

# **Service Profile**

**บริการ : งานพัสดุ**

**โรงพยาบาลเฉลิมพระเกียรติ อำเภอเฉลิมพระเกียรติ  
จังหวัดน่าน**

# Service Profile

ชื่อหน่วยงาน

งานพัสดุ

บริบท (Context)

## 1. หน้าที่และเป้าหมาย

ให้บริการสนับสนุนงานด้านพัสดุ บริหารจัดการเพื่อให้ได้มาซึ่งพัสดุและบริการที่มีประสิทธิภาพเหมาะสมและเบิกจ่ายพัสดุ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีคุณภาพ ทันเวลา โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

## 2. ขอบเขตการให้บริการ

- 2.1. ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเพื่อสนับสนุนบริการให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ใน โรงพยาบาล ในการให้บริการแก่ประชาชน ได้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา
- 2.2. จัดทำระบบควบคุมและรักษาพัสดุเพื่อการสนับสนุนงานบริการให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ใน โรงพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
- 2.3 . ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาความเสี่ยงตามที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงเสนอ
- 2.4. ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัยตามที่คณะกรรมการสิ่งแวดล้อมความปลอดภัยเสนอ
- 2.5 ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุเพื่อดำเนินส่งเสริมสุขภาพ ตามที่คณะกรรมการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ เสนอ
- 2.6 ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาด้านการติดเชื้อใน โรงพยาบาล ส่งเสริมสุขภาพเสนอ
- 2.7 ดำเนินการเบิกจ่ายพัสดุ เพื่อการสนับสนุนบริการ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา
- 2.8 ดำเนินการจำหน่ายพัสดุเมื่อพัสดุหมดสภาพหรือไม่เหมาะสมในการใช้งาน

## 3. ความต้องการของผู้รับบริการ

3.1. ได้รับพัสดุ มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว โปร่งใส ตามระเบียบและนโยบายที่กำหนด รวมทั้งการจัดการด้านเอกสาร หลักฐานด้านต่าง ๆ ถูกต้องครบถ้วน ตลอดจนมีการบริหารพัสดุที่มีประสิทธิภาพสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย และผู้รับบริการพึงพอใจ

#### 4. ความต้องการในการประสานงานภายในที่สำคัญ

4.1 เพื่อความสะดวกในการติดต่อและประสานงานตามกระบวนการงานพัสดุ โดยเริ่มตั้งแต่การติดต่อประสานงานกับหน่วยงานอื่นในการสำรวจความต้องการใช้ วัสดุ / ครุภัณฑ์ การจัดทำแผนการจัดซื้อ-จ้าง การดำเนินการจัดซื้อ-จ้าง การตรวจรับพัสดุ การเบิกจ่ายพัสดุ และการตรวจสอบพัสดุประจำปี และเพื่อให้การบริหารจัดการงานพัสดุ มีประสิทธิภาพสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมาย และให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

#### 5. ลักษณะของงานและปริมาณงาน

##### 5.1 การจัดหา (จัดซื้อ-จัดจ้าง)

- จัดทำแผนการจัดซื้อวัสดุ
- ดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้างพัสดุด้วยวิธีตกลงราคา
- รับพัสดुरอการตรวจรับและติดตามการประสานงาน
- ดำเนินการจัดทำรายงานการจัดซื้อจัดจ้าง ทั้งที่จัดซื้อ/จัดจ้าง ด้วยวิธีตกลงราคา
- การลงทะเบียนการตัดจ่ายพัสดุจากสต็อกการård

##### 5.2. การควบคุม และการจำหน่าย

- ลงทะเบียนรับ-จ่ายพัสดุ โดยใช้โปรแกรม สำนักงาน, งานบ้าน ฯ , คอมพิวเตอร์ , การเกษตร , วัสดุเชื้อเพลิง ฯ วัสดุเครื่องแต่งกาย , ยานพาหนะ , งานสำรวจ , และวัสดุทั่วไป

- ลงบัญชี, ทะเบียนทรัพย์สินครุภัณฑ์กลาง
- การเบิกพัสดุจากหน่วยงานสนับสนุนอื่น
- การจ่ายพัสดุ ประจำเดือน ฯ 4 ครั้ง (สัปดาห์ ละ 1 ครั้ง ทุกวัน พุธ) และ

นอกเหนือจากนั้นคือ ในกรณีเร่งด่วน (เฉพาะ)

- ลงทะเบียนการตัดจ่ายพัสดุประจำเดือน (โปรแกรม)
- การบำรุงรักษาพัสดุ , ส่งซ่อม อื่น ๆ
- การรายงานมูลค่าพัสดุกงคลังประจำเดือน
- การลงทะเบียนและเสนอแผนขออนุมัติซื้อในแผน / นอกแผน ของแต่ละ

หน่วยงาน สรุปประจำปี

- ตรวจสอบพัสดุประจำปี

##### 5.3. งานจำหน่ายพัสดุ

- การลงทะเบียนการจำหน่ายพัสดุที่แทงจำหน่าย
- จำหน่ายพัสดุดูทุกวิธี

##### 5.4. งานบริหารสินทรัพย์

- การวิเคราะห์การใช้พัสดุ
- บันทึกประวัติและทะเบียนคุมทรัพย์สิน
- ประมวลผลคำนวณค่าเสื่อมราคาทรัพย์สิน/ ครุภัณฑ์ทั้งหมดภายในโรงพยาบาล

#### 5.5. การจัดทำรายงาน

- จัดทำรายงานพัสดุประจำปี

#### เป้าหมาย / วัตถุประสงค์

ได้รับพัสดุ ที่ถูกต้องมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว โปร่งใส ตามระเบียบนโยบายที่กำหนด ตลอดจนจัดทำเอกสารการจัดซื้อ จัดจ้าง ถูกต้องรวดเร็วมีการรายงานข้อมูลที่ครบถ้วน มีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการพึงพอใจ และบุคลากรมีความรู้ความสามารถและมีความสุขในการทำงาน

#### 6. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

6.1 ให้ผู้รับบริการได้รับพัสดุที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา โปร่งใส ผู้รับบริการพึงพอใจ

6.2 จัดทำแผนการจัดซื้อพัสดุที่มีประสิทธิภาพ

6.3 การควบคุมและการจำหน่ายที่มีประสิทธิภาพ

#### 7. ความท้าทายความเสี่ยงที่สำคัญ

7.1 การจัดซื้อพัสดุที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

7.2 แผนการจัดซื้อพัสดุที่มีประสิทธิภาพ

7.3 ความถูกต้อง ครบถ้วน ของพัสดुकงคลัง

7.4 ความถูกต้องครบถ้วนของทะเบียนคุมครุภัณฑ์

#### 8. ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือเทคโนโลยี

งานพัสดุมีตำแหน่ง เจ้าพนักงานพัสดุ เป็น พนักงานราชการ 1 คน และ ลูกจ้างชั่วคราว 1 คน เมื่อเปรียบเทียบกับภาระงานในการปฏิบัติงานแล้ว พบว่าอัตรากำลังยังไม่เพียงพอกับภาระงานจึงได้จัดอัตรากำลังเสริม นอกเวลาราชการ และนอกจากนั้นยังมีข้อจำกัดในด้านอัตรากำลังเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานเป็น ลูกจ้างทั้งสองคน ซึ่งจบการศึกษาหรือวุฒิปริญญาตรีด้านงานสำนักงานและผ่านประเมินผล การปฏิบัติงาน ทุกๆ ปี และมีศักยภาพเด่นคือ การใช้ทักษะคอมพิวเตอร์ การประสานงาน และตั้งใจในการปฏิบัติเป็นอย่างดี ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี งานพัสดุได้นำเอาโปรแกรมบริหารพัสดุมมาใช้ทำให้ข้อมูลนั้นถูกต้องไม่มีผิดพลาดหรือผิดพลาดน้อย

#### ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ/ความเห็นที่สำคัญ

ให้ผู้รับบริการได้รับพัสดุที่มีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา

#### ตัวชี้วัดและผลลัพธ์

1. จำนวนครั้งความถูกต้องของการเบิกจ่ายพัสดุ
2. อัตราวัสดุคงคลังถูกต้องตามบัญชีคุม
3. จำนวนครั้งความผิดพลาดที่หน่วยงานผู้เบิกรับพัสดุได้รับพัสดุไม่ถูกต้อง
4. อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ ร้อยละ 80
5. อัตราความถูกต้องของการจัดซื้อพัสดุตามแผนจัดซื้อ
6. อัตราความถูกต้องของทะเบียนครุภัณฑ์

| เครื่องชี้วัด                                                                                                                                                                                                                                 | ปี 2553                                  | ปี 2554 | ปี 2555 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------|---------|
| <b>ด้านความถูกต้องโปร่งใส</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อัตราถูกต้องของการเบิกจ่ายและควบคุม</li> <li>- อัตราพัสดุคงคลังถูกต้องตามบัญชีคุม</li> <li>- อัตราการผิดพลาดที่หน่วยงานผู้เบิกรับพัสดุได้รับพัสดุไม่ถูกต้อง</li> </ul> | 80 %<br><br><br>80 %<br><br><br>5 %      |         |         |
| <b>บุคลากรมีความรู้ความสามารถและมีความสุขในการทำงาน (รวมฝ่ายบริหาร)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อัตราความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในหน่วยงาน</li> <li>- อัตราความพึงพอใจในการทำงานภาพรวมของโรงพยาบาล</li> </ul>            | ไม่ได้เก็บข้อมูล<br><br>ไม่ได้เก็บข้อมูล |         |         |
| <b>ด้านพึงพอใจ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ</li> </ul>                                                                                                                                        | 80 %                                     |         |         |
| <b>ด้านความรวดเร็ว</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- อัตราของหน่วยงานได้รับพัสดุด่วนเวลา</li> </ul>                                                                                                                                | 80 %                                     |         |         |

จุดเน้นในการพัฒนา

ได้รับพัสดุ มีคุณภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส ประหยัด ตามระเบียบนโยบายที่กำหนด ตลอดจนจัดทำเอกสารการจัดซื้อ จัดจ้าง ถูกต้องรวดเร็วมีการรายงานข้อมูลที่ครบถ้วน มีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการพึงพอใจ

#### วัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการ

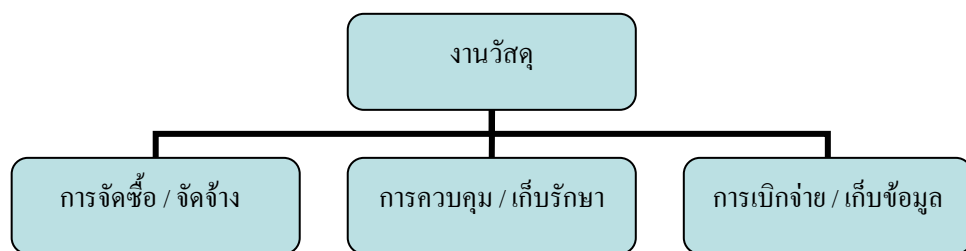
| วัตถุประสงค์/กลยุทธ์                                                                                 | เครื่องชี้วัด                                                           | เป้า<br>(target ) | ระดับที่ปฏิบัติได้ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|-------------------|--------------------|
| <b>ความถูกต้องของการเบิกจ่ายพัสดุ</b><br>เพื่อให้การเบิกจ่ายพัสดุถูกต้อง รวดเร็วและทันเวลา           |                                                                         |                   |                    |
| 1. ปรับปรุงคลังให้เป็นระเบียบ สะอาดมีพัสดุเพียงพอที่จะสนับสนุนงานบริการ                              | - อัตราถูกต้องของการเบิกจ่ายพัสดุ                                       | 100 %             | 95 %               |
| 2. มีการจัดทำคู่มือการเบิกจ่ายพัสดุให้ทุกฝ่ายทุกงานถือปฏิบัติ กำหนดวันเบิกจ่ายพัสดุที่ชัดเจนในคู่มือ | - อัตราการผิดพลาดที่หน่วยงานผู้เบิกพัสดุได้รับพัสดุไม่ถูกต้องตามที่เบิก | < 5%              | 5 %                |
| 3. มีทะเบียนคุมพัสดุทุกรายการ                                                                        |                                                                         |                   |                    |
| <b>ความรวดเร็ว</b><br>- จัดระบบการรับ - จ่ายพัสดุ                                                    | - อัตราของหน่วยงานได้รับพัสดุทันเวลา                                    | > 80%             | 95 %               |
| <b>ความพึงพอใจ</b><br>- จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจ                                                    | - อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                       | > 80 %            | 85 %               |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                   |                             |                        |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------|
| <b>ด้านประสิทธิภาพ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้มีการประหยัดการใช้วัสดุที่ไม่จำเป็น</li> <li>- มีการจัดระบบคลังพัสดุที่ดีไม่มีพัสดุเสื่อมสภาพหรือหมดอายุ</li> <li>- รายงานพัสดुकงคลังทุกเดือน มีการตรวจสอบพัสดुकงคลังและรายงานให้หัวหน้าพัสดุทราบ ทุกเดือน</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- จำนวนพัสดุรับไว้นานเกิน 4 เดือน</li> <li>- อัตราพัสดुकงคลังถูกต้องตามบัญชีคุม</li> </ul> | <p>&lt; 5%</p> <p>100 %</p> | <p>1 %</p> <p>95 %</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|------------------------|

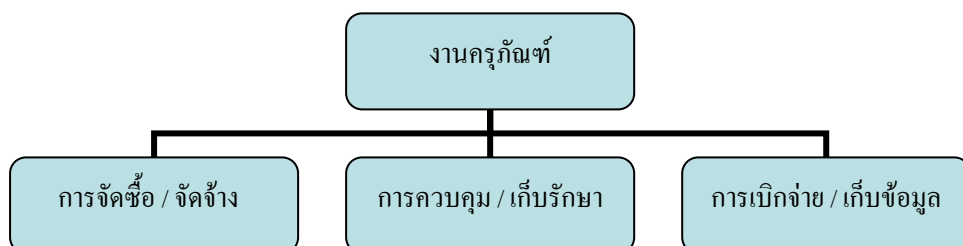
## 2. กระบวนการทำงานและโอกาสพัฒนา

### 2.1 กระบวนการของหน่วยงาน ( Top - Down - Flow chart )

#### 2.1.1. กระบวนการ



- |                                            |                                 |                             |
|--------------------------------------------|---------------------------------|-----------------------------|
| 1. รับแผนการใช้วัสดุจากหน่วยงานต่าง ๆ      | 1.รับวัสดุเข้าคลัง              | 1. รับใบเบิกจากหน่วยงานย่อย |
| 2. จัดทำแผนจัดซื้อ                         | 2.ทำบัญชีคุมพัสดุในคลัง-นอกคลัง | 2.จ่ายพัสดุให้หน่วยเบิก     |
| 3. ดำเนินการจัดซื้อ/จัดจ้างตามระเบียบพัสดุ | 3.ตรวจเช็ควัสดุในคลัง           | 3.เก็บหลักฐานเพื่อตรวจสอบ   |
| 4. ตรวจรับพัสดุ                            |                                 |                             |
| 5. ทำบัญชีคุมพัสดุ                         |                                 |                             |



1. รับใบอนุมัติ/แผน
2. สืบราคา
3. ทำบันทึกจัดซื้อ/จัดจ้าง
4. ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง
5. ตรวจสอบรับครุภัณฑ์

1. ลงทะเบียนคุมครุภัณฑ์
2. ดำรวจครุภัณฑ์ประจำปี
3. รายงานการสำรวจครุภัณฑ์ประจำปี

1. ส่งมอบครุภัณฑ์ให้หน่วยงาน
2. เก็บหลักฐานไว้ตรวจสอบ

## 2.2. วิเคราะห์โอกาสพัฒนา

| กระบวนการ                | จุดมุ่งหมาย/คุณค่า                                                                                                                                                                               | ความเสี่ยง/ปัญหา/โอกาสพัฒนา                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. จัดซื้อ/จัดจ้าง พัสดุ | <p>- มีการจัดซื้อพัสดุที่มีคุณภาพ ประหยัด ทนต่อการใช้งาน ได้วัสดุถูกต้อง ครบถ้วน โปร่งใส เป็นไปตามระเบียบพัสดุ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และสามารถประหยัดเงินงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด</p> | <p><b>ปัญหา</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ไม่มีแผนจัดซื้อพัสดุประจำปี</li> <li>2. หน่วยงานย่อยเขียนใบเบิก-จ่ายวัสดุไม่ถูกต้องชัดเจน</li> <li>3. มีการจัดซื้อพัสดบบางรายการมากหรือน้อยเกินไป</li> <li>4. บุคลากรในงานพัสดุมีไม่เพียงพอต่อปริมาณงานด้านพัสดุ เพราะมีเพียง 1 คน ทำให้งานล้นคน</li> </ol> <p><b>ความเสี่ยง</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับพัสดุไม่ตรงตามความต้องการ</li> <li>- ได้รับพัสดุช้าไม่ทันเวลา</li> <li>- พัสดบบางอย่างไม่ได้ใช้ทำให้เสื่อมสภาพ</li> </ul> |

|                     |                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 2. การตรวจรับพัสดุ  | <p>- เพื่อให้ได้รับพัสดุ ถูกต้อง ครบถ้วน ทั้งปริมาณและคุณภาพ มีความโปร่งใสถูกต้องตามระเบียบพัสดุฯ</p>                                                                           | <p><b>ปัญหา</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. กรรมการตรวจรับพัสดุปฏิบัติหน้าที่ไม่เคร่งครัดตามระเบียบพัสดุฯ</li> <li>2. กรรมการตรวจรับไม่มีความรู้เกี่ยวกับพัสดุที่ตรวจรับ</li> </ol> <p><b>ความเสี่ยง</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ผู้ใช้ได้รับพัสดุที่ไม่ถูกต้อง ทั้งปริมาณและคุณภาพ</li> <li>2. ได้รับพัสดุช้าไม่ทันเวลา</li> <li>3. พักที่ที่ได้รับ ไม่ตรงตามต้องการ</li> </ol>                                                                                                                                |
| 3. เก็บรักษาพัสดุ,  | <p>- เพื่อให้มีการจัดเก็บพัสดุ เป็นระเบียบ เรียบร้อย มีความปลอดภัย มีทะเบียนคุมบัญชีพัสดุที่ถูกต้อง ถูกต้องตามระเบียบพัสดุฯ และพร้อมที่จะสนับสนุนงานบริการได้อย่างรวดเร็ว</p>   | <p><b>ปัญหา</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ลงบัญชีคุมวัสดุไม่ครบถ้วนทุกรายการ</li> <li>2. สถานที่เก็บพัสดุหรือคลังพัสดุลับแคบ และยังไม่เป็นระเบียบ</li> <li>3. ไม่มีการนำระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ มาตัดบัญชีพัสดุ</li> <li>4. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ</li> <li>5. ไม่มีการตรวจพัสดุเสื่อมสภาพหรือหมดอายุ</li> </ol> <p><b>ความเสี่ยง</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. พักสูญหาย</li> <li>2. เกิดอภคคกัย</li> <li>3. พักไม่ตรงทะเบียนคุม</li> <li>4. วัสดุไม่ตรงบัญชีคุม</li> <li>5. พักเสื่อมสภาพหรือหมดอายุ</li> </ol> |
| 4. การเบิกจ่ายพัสดุ | <p>- เพื่อให้มีการควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุ ไปใช้งาน ได้อย่างถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว ทันเวลาต่อการใช้งาน เป็นไปตามระเบียบพัสดุฯ และมีการใช้พัสดุอย่างประหยัด ผู้รับบริการพึงพอใจ</p> | <p><b>ปัญหา</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ</li> <li>2. พักบารายการผู้ไ้้นำไปใช้ก่อนเจ้าหน้าที่จะลงบัญชีคุม</li> <li>3. หน่วยงานเบิกส่งไปเบิกพัสดุช้า</li> <li>4. หน่วยเบิกไม่รับของตามเวลากำหนด</li> <li>5. จ่ายของไม่ตรงกับความต้องการ</li> </ol> <p><b>ความเสี่ยง</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. เบิกของมากเกินไป เพราะ เบิกเดือนละครั้งทำให้ไม่มีการประหยัด</li> <li>2. พักไม่ตรงทะเบียนคุม</li> </ol>                                                                                   |

|  |  |              |
|--|--|--------------|
|  |  | 3. พัสตุญหาย |
|--|--|--------------|

## 2.2 แนวทางการป้องกันความเสี่ยงที่สำคัญ

| ความเสี่ยง                                                                                                                                                                                                                                                                                 | แนวทางการป้องกัน/หลักเสี่ยง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การจัดซื้อจัดจ้างงานพัสดุ <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1. จัดซื้อพัสดุไม่ตรงกับความต้องการ</li> <li>1.2. เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน</li> <li>1.3. จัดซื้อพัสดุช้าไม่ทันเวลา</li> <li>1.4. จัดซื้อพัสดุบางอย่างมากหรือน้อยเกินไป</li> </ul>                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1. จัดทำแผนความต้องการใช้พัสดุของแต่ละหน่วยงานให้ครบถ้วนสมบูรณ์</li> <li>1.2. จัดทำแผนการจัดซื้อ</li> <li>1.3. ให้ผู้ใช้พัสดุได้กำหนดคุณลักษณะของพัสดุที่ต้องการใช้</li> <li>1.4. จัดซื้อพัสดุตามแผนจัดซื้อ</li> </ul>                                                                                 |
| 2. การตรวจรับพัสดุ <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1. พาสูไม่ถูกต้อง ครบถ้วน ทั้งปริมาณและคุณภาพ</li> <li>2.2. ไม่มีการตรวจรับพัสดุที่แท้จริง</li> <li>2.3. กรรมการตรวจรับไม่มีเวลาในการตรวจรับที่เพียงพอ</li> <li>2.4. กรรมการตรวจรับไม่มีความรู้เกี่ยวกับพัสดุนั้น ๆ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1. แต่งตั้งผู้มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับพัสดุนั้น ๆ เป็นกรรมการตรวจรับพัสดุ</li> <li>2.2. กรรมการตรวจรับพัสดุ ต้องมีการตรวจรับพัสดุทุกครั้งที่มีการส่งมอบพัสดุ</li> </ul>                                                                                                                             |
| 3. การเก็บรักษาพัสดุ <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1. พาสูสูญหาย</li> <li>3.2. เกิดอื้อฉาว</li> <li>3.3. พาสูเสื่อมสภาพ หรือหมดอายุ</li> <li>3.4. พาสูไม่ตรงกับบัญชีคุม เช่น ครุภัณฑ์</li> </ul>                                                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>3.1. ปรับปรุงสถานที่จัดเก็บพัสดุให้ปลอดภัย สะอาด สะดวก ต่อการเบิกจ่าย และตรวจเช็คพัสดุประจำเดือน</li> <li>3.2. ติดตั้งเครื่องดับเพลิง ในคลังพัสดุ</li> <li>3.3. ตรวจสอบพัสดुकงคลังทุกเดือน</li> <li>3.4. ตรวจสอบพัสดุที่ใกล้หมดอายุ ทุกเดือน</li> <li>3.5. นำระบบคอมพิวเตอร์มาคุมทะเบียนพัสดุ</li> </ul> |
| 4. การเบิกจ่ายพัสดุ <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1. มีการเบิกของมากเกินไปจนจำเป็น</li> <li>4.2. เบิกจ่ายพัสดุไม่ตรงกับที่ขอเบิก</li> <li>4.3. เบิกจ่ายของไม่ทันเวลาที่ต้องการ</li> </ul>                                                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1. จัดทำคู่มือการเบิกจ่ายให้ทุกหน่วยงานที่เบิก โดยกำหนดวันเวลาเบิกที่แน่นอน</li> <li>4.2. ตรวจสอบเอกสารใบเบิกให้ถูกต้องก่อนจ่ายของทุกครั้ง</li> <li>4.3. หัวหน้าพัสดุ ตรวจสอบจำนวนของที่เบิกใบใบเบิกทุกครั้ง เพื่อให้ไม่ให้เกิดของมากเกินไปจนจำเป็น</li> </ul>                                         |

### 3.. การบรรลุเป้าหมายและการพัฒนาต่อเนื่อง

3.1. ผลงานเด่นและความภาคภูมิใจของหน่วยงานที่สามารถเป็นตัวอย่างให้ผู้อื่นการวิเคราะห์ปัญหา กระบวนการด้านการบริหารพัสดุ อันได้แก่ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจรับพัสดุ การเก็บรักษาและควบคุมพัสดุ การเบิกจ่ายพัสดุ ที่สามารถปฏิบัติได้ด้วยบุคลากรที่มีอยู่อย่างจำกัด

3.2 สรุปกิจกรรมการพัฒนาคุณภาพที่ได้ทำไปแล้วการปรับเปลี่ยนและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น

| กิจกรรมคุณภาพ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | การพัฒนาคุณภาพที่ได้ทำไปแล้ว                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ<br>1.1. มีการพัฒนาการจัดซื้อจัดจ้างที่รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และทันเวลา<br>1.2. ให้ผู้ใช้พัสดุมีส่วนร่วมกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะพัสดุก่อนจัดซื้อจัดจ้าง<br><br>2. การตรวจรับพัสดุ<br>2.1. แต่งตั้งผู้มีความรู้ความชำนาญร่วมเป็นกรรมการตรวจรับพัสดุ<br>2.2. ได้รับพัสดุที่มีคุณภาพ<br>2.3. แต่งตั้งผู้ต้องการใช้พัสดุ ร่วมเป็นกรรมการตรวจรับพัสดุ<br><br>3. การเก็บรักษาและควบคุมพัสดุ<br>3.1. ปรับปรุงสถานที่เก็บรักษาพัสดุ<br>3.2. ตรวจสอบพัสดุประจำปีเดือน<br><br>4. การเบิกจ่ายพัสดุ<br>4.1. มีการเบิกจ่ายของได้รวดเร็ว ทันเวลา | 1. ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ ที่รวดเร็ว ถูกต้อง โปร่งใส และทันเวลา เช่น ในการแก้ไขปัญหา ในด้านสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย ของโรงพยาบาลฯให้กับทีม ENV ในทุกด้าน<br>2. เชิญผู้ใช้พัสดุมีส่วนร่วมในการกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะพัสดุและร่วมเป็นกรรมการจัดซื้อ/จัดจ้างและตรวจสอบคุณลักษณะพัสดุ<br><br>1. มีการตรวจรับพัสดุทุกครั้ง จากกรรมการตรวจรับพัสดุที่ได้รับการแต่งตั้ง<br>2. ผู้ใช้ได้รับพัสดุถูกต้อง ทั้งปริมาณและคุณภาพ<br>3. แต่งตั้งผู้ต้องการใช้พัสดুর่วมเป็นกรรมการตรวจรับ<br><br>1. ปรับปรุงคลังพัสดุ หรือสถานที่เก็บพัสดุโดยจัดพัสดุให้เป็นหมวดหมู่ ดูเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สะดวกต่อการตรวจสอบพัสดุประจำปีเดือน และการเบิกจ่าย<br>2. มีเครื่องดับเพลิงป้องกันอัคคีภัย<br>3. มีทะเบียนคุมการใช้พัสดุของทุกหน่วยงานที่เบิก<br><br>1. มีการกำหนดเวลาส่งใบเบิกของและวันเวลารับของ ที่แน่นอน<br>2. ผู้ใช้ได้รับของถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา |

### 5.3 การพัฒนาระบบงานและกิจกรรมพัฒนาคุณภาพซึ่งกำลังดำเนินการหรือมีแผนจะดำเนินการต่อไป

| งาน                       | กิจกรรมพัฒนา                                                                                                                                                    |
|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. การจัดซื้อจัดจ้างพัสดุ | 1. ดำเนินการให้ทุกฝ่ายทุกงานต้องจัดทำแผนความต้องการใช้พัสดุประจำปี เพื่อมาทำแผนจัดซื้อ<br>2. ดำเนินการจัดทำแผนจัดซื้อพัสดุประจำปี<br>ดำเนินการในปีงบประมาณ 2553 |



## บทที่ 1 การนำ

### GEN. 2 การจัดองค์กรและการบริหาร

มีการองค์กรและการบริหารในลักษณะที่เอื้อต่อการให้บริการตามพันธกิจที่กำหนดไว้ได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

กลไกการสื่อสารและประสานงานระหว่างหน่วยงานและระหว่างวิชาชีพเพื่อให้การบริการของหน่วยงานนี้เป็นไปอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

1. การพูดคุยกับหัวหน้างานแต่ละจุดโดยตรง
2. การประชุมระหว่างฝ่าย
3. การประชุมทีมคร่อมสายงาน
4. การใช้หนังสือเวียนให้ทราบ
5. การประชุมในคณะกรรมการบริหาร

วิธีการหรือช่วงการสื่อสาร / ประสานงานที่ได้ผลดี คือ การพูดคุยกับหัวหน้าหน่วยงานโดยตรง โครงสร้างการบริหาร / ซึ่งการพัฒนาคุณภาพของฝ่ายคือ อยู่ในรูปของคณะกรรมการ / ที่ประชุมหน่วยงาน

ผลงานหรือมติที่สำคัญของคณะกรรมการ / ที่ประชุมหน่วยงานในรอบปีที่ผ่านมา คือ

1. การใช้กิจกรรม 5 ส. มาพัฒนาหน่วยงานทำให้หน่วยงานจัดสถานที่ปฏิบัติงานเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการปฏิบัติและสะดวกต่อผู้มาติดต่อ
2. การใช้กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ ( TQM ) มาพัฒนางานของแต่ละงานในฝ่าย เช่น งานการเงิน และบัญชี ทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพเรื่อง ลดอัตราความผิดพลาด การรับ - จ่าย เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน งานธุรการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพเรื่อง การไหลเวียนเอกสารให้มีประสิทธิภาพ งานพัสดุทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพเรื่อง การควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุให้มีประสิทธิภาพ
3. ให้ความรู้เรื่อง ความเสี่ยงและการจัดการความเสี่ยงให้แก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
4. การกำหนดมาตรการการเบิกจ่าย การตรวจสอบพัสดุและมาตรการประหยัด ในด้านสาธารณูปโภคต่าง ๆ

วิธีการในการตรวจสอบหรือค้นหาปัญหาดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเป็นผู้นำปัญหามาปรึกษา
2. รับทราบปัญหาจากผลการปฏิบัติงาน
3. คำบอกเล่าของเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานต่าง ๆ และแบบประเมินความพึงพอใจ

มีระบบในการส่งต่อปัญหาให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบไปดำเนินการโดยหัวหน้างาน / ฝ่ายเป็นผู้นำปัญหาไปแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ เพื่อดำเนินการแก้ปัญหาและเป็นที่ปรึกษาเมื่อแก้ปัญหาไม่ได้ ยกตัวอย่างปัญหาและการแก้ไขที่ทีมเห็นว่ามีการแก้ปัญหาร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

1. การแก้ปัญหาของงานธุรการ เรื่อง การไหลเวียนเอกสารให้มีประสิทธิภาพ โดยมีแนวทางปฏิบัติร่วมกันดังนี้
  1. ทำทะเบียนการ รับ - ส่ง เอกสารให้ครอบคลุมทั้ง วันที่ เวลา หมายเลขทะเบียนและผู้รับ
  2. มอบหมายให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานเกี่ยวกับการไหลเวียนเอกสารแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
  3. การไหลเวียนเอกสารผู้รับเอกสารจะต้องลงชื่อ การรับเอกสารทุกครั้ง
  4. การจำแนกและการส่งมอบเอกสารให้ผู้เกี่ยวข้องต้องจัดลำดับความสำคัญและความเร่งด่วนของหนังสือเพื่อดำเนินการก่อนหลัง
2. การแก้ปัญหาของงานพัสดุ เรื่อง ปรับระบบการเบิกจ่ายควบคุมพัสดุให้มีประสิทธิภาพโดยได้แนวทางปฏิบัติร่วมกันดังนี้
3. กำหนดวันเบิกของให้ชัดเจน
4. ส่งรายการเบิกล่วงหน้าในวันจันทร์ที่สองของเดือน และวันพุธที่สอง ของเดือนให้มารับของในกรณีใช้ประจำทั่วไป
5. ปรับบัญชีคงคลังแบบรวมมาเป็นการตัดบัญชีคงคลังตามชนิดในหน่วยที่เบิก
6. จัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สินของโรงพยาบาลตามโปรแกรมทะเบียนทรัพย์สินของกระทรวงการคลัง
7. งานการเงินและบัญชี เรื่อง ลดอัตราความผิดพลาดการรับ - จ่าย เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน โดยมีแนวทางปฏิบัติร่วมกันคือ
  1. ลงรายละเอียดเงินรายรับทั้งหมด
  2. เช็ดยอดเงินรวบรวมรายรับทั้งหมดให้ตรงกับยอดเบิกจ่ายตามฎีกา
  3. ลงรายละเอียดค่าใช้จ่ายทั้งหมดจากจังหวัด
  4. เช็ดยอดคงเหลือสุทธิให้ครบ
  5. ลงรายละเอียดค่าใช้จ่ายที่หักจากหน่วยงานโรงพยาบาล
  6. เช็ดยอดสุทธิหลังหักค่าใช้จ่ายทั้งหมด
  7. สรุปยอดรายละเอียดการเบิกจ่ายเงินเดือนลงในคอมพิวเตอร์
  8. สรุปยอดคงเหลือสุทธิตามความประสงค์

โรงพยาบาลมีวัฒนธรรมในการพัฒนาระบบงานอย่างต่อเนื่องเพื่อตอบสนองความต้องการของ  
รับบริการ

ขอให้ยกตัวอย่างที่เป็นรูปธรรมของการพัฒนาระบบของฝ่ายนี้ซึ่งมุ่งตอบสนองความต้องการของ  
ผู้รับบริการ เช่น

1. งานธุรการ พัฒนางานไหลเวียนเอกสารให้มีประสิทธิภาพ
2. งานพัสดุได้พัฒนางาน งานจัดซื้อจัดจ้าง ควบคุมเบิกจ่าย พัสดุ ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว  
ทันเวลา
3. งานการเงินและบัญชี ได้พัฒนางาน เรื่อง ลดอัตราความผิดพลาด การรับ - จ่าย เงินเดือน ค่าจ้าง  
ค่าตอบแทน

ความต้องการของผู้บริการที่อยู่ในแผนว่าจะตอบสนองความต้องการดังกล่าวเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็น  
ปกติในชีวิตประจำวัน เช่น

1. งานธุรการได้พัฒนางานไหลเวียนเอกสารให้มีประสิทธิภาพซึ่งได้ปฏิบัติดังนี้
  - 1.1. หัวหน้างานธุรการเป็นผู้เปิดซองเอกสารและตรวจสอบเอกสารให้ครบถ้วน
  - 1.2. แยกประเภทจำแนกเอกสารเพื่อส่งต่อผู้เกี่ยวข้อง
  - 1.3. ลงเลขที่ วันที่ เวลาที่มุมด้านบนหนังสือและลงเวลารับหนังสือในทะเบียนรับหนังสือ
  - 1.4. ให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการต่อไป
2. งานพัสดุได้พัฒนางานพัสดุให้เป็นระบบซึ่งปฏิบัติดังนี้
  - 2.1. ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุให้ถูกต้อง รวดเร็ว โปร่งใส และทันเวลา
  - 2.2. มีการตรวจรับพัสดุที่ถูกต้อง ทั้งปริมาณและคุณภาพ
  - 2.3. มีการเก็บรักษาและควบคุมพัสดุ ให้ดี โดยพัฒนาคลังพัสดุให้สะอาด สะดวก และ  
ปลอดภัย และเป็นระเบียบ ง่ายต่อการตรวจสอบ และเบิกจ่ายพัสดุ
  - 2.4. มีการกำหนดการเบิกของที่แน่นอนชัดเจน
  - 2.5. จัดทำทะเบียนคุมทรัพย์สินของโรงพยาบาลตามโปรแกรมทะเบียนทรัพย์สินของ  
กระทรวงการคลัง
3. งานการเงินและบัญชีได้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการรับ - จ่าย เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน ตาม  
แนวทางดังต่อไปนี้
  4. ลงรายละเอียดเงินรายรับทั้งหมด
  5. เช็ดยอดเงินรวบรวมรายรับทั้งหมดให้ตรงกับยอดเบิกจ่ายตามฎีกา
  6. ลงรายละเอียดค่าใช้จ่ายทั้งหมดจากจังหวัด
  7. เช็ดยอดคงเหลือสุทธิให้ครบ
  8. ลงรายละเอียดค่าใช้จ่ายที่หักจากหน่วยงานโรงพยาบาล
  9. เช็ดยอดสุทธิหลังหักค่าใช้จ่ายทั้งหมด
  10. สรุปยอดรายละเอียดการเบิกจ่ายเงินเดือนลงในคอมพิวเตอร์

11. สรุปยอดคงเหลือสุทธิรายคนเข้าบัญชีตามความประสงค์

#### LED. 4 บทบาทผู้นำในการพัฒนาคุณภาพ

ผู้นำของโรงพยาบาลให้การสนับสนุนและผลักดันให้เกิดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

ผู้นำของหน่วยงานชั้นนำ สนับสนุน ผลักดันให้เกิดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพในหน่วยงานนี้ คือ

1. ผลักดันให้เจ้าหน้าที่ที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดในการพัฒนางาน
2. มีส่วนร่วมในการพัฒนางาน
3. กระตุ้นติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน
4. เป็นที่ปรึกษาให้แก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
5. เป็นประธานการประชุมในหน่วยงาน

มีการประสานเชื่อมโยงกิจกรรมพัฒนาคุณภาพต่าง ๆ เช่น

1. งานธุรการได้นำปัญหาเรื่อง การไหลเวียนเอกสารล่าช้าและเอกสารสูญหายมาพัฒนาในเรื่อง การไหลเวียนเอกสารให้มีประสิทธิภาพ โดยใช้กระบวนการ TQM. จึงได้วิธีปฏิบัติงานสำหรับ เจ้าหน้าที่ยึดถือปฏิบัติจนถึงปัจจุบัน

**ผลการประเมินและติดตามความก้าวหน้า** คือ หลังจากได้พัฒนางานไหลเวียนเอกสารแล้ว ปัญหาเกี่ยวกับเอกสาร / หนังสือสูญหายในขั้นตอนนี้ลดลงมากและการทำงานในหน่วยงานเป็นระบบดีขึ้น

**ปัญหาอุปสรรคเกิดขึ้น** คือ เวียนหนังสือแล้วไม่พบผู้เกี่ยวข้องทำให้เอกสารล่าช้า หัวหน้าหน่วยงานนี้จัดอุปสรรคปัญหาดังกล่าวโดยการโทรศัพท์แจ้งโดยตรงถ้าเป็นเรื่องเร่งด่วน

2. งานการเงินและบัญชีได้นำปัญหาเรื่อง การหักยอดรายจ่ายผิดคน ได้นำมาจัดเป็นกิจกรรมพัฒนาคุณภาพเรื่อง ลดอัตราความผิดพลาด เกี่ยวกับการรับ - จ่าย เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน หลังจากได้ทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพเรื่องนี้แล้วอัตราข้อผิดพลาดลดลงจนกระทั่งไม่พบข้อผิดพลาดและเจ้าหน้าที่ได้วิธีปฏิบัติที่ครอบคลุมสำหรับการปฏิบัติงาน
3. งานพัสดุได้นำปัญหาเรื่อง หน่วยงานย่อยเบิกไม่ตรงเวลาตามที่กำหนด และการตัดบัญชีคลังพัสดุเป็นแบบตัดรวมพัสดุทำให้การตรวจสอบยุ่งยากและมีพัสดุหายจากบัญชีและได้นำมาจัดทำเป็นกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ เรื่อง การควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุให้มีประสิทธิภาพ ทำให้ผู้ให้และผู้รับบริการได้แนวทางปฏิบัติในการเบิกจ่ายพัสดุ ที่ทำให้สะดวกและงานเป็นระบบมากขึ้น

**ผลการประเมินและติดตามความก้าวหน้า**

1. หน่วยงานต่าง ๆ ส่งใบเบิกตรงเวลามากขึ้น
2. ของที่เบิกได้ตรงตามความต้องการ
3. มีพัสดุคงเหลือตามบัญชี
4. ติดตามประวัติครุภัณฑ์ได้ครบถ้วนถูกต้องเพิ่มมากขึ้น

ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นคือ คณะกรรมการตรวจรับของปฏิบัติงานล่าช้าทำให้ระบบงานล่าช้าไปด้วย

หัวหน้าฝ่ายได้ช่วยขจัดอุปสรรคดังกล่าวโดยการแจ้งเพื่อขอความร่วมมือให้คณะกรรมการตรวจรับปฏิบัติงานให้ทันเวลา

#### **บทที่ 4 การบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล**

##### **GEN. 3 การจัดการทรัพยากรบุคคล**

มีการจัดการทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บริการได้ตามพันธกิจที่กำหนดไว้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

1. จัดอัตรากำลังตามปริมาณงาน งานพัสดุยังขาดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เพียงพอกับปริมาณงานและหน้าที่รับผิดชอบ
2. แบ่งงานทั้งหมดออกเป็นงานย่อยโดยแยกลักษณะหน้าที่ เช่น งานธุรการ , งานการเงิน , งานพัสดุ เพื่อให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบปฏิบัติงานได้ชัดเจนขึ้น

มีความเสี่ยงในเรื่องความไม่พอเพียง คือ ทำให้การปฏิบัติงานล่าช้า เสี่ยงต่อการผิดระเบียบ เสี่ยงต่อการได้รับโทษปรับในความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และมีมาตรการในกรณีกำลังคนไม่เพียงพอ คือ

1. พัฒนาเจ้าหน้าที่ในฝ่ายโดยการสอนงาน เช่น ลูกจ้าง
  2. เจ้าหน้าที่ธุรการ , การเงิน , พัสดุสามารถทำงานทดแทนกันได้
  3. ถ้าปริมาณงานมีมากเกินไปจัดให้ขึ้นปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ ตามความเร่งด่วน
- มีการกำกับดูแลเจ้าหน้าที่ มีคุณสมบัติไม่ครบหรือผู้ปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลดังนี้

1. เป็นที่ปรึกษา คอยชี้แนะให้ความรู้
2. เป็นผู้สอนงานและคอยตรวจสอบและประเมินผลงานการปฏิบัติงาน

เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน คือ ใช้แบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่

โรงพยาบาลจัดทำขึ้น ซึ่งประเมิน 6 เดือน / ครั้ง เกณฑ์ที่ผ่านคือ > 60 %

วิธีการส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาตนเอง เช่น

1. จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมพหุกิจกรรมบริการที่เป็นเลิศ
2. จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรม เรื่อง งานการเงิน งานด้านธุรการและพัสดุ งานบัญชีเกณฑ์คงค้าง ปีละ 1 ครั้ง
3. ส่งเสริมให้มีกิจกรรมการออกกำลังกายทุกวัน

##### **GEN.4 / HUM. 3 การพัฒนาทรัพยากรบุคคล**

มีการเตรียมความพร้อมการเพิ่มพูนความรู้และทักษะเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเพิ่มพูนความรู้และทักษะทางวิชาการที่มีผลต่อคุณภาพ การให้บริการซึ่งได้จัดให้แก่เจ้าหน้าที่ในรอบปีที่ผ่านมา เช่น

1. หัวหน้าฝ่ายเป็นผู้เข้าอบรมแล้วนำความรู้ที่ได้มาเผยแพร่ให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้รับมอบหมาย เช่น เรื่องกฎระเบียบคำสั่งของจังหวัด ระเบียบกระทรวงการคลัง ระเบียบกระทรวงสาธารณสุข
2. เข้าร่วมประชุมการพัฒนางานด้านบริหารซึ่งจะจัดประชุมหมุนเวียนในแต่ละโรงพยาบาล 1 -3 เดือน / ครั้ง
3. หัวหน้างานให้ความรู้และสอนงานแก่ลูกจ้าง เรื่อง กฎระเบียบงานต่าง ๆ
4. จัดหาคู่มือการปฏิบัติงานและคู่มือระเบียบต่าง ๆ ให้เจ้าหน้าที่ได้ศึกษาหาความรู้

**ที่มาของการกำหนดเนื้อหาดังกล่าว คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานผิดพลาด**

มีการนำข้อมูลจากการติดตามเครื่องชี้วัดการพัฒนาคุณภาพและการนิเทศงานมาใช้ในการกำหนดเนื้อหาในการฝึกอบรม เช่น งานธุรการมีปัญหา เรื่อง การไหลเวียนเอกสารผิดพลาดล่าช้า หัวหน้าหน่วยงานจึงได้ให้ความรู้เรื่อง กฎระเบียบงานธุรการแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

งานการเงินและบัญชีได้นำข้อมูลจากการสอบถามความพึงพอใจและจากคำบอกเล่าของเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล เรื่อง การหักจ่ายยาคิดคน มาใช้กำหนดเพื่อหาแนวทางในการปฏิบัติงานให้ละเอียดรอบคอบ

งานพัสดุได้นำข้อมูลจากการนิเทศงาน เรื่อง ปัญหาหน่วยงานย่อยเบิกของไม่ตรงเวลาตามที่กำหนด และการตัดบัญชีคลังพัสดุเป็นแบบตัดรวมพัสดุทำให้การตรวจสอบยุ่งยากและมีพัสดุหายจากบัญชีและได้นำมาปรึกษาร่วมกันกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อปรับระบบการทำงานร่วมกัน

**ปัญหาคุณภาพบริการที่เกี่ยวข้องกับความรู้และทักษะของเจ้าหน้าที่ที่พบบ่อย คือ**

1. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบข้อบังคับ ไม่ได้รับการสื่อสารจากระดับสูง ทันเวลา
2. มีข้อจำกัดบุคลากร เช่น ได้ให้ลูกจ้างมาปฏิบัติงานด้านการเงิน , การพัสดุ ซึ่งต้องอาศัยผู้มีความรู้ ความชำนาญเฉพาะด้าน

มีการประเมินผลการพัฒนาทรัพยากรบุคคล จากผลลัพธ์ของการปฏิบัติงาน คือ เจ้าหน้าที่สามารถนำความรู้แนวคิดและประสบการณ์ไปปฏิบัติงานได้ในเกณฑ์ดี

## **บทที่ 5 การบริหารสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย**

### **ENV. 1 โครงสร้างทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม**

โรงพยาบาลมีโครงสร้างทางกายภาพและสิ่งแวดล้อมที่เป็นหลักประกันว่าผู้รับบริการจะได้รับจะได้รับความสะอาดปลอดภัยและเป็นที่พักพอใจ

ฝ่ายบริหารงานทั่วไปได้ปรับปรุงจุดปฏิบัติงานให้สะดวกต่อผู้มารับบริการมีแผนจะปรับปรุงขยายสถานที่จัดเก็บเอกสารที่เหมาะสม ปรับปรุงคลังพัสดุให้สะอาด สะดวก และปลอดภัย

## **ENV. 2 การกำจัดของเสีย**

มีการกำจัดของเสียด้วยวิธีการไม่ทำให้เกิดอันตรายต่อผู้มารับบริการเจ้าหน้าที่และสิ่งแวดล้อม มีแนวทางเพื่อให้แยกขยะประเภทต่าง ๆ

1. ขยะทั่วไปแบ่งเป็นขยะเปียกและขยะแห้ง
2. ขยะอันตราย

ขยะอันตรายที่เกิดจากหน่วยงานนี้คือ ถ่านไฟฉาย ,เศษแก้ว ,หลอดไฟ , ไข่มืด และคัตเตอร์

มีแนวทางในการจัดการขยะเหล่านี้โดยเก็บแยกขยะอันตรายถุงสีเทา นำไปไว้ที่พักขยะอันตราย เจ้าหน้าที่จะนำไปกำจัดโดยการทิ้งลงหลุมที่เตรียมไว้

## **ENV. 3 การป้องกันอัคคีภัย**

โรงพยาบาลได้รับการก่อสร้างจัดเตรียมเครื่องมือดำเนินงานและบำรุงรักษาเพื่อป้องกันอันตรายและความเสียหายจากอัคคีภัย

มีการประเมินภาวะเสี่ยงต่อการเกิดอัคคีภัย ภาวะเสี่ยงหรือจุดที่มีความเสี่ยงที่พบเห็น เช่น ตู้เก็บเอกสาร และครุภัณฑ์ประเภทใช้ไฟฟ้า , ปลั๊กไฟฟ้าพ่วง

ได้มีการแก้ไขป้องกัน โดย ใช้วิธีจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบ และปลั๊กไฟฟ้าพ่วงได้จัดทำการแยกประเภทเพื่อไม่ให้ใช้ร่วมกัน

มีการประเมินความเหมาะสมของเครื่องมือดับเพลิงในแต่ละพื้นที่ ผลอยู่ในที่เกณฑ์ที่เพียงพอ มีการทดสอบ บำรุงรักษาเครื่องมือดับเพลิง จากบริษัทจำหน่ายทุก 3 เดือน

มีการฝึกซ้อมวิธีปฏิบัติเมื่อเกิดอัคคีภัยในหน่วยงานนี้ในวันที่ 17 ธันวาคม 2547

## **ENV. 4 การจัดการด้านความปลอดภัย**

มีการจัดการเพื่อให้เกิดความปลอดภัยต่อผู้ใช้บริการและเจ้าหน้าที่ ความเสี่ยงทางกายภาพที่สำคัญในหน่วยงานนี้ ไม่มี

ได้มีการสำรวจภาวะเสี่ยงต่ออันตรายครั้งสุดท้ายเมื่อ 8-11 มีนาคม 2548 ผลการสำรวจ ไม่พบ ภาวะเสี่ยง ในรอบปีที่ผ่านมาไม่มีอุบัติเหตุอันตราย ข้อขัดข้องที่สำคัญที่เกิดขึ้น ไม่มีภาวะเสี่ยงด้านอาชีวอนามัย

#### **บทที่ 6 เครื่องมือและการจัดการเกี่ยวกับเครื่องมือ**

##### **GEN. 7 เครื่องมือ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก**

เครื่องมือที่มีความสำคัญต่อคุณภาพและประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานนี้ได้แก่ เช่น เครื่อง คำนวณ ,เครื่องโทรสาร , เครื่องโทรศัพท์ , คอมพิวเตอร์ ,เครื่องโรเนียวดิจิตอล,เครื่องถ่ายภาพเอกซเรย์ ,เครื่องโปรเจกเตอร์

มีการจัดการเครื่องมือให้มีเพียงพอสำหรับใช้งาน เช่น เครื่องคำนวณ ,เครื่องโทรสาร , เครื่องโทรศัพท์ , คอมพิวเตอร์ , สามารถที่จะใช้แทนกันได้ ส่วนเครื่องโรเนียวดิจิตอลและเครื่องถ่ายภาพเอกซเรย์ หากชำรุดใช้การไม่ได้ หน่วยงานได้จัดจ้างจากเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ

ปัญหาข้อขัดข้องเกี่ยวกับเครื่องมือที่เกิดขึ้น คือ

เครื่องถ่ายภาพเอกซเรย์ ,เครื่องฉายโปรเจกเตอร์ ชำรุดบ่อยครั้ง สาเหตุเนื่องจากใช้งานบ่อยและนานเกินไป

1. มีผู้ให้บริการการใช้อุปกรณ์ประจำแต่ละประเภท ที่มีความรู้ความสามารถ
2. ดูแลรักษาตามคู่มือแนะนำ
3. เครื่องถ่ายภาพเอกซเรย์ เปลี่ยนอุปกรณ์ตามอายุการใช้งานของเครื่องตามที่ระบุไว้ และเครื่องฉายโปรเจกเตอร์ เปลี่ยนหลอดไฟเมื่ออายุการใช้งานครบ 1,100 ชั่วโมง

#### **บทที่ 7 สารสนเทศโรงพยาบาล**

##### **IM. 2 การดำเนินงานระบบสารสนเทศ**

มีการเชื่อมโยงข้อมูลและสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหาร และการพัฒนาคุณภาพ

ข้อมูลและสารสนเทศที่หน่วยงานต้องการจากระบบสารสนเทศโรงพยาบาลเพื่อใช้ในการประเมิน และการพัฒนาคุณภาพการทำงานของหน่วยงานนี้ เช่น สรุปผลการทำงานของกองแต่ละหน่วยงานให้ ผู้เกี่ยวข้อง เช่น งานการเงิน และบัญชี ต้องสรุปผลการปฏิบัติงานการรับ - จ่ายเงิน และสถานะการเงินของ โรงพยาบาลให้ผู้บริหารรับทราบ ส่งสำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน

งานพัสดุต้องรายงานการก่อหนี้ การใช้พัสดุ วัสดุคงคลังหรือข้อมูลพัสดุอื่น ๆ ที่ผู้บริหารต้องการ ได้นำข้อมูลและสารสนเทศ ดังกล่าวมาใช้ประโยชน์ในการวางแผนปฏิบัติงาน และแผนการเงิน , การคลัง ในปีงบประมาณต่อไป

ได้มีการนำระบบสารสนเทศมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของหน่วยงานนี้ คือ ใช้เก็บสถิติ ข้อมูลต่าง ๆ ของหน่วยงาน และสามารถนำข้อมูลหรือสถิติมาปรับปรุงแก้ไขสะดวกขึ้น

#### **บทที่ 8 กระบวนการคุณภาพทั่วไป**

**GEN. 9** มีกิจกรรมติดตามประเมินและพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานหรือบริการ โดยการทำงานเป็นทีม และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ในรอบปีที่ผ่านมา มีการทำกิจกรรมคุณภาพร่วมกับหน่วยงานอื่น เช่น

1. หน่วยงานภายนอกเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานได้ประชุมปรึกษาร่วมกันกับเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลชุมชนทุกแห่งในจังหวัดน่าน เพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหา แล้วได้วิธีปฏิบัติที่เหมือนกันโดยมีผู้ตรวจสอบภายในของโรงพยาบาลและจากจังหวัดต่อนั้นจะมีเจ้าหน้าที่จากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินเข้ามาตรวจสอบอีกครั้งหนึ่ง

2. ภายในหน่วยงานได้แก้ปัญหาร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น การไหลเวียนหนังสือ , การกำหนดมาตรการประหยัด , กำหนดบัญชีวัสดุสิ้นเปลืองของโรงพยาบาล  
กิจกรรมเหล่านั้นส่งผลต่อการปรับปรุงระบบการทำงานให้ดีขึ้น คือ

1. หน่วยงานได้แนวทางในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง และเป็นไปในแนวเดียวกันทั้งจังหวัด
2. การปฏิบัติงานมีความคล่องตัวมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
3. ลดความขัดแย้งในการปฏิบัติงาน

ผู้รับผลงานได้รับประโยชน์ เช่น

1. ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้องครบถ้วน พึงพอใจ
2. ผู้รับผลงานสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน

แนวทางปฏิบัติที่เป็นปัญหาไม่สามารถปฏิบัติตามที่กำหนดได้ครบถ้วน เช่น การ

จำหน่ายพัสดุ , งานการเจ้าหน้าที่

มีแผนที่จะดำเนินการพัฒนา คือ ขณะนี้กำลังอยู่ในช่วงกำลังพัฒนา

มีการเครื่องชี้วัดผลการปฏิบัติงานที่สำคัญ คือ นำมาปรับปรุงแก้ไขให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

มีกิจกรรมพัฒนาคุณภาพและการเปลี่ยนแปลงที่เป็นผลจากการติดตามเครื่องชี้วัดดังกล่าวคือ

ขณะนี้อยู่ในช่วงของการประเมินผลของเครื่องชี้วัด

ยกตัวอย่างการใช้ข้อมูล การใช้ความคิดสร้างสรรค์ ในการแก้ปัญหาหรือการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานนี้ เช่น ได้นำข้อมูลที่เป็นปัญหาของงานพัสดุ ทำการพัฒนาคุณภาพ เรื่องการควบคุมและการลงบัญชีพัสดุเพื่อให้ง่ายต่อการตรวจสอบ และง่ายต่อการปฏิบัติงาน

1. เมื่อได้รับเอกสารการจัดซื้อจัดจ้างให้รีบดำเนินการทันที
2. จัดระบบการไหลเวียนของเอกสารจัดซื้อจัดจ้างให้รัดกุมและสามารถตรวจสอบเมื่อเอกสารเกิดการสูญหาย

ความเสี่ยงที่เป็นเรื่องท้าทายในการหามาตรการป้องกันให้ดีขึ้น คือ ความเสี่ยงที่เกิดจากความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

หน่วยงานมีส่วนในการรวบรวมและประมวลผลข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับความเสี่ยง คือ เมื่อเกิดความเสี่ยงหรืออุบัติการณ์ขึ้นในหน่วยงานให้บันทึกอุบัติการณ์หรือความเสี่ยงดังกล่าวเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงป้องกันแก้ไข

การปฏิบัติงานตามมาตรฐานทั่วไป

ฝ่ายบริหารทั่วไป

โรงพยาบาลเวียงสา

อ.เวียงสา จ.น่าน