

# **Service Profile**

**บริการ : งานธุรการ**

**โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดน่าน**

**วันที่ 9 เมษายน 2553**

## Service Profile

### งานธุรการ

#### 1. บริบท (Context)

##### ก. หน้าที่และเป้าหมาย

ให้บริการงานสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ งานติดต่อประสานงาน งานสวัสดิการเจ้าหน้าที่ ถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย ผู้รับบริการพึงพอใจ ประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัยและผู้รับบริการพึงพอใจ

##### เป้าหมาย

อำนวยความสะดวก การประสานงานที่ดี เอกสารของทางราชการ ได้รับการปฏิบัติที่ถูกต้อง ทันเวลา ปลอดภัย ได้มาตรฐาน ผู้รับบริการพึงพอใจ

##### ข. ขอบเขตการให้บริการ

1. ให้บริการ ด้านการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่ การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา ถ่ายเอกสาร จำแนกเรื่อง ติดตาม โต้ตอบ
2. จัดทำประวัติข้าราชการลูกจ้าง การเลื่อนขั้นเงินเดือน เลื่อนระดับ การลาทุกประเภท ตลอดจนกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการ
3. การติดต่อประสานงาน

##### ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

กลุ่มผู้รับผลงาน	ความต้องการ
1. ลูกค้าภายใน ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอื่นๆ	- ให้บริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย ใส่ใจผู้มารับบริการ
2. ลูกค้าภายนอก ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดน่าน , ส่วนราชการในอำเภอเฉลิมพระเกียรติ เครือข่ายอำเภอเฉลิมพระเกียรติ(คปสอ.) และหน่วยงานต่าง ๆ	- ได้รับความสะดวก ข้อมูลครบถ้วน ถูกต้องในการมาติดต่อราชการกับโรงพยาบาล - ได้รับการประสานงานที่ดี

##### ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

ความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา ปลอดภัยและผู้รับบริการพึงพอใจ

ความถูกต้อง : ปฏิบัติงานด้านเอกสาร ให้ปฏิบัติด้วยความถูกต้อง ถูกระเบียบ รวดเร็ว และทันเวลา

ความปลอดภัย : มิให้เกิดความเสียหายของบุคลากรที่ปฏิบัติงานและทรัพย์สินต่างๆ ของทางราชการ และผู้มารับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ผู้รับบริการทั้งลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก ได้รับความพึงพอใจในผลงานและการประสานงานต่างๆ เป็นอย่างดี

### จ. ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ

- เสี่ยงในการทำเอกสารสูญหาย
- เสี่ยงต่อการไม่ได้ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง
- เสี่ยงในการส่งมอบเอกสารผิดพลาด/งานที่เกี่ยวข้อง
- เสี่ยงในการตรวจสอบเอกสารที่ไม่ครบถ้วน
- เสี่ยงในการส่งเอกสารไม่ทันเวลา

### ฉ. ปริมาณงานและทรัพยากร

ในหน่วยงานมีอัตรากำลัง ดังนี้

#### งานธุรการ

ข้าราชการ 1 คน

### กระบวนการของหน่วยงาน

#### 1.งานธุรการ/งานสารบรรณ

- รับ-ส่ง หนังสือภายนอก/ใน
- คัดแยกหนังสือและการเสนอหนังสือ
- เขียนหนังสือภายนอก/ใน
- จัดทำคำสั่งโรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ
- พิมพ์หนังสือ ร่าง โต้-ตอบ เอกสาร
- จัดเก็บเอกสาร ให้เป็นหมวดหมู่
- จัดเก็บ/ทำลาย เอกสาร
- ถ่ายเอกสาร
- บันทึกการประชุม
- ควบคุมการติดต่อโทรศัพท์ทางไกล
- รับ-ส่ง โทรสาร
- รับ-ส่ง จดหมายธรรมดา ลงทะเบียน , ธนาณัติ, พัสดุภัณฑ์ต่างๆ
- ตอบรับสิ่งของบริจาค
- ตรวจสอบเรียบร้อยของเอกสารต่างๆ ก่อน-หลังนำเสนอผู้อำนวยการ
- ดำเนินการเกี่ยวกับการสมัครสมาชิกสาธารณสุขสงเคราะห์

#### 2.งานการเจ้าหน้าที่

- จัดทำ ก.พ. 7 และเพิ่มประวัติเจ้าหน้าที่ การขอเพิ่มวุฒิ
- แจ้งการเปลี่ยนชื่อ - ชื่อสกุล ของเจ้าหน้าที่พร้อมบันทึกลงในประวัติเจ้าหน้าที่
- การตรวจสอบเกษียณอายุ

- ทำบัตรประจำตัวข้าราชการ, ลูกจ้าง
- ขออนุญาตให้เจ้าหน้าที่เดินทางไปราชการนอกจังหวัด
- หนังสือรับรองการปฏิบัติงาน
- รายงานผลการทดลองปฏิบัติราชการ
- รายงานตอบรับข้าราชการ/ลูกจ้าง เข้าปฏิบัติราชการ/ส่งตัวข้าราชการไปปฏิบัติราชการ
- ประกาศ และรับสมัคร ในการคัดเลือกบุคคลเข้าปฏิบัติราชการเป็นลูกจ้างชั่วคราว
- ทำหนังสือประเมินเพื่อเลื่อนขั้น แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งที่สูงขึ้น
- จัดทำข้อมูลพิจารณาความดี ความชอบ
- การรับ-จ่าย ส่งคืนเครื่องราชอิสริยาภรณ์
- คำสั่งจ้างลูกจ้างชั่วคราว ต่อเนื่องและเพิ่มเติม
- จัดทำบัญชีการลา ทุกประเภทของเจ้าหน้าที่
- ดำเนินการขอเปลี่ยนสายงาน
- การเลื่อนเงินเดือน/เลื่อนระดับ
- การโยกย้าย/ ลาออก / โอนย้าย

### 3.งานสวัสดิการ

- จัดดูแลความเรียบร้อยของบ้านพักเจ้าหน้าที่

### 4.งานประชาสัมพันธ์

- ติดต่อประสานงานภายใน / ภายนอกหน่วยงาน เช่น ส่งจดหมายที่ไปรษณีย์ ติดต่อราชการตามหน่วยงานต่างๆ
- คิดประกาศข่าวสารประชาสัมพันธ์
- ร่วมกิจกรรมกับฝ่าย/งานต่างๆ

### 5.งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

#### 2. กระบวนการสำคัญ (Key Process)

กระบวนการสำคัญ	สิ่งที่คาดหวัง	ความเสี่ยง	KPI
1.การรับหนังสือ	มีทะเบียนคุมการรับหนังสือราชการ	อัตราการสูญหาย	ไม่เกิน 1%
2.การส่งหนังสือ	มีทะเบียนคุมการส่งหนังสือราชการ	พิมพ์หนังสือราชการไม่ถูกต้อง	ร้อยละ 10
3.ลงบันทึกการลาของเจ้าหน้าที่ครบถ้วน ถูกต้อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	ผิดพลาด ค่าซ้ำ	ไม่เกิน 1%
4.ขออนุมัติเดินทางไปราชการทันเวลา	ทันเวลา 5 วันทำการ	ผิดพลาด แก้ไข ไม่ทันเวลา	ไม่เกิน 1%

### 3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน<sup>4</sup> (Performance Indicator)

วัตถุประสงค์/กลยุทธ์	เครื่องชี้วัด	เป้า (Target)	ระดับที่ปฏิบัติได้
1.การรับหนังสือ	มีทะเบียนคุมการรับหนังสือราชการ	อัตราการสูญหาย	ไม่เกิน 1%
2.การส่งหนังสือ	มีทะเบียนคุมการส่งหนังสือราชการ	พิมพ์หนังสือราชการไม่ถูกต้อง	ร้อยละ 10
3.ลงบันทึกการลาของเจ้าหน้าที่ครบถ้วน ถูกต้อง	ถูกต้อง ครบถ้วน	ผิดพลาด ค่าซ้ำ	ไม่เกิน 1%
4.ขออนุมัติเดินทางไปราชการทันเวลา	ทันเวลา 5 วันทำการ	ผิดพลาด แก้ไข ไม่ทันเวลา	ไม่เกิน 1 %

-ระดับความสำเร็จของการรับหนังสืองานสารบรรณกลาง โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

ผลการดำเนินงานปีงบประมาณพ.ศ.		
2550	2551	2552
	2,369	2,245

-ระดับความสำเร็จของการส่งหนังสืองานสารบรรณกลาง โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ

ผลการดำเนินงานปีงบประมาณพ.ศ.		
2550	2551	2552
	734	924

-จำนวนครั้งที่ขออนุมัติเดินทางไปราชการต่างจังหวัดสำหรับเจ้าหน้าที่ทันเวลา

ผลการดำเนินงานปีงบประมาณพ.ศ.		
2550	2551	2552
		15

-จำนวนครั้งที่ลงบันทึกการลาของเจ้าหน้าที่ครบถ้วน ถูกต้อง

ผลการดำเนินงานปีงบประมาณพ.ศ.		
2550	2551	2552
		69

#### 4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

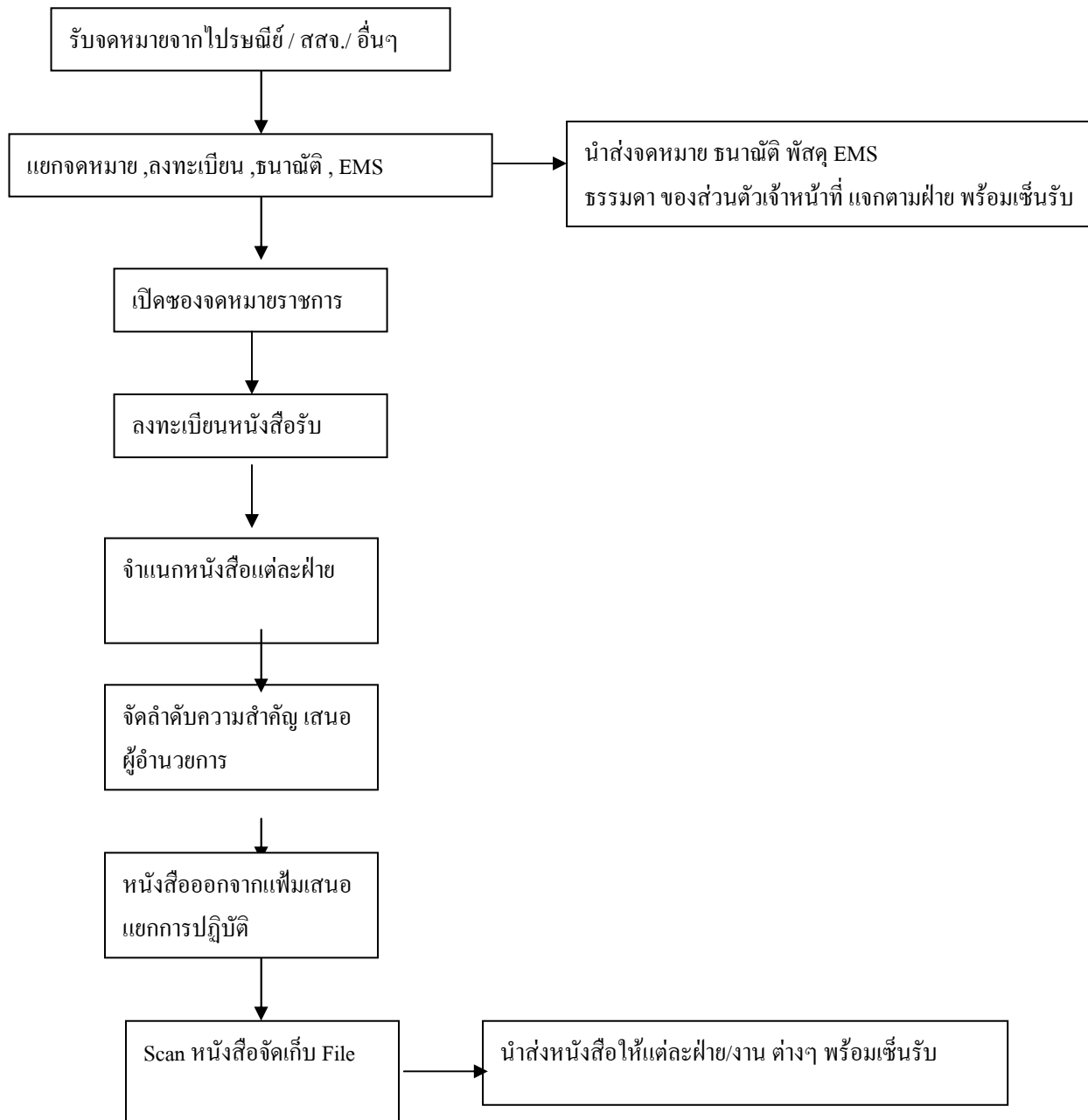
##### 4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน(รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว)

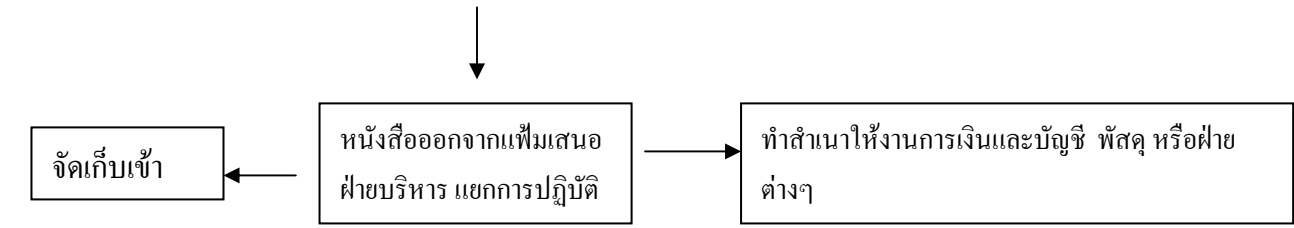
ในหน่วยงานมีการปฏิบัติงาน โดยจุดเน้นเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการของลูกค้า มีการปรับปรุง การรับ-ส่งหนังสือ โดยนำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้ เพื่อเป็นการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น ปรับปรุงการจัดเก็บ เอกสารให้เป็นหมวดหมู่ เพื่อเป็นระบบและง่ายต่อการค้นหา มีการร่วมมือกัน ทำงานเป็นทีม ช่วยเหลือซึ่ง กันและกันสามารถทดแทนกันได้

#### บวนการหลักของหน่วยงาน ( Top - Down - Flow chart )

##### งานสารบรรณ

##### การรับหนังสือธรรมดา





หนังสือเข้าด่วน

จากภายนอกทุกส่วน

ลงรับ + สำเนาไปปะ

- วิธีปฏิบัติ
1. เปิดซองหนังสือราชการ
  2. ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร
  3. ลงเลขที่รับ วันที่ เวลา ที่มும்บนขวาของหนังสือ
  4. ลงบันทึกในสมุดรับหนังสือทุกครั้ง
  5. Scan หนังสือ จัดเก็บในคอมพิวเตอร์ทุกครั้ง
  6. แยกประเภท จำแนกเอกสารเพื่อเสนอตามฝ่าย/งาน

หนังสือด่วน  
(ปฏิบัติเร็วกว่าปกติเท่าที่จะทำได้)

หนังสือด่วนมาก  
(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติโดยเร็ว)

หนังสือด่วนที่สุด  
(เจ้าหน้าที่ปฏิบัติทันทีที่ได้รับหนังสือ)

หนังสือราชการที่มีชั้น  
ความลับ

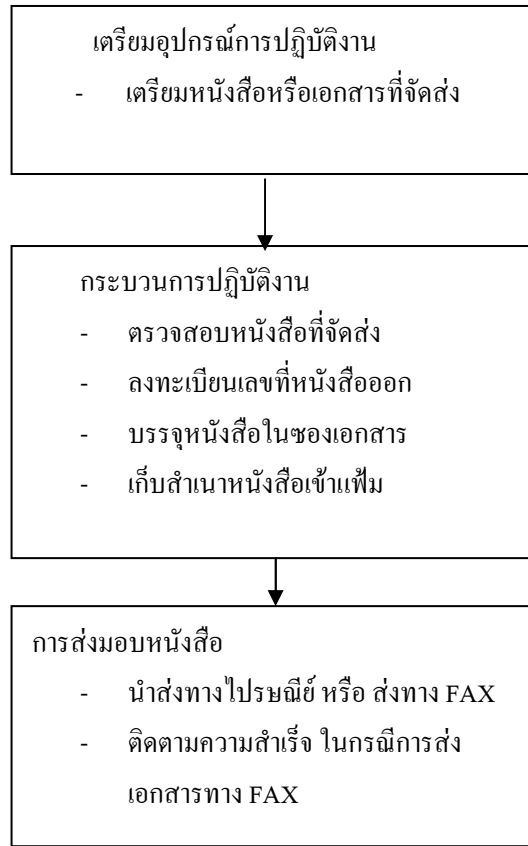
ประสานฝ่าย/กลุ่มที่เกี่ยวข้อง / ผู้อำนวยการ  
ภายใน 1 ชั่วโมง

ประสานฝ่าย/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง / ผู้อำนวยการ  
ภายใน 30 นาที

ประสานฝ่าย/กลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้อำนวยการ  
ทันทีที่ได้รับหนังสือ  
ภายใน 30 นาที

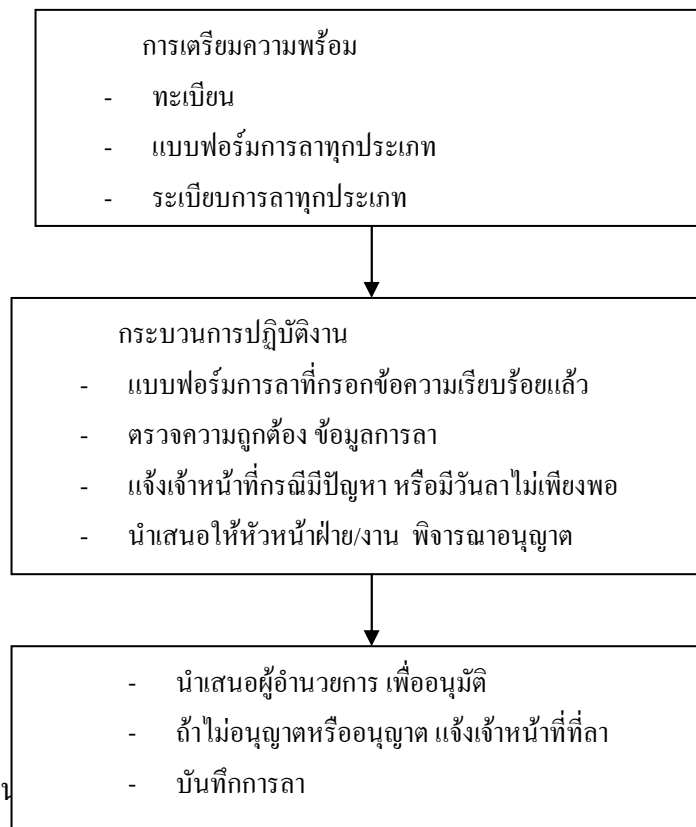
ส่งให้เจ้าหน้าที่ทะเบียน  
ลับ

### กระบวนการส่งหนังสือ



### งานการเจ้าหน้าที่

#### กระบวนการลาทุกประเภท





## 1.1. กระบวนการ

## ความเสี่ยงสำคัญจากกระบวนการทำงาน

กระบวนการ	ความเสี่ยง
<p><b>1. การรับเอกสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเตรียมความพร้อมของอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ปฏิบัติได้สะดวก รวดเร็ว</li> <li>- ลงทะเบียนรับเอกสาร</li> </ul> <p><b>กระบวนการปฏิบัติงาน</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบเอกสาร เพื่อความครบถ้วน</li> <li>- ลงทะเบียน แยกประเภทความเร่งด่วน และประทับตรา</li> <li>- Scan หนังสือ</li> <li>- จำแนก เรื่องให้ผู้เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติ</li> <li>- การไหลเวียนหนังสือ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติ ได้รับเอกสารทันเวลา และตรงกับงาน</li> </ul> <p><b>การส่งมอบเอกสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แจ้งเจ้าของเรื่อง โดย File จากระบบ HosXp</li> <li>- แจ้งเจ้าของเรื่อง โดยการเซ็นรับเอกสาร ในทะเบียนรับ</li> </ul>	<p>ขาดหลักฐาน(ทะเบียนรับ)ในการส่งมอบเอกสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เสี่ยงในการส่งมอบเอกสาร ไม่ครบถ้วน</li> <li>- เสี่ยงในการนำส่งไม่ทันเวลา</li> <li>- เสี่ยงในการทำเอกสารสูญหาย</li> <li>- เสี่ยงต่อการไม่ได้ประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง</li> </ul>
<p><b>2. การส่งเอกสาร</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เตรียมอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน</li> <li>- ลงทะเบียนออกเลขที่หนังสือส่ง</li> <li>- เก็บสำเนาหนังสือ</li> </ul> <p><b>การส่งมอบหนังสือ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- นำส่งทางไปรษณีย์</li> <li>- นำส่งไปโดยมอบหมายให้พนักงานขับรถไปส่งพร้อมรถ Refer คนใช้ โดยลงในสมุดนำส่งเอกสารในกรณีส่งหนังสือให้ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดน่าน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เสี่ยงต่อเอกสารสูญหาย</li> <li>- พิมพ์ข้อความตกหล่น</li> <li>- สำเนาหนังสือหาย</li> </ul>

<p><b>3 ความถูกต้องของแฟ้มประวัติเจ้าหน้าที่</b></p> <p>4.1 การบันทึกการลาของเจ้าหน้าที่</p> <p>4.2 ประวัติการปฏิบัติงาน</p> <p>4.3 บันทึกการประชุมทั้งภายใน/ภายนอก</p>	<p>- การบันทึกข้อมูลไม่เป็นปัจจุบัน</p>
---	---

#### 4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

บทเรียนจากการพัฒนา

#### 1. เรื่อง การป้องกันการทำเอกสารสูญหาย

ปัญหาและโอกาสพัฒนา

- ไม่ได้ลงบันทึกการรับเอกสาร/จดหมายจากไปรษณีย์ ลงทะเบียน หรือ EMS ที่เจ้าหน้าที่ถึง ผู้อำนวยการเหมือนกับของเจ้าหน้าที่

วัตถุประสงค์

- เพื่อพัฒนางานการรับ-ส่งเอกสารสูญหาย
- ป้องกันการทำเอกสารสูญหาย
- เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

1. มีการลงบันทึกการรับจดหมายลงทะเบียน/พัสดุ EMS จากไปรษณีย์ ทุกฉบับ
2. ลงบันทึกรับหนังสือในทะเบียนรับเอกสารทุกฉบับ
3. ทำการ Scan หนังสือรับ จัดเก็บข้อมูลเป็น file ทุกวัน
4. ทำการส่งหนังสือที่ Scan แล้ว ทางระบบ HosXp
5. การนำส่งหนังสือทุกฉบับ ต้องมีการเซ็นรับทุกครั้ง

ผลลัพธ์ที่ได้

1. หลังจากมีการพัฒนาและปรับปรุงตามขั้นตอนดังกล่าวแล้วไม่พบว่ามีเอกสารสูญหาย
2. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการเพิ่มขึ้นเป็น 70%

#### 2. เรื่อง ความถูกต้องของประวัติเจ้าหน้าที่

ปัญหาและโอกาสพัฒนา

- ประวัติของเจ้าหน้าที่ที่ไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ ต้องใช้เวลาในการค้นหา ขาดหลักฐานในการอ้างอิง

วัตถุประสงค์

- เพื่อความถูกต้องและความครบถ้วนสมบูรณ์ ของข้อมูลเจ้าหน้าที่
- เพื่อความสะดวกในการนำข้อมูลไปใช้

การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

- จัดทำแฟ้มประวัติของเจ้าหน้าที่ให้เป็นปัจจุบัน และให้ครอบคลุม
- แยกประวัติของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว

## ผลลัพธ์ที่ได้

- ข้อมูลประวัติของเจ้าหน้าที่ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน

## 5. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง<sup>6</sup>

### กิจกรรมการพัฒนางานธุรการ

1. พัฒนางานโดยการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ HosXp โดยให้ความรู้เกี่ยวกับการ Scan เอกสาร และการส่งเอกสาร
2. พัฒนางานโดยการใช้โปรแกรม E-Office
3. พัฒนาการไหลเวียนเอกสาร โดยการนำเสนอความรู้ให้ เจ้าหน้าที่ในงานเกี่ยวกับ หนังสือ คำนวน คำนวนมาก คำนวนที่สุด

### กิจกรรม

#### 1. กิจกรรมพัฒนาคุณภาพเรื่องการป้องกันการทำเอกสารสูญหายโดย

- เก็บข้อมูลอุบัติการณ์ เอกสารสูญหาย
- ทบทวนเรื่อง การรับ-ส่งหนังสือ พบปัญหา/อุบัติการณ์ คือ สูญหายระหว่างการส่งหนังสือให้แต่ละหน่วยงาน

#### การปรับปรุงระบบงานการป้องกันการทำเอกสารสูญหาย

- ได้จัดให้ความรู้เกี่ยวกับ การ Scan หนังสือและการส่งเอกสารให้ผู้รับผิดชอบ
- ลงรับหนังสือในทะเบียนรับเอกสารทุกฉบับ
- ทำการ Scan หนังสือรับทุกวัน
- เก็บข้อมูลการรับเอกสาร ผิดพลาด
- เก็บข้อมูลหลังจากการพัฒนางาน อย่างต่อเนื่อง
- ได้ประเมินผลความพึงพอใจในงานให้บริการ

#### 2. กิจกรรมพัฒนางาน การไหลเวียนเอกสารไม่ทันเวลาโดย

- เก็บข้อมูลอุบัติการณ์ การส่งเอกสารไม่ทันเวลา
- ทบทวนเรื่องการรับเอกสารไม่ทันเวลา พบว่าเจ้าหน้าที่มีงานมากในวันจันทร์ซึ่งมีเอกสารเข้าเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดความล่าช้า
- เจ้าหน้าที่ธุรการต้องให้บริการเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่มาติดต่อประสานงาน ตลอดเวลา เช่น โทรศัพท์ ส่งโทรสาร ถ่ายเอกสาร เบิกแบบฟอร์ม ติดต่อสอบถาม และ ต้องบริการเสร็จพออาหารว่าง เวลามีการประชุมต่างๆ ฯลฯ ทำให้ขาดอัตรากำลังในการรับส่งเอกสารให้ทันเวลา

#### การปรับปรุงระบบงานการส่งเอกสารไม่ทันเวลา

1. ได้ทำการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับหนังสือ คำนวน คำนวนมาก คำนวนที่สุด
2. จัดลำดับความสำคัญก่อน- หลัง และปฏิบัติตามขั้นตอนอย่างเคร่งครัดตามระเบียบ

### 3. เก็บข้อมูลหลังการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

#### 3. กิจกรรมคุณภาพเรื่องอัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ

##### การปรับปรุงระบบงาน

- นำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถาม มาปรับปรุงตามระเบียบงาน
- ให้บริการงานอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย เพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ โดยออกแบบสอบถามทุก 6 เดือน
- ปรับปรุงพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

#### 4. ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน

งานธุรการมีตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ เป็นข้าราชการ 1 คน จากการคำนวณภาระงานในการปฏิบัติงาน พบว่าอัตรากำลังยังไม่เพียงพอกับภาระงาน จึงได้จัดอัตรากำลังเสริม นอกเวลาราชการ และมีข้อจำกัดในด้านอัตรากำลังจึงควรเพิ่มอัตรากำลังในงานธุรการ จำนวน 1 คน คือ ลูกจ้าง วุฒิประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง สาขาคอมพิวเตอร์ บัญชี หรือการจัดการ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการทำงาน