

รายงานการศึกษาส่วนบุคคล
(Individual Study)

เรื่อง การพัฒนาการกลั่นกรองงานเพื่อนำเสนอผู้บริหาร
สำนักการแพทย์

จัดทำโดย นายทิวา มั่งน้อย
ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ
สังกัด สำนักงานเลขานุการ สำนักการแพทย์

รายงานนี้เป็นส่วนหนึ่งของการฝึกอบรม
หลักสูตรนักบริหารมหานครระดับต้น รุ่นที่ ๒๒
สถาบันพัฒนาข้าราชการกรุงเทพมหานคร
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๕๘

๑. ชื่อเรื่อง “การพัฒนาการกลั่นกรองงานเพื่อนำเสนอผู้บริหารสำนักการแพทย์”

๒. หลักการและเหตุผล

สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานในสังกัดกรุงเทพมหานครมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการให้บริการตรวจรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค บริหารจัดการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน การจัดการศึกษา ฝึกอบรมและพัฒนาทางวิชาการแพทย์และการพยาบาล โดยมีโรงพยาบาลในสังกัดทั้งสิ้น ๙ แห่ง ประกอบด้วย โรงพยาบาลกลาง โรงพยาบาลตากสิน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดใหญ่ (๔๐๐ เตียง) ที่ให้บริการบำบัดรักษาผู้ป่วย การส่งเสริมสุขภาพอนามัยและป้องกันโรค ส่งเสริม สนับสนุน ค้นคว้าและวิจัยทางการแพทย์ และปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง ส่วนโรงพยาบาลหลวงพ่อกวี่ศักดิ์ ชูติเวชโรอุทิศ โรงพยาบาลเวชการุณย์รัศมี โรงพยาบาลลาดกระบังกรุงเทพมหานคร โรงพยาบาลราชพิพัฒน์ โรงพยาบาลสิรินธร และโรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน ซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็กถึงขนาดกลาง (๑๐๐-๒๐๐ เตียง) ให้บริการบำบัดรักษาผู้ป่วย การส่งเสริมสุขภาพอนามัยและป้องกันโรค ตลอดจนการส่งเสริม สนับสนุน ค้นคว้าและวิจัยทางการแพทย์ ปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีจำนวนเตียงผู้ป่วยที่ให้บริการรวมทั้งสิ้น ๑,๘๔๕ เตียง นอกเหนือภารกิจทางด้านการรักษาพยาบาลแล้ว ยังมีหน่วยงานที่ให้บริการทางการแพทย์อีกหน่วยงานหนึ่ง คือ ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารจัดการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นศูนย์รับแจ้งเหตุและสั่งการ ให้คำปรึกษาแนะนำด้านปฏิบัติการการแพทย์ฉุกเฉิน และให้บริการสายด่วนทางการแพทย์ เป็นศูนย์กลางประสานงานและพัฒนาเครือข่ายเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการทางการแพทย์ฉุกเฉิน ทั้งในสถานการณ์ปกติและกรณีสาธารณภัย อุบัติเหตุ อุบัติภัย และวินาศกรรม ตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รวมถึงภัยจากการก่อการร้าย ศึกษา วิจัย จัดทำสถิติข้อมูลและสารสนเทศ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน การบริหารจัดการด้านการเงิน ในระบบการให้บริการการแพทย์ฉุกเฉิน และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานสนับสนุนสองหน่วยงาน คือ กองวิชาการ และสำนักงานเลขานุการ โดยกองวิชาการมีหน้าที่ความรับผิดชอบในภาพรวมเกี่ยวกับการวางแผน จัดทำแผนโครงการและงบประมาณของสำนักการแพทย์ กำกับติดตามการดำเนินโครงการพัฒนาสาธารณสุข ทำการศึกษาวิจัยเพื่อการพัฒนาระบบสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร สร้างระบบเครือข่ายสาธารณสุข กำหนดนโยบายและบริหารจัดการเกี่ยวกับหลักประกันสุขภาพของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ตลอดจนการสรรหาและพัฒนาบุคคลทั้งในและนอกสังกัดสำนักการแพทย์ ให้บริการทางวิชาการ ตรวจสอบ วิเคราะห์ พิจารณาโครงการและผลงานทางวิชาการ ค้นคว้าเผยแพร่ผลงานทางวิชาการ และผลิตสื่อเผยแพร่ความรู้ทางการแพทย์ เป็นศูนย์รวบรวมข้อมูลทางการแพทย์และสาธารณสุข และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง โดยมีอัตรากำลังข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว รวมทั้งสิ้น ๖,๔๗๐ คน

สำนักงานเลขานุการ เป็นส่วนราชการแห่งหนึ่งของสำนักการแพทย์ มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไป งานช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการ การประชาสัมพันธ์ งานคลัง การเงินและบัญชี การงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงานบุคคล งานนิติการของสำนัก และงานอื่นที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของกองใดโดยเฉพาะ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย

กลุ่มงานต่าง ๆ ได้แก่ กลุ่มงานช่วยนักบริหาร กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป กลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานการคลัง และกลุ่มงานนิติกร

ในส่วนหน้าที่ความรับผิดชอบงานช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการเป็นของนักจัดการงานทั่วไปที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานช่วยนักบริหารซึ่งมีอยู่หลายด้าน หน้าที่ในการตรวจสอบกลั่นกรองเรื่อง (หนังสือ) ก็เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบด้านหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องกับการเสนอหนังสือ ตามระเบียบกรุงเทพมหานครว่าด้วยวิธีปฏิบัติงานสารบรรณ พ.ศ.๒๕๔๖ เพื่อไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดในการวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหาร เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ อนุมัติ ลงนาม หรือสั่งการในเรื่องต่าง ๆ โดยการกลั่นกรองหนังสือนั้นจะต้องยึดหลักความถูกต้องตามระเบียบสารบรรณ หลักเกณฑ์ และข้อกำหนดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือกำหนดไว้ ด้วยความรวดเร็ว ยึดถือความสำเร็จของงานเป็นหลัก รู้จักลำดับความเร่งด่วน รักษาความลับ มีศิลปะในการประสานงาน และการทักท้วงงาน การตรวจงานและการกรองงานต้องพิจารณาในทางลึกลับ กล่าวคือ ต้องมีความรู้ ความเข้าใจในเรื่องที่จะพิจารณา โดยเรื่องที่จะเสนอต้องมีสาระสำคัญครบถ้วน ตามระเบียบ ข้อกำหนด ได้ข้อยุติ (ถ้ามี) สอดคล้องกับนโยบาย (ถ้ามี) ในทางกว้าง พิจารณาถึงผลดี ผลกระทบ ความเหมาะสม ประโยชน์ของราชการและประชาชน กล่าวทักท้วงหากเห็นว่าจะทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้บังคับบัญชา กรุงเทพมหานคร และประชาชน ในแต่ละวันมีการเสนอหนังสือเป็นจำนวนมาก จากสถิติการสำรวจจำนวนหนังสือที่ส่วนราชการในสังกัดนำเสนอผู้บริหารสำนักการแพทย์เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ อนุมัติ อนุญาต ลงนามหรือสั่งการในเรื่องต่างๆ ในปี ๒๕๕๕ จำนวน ๑๒,๔๙๓ เรื่อง ปี ๒๕๕๖ จำนวน ๑๑,๙๙๖ เรื่อง ปี ๒๕๕๗ จำนวน ๑๒,๓๒๙ เรื่อง แต่จากประสบการณ์การทำงานในด้านการตรวจสอบกลั่นกรองหนังสือนั้นพบว่า การเสนอหนังสือราชการยังมีข้อผิดพลาดบกพร่องต้องแก้ไขอยู่เสมอ(มากกว่าร้อยละ ๓๐) เช่น พิมพ์ผิด พิมพ์ตก ไม่สะอาด เรียบร้อย รูปแบบหนังสือไม่ถูกต้อง ข้อความไม่ชัดเจน เขียนวกวนไปมา ไม่แนบเอกสารเรื่องเดิมมาเพื่อประกอบการพิจารณา ฯลฯ ทำให้ต้องส่งเรื่องคืนเพื่อกลับไปดำเนินการแก้ไข ทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน และอาจเกิดความเสียหายต่อทางราชการได้ หากเป็นเรื่องด่วนและมีความสำคัญที่จะต้องดำเนินการภายในกำหนด

ดังนั้นผู้จัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล จึงมีแนวคิดที่จะพัฒนาการกลั่นกรองงานเพื่อนำเสนอผู้บริหารสำนักการแพทย์ เพื่อลดข้อผิดพลาดในการเสนอหนังสือ โดยใช้หลักการบริหารงานแนวคิด ทฤษฎีการเรียนรู้ การประสานงานและการปรับปรุงงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ คำสั่ง และข้อกำหนดต่างๆ ในการเสนอหนังสือได้อย่างถูกต้อง

๓. วัตถุประสงค์

๓.๑. เพื่อให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ หลักเกณฑ์ คำสั่งและข้อกำหนดต่างๆ

๓.๒ เพื่อให้มีคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานในการเสนอหนังสือราชการของสำนักการแพทย์

๓.๓ เพื่อลดข้อผิดพลาดในการเสนอหนังสือ

๔. เป้าหมาย

๔.๑ เพิ่มความรู้ ความสามารถและทักษะเกี่ยวกับงานสารบรรณให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง โดยจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการเสนอหนังสือราชการที่ถูกต้อง

๔.๒ มีคู่มือแนวทางปฏิบัติในการเสนอหนังสือราชการของสำนักงานการแพทย์

๔.๓ ลดข้อผิดพลาดในการเสนอหนังสือราชการ

๕. ความรู้ที่นำมาใช้ในการจัดทำรายงาน

ในการจัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล เรื่อง “การพัฒนาการกลั่นกรองงานเพื่อนำเสนอผู้บริหารสำนักงานการแพทย์” ผู้จัดทำรายงานได้นำความรู้ที่ได้จากการเข้ารับการฝึกอบรม แนวคิดทฤษฎี และหลักการบริหารจัดการมาใช้ ดังนี้

๕.๑ การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT)

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อม หรือ SWOT Analysis เป็นเครื่องมือในการประเมินสถานการณ์สำหรับองค์กร หรือโครงการซึ่งจะช่วยผู้บริหารกำหนดจุดแข็งและจุดอ่อนจากสภาพแวดล้อมภายใน โอกาสและอุปสรรคจากสภาพแวดล้อมภายนอก ตลอดจนผลกระทบที่มีศักยภาพจากปัจจัยเหล่านี้ต่อการทำงานขององค์กร เทคนิคนี้ อัลเบิร์ต ฮัมฟรีย์ (Albert Humphrey) ได้ชื่อว่าเป็นผู้ริเริ่มแนวคิดนี้ คำว่า “SWOT” นั้นมาจากตัวย่อภาษาอังกฤษ ๔ ตัว ได้แก่

- S มาจาก *Strengths* หมายถึง จุดเด่นหรือจุดแข็ง ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นข้อดีที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในบริษัท เช่น จุดแข็งด้านส่วนประสม จุดแข็งด้านการเงิน จุดแข็งด้านการผลิต จุดแข็งด้านทรัพยากรบุคคล บริษัทจะต้องใช้ประโยชน์จากจุดแข็งในการกำหนดกลยุทธ์การตลาด
- W มาจาก *Weaknesses* หมายถึง จุดด้อยหรือจุดอ่อน ซึ่งเป็นผลมาจากปัจจัยภายใน เป็นปัญหาหรือข้อบกพร่องที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายในต่างๆ ของบริษัท ซึ่งบริษัทจะต้องหาวิธีในการแก้ปัญหาเหล่านั้น
- O มาจาก *Opportunities* หมายถึง โอกาส ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นผลจากการที่สภาพแวดล้อมภายนอกของบริษัทเอื้อประโยชน์หรือส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กร โอกาสแตกต่างจากจุดแข็งตรงที่โอกาสนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายนอก แต่จุดแข็งนั้นเป็นผลมาจากสภาพแวดล้อมภายใน นักการตลาดที่ดีจะต้องเสาะแสวงหาโอกาสอยู่เสมอ และใช้ประโยชน์จากโอกาสนั้น
- T มาจาก *Threats* หมายถึง อุปสรรค ซึ่งเกิดจากปัจจัยภายนอก เป็นข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอก ซึ่งธุรกิจจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การตลาดให้สอดคล้องและพยายามขจัดอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้จริง

Strengths	Weaknesses
Opportunities	Threats

การวิเคราะห์ SWOT จะครอบคลุมขอบเขตของปัจจัยที่กว้างด้วยการระบุจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและอุปสรรคขององค์กร ทำให้มีข้อมูลในการกำหนดทิศทางหรือเป้าหมายที่จะถูกสร้างขึ้นมาบนจุดแข็งขององค์กรและแสวงหาประโยชน์จากโอกาสทางสภาพแวดล้อม และสามารถกำหนด กลยุทธ์ที่มุ่งเอาชนะอุปสรรคทางสภาพแวดล้อมหรือลดจุดอ่อนขององค์กรให้มัน้อยที่สุด ภายใต้การวิเคราะห์ SWOT นั้นผู้จัดทำรายงานได้วิเคราะห์ทั้งสภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ดังนี้

การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก (SWOT Analysis)

จุดแข็ง (Strengths)	จุดอ่อน (Weaknesses)
<ol style="list-style-type: none">ผู้บริหารสำนักการแพทย์ให้การสนับสนุนการดำเนินงานข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องอยู่ในสังกัดของหน่วยงานเดียวกันข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องพร้อมที่จะแก้ไข ปรับปรุง และให้ความร่วมมือในการทำงานผู้บริหารสำนักการแพทย์คอยกำกับ ตรวจสอบดูแลการปฏิบัติงานให้เป็นไปอย่างถูกต้องในทุกๆ ด้าน	<ol style="list-style-type: none">ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของสำนักงานเลขานุการ ยังขาดความรู้ความเข้าใจ และทักษะเกี่ยวกับงานสารบรรณเพื่อการเสนอหนังสือได้อย่างถูกต้องผู้บังคับบัญชาตามลำดับชั้นมิได้ตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อยของหนังสือที่นำเสนอเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้เกี่ยวข้องไม่มีคู่มือแนวทางในการปฏิบัติงาน
โอกาส (Opportunities)	อุปสรรค (Threats)
<ol style="list-style-type: none">กรุงเทพมหานครมีหน่วยงานกลางทางด้านงานสารบรรณ (กองกลาง) ที่สามารถให้คำปรึกษาและให้คำแนะนำได้	<ol style="list-style-type: none">มีการแต่งตั้ง โยกย้าย โอน หรือบรรจุ ข้าราชการมาปฏิบัติงานใหม่การเวียนแจ้งหนังสือ คำสั่ง หรือแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการเสนอหนังสือจากหน่วยงานภายนอกล่าช้า

จากการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอก ในการพัฒนาการกลั่นกรองงานเพื่อนำเสนอผู้บริหารสำนักการแพทย์ดังกล่าวข้างต้นแล้ว จะเห็นว่า จุดอ่อนที่สำคัญและเป็นเหตุให้การนำเสนอหนังสือไม่ถูกต้องนั้น ได้แก่ การที่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องยังขาดความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบงานสารบรรณ และยังไม่มีความรู้ในการปฏิบัติงาน ที่ใช้เป็นแบบอย่างและแนวทางในการดำเนินงาน จึงมีความจำเป็นต้องมีการแก้ไขปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเพื่อลดข้อผิดพลาดในการเสนอหนังสือ

๕.๒ ทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา

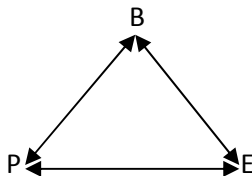
การเรียนรู้ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากประสบการณ์ที่คนเรามีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม หรือจากการฝึกหัด รวมทั้งการเปลี่ยนปริมาณความรู้ของผู้เรียน (สุรางค์ ไคว์ตระกูล, ๒๕๕๖)

การเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเลียนแบบ (Observational Learning หรือ Modeling)

บันดูรา (Bandura) มีความเห็นว่าทั้งสิ่งแวดล้อม และตัวผู้เรียนมีความสำคัญเท่า ๆ กัน บันดูรากล่าวว่า คนเรามีปฏิสัมพันธ์ (Interact) กับสิ่งแวดล้อมที่อยู่รอบ ๆ ตัวเราอยู่เสมอ การเรียนรู้เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียน และสิ่งแวดล้อม ซึ่งทั้งผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกันและกัน พฤติกรรมของคนเราส่วนมากจะเป็นการเรียนรู้โดยการสังเกต (Observational Learning) หรือการเลียนแบบจากตัวแบบ (Modeling) สำหรับตัวแบบไม่จำเป็นต้องเป็นตัวแบบที่มีชีวิตเท่านั้น แต่อาจจะเป็นตัวแบบสัญลักษณ์ เช่น ตัวแบบที่เห็นในโทรทัศน์ หรือภาพยนตร์ หรืออาจจะเป็นรูปภาพการ์ตูน หนังสือก็ได้ นอกจากนี้ คำบอกเล่าด้วยคำพูดหรือข้อมูลที่เขียนเป็นลายลักษณ์อักษรก็เป็นตัวแบบได้ การเรียนรู้โดยการสังเกตไม่ใช้การลอกแบบจากสิ่งที่สังเกตโดยผู้เรียนไม่คิด คุณสมบัติของผู้เรียนมีความสำคัญ เช่น ผู้เรียนจะต้องมีความสามารถที่จะรับรู้สิ่งเร้า และสามารถสร้างรหัสหรือกำหนดสัญลักษณ์ของสิ่งที่สังเกตเก็บไว้ในความจำระยะยาวและสามารถเรียกใช้ในขณะที่ยังสังเกตต้องการแสดงพฤติกรรมเหมือนตัวแบบ

ความคิดพื้นฐานของทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมเชิงพุทธิปัญญา

บันดูรา ได้ให้ความสำคัญของการปฏิสัมพันธ์ของอินทรีย์และสิ่งแวดล้อม และถือว่าการเรียนรู้ก็เป็นผลของปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้เรียนและสิ่งแวดล้อม โดยผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกันและกัน บันดูราได้ถือว่าทั้งบุคคลที่ต้องการจะเรียนรู้และสิ่งแวดล้อมเป็นสาเหตุของพฤติกรรมและได้อธิบายการปฏิสัมพันธ์ ดังนี้



B = พฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคล

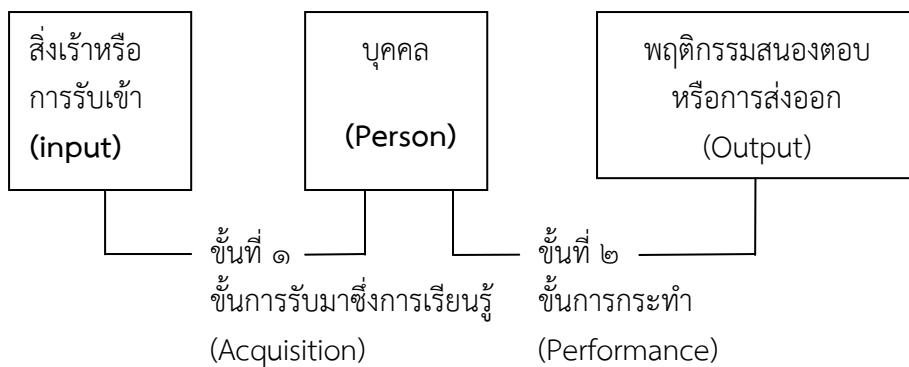
P = บุคคล (ตัวแปรที่เกิดจากผู้เรียน เช่น ความคาดหวังของผู้เรียน ฯลฯ)

E = สิ่งแวดล้อม

ขั้นของการเรียนรู้โดยการสังเกตหรือเลียนแบบ

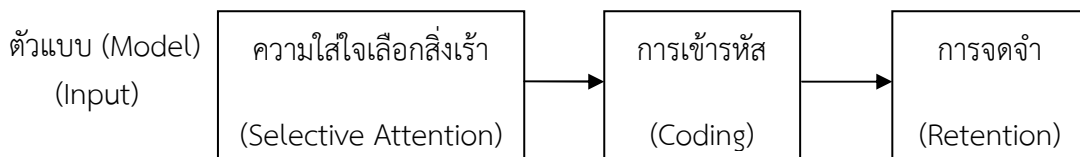
บันดูรากล่าวว่า การเรียนรู้ทางสังคมด้วยการรู้คิดจากการเลียนแบบมี ๒ ขั้น คือ ขั้นแรกเป็นขั้นการได้รับมาซึ่งการเรียนรู้ (Acquisition) ทำให้สามารถแสดงพฤติกรรมได้ ขั้นที่ ๒ เรียกว่าขั้นการกระทำ (Performance) ซึ่งอาจจะกระทำหรือไม่กระทำก็ได้ การแบ่งขั้นของการเรียนรู้แบบนี้ทำให้ทฤษฎีการเรียนรู้ของบันดูราแตกต่างจากทฤษฎีพฤติกรรมนิยมชนิดอื่น ๆ การเรียนรู้ที่แบ่งออกเป็น ๒ ขั้น อาจจะแสดงด้วยแผนผัง (Figure) ดังต่อไปนี้

แผนผังที่ ๑ ขั้นของการเรียนรู้โดยการเลียนแบบ



ขั้นการรับมาซึ่งการเรียนรู้ ประกอบด้วยส่วนประกอบที่สำคัญเป็นลำดับ ๓ ลำดับ ดังแสดงในแผนผังที่ ๒

แผนผังที่ ๒ ส่วนประกอบของการเรียนรู้ขั้นการรับมาซึ่งการเรียนรู้



จากแผนผังจะเห็นว่า ส่วนประกอบทั้ง ๓ อย่าง ของการรับมาซึ่งการเรียนรู้เป็นกระบวนการทางพุทธิปัญญา (Cognitive Processes) ความใส่ใจที่เลือกสิ่งเร้ามีบทบาทสำคัญในการเลือกตัวแบบ

สำหรับขั้นการกระทำ (Performance) นั้นขึ้นอยู่กับผู้เรียน เช่น ความสามารถทางด้านร่างกาย ทักษะต่าง ๆ รวมทั้งความคาดหวังที่จะได้รับแรงเสริมซึ่งเป็นแรงจูงใจ

๕.๓ การพัฒนาและปรับปรุงงานด้วยหลัก PCDA

PDCA (Plan-Do-Check-Action) เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอน ๔ ขั้น คือ วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุงการดำเนินกิจกรรม PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง หมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ย่อม

ส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้น โดยตลอดวงจร PDCA นี้ได้พัฒนาขึ้น โดย ดร.ชีวฮาร์ท ต่อมา **ดร.เดมมิ่ง** ได้นำมาเผยแพร่จนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ขั้นตอนแต่ละขั้นของวงจร PDCA มีรายละเอียด ดังนี้

๑. Plan (วางแผน) หมายความว่ารวมถึงการกำหนดเป้าหมาย / วัตถุประสงค์ในการดำเนินงานวิธีการและขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงาน บรรลุเป้าหมายในการวางแผนจะต้องทำความเข้าใจกับเป้าหมายวัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ขององค์กรเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร การวางแผนในบางด้านอาจจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐาน ของวิธีการทำงานหรือเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ ไปพร้อมกัน ด้วยข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานนี้ จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพราะใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบได้ว่า การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้รับระบุไว้ในแผนหรือไม่

๒. DO (ปฏิบัติ) หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งก่อนที่จะปฏิบัติงานใด ๆ จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขต่าง ๆ ของ สภาพงานที่เกี่ยวข้องเสียก่อน ในกรณีที่เป็นงานประจำที่เคยปฏิบัติหรือเป็นงานเล็กน้อยอาจใช้วิธีการเรียนรู้ศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง แต่ถ้าเป็นงานใหม่หรือ งานใหญ่ที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมากอาจต้องจัดให้มีการฝึกอบรม ก่อนที่จะปฏิบัติจริงการปฏิบัติจะต้องดำเนินการไปตามแผน วิธีการ และขั้นตอน ที่ได้กำหนดไว้และจะต้องเก็บรวบรวมและบันทึก ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ

๓. Check (ตรวจสอบ) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อประเมินผลว่ามีการปฏิบัติงานตามแผนหรือไม่ มีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการทำงานหรือไม่ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญ เนื่องจากในการดำเนินงานใด ๆ มักจะเกิดปัญหาแทรกซ้อนที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนอยู่เสมอ ซึ่งเป็นอุปสรรค ต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน การติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับการดำเนินงาน เพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพ ของการดำเนินงานต่อไปในการตรวจสอบ และการประเมินการปฏิบัติงาน จะต้องตรวจสอบด้วย ว่าการปฏิบัตินั้น เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงาน

๔. Act (การปรับปรุง) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้วการปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วน เฉพาะหน้า หรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำรอยเดิม การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานที่ต่างจากเดิมเมื่อมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ในรอบใหม่ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุง จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นได้ด้วย

๕.๔ แนวคิดเกี่ยวกับการประสานงาน

สมิต สัจฉกร กล่าวว่ ในทางราชการได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ว่า การประสานงาน หมายถึง "การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้

งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์การนั้นอย่าง
สมานฉันท์ และมีประสิทธิภาพ"

ส่วนทางธุรกิจนิยามที่จะให้ความหมายว่า การประสานงาน หมายถึง " การติดต่อสื่อสารให้เกิด
ความคิดความเข้าใจตรงกันในการร่วมมือปฏิบัติงานให้สอดคล้องทั้งเวลา และกิจกรรมที่จะต้องกระทำ
ให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างสมานฉันท์ เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น ไม่เกิดการทำงานซ้ำซ้อน
ขัดแย้งหรือเหลื่อมล้ำกัน"

องค์ประกอบของการประสานงาน

อาจพิจารณาองค์ประกอบที่สำคัญ ได้ดังนี้

๑. ความร่วมมือ จะต้องสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัย
ความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากรมา
สนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน

๒. จังหวะเวลา จะต้องปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละ
คน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา

๓. ความสอดคล้อง จะต้องพิจารณาความเหมาะสมพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน

๔. ระบบการสื่อสาร จะต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น

๕. ผู้ประสานงาน จะต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมาย
เดียวกัน ตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

การประสานงานเกิดจากความต้องการที่จะให้งาน หรือกิจกรรมย่อย ๆ ที่จะทำให้เกิด
ผลสำเร็จ โดยปฏิบัติอย่างสอดคล้องในจังหวะ เวลาเดียวกัน ได้ผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่
เป็นไปตามข้อกำหนด ประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน ก่อนการประสานงานเราควร
กำหนดความต้องการให้แน่ชัดว่าเราจะประสานงานให้เกิดอะไรหรือเป็นอย่างไร หรือจะทำให้ได้ผลรับ
อย่างไร เพราะหากว่าไม่มีวัตถุประสงค์ที่ชัดเจนเราก็อาจจะประสานงานผิดไปจากที่ควรจะเป็น
โดยทั่วไปเราประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวกราบรื่นไม่เกิดปัญหาข้อขัดแย้ง แต่ในการ
ประสานงานในแต่ละครั้งหรือในแต่ละกรณี เราประสานงานโดยวัตถุประสงค์เฉพาะ ดังนี้

๑. เพื่อแจ้งให้ผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ
๒. เพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี
๓. เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบ
๔. เพื่อขอความช่วยเหลือ
๕. เพื่อขจัดข้อขัดแย้งอันอาจมีขึ้น

๖. กรอบแนวทางการดำเนินการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๑ กรอบแนวทางการดำเนินงาน

๖.๑.๑ ผู้จัดทำรายงานการศึกษาส่วนบุคคล นำแนวคิด แนวทางการดำเนินงาน เรื่อง “การพัฒนาการกลั่นกรองงานเพื่อนำเสนอผู้บริหารสำนักการแพทย์” เสนอกับเลขานุการสำนักการแพทย์ ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชาขั้นต้นและหัวหน้าส่วนราชการ

๖.๑.๒ เมื่อเลขานุการสำนักการแพทย์ได้พิจารณาให้ความเห็นชอบแล้ว จึงเสนอร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาการกลั่นกรองงาน โดยมีเลขานุการสำนักการแพทย์เป็นหัวหน้าคณะทำงาน หัวหน้ากลุ่มงานนิติการ หัวหน้ากลุ่มงานการคลัง หัวหน้ากลุ่มงานการเจ้าหน้าที่ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารงานทั่วไป หัวหน้างานธุรการ กองวิชาการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) เป็นคณะทำงาน หัวหน้ากลุ่มงานช่วยนักบริหาร เป็นคณะทำงานและเลขานุการ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานช่วยนักบริหาร เป็นคณะทำงานและผู้ช่วยเลขานุการ

๖.๑.๓ เสนอร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาการกลั่นกรองงาน เพื่อให้ผู้อำนวยการสำนักการแพทย์พิจารณาแต่งตั้ง พร้อมกำหนดอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ

๖.๑.๔ ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานเก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น จำนวน สถิติของหนังสือประเภทต่าง ๆ ที่นำเสนอผู้บริหารสำนักการแพทย์ แล้วทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จัดทำเป็นเอกสารประกอบการประชุม

๖.๑.๕ จัดทำระเบียบวาระการประชุม จัดเตรียมห้องประชุม (สถานที่จัดการประชุม) จัดทำหนังสือเชิญประชุม เตรียมเอกสารอ้างอิงในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ติดต่อนัดหมายคณะทำงาน และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

๖.๑.๖ จัดการประชุมคณะทำงานพัฒนาการกลั่นกรองงาน ครั้งที่ ๑ เป็นการประชุมร่วมกัน ปรีกษาหารือเพื่อแสดงความคิดเห็น ร่วมกันตัดสินใจ แก้ไขปัญหาและการมีส่วนร่วม

๖.๑.๗ จัดทำรายงานการประชุมคณะทำงานพัฒนาการกลั่นกรองงาน ครั้งที่ ๑ แล้วแจ้งหรือยืนยันมติของที่ประชุมไปยังคณะทำงาน เจ้าหน้าที่และบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๘ จัดเตรียมประชุมคณะทำงานพัฒนากลั่นกรองงาน ครั้งที่ ๒ โดยจัดทำระเบียบวาระการประชุม จัดเตรียมห้องประชุม (สถานที่จัดการประชุม) จัดทำหนังสือเชิญประชุม เตรียมเอกสารอ้างอิงในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ติดต่อนัดหมายคณะทำงาน และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

๖.๑.๙ จัดการประชุมคณะทำงานพัฒนาการกลั่นกรองงาน ครั้งที่ ๒ เป็นการประชุมร่วมกัน ปรีกษาหารือเพื่อแสดงความคิดเห็น ร่วมกันตัดสินใจ แก้ไขปัญหาและการมีส่วนร่วม แล้วกำหนดเป็นนโยบายแนวทางการดำเนินงานและแผนการปฏิบัติงาน

๖.๑.๑๐ จัดทำรายงานการประชุมคณะทำงานพัฒนาการกลั่นกรองงาน ครั้งที่ ๒ แล้วแจ้งหรือยืนยันมติของที่ประชุมไปยังคณะทำงาน เจ้าหน้าที่และบุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

๖.๑.๑๑ เตรียมการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการกลั่นกรองงาน โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

(๑) ขอความเห็นชอบจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการกลั่นกรองงานจากผู้บริหารสำนักการแพทย์

(๒) จัดทำโครงการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการกลั่นกรองงาน

(๓) ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการ คณะกรรมการดำเนินงานพร้อมทั้งระบุอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการฯ

(๔) เมื่อได้รับอนุมัติโครงการและมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการแล้ว จึงจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อกำหนดรายละเอียด และขั้นตอนการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ

๖.๑.๑๒ จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการกลั่นกรองงานเพื่อเป็นการเพิ่มความรุ้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานด้านงานสารบรรณให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

๖.๑.๑๓ จัดทำรายงานการประชุมและสรุปผลการประชุมเชิงปฏิบัติการ เสนอคณะผู้บริหาร คณะกรรมการ คณะทำงาน เจ้าหน้าที่ ผู้เข้าร่วมประชุม และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

๖.๑.๑๔ การเตรียมการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานในการเสนอหนังสือราชการ มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

(๑) ขอความเห็นชอบจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานในการเสนอหนังสือราชการ จากผู้บริหารสำนักการแพทย์

(๒) จัดทำโครงการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานในการเสนอหนังสือราชการ

(๓) ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานในการเสนอหนังสือราชการ

(๔) เมื่อได้รับอนุมัติโครงการฯ และมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานแล้ว ให้มีการประชุมคณะทำงานฯ เพื่อกำหนดรายละเอียดและแนวทางในการจัดทำคู่มือ

๖.๑.๑๕ เมื่อคณะทำงานฯ ได้ดำเนินการจัดทำคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานในการเสนอหนังสือราชการแล้ว ให้มีการแจกจ่ายคู่มือไปยังส่วนราชการต่าง ๆ จนถึงเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องในการเสนอหนังสือราชการทุกคน

๖.๑.๑๖ เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องกับการเสนอหนังสือใช้คู่มือแนวทางการปฏิบัติงานในการเสนอหนังสือราชการ รวมทั้งความรุ้และทักษะที่ได้จากการประชุมเชิงปฏิบัติการในการปฏิบัติงาน

๖.๑.๑๗ ประเมินผล “การพัฒนาการกลั่นกรองงานเพื่อนำเสนอผู้บริหารสำนักการแพทย์” โดยการสำรวจ ตรวจสอบ ข้อมูล จำนวนหนังสือที่ส่วนราชการในสังกัดนำเสนอผู้บริหารสำนักการแพทย์ว่ามีข้อผิดพลาด บกพร่องต้องแก้ไขลดน้อยลงหรือไม่

๖.๒ ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

๖.๒.๑ ผู้เสนอแนวคิด ได้แก่ ผู้เสนอรายงานการศึกษาส่วนบุคคล (นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ กลุ่มงานช่วยนักบริหาร สำนักงานเลขานุการ สำนักการแพทย์)

๖.๒.๒ ผู้ร่วมดำเนินการ ได้แก่ หัวหน้ากลุ่มงานในสังกัดสำนักงานเลขานุการ สำนักการแพทย์ หัวหน้างานธุรการ กองวิชาการ หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป ศูนย์บริการการแพทย์ฉุกเฉินกรุงเทพมหานคร (ศูนย์เอราวัณ) รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง

๖.๒.๓ ผู้สนับสนุน ได้แก่ ผู้บริหารสำนักการแพทย์

๗. ระยะเวลาดำเนินการ วันที่ ๑ พฤษภาคม ๒๕๕๘ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘

ลำดับ	กิจกรรม	๑ พฤษภาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘				
		พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน
๑	ขอความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา	→				
๒	เสนอร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงาน พัฒนาการกลั่นกรองงาน	→				
๓	เตรียมการประชุมคณะทำงานฯ	→				
๔	ประชุมคณะทำงานพัฒนาการกลั่นกรอง งาน ครั้งที่ ๑	→				
๕	ประชุมคณะทำงานพัฒนาการกลั่นกรอง งาน ครั้งที่ ๒		→			
๖	เตรียมการจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนาการกลั่นกรองงาน					
	๖.๑ ขอความเห็นชอบ		→			
	๖.๒ จัดทำโครงการฯ		→			
	๖.๓ ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ		→			
	๖.๔ ประชุมคณะกรรมการฯ		→			
๗	จัดการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อ พัฒนาการกลั่นกรองงาน			→		
๘	เตรียมการจัดทำคู่มือแนวทางการ ปฏิบัติงานในการเสนอหนังสือราชการ					
	๘.๑ ขอความเห็นชอบจัดทำคู่มือฯ			→		
	๘.๒ เสนอโครงการจัดทำคู่มือฯ			→		
	๘.๓ ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำ คู่มือฯ			→		
	๘.๔ ประชุมคณะทำงานฯ			→		
ลำดับ	กิจกรรม	๑ พฤษภาคม - ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘				
		พฤษภาคม	มิถุนายน	กรกฎาคม	สิงหาคม	กันยายน
๙	จัดทำคู่มือฯแนวทางการปฏิบัติงานใน การเสนอหนังสือราชการ			→	→	
๑๐	นำคู่มือฯ ไปใช้ในการปฏิบัติงาน				→	→
๑๑	ประเมินผลการปฏิบัติงาน					→

๘. แนวทางการติดตามและประเมินผล

๘.๑ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ระดับผลผลิต (output) และหรือระดับผลลัพธ์ (outcome)

๘.๑.๑ เกิดผลผลิต (output) ดังนี้

(๑) การจัดการประชุมเชิงปฏิบัติการจำนวน ๑ ครั้ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องของสำนักงานแพทย์ จำนวน ๑๕๐ คน ได้รับความรู้ ความเข้าใจ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับงานสารบรรณ และการเสนอหนังสือราชการ

(๒) มีคู่มือแนวทางการปฏิบัติงานในการเสนอหนังสือราชการ

๘.๑.๒ เกิดผลลัพธ์ (outcome)

(๑) เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง มีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานสารบรรณ และสามารถนำเสนอหนังสือราชการได้อย่างถูกต้อง

(๒) เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องสามารถใช้คู่มือแนวทางปฏิบัติงานในการเสนอหนังสือราชการเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และไม่มีข้อผิดพลาดในการเสนอหนังสือ

๘.๒ วิธีการ/เครื่องมือที่ใช้ในการติดตามและการประเมินผล

(๑) ใช้แบบทดสอบความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงานสารบรรณและการเสนอหนังสือหลังจากที่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องได้เข้าร่วมการประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาการกลั่นกรองงาน

(๒) สํารวจข้อมูลสถิติจำนวนหนังสือที่ส่วนราชการในสังกัดนำเสนอผู้บริหารสำนักงานแพทย์ว่ามีข้อผิดพลาด บกพร่อง ต้องแก้ไข ลดน้อยลงหรือไม่

๙. ข้อเสนอแนะ

๙.๑ ควรจัดการฝึกอบรมระยะสั้น (๓ - ๕ วัน) อย่างต่อเนื่อง (ปีละ ๒ ครั้ง) ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง ให้มีความรู้ ความสามารถมีความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย กฎระเบียบที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณเพื่อให้การเสนอหนังสือราชการเป็นไปอย่างถูกต้อง หรือลดข้อผิดพลาดให้น้อยลง

๙.๒ ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นระบบสนับสนุนการกลั่นกรองงาน เพื่อให้เกิดความสะดวกในการสืบค้นข้อมูลระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และเพื่อเป็นข้อมูลสนับสนุนประกอบการพิจารณาวินิจฉัยสั่งการของผู้บริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็ว