



คู่มือแนวทางปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก
ภารกิจ : ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของ
หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน
อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง

บทที่ ๑ บทนำ

หลักการและเหตุผล

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เป็นส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค ตามมาตรา ๖๓ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๕๓ มีหน้าที่ เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ และมีอำนาจบังคับบัญชาข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขในอำเภอป่าบอน และตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๒๑ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ มีอำนาจหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- (๑) จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในเขตพื้นที่อำเภอ
- (๒) ดำเนินการและให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ
- (๓) กำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุข ในเขตพื้นที่อำเภอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ
- (๔) ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ ให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง
- (๕) พัฒนาระบบสารสนเทศ งานสุขศึกษา และการสื่อสารสาธารณะด้านสุขภาพ ในเขตพื้นที่อำเภอ
- (๖) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

คู่มือการปฏิบัติงาน (Operating Manual) เป็นเครื่องมือที่สำคัญประการหนึ่งในการทำงานทั้งกับ หัวหน้างานและผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน จัดทำ ขึ้นไว้เพื่อจัดทำ รายละเอียดของการทำงานในหน่วยงานออกมา เป็นระบบและครบถ้วน คู่มือการปฏิบัติงาน (Work Manual)

- เปรียบเสมือนแผนที่บอกเส้นทางการทำงานที่มีจุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของกระบวนการ
- ระบุถึงขั้นตอนและรายละเอียดของกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กรและวิธีควบคุมกระบวนการ นั้น
- มักจัดทำขึ้นสำหรับลักษณะงานที่ซับซ้อน มีหลายขั้นตอนและเกี่ยวข้องกับคนหลายคน
- สามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้หัวหน้าหน่วยงานได้มีโอกาสทบทวนภาระหน้าที่ของหน่วยงานของตนว่ายังคงมุ่งต่อจุดสำเร็จขององค์การโดยสมบูรณ์อยู่หรือไม่ เพราะจากสภาพการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอาจ ทำให้หน่วยงาน ต้องให้ความสำคัญแก่ภาระบางอย่างมากยิ่งขึ้น

๒. เพื่อให้หัวหน้าหน่วยงานจัดทำ/กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือจุดสำเร็จของการทำงานของแต่ละงานออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรเพื่อให้การทำงานเกิดประโยชน์ต่อองค์การโดยส่วนรวมสูงสุด และเพื่อใช้ มาตรฐานการทำงาน/จุดสำเร็จของงานนี้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานต่อไป

๓. เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบความคาดหวัง อย่างชัดเจนว่า การทำงานในจุดนั้น ๆ ผู้บังคับบัญชาจะวัดความสำเร็จของการท างานในเรื่องใดบ้าง ซึ่งย่อมท า ให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปรับวิ ธีการท างานและเป็ าหมายการท างานให้ตรงตามที่หน่วยงานต้องการได้และส่งผล ให้เกิดการยอมรับผลการประเมินฯ มากยิ่งขึ้น เพราะทุกคนรู้ล่วงหน้าแล้วว่าทำงานอย่างไรจึงจะถือได้ว่ามี ประสิทธิภาพ

๔. เพื่อให้การปฏิบัติ งานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจและเป็ าหมายขององค์กร เพื่อให้หัวหน้าหน่วยงานสามารถมองเห็นศักยภาพของพนักงาน เนื่องจากการท างานทุกหน้าที่มีจุดวัดความสำเร็จที่ แน่นนอนเด่นชัด หัวหน้างานจึงสามารถใช้ทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ประโยชน์ของการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน

ประโยชน์ของคู่มือการปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กรและผู้บังคับบัญชา

๑. การกำหนดจุดสำเร็จและการตรวจสอบผลงานและความสำเร็จของหน่วยงาน
๒. เป็นข้อมูลในการประเมินค่างานและจัดชั้นตำแหน่งงาน
๓. เป็นคู่มือในการสอนงาน
๔. การกำหนดหน้าที่การงานชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน
๕. การควบคุมงานและการติดตามผลการปฏิบัติงาน
๖. เป็นคู่มือในการประเมินผลการปฏิบัติงาน
๗. การวิเคราะห์งานและปรับปรุงงาน
๘. ให้ผู้ปฏิบัติงานศึกษางานและสามารถทำงานทดแทนกันได้
๙. การงานแผนการทำงาน และวางแผนกำลังคน
๑๐. ผู้บังคับบัญชาได้ทราบขั้นตอนและสายงานทำให้บริหารงานได้ง่ายขึ้น
๑๑. สามารถแยกแยะลำดับความสำคัญของงาน เพื่อกำหนดระยะเวลาทำงานได้
๑๒. สามารถกำหนดคุณสมบัติของพนักงานใหม่ที่จะรับได้ง่ายขึ้นและตรงมากขึ้น
๑๓. ทำให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงระเบียบแบบแผนการทำงานให้เหมาะสมยิ่งขึ้นได้
๑๔. ยุติความขัดแย้งและเสริมสร้างความสัมพันธ์ในการประสานระหว่างหน่วยงาน
๑๕. สามารถกำหนดงบประมาณและทิศทางการท างานของหน่วยงานได้
๑๖. เป็นข้อมูลในการสร้างฐานข้อมูลของบริษัทต่อไป
๑๗. การศึกษาและเตรียมการในการขยายงานต่อไป
๑๘. การวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายกับผลงานและปริมาณกำลังคนของหน่วยงานได้
๑๙. ผู้บังคับบัญชาบริหารงานได้สะดวก และรวดเร็วขึ้น
๒๐. เกิดระบบการบริหารงานโดยส่วนร่วมสำหรับผู้บังคับบัญชาคนใหม่ในการร่วมกันเขียนคู่มือ

ประโยชน์ของคู่มือการปฏิบัติงานที่มีต่อผู้ปฏิบัติงาน

๑. ได้รับทราบภาระหน้าที่ของตนเองชัดเจนยิ่งขึ้น
๒. ได้เรียนรู้งานเร็วขึ้นทั้งตอนที่เข้ามาท างานใหม่/หรือผู้บังคับบัญชาที่มีต่อตนเองชัดเจน
๓. ได้ทราบความหวัง (Expectation) ของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อตนเองชัดเจน
๔. ได้รู้ว่าผู้บังคับบัญชาจะใช้อะไรมาเป็นตัวประเมินผลการปฏิบัติงาน
๕. ได้เข้าใจระบบงานไปในทิศทางเดียวกันทั้งหน่วยงาน
๖. สามารถช่วยเหลืองานซึ่งกันและกันได้
๗. เข้าใจหัวหน้างานมากขึ้น ท างานด้วยความสบายใจ

๘. ไม่เกียจงานกัน รู้หน้าที่ของกันและกันทำให้เกิดความเข้าใจที่ติดต่อกัน
๙. ได้ทราบจุดบกพร่องของงานแต่ละขั้นตอนเพื่อน สามารถปรับปรุงงานได้
๑๐. ได้เรียนรู้งานของหน่วยงานได้ทั้งหมด ทำให้สามารถพัฒนางานของตนเองได้
๑๑. มีขั้นตอนในการท างานที่แน่นอน ทำให้การท างานได้ง่ายขึ้น
๑๒. รู้จักวางแผนการท างานเพื่อให้ผลงานออกมาตามเป้าหมาย
๑๓. สามารถใช้เป็นแนวทางเพื่อการวิเคราะห์งานให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา
๑๔. สามารถแบ่งเวลาให้กับงานต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
๑๕. รู้ขอบเขตสายการบังคับบัญชาทำงานให้การประสานงานง่ายขึ้น
๑๖. ได้เห็นภาพรวมของหน่วยงานต่าง ๆ ในฝ่ายงานเดียวกันเข้าใจงานมากขึ้น
๑๗. สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะมีสิ่งให้อ้างอิง
๑๘. ได้รู้ว่าตนเองต้องมีการพัฒนาอะไรบ้างเพื่อให้ได้ตามคุณสมบัติที่ต้องการ
๑๙. ได้เรียนรู้และรับทราบเพื่อนร่วมงานทำอะไร เข้าใจกันและกันมากขึ้น
๒๐. ได้รู้ว่างานที่ตนเองทำอยู่นั้นสำคัญต่อหน่วยงานอย่างไร เกิดความภาคภูมิใจ

ความหมายสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ มีชื่อย่อเป็นทางการว่า สสอ. มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นส่วนราชการบริหารส่วนภูมิภาค ตามมาตรา ๖๓ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ .ศ. ๒๕๓๔ แก้ไข เพิ่มเติม (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๕๓ สาธารณสุขอำเภอมีหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ และมีอำนาจบังคับบัญชาข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขในอำเภอ

รูปแบบองค์การ

โครงสร้างองค์การของ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ประกอบด้วย

๑. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เป็นหน่วยบริหารกำกับดูแล สถานบริการปฐมภูมิในพื้นที่อำเภอได้แก่โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ภายในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ มีสาธารณสุขอำเภอ เป็น หัวหน้า และมีข้าราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข ลูกจ้าง แบ่งการท างานเป็น ๓ กลุ่มงานได้แก่ กลุ่มงานบริหาร กลุ่มงานวิชาการ และกลุ่มงานส่งเสริมและป้องกันโรค

๒. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นหน่วยบริการปฐมภูมิ ที่ตั้งหน่วยบริการอยู่ใน หมู่บ้าน/ตำบล มีผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเป็นหัวหน้า อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของสาธารณสุขอำเภอ

การบริหาร

ตามมาตรา ๖๓ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ .ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๕๓ มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ และมีอำนาจบังคับบัญชาข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ซึ่งเรียกว่า ผู้บริหารของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เรียกว่า สาธารณสุขอำเภอ

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ

ตามมาตรา ๖๓ แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ .ศ. ๒๕๓๔ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๘) พ.ศ. ๒๕๕๓ มีหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือนายอำเภอ และมีอำนาจบังคับบัญชาข้าราชการสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขในอำเภอป่าบอน และตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานปลัดกระทรวง กระทรวงสาธารณสุข พ .ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๒๑ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

- (๑) จัดทำแผนยุทธศาสตร์ด้านสุขภาพในเขตพื้นที่อำเภอ
- (๒) ดำเนินการและให้บริการด้านการแพทย์และการสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ
- (๓) กำกับ ดูแล ประเมินผล และสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานสาธารณสุข ในเขต พื้นที่ อำเภอ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามกฎหมาย มีการบริการสุขภาพที่มีคุณภาพและมีการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ
- (๔) ส่งเสริม สนับสนุน และประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในเขตพื้นที่อำเภอ ให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวง
- (๕) พัฒนาระบบสารสนเทศ งานสุขศึกษา และการสื่อสารสาธารณะด้านสุขภาพ ในเขตพื้นที่อำเภอ
- (๖) ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

การปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก

ความหมายมาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่องค์กรจะนำมาใช้ในการ บริหารงานบุคคล เพราะทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต่างจะได้รับประโยชน์จากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขึ้นมาใช้ร่วมกัน ผู้บริหารจะมีเครื่องมือช่วยควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ การมอบหมายหน้าที่และการสั่งการสามารถทำได้โดยสะดวกและรวดเร็ว การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้งหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่ผู้บริหารสามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้โดยงานในส่วนของผู้ปฏิบัติงาน มาตรฐานที่กำหนดไว้ถือเป็นสิ่งที่ท้าทายที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือ แนวทางในการปรับปรุงงานและการพัฒนาศักยภาพ เพื่อนำไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทั้งผู้ปฏิบัติงานและ ผู้บริหารองค์กรได้รวมกันกำหนดไว้เพื่อคุณภาพของการปฏิบัติงานและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) การบริหารงานบุคคลนับเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งของการบริหาร องค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีส่วนทำให้การพัฒนาองค์กรบรรลุตาม วัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ การบริหารบุคคลเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องตัวกับตัวบุคคลในองค์กร นับตั้งแต่การสรรหาบุคคลมาปฏิบัติงาน การบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนา การประเมินผลการปฏิบัติงาน ไปจนถึง การให้บุคคลพ้นจากงาน ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรได้คนดีมีความรู้ความสามารถและความประพฤติมาปฏิบัติงาน ซึ่งการที่องค์กรจะได้บุคคลที่มีคุณสมบัติดังกล่าวมาปฏิบัติงานนั้น จำ เป็นต้องสร้างเครื่องมือสำคัญคือการ ประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Standard) ขึ้นมาใช้ในการวัดและประเมินคุณสมบัติของบุคคล ซึ่ง ผลที่ได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงานจะเป็นข้อมูลที่องค์กรนำไปใช้ในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อน ตำแหน่ง การพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การโอนย้าย การให้พักงาน และการให้พ้นจากงานโดยทั่วไป แล้วการที่จะทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างบริสุทธิ์ยุติธรรมและเชื่อถือได้นั้น องค์กร มักจะสร้างเครื่องมือประกอบอีกส่วนหนึ่งขึ้นมาใช้ในการพิจารณาประเมินผล ซึ่งหนึ่งในเครื่องมือที่ต้องใช้ก็คือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการ เปรียบเทียบผลงานระหว่าง บุคคลที่ปฏิบัติงานอย่างเดียวกัน โดยองค์กรต้องทำการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้เป็น หลักเกณฑ์ที่ ชัดเจนก่อนแล้ว เมื่อดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลจึงเปรียบเทียบกับ มาตรฐานที่องค์กรได้ กำหนดไว้ มาตรฐานการปฏิบัติงาน สำหรับคำว่ามาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ให้ความหมายว่าเป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้ การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นลักษณะข้อ ตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาในงานที่ต้องปฏิบัติ โดยจะมีกรอบในการ พิจารณากำหนดมาตรฐานหลาย ๆ ด้านด้วยกัน อาทิ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่ายหรือ พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจาก มาตรฐานของงานบางประเภทจะออกมาในรูปแบบของปริมาณ ในขณะที่ บางประเภทอาจออกมาในรูปแบบของคุณภาพขององค์กร จึงจำ เป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสม และสอดคล้องกับ ลักษณะของงานประเภท นั้น ๆ

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ส่วนราชการมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดง ถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน

๒. เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์การ /การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน (ตาม PM ๕) ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วไป ทั้ง องค์การอย่างมีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ เพื่อให้การทำ งานของ ส่วนราชการได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย ได้ผลิตผลหรือการบริการที่มีคุณภาพ เสร็จรวดเร็วทันตามกำหนดเวลานัดหมาย มีการทำ งานปลอดภัยเพื่อการบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

หากจะพิจารณาถึงประโยชน์ที่องค์การและบุคคลในองค์การจะได้รับจากการกำหนด มาตรฐานการปฏิบัติงานขึ้นใช้ก็พบว่ามิได้ด้วยกันหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

๑. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจน มองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เขาสู่มาตรฐานได้

๒. ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งทำให้เราเกิดความมุ่งมั่นไปสู่ มาตรฐานผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทายผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิด ความพยายาม ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

๓. ด้านการปรับปรุงงานมาตรฐานการ ปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการ ปรับปรุงงานและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน และช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่า และเป็น ประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต

๔. ด้านการควบคุมงานมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุม การปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถดำเนินงาน ตามแผนง่ายขึ้นและควบคุมงานได้ดีขึ้น

๕. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ปูองกันไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกการเปรียบเทียบ ผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการ ประเมินได้ดีขึ้น

ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

๑. เลือกงานหลักของแต่ละตำแหน่งมาทำ การวิเคราะห์โดยดูรายละเอียดจากแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description)

๒. พิจารณาวางเงื่อนไขหรือข้อกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าต้องการผลงานลักษณะใดจากตำแหน่ง นั้น ไม่ว่าจะเป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งเงื่อนไขหรือข้อกำหนดที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัดกับนโยบาย หลักเกณฑ์หรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานหรือองค์การ

๓. ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยงานและผู้ปฏิบัติงาน ในตำแหน่งนั้น ๆ เพื่อปรึกษาและหาข้อตกลงร่วมกัน

๔. ชี้แจงและทำ ความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

๕. ติดตามดูการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

๖. พิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ใหม่ตามความเหมาะสมยิ่งขึ้น เกณฑ์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน เกณฑ์ที่องค์การมักกำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เกณฑ์ด้านปริมาณงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของงาน

ลักษณะการแสดงผลออกขณะปฏิบัติงาน ซึ่งกล่าวได้โดยละเอียด ดังนี้

๑. ปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติเป็นการกำหนดว่างานต้องมีปริมาณเท่าไร และควรจะใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ ดังนั้นงานลักษณะเช่นนี้จะไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยปริมาณหรือระยะเวลาที่ปฏิบัติได้

๒. คุณภาพของงาน เป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้นควรมีคุณภาพดีมากน้อยเพียงใด โดยส่วนใหญ่กำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ประณีต ถูกต้องเชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลาและ ทรัพยากร

๓. ลักษณะการแสดงผลออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณ แต่เป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคลิกหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างประกอบ

ดังนั้น การกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าต้องปฏิบัติอย่างไร เนื่องจากการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์การและขวัญกำลังใจของเพื่อนร่วมงานอย่างไรก็ตาม เพื่อให้การ กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งงานต่าง ๆ ในองค์การมีความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญบางประการนั่นก็คือ ต้องเป็นมาตรฐานที่ผู้เกี่ยวข้อง ทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้โดยทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นพ้องต้องกันว่า มาตรฐานมีความเป็น ธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคนสามารถปฏิบัติได้ตามที่กำหนดไว้ ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัด ได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์หรือหน่วยอื่น ๆ ที่สามารถวัดได้มีการบันทึกไว้ให้เป็นลายลักษณ์อักษรและเผยแพร่ให้ เป็นที่รับรู้และเข้าใจตรงกัน และสุดท้ายมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้ทั้งนี้ ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติได้ตามมาตรฐาน การเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุ เนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติงาน ใหม่หรือนำอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้มาใช้ปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน

กระบวนการงาน :

ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับ

มอบหมาย

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้มีมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักในแต่ละขั้นตอนออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร
๒. เพื่อให้เกิดความเข้าใจกระบวนการทำงานตามภารกิจหลักร่วมกันทั้งภายในและภายนอก
๓. เพื่อประกันความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักที่สำคัญ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอนได้รับมอบหมายให้ร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง
๔. เพื่อให้การปฏิบัติงานตามภารกิจหลักมีความโปร่งใสตรวจสอบได้

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน คือ คู่มือสำหรับปฏิบัติงานตามปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งหมายถึง การปฏิบัติงานเมื่อได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามโครงการพิเศษ หรือมอบหมายให้ บริหารโครงการที่ต้องดำเนินทั้งอำเภอ คู่มือครอบคลุมขั้นตอน ๑) รับมอบหมายภารกิจตามภารกิจหลัก ๒) รวบรวมข้อมูลของโครงการที่ได้รับมอบหมาย ๓) จัดทำร่างการปฏิบัติตามโครงการ ๔) เตรียมข้อมูล/การนำเสนอของโครงการ ๕) ประชุมคณะทำงาน เพื่อวางกรอบการทำงาน/ปรับการทำงาน ๖) แจ้งแนวทางปฏิบัติ ตามโครงการให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ ๗) จัดซื้อจัดจ้าง จัดหาวัสดุ อุปกรณ์เตรียมสถานที่ ฯ ๘) ดำเนินงาน กิจกรรมตามโครงการ และ ๙) ปรับปรุงขั้นตอน กิจกรรมระหว่างการทำงานโครงการ และ ๑๐. สรุปผล/ รายงานผลการดำเนินโครงการ /สิ้นสุดโครงการ ซึ่งรายละเอียดในคู่มือนำเสนอขั้นตอนในการดำเนินงาน และผู้เกี่ยวข้องที่สำคัญ โดยนำเสนอในรูปแบบผังกระบวนการ และสามารถนำ คู่มือไปประกอบการปฏิบัติงานในส่วนที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพและบูรณาการร่วมกันระหว่างหน่วยงาน

กระบวนการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอป่าบอน



