นความรู้ที่สามารถรวบรวมถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ในเอกสารตำราหรือคู่มือต่างๆและบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรมซึ่งสามารถจัดการความรู้โดยเน้นการเข้าถึงแหล่งความรู้และการนำความรู้ไปปรับใช้แล้วเกิดการเรียนรู้ทำให้เกิดความรู้ใหม่จากนั้นนำความรู้หรือวิธีปฏิบัติที่ดีที่สุดมาสรุปไว้ในเอกสารหรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานเพื่อให้ทุกคนได้ใช้ประโยชน์ โดยใช้ความรู้ทั้งสองแบบสลับ กันไปมาจนเกิดเป็นองค์ความรู้ใหม่ๆไม่หยุดนิ่งเป็นวงจรหมุนเวียนตลอดเวลา SECI model แบ่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ออกเป็น ๔ วิธีคือ



๑. **Socialization** เป็นการแบ่งปัน แลกเปลี่ยนความรู้จาก Tacit Knowledge สู่อื่น Tacit Knowledge

คือ จากคนไปสู่คน โดยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ตรงของผู้สื่อสารระหว่างกันอาจอยู่ในรูปการพูดคุยระหว่างกันอย่างไม่เป็นทางการ รูปแบบการประชุมพูดคุยแลกเปลี่ยนประสบการณ์ วิธีแก้ปัญหาในงาน การสอนงานระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง

TK \longrightarrow TK ถ่ายทอดจากคนสู่คน

๒. **Externalization** เป็นการดึงความรู้ จาก Tacit Knowledge ออกมาเป็น Explicit Knowledge คือดึงความรู้จากภายในตัวคนถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร เช่น ตำรา คู่มือปฏิบัติงาน

TK \longrightarrow EK

๓. **Combination** เป็น การรวบรวมความรู้ที่ได้จาก Explicit Knowledge ออกมาเป็น Explicit Knowledge คือ รวบรวมความรู้จากหนังสือ ตำรา Explicit Knowledge มาสร้างเป็นความรู้ประเภท Explicit Knowledge ใหม่ ๆ

EK \longrightarrow EK

๔. **Internalization** เป็นการนำความรู้จาก Explicit Knowledge กลับเข้าไปเป็นความรู้ Tacit Knowledge คือการนำความรู้ที่เรียนรู้มาไปปฏิบัติจริง เช่น หัวหน้างานเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน (เป็น Explicit) เมื่อลูกน้องอ่านแล้วสามารถทำงานได้ จะเกิดเป็นความรู้ประสบการณ์อยู่ในตัวลูกน้อง หรือเกิดการสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ จากการใช้ความรู้นั้น

EK \longrightarrow TK

เครื่องมือหรือเทคนิคที่นำมาใช้ในการจัดการความรู้ในการจัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่สำนักงานมัยนั้น คือ ชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practice :CoPs) คือชุมชนปฏิบัติหรือชุมชนแห่งการเรียนรู้ที่มาจากการทำงานจริงซึ่งจะทำให้รู้ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหามากที่สุด โดยรวบรวมกลุ่มคนที่มีความรู้ในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในเรื่องลักษณะเดียวกันมาร่วมแลกเปลี่ยน แบ่งปันเรียนรู้ในเรื่องนั้นๆ และแบ่งปันเรื่องราวความสำเร็จ ประสบการณ์ วิธีการทำงานร่วมกันเพื่อให้ได้มาซึ่ง Knowledge Assets(KA) หรือชุมชนความรู้ในเรื่องนั้นๆ ซึ่ง Etienne Wenger นักวิชาการคนสำคัญในเรื่องนี้ที่ได้รับการเรียกขานว่า “Mr. Community of Practice” ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของชุมชนนักปฏิบัติว่าประกอบด้วย

๑. โดเมน (domain) ลักษณะเด่นที่เป็นจุดเชื่อมต่อกันของคนในชุมชน หรือหัวข้อความรู้ เป็นหัวข้อที่กลุ่มหรือชุมชนจะมาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กัน

๒. ชุมชน (community) ในที่นี้ชุมชนได้แก่พันธะทางสังคมที่จะรวบรวมและยึดเหนี่ยวสมาชิกผู้ปฏิบัติงานเข้าไว้ด้วยกัน ภายใต้โดเมนและแรงปรารถนาเดียวกัน ในการรวมกลุ่มกันเป็นชุมชนปฏิบัติ

๓. แนวปฏิบัติ (practice) คือผลที่จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของชุมชนที่สมาชิกสามารถนำไปปฏิบัติในงานของตนได้จริง เกิดเป็นคลังความรู้ขององค์กรที่ได้จากการสังเคราะห์โดยชุมชน และจัดเก็บ ปรับปรุง และถ่ายทอด โดยชุมชนเอง

ซึ่งในการจัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงานด้านการบริหารงานทรัพยากรบุคคลของนักทรัพยากรบุคคลและผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย เป็นการประยุกต์กระบวนการตามแนวทาง CoPs ด้วยวิธีการดึงความรู้ในตัวบุคคลออกมาเพื่อถ่ายทอดในรูปของ Tacite Knowledge มาจัดเก็บความรู้ให้เป็นที่ปรากฏชัดแจ้งหรือ Explicit Knowledge เพื่อสร้าง Best Practices หรือวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ สำหรับให้บุคคลอื่นสามารถนำไปใช้และต่อยอดยกระดับความรู้ต่างๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงานต่อไป โดยการร่วมระดมสมองจากนักทรัพยากรบุคคลรุ่นพี่ ทั้งที่ยังรับราชการอยู่ และออกจากราชการไปแล้ว ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ในการทำงานที่ได้สั่งสมมาเป็นเวลานานและมีความเชี่ยวชาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แบ่งปันประสบการณ์การทำงาน วิธีการทำงานให้ประสบความสำเร็จ และถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อให้ นักทรัพยากรบุคคลรุ่นใหม่และผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพและเทคนิคในการทำงาน ให้ประสบความสำเร็จเพื่อสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ เพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อน ความล่าช้า และการร้องเรียนที่เกิดขึ้นได้ ในการจัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลเป็นการจัดการความรู้ของนักทรัพยากรบุคคลรุ่นพี่ ทั้งที่ยังรับราชการและผู้ที่ออกจากราชการไปแล้วไม่ว่าด้วยสาเหตุใดก็ตามแต่ความรู้และประสบการณ์ที่มีคุณค่าของบุคคลเหล่านั้นยังคงอยู่ที่หน่วยงานและสามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่คนรุ่นหลังต่อไป และเป็นการผลักดันให้หน่วยงานเกิดวงจรแห่งการเรียนรู้ ซึ่งผู้เสนอผลงานหวังว่าการจัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงานด้านการบริหารบุคคลดังกล่าวสามารถช่วยลดปัญหาการเกิดความผิดพลาดและล่าช้าในการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถช่วยลดเรื่องร้องเรียนได้ และสามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้ผู้บริหารและผู้มารับบริการเกิดความเชื่อมั่นและเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของฝ่ายการเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้น

๖. ภารกิจที่ต้องดำเนินการ

เพื่อให้ภารกิจที่ต้องดำเนินการสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ จึงขออธิบายขั้นตอนในการดำเนินการตามรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑. เสนอหัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ เพื่อขอความเห็นชอบดำเนินการจัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย โดยใช้แนวคิดเรื่องการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เป็นเครื่องมือในการดำเนินงาน

๒. เสนอเลขานุการสำนักอนามัยเพื่อทราบ เมื่อแนวทางวิธีปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริการทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย ได้รับความเห็นชอบจากหัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่แล้ว

๓. สืบหาเรื่องเล่าที่พบความผิดพลาดบ่อย และเรื่องที่ดำเนินการล่าช้าไม่เสร็จภายในกำหนด และเรื่องที่มีการร้องเรียน เพื่อรวบรวมและจัดเป็นหมวดหมู่เพื่อใช้ในการดำเนินการในข้อ ๔ ต่อไป

๔. นำข้อมูลจากข้อ ๓ มาจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วนเพื่อพิจารณากำหนดการจัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงานในเรื่องนั้น ด้วยการนำกระบวนการ CoPs มาประยุกต์ใช้ในการดำเนินการในเรื่องดังกล่าว ตามกระบวนการดังต่อไปนี้

๔.๑ ประชุมนักทรัพยากรบุคคลและผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย เพื่อให้ทราบถึงวัตถุประสงค์และแนวทาง กระบวนการในการจัดการ ความรู้ในรูปแบบของการจัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย

(Knowledge Vission ; KV)

๔.๒ แต่งตั้งคณะกรรมการ CoPs ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย โดยพิจารณา แต่งตั้งจากหัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ นักทรัพยากรบุคคลที่ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย ที่ยังรับ ราชการอยู่หรือผู้ที่ออกจากราชการไปแล้ว ที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะ และประสบการณ์ทำงานที่ สัมผัสมาเป็นเวลานานและมีความเชี่ยวชาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่งมาร่วมเป็นคณะกรรมการ CoPs ฝ่ายการ เจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย

๔.๓ ประชุมคณะกรรมการ CoPs ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย ระดมสมอง เพื่อจัดการความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลและถ่ายทอดความรู้ในเรื่องต่างๆ เช่น ความรู้เรื่องกฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ฯลฯ และกระบวนการ ขั้นตอน ประสบการณ์ เทคนิคที่ใช้หรือการใช้ระบบเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆรวมทั้งการติดต่อสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ เป็นต้น และร่วมถ่ายทอดออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อรวบรวมเสนอจัดทำเป็นแนวทางวิธีปฏิบัติงาน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัยและจัดทำเป็นรูปเล่ม เพื่อให้ทันทรัพยากรบุคคลบรรจุใหม่และและผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคลใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

๔.๔ สรุปการจัดการความรู้ในเรื่องต่างๆที่ได้ตามข้อ ๔.๓ จากคณะกรรมการ CoPs ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย เพื่อร่วมพิจารณาอีกครั้งก่อนนำเสนอผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป

๔.๕ เสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ

๕. เมื่อได้รับความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชาตามข้อ ๔.๕ แล้วจัดทำแนวทางวิธี ปฏิบัติงานที่ได้พร้อมทั้งรวบรวมเอกสารที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการด้านการบริหารบุคคล เช่น กฎ ระเบียบ หลักเกณฑ์ ข้อบัญญัติ คำสั่ง เอกสารหนังสือเวียนที่เกี่ยวข้องต่างๆ สูตรการคำนวณเงินเดือน หรือเงินค่าครองชีพ เป็นต้น จัดทำเป็นรูปเล่ม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัยต่อไป

๗. ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง

๑. เลขาธิการสำนักอนามัย และหัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีหน้าที่ควบคุมกำกับ ดูแลการปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคลของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ซึ่งเป็นผู้ พิจารณาให้ความเห็นชอบและอนุมัติให้ดำเนินการจัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้าน การบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย

๒. นักทรัพยากรบุคคลของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย ทั้งที่รับราชการอยู่และ ผู้ที่ออกจากราชการไปแล้ว ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ และประสบการณ์ในการทำงาน ที่สัมผัสมาเป็นเวลานานและมีความเชี่ยวชาญในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ร่วมระดมสมองในการจัดการความรู้ ด้านการบริหารบุคคล เพื่อจัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย เพื่อให้ทันทรัพยากรบุคคลบรรจุใหม่

และผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล สามารถใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

๓. นักทรัพยากรบุคคลบรรจุใหม่และผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ซึ่งเป็นกลุ่มบุคคลที่จะนำแนวทางวิธีปฏิบัติงานของนักทรัพยากรบุคคลและผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย มาใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อไป

๘. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ดำเนินงานให้เสร็จภายในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๘

ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระยะเวลาดำเนินงาน												
	พ.ศ. ๒๕๕๗			พ.ศ. ๒๕๕๘									
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
๑. เสนอหัวหน้าฝ่ายการเจ้าหน้าที่เพื่อขอความเห็นชอบจัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงาน	↔												
๒. เสนอขออนุมัติจัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงานเลขานุการสำนักอนามัย		↔											
๓. สืบเสาะหาเรื่องที่พบความผิดพลาดล่าช้าร้องเรียน			↔	↔									
๔. ตั้งคณะกรรมการ CoPs ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย และดำเนินการจัดการความรู้						↔	↔	↔	↔	↔			
๕. จัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงาน											↔	↔	

๙. แนวทางการประเมินผล

๙.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- จัดทำแนวทางวิธีปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย (out put)

- นักทรัพยากรบุคคลบรรจุใหม่และผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย มีแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นรูปธรรม

และสามารถใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยลดความผิดพลาด ความคลาดเคลื่อน ความล่าช้า ในการปฏิบัติงานได้ และลดเรื่องร้องเรียน รวมทั้งเป็นการสร้างความเชื่อมั่นของผู้มารับบริการและ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีของนักรพพยากรบุคคลของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย (out come)

ประเภทตัวชี้วัด

- ความพึงพอใจของผู้รับบริการประกอบด้วยผู้บริหาร ข้าราชการ ลูกจ้าง และ ผู้ที่เกี่ยวข้องในการรับบริการ ที่ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๘๐

- การปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย มีความผิดพลาด คลาดเคลื่อนลดน้อยลง ร้อยละ ๘๐

- การร้องเรียนเกี่ยวกับเรื่องการทำงานล่าช้า หรือเกิดข้อผิดพลาดลดลงร้อยละ ๙๐

๙.๒ วิธีการวัด

- จัดเก็บและบันทึกข้อมูลเรื่องร้องเรียน และจำนวนเรื่องที่เกิดผิดพลาดคลาดเคลื่อน จากผู้บังคับบัญชาและผู้รับบริการรวมทั้งงานที่ไม่เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

- การทอแบบสอบถามถึงความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย

๙.๓ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล

- แบบสำรวจความพึงพอใจ จากผู้มารับบริการที่ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย ประกอบด้วย ผู้บริหาร ข้าราชการ ลูกจ้าง และผู้ที่เกี่ยวข้องในการรับบริการ เช่น ผู้ที่ออกจากราชการไปแล้ว ญาติของข้าราชการหรือลูกจ้าง เป็นต้น

๑๐. ข้อเสนอแนะ

ผู้ทำการศึกษา มีข้อเสนอแนะในการจัดทำแนวทางวิธีการปฏิบัติงานด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย ดังต่อไปนี้

๑. จัดทำแนวทางวิธีการปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้ปฏิบัติงาน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย ให้ครอบคลุมทุกเรื่องในการดำเนินงาน ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย เพื่อการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

๒. สนับสนุนส่งเสริมนักรพพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัย ให้มีความรู้ ความเข้าใจ เพื่อเพิ่มทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถนำความรู้ที่นำมาประยุกต์ใช้และต่อยอด องค์ความรู้เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานและการดำเนินการจัดทำแนวทางวิธีการปฏิบัติงานด้านการบริหาร ทรัพยากรบุคคลของผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ สำนักอนามัยต่อไป