

Service Profile โรงพยาบาลพรหมพิราม

งานธุรการ ฝ่ายบริหารทั่วไป

1. บริบท (Context)

ก. หน้าที่และเป้าหมาย

บริการรับ - ส่ง เอกสาร / ผลิตเอกสารของหน่วยราชการ ด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา พึงพอใจผู้รับบริการ

ข. ขอบเขตการให้บริการ

บริการรับ-ส่ง เอกสารของหน่วยราชการทั้งภายในและภายนอกองค์กร, ผลิตสื่อแผ่นพับต่างๆ ด้วยระบบ Copy Print , พิมพ์เอกสารราชการ, ถ่ายเอกสารงานราชการ และเอกสารบุคคลภายนอกเพื่อประกอบการขอรับบริการในโรงพยาบาล, รับ-ส่ง จดหมายราชการ / บุคลากรของโรงพยาบาล ในวันและเวลาราชการ

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

ผู้รับผลงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
ฝ่าย / งาน / เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาล	<ul style="list-style-type: none">- ต้องการให้จัดส่งเอกสาร ถึงฝ่าย / งาน อย่างรวดเร็ว, ไม่ล่าช้า และถูกต้อง ครบถ้วน เป็นระบบ- ต้องการทราบแนวทางการประสานงานในเรื่อง งานธุรการทั้งรับ/ส่ง/ผลิตเอกสารที่ชัดเจนและเข้าใจตรงกัน- ต้องการ การผลิตเอกสารทันตามกำหนด ครบถ้วน ถูกต้อง- ต้องการเป็นตัวกลางรับ - ส่ง จดหมายของบุคลากร ที่ปลอดภัยไม่ล่าช้า- การบริการห้องประชุม ที่พร้อมใช้ ไม่ซ้ำซ้อน- พฤติกรรมบริการที่ดี มีน้ำใจบริการ
หน่วยงานภายนอก	<ul style="list-style-type: none">- ต้องการความครบถ้วน, ถูกต้อง ของเอกสารที่จัดส่งถึงโดยไม่ล่าช้า- ต้องการ การประสานงาน ระหว่างองค์กรที่รวดเร็ว ชัดเจน
ผู้มารับบริการในโรงพยาบาล	<ul style="list-style-type: none">- พฤติกรรมบริการที่ดี- บริการถ่ายเอกสารและรับเอกสารราชการ ที่รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน

ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

รับเอกสารรวดเร็ว, ครบถ้วน, ส่ง / ผลิตเอกสาร ที่รวดเร็ว ทันเวลา ครบถ้วน ถูกต้อง จัดเก็บเอกสารในที่ปลอดภัย มีน้ำใจในการให้บริการ

จ. ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ

1. ปรับปรุงระบบการรับ - ส่ง เอกสาร
 - ลดอัตราการส่งเอกสารผิดฝ่าย / งาน
 - ลดอัตราการส่งเอกสารแก่ฝ่าย / งาน ล่าช้า
2. ปรับปรุงระบบการบริการผลิตเอกสาร
 - ลดอัตราการผลิตเอกสารส่งมอบไม่ตรงกำหนดเวลา

ฉ. ปริมาณงาน และทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)

ข้อจำกัด	การแก้ไข
<p>งานธุรการมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 2 คน</p> <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ไอตฯ ช่วยทำงานธุรการ 1 คน - ลูกจ้างรายวัน ลูกจ้างชั่วคราว ปฏิบัติงานด้านธุรการ จำนวน 2 คน - อยู่ในความควบคุมของหัวหน้าฝ่ายบริหารฯ <p>ข้อจำกัด</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ธุรการ ปฏิบัติหน้าที่ไม่ตรงตำแหน่งไม่ตรงกับหน้าที่การรับผิดชอบของงานธุรการ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำรองกรณีผู้รับผิดชอบลาหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ 2. พัฒนาศักยภาพงานธุรการแก่เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบและเจ้าหน้าที่สำรอง 3. มีระบบที่เลี้ยง / ควบคุมกำกับโดยหัวหน้าฝ่ายบริหารฯ

2. กระบวนการสำคัญ (Key Process)

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
การส่งเอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเอกสารผิดฝ่าย / งาน = 0 - ส่งเอกสารแก่ฝ่าย/งานล่าช้า = 0 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละการส่งเอกสารผิดฝ่าย / งาน - ร้อยละการส่งเอกสารแก่ฝ่าย / งานล่าช้า
การเก็บเอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> - การเก็บเอกสารตลอดภัยการสูญหายของเอกสาร = 0 - ค้นหาง่ายเป็นระบบ 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละเอกสารสูญหาย - ระยะเวลาค้นหาเอกสารจากแฟ้มที่จัดเก็บ ≤ 2 นาที
การผลิตเอกสาร / สื่อ	<ul style="list-style-type: none"> - การบริการผลิตเอกสารไม่ตรงกำหนดเวลา < 3 % - ผลิตเอกสารครบถ้วน / ถูกต้อง = 100 % 	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละการผลิตเอกสารส่งไม่ตรงเวลาที่กำหนด - ร้อยละการผลิตเอกสารส่งไม่ครบถ้วน, ถูกต้อง

3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

ลำดับ	เครื่องชี้วัด	เป้าหมาย	ปี 2556	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	ปี 2560
ด้านการส่งเอกสาร							
1.	ร้อยละการส่งเอกสารผิดฝ่าย / งาน	0	0.10	0	0.14	0.13	0
2.	ร้อยละการส่งเอกสารแก่ฝ่าย / งาน ล่าช้า	0	0.55	0.21	0.39	0.45	0.11
ด้านการเก็บเอกสาร							
3.	ร้อยละเอกสารสูญหาย	0	0	0	0	0	0
4.	ระยะเวลาค้นหาเอกสารจากแฟ้มที่จัดเก็บ	≤ 2 นาที	≤ 2 นาที	≤ 2 นาที	≤ 2 นาที	≤ 2 นาที	≤ 2 นาที
ด้านการผลิตเอกสาร / สื่อ							
5.	ร้อยละการผลิตเอกสารส่งไม่ตรงกำหนดเวลา	< 5	2.09	1.88	1.25	2.01	1.98
6.	ร้อยละการผลิตเอกสารส่งไม่ครบถ้วน, ถูกต้อง	0	0	0	0	0	0

4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพเสร็จสิ้นแล้ว)

เรื่องที่ 1 การจัดเก็บเอกสารที่ปลอดภัยคั่นหาง่าย

แนวคิด	ผลลัพธ์	วิธีการทำงาน
เอกสารทางราชการเป็นหนังสือสำคัญที่ใช้เป็นหลักฐานของการสั่งการ และถือปฏิบัติ รวมทั้งเป็นแหล่งข้อมูลและแนวทาง ตลอดจนระเบียบปฏิบัติของทางราชการ ซึ่งต้องใช้อ้างอิงในระยะเวลาหนึ่งหรือตลอดไปกระทั่ง มีการเปลี่ยนแปลงการเก็บรักษา หนังสือราชการให้อยู่ในที่ปลอดภัย ไม่สูญหายและคั่นหาง่าย จึงเป็นสิ่งสำคัญและถูกต้องตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526	1. ร้อยละของเอกสารทางราชการสูญหาย ปี 2558-2560 = 0 2. ระยะเวลาค้นหาเอกสารจากแฟ้มที่จัดเก็บฉบับละ ≤ 2 นาที	1. สถานที่เก็บเหมาะสม, เป็นสัดส่วน 2. เก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ปี 2526 3. บันทึกรหัสแฟ้มลงในทะเบียนรับ-ส่งเอกสารเรื่องนั้นๆ เพื่อการค้นหารวดเร็วและสะดวก 4. ทดสอบการค้นหาเอกสารครั้งละ ≥ 10 ฉบับ ทุก 6 เดือน เพื่อประเมินผล

4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

เรื่องที่ 1 พัฒนาระบบการส่งเอกสารภายในองค์กรให้ทันเวลา

แนวคิด	ผลลัพธ์	วิธีการทำงาน
เอกสารทางราชการที่เป็นหนังสือสั่งการให้ถือปฏิบัติ โดยเฉพาะมีขึ้นความเร็ว และกำหนดเวลาดำเนินการ อันจะส่งผลต่อการบริหารภายในองค์กรหรือระบบงานราชการ โดยเฉพาะเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ความรวดเร็วในการส่งต่อเอกสาร แก่ฝ่าย/งานที่เกี่ยวข้องมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการดำเนินงานตามหนังสือสั่งการที่รวดเร็ว ทันเวลา และความล่าช้า ของการนำส่งเอกสาร อาจมีผลเสียสูงสุดต่อองค์กร หรือภาระงาน/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้เช่นกัน	- ร้อยละของการส่งเอกสารแก่ฝ่าย / งาน ล่าช้า ปี 2558 = 0.39 ปี 2559 = 0.45 ปี 2560 = 0.11	1. แยกเอกสารที่มีขึ้นความเร็วออกจากแฟ้มเอกสารปกติ 2. เรื่องด่วนแจ้งผู้เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์หรือสำเนาแจ้งฝ่าย/งาน โดยตรงทันที 3. ผู้รับเอกสารลงนามในทะเบียนรับ-ส่งเป็นหลักฐานเพื่อติดตามงานและสืบค้น 4. รับและเสนอเอกสารวันต่อวัน โดยเสนอแฟ้มผู้อำนวยการไม่เกิน 15.00 น. ทุกวันทำการ 5. ผู้ปฏิบัติได้รับการพัฒนาความรู้ความเข้าใจระบบงานสารบรรณยุคใหม่ ปีละ 1 ครั้ง 6. พัฒนาคุณภาพ (CQI) เรื่อง “สัญลักษณ์แห่งความรวดเร็ว”

เรื่องที่ 2 พัฒนาระบบการบริการผลิตเอกสาร (Copy Print)

แนวคิด	ผลลัพธ์	วิธีการทำงาน
<p>การบริการผลิตเอกสารหรือสื่อทางสุขศึกษาต่างๆ ให้กับฝ่าย / งาน ต่างๆ ของโรงพยาบาล ซึ่งส่วนใหญ่เป็นแบบฟอร์มรายงาน หรือบันทึกการให้บริการต่างๆ ซึ่งใช้ประกอบกับการให้บริการผู้ป่วยและผู้มารับบริการในโรงพยาบาล การบันทึกทางการรักษาพยาบาลตามแบบฟอร์มที่กำหนด อาจบันทึกในรูปแบบรายครั้งหรือประจำวัน ในการให้บริการซึ่งใช้เป็นหลักฐานการบริการที่จำเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น การมีแบบฟอร์มบันทึกที่ไม่เพียงพอ หรือไม่มีชั่วคราวจึงส่งผลกระทบต่อการบันทึกทางการแพทย์รวมทั้งเพิ่มภาระการลงบันทึกย้อนหลัง หรืออาจไม่มีการลงบันทึกในช่วงเวลานั้นเลยก็ได้</p>	<p>1. ร้อยละของการผลิตเอกสารส่งให้ไม่ตรงเวลา</p> <p>ปี 2558 = 1.25</p> <p>ปี 2559 = 2.01</p> <p>ปี 2560 = 1.98</p> <p>2. ร้อยละของการผลิตเอกสารส่งมอบถูกต้อง ครบถ้วน = 0</p>	<p>1. กำหนดระเบียบปฏิบัติเรื่องแนวทาง การขอผลิตเอกสาร</p> <p>2. ทำความเข้าใจและชี้แจงกับหัวหน้าฝ่าย / งาน ให้เข้าใจตรงกันในระเบียบปฏิบัติ</p> <p>3. กำหนดแบบฟอร์ม รายละเอียดการขอผลิตเอกสาร / สื่อ</p> <p>4. ตัวอย่างเอกสาร / สื่อ ที่ต้องการผลิต</p> <p>5. กำหนดรับผลิต - วันส่งมอบชัดเจน</p> <p>6. เครื่องมือ / อุปกรณ์ผลิตสื่อพร้อมใช้</p> <p>7. มีผู้ปฏิบัติหน้าที่ทดแทนกรณีผู้ปฏิบัติ ตัวจริงติดภารกิจ ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ตามปกติ</p> <p>8. ประเมินผลทุก 6 เดือน เพื่อพัฒนาคุณภาพ (CQI)</p>

5. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

- 5.1 การเสนอเอกสารราชการ ด้วยระบบ Intranet กับฝ่าย / งาน ในองค์กร
- 5.2 การจัดส่งเอกสารราชการทาง Internet / FTP root กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดพิษณุโลก