**Service Profile**

**งานธุรการ กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลหนองบุญมาก**

1. บริบท (Context)
2. ก. หน้าที่และเป้าหมาย(Purpose)

**หน้าที่**:งานธุรการ มีหน้าที่เกี่ยวกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย และที่มีหน้าที่ให้คำปรึกษา แนะนำเกี่ยวกับงานสารบรรณ,ตลอดจนการให้บริการในการติดต่อประสานงานและอำนวยความสะดวกกับผู้มารับบริการ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

**เป้าหมาย**:เพื่อความสะดวก รวดเร็วถูกต้อง และ ทันเวลา

**ข.ขอบเขตงานบริการ(**scope of Service**)**

1. ให้บริการด้านงานสารบรรณโดยเป็นศูนย์กลางเอกสารของโรงพยาบาล

1.1 จัดทำหนังสือราชการต่าง ๆ อาทิเช่น หนังสือภายนอก ภายใน การคัดย่อ ร่าง พิมพ์ ตรวจและสำเนาหนังสือ

1.2 บริหารจัดการหนังสือราชการต่าง ๆทั้งระบบอิเลคทรอนิกส์และระบบ Manaul

1.3.รับส่งหนังสือราชการทางวิทยุสื่อสาร

1.4 รับ-ส่งหนังสือราชการทางอิเลคทรอนิกส์

1.5 การจัดเก็บหนังสือ

1.6 คัดแยกแจกจ่ายหนังสือไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.ประสานรถโรงพยาบาลเพื่อส่งต่อผู้ป่วย และส่งเจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติราชการนอกสถานที่

3.ติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอก

**ค.ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ**

|  |  |
| --- | --- |
| ผู้รับผลงาน | ความต้องการที่สำคัญ |
| ลูกค้าภายใน  1.บุคลากรภายในโรงพยาบาล | 1.การติดต่อ ประสานงานที่สะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา  2.ได้รับเอกสาร รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้องและทันเวลา  3.สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้  4. บริหารจัดการระบบยานพาหนะได้สะดวกและทันเวลา  5.การบริการและพฤติกรรมบริการที่ดี  6.ได้รับคำแนะนำที่ครบถ้วน ถูกต้อง |
| ลูกค้าภายนอก  2.สสอ./รพ.สต./สสจ.นม./อบต/เทศบาล/  ที่ว่าการอำเภอ/ไปรษณีย์/ธนาคาร/ฯ | 1. การติดต่อ ประสานงานที่สะดวก รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา  2.ได้รับเอกสาร รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้องและทันเวลา  3.สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้  4.การบริการและพฤติกรรมบริการที่ดี  5.ได้รับคำแนะนำที่ครบถ้วน ถูกต้อง  6. ให้การต้อนรับและอำนวยความสะดวกเมื่อมาติดต่อด้วยความถูกต้อง รวดเร็วชัดเจน |

**ง.ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ**

**- ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และ ทันเวลา**

**จ.ความท้าทายและความเสี่ยงสำคัญจุดเน้นในการพัฒนา**

-ระบบงานสารบรรณ ผิดพลาด ล่าช้า ไม่สูญหาย

-การติดต่อประสานงานผิดพลาด ล่าช้าไม่ชัดเจน

-การบริหารจัดการระบบยานพาหนะล่าช้า ไม่พร้อมใช้

**ความเสี่ยงงานธุรการ**

|  |  |
| --- | --- |
| **ความเสี่ยง** | **แนวทางป้องกันแก้ไข** |
| 1.หนังสือราชการ/พัสดุ สูญหาย  2. เกษียนหนังสือราชการผิดหน่วยงาน  3.โหลดหนังสือทาง E-officeไม่ครบถ้วน  และไม่ทันเวลา  4.ระบบอินเตอร์เน็ทหน่วยงานไม่เสถียร  5.หนังสือราชการจากหน่วยงานย่อยจัดทำไม่ถูกต้องตามระเบียบงานสารบัญ  5.ส่งหนังสือราชการไม่ครบถ้วน และไม่ถูกต้อง  6.บริหารจัดการระบบยานพาหนะไม่พร้อมใช้ | 1.จัดทำสารบัญคุมแฟ้ม เสนอทุกแฟ้ม  2.มีเจ้าของเรื่องเซ็นรับหนังสือไปดำเนินการ พร้อมลงวันที่  1.ต้องมีข้อมูลเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานต่าง ๆ  2.ตรวจสอบรายละเอียดเนื้อหาหนังสือราชการให้ถูกต้อง  1.กำหนดเวลาโหลดหนังสือประจำวัน และปฏิบัติตาม อย่างน้อยวันละ 2 ครั้ง  1.ติดต่อประสานหน่วยงานสารบัญโรงพยาบาลใกล้เคียง  1.ให้ความรู้แก่ผู้จัดทำหนังสือราชการจาก  หน่วยงานย่อยต่างๆของโรงพยาบาลเพื่อปฏิบัติให้ถูกต้อง  1.เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบตรวจสอบก่อนผนึกซอง  1.จัดตารางเวร มอบหมายงานประจำวันให้ชัดเจนครบถ้วน  2.มีแผนนำรถเข้าเช็คสภาพตามระยะเวลาที่กำหนด  3.จัดทำประกันภัยรถยนต์ตามกฎหมายครบถ้วน  4.พนักงานขับรถยนต์ทุกคนทำประกันภัย  5.พนักงานขับรถยนต์เป่าแอลกอฮอล์ทุกวันก่อนปฏิบัติงาน  6.มีระบบการติดต่อและประสานงานหลายช่องทางเช่นระบบon-line โทรศัพท์ วิทยุสื่อสาร และระบบ Line |

**จุดเน้นในการพัฒนา**

|  |  |
| --- | --- |
| **จุดเน้นในหน่วยงาน** | **จุดเน้นในงาน** |
| 1.หนังสือไม่สูญหาย  2.หนังสือส่งถึงเจ้าของเรื่องครบถ้วน ถูกต้องและทันเวลา  3.การส่งเอกสารให้ผู้ปฏิบัติไม่ถูกต้องไม่ตรงกับหน่วยงาน | 1.มีทะเบียนลงรับทั้งหนังสือภายนอก หนังสือภายใน  2.จัดทำสารบัญคุมหนังสือที่เสนอผู้บังคับบัญชา  3.มีการลงรายละเอียดทะเบียนรับ โดยการให้ผู้รับเซ็นรับหนังสือพร้อมลง วันที่ เดือน พ.ศ. ในทะเบียนรับและหากไม่เกษียนลงหน่วยงานได(ทราบ) ให้เก็บที่งานธุรการ  1.เมื่อได้รับเอกสารให้ตรวจสอบความสำคัญและความเร่งด่วนของเอกสาร ชุดไหนที่ด่วนให้ดำเนินการก่อน  2.ลงทะเบียนรับเอกสารแล้วให้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมารับเอกสารไปดำเนินการทันที  3.ให้ประสานงานไปยังหน่วยงานราชการที่เกี่ยวข้องทางโทรศัพท์หรือทางโทรสารก่อน  1.ให้ติดต่อสอบถามไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อน |

**ฉ. ปริมาณงานและทรัพยากร**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| สถิติบริการ | ปี2556 | ปี2557 | ปี2558 | ปี2559 | ปี 2560 |
| ออกหนังสือรับรอง | 170 | 238 | 26 | 52 | 49 |
| รับหนังสือจากระบบ E-office | 1780 | 1729 | 1930 | 2546 | 2163 |
| หนังสือรับทางไปรษณีย์ | 2304 | 2036 | 2608 | 2769 | 2254 |
| หนังสือรับภายใน | 610 | 307 | 311 | 499 | 279 |
| หนังสือส่ง | 1872 | 1814 | 1591 | 2166 | 2348 |
| รับข่าววิทยุ | 302 | 185 | 187 | 368 | 289 |
| คำสั่งโรงพยาบาลหนองบุญมาก | 134 | 15 | 95 | 120 | 127 |
| คำสั่ง คบ.สอ. | 18 | 14 | 11 | 22 | 14 |
| การติดต่อประสานงานภายใน(2 พ.ย.-9ธ.ค.58) | NA | NA | 194 | NA | NA |
| การติดต่อประสานงานภายนอก(2พ.ย.-9ธ.ค.58) | NA | NA | 20 | NA | NA |
| การบริหารจัดการระบบยานพาหนะ | 3355 | 3200 | 3446 | 5060 | 8257 |

ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ และเทคโนโลยี

เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน(ข้าราชการ) จำนวน 1 คน

พนักงานพิมพ์ 2 (ลูกจ้างประจำ ) จำนวน 1 คน

เจ้าพนักงานธุรการ พกส. จำนวน 1 คน

เครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 3 ชุด

วิทยุสื่อสาร จำนวน 1 เครื่อง

เครื่องรับ-ส่ง FAX จำนวน 1 เครื่อง

เครื่องพิมพ์ระบบ Lan จำนวน 1 เครื่อง

เครื่องพิมพ์ดีด จำนวน 1 เครื่อง

**2.กระบวนการสำคัญ(Key Processes)**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| กระบวนการสำคัญ  (Key Process) | สิ่งที่คาดหวัง  (Process Requirement) | ความเสี่ยงที่สำคัญ  (Key risk) | ตัวชี้วัดที่สำคัญ  (Performance Indicator |
| 1.การรับหนังสือราชการ | รับหนังสือได้ ครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา | การรับหนังสือจากภายนอกไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้องและไม่ทันเวลา | จำนวนครั้งของอุบัติการณ์ |
| 2.การส่งหนังสือราชการ | ส่งหนังสือราชการได้ครบถ้วน ถูกต้อง และทันเวลา | การส่งหนังสือไปยังหน่วยงานอื่นไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง และไม่ทันเวลา | จำนวนครั้งของอุบัติการณ์ |
| 2.การแจกจ่ายหนังสือไปยังหน่วยงาน | การแจกจ่ายหนังสือไม่ผิดพลาด | การแจกจ่ายหนังสือผิดหน่วยงาน | จำนวนครั้งของหนังสือผิดหน่วยงาน |
| 3.การเสนอหนังสือ | การเสนอหนังสือได้ทันเวลา | การเสนอหนังสือล่าช้า | จำนวนครั้งของหนังสือส่งไปยังหน่วยงานล่าช้า |
| 4.การค้นหาหนังสือ | การค้นหาได้ทันความต้องการของผู้ใช้บริการ | ใช้เวลาในการค้นหานาน | ใช้เวลาในการค้นหาได้  ≤ 15 นาที |
| 6.การติดตามหนังสือ | หนังสือไม่สูญหาย | หนังสือสูญหาย | จำนวนเรื่องของหนังสือที่สูญหาย |
| 6.การติดต่อประสานงาน | ชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วนทันเวลา | ความไม่ชัดเจน ความไม่รู้ของผู้ให้บริการ | จำนวนครั้งของการประสานงานไม่สำเร็จ |
| 7.การบริหารจัดการระบบยานพาหนะให้มีความพร้อมตลอดเวลา | พร้อมใช้ | ความไม่พร้อมใช้ของพนักงานขับรถและยานพาหนะ | จำนวนครั้งของความไม่พร้อมใช้ของพนักงานขับรถและยานพาหนะ |

**3.ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน(Performance Indicator)**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ลำดับ | ตัวชี้วัด | เป้าหมาย | ผลลัพธ์ | | | |
| ปี2557 | ปี 2558 | ปี2559 | ปี2560 |
| รับ-ส่งหนังสือได้ ครบถ้วน ถูกต้อง | จำนวนครั้งของอุบัติการณ์การรับ-ส่งไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน | 0ครั้ง/เดือน | 1 | 2 | 2 | 3 |
| การแจกจ่ายหนังสือผิดพลาด | จำนวนครั้งของหนังสือที่ส่งผิดหน่วยงาน | 0ครั้ง/เดือน | 1 | 1 | 3 | 2 |
| การเสนอหนังสือได้ทันเวลา | จำนวนครั้งของหนังสือส่งไปยังหน่วยงานล่าช้า | 100% | 98% | 98% | 99% | 99% |
| การค้นหาได้ทันเวลาที่กำหนด | ใช้เวลาในการค้นหาได้ภายใน 15 นาที | ≤15 นาที | ≤15 นาที | ≤15 นาที | ≤15 นาที | ≤15นาที |
| ความชัดเจน ถูกต้อง ครบถ้วนทันเวลาของการติดต่อประสานงาน | จำนวนครั้งของการประสานงานสำเร็จ | 100% | 100 | 100 | 100% | 100% |
| การบริหารจัดการระบบยานพาหนะให้มีความพร้อมตลอดเวลา | จำนวนครั้งของความไม่พร้อมใช้ของพนักงานขับรถและยานพาหนะ |  | 2 | 1 | 3 | 4 |

**4.กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ**

4.1 งานสารบรรณ ที่บรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

-กระบวนรับหนังสือราชการในระบบอิเลคทรอนิกส์

-กระบวนการกระจายหนังสือราชการไปยังหน่วยงานด้วยระบบอินทราเน็ต

**4. 2.การพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว**

-ดำเนินการจัดทำโปรแกรมการรับ-แจกจ่ายเอกสารไปตามหน่วยงานต่าง ๆ และจัดเก็บเอกสารในระบบอิเลคทรอนิกส์ ลดความล่าช้า และประหยัดการใช้กระดาษ

-กระบวนการเสนอหนังสือราชการต่อผู้บังคับบัญชา( CQI)

**4.3. การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ**

-พัฒนากระบวนการจัดเก็บเอกสารเป็นหมวดหมู่ ในระบบอิเลคทรอนิกส์

-พัฒนากระบวนขอทำลายหนังสือราชการทุกปีเป็นปัจจุบัน

-พัฒนากระบวนการการขอใช้รถ ทางระบบอินทราเน็ต และการเก็บข้อมูลที่สำคัญครบถ้วน

**5.แผนที่จะพัฒนาต่อเนื่อง**

-พัฒนาระบบการจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นปัจจุบัน โดยจัดเก็บให้เป็นหมวดหมู่และสามารถค้นหาได้ง่ายในระบบอีเลกทรอนิกส์

-วางแผนการดำเนินการทำลายหนังสือราชการก่อนสิ้นปีปฏิทินและทำให้ทันเวลาที่กำหนด

-จัดระบบการบริหารจัดการยานพาหนะให้พร้อมใช้ทุกเวลา

**Service profile**

**งานธุรการ กลุ่มงานการจัดการ**

**โรงพยาบาลหนองบุญมาก**

**Update 12 พฤษภาคม 2561+**