

มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure : SOP)

ชื่อหน่วยงาน กองการเจ้าหน้าที่	คู่มือการปฏิบัติงาน
	ชื่อตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย

๑. วัตถุประสงค์ (Objectives)

เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย

๒. ขอบเขต (Scope)

แสดงกระบวนการการปฏิบัติงานเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย

๓. คำจำกัดความ (Definition) (ถ้ามี)

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและความคิดเห็นของบุคคลต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคล

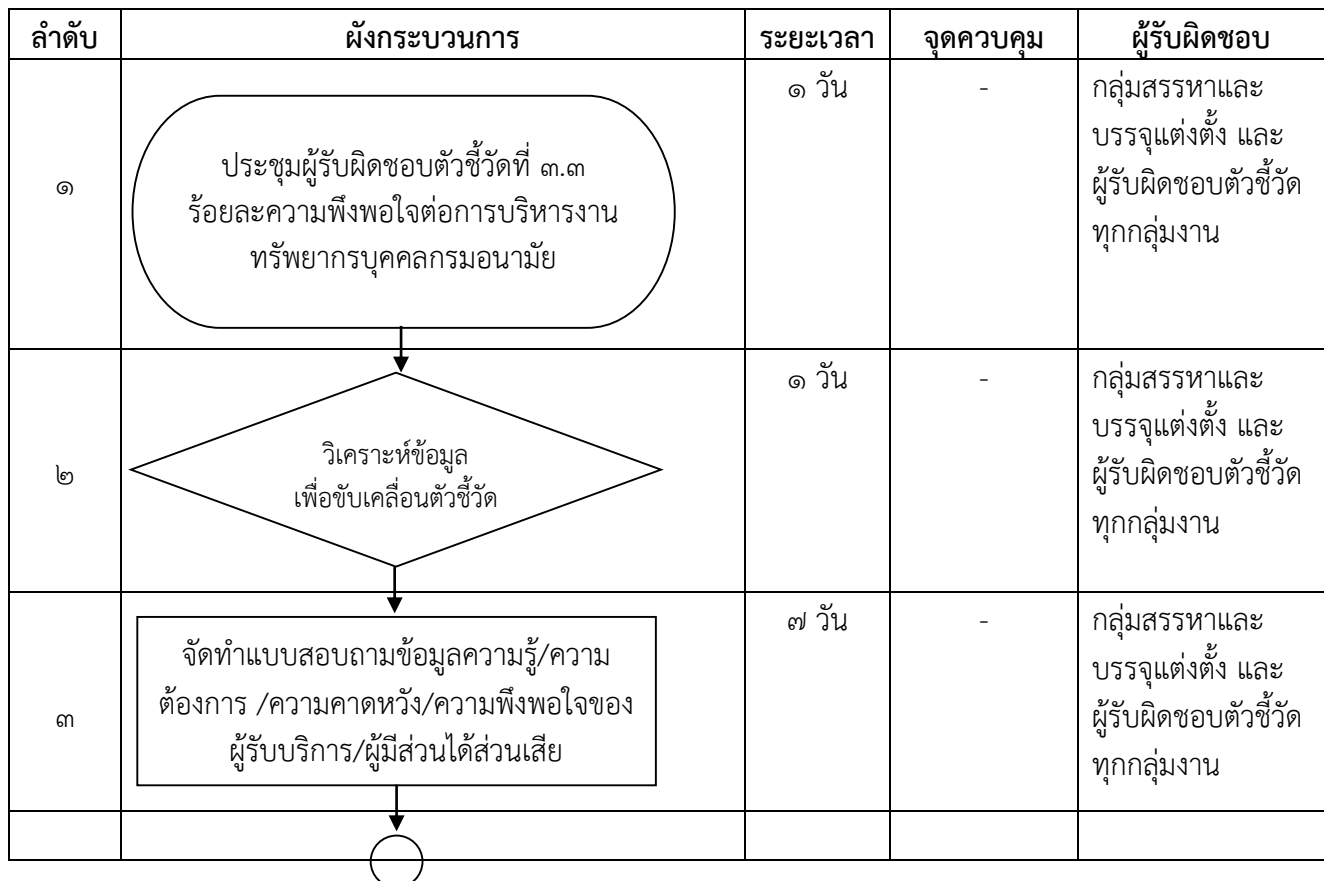
การบริหารงานทรัพยากรบุคคล หมายถึง การบริหารจัดการในเรื่องทรัพยากรบุคคลขององค์การ ตั้งแต่การสรรหา การพัฒนา การรักษา และการใช้ประโยชน์ทรัพยากรบุคคล

๔. ความรับผิดชอบ (Responsibilities)

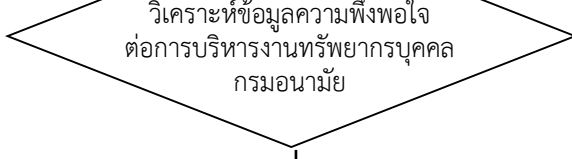
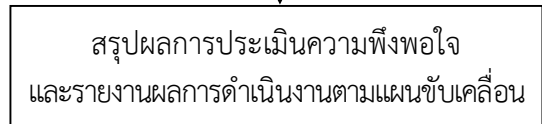
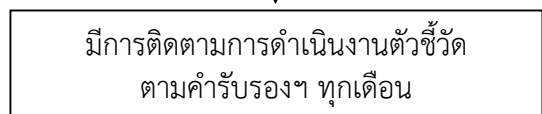
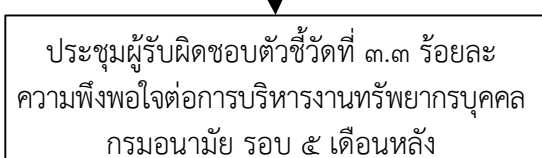
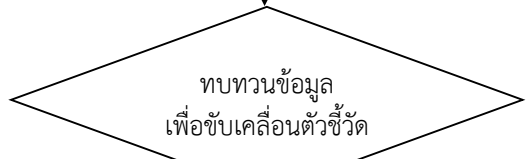
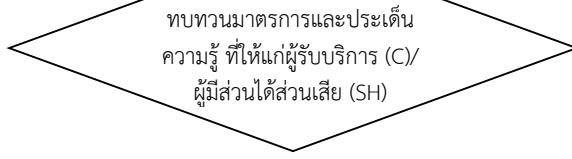
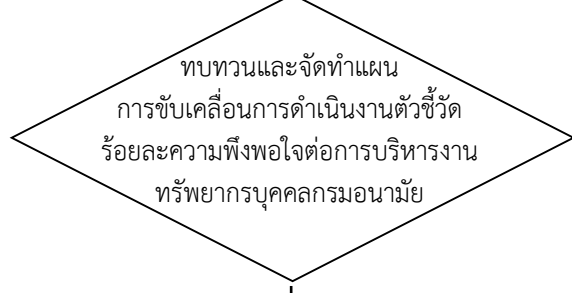
ผู้รับผิดชอบหลัก : กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ กรมอนามัย

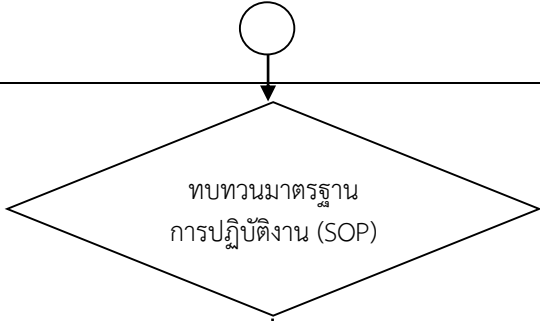
ผู้ร่วมดำเนินการ : เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานที่รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย

๕. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Procedure)



ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
	<pre> graph TD Start(()) --> D{วิเคราะห์ข้อมูลความรู้/ ความต้องการ /ความ คาดหวัง/ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย} D --> B5[กำหนดมาตรการและประเด็นความรู้ที่ให้แก่ ผู้รับบริการ (C)/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) เพื่อ การขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด] B5 --> B6[จัดทำแผนการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจต่อการ บริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย] B6 --> B7[จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด] B7 --> B8[ดำเนินการตามแผนการขับเคลื่อนการ ดำเนินงานตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจต่อ การบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย] B8 --> B9[จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการ บริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย] B9 --> End(()) </pre>			
๔	วิเคราะห์ข้อมูลความรู้/ ความต้องการ /ความ คาดหวัง/ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	๑ วัน	-	กลุ่มสรรหาและ บรรจุแต่งตั้ง และ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด ทุกกลุ่มงาน
๕	กำหนดมาตรการและประเด็นความรู้ที่ให้แก่ ผู้รับบริการ (C)/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) เพื่อ การขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด	๑ วัน	-	กลุ่มสรรหาและ บรรจุแต่งตั้ง และ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด ทุกกลุ่มงาน
๖	จัดทำแผนการขับเคลื่อนการดำเนินงาน ตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจต่อการ บริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย	๑ วัน	-	กลุ่มสรรหาและ บรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่
๗	จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด	๑ วัน	-	กลุ่มสรรหาและ บรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่
๘	ดำเนินการตามแผนการขับเคลื่อนการ ดำเนินงานตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจต่อ การบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย	๑๕๐ วัน	-	กลุ่มสรรหาและ บรรจุแต่งตั้ง และ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด ทุกกลุ่มงาน
๙	จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการ บริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย	๓๐ วัน	-	กลุ่มสรรหาและ บรรจุแต่งตั้ง และ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด ทุกกลุ่มงาน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
				
๑๐		๗ วัน	-	กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่
๑๑		๗ วัน	-	กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่
๑๒		๔ ครั้ง	-	กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่
๑๓		๑ วัน	-	กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง และ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด ทุกกลุ่มงาน
๑๔		๑ วัน	-	กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง และ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด ทุกกลุ่มงาน
๑๕		๑ วัน	-	กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง และ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด ทุกกลุ่มงาน
๑๖		๑ วัน	-	กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่
				

ลำดับ	ผังกระบวนการ	ระยะเวลา	จุดควบคุม	ผู้รับผิดชอบ
	 <pre> graph TD Start(()) --> D1{ } </pre>			
๑๗	ทบทวนมาตรฐาน การปฏิบัติงาน (SOP)	๑ วัน	-	กลุ่มสรรหาและ บรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่
๑๘	ดำเนินการตามแผนการขับเคลื่อนการ ดำเนินงานตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจต่อ การบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย	๑๕๐ วัน	-	กลุ่มสรรหาและ บรรจุแต่งตั้ง และ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด ทุกกลุ่มงาน
๑๙	จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการ บริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย	๓๐ วัน	-	กลุ่มสรรหาและ บรรจุแต่งตั้ง และ ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด ทุกกลุ่มงาน
๒๐	วิเคราะห์ข้อมูลความ พึงพอใจต่อการบริหารงาน ทรัพยากรบุคคล กรมอนามัย	๗ วัน	-	กลุ่มสรรหาและ บรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่
๒๑	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจ และรายงานผลการดำเนินงาน ตามแผนขับเคลื่อน	๗ วัน	-	กลุ่มสรรหาและ บรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่
๒๒	มีการติดตามการดำเนินงานตัวชี้วัด ตามคำรับรองฯ ทุกเดือน	๔ ครั้ง	-	กลุ่มสรรหาและ บรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่

รายละเอียดของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ ๑ ประชุมผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย

ขั้นตอนที่ ๒ วิเคราะห์ข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

วิเคราะห์และรวบรวมสถานการณ์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมอนามัย และวิเคราะห์ทำเนียบผู้รับบริการ (C) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) ของกองการเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๓ จัดทำแบบสอบถามข้อมูลความรู้/ความต้องการ /ความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้รับชอบตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย ร่วมกันจัดทำสอบถามและส่งให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสอบถาม ว่ามีความต้องการความรู้หรือคาดหวังเรื่องใดจากกองการเจ้าหน้าที่

ขั้นตอนที่ ๔ วิเคราะห์ข้อมูลความรู้/ความต้องการ /ความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขั้นตอนที่ ๕ กำหนดมาตรการและประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) เพื่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด

หลังจากวิเคราะห์ความต้องการ /ความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว จึงนำข้อมูลที่ได้มากำหนดมาตรการและประเด็นความรู้เพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

ขั้นตอนที่ ๖ จัดทำแผนการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย

ขั้นตอนที่ ๗ จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด

ขั้นตอนที่ ๘ ดำเนินการตามแผนการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย ได้แก่ การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของกองการเจ้าหน้าที่ และเผยแพร่มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของกองการเจ้าหน้าที่บนเว็บไซต์

ขั้นตอนที่ ๙ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย

ผู้รับชอบตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย ร่วมกันจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย ในรอบ ๕ เดือนแรก และส่งให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ ๑๐ วิเคราะห์ข้อมูลพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย

ขั้นตอนที่ ๑๑ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนขับเคลื่อน

ขั้นตอนที่ ๑๒ มีการติดตามการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ ทุกเดือน

กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ จะรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย ทุกเดือนในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองการเจ้าหน้าที่หรือที่ประชุมกำกับติดตามตัวชี้วัด

ขั้นตอนที่ ๑๓ ประชุมผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย

ขั้นตอนที่ ๑๔ ทบทวนข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนตัวชี้วัด

ทบทวนสถานการณ์การบริหารทรัพยากรบุคคลของกรมอนามัย ทบทวนทำเนียบผู้รับบริการ (C) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) ของกองการเจ้าหน้าที่ ทบทวนความรู้เกี่ยวกับระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล ตามแนวทางที่ ก.พ. กำหนด และหลักเกณฑ์ที่กรมอนามัย กำหนด เพื่อนำมากำหนดนโยบาย มาตรการ และความรู้ ในการบริหารงานทรัพยากรบุคคล กรมอนามัย และทบทวนข้อมูลความต้องการ/ความคาดหวัง/ความพึงพอใจของผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ว่าควรปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานตัวชี้วัดในรอบ ๕ เดือนหลังหรือไม่

ขั้นตอนที่ ๑๕ ทบทวนมาตรการและประเด็นความรู้ที่ให้แก่ผู้รับบริการ (C)/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (SH) เพื่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัด

ขั้นตอนที่ ๑๖ ทบทวนและจัดทำแผนการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย

ขั้นตอนที่ ๑๗ ทบทวนมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของตัวชี้วัด

ขั้นตอนที่ ๑๘ ดำเนินการตามแผนการขับเคลื่อนการดำเนินงานตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย ได้แก่ การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของกองการเจ้าหน้าที่ และเผยแพร่มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) ของกองการเจ้าหน้าที่บนเว็บไซต์

ขั้นตอนที่ ๑๙ จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย

ผู้รับขอบตัวชี้วัดร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัยร่วมกันจัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย ในรอบ ๕ เดือนหลัง และส่งให้ผู้รับบริการ/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตอบแบบสอบถาม

ขั้นตอนที่ ๒๐ วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัย

ขั้นตอนที่ ๒๑ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและรายงานผลการดำเนินงานตามแผนขับเคลื่อน

ขั้นตอนที่ ๒๒ มีการติดตามการดำเนินงานตัวชี้วัดตามคำรับรองฯ ทุกเดือน

กลุ่มสรรหาและบรรจุแต่งตั้ง กองการเจ้าหน้าที่ จะรายงานผลการดำเนินงานตัวชี้วัดที่ ๓.๓ ร้อยละความพึงพอใจต่อการบริหารงานทรัพยากรบุคคลกรมอนามัยทุกเดือนในที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองการเจ้าหน้าที่หรือที่ประชุมกำกับติดตามตัวชี้วัด
