

Service Profile

*บริการ/ทีม: ฝ่ายบริหารทั่วไป
งานธุรการ (งานสารบรรณ)*

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 :	5
ฎ. วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด การพัฒนา :	8
ฏ. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)	9
2. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)	11
3. กิจกรรมทบทวนคุณภาพ (12 กิจกรรม)	12
4. บทเรียนจากการพัฒนา	12
5. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ	13
5.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว)	13
5.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ	15
6. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง	15

Service Profile

ฝ่ายบริหารทั่วไป งานธุรการ งานสารบรรณ โรงพยาบาลแก่งคอย

1. บริบท (Context)

ก. ความมุ่งหมาย (Purpose) :

งานสารบรรณมีความมุ่งหมายที่จะให้บริการรับ เสนอ ติดตาม โต้ตอบ ส่ง จัดเก็บและทำลายหนังสือราชการของโรงพยาบาลแก่งคอย แก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแก่งคอยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง ปลอดภัย ทันเวลา

ข. ขอบเขตการให้บริการ (Scope of Service) :

ให้บริการรับ เสนอ ติดตาม โต้ตอบ ส่ง จัดเก็บและทำลายหนังสือราชการของโรงพยาบาลแก่งคอย แก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแก่งคอยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกวันราชการ ระหว่างเวลา 08.30 – 16.30 น.

ค. ความต้องการของผู้รับผลงานสำคัญ :

ความต้องการของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลแก่งคอย ต้องการรับรู้และได้รับการโต้ตอบจัดส่งข้อมูลข่าวสารอย่างถูกต้อง รวดเร็ว และได้รับความสะดวกในการติดต่อประสานงาน

ความต้องการของหน่วยงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (เจ้าหน้าที่ส่วนราชการ สาธารณสุขจังหวัด สระบุรี ผู้ตรวจสอบภายใน / ผู้นิเทศงาน และหน่วยงานอื่นๆ) ต้องการได้รับเอกสารและข้อมูลที่ถูกส่ง รวดเร็ว ได้รับความร่วมมือที่ดีในการติดต่อประสานงานในกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ง. ความต้องการในการประสานงานภายในที่สำคัญ :

ความต้องการของผู้รับบริการภายในที่สำคัญ คือ ได้รับการอำนวยความสะดวก และ รวดเร็วในการติดต่อประสานงานในกิจกรรมต่างๆ

จ. ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน :

ปี 2565 มีการลงทะเบียนรับหนังสือที่ได้รับจากหน่วยงานภายในและภายนอก จำแนกเรื่องเสนอ ติดตาม และแจ้งเวียนหนังสือ จำนวน 8560 ฉบับ (626 ฉบับ/เดือน) มีการจัดทำหนังสือโต้ตอบ และจัดส่งหนังสือให้หน่วยงานภายนอก จำนวน 2,488 ฉบับ (210 ฉบับ/เดือน) มีการจัดทำคำสั่ง 154 ฉบับ (13 ฉบับ/เดือน) มีการจัดส่งพัสดุทางไปรษณีย์ จำนวน 2,329 ชิ้น (210 ชิ้น/เดือน) มีการขออนุมัติทำลายหนังสือ จำนวน 25,428 ฉบับ (25,428 ฉบับ/ปี)

ปี 2566 (ต.ค.65-เม.ย.66) มีการลงทะเบียนรับหนังสือที่ได้รับจากหน่วยงานภายในและภายนอก จำแนกเรื่องเสนอ ติดตาม และแจ้งเวียนหนังสือ จำนวน 2,347 ฉบับ (335 ฉบับ/เดือน) มีการจัดทำหนังสือโต้ตอบ และจัดส่งหนังสือให้หน่วยงานภายนอก จำนวน 1220 ฉบับ (174 ฉบับ/เดือน)

มีการจัดทำคำสั่ง 46 ฉบับ (11 ฉบับ/เดือน) มีการจัดส่งพัสดุทางไปรษณีย์ จำนวน 264 ชิ้น (90 ชิ้น/เดือน)

ฉ. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (Key Quality Issues) :

ยึดหลักประเด็นคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่ ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา

ช. ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ จุดเน้น :

ความท้าทาย ที่สำคัญ

- การจัดเก็บหนังสือได้ทันเวลาทุกวัน
- การขออนุมัติทำลายหนังสือได้ทันเวลา

ความเสี่ยงที่สำคัญ

1. ความเสี่ยงของผู้รับบริการที่สำคัญ ได้แก่
 - 1.1 การค้นหาหนังสือไม่ทันเวลา
2. ความเสี่ยงของผู้ให้บริการที่สำคัญ ได้แก่
 - 2.1 แจ้งเวียนหนังสือไม่ทันเวลา
 - 2.2 การจัดเก็บหนังสือราชการได้ไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ใช้เวลานานในการค้นหาหนังสือ

ความเสี่ยง ของงานธุรการ

1. Risk Prevention งานธุรการ : การได้รับหนังสือจากหน่วยราชการอื่นๆ ล่าช้าจึงแจ้งเวียนหนังสือไม่ทันเวลา

ที่มา :

บางครั้งหน่วยราชการอื่นจัดส่งหนังสือให้โรงพยาบาลแก่งคอยล่าช้าจึงทำให้ไม่สามารถดำเนินการแจ้งเวียนหนังสือไม่ทันเวลา

สาเหตุ&ปัญหา

บางครั้งหน่วยงานภายนอกแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทราบแล้วจึงส่งหนังสือมาให้โรงพยาบาลแก่งคอย เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาสอบถามถึงหนังสือสั่งการ งานธุรการจึงประสานงานไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้จัดส่งหนังสือให้

มาตรการป้องกัน	
การเตรียมคน	- เตรียมความพร้อมสำหรับดำเนินการแจ้งเวียนทันที
การเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ	- เตรียมความพร้อมของอุปกรณ์และเครื่องมือเพื่อให้ดำเนินการแจ้งเวียนได้ทันที
การเตรียมข้อมูลข่าวสาร	- นำความเสี่ยงที่พบเข้าในที่ประชุมหัวหน้าพาทำ คุณภาพ - ตรวจสอบว่ามีเจ้าหน้าที่รับหนังสือฉบับนั้นไปแล้ว

	หรือไม่
วิธีการปฏิบัติงานที่รัดกุม	- ดำเนินการเร่งติดตามหนังสือหากมีหนังสือด่วนที่ต้องแจ้งเวียน หรือต้องปฏิบัติตามกำหนดเวลาอย่างรวดเร็ว โดยดำเนินการตามระเบียบงานสารบรรณ
การควบคุมกระบวนการ	- ดำเนินการแจ้งเวียนก่อน เพื่อให้ทันเวลาแล้วจึงดำเนินการตามระเบียบงานสารบรรณ
แนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหา	
การตรวจพบปัญหา	- บางครั้งหน่วยงานภายนอกแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทราบแล้วจึงส่งหนังสือมาให้โรงพยาบาลแก่งคอย เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาสอบถามถึงหนังสือสั่งการงานธุรการจึงประสานงานไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้จัดส่งหนังสือให้ - ระยะเวลาการรอหนังสือที่เสนอความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา
การลดความเสียหาย	- สามารถแจ้งเวียนหนังสือให้ผู้เกี่ยวข้องทราบได้ทันเวลา - เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนดเวลา

การประเมินผล / ผลลัพธ์

ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
65	65	65	66	66	66	66	66	66	66	66	66
0	1	0	0	1	0	0					

2. Risk Prevention งานธุรการ : การจัดเก็บหนังสือราชการไม่เป็นปัจจุบัน

ที่มา :

หลังจากดำเนินการแจ้งเวียนหนังสือราชการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบและดำเนินการเรียบร้อยแล้ว ยังไม่ดำเนินการจัดเก็บหนังสือเข้าแฟ้มตามหมวดหมู่ให้เป็นปัจจุบัน ทำให้ต้องใช้เวลานานในการค้นหาหนังสือ

สาเหตุ&ปัญหา

มีผู้ปฏิบัติงานธุรการ จำนวน 1 คน ปฏิบัติสารบรรณ ตั้งแต่กระบวนการรับหนังสือ เสนอหนังสือแจ้งเวียนหนังสือ การติดต่อประสานงานกับบุคคลภายในและภายนอก ทำให้ดำเนินการจัดเก็บหนังสือราชการเข้าแฟ้มไม่เป็นปัจจุบัน ทำให้ยากและใช้เวลานานต่อการค้นหาหนังสือ

มาตรการป้องกัน	
การเตรียมคน	- เตรียมความพร้อมสำหรับดำเนินการจัดเก็บหนังสือให้เป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณฯ
การเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ	- เตรียมความพร้อมของแฟ้ม และอุปกรณ์ เพื่อให้ดำเนินการจัดเก็บหนังสือราชการให้เป็นหมวดหมู่ เรียบร้อย ถูกต้อง
การเตรียมข้อมูลข่าวสาร	- นำความเสี่ยงที่พบเข้าในที่ประชุมหัวหน้าพาทำคุณภาพ
วิธีการปฏิบัติงานที่รัดกุม	- คัดแยกหนังสือที่ดำเนินการแจ้งเวียนเรียบร้อยแล้ว เพื่อใส่หีสนแฟ้ม และดำเนินการจัดเก็บหนังสือราชการเข้าแฟ้มตามหมวดหมู่
การควบคุมกระบวนการ	- ดำเนินการจัดเก็บหนังสือราชการเข้าแฟ้มให้ครบทุกฉบับ ทุกสิ้นวันทำการ
แนวทางการปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหา	
การตรวจพบปัญหา	i. หากยังดำเนินการจัดเก็บหนังสือราชการไม่เสร็จสิ้นในวันทำการ ต้องดำเนินการจัดเก็บเข้าแฟ้มให้ครบทุกฉบับในเช้าวันทำการต่อมา
การลดความเสียหาย	- ให้ดำเนินการจัดเก็บทันที ที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว

การประเมินผล / ผลลัพธ์

ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
65	65	65	66	66	66	66	66	66	66	66	66
0	0	1	0	1	0	0					

เข็มมุ่ง ปี 2566

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

ฐ. ศักยภาพและข้อจำกัดในด้านผู้ปฏิบัติงาน เครื่องมือ เทคโนโลยี :

โรงพยาบาลแก่งคอย จังหวัดสระบุรี

งานธุรการ มีข้าราชการ ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน จำนวน 1 คน รับผิดชอบควบคุมดูแล และกำกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในงานธุรการ (งานสารบรรณ งานการเจ้าหน้าที่ และงานยานพาหนะ) โดยอยู่ภายใต้การกำกับ ควบคุม ของข้าราชการ ตำแหน่ง นักจัดการงานทั่วไปชำนาญการ ซึ่งปฏิบัติหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป รับผิดชอบควบคุม ควบคุม 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

- เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องปริ้นพร้อมถ่ายเอกสาร เครื่องโทรศัพท์ เครื่องพิมพ์ดีด และเครื่องสแกน

ซ. ประเด็นการสร้างเสริมสุขภาพที่เกี่ยวข้อง :

เจ้าหน้าที่งานธุรการทุกคนจะได้รับการตรวจร่างกายประจำปีทุกปี, เช่นการตรวจเลือด การเอกซเรย์ปอด มีการทดสอบสมรรถภาพของร่างกายปีละ 1 ครั้ง และมีการดูแลติดตามผลการทดสอบสมรรถภาพ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ดูแลตนเองให้พร้อมในการปฏิบัติงาน และในการใช้ชีวิตประจำวัน และเนื่องจากเป็นการทำงานที่ต้องใช้สายตามากเพราะเป็นงานเอกสารต้องใช้คอมพิวเตอร์ตลอดเวลา จึงต้องจัดสถานที่ทำงานให้มีแสงสว่างที่เพียงพอ และต้องมีการพักสายตาและเปลี่ยนอิริยาบถเป็นระยะๆ

ณ. แผนปฏิบัติการ จุดเน้น :

วัตถุประสงค์/กิจกรรม	เครื่องชี้วัด	เป้าหมาย	ระดับที่ปฏิบัติได้			
			2563	2564	2565	2566
1.การพัฒนากระบวนการให้มีคุณภาพและมีมาตรฐาน						
1.1 ดำเนินการแจ้งเวียนหนังสือให้ผู้เกี่ยวข้อง ทราบได้ทันเวลา	- จำนวนการดาวน์โหลดหนังสือไม่ทันเวลา	0 ครั้ง/เดือน	2	0	0	1
	- จำนวนการแจ้งเวียนหนังสือไม่ทันเวลา	0 ครั้ง/เดือน	2	0	0	0
1.2 ดำเนินการจัดเก็บหนังสือได้เป็นปัจจุบันทุกวัน	- จำนวนการโต้ตอบหนังสือไม่ทันเวลา	0 ครั้ง/เดือน	1	0	0	1
	- จำนวนวันที่ไม่สามารถจัดเก็บหนังสือได้เป็นปัจจุบัน	0 วัน/เดือน	3	0	0	0
	-จำนวนการค้นหาหนังสือไม่พบภายในเวลาที่กำหนด	0 ครั้ง/เดือน	1	0	0	0
	-จำนวนครั้งที่สามารถขออนุมัติทำลายหนังสือได้	1 ครั้ง/ปี	1	1	1	1

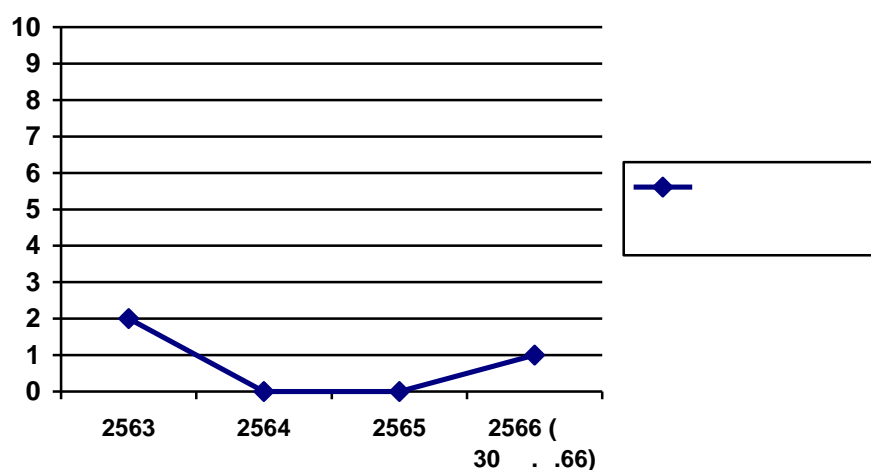
ฎ. วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด การพัฒนา

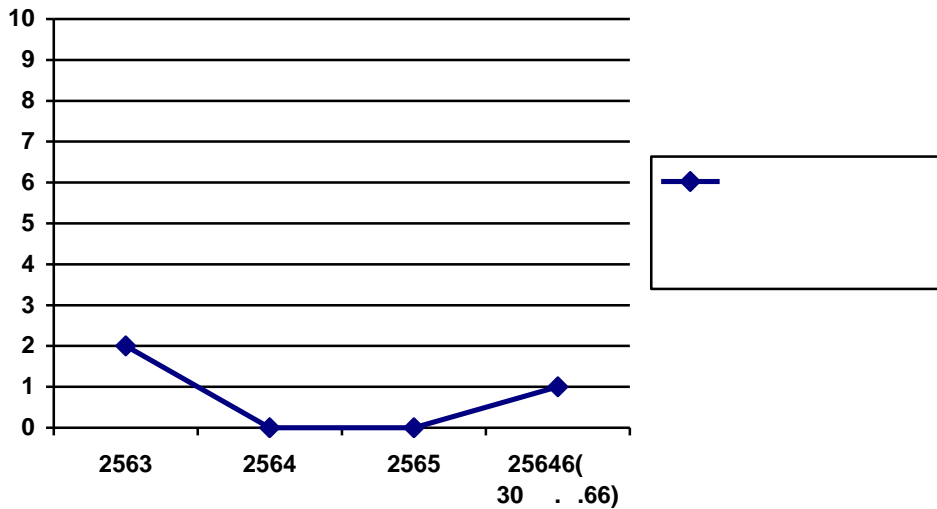
ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ/ความท้าทายที่สำคัญ	เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดและผลลัพธ์	กิจกรรมพัฒนา
1. ความถูกต้อง	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อแจ้งเวียนหนังสือให้ผู้เกี่ยวข้องทราบได้ ถูก คน / ฝ่าย / งาน - เพื่อโต้ตอบ และ ส่งหนังสือให้ผู้รับบริการได้ถูกต้อง - เพื่อจัดเก็บหนังสือเป็นหมวดหมู่ได้ถูกต้อง 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนการค้นหาหนังสือไม่พบภายในเวลาที่กำหนด (เป้าหมาย 0 ครั้ง / เดือน) 	
2. ปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อจัดเก็บหนังสือเป็นหมวดหมู่ได้อย่างปลอดภัย 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนการค้นหาหนังสือไม่พบภายในเวลาที่กำหนด (เป้าหมาย 0 ครั้ง / เดือน) 	
3. ทันทเวลา	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อดาวนโหลดหนังสือได้ทันเวลา - เพื่อแจ้งเวียนหนังสือให้ผู้เกี่ยวข้องทราบได้ทันเวลา - เพื่อจัดโต้ตอบ และ ส่งหนังสือให้ผู้รับบริการได้ทันเวลา - เพื่อจัดเก็บหนังสือเป็นหมวดหมู่ได้ทันเวลา - เพื่อค้นหาหนังสือพบภายในเวลาที่กำหนด (20 นาที) 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนการดาวนโหลดหนังสือ ไม่ทันเวลา (เป้าหมาย 0 ครั้ง / เดือน) - จำนวนการแจ้งเวียนหนังสือไม่ทันเวลา (เป้าหมาย 0 ครั้ง / เดือน) - จำนวนการโต้ตอบหนังสือไม่ทันเวลา (เป้าหมาย 0 ครั้ง / เดือน) - จำนวนวันที่ไม่สามารถจัดเก็บหนังสือได้ทันเวลา (เป้าหมาย 0 ครั้ง / เดือน) - จำนวนการค้นหาหนังสือไม่พบภายในเวลาที่กำหนด (เป้าหมาย 0 ครั้ง / เดือน) 	<ul style="list-style-type: none"> - CQI การแจ้งเวียนหนังสือให้ผู้เกี่ยวข้องทราบทันเวลา - ทบทวนการโต้ตอบหนังสือให้ทันเวลา - ทบทวน/ CQI การจัดเก็บหนังสือเป็นหมวดหมู่

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ/ความท้าทายที่สำคัญ	เป้าหมาย/วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัดและผลลัพธ์	กิจกรรมพัฒนา
	- เพื่อสามารถขออนุมัติทำลายหนังสือได้ทันเวลา	- จำนวนครั้งที่สามารถขออนุมัติทำลายหนังสือได้ (เป้าหมาย 1 ครั้ง / ปี)	
4. ผู้รับบริการพึงพอใจ	- เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการ	- จำนวนข้อร้องเรียนเกี่ยวกับงานสารบรรณ (เป้าหมาย 0 ครั้ง / เดือน)	

ฎ. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator) :

1. จำนวนการแจ้งเวียนหนังสือไม่ทันเวลา (เป้าหมาย 0 ครั้ง / เดือน)





2. จำนวนวันที่ไม่สามารถจัดเก็บหนังสือได้เป็นปัจจุบัน (เป้าหมาย 0 ฉบับ / เดือน)

2. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวัง (Process Requirement)	ความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk)	ตัวชี้วัดที่สำคัญ (Performance Indicator)
1. การรับหนังสือ	- เพื่อความสะดวกในการควบคุมและติดตามหนังสือในภายหลัง	- การดาวน์โหลดหนังสือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่ทันเวลา ทำให้แจ้งเวียนหนังสือให้ผู้เกี่ยวข้องไม่ทันเวลา	- จำนวนการดาวน์โหลดหนังสือ ไม่ทันเวลา
2. การเสนอหนังสือ 3. การติดตามหนังสือ	- เพื่อแจ้งเวียนหนังสือให้ผู้เกี่ยวข้องทราบได้ถูกต้อง ทันเวลา	- การแจ้งเวียนหนังสือไม่ทันเวลา	- จำนวนการแจ้งเวียนหนังสือไม่ทันเวลา
4. การโต้ตอบหนังสือ 5. การส่งหนังสือ	- เพื่อโต้ตอบ และจัดส่งหนังสือให้ผู้เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง ทันเวลา	- การโต้ตอบและจัดส่งหนังสือไม่ทันเวลา	- จำนวนการโต้ตอบหนังสือไม่ทันเวลา

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวัง (Process Requirement)	ความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk)	ตัวชี้วัดที่สำคัญ (Performance Indicator)
6.การจัดเก็บหนังสือ	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อจัดเก็บหนังสือให้เป็นหมวดหมู่ - เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ในการค้นหาหนังสือได้พบภายในเวลาที่กำหนด(20 นาที) 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่สามารถจัดเก็บหนังสือได้ทันเวลาทุกวัน - ไม่สามารถขออนุมัติทำลายหนังสือได้ทันเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนครั้งที่ไม่สามารถจัดเก็บหนังสือได้ทันเวลา - จำนวนการค้นหาหนังสือไม่พบภายในเวลาที่กำหนด
7.การทำลายหนังสือ	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อขออนุมัติทำลายหนังสือราชการที่ครบอายุการจัดเก็บได้ทุกปี - เพื่อลดปัญหาการหาที่จัดเก็บเอกสารที่ยังไม่ครบอายุการจัดเก็บ 	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่สามารถขออนุมัติทำลายหนังสือได้ทุกปี 	<ul style="list-style-type: none"> - จำนวนครั้งที่สามารถขออนุมัติทำลายหนังสือได้ทันเวลา

3. กิจกรรมทบทวนคุณภาพ

การทบทวนตัวชี้วัด

วิธีการ/ความถี่/ผู้เข้าร่วม : มีการทบทวนตัวชี้วัดที่สำคัญในการทำหัวหน้าพาทำคุณภาพทุกสัปดาห์โดยมีเจ้าหน้าที่ในงานธุรการทุกคนเป็นผู้เข้าร่วมทบทวน

ความครอบคลุม : ตัวชี้วัดทุกกิจกรรม

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น : สามารถแจ้งเวียนหนังสือให้เร็วขึ้น

กรณีตัวอย่าง : ถ้ามีหนังสือที่จำเป็นต้องแจ้งเวียนด่วนเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการได้ทันเวลา ก็ต้องดำเนินการแจ้งเวียนหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องก่อนการเสนอหนังสือตามขั้นตอนเพื่อดำเนินการได้ให้ทันเวลาที่กำหนด

การทบทวนเหตุการณ์สำคัญ

วิธีการ: จากการปฏิบัติงานประจำวัน

ความถี่: ทำทันทีเมื่อเกิดเหตุการณ์

ผู้เข้าร่วม: เจ้าหน้าที่ในงานธุรการทุกคน และเจ้าหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

ความครอบคลุม: ทบทวนทุกเหตุการณ์

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น : มีการปรับปรุงให้สามารถแจ้งเวียนหนังสือได้วันละหลายครั้ง

กรณีตัวอย่าง : บางวันมีการรับหนังสือหลายครั้ง และรับเป็นจำนวนมาก ประกอบกับเป็นหนังสือที่จำเป็นต้องแจ้งเวียนด่วนเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการได้ทันเวลา ก็ต้องดำเนินการแจ้งเวียนหนังสือถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทันทีเพื่อดำเนินการได้ให้ทันเวลาที่กำหนด

การทบทวนคำร้องเรียน

วิธีการ: จากผู้รับความคิดเห็น , จากที่ประชุมสภาพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล และข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ

ความถี่: ตามจำนวนข้อร้องเรียน

ผู้เข้าร่วม: เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก

ความครอบคลุม: ทุกคำร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับงานสารบรรณ

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น : ไม่มีข้อร้องเรียน

กรณีตัวอย่าง : ไม่มีข้อร้องเรียน

4. บทเรียนจากการพัฒนา (CQI, QA)

เรื่อง : การแจ้งเวียนหนังสือให้ผู้เกี่ยวข้องทราบทันเวลา

ปัญหา/โอกาสพัฒนา : งานสารบรรณดำเนินการแจ้งเวียนหนังสือให้ผู้เกี่ยวข้องทราบไม่ทันเวลา ทำให้ผู้เกี่ยวข้องไม่สามารถดำเนินการตามหนังสือสั่งการได้ทันตามเวลาที่กำหนด

วัตถุประสงค์ : งานสารบรรณสามารถแจ้งเวียนหนังสือได้ทันเวลา เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้อง สามารถดำเนินการตามหนังสือสั่งการได้ทันเวลาตามที่กำหนด โดยตั้งเป้าหมายให้มีจำนวนการแจ้งเวียนหนังสือไม่ทันเวลา 0 ครั้ง / เดือน

การปรับปรุง/เปลี่ยนแปลง : เมื่อได้รับหนังสือ ถ้าเป็นหนังสือด่วนดำเนินการแจ้งเวียนให้ผู้เกี่ยวข้องทราบในทันที หากผู้เกี่ยวข้องไม่อยู่ ก็จะใช้วิธีการแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์ โดยสอบถามจากเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

ผลลัพธ์ : งานสารบรรณสามารถแจ้งเวียนหนังสือให้ผู้เกี่ยวข้องทราบได้ทันเวลา เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถดำเนินการตามหนังสือสั่งการได้ทันตามกำหนดเวลา ได้ตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ 0 ครั้ง / เดือน

5. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

5.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน (รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว)

1. การรับหนังสือ

ลงทะเบียนหนังสือรับ

- ประทับตราวาง ลงทะเบียนที่มุมขวาบนของหนังสือด้วยหมึกสีดำ
- ประทับตราวางวัน เดือน ปี ที่รับหนังสือ ด้วยหมึกสีดำ
- ประทับตราวางกำหนดอายุเอกสาร (ขออนุมัติทำลาย พ.ศ.) ด้วยหมึกสีแดง
- ลงทะเบียนหนังสือรับ ในทะเบียนหนังสือรับ และมุมขวาบนของหนังสือ เป็นเลขเดียวกัน ระบุเวลารับหนังสือที่มุมขวาของหนังสือทุกฉบับ ด้วยหมึกสีดำ / สีน้ำเงิน
- พิจารณาอายุของเอกสาร และระบุไว้ที่ช่องหมายเหตุของทะเบียนหนังสือรับ และที่มุมขวาของหนังสือด้วยหมึกสีแดง / ดินสอ
- ดำเนินการเสนอหนังสือ

2. การเสนอหนังสือ

- คัดกรองหนังสือ ส่วนที่สุด,ส่วนมาก,ส่วน,ลับ,และปกติแยกใส่แฟ้มเสนอเช่นตามลำดับ (กรณีหนังสือด่วนหากเสนอเช่นตามขั้นตอนจะทำให้เกิดผลเสียต่อทางราชการและผู้เกี่ยวข้องงานสารบรรณจะดำเนินงานแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ/ดำเนินการก่อนเสนอเช่น)
- เสนอแฟ้มเสนอเช่นให้อำนาจการโรงพยาบาลพิจารณาเก็ยหนังสือ
- เสนอแฟ้มเสนอเช่นผ่านหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปเก็ยหนังสือ เสนอให้อำนาจการโรงพยาบาลแก่งคอยพิจารณา
- เสนอแฟ้มเสนอเช่นให้อำนาจการโรงพยาบาลแก่งคอยพิจารณาเก็ยหนังสือ

3. การติดตามหนังสือ

- แฟ้มเสนอเช่นที่ให้อำนาจการโรงพยาบาลพิจารณาเก็ยแล้วผ่านลงมาให้หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปรับทราบผลการพิจารณาเก็ยหนังสืออีกครั้ง
- หนังสือฉบับที่ยังไม่ได้รับการพิจารณาเก็ย นำเสนอแฟ้มเสนอเช่นกลับเข้ามาให้อำนาจการโรงพยาบาลพิจารณาอีกครั้ง
- คัดแยกหนังสือที่ให้อำนาจการโรงพยาบาลพิจารณาเก็ยแล้ว
- ดำเนินการแจ้งเวียนหนังสือให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อดำเนินการต่อไป

4. การโต้ตอบหนังสือ

- ร่างหนังสือโต้ตอบ
- จัดพิมพ์หนังสือส่ง (ทำขึ้น ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ ตัวจริง 1 ฉบับ)
- เสนอแฟ้มเสนอเช่นให้หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปตรวจสอบความถูกต้อง
- เสนอแฟ้มเสนอเช่นให้อำนาจการโรงพยาบาลลงนาม

5. การส่งหนังสือ

- ลงทะเบียนหนังสือส่งในทะเบียนหนังสือส่ง และลงเลขที่หนังสือส่งเป็นเลขเดียวกัน ระบุวันที่ออกหนังสือส่งทุกฉบับด้วยหมึกสีดำ / สีน้ำเงิน

จัดส่งหนังสือส่งทางไปรษณีย์ / สมุดหนังสือส่ง

จัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์

- ตรวจสอบความถูกต้อง และสิ่งที่ส่งมาด้วยให้เรียบร้อย
- เขียนจำหน่ายของชื่อ และที่อยู่ของผู้รับบนซองราชการ
- ผนึกหนังสือส่งในซองราชการ ปิดผนึกให้เรียบร้อย
- จัดพิมพ์ใบนำส่งหนังสือทางไปรษณีย์ (ทำขึ้น 2 ฉบับ สำเนา 1 ฉบับ ตัวจริง 1 ฉบับ)
- ผากพนักงานขับรถยนต์ไปส่งที่ทำการไปรษณีย์

จัดส่งหนังสือโดยใช้สมุดส่งหนังสือ

- ลงทะเบียนหนังสือส่งในสมุดหนังสือส่ง
- ผากพนักงานขับรถยนต์ไปส่งที่สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสระบุรี โดยให้ผู้รับหนังสือลงลายมือชื่อรับในสมุดส่งหนังสือ และรับสมุดส่งหนังสือส่งคืนงานสารบรรณโรงพยาบาลแก่งคอย

6. การจัดเก็บหนังสือ

- ลงทะเบียนจัดเก็บเอกสาร โดยพิจารณาหมวดหมู่ที่จะจัดเก็บเอกสารของหนังสือราชการ แต่ละฉบับ ระบุรหัสแฟ้มเอกสารที่จัดเก็บลงในทะเบียนหนังสือรับ / ทะเบียนหนังสือส่งและระบุลงในหนังสือราชการ แต่ละฉบับเป็นรหัสเดียวกัน ด้วยหมึกสีแดง (ในกรณีหนังสือส่ง ประทับตราয়กำหนดอายุเอกสาร(ขออนุมัติทำลาย พ.ศ....) ด้วยหมึกสีแดง และพิจารณาอายุเอกสารโดยระบุไว้ในช่องหมายเหตุของทะเบียนหนังสือส่ง และที่มุมขวาของหนังสือด้วย หมึกสีแดง / ดินสอ ก่อนลงทะเบียนเก็บเอกสาร)
- คัดแยกหนังสือให้เป็นหมวดหมู่ตามรหัสแฟ้มที่ระบุไว้ จัดเก็บในแฟ้มเอกสารเป็นหมวดหมู่ เพื่อสะดวกในการค้นหา โดยเรียงลำดับวันที่ปัจจุบันไว้ด้านบน
- เมื่อจัดเก็บครบ 1 ปี (31 ธันวาคม ของทุกปี) ดำเนินการจัดเก็บเอกสารที่มีอยู่ทั้งปี (1 มกราคม-31 ธันวาคม) ใส่แฟ้มปกอ่อนเป็นหมวดหมู่เพื่อรอการตรวจสอบและทำลายหนังสือ

7. การทำลายหนังสือ

- เจ้าหน้าที่เก็บหนังสือสำรวจหนังสือที่ควรทำลายทุกสิ้นปีแล้วทำบัญชี เสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาลแก่งคอย เสนอผู้ว่าราชการจังหวัด ผ่านสาธารณสุขจังหวัด เพื่อขอแต่งตั้งกรรมการทำลายหนังสือ ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือสาธารณสุขจังหวัด (ถ้า ผวจ.มอบอำนาจ) สั่งแต่งตั้งกรรมการทำลาย หนังสือ 3 นาย กรรมการจะคัดเลือกหนังสือที่ควรทำลายและบัญชีเสนอ ผู้ว่าราชการจังหวัด หรือ สาธารณสุขจังหวัด เพื่อขออนุมัติทำลาย

การทบทวนการใช้ทรัพยากร

- งานธุรการได้นำกระดาษหน้าเดียวกลับใช้อีก โดยนำมาใช้จัดทำหนังสือราชการที่ไม่สำคัญมาก และใช้ในการทำเอกสารภายในฝ่ายทำให้ประหยัดค่าใช้จ่าย
- เปิด – ปิด เครื่องปรับอากาศตามเวลาที่โรงพยาบาลแกลงคอกกำหนด คือ เปิด เวลา 9.00 น. และปิดในเวลา 15.30 น.

5.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

- การดำเนินการแจ้งเวียนหนังสือได้ทันเวลา
- การจัดเก็บหนังสือได้เป็นปัจจุบัน

การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

- การดำเนินการแจ้งเวียนหนังสือได้ทันเวลา

มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับระบบการการดำเนินการแจ้งเวียนหนังสือได้ทันเวลาเพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องสามารถดำเนินตามหนังสือสั่งการได้ทันตามเวลาที่กำหนด โดยได้มีการปรับเปลี่ยนดังนี้ ถ้าเป็นหนังสือซึ่งบางครั้งหน่วยราชการอื่นจัดส่งหนังสือให้โรงพยาบาลแกลงคอกล่าช้าจึงทำให้ไม่สามารถดำเนินการแจ้งเวียนหนังสือได้ทันเวลา เนื่องจากหน่วยงานภายนอกแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องทราบแล้วจึงส่งหนังสือมาให้โรงพยาบาลแกลงคอก เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมาสอบถามถึงหนังสือสั่งการ งานธุรการจึงประสานงานไปที่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ให้จัดหนังสือให้ แล้วจึงดำเนินการเช่นกับหนังสือด่วนโดยดำเนินการแจ้งเวียนให้ผู้เกี่ยวข้องทราบในทันที หากผู้เกี่ยวข้องไม่อยู่ ก็จะใช้วิธีการแจ้งให้ทราบทางโทรศัพท์ สอบถามจากเจ้าหน้าที่ที่อยู่ในฝ่ายที่เกี่ยวข้อง และงานสารบรรณได้คอยติดตามหนังสือที่นำเสนอผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการอยู่เสมอ หากผู้อำนวยการไม่อยู่ หรือยังไม่สามารถสั่งการ ถ้าหนังสือฉบับใดใกล้ถึงกำหนดเวลาที่ต้องปฏิบัติ ก็จะนำหนังสือดังกล่าวแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบก่อน เพื่อจะได้ดำเนินการให้ทันตามกำหนดเวลา แล้ว จึงจะนำหนังสือด่วนฉบับนั้นใส่แฟ้มเสนอผู้อำนวยการเพื่อสั่งการเป็นลายลักษณ์อักษร ตามขั้นตอนที่ถูกต้องต่อไป การลงทะเบียนคิวมวินลาของเจ้าหน้าที่อย่างถูกต้อง มีมาตรฐาน และเป็นปัจจุบัน

- การจัดเก็บหนังสือได้เป็นปัจจุบัน
 1. มีการคัดแยกหนังสือที่แจ้งเวียน และดำเนินการส่วนที่เกี่ยวข้องแล้ว
 2. ใส่รหัสแฟ้มตามหมวดหมู่
 3. จัดเก็บหนังสือราชการเข้าแฟ้มตามหมวดหมู่ทุกสิ้นวันทำการ หรืออย่างช้าในช่วงเช้าของวันทำการถัดมา

6.แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

ปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บเอกสารและขอทำลายเอกสารหนังสือราชการทุกปีให้เป็นปัจจุบัน