

Service Profile

ฝ่ายบริหารทั่วไป

งานธุรการ(งานการเจ้าหน้าที่)

สารบัญ

	หน้า
1. บริบท (Context)	1
ก. ความมุ่งหมาย (Purpose) :	1
ข. ขอบเขตการให้บริการ (Scope of Service) :	1
ค. ความต้องการของผู้รับผลงานสำคัญ :	1
ง. ความต้องการในการประสานงานภายในที่สำคัญ :	1
จ. ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน :	1
ฉ. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (Key Quality Issues) :	2
ช. ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ จุดเน้น :	2
ซ. ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เทคโนโลยี :	3
ฌ. ประเด็นการสร้างเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง :	3
ญ. แผนปฏิบัติการ จุดเน้น :	4
ฎ. วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด การพัฒนา :	5
ฏ. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)	6
2. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)	7
3. กิจกรรมทบทวนคุณภาพ (12 กิจกรรม)	8
4. บทเรียนจากการพัฒนา	9
5. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ	9
5.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว)	9
5.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	10
6. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง	10

Service Profile

ฝ่ายบริหารทั่วไป งานธุรการ (งานการเจ้าหน้าที่) โรงพยาบาลแก่งคอย

1. บริบท (Context)

ก. ความมุ่งหมาย (Purpose) :

งานการเจ้าหน้าที่ ให้บริการ บันทึกทะเบียนประวัติ ลงทะเบียนคุมวันลา ให้แก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแก่งคอยอย่างถูกต้อง มีมาตรฐาน และเป็นปัจจุบัน

ข. ขอบเขตการให้บริการ (Scope of Service) :

งานการเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลแก่งคอย ให้บริการบันทึกทะเบียนประวัติ ลงทะเบียนคุมวันลา ให้แก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแก่งคอย ทุกวันราชการ ระหว่างเวลา 08.30 – 16.30 น. ตามศักยภาพโรงพยาบาลชุมชน ขนาด 60 เตียง ผู้บริการส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาลแก่งคอยเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี และเจ้าหน้าที่ส่วนราชการอื่น ๆ และผู้ตรวจราชการ /ผู้ตรวจสอบภายใน / ผู้นิเทศงาน

ค. ความต้องการของผู้รับผลงานสำคัญ :

ความต้องการของผู้รับบริการ ต้องการได้รับเอกสาร และข้อมูลต่างๆ รวมทั้งได้รับการประสานงานที่ถูกต้อง ในการบันทึกทะเบียนประวัติ ลงทะเบียนคุมวันลา ให้แก่โรงพยาบาลอย่างถูกต้องมีมาตรฐาน และเป็นปัจจุบัน

ง. ความต้องการในการประสานงานภายในที่สำคัญ :

ต้องการได้รับเอกสาร และข้อมูลต่างๆ รวมทั้งได้รับการประสานงานที่ถูกต้อง ในการบันทึกทะเบียนประวัติ ลงทะเบียนคุมวันลา อย่างถูกต้อง มีมาตรฐาน และเป็นปัจจุบัน

จ. ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน :

ปี 2565 มีการลงทะเบียนประวัติของเจ้าหน้าที่ จำนวน 516 ฉบับ , ทะเบียนคุมวันลาของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล จำนวน 1,820 ฉบับ และจำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับงานการเจ้าหน้าที่ ไม่มีงานการเจ้าหน้าที่ ได้มีการสรุป สาเหตุการลาของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล (จำแนกตามโรค) ว่าเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเป็นโรคอะไรมากที่สุด และสามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลได้

ปี 2566 (ตุลาคม 2565 – 30 เมษายน 2566) มีการลงทะเบียนประวัติของเจ้าหน้าที่ จำนวน 200 ฉบับ , ทะเบียนคุมวันลาของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล จำนวน 1,380 ฉบับ

ฉ. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (Key Quality Issues) :

ยี่ดหลักประเด็นคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่ ความถูกต้อง มีมาตรฐาน และเป็นปัจจุบัน

ช. ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ จุดเน้น :

ความท้าทายที่สำคัญ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถเข้าตรวจสอบข้อมูลตนเองได้ตลอด ให้แก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแก่งคอยอย่างถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และผู้รับบริการพึงพอใจ

ความเสี่ยงที่สำคัญ

1. ความเสี่ยง การเข้าถึงข้อมูลทั้งของเจ้าหน้าที่ไม่ครบทุกคน
2. ความเสี่ยงไม่สามารถจัดเก็บใบลาของเจ้าหน้าที่ ให้เป็นปัจจุบันได้

เข็มมุ่ง ปี 2566

1. การพัฒนาบุคลากร
2. การดูแลและแก้ไขอุบัติเหตุจราจร
3. การดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส และเด็ก LD ด้วยระบบ DHS
4. อาหารปลอดภัย

ช.ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เทคโนโลยี :

งานธุรการ มีข้าราชการ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน รับผิดชอบควบคุมดูแล และกำกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในงานธุรการ (งานสารบรรณ งานกรรณการเจ้าหน้าที่ และงานยานพาหนะ) โดยอยู่ภายใต้การกำกับ ควบคุม ของข้าราชการ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป รับผิดชอบควบคุม ดูแล กำกับ การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่งานธุรการ โดยมีพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการ จำนวน 1 คน รับผิดชอบปฏิบัติงานสารบรรณ ลูกจ้างประจำ ตำแหน่งพนักงานขับรถยนต์ จำนวน 1 คน รับผิดชอบปฏิบัติงานหัวหน้างานงานยานพาหนะ ลูกจ้างประจำ ตำแหน่งพนักงานขับรถยนต์ จำนวน 1 คน และพนักงานกระทรวงสาธารณสุข ตำแหน่งพนักงานขับรถยนต์ จำนวน 5 คน โดยมีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องโทรสาร เครื่องโทรศัพท์

ณ. ประเด็นการสร้างเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง

- เจ้าหน้าที่ทุกคนเข้าร่วมในกิจกรรมพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เช่น การเข้าร่วมทีมแนวราบการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ของโรงพยาบาล การซ้อมอัคคีภัย การซ้อมอุบัติเหตุหมู่
- การใช้คอมพิวเตอร์ในการทำงานเป็นเวลานานทุก 2 ชั่วโมง ให้มีการพักสายตาออกไปเดินเปลี่ยนอิริยาบถบ้าง
- สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ได้รับการอบรมทั้งในโรงพยาบาลและนอกโรงพยาบาลเพื่อเพิ่มความรู้ความสามารถ 10 วัน / คน / ปี

แผนปฏิบัติการ

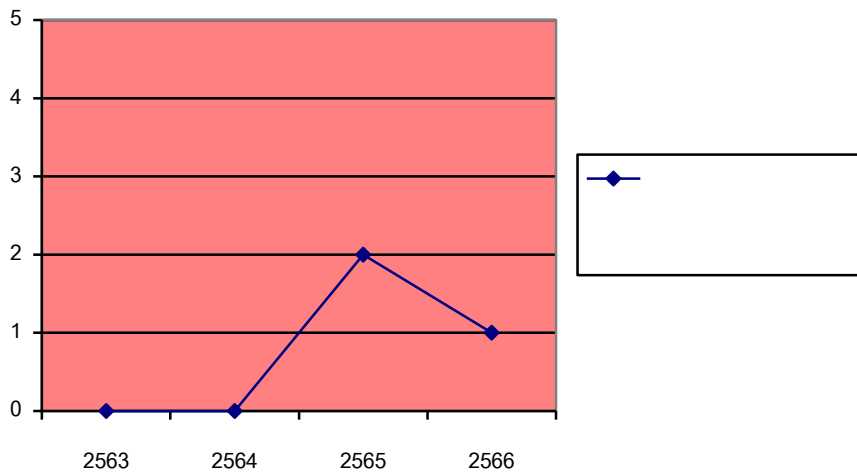
วัตถุประสงค์/กิจกรรม	เครื่องชี้วัด	เป้าหมาย	ระดับที่ปฏิบัติได้
----------------------	---------------	----------	--------------------

Service Profile ฝ่ายบริหารทั่วไป งานธุรการ (งานการเจ้าหน้าที่)

			2563	2564	2565	2566
- ดำเนินการลงทะเบียนคนวันลาของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแก่งคอยให้ถูกต้อง มีมาตรฐาน และเป็นปัจจุบัน	จำนวนครั้งของการลงทะเบียนคนวันลาของเจ้าหน้าที่ไม่ถูกต้อง และไม่ปัจจุบัน	0 ครั้ง / เดือน	0	0	2	1
- ดำเนินการบันทึกทะเบียนประวัติของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแก่งคอยให้ถูกต้อง มีมาตรฐาน และเป็นปัจจุบัน	จำนวนครั้งของการลงทะเบียนประวัติเจ้าหน้าที่ไม่ถูกต้อง และไม่ปัจจุบัน	0 ครั้ง / เดือน	1	2	1	0

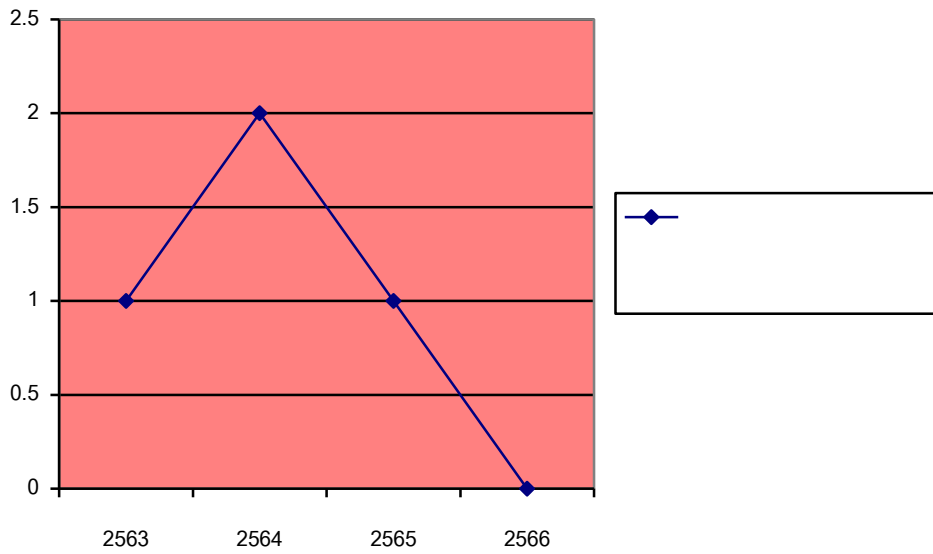
ก ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator) :

จำนวนการลงทะเบียนคนวันลาของเจ้าหน้าที่ไม่ปัจจุบัน (0 ครั้ง / เดือน)



ผลลัพธ์ ทำได้ตามเป้าหมาย เพราะทุกหน่วยงานปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

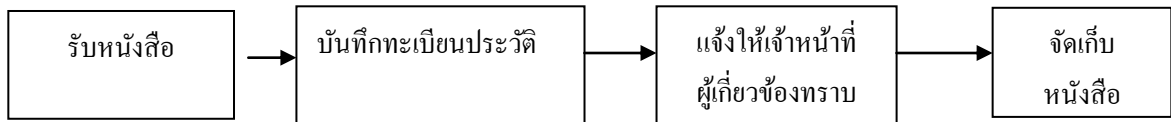
จำนวนการบันทึกทะเบียนประวัติเจ้าหน้าที่ไม่ปัจจุบัน (0 ครั้ง / เดือน)



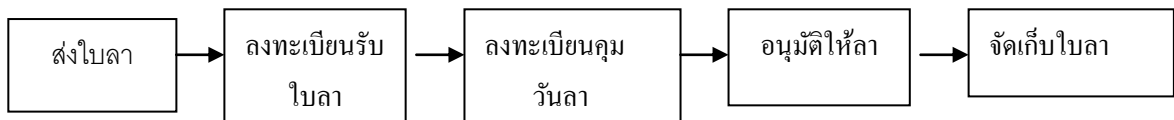
ผลลัพธ์ ทำได้ตามเป้าหมาย เพราะทุกหน่วยงานปฏิบัติตามขั้นตอนที่กำหนดไว้

แผนภูมิกระบวนการทำงาน

กระบวนการบันทึกทะเบียนประวัติ



กระบวนการลงทะเบียนคนวันลา



2. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวัง (Process Requirement)	ความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk)	ตัวชี้วัดที่สำคัญ (Performance Indicator)
1. บันทึกทะเบียนประวัติและ			

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวัง (Process Requirement)	ความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk)	ตัวชี้วัดที่สำคัญ (Performance Indicator)
ลงทะเบียนคนวันลาไม่เป็นปัจจุบัน	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการประกอบการพิจารณาความดีความชอบ การเลื่อนระดับ เปลี่ยนสายงานของเจ้าหน้าที่ - เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลได้รับทราบประวัติของตนเองอย่างถูกต้อง เป็นปัจจุบัน - เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการเลื่อนระดับที่สูงขึ้นได้ 	<p>จำนวนการบันทึกทะเบียนประวัติของเจ้าหน้าที่ไม่ถูกต้องและไม่เป็นปัจจุบัน (0 ครั้ง / เดือน)</p> <p>จำนวนการลงทะเบียนคนวันลาของเจ้าหน้าที่ไม่ถูกต้องและไม่เป็นปัจจุบัน (0 ครั้ง / เดือน)</p>	<p>- CQI การลงทะเบียนคนวันลาของเจ้าหน้าที่ให้เป็นปัจจุบัน</p>
2. ไม่สามารถจัดเก็บใบลาของเจ้าหน้าที่ ให้เป็นปัจจุบันได้	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้รับทราบ ว่าตนเองได้รับการอนุมัติให้ลาหรือไม่ - ก่อนจะออกจากแฟ้มเสนอเซ็นจะตรวจเช็คก่อนว่าอนุมัติหรือไม่ 	<p>จำนวนการลงทะเบียนคนวันลาของเจ้าหน้าที่ไม่ถูกต้องและไม่เป็นปัจจุบัน (0 ครั้ง / เดือน)</p>	<p>- CQI การลงทะเบียนคนวันลาของเจ้าหน้าที่ให้เป็นปัจจุบัน</p>

3. กิจกรรมทบทวนคุณภาพ

3.1. ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

3.1.1 กระบวนการบันทึกทะเบียนประวัติ

- รับหนังสือ งานการเจ้าหน้าที่รับหนังสือ / คำสั่งเกี่ยวกับ การบรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย เลื่อนระดับ เปลี่ยนสายงานเลื่อนขั้นเงินเดือน และลาออก ของเจ้าหน้าที่ ซึ่ง สสจ. สระบุรี ส่งมาให้จากงานสารบรรณ
- บันทึกทะเบียนประวัติ งานการเจ้าหน้าที่ทำการบันทึกเกี่ยวกับการบรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย เลื่อนระดับ เปลี่ยนสายงาน เลื่อนขั้นเงินเดือน และลาออก ของเจ้าหน้าที่ในทะเบียนประวัติ (ก.พ.7) ตามรายละเอียดในคำสั่งที่ได้รับมาจากงานสารบรรณ และงานการเจ้าหน้าที่ส่งหนังสือ / คำสั่ง เกี่ยวกับ การบรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย เลื่อนระดับ เปลี่ยนสายงานเลื่อนขั้นเงินเดือน และลาออกของเจ้าหน้าที่คืนงานสารบรรณ
- แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทราบ งานสารบรรณแจ้งเวียนหนังสือ / คำสั่งให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทราบ
- จัดเก็บหนังสือ งานสารบรรณจัดเก็บหนังสือ / คำสั่ง เกี่ยวกับ การบรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย เลื่อนระดับ เปลี่ยนสายงานเลื่อนขั้นเงินเดือน และลาออก เป็นหมวดหมู่ตามระเบียบการจัดเก็บเอกสาร

3.1.2 กระบวนการลงทะเบียนคิววันลา

- ส่งใบลา เจ้าหน้าที่ผู้ประสงค์จะขอลาเขียนใบลาจัดส่งให้งานการเจ้าหน้าที่
- ลงทะเบียนรับใบลา งานการเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนเลขที่รับใบลา และวัน เดือน ปีที่รับใบลา
- ลงทะเบียนคิววันลา งานการเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนคิววันลาลงในสมุดคิววันลาของเจ้าหน้าที่ และลงข้อมูลการลาของเจ้าหน้าที่ในใบลาเพื่อประกอบการตัดสินใจของผู้มีอำนาจอนุมัติ
- อนุมัติให้ลา เสนอใบลาให้ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ
- จัดเก็บใบลา งานการเจ้าหน้าที่ส่งใบลาให้ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติแล้วให้งานสารบรรณงานสารบรรณจัดเก็บใบลาเป็นหมวดหมู่เพื่อรอการตรวจสอบตามระเบียบการจัดเก็บเอกสาร

การทบทวนตัวชี้วัด

1. ทบทวนจำนวนครั้งของการลงทะเบียนคิววันลาของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นปัจจุบัน
2. ทบทวนจำนวนครั้งของการลงทะเบียนคิววันลาของเจ้าหน้าที่ไม่เป็นปัจจุบัน

การทบทวนการใช้ทรัพยากร

- งานการเจ้าหน้าที่ได้นำกระดาษหน้าเดียวกลับใช้อีก โดยนำมาใช้จัดทำหนังสือราชการที่ไม่สำคัญมาก และใช้ในการทำเอกสารภายในฝ่ายทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย
- เปิด - ปิด เครื่องปรับอากาศตามเวลาที่โรงพยาบาลแกลงกำหนด คือ เปิด เวลา 9.00 น. และปิดในเวลา 15.30 น.

4. บทเรียนจากการพัฒนา (CQI, QA)

มีการทำ CQI การลงทะเบียนคิววันลาของเจ้าหน้าที่ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสะตอกในการติดต่อและไม่ทำให้ทำงานเกิดการซ้ำซ้อนกันได้ งานการเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับใบลาลงทะเบียนคิววันลาก่อน แล้วจึงนำเสนอให้ผู้ช่วยการโรงพยาบาลลงนามอนุญาต แล้วดำเนินการจัดเก็บใบลาตามระเบียบของงานสารบรรณ ได้ถูกต้อง มีมาตรฐาน และเป็นปัจจุบัน และได้ประกันคุณภาพของงานการเจ้าหน้าที่ในเรื่องทะเบียนคิววันลาของเจ้าหน้าที่ ให้เป็นปัจจุบัน

CQI เรื่อง จำนวนการเข้าดูทะเบียนประวัติได้โดยใช้รหัสผ่าน ของเจ้าหน้าที่ทางอิเล็กทรอนิกส์

ปัญหา/โอกาสพัฒนา : งานการเจ้าหน้าที่ได้ดำเนินการลงทะเบียนประวัติสามารถดูได้ โดยใช้รหัสผ่านประจำตัว

บัตรประชาชน ของเจ้าหน้าที่เอง ทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสะดวกต่อการดูประวัติของตนเองได้

อย่างรวดเร็วขึ้นกว่าเดิม

วัตถุประสงค์ : สามารถตรวจสอบความถูกต้องของประวัติตนเองได้รวดเร็ว และให้เป็นปัจจุบันได้

การปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง : เพื่อได้รับข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริง และสามารถดูได้อย่างถูกต้องหากพบข้อสงสัยจะได้
ให้คำแนะนำ และถูกต้องได้ทันเวลาที่กำหนด

เป้าหมาย : จำนวนครั้งที่ขอทะเบียนประวัติของเจ้าหน้าที่ทางอิเล็กทรอนิกส์ ไม่ถูกต้อง และไม่ปัจจุบัน

เป้าหมาย 0 ครั้ง / เดือน

5. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

5.1. ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว)

5.1.1 กระบวนการบันทึกทะเบียนประวัติ

- รับหนังสือ งานกรเจ้าหน้าที่รับหนังสือ / คำสั่งเกี่ยวกับ การบรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย เลื่อนระดับ เปลี่ยน
สายงานเลื่อนขั้นเงินเดือน และลาออก ของเจ้าหน้าที่ ซึ่ง สสจ. สระบุรี ส่งมาให้จากงานสารบรรณ

- บันทึกทะเบียนประวัติ งานกรเจ้าหน้าที่ทำการบันทึกเกี่ยวกับการบรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย เลื่อนระดับ เปลี่ยน
สายงาน เลื่อนขั้นเงินเดือน และลาออก ของเจ้าหน้าที่ในทะเบียนประวัติ (ก.พ.7) ตามรายละเอียดในคำสั่งที่ได้รับมาจากงาน
สารบรรณ และงานกรเจ้าหน้าที่ส่งหนังสือ / คำสั่ง เกี่ยวกับ การบรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย เลื่อนระดับ เปลี่ยนสายงาน
เลื่อนขั้นเงินเดือน และลาออกของเจ้าหน้าที่คืนงานสารบรรณ

- แจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทราบ งานสารบรรณแจ้งเวียนหนังสือ / คำสั่งให้เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทราบ

- จัดเก็บหนังสือ งานสารบรรณจัดเก็บหนังสือ / คำสั่ง เกี่ยวกับ การบรรจุ แต่งตั้ง โอน ย้าย เลื่อนระดับ เปลี่ยน
สายงานเลื่อนขั้นเงินเดือน และลาออก เป็นหมวดหมู่ตามระเบียบการจัดเก็บเอกสาร

5.1.2. กระบวนการลงทะเบียนคิววันลา

- ส่งใบลา เจ้าหน้าที่ผู้ประสงค์จะขอลาเขียนใบลาจัดส่งให้งานกรเจ้าหน้าที่

- ลงทะเบียนรับใบลา งานกรเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนเลขที่รับใบลา และวัน เดือน ปีที่รับใบลา

- ลงทะเบียนคิววันลา งานกรเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนคิววันลาลงในสมุดคิววันลาของเจ้าหน้าที่

และลงข้อมูลการลาข้อนหลังของเจ้าหน้าที่ในใบลาเพื่อประกอบการตัดสินใจอนุมัติ

-อนุมัติให้ลา เสนอใบลาให้ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติ

- จัดเก็บใบลา งานกรเจ้าหน้าที่ส่งใบลาให้ผู้มีอำนาจลงนามอนุมัติแล้วให้งานสารบรรณ

งานสารบรรณจัดเก็บใบลาเป็นหมวดหมู่เพื่อรอการตรวจสอบตามระเบียบการจัดเก็บเอกสาร

5.2. การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

- โปรแกรมบันทึกการประชุม/อบรมของเจ้าหน้าที่

- โปรแกรมบันทึกการลาของเจ้าหน้าที่

6. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

ปรับปรุงระบบ การลงวันลาใน AnTHOS เพื่อช่วยให้สามารถตรวจสอบได้ ในทะเบียนการลา สามารถ
ตรวจสอบได้ด้วยตนเอง

Service Profile ฝ่ายบริหารทั่วไป งานธุรการ (งานการเจ้าหน้าที่)