

## คู่มือแนวทางการดำเนินงานของ งานซักฟอก โรงพยาบาลรามัน

### ๑. บริบท (Context)

#### ก. หน้าที่หลักและเป้าหมายที่สำคัญ

หน้าที่หลัก	เป้าหมายที่สำคัญ
บริการเครื่องผ้าสะอาด เพียงพอ นำใช้ แก่ผู้มารับบริการ และเจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล	เครื่องผ้าสะอาด เพียงพอใช้ให้แก่ผู้มารับบริการ

#### ข. ขอบเขตบริการ ระดับความสามารถของหน่วยงานและข้อจำกัด

ประเภท / ลักษณะการให้บริการ	ระดับความสามารถของหน่วยงาน	ข้อยกเว้น
ให้บริการงานซักฟอก	บริการงานซักฟอกทุกวัน เวลา ๐๘.๐๐น. - ๑๖.๐๐น.	ไม่มีเวรป่วย - ดึก ไม่เปิดบริการตัดเย็บเสื้อผ้าผู้ป่วย
บริการรับผ้าเปื้อน	- รับผ้าเปื้อนจากหน่วยงานต่างๆ วันละ ๒ ครั้ง เช้า - เย็น	- โดยหน่วยงานจะรวบรวมผ้าเปื้อนใส่ถุงไว้ให้บริเวณที่กำหนด - ไม่มีการเก็บผ้าเปื้อนตามจุดต่างๆ นอกเหนือเวลาเก็บผ้าเปื้อน จะเก็บกรณีจำเป็นเท่านั้น โดยคนงานหน่วยงานนั้นๆจะต้องส่งมาซักฟอกด้วยตนเอง
บริการซักผ้าเปื้อนด้วยเครื่องซักผ้า	- ซักเสื้อ ผ้าต่างๆที่ใช้กับผู้ป่วย - ผ้าม่าน - ผ้าปูโต๊ะ - ผ้ายาง	- กรณีผ้าจากห้องพักรับรองหรือห้องพักแพทย์ให้ส่งซักภายนอกกับงานพัสดุ -
บริการจัดเตรียมผ้าสะอาด	- พับผ้า - แยกประเภทผ้า	กรณีต้องการรีดผ้าให้ส่งได้ที่งานพัสดุ
บริการนับจำนวนยอดผ้าก่อนซักผ้า การแยกผ้า เพื่อความปลอดภัยและผ้ามีจำนวนเพียงพอ	- คัดแยกประเภทผ้า - นับยอดผ้าเปื้อนทุกครั้งก่อนซักผ้า - จัดบันทึกข้อมูล - แยกผ้าติดเชื้อ/แยกเครื่องซักผ้า	กรณีผ้าติดเชื้อจะไม่นับก่อนซัก จะนับจากหลังการซักเสร็จ
บริการนำส่งผ้าสะอาดให้หน่วยงาน	- บริการนำส่งผ้าให้หน่วยงาน วันละ ๑ ครั้ง ตามเวลาที่กำหนด - จัดเติมผ้าในตู้ผ้าLR Wบน Wล่าง ER ให้เต็มและเป็นระเบียบ วันละ ๑ ครั้ง - จัดบันทึกข้อมูลส่งผ้า ตามยอดจำนวนส่งซักอย่างถูกระบบ - มีการเซ็นรับผ้าทุกครั้ง	กรณีหน่วยงานใดต้องการผ้าก่อนเวลาที่กำหนดให้มารับได้ที่ซักฟอก

บริการ เก็บ ชัก พับ และแพ็คผ้าเช็ดมือ ส่งให้ตามจุดต่างๆในหน่วยงาน	-บริการจัดหาผ้าเช็ดมือจากผ้าที่ไม่ถูกใช้ งานมาตัดพับตัดแปลงใหม่ -การพับ แพ็ค ผ้าเช็ดมือ -บริการเก็บผ้าเช็ดมือที่เปื้อน ตาม หน่วยงาน -บริการซัก และส่งตามจุดต่างๆของ หน่วยงาน	-กรณีหน่วยงานใช้ผ้าเช็ดมือไม่เพียงพอ จะมีการโทรแจ้งและบริการไปส่งถึงที่ -ส่งผ้าเช็ดมือทุกวัน ๒ รอบ -เก็บซักทุกวัน ๒ รอบ
บริการจัดหาและซ่อมแซมผ้าชำรุด	กรณีหน่วยงานต้องการซ่อมแซมและ ตัดแปลงผ้าซึ่ง สามารถบริการจัดซ่อมแซม เสื้อผ้าได้เองที่หน่วยงาน	กรณีหน่วยงานต้องการซ่อมแซมและ ตัดแปลงผ้า โดยต้องส่งช่างนอกซ่อม แซมแทน เนื่องจากตอนนี้ยังไม่มีจักร เย็บผ้าเป็นของหน่วยงาน

### ค. ศักยภาพของหน่วยงาน

ด้านบุคลากร	ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์พิเศษ	ด้านเทคโนโลยี
หัวหน้างานซักฟอก ๑ คน	เครื่องซักผ้า ๕ เครื่อง	โปรแกรมการซักผ้าโดยน้ำร้อน
พนักงานซักฟอก ๔ คน	เครื่องอบผ้า ๑ เครื่อง	
บันทึกข้อมูล/วิชาการ ๑ คน	เครื่องชิวของ ๑ เครื่อง	
	เครื่องคอมพิวเตอร์ ๑ เครื่อง	จัดเก็บโปรแกรม x-cell ลงในโปรแกรม sever
	รถเข็นผ้าเปื้อน ธรรมดา ๑	
	รถเข็นผ้าเปื้อนติดเชื้อ ๑	
	รถเข็นผ้าสะอาด ๑	
	รถไฟฟ้าส่งผ้าสะอาด ๑	
	รถไฟฟ้าเก็บผ้าเปื้อนธรรมดา/ติดเชื้อ ๑	

### สถิติระดับหน่วยงาน

#### ลักษณะสำคัญของงานบริการและปริมาณงาน

รายการ	ปีงบประมาณ		
	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒
๑.ปริมาณการซักผ้า(กก.)	๑๔,๒๔๐	๕๗,๐๕๗	๗๓,๘๘๔
๒.ซ่อมแซมผ้าชำรุด(ชิ้น)	๔๒๕	๑๕๖	๒,๓๐๐
๓.ตัดแปลงผ้าชำรุด(ชิ้น)	๗๕	๕๗	๑๒๐



๔.แห่งจำหน่ายผ้าชำรุด(ชิ้น)	๓๒๕	๑๙๑	๒๑๓
๕.การแช่ผ้าซักซ้ำ(ชิ้น)	๒,๑๔๘	๑,๑๔๘	๒,๑๒๑

ง. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ (จำแนกตามกลุ่มผู้รับผลงาน)

ผู้รับมอบผลงาน	ความต้องการที่สำคัญ/ความต้องการในการประสานงานที่สำคัญ
ผู้รับมอบผลงาน ภายนอก	๑.ส่งผ้าให้ตรงกับเวลา รวดเร็ว ๒.จำนวนผ้าที่เพียงพอ ๓.,สามารถใช้งานเครื่องอบผ้าได้ กรณีฝนตกหรือจำเป็นต้องใช้ ๔.ผ้าสะอาดไร้คราบไม่ต้องใช้ผ่านการใช้สารเคมี ๕.จำนวนผ้าเพียงพอหน่วยงานที่รับบริการมีทะเบียนคุมชัดเจน
ผู้รับมอบผลงานภายใน	๑.อยากให้มิโปรแกรมเบิกผ้าออนไลน์ ๒.ผ้าไม่เพียงพอ ๓.เสื้อเด็กไม่ถูก size ผ้าเนื้อไม่นิ่ม ๔.ระบบแลกผ้าที่แม่นยำ ชัดเจนและถูกต้อง ๕.อยากให้มิเครื่องรีดผ้า ๖.อยากให้มิเครื่องซีลผ้า

จ. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

๑. เครื่องผ้าสะอาด เพียงพอใช้
๒. ผู้รับบริการพึงพอใจ
๓. ผู้ให้บริการมีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน

ฉ. ความท้าทาย ความเสี่ยงที่สำคัญและจุดเน้นในการพัฒนาในหน่วยงาน

ความเสี่ยง/ความท้าทาย/จุดเน้น	กิจกรรมที่ตอบสนอง	เป้าหมาย/วัตถุประสงค์/ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ผลการดำเนินงาน
๑. เจ้าหน้าที่เสี่ยงต่อการถูกขโมยของมีค่า	-ทำป้ายห้ามทิ้งของมีค่าในถังผ้า -มีมาตรการปรับหน่วยงานกรณีมีของมีค่าติดมากับผ้า	-จำนวนครั้งของการมีวัสดุอุปกรณ์สิ่งของปนมากับผ้าเบื่อน -จำนวนครั้งขออุบัติเหตุการเกิดอุบัติเหตุขณะปฏิบัติงาน	๑๒ ครั้ง
๒.เจ้าหน้าที่ติดเชื้จากการแยกผ้าไม่ถูกต้องจากหน่วยงาน	-มีรูปการสวมชุดปฏิบัติงานตามจุดต่างๆ -มีมาตรการการผ้าจากห้องแยกเป็นผ้าติดเชื้ทุกชนิด	จำนวนเจ้าหน้าที่ติดเชื้จากการปฏิบัติงาน	๑ ครั้ง
๓.หน่วยงานบริการได้รับผ้าผิดจุด	-มีการคัดแยกหน่วยงานโดยใช้สีของผ้า	ร้อยละความถูกต้องในการนำส่งเครื่องผ้าถูกแผนก	๒ ครั้ง

	-มีข้อมูลการส่งซักส่งผ้าสะอาดตามระบบ แลกผ้าระหว่างหน่วยงาน		
๔. ผู้รับบริการได้รับผ้าที่ไม่สะอาด	-วางระบบการเบิกผ้าในหน่วยงาน -ตรวจสอบการเก็บผ้าของหน่วยงาน	จำนวนข้อร้องเรียนเครื่องผ้าไม่สะอาด	๕ ครั้ง
๕. เจ้าหน้าที่เสี่ยงต่อการถูกไฟฟ้าดูดขณะปฏิบัติงาน	ตรวจสอบความพร้อมใช้ของเครื่องซักผ้าก่อนปฏิบัติงานและระบบการ round ของซ่อมบำรุงของโรงพยาบาล	จำนวนครั้งของอุบัติเหตุการเกิดอุบัติเหตุขณะปฏิบัติงาน	๐ ครั้ง
๖. เจ้าหน้าที่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วยต่อการทำงาน เนื่องจากยกผ้าที่มีจำนวนหนักเกินกำลัง	แจ้งให้เจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานทราบ ชี้แนะและแนะนำ จัดวางแผนการบรรจุผ้าให้ถูกต้อง โดยมีข้อตกลงระหว่างกัน	จำนวนครั้งของอุบัติเหตุการเกิดอุบัติเหตุขณะปฏิบัติงาน	๐ ครั้ง

## 2. กระบวนการหลักสำคัญ

กระบวนการสำคัญ	จุดเน้น/สิ่งที่คาดหวัง	ความเสี่ยงที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ผลการดำเนินงาน
1. เก็บรวบรวม	-ไม่เกิดการแพร่กระจายเชื้อของเครื่องผ้า - จำนวนผ้าเช็ดมือของหน่วยงานมีครบตามกำหนด ของระบบแลกเปลี่ยนผ้า	เจ้าหน้าที่ติดเชื้อจากการปฏิบัติงาน	- ร้อยละการขนย้ายเครื่องผ้าได้มาตรฐาน 100 % - ร้อยละผ้าเช็ดมือสูญหาย	2 ครั้ง



2. การคัดแยก	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หน่วยงานคัดแยกผ้าถูกประเภท</li> <li>- ไม่มีสิ่งแปลกปลอมปนมากับผ้า</li> <li>- เจ้าหน้าที่มีความปลอดภัยในการคัดแยกเครื่องผ้า</li> <li>- จัดบันทึกข้อมูลแลกเปลี่ยนอย่างแม่นยำ รวดเร็ว และถูกต้อง</li> <li>- การคัดแยกผ้าเป็นชนิดเชื้อ/กรรมชาติ ได้ อย่งดีที่สุด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การมีวัสดุอุปกรณ์สิ่งของปนมากับผ้าเป็น</li> <li>- การเกิดอุบัติเหตุขณะปฏิบัติงาน</li> <li>- การปล่อยละเลยจำนวนผ้า ไม่นับยอดไม่สังเกต และลงข้อมูลผิดพลาด</li> <li>- เจ้าหน้าที่รู้ไม่ทั่วถึง ไม่มีการใส่ใจ ไม่เห็นถึงความสำคัญ มีความรู้ที่ไม่เพียงพอ ไม่ผ่านการอบรม IC มาก่อน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละของการพบผ้าเป็นเลือด/สารคัดหลั่ง ที่ปนมากับผ้า</li> <li>กรรมชาติ &lt; 1%</li> <li>- ร้อยละการพบสิ่งแปลกปลอมปนมากับผ้า &lt; 1%</li> <li>- จำนวนครั้งของการเกิดอุบัติเหตุของเจ้าหน้าที่</li> <li>ขณะปฏิบัติงาน = 0</li> <li>- จำนวนเจ้าหน้าที่ติดเชื้อจากการปฏิบัติงาน = 0</li> <li>- จำนวนครั้งของการนับผ้าลงข้อมูลผิดพลาด = 3</li> <li>- จำนวนแยกผ้าติดเชื้อผิดเครื่องซัก = 3</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>พบวัสดุติดมากับผ้า 21 ครั้ง</li> <li>- พบเจ้าหน้าที่ติดเชื้อจากการทำงาน 1 ครั้ง</li> <li>- จำนวนลงรายการผ้าผิดพลาด 3 ครั้ง</li> <li>- จำนวนครั้งการแยกผ้าไม่ถูกต้อง 6 ครั้ง</li> </ul>
3. การซักผ้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผ้าที่ผ่านกระบวนการซักมีความสะอาดไม่มีคราบเป็น</li> <li>- ผ้าแห้งสนิทรวดเร็วตามเวลาที่กำหนด</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เครื่องผ้าไม่สะอาด</li> <li>- เครื่องอบผ้าไม่สามารถใช้งานได้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละของผ้าที่ไม่สะอาด &lt; 1%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 ครั้งจากผู้ป่วยในชาย</li> </ul>
4. การพับผ้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- แยกผ้าถูกต้องตามหน่วยงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การแยกผ้าผิดหน่วยงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละความผิดพลาดในการแยกส่งผ้าของแต่ละหน่วยงาน &lt; 1%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 ครั้ง</li> </ul>
กระบวนการสำคัญ	จุดเน้น/สิ่งที่คาดหวัง	ความเสี่ยงที่สำคัญ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ	ผลการดำเนินงาน
6. การนำส่งผ้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การขนส่งเครื่องผ้าสะอาดได้มาตรฐาน</li> <li>- หน่วยงานได้รับผ้าถูกต้อง เพียงพอพร้อมใช้</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ร้อยละความถูกต้องในการนำส่งเครื่องผ้าถูกแผนก</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ร้อยละการขนส่งเครื่องผ้าสะอาดได้มาตรฐาน 100%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>0 ครั้ง</li> </ul>

	-หน่วยงาน ได้รับผ้า ตรงตามเวลาที่กำหนด		- ร้อยละความถูกต้อง ในการนำส่งเครื่องผ้า ถูกแผนก 95% - ร้อยละของผ้า เพียงพอ พร้อมใช้ > 80% - ร้อยละความพึง พอใจของ ผู้รับบริการ > 80%	
การมุ่งเน้นผู้ป่วยและ ผู้รับผลงาน	ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ -การจัดบริการรับ-ส่ง ผ้า	-ข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการ	-อัตราความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ มากกว่าร้อยละ 80	ผลการสำรวจระดับ ความพึงพอใจ 64%
การเงิน	ค่าใช้จ่ายในการซื้อผ้า เช็ดเท้า ผ้าเช็ดมือ	จำนวนการซื้อผ้าเช็ดเท้า	จำนวนการซื้อผ้า ลดลง	ลดการซื้อผ้าเช็ด เท้าใหม่ในปี 2563
พัฒนาทรัพยากรบุคคล	อบรมพฤติกรรมกร บริการ	ข้อร้องเรียนของ ผู้รับบริการ	-อัตราความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ มากกว่าร้อยละ 80	ผลการสำรวจระดับ ความพึงพอใจ 64%
ควบคุมประสิทธิภาพ ของกระบวนการ 1.รายงานความเสี่ยง	การรายงานความเสี่ยง สำคัญด้านบริการและ การประสานงาน ระหว่างหน่วยงาน	ขาดความสม่ำเสมอใน การเขียนรายงานความ เสี่ยง -ไม่มีการทบทวน รายงานความเสี่ยงที่พบ	อัตราการรายงาน ความเสี่ยงร้อยละ 80 -อัตราความสำเร็จใน การแก้ไขปัญหาหรือ ละ 90	การรายงานความ เสี่ยงสำคัญด้าน บริการและการ ประสานงาน ระหว่างหน่วยงาน 1 ราย
2.ควบคุมการติดเชื้อ	-ลดการติดเชื้อ	-การติดเชื้อในเจ้าหน้าที่ -การแพร่กระจายเชื้อใน สถานบริการ -การติดเชื้อใน ผู้รับบริการ	อัตราการติดเชื้อจาก การปฏิบัติงาน	-
3.การใช้ยา	-	-	-	-
4.สิ่งแวดล้อม	-จัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อ ต่อการทำงาน ( แสง	-แสงสว่างได้มาตรฐาน ตามที่กำหนด	-ระดับแสงสว่างได้ ตามมาตรฐาน	-



5.ควบคุมโรคระบาด	สว่าง ความร้อน กลิ่น ) -การสวมชุดอุปกรณ์ป้องกันในเจ้าหน้าที่ (ถุงมือยาว เอี๊ยม แวนตา รองเท้าบู๊ท หน้ากาก แมส ชุด อุปกรณ์ป้องกันหู	-	-เจ้าหน้าที่สวมชุด อุปกรณ์ป้องกัน ถูกต้อง	โต๊ะพับผ้าไม่ได้รับ มาตรฐาน
การนำองค์กร	การประชุม ประจำเดือนใน หน่วยงาน -การประชุมSafety brief -รายการทำงานในไลน์ กลุ่ม	ขาดความสม่ำเสมอใน การประชุม ขาดการรายงานในไลน์ กลุ่ม ในวันหยุด	บันทึกการประชุม - อัตราความสำเร็จใน การจัดประชุมได้ตาม แผนที่วางไว้ -อัตราความสำเร็จใน การแก้ไขปัญหาที่ เกิดขึ้น	- ความสำเร็จใน การจัดประชุมร้อยละ..... -อัตราความสำเร็จ ในการแก้ไขปัญหา ร้อยละ.....
การสร้างเสริมสุขภาพ	ค่า BMI น้อยกว่า 30	จนท.ในหน่วยงานมีค่า BMI เพิ่มขึ้น	จนท.ในหน่วยงานมี ค่า BMI ลดลง	

### 3.กิจกรรมทบทวนคุณภาพ

กิจกรรมทบทวนคุณภาพ	ตัวอย่างที่มีการทบทวน อย่างเป็นรูปธรรม	ผลลัพธ์ / การเปลี่ยนแปลง
การทบทวนข้างเตียง	-	-
การทบทวนเมื่อส่งต่อ/ขอย้าย/ ปฏิเสธการรักษา	-	-
การทบทวนโดยผู้ชำนาญกว่า	การสอนหน้างาน โดยผู้ที่ชำนาญงานแก่ เจ้าหน้าที่ใหม่	เจ้าหน้าที่ใหม่สามารถปฏิบัติงาน ได้
การทบทวนการใช้ข้อมูลวิชาการ	-จัดกิจกรรมวิชาการในหน่วยงาน	-
การทบทวนการติดเชื้อใน โรงพยาบาล	เจ้าหน้าที่ติดเชื้อสุกใสจากการปฏิบัติงาน	การเก็บผ้าจากหน่วยงานโดย สวมอุปกรณ์ป้องกันจากรูปภาพ
การทบทวนความคลาดเคลื่อน ทางยา/ผลไม่พึงประสงค์จากยา	-	-

การทบทวนเหตุการณ์สำคัญ/ เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์	การันหาความเสี่ยง/การทบทวน อุบัติการณ์	การันหาความเสี่ยงโดยทีมนำ ก่อนการปฏิบัติงานทุกวัน
การทบทวนเวชระเบียน	-	-
การทบทวนการใช้ทรัพยากร	การใช้หมวกผ้าแทนหมวก dispose การคัดแปลงผ้าที่ไม่ใช่แล้ว	คัดแปลงผ้ามาทำถุงผ้าเช็ดมือ ผ้า เช็ดมือ ผ้าเช็ดเท้า
การทบทวนข้อร้องเรียน	เจ้าหน้าที่พูดจาไม่สุภาพ เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบ	

#### 4.การทบทวนตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดสำคัญ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		
		2560	2561	2562
1.จำนวนครั้งของ เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่ ถูกต้องตามหลัก IC	100%	1	4	14
2.จำนวนข้อร้องเรียน เครื่องผ้าไม่สะอาด	<0.5%	0	3	1
3.จำนวนครั้งการแยกผ้า ผิดประเภท	<0.5%	0	0	1
4.จำนวนครั้งของการมี วัสดุอุปกรณ์สิ่งของปน มากับผ้าเปื้อน	<0.5%	4	5	21
5.จำนวนครั้งของ อุบัติการณ์การเกิด อุบัติเหตุขณะปฏิบัติงาน	0	0	0	0
6.จำนวนเจ้าหน้าที่ติด เชื้อจากการปฏิบัติงาน	0	0	0	1
7.จำนวนครั้งของเครื่อง ซักผ้า/อบผ้าชำรุด	0	4	1	1
8.จำนวนความเพียงพอ ของเครื่องผ้า	>80%	3	4	0
9.ร้อยละความถูกต้อง ในการนำส่งเครื่องผ้าถูก แผนก	>95%	0	0	0



10.จำนวนเครื่องผ้าสูญหาย	0	0	0	0
11.อัตราความพึงพอใจ	>80%	81%		68%

#### 4.1 การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

1.ติดตาม พัฒนาและปรับปรุง กิจกรรม/โครงการพัฒนาคุณภาพที่ดำเนินการมาแล้วอย่างต่อเนื่อง

#### 4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน

ประเด็นคุณภาพ/ความท้าทาย	กิจกรรม	วัตถุประสงค์	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ	ตัวชี้วัดที่สำคัญ
การคัดแปลงผ้าที่ไม่ใช่แล้ว	คัดแปลงผ้าที่ไม่ใช่แล้วนำมาทำหมวก ถุงผ้า กระเป๋าผ้า ผ้าคลุมถังน้ำ ผ้าเช็ดมือ	เพื่อลดค่าใช้จ่าย	ตุลาคม 61- กันยายน 62	ฟาตีเม๊ะ มาหะมะ	
การจัดระบบแลกเปลี่ยนผ้าระหว่างหน่วยงาน	การนับจำนวนยอดผ้าที่ส่งซักรายวัน บันทึกข้อมูล จำนวนผ้าครบตามระบบการแลกเปลี่ยนผ้าที่ชัดเจน	เพื่อลดความไม่เพียงพอใช้ของผ้า มีผ้าให้ครบตามยอดที่กำหนดทุกวัน	มิถุนายน 62- ตุลาคม 63	ฟาตีเม๊ะ มาหะมะ	

#### 4.3 แผนการที่จะพัฒนาต่อไป

ประเด็นคุณภาพ/ความท้าทาย	วัตถุประสงค์	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
การเบิกผ้าไม่เพียงพอ/การเบิกผ้าโดยใช้ระบบการแลกเปลี่ยนออนไลน์ ดำเนินการสร้างโปรแกรมสั่งผ้าโดยใช้คอมพิวเตอร์โดยตรงกับยอดผู้ป่วย	เพื่อให้บริการผ้าที่เพียงพอแก่ผู้รับบริการ เพื่อให้ผ้ามีความน่าใช้ สะดวก รวดเร็ว มากยิ่งขึ้น	ปี ๒๕๖๒	ฟาตีเม๊ะ มาหะมะ

#### 5. ความภาคภูมิใจและรางวัลที่ได้รับ

1.รางวัลพื้นที่ดีเด่นประเภทคลังของ 5 ส. โรงพยาบาลรามัน

2.โรงพยาบาลบันนังสตาศึกษาดูงาน

3.โรงพยาบาลบาเจาะศึกษาดูงาน

ลงนามรับทราบผลการดำเนินงาน

(นายณรงค์ ว่องประเสริฐกุล)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ(ด้านเภสัชสาธารณสุข)  
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามัน



## คู่มือแนวทางการดำเนินงานของ งานการเจ้าหน้าที่ โรงพยาบาลรามัน

### ๑. บริบท (Context)

#### ก. หน้าที่หลักและเป้าหมายที่สำคัญ

ให้บริการด้านงานการเจ้าหน้าที่ ซึ่งครอบคลุมถึงการบันทึกข้อมูลประวัติ จัดทำแฟ้มประวัติบุคลากร การทดลองปฏิบัติราชการ การลาศึกษาภายในประเทศ การขอย้าย ขอโอน การขอปรับวุฒิ เปลี่ยนตำแหน่ง การเลื่อนเงินเดือนและการเลื่อนระดับของข้าราชการ การสอบคัดเลือกลูกจ้างเงินนอกงบประมาณ การบรรจุ ลูกจ้างเงินนอกงบประมาณ ตลอดจนควบคุมการลาทุกประเภทของเจ้าหน้าที่ และสรุปการสแกนลายนิ้วมือ เข้า-ออกงาน

#### เป้าหมายที่สำคัญ

การรักษาสิทธิประโยชน์ของเจ้าหน้าที่อย่างรวดเร็ว ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน พึงกษสิทธิ์ประโยชน์ของบุคลากรในหน่วยงาน ด้วยความถูกต้อง เป็นปัจจุบัน ได้อย่างท่วงทีทันเวลา

#### ข. ขอบเขตบริการ

ประเภท / ลักษณะการให้บริการ	ระดับความสามารถของหน่วยงาน
- งานการเจ้าหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"><li>- การประเมินเลื่อนเงินเดือนข้าราชการ</li><li>- การประเมินเลื่อนขั้นค่าจ้างลูกจ้างประจำ</li><li>- การประเมินเลื่อนค่าจ้างพนักงานราชการ พนักงาน กระทบวง ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างเหมาบริการ</li><li>- การขอย้าย/โอน ข้าราชการ</li><li>- การเลื่อนระดับของข้าราชการ</li><li>- การลาศึกษาของข้าราชการ</li><li>- การควบคุมการลาทุกประเภท</li><li>- การจัดทำแฟ้มประวัติข้าราชการ (กพ.๗) ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงาน กระทบวง และลูกจ้างชั่วคราวทุกประเภท</li><li>- การทดลอง/พ้นทดลองการปฏิบัติราชการ ของ ข้าราชการ</li><li>- การลาออกของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงาน ราชการ พนักงานกระทบวง และ ลูกจ้างชั่วคราวทุก ประเภท</li><li>- การขอพระราชทานเครื่องราชย์อิสริยาภรณ์ให้กับ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และ พนักงานราชการ</li><li>- การเสนอขอพระราชทานเหรียญราชการชายแดน</li><li>- การจัดทำสัญญาเงินเพิ่มแพทย์ ทันตแพทย์ และ</li></ul>

เภสัชกร

- การจัดทำข้อมูลบุคลากร
- การจัดทำบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ
- การจัดทำใบรับรองการปฏิบัติงาน/เงินเดือน
- การปฐมนิเทศเบื้องต้นเจ้าหน้าที่รับใหม่
- การประเมินสมรรถนะของบุคลากร (Competency)
- การรับรองสิทธิการรักษาพยาบาลของข้าราชการ
- การขอรับรองเวลาทวีคูณของข้าราชการ
- การจัดทำคำสั่งจ้างของลูกจ้างชั่วคราว
- การแจ้งเข้า - แจ้งออก ของเจ้าหน้าที่ให้กับประกันสังคม
- สรุปการสแกนนิ้วเข้า-ออกงานของบุคลากรทั้งหมดในโรงพยาบาล
- การรับสมัครงานในตำแหน่งที่ขาดบุคลากรโดยวิธีการสมัครผ่านอินเทอร์เน็ต

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ (จำแนกตามกลุ่มผู้รับผลงาน)

ฝ่าย / หน่วยงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
เจ้าหน้าที่ภายใน โรงพยาบาล	<ol style="list-style-type: none"><li>๑. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และเป็นปัจจุบัน</li><li>๒. ได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึงทุกหน่วยงาน</li><li>๓. ให้มีเจ้าหน้าที่ ที่สามารถปฏิบัติงานแทนเจ้าหน้าที่ที่ลาได้</li><li>๔. ให้คำแนะนำและตอบคำถามได้ทุกเรื่อง</li><li>๕. การเลื่อนระดับใหม่การแจ้งเจ้าหน้าที่ผู้ครบประเมินทราบล่วงหน้าเพื่อจัดทำแบบประเมินทันเวลาที่กำหนด</li><li>๖. ความกระตือรือร้น และความเอาใจใส่ต่อผู้มาติดต่องาน</li><li>๗. ให้บริการด้วยความเสมอภาค</li><li>๘. ต้องรอบรู้สิทธิประโยชน์ และข้อมูลข่าวสารงานการเจ้าหน้าที่ เช่น งานโยกย้าย การเลื่อน เงินเดือน การเลื่อนระดับ การรักษาสิทธิประโยชน์ของเจ้าหน้าที่</li></ol>
ผู้บริหาร	<ol style="list-style-type: none"><li>๑. ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา และเป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ในการประกอบการตัดสินใจในการ</li></ol>



	จัดหาอัตรากำลังเพิ่ม และการบริหารจัดการต่างๆ ๒. ต้องการให้ดูแลสิทธิประโยชน์ของเจ้าหน้าที่ในองค์กร
ฝ่าย / หน่วยงาน	ความต้องการของผู้รับผลงาน
ผู้สมัครงาน	๑. พฤติกรรมบริการที่ดี ๒. บริการด้วยความรวดเร็วและเต็มใจบริการ ๓. ให้คำแนะนำ และตอบคำถามในเรื่องของการรับสมัครได้อย่าง รวดเร็ว และถูกต้อง

### ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

๑. ความถูกต้องและทันเวลาในการดำเนินการโอนเงินเดือนของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ
๒. ความถูกต้องและทันเวลาในการเลื่อนค่าจ้างพนักงานกระทรวง ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างเหมาบริการ
๓. ความถูกต้องและทันเวลาในการจัดทำสัญญาเงินเพิ่มฯ แพทย์ ทันตแพทย์ และเภสัชกร
๔. ความถูกต้องในการส่งข้อมูล ๑๕ วันทำการ เพื่อประกอบการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนฯ ให้งานการเงิน
๕. ความถูกต้องและทันเวลาในการดำเนินการขอย้าย/โอน ของข้าราชการ
๖. ความถูกต้องและทันเวลาในการดำเนินการเลื่อนระดับของข้าราชการ
๗. ความถูกต้องและทันเวลาในการขอรับรองเวลาทัศนศึกษาให้กับข้าราชการและลูกจ้างประจำที่ใกล้ เกษียณอายุราชการ
๘. ความถูกต้องและทันเวลาในการเสนอขอพระราชทานเหรียญราชการชายแดนให้กับเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน
๙. ความถูกต้องและตรวจสอบได้ในการรับบุคคลภายนอกเข้าทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ
๑๐. ความถูกต้องและเป็นปัจจุบันของแฟ้มประวัติ และทะเบียนประวัติ (ก.พ.๗) ของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน

### จ. ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ

๑. ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลบุคลากร
๒. ความทันเวลาในการดำเนินการโอนเงินเดือนข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวง ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างเหมาบริการ
๓. ผู้รับบริการ (ผู้สมัครงาน) สามารถได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในการสมัคร และติดตามรายละเอียดการรับสมัครงานโดยผ่านเว็บไซต์โรงพยาบาล ([www.ramanhospital.net](http://www.ramanhospital.net)) ในหัวข้อ ระบบรับสมัครงานออนไลน์
๔. การประเมินสมรรถนะของบุคลากร (Competency)

### ความเสี่ยงสำคัญ

๑. ความล่าช้าในการดำเนินการโอนเงินเดือนข้าราชการ และลูกจ้างประจำ
๒. ความล่าช้าในการดำเนินการเลื่อนค่าจ้างพนักงานกระทรวง ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างเหมาบริการ
๓. ความล่าช้าในการดำเนินการจัดทำ คำสั่งจ้างลูกจ้างชั่วคราว

๔. ความล่าช้าในการจัดส่งคำสั่งลาออกของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงาน กระทรวง ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างเหมาบริการ
๕. ความล่าช้าในการจัดส่งสัญญาเงินเพิ่มแพทย์ ทันตแพทย์ และเภสัชกร
๖. ความล่าช้าในการแจ้งออกประกันสังคมให้กับเจ้าหน้าที่ที่ลาออก
๗. ความล่าช้าในการส่งข้อมูล ๑๕ วันทำการให้กับงานการเงิน
๘. ความล่าช้าในการดำเนินการขอย้าย/โอน ให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๙. ความล่าช้าในการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ที่เจ้าหน้าที่ควรจะได้รับ
๑๐. ความล่าช้าในการส่งคำสั่งจ้างลูกจ้างชั่วคราวให้งานการเงิน
๑๑. ความล่าช้าในการส่งข้อมูลลูกจ้างเหมาบริการใหม่ ให้งานพัสดุจัดทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง
๑๒. ความผิดพลาดในการจัดทำข้อมูลการลา
๑๓. ความล่าช้าในการรับสมัครลูกจ้างในตำแหน่งต่าง ๆ
๑๔. ความไม่ครบถ้วนและไม่เป็นปัจจุบันของทะเบียนประวัติ(ก.พ.๗) ของเจ้าหน้าที่
๑๕. ความล่าช้าในการส่งเอกสารการทดลอง/พ้นทดลองการปฏิบัติราชการ ของข้าราชการ
๑๖. ความล่าช้าในการบันทึกข้อมูลเบิกจ่ายตรงให้กับข้าราชการบรรจุใหม่
๑๗. ความล่าช้าในการขอรับรองเวลาทวีคูณให้กับข้าราชการใกล้เกษียณอายุราชการ
๑๘. ความล่าช้าในการขอพระราชทานเหรียญราชการชายแดนให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน
๑๙. ความไม่เป็นปัจจุบันของข้อมูลบุคลากรในหน่วยงาน
๒๐. ความล่าช้าในการรับรองสิทธิค่ารักษาพยาบาลของข้าราชการ
๒๑. ความล่าช้าในการจัดทำบัตรประจำ ตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ

#### ฉ. ปริมาณงานและทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)

กิจกรรมงาน	หน่วยนับ	๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒
สถิติการลาต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ใน หน่วยงาน	ฉบับ	๓,๑๘๒	๔,๐๗๔	๓,๔๑๕	๒,๗๑๑	๒,๔๙๔	๔,๐๕๖
สถิติการเลื่อนเงินเดือนของข้าราชการ	ราย	๑๕๙	๑๕๕	๑๕๗	๑๖๐	๑๖๒	๑๕๕
สถิติการเลื่อนระดับของข้าราชการ	ราย	๑๒	๑๗	๙	๑๑	๑๘	๑๒
สถิติของบุคลากรภายในโรงพยาบาล	ราย	๓๓๔	๓๔๕	๓๕๐	๓๖๘	๓๗๖	๓๖๐
สถิติการรับสมัครงาน	ตำแหน่ง	๑๐	๑๑	๒๖	๑๘	๓๘	๕๒



ด้านบุคลากร	ด้านเครื่องมือ/อุปกรณ์พิเศษ	ด้านเทคโนโลยี (Hardware & Software)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- นักทรัพยากรบุคคล จำนวน ๒ คน</li> <li>- พนักงานธุรการ จำนวน ๑ คน</li> </ul>		Hardware ๑. คอมพิวเตอร์ (PC) จำนวน ๒ ชุด ๒. คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) จำนวน ๑ ชุด Software ๑. โปรแกรมการสแกนลายนิ้วมือ ๒. โปรแกรมบันทึกการลา

## 2.กระบวนการหลักสำคัญ

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ความเสี่ยงสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดทำและบันทึกทะเบียนประวัติ ก.พ. 7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อมูล ก.พ.7 ของเจ้าหน้าที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความไม่ถูกต้องของ ข้อมูลใน กพ.7</li> <li>- ความไม่เป็นปัจจุบันของข้อมูล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การดำเนินการเกี่ยวกับการจัดทำฐานข้อมูลทะเบียนประวัติ (ก.พ.7) ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา ร้อยละ 100</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- การจัดทำสัญญาเงินเพิ่มแพทย์ ทันตแพทย์ และเภสัชกรฯ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้มีสิทธิได้รับเงินเพิ่มตั้งแต่วันที่มิสิทธิ</li> <li>- ดำเนินการจัดทำและส่งสัญญาเงินเพิ่มได้ทันเวลา</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความไม่ทันเวลาใน การส่งสัญญาเพื่อ ขอกการอนุมัติ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความทันเวลาในการจัดทำสัญญาเงินเพิ่มการไม่ปฏิบัติเวชปฏิบัติส่วนตัวฯ ร้อยละ 100</li> </ul>

- การโอนเงินเดือน	- โปรงใส ตรวจสอบได้ - เจ้าหน้าที่ได้รับการ โอนเงินเดือน/ค่าจ้าง ถูกต้อง ครบถ้วนทุกคน	- รายชื่อผู้มีสิทธิ ได้รับเลื่อน เงินเดือนตกหล่น	- ไม่พบข้อร้องเรียนในการ พิจารณาโอนเงินเดือน ของเจ้าหน้าที่
- การเลื่อนระดับของ ข้าราชการ  - การทดลองปฏิบัติ ราชการ	- เจ้าหน้าที่ได้รับแจ้ง ล่วงหน้าก่อนครบการ ประเมิน  - เจ้าหน้าที่ได้รับการ เลื่อนระดับตรงเวลา และครบถ้วนทุกคน	- ผู้ครบประเมินไม่ ทราบว่า ตนต้องท ำ การประเมิน เมื่อใด	- ความทันเวลาในการ ดำเนินการเกี่ยวกับการ เลื่อนระดับ ร้อยละ 100  - ความถูกต้อง ทันเวลาใน การดำเนินการเกี่ยวกับการ ตรวจสอบแบบประเมิน ร้อยละ 100
- การสอบคัดเลือก ลูกจ้างเงินนอก งบประมาณ	- โปรงใส ตรวจสอบได้	- ความล่าช้าของการ คัดเลือก	- ไม่พบความผิดพลาดในการ ดำเนินการเกี่ยวกับการรับ สมัครลูกจ้างชั่วคราวเงิน นอกงบประมาณ (เงิน บำรุง)
- การบรรจุลูกจ้าง ชั่วคราวเงินนอก งบประมาณ	- ได้บุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ ตรง กับความต้องการ	- ความไม่ทันเวลาใน การส่ง คำสั่งจ้าง ให้กับการเงินเพื่อ ท ำ เบิกจ่ายค่าจ้าง	- ความทันเวลาในการ ดำเนินการจัดทำคำสั่ง เกี่ยวกับลูกจ้างชั่วคราวเงิน นอกงบประมาณ (เงินบำรุง) ภายใน 5 วันทำการนับจาก วันที่ผู้มีอำนาจลงนาม ร้อย ละ 80
- การควบคุมการลา ทุกประเภทของ เจ้าหน้าที่	- โปรงใส ตรวจสอบได้  - ข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน และเป็น ปัจจุบัน	- การบันทึกข้อมูลอาจจะ เกิดความผิดพลาด  - ความล่าช้าของการ ส่ง ใบลา	- ความผิดพลาด/ความล่าช้า ในการจัดทำข้อมูลการลา ของเจ้าหน้าที่ ไม่ทันภายใน ระยะเวลาที่กำหนด ไม่เกิน 5 ครั้ง  - ความถูกต้อง และความ ทันเวลาในการส่งข้อมูลเพื่อ ประกอบการเบิกจ่ายค่าจ้าง ลูกจ้างชั่วคราวเงินนอก งบประมาณ (เงินบำรุง) ให้



			งานการเงิน ร้อยละ 100 (ภายในวันที่ 25 ของเดือน)
- การลงเวลาการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	- ข้อมูลถูกต้อง ทันเวลา และเป็นปัจจุบัน	- เจ้าหน้าที่ไม่สแกน นิ้ว เวลาเข้าทำงาน	- อัตราความถูกต้อง ความทันเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับการมาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ (ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป) - ความถูกต้องและทันเวลาในการส่งข้อมูล 15 วันทำการ เพื่อประกอบการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนให้ งานการเงิน ร้อยละ 100 (ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป)

### ๓. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน\* (Performance Indicator)

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ที่มา	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี	ปี
				57	58	59	60	61	62
1	ร้อยละของความทันเวลาในการดำเนินการเกี่ยวกับสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ที่ควรได้รับ ตามระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ 100	กระบวนการทำงาน	100	100	100	100	100	100
2	ร้อยละของเจ้าหน้าที่ทั้งหมด ได้รับประเมิน ผลการปฏิบัติงาน	ร้อยละ 100	กระบวนการทำงาน	100	100	100	100	98	87
3	ร้อยละของความสะดวกรวดเร็ว ในขั้นตอนของการรับบุคคลภายนอกเข้าทำงานใน	ร้อยละ 100	กระบวนการทำงาน	100	100	100	100	100	100

<sup>1</sup> นำเสนอกราฟแสดงข้อมูลตัวชี้วัดสำคัญ (ก) ตัวชี้วัดของหน่วยงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วยงานและมีการติดตามวัดผลอย่างต่อเนื่อง (พร้อมคำอธิบายการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นประกอบภาพอย่างสั้นๆ) (ข) ข้อมูลผลการพัฒนาตามโครงการสำคัญในรอบ 2-3 ปีที่ผ่านมา

	ตำแหน่งต่าง ๆ ที่เปิดรับสมัคร								
4	ร้อยละของความครบถ้วนของทะเบียนประวัติ(กพ.7) ของข้าราชการในหน่วยงาน	ร้อยละ 100	กระบวนการทำงาน	70	67	10	75	78	80
5	ไม่พบความผิดพลาด/ความล่าช้าในการจัดทำข้อมูลการลาของเจ้าหน้าที่ ไม่ทันภายในระยะเวลาที่กำหนด	ไม่เกิน 5 ครั้ง	กระบวนการทำงาน	1	2	8	8	1	1
6	- ความถูกต้องและทันเวลาในการส่งข้อมูล 15 วันทำการ เพื่อประกอบการเบิกจ่ายเงินค่าตอบแทนฯ ให้งานการเงินฯ เพื่อเบิกเงิน 3 จว.และทรกัณฑ์	ร้อยละ 100	กระบวนการทำงาน	100	100	100	100	100	100

#### 4.1 การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

กลยุทธ์/กิจกรรม/ นวัตกรรม	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์/ตัวชี้วัด	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. จัดทำโปรแกรมการลงเวลาแกลนลายนิ้วมือ	1) เพื่อเก็บข้อมูลการลงเวลาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	1) เพื่อใช้ข้อมูลในการพิจารณาความดีความชอบ	ปี 53 - ปัจจุบัน	พาดิเมาะ
2. จัดทำ Web page ของงานการเจ้าหน้าที่	1) เจ้าหน้าที่รู้ข้อมูล ข่าวสาร หนังสือเวียน ที่เกี่ยวข้องกับ พ.ร.บ.ระเบียบข้าราชการพลเรือนสามัญ พ.ศ. 2551 2) เจ้าหน้าที่ทราบความเคลื่อนไหวของข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ 3) เจ้าหน้าที่สามารถ	1) เจ้าหน้าที่รู้ข้อมูล ข่าวสารได้สะดวก รวดเร็วขึ้น 2) เจ้าหน้าที่สามารถดูมาตรฐานกำหนดตำแหน่งได้สะดวก รวดเร็วเจ้าหน้าที่สามารถ Download	ปี 54 - ปัจจุบัน	- สุไวยะฮ



	Download แบบฟอร์ม ต่างๆ ได้สะดวก	แบบฟอร์มต่างๆ ได้ สะดวก รวดเร็วลด ระยะเวลาในการ ให้บริการแก่เจ้าหน้าที่		
3. ทำแบบประเมิน Individual Scorecard ที่ สะดวก ไม่ซับซ้อน	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ลดความยุ่งยากซับซ้อนในการจัดทำแบบประเมิน Individual Scorecard</li> <li>2) ลดความผิดพลาดของผลการประเมิน</li> <li>3) ลดระยะเวลาในการจัดทำแบบประเมิน</li> <li>4) สะดวก รวดเร็ว ในการพิจารณาความดีความชอบของคณะกรรมการบริหาร</li> <li>5) ลดความยุ่งยากซับซ้อนในการจัดทำแบบประเมิน Individual Scorecard</li> <li>6) ลดความผิดพลาดของผลการประเมิน</li> <li>7) ลดระยะเวลาในการจัดทำแบบประเมิน</li> <li>8) สะดวก รวดเร็ว ในการพิจารณาความดีความชอบของคณะกรรมการบริหาร</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ลดความยุ่งยากซับซ้อนในการจัดทำแบบประเมิน Individual Scorecard</li> <li>2) ลดความผิดพลาดของผลการประเมิน</li> <li>3) ลดระยะเวลาในการจัดทำแบบประเมิน</li> <li>4) สะดวก รวดเร็ว ในการพิจารณาความดีความชอบของคณะกรรมการบริหาร</li> <li>5) ลดความยุ่งยากซับซ้อนในการจัดทำแบบประเมิน Individual Scorecard</li> <li>6) ลดความผิดพลาดของผลการประเมิน</li> <li>7) ลดระยะเวลาในการจัดทำแบบประเมิน</li> <li>สะดวก รวดเร็ว ในการพิจารณาความดีความชอบของคณะกรรมการบริหาร</li> </ol>	<p>ส.ค. 54</p> <p>- ปัจจุบัน</p>	- สุโวกะฮ
4. จัดทำตัวอย่างการจัดทำแบบทดลองปฏิบัติราชการของข้าราชการบรรจุใหม่	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. เพื่อความสะดวกในการจัดทำแบบทดลองปฏิบัติราชการของเจ้าหน้าที่</li> <li>2. ลดความผิดพลาด และลดขั้นตอนการให้บริการ</li> </ol>	<p>- ระยะเวลาในการตรวจแบบทดลองปฏิบัติราชการ</p> <p>- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p>	ปี 2555	สุโวกะฮ
5. การจัดทำเว็บไซต์	1. เพื่อความสะดวก และรวดเร็ว	- สามารถเพิ่มจำนวน	ปี 2560-	โสพิยะห์

รับสมัครงานออนไลน์	ของผู้มาสมัครงาน 2. เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบข้อมูล	ผู้สมัครมากขึ้น	ปัจจุบัน	
6. การจัดทำโปรแกรมการลาที่เจ้าหน้าที่สามารถเข้าไปตรวจสอบได้เองโดยใช้รหัสผ่านของตนเองที่งานการเจ้าหน้าที่กำหนดให้เท่านั้น	1. เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบข้อมูลการลาของเจ้าหน้าที่	- เพิ่มความสะดวกในการตรวจสอบข้อมูลการลา  - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ปี 2559 - ปัจจุบัน	พาทิเมาะ
1. การจัดทำโปรแกรมการลาที่เจ้าหน้าที่สามารถเข้าไปตรวจสอบได้เองโดยใช้รหัสผ่านของตนเองที่งานการเจ้าหน้าที่กำหนดให้เท่านั้น	1. เพื่อความสะดวกในการตรวจสอบข้อมูลการลาของเจ้าหน้าที่	- เพิ่มความสะดวกในการตรวจสอบข้อมูลการลา  - ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ปี 2559 - 2560	

#### 4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างการดำเนินงาน

กลยุทธ์/กิจกรรม/นวัตกรรม	วัตถุประสงค์	ผลลัพธ์/ตัวชี้วัด	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
จัดทำระบบติดตามการเลื่อน	เพื่อสะดวกต่อ	<u>เจ้าหน้าที่</u> ได้รับการ	<u>ปี 2561</u>	<u>สุไวยะส</u>



ระดับของบุคลากร	การดำเนินการ เลื่อนระดับ	เลื่อนระดับตาม เวลาที่กำหนด		
การชำระเงินออนไลน์ ต่อ ยอดจากระบบการรับสมัคร งานออนไลน์	เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการ ดำเนินงาน	ลดระยะเวลาใน การดำเนินการ	ปี 2561	โสพิยะห์
ปรับปรุงโปรแกรมระบบการ ลา	เพื่อความถูกต้อง ของข้อมูลการลา	ข้อมูลการลาของ เจ้าหน้าที่ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน	ปี 2561	พาศิเมาะ

### 5 แผนการที่จะพัฒนาต่อไป

ประเด็นคุณภาพ/ความท้าทาย	วัตถุประสงค์	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. การประเมินสมรรถนะ ของบุคลากร (Competency)	เพื่อพัฒนาศักยภาพของ บุคลากร	ปี 2561 - 2562	สุไวยะฮ / โสพิยะห์
2. การจัดทำข้อมูลแผน บุคลากร (Dashboard)	เพื่อสะดวกในการติดตามและ ประเมินผล	ปี 2561 - 2562	สุไวยะฮ / โสพิยะห์

ลงนามรับทราบผลการดำเนินงาน

๖-

(นายณรงค์ ว่องประเสริฐกุล)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ(ด้านเภสัชสาธารณสุข)  
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามัน

# คู่มือแนวทางการดำเนินงานของ งานการเงินและบัญชี โรงพยาบาลรามัน

## ๑. บริบท ( Context)

งานการเงินและบัญชี คือหน่วยงานที่บริการด้านรับ-จ่าย และให้คำปรึกษาทางการเงิน ความเป็นถึงการจัดทำรายงานทางการเงินเพื่อให้ทราบถึงสถานะทางการเงินของโรงพยาบาลรามัน

## ก. หน้าที่และเป้าหมาย

ให้บริการสนับสนุนทางการเงินและบัญชี ให้แก่ผู้รับบริการทั้งภายใน และภายนอก ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา โปร่งใสมีประสิทธิภาพ และสามารถตรวจสอบได้

## ข. ขอบเขตการให้บริการ

ให้บริการทางด้านรับ จ่ายเงิน บำรุง และเงินงบประมาณ แก่ลูกค้าภายนอกและลูกค้าภายใน ภายใต้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ดังนี้

๑. การตรวจสอบควบคุม ติดตาม และรักษาเงินทุกประเภท
๒. การเก็บรักษาและควบคุมเอกสารทางการเงินทุกประเภท
๓. จัดทำบัญชีระบบเกณฑ์คงค้าง และบัญชีเกณฑ์เงินสดของหน่วยบริการ
๔. การควบคุมยอดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทุกประเภท
๕. จัดทำรายงานสถานการณ์การเงินและวิเคราะห์การเงินของโรงพยาบาลรามัน
๖. รับการตรวจสอบภายในจากหน่วยงานภายในและภายนอกและออกตรวจสอบภายใน เครือข่าย

## ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

ผู้รับบริการภายนอก	ความต้องการ	การตอบสนอง
- ผู้ป่วยและญาติ , เจ้าหน้าที่บริษัท/ห้างร้าน -หน่วยงานราชการภายนอก	- ให้บริการมีพฤติกรรมบริการที่ดี ยิ้มแย้มแจ่มใส - ได้รับบริการที่สะดวกและรวดเร็วประทับใจ - เอกสารเบิกจ่ายถูกต้องพร้อมจ่ายเงินได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตามระยะเวลา	-ปรับปรุงพฤติกรรมบริการยึดผู้รับบริการเป็นหลักสำคัญ -พัฒนาระบบการรับ-จ่ายให้มีคุณภาพ -พัฒนาการตรวจสอบเอกสารให้ถูกต้องครบถ้วนพร้อมก่อนเสนออนุมัติจ่าย

## ผู้รับบริการภายใน

หน่วยงาน	ความต้องการ	การตอบสนอง
เจ้าหน้าที่ภายใน โรงพยาบาลรามัน	- ให้คำแนะนำที่ถูกต้อง ชัดเจน ตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ - ให้บริการด้วยใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส สุขภาพสดวก รวดเร็ว ประทับใจ - มีการโอนเงินเดือน หักเงิน ไม่ผิดพลาด ถูกต้อง โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	-เพิ่มความรู้และพัฒนาความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ให้มีศักยภาพ -ปลูกฝังค่านิยมมีคุณภาพ บริการที่ตีมุ่งเน้นความต้องการของลูกค้าอย่างเหมาะสม



	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การเบิก-จ่ายเงิน รวดเร็ว ไม่ควรเกิน ๒ อาทิตย์ ในการเบิกจ่าย</li> <li>- ระยะเวลาในการจ่ายเงินเดือนให้ตรงตามกำหนด</li> <li>- จ่ายเงินค่าจ้างเหมาไม่ควรเกินสิ้นเดือนของทุกเดือน</li> </ul>	-การจัดทำข้อมูลทางด้าน การเงินให้หัวหน้างานตรวจสอบ ข้อมูลก่อนทุกครั้งก่อนนำเสนอ
--	--	---

## ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

### ๑. ด้านผู้รับบริการ

๑.๑ บริการด้านการเงินถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน ทันเวลา ตามกำหนด การรับ จ่ายเงิน อย่าง ถูกต้องตามกฎระเบียบ การเงินการคลัง

๑.๒ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลรามันได้รับเงินเดือนถูกต้อง ตรงตามกำหนดระยะเวลา

๑.๓ หน่วยงานต่างๆทั้งภายใน/ ภายนอก ประทับใจในการให้บริการ

๑.๔ หน่วยงานภายนอก ได้รับรายงานทางการเงินอย่างถูกต้อง และทันตามกำหนด

### ๒. ด้านผู้ให้บริการ

๒.๑ ปฏิบัติงานโดยยึดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของทางราชการ

๒.๒ ปฏิบัติงานตามขั้นตอน ยึดการทำงานเป็นทีมภายในหน่วยงานและระหว่าง หน่วยงาน

๒.๓ วางระบบการปฏิบัติงานและการจัดส่งข้อมูลทางการเงินและบัญชีให้ทันกำหนดเวลา

๒.๔ มีความรู้ความชำนาญด้านการเงิน การรับ/จ่ายอย่างถูกต้องตามระเบียบราชการ

### ๓. ด้านองค์กร

๓.๑ ทบทวนความรู้ความสามารถ ด้านการปฏิบัติงานและระเบียบข้อบังคับที่ใช้ในการ ปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

๓.๒ จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการอบรมพัฒนาความรู้เพิ่มทักษะความชำนาญในการ ปฏิบัติงาน

๓.๓ มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและทักษะในการทำงานระหว่างหน่วยงาน ระหว่าง โรงพยาบาลในเครือข่ายเดียวกัน

## จ. ความท้าทายและ ความเสี่ยงสำคัญ

### ความท้าทาย

- เพิ่มประสิทธิภาพการเบิกจ่ายเงินให้รวดเร็วทันเวลาตามระยะเวลาที่กำหนด
- เพิ่มระดับคะแนนรายงานงบการเงิน
- พัฒนาคุณภาพงานการเงินและบัญชีอย่างต่อเนื่อง
- ตรวจสอบหลักฐานการรับ-จ่าย ให้ถูกต้องแม่นยำ
- ใช้โปรแกรมมาช่วยในด้านการเบิกจ่ายเงิน

### ความเสี่ยงที่สำคัญ

ความเสี่ยงสำคัญ	แนวทางแก้ไข	ผลลัพธ์
- ไม่ได้เก็บเงิน ค่าบริการกับคนไข้ ที่มารักษาพยาบาล (๓๐ บาท)	-ดำเนินการประชุมชี้แจงแนวทางการปฏิบัติเพื่อแก้ไข ปัญหา ดังนี้ -มีการเพิ่มจุดเก็บค่าบริการกับคนไข้เพิ่มขึ้น	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม แนวทางที่กำหนดไว้ ทำให้ เก็บค่าบริการกับคนไข้ได้ ครบทุกคน



- ชุดเบิกจ่ายขาดความสมบูรณ์ เอกสารไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง (ขาดใบเสร็จรับเงิน)	เจ้าหน้าที่การเงินตรวจสอบเอกสารจัดซื้อและจัดทำบันทึกอนุมัติเบิกจ่าย พร้อมออกเช็ค และแจ้งเจ้าหน้าที่รับเช็คพร้อมนำใบเสร็จมาให้เจ้าหน้าที่การเงิน รพ.	จำนวนชุดเบิกจ่ายที่ขาดความสมบูรณ์ลดลง (ขาดใบเสร็จรับเงิน)
- จ่ายเงินผิดพลาด เขียนเช็คผิดพลาด	จัดทำแนวทางการเขียนเช็คสั่งจ่าย เพื่อช่วยเตือนให้เจ้าหน้าที่ใหม่ปฏิบัติ ได้ถูกต้อง หัวหน้าการเงินได้สุ่มตรวจสอบการเขียนเช็คสั่งจ่าย ทุกครั้งที่มีการเสนอเช็คสั่งจ่าย	เดือน ต.ค ๖๑- ก.ย ๖๒ พบเขียนเช็คผิด ๕ ครั้ง เนื่องจากโปรแกรมไม่แสดงยอดเป็นตัวอักษร
- วิเคราะห์สถานการณ์ทางการเงินไม่เป็นปัจจุบัน	- สรุปสถานการณ์การเงิน และตัวชี้วัดสำคัญทางการเงินแจ้งให้ผู้บริหารทราบทุกเดือน - ติดตามและวิเคราะห์สถานการณ์การเงินรายงานผู้บริหารทุกไตรมาส	มีระบบการรายงานการวิเคราะห์สถานการณ์การเงินทุกเดือน ตั้งแต่เดือน พ.ย. ๕๘ -ปัจจุบัน

## ฉ. ปริมาณงานและทรัพยากร

### ๑. ปริมาณงาน

ลำดับ	รายการ	ปีงบประมาณ					
		๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒
๑	ออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่มีการแจ้งโอนเงิน หรือรับเงินสดทุกครั้ง พร้อมจัดส่งใบเสร็จให้หน่วยต้นสังกัด	๕๗๖ ฉบับ	๕๒๗ ฉบับ	๕๐๕ ฉบับ	๗๕๗ ฉบับ	๖๕๐ ฉบับ	๕๐๕ ฉบับ
๒	เก็บเงินผู้ป่วยใน ผู้ป่วยนอก ที่ห้องเก็บเงินในวันทำการและวันหยุด	๑๗,๘๒๑ ฉบับ	๑๗,๖๕๓ ฉบับ	๑๘,๙๑๑ ฉบับ	๒๐,๙๕๔ ฉบับ		
๓	จ่ายเช็คเจ้าหน้าที่การค้า	๑,๓๙๔ ฉบับ	๑,๑๓๔ ฉบับ	๑,๓๐๒ ฉบับ	๑,๔๔๐ ฉบับ	๒,๔๘๑ ฉบับ	๓,๔๘๑ ฉบับ
๔	ลงบันทึกบัญชี / เดือน	๒๔๐ ครั้ง	๓๗๒ ครั้ง	๒๔๐ ครั้ง	๒๔๐ ครั้ง	๔๕๐ ครั้ง	๔๒๕ ครั้ง

### ๒. ทรัพยากร

#### ๒.๑ ด้านบุคคล

ประเภทของบุคลากร	จำนวนบุคลากรที่จำเป็น	จำนวนบุคลากรที่มีจริง	ส่วนขาด	การบริหารจัดการเมื่อบุคลากรไม่เพียงพอ
-นักวิชาการการเงินและบัญชี	๓	๒	๑	มีเจ้าหน้าที่ลาออก และเจ้าหน้าที่ที่มาแทนก็ปรับตำแหน่งลดลง
-เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี	๕	๔	๑	ขาดเจ้าหน้าที่มาช่วยตรวจสอบเอกสารเบิกจ่าย
-พนักงานเก็บเงิน	๓	๒	๑	ขาดพนักงานเก็บเงิน ๑ จุด

๒.๒ ด้านเครื่องมือและทรัพยากรอื่น ๆ

ชนิดของเครื่องมือ	จำนวนเครื่องมือที่จำเป็น	จำนวนเครื่องมือที่มีจริง	ส่วนขาด	การบริหารจัดการเมื่อเครื่องมือไม่เพียงพอ
๑. คอมพิวเตอร์	๑๑	๑๑	-	
๒. เครื่องพิมพ์	๑๑	๘	๓	
๓. โปรแกรมคอมพิวเตอร์งานการเงิน	๔	๓	๑	จัดหาโปรแกรมระบบคุมการเบิกจ่าย

๒ . กระบวนการสำคัญ (KEY PROCESS)

กระบวนการที่สำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวัง (Process Requirement)	ความเสี่ยงสำคัญ (Key Risk)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
๑. การเก็บเงินค่ารักษาพยาบาล ณ ห้องเก็บเงิน	คิดเงินค่ารักษาพยาบาลตรงสิทธิ์ถูกต้อง ครบถ้วน	เก็บเงินไม่ครบตามมูลค่าการรักษา	จำนวนครั้งในการเก็บเงินผิดพลาดไม่เกิน ๑๐ ครั้ง / ปี
๒. ระบบการตรวจสอบการเก็บเงินและนำฝากธนาคารประจำวัน	เก็บเงินค่ารักษาถูกต้อง ครบถ้วน	นำเงินฝากธนาคารผิดพลาดไม่ตรงกับใบเสร็จรับเงินที่ออก	จำนวนครั้งในการนำเงินฝากธนาคารผิดพลาดไม่เกิน ๕ ครั้ง / ปี
๓. ออกใบเสร็จรับเงินทุกครั้งที่มีการแจ้งโอนเงิน รับเช็คค่ารักษาพยาบาล หรือรับเป็นเงินสด	มีการส่งใบเสร็จรับเงินให้หน่วยงานต้นสังกัดทุกครั้งที่ยื่นใบเสร็จรับเงิน ออกใบเสร็จรับเงินให้ถูกต้อง ครบถ้วนตรงตามใบแจ้งโอน	ออกใบเสร็จรับเงินผิดพลาดไม่ตรงตามรายการแจ้งโอน	จำนวนครั้งในการออกใบเสร็จผิดพลาดไม่เกิน ๕ ครั้ง / ปี
๔. รับชุดอนุมัติจัดซื้อจัดจ้างจากงานพัสดุทุกฝ่าย	เพื่อความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วนตรงตามระเบียบ ข้อบังคับ ระเบียบพัสดุ (ระยะเวลา ไม่เกิน ๙๐ วัน)	เอกสารไม่ถูกต้องครบถ้วนขาดความสมบูรณ์ เร่งการจ่ายเช็คก่อน ชุดอนุมัติเบิกจ่ายมาทีหลัง การเงินไม่ได้ตรวจเอกสารก่อนจ่ายเงิน	ตรวจสอบชุดอนุมัติไม่ครบถ้วนก่อนเบิกจ่ายเช็ค ไม่เกิน ๕ ชุด/เดือน
๕ .กระบวนการเบิกจ่ายเงินแก่ผู้มารับบริการ ทั้งภายใน และภายนอก	ผู้มารับบริการพึงพอใจ ความรวดเร็วถูกต้อง ครบถ้วน	จ่ายเช็คผิดพลาด ไม่ทันกำหนดระยะเวลา ผู้มารับบริการไม่พอใจในขั้นตอนให้บริการ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการภายในและภายนอกมากกว่า ๘๐ %
๖. การบันทึกบัญชีตามระบบบัญชีเงินสดและบัญชีเกณฑ์คงค้าง	การลงบันทึกบัญชีถูกต้อง ครบถ้วนมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ข้อมูลเป็นปัจจุบัน มีเอกสารอ้างอิง	บันทึกบัญชีผิดพลาด ลงบันทึกบัญชีไม่เป็นปัจจุบัน ส่งผลให้ผู้บริหารวิเคราะห์สถานการณ์ผิดพลาด	ผ่านมาตรฐานการตรวจสอบภายในมากกว่า ๙๐ %



	ประกอบการลงบันทึกบัญชี		
๗. ส่งรายงานงบทดลองทางการเงิน	รายงานการเงิน ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา	การส่งรายงานงบการเงินไม่ทันเวลา ข้อมูลขาดความถูกต้อง ครบถ้วนส่ง ผลกระทบต่อวิเคราะห์งบการเงิน ผิดพลาด	ส่งข้อมูลงบการเงิน ให้ทันทุกวันที่ ๒๐ ของเดือนถัดไป ๑๐๐ %
๘. วิเคราะห์สถานการณ์การเงินการคลัง	ข้อมูลได้รับการวิเคราะห์อย่าง ถูกต้องเชื่อถือได้	การบันทึกข้อมูลไม่ครบถ้วนทำให้ วิเคราะห์สถานการณ์ผิดพลาดไม่ตรง ความเป็นจริง	ดัชนีภาวะวิกฤตทางการเงิน ๗ ระดับ *สภาพคล่องทางการเงิน *อัตรากำไรสุทธิ *เงินทุนหมุนเวียนสุทธิ *น้ำหนักความรุนแรงของความเสี่ยง

๓. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)

ตัวชี้วัดสำคัญ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน					
		๒๕๕๗	๒๕๕๘	๒๕๕๙	๒๕๖๐	๒๕๖๑	๒๕๖๒
๑. อัตราการเขียนเช็คผิด	๕/เดือน	๓.๓๘	๑.๘๒	๑.๒	๑	๒	๒
๒. การบันทึกผิดพลาดในทะเบียนคุมเงินนอกงบประมาณ ๕๐๕	ไม่เกิน ๒ ฉบับ/เดือน	๑	๑	๒	๒	๑	๒

๔. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

๔.๑ ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเพื่อให้ไปตามสิ่งที่คาดหวังและป้องกันความเสี่ยง

กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ	การปรับเปลี่ยน/วิธีการใหม่ที่เกิดขึ้น	ผลลัพธ์หลังการพัฒนา
- การรับเงิน-จ่าย(ระบุว่า มีปัญหาอะไร หรือปรับอะไร)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดระบบตรวจสอบควบคุมภายใน การเก็บเงินค่ารักษาพยาบาลประจำวัน</li> <li>- จัดระบบการเก็บเงินค่ารักษาพยาบาล ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพพร้อมตรวจสอบข้อมูลก่อนเรียกเก็บเงินค่ารักษาพยาบาล</li> <li>- กำหนดแนวทางขั้นตอนการปฏิบัติงานตามข้อตกลงการปฏิบัติงาน</li> <li>- ตรวจสอบและนับความถูกต้องเงินก่อนนำฝากธนาคารอย่างน้อย ๓ ครั้ง</li> <li>- ประเมินผลการปฏิบัติงาน จากการสุ่มตรวจเดือนละ ๔ ครั้ง</li> <li>- ตรวจสอบชุดอนุมัติเบิกจ่ายให้ถูกต้องก่อนการดำเนินงานขออนุมัติเบิกจ่ายเงิน</li> <li>- จัดทำงบพิสูจน์ยอดเงินฝากธนาคารถ้าพบข้อผิดพลาดจากการบันทึกบัญชีไม่ถูกต้อง นำสาเหตุจากการบันทึกบัญชีผิดพลาดมาปรับปรุงบัญชีให้ถูกต้อง</li> <li>- เน้นย้ำให้เจ้าหน้าที่ตระหนักถึงความถูกต้องในการรับ-จ่ายเงิน และบันทึกบัญชีให้ถูกต้องมีการตรวจสอบอย่างสม่ำเสมอ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- การนำเงินฝากธนาคารเกิดความผิดพลาดน้อยลงมาก</li> <li>- นำเงินฝากธนาคารถูกต้อง</li> <li>- ข้อมูลการบันทึกบัญชีถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์</li> </ul>

๔.๒ การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพ	การปรับเปลี่ยน/วิธีการใหม่ที่เกิดขึ้น	ผลลัพธ์หลังการพัฒนา
- พัฒนางานการควบคุมค่าใช้จ่าย	- จัดทำแผนงานการเงินบำรุงประมาณการ รายรับ - รายจ่าย - ควบคุมกำกับการเงินให้อยู่ในแผนงานที่กำหนดไว้ - มีหลักเกณฑ์การเงินบำรุงตามเป้าหมาย - สรุปรายการค่าใช้จ่ายเป็นไตรมาส	การจัดทำแผนเงินบำรุงสามารถนำข้อมูลมาวิเคราะห์สถานการณ์การเงินได้ดีและควบคุมการใช้จ่ายเงินไม่ให้เกิดวิกฤตสถานการณ์การเงินการคลัง

๕. แผนที่จะดำเนินการในปีงบประมาณ ๒๕๖๓

ประเด็นคุณภาพ/ความท้าทาย	วัตถุประสงค์	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
มีการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการเงิน และบัญชี	เพื่อให้มีความเชี่ยวชาญในสายงานที่ทำมากขึ้น	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒-๒๕๖๓	เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีทุกคน
มีการพัฒนาโปรแกรมควบคุมระบบเจ้าหน้าที่ให้ได้มาตรฐานตรวจสอบได้ถูกต้อง	เพื่อให้สามารถทำงานได้สะดวก รวดเร็ว และมีระบบมากขึ้น	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒-๒๕๖๓	เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีทุกคน
พัฒนาโปรแกรมควบคุมระบบการเบิกจ่ายเงินต่างๆ	เพื่อความสะดวกในการเบิกจ่าย และเรียกรายงานต่างๆ	ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒-๒๕๖๓	เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีทุกคน

ลงนามรับทราบผลการดำเนินงาน



(นายณรงค์ ว่องประเสริฐกุล)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ(ด้านเภสัชสาธารณสุข)  
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามัน



## คู่มือแนวทางการดำเนินงานของ งานธุรการ โรงพยาบาลรามัน

๑. บริบท : งานธุรการ โรงพยาบาลรามัน เป็นศูนย์กลางเอกสารของโรงพยาบาล ให้บริการด้านงานสารบรรณ งานธุรการทั่วไป ประสานงานภายในโรงพยาบาลและภายนอกโรงพยาบาล เพื่อให้มีความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว และเกิดความพึงพอใจต่อผู้ใช้บริการ

ก. หน้าที่และเป้าหมาย : ให้บริการด้านงานสารบรรณ และงานธุรการทั่วไป เช่น

๑. รับ-ส่งหนังสือราชการทางจดหมายและสื่ออิเล็กทรอนิกส์
๒. จัดลำดับความเร่งด่วนของหนังสือราชการ ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน
๓. เกษียนหนังสือตามเนื้อความในหนังสือให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ
๔. ลงทะเบียนหนังสือด้วยโปรแกรมสารบรรณ สาสุข เสนอหนังสือผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
๕. การจ่ายหนังสือที่มีผู้อำนวยการลงนาม แล้วส่งการไปยังหน่วยงานต่างๆภายในโรงพยาบาล เพื่อให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องทราบ ตามลำดับ
๖. การร่าง - โต้ตอบหนังสือราชการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
๗. การทำลายหนังสือราชการตามปีงบประมาณ
๘. ส่งพัสดุไปรษณีย์ของโรงพยาบาล และ รับพัสดุไปรษณีย์ของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล

ข. ขอบเขตการให้บริการ :

๑. การรับ-ส่งหนังสือราชการทางจดหมายและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ลงทะเบียนหนังสือด้วยโปรแกรมสารบรรณสาสุข
๒. จัดลำดับความเร่งด่วนของหนังสือราชการ ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน เกษียนหนังสือตามเนื้อความในหนังสือให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง หรือ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เสนอหนังสือผู้บังคับบัญชาตามลำดับ
๓. การจ่ายหนังสือที่มีผู้อำนวยการลงนาม แล้วส่งการไปยังหน่วยงาน หรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป
๔. รับพัสดุไปรษณีย์ของเจ้าหน้าที่ แต่ไม่สามารถรับฝากพัสดุได้เกิน ๒ วัน เนื่องจากไม่มีพื้นที่ในการจัดเก็บพัสดุ

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

- กลุ่มผู้รับผลงาน
๑. หน่วยงานภายนอก
  ๒. หน่วยงานภายใน

ความต้องการของผู้รับผลงาน

- ได้รับการติดต่อประสานงานด้วยความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง
- ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจน
- ได้รับการติดต่อประสานงานด้วยความสะดวก และมี ความชัดเจนด้านข้อมูลข่าวสารต่างๆ
- ได้รับการเอาใจใส่ในการติดต่อประสานงาน
- ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา

### ง. ประเด็นคุณภาพสำคัญ

- ลดความผิดพลาดในการส่งเอกสาร
- ลดการสูญหายของเอกสาร
- การใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด
- ถูกต้องตามระเบียบงานสารบรรณ

### จ. ความท้าทาย และความสำคัญ

#### ความท้าทาย

- การรับ – ส่งหนังสือให้ทันเวลา และถูกต้องตามระเบียบของงานสารบรรณ
- สิ่งที่ส่งมาด้วยถูกต้องครบถ้วน
- สามารถเขียนหนังสือภายในโปรแกรม ด้วยไฟล์ Pdf.

#### ความสำคัญ

- ได้รับเอกสารจากหน่วยงานภายนอกล่าช้า
- หนังสือไม่ชัดเจน (แฟกซ์)
- หนังสือสูญหาย

### ฉ. ปริมาณงานและทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)

#### ด้านทรัพยากร

ข้าราชการ	นางสาววรรณชลิช แซ่ไค้ว	ตำแหน่งเจ้าพนักงานธุรการปฏิบัติงาน
ลูกจ้างเหมาบริการ	นางสาวดาเลีย อะตะบู	ตำแหน่งพนักงานธุรการ

#### ด้านเทคโนโลยี

1. ลงทะเบียนรับหนังสือด้วยโปรแกรมสารบรรณสาสุข
2. โปรแกรมการพิมพ์หนังสือเดินทางไปราชการ Microsoft Word
3. โปรแกรมการพิมพ์คำสั่งปฏิบัติงานนอกเวลาราชการของโรงพยาบาล Microsoft Word
4. โปรแกรมบริหารพัสดุไปรษณีย์ ด้วยโปรแกรม hos offices

#### ด้านเครื่องมือ

1. เครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 1 เครื่อง (พร้อมชุด)
2. โน้ตบุ๊ก 1 เครื่อง
3. เครื่องใช้งานอเนกประสงค์ (ถ่าย สแกน แฟกซ์) 1 เครื่อง
4. เครื่องถ่ายเอกสาร 1 เครื่อง

๒. กระบวนการสำคัญ

กระบวนการสำคัญ	สิ่งที่คาดหวัง	ความเสี่ยงสำคัญ	ตัวชี้วัดสำคัญ
๑. การรับหนังสือราชการทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	- หนังสือถูกต้องครบถ้วน รวดเร็ว	- การได้รับไฟล์เอกสารที่ไม่ชัดเจน - สิ่งที่มาด้วยไม่ครบถ้วน	- ร้อยละของหน่วยงานที่ได้รับหนังสือทางโปรแกรมสารบรรณสาสุขครบถ้วน > ร้อยละ ๙๘ - จำนวนหนังสือที่ไม่ได้รับการ ลงรับ ๐ ครั้ง - อัตราการจ่ายหนังสือราชการ ถึงมือผู้รับ ทันเวลา ร้อยละ ๙๘
๒. เกษียนหนังสือราชการ	- เพื่อเกษียนหนังสือได้ตรง ตามหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงาน และผู้เกี่ยวข้อง	- เกษียนหนังสือผิดหน่วยงาน	- ร้อยละ ของหนังสือที่เกษียน ผิดพลาด ไม่ตรงหน่วยงาน ≤ ร้อยละ ๕
๓. การจ่ายหนังสือที่มีผู้อำนวยการลงนาม แล้วส่ง ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการต่อไป ตามลำดับ	- สามารถจ่ายหนังสือให้ ผู้เกี่ยวข้องนำไปปฏิบัติได้ทันเวลา	- ความล่าช้าในการส่งหนังสือไปยังหน่วยงานต่างๆ	- อัตราการจ่ายหนังสือราชการ ถึงมือผู้รับทันเวลา ร้อยละ ๙๘ (การจ่ายหนังสือราชการที่ ดำเนินการตามระเบียบงานสาร บรรณ ตั้งแต่การรับ ลงเลขรับหนังสือ เสนอผู้อำนวยการ ส่ง ถึงมือผู้รับได้ถูกต้อง ทันเวลา (ถูกหน่วยงาน)
๔. การบริหารพัสดุไปรษณีย์ ด้วยการส่งพัสดุไปรษณีย์ของโรงพยาบาล และรับพัสดุไปรษณีย์ของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล	- มีพื้นที่จัดเก็บพัสดุไปรษณีย์ และสามารถรับฝากพัสดุไปรษณีย์ได้	- มีพัสดุไปรษณีย์สูญหาย	- ไม่มีอุบัติการณ์การสูญหายของพัสดุไปรษณีย์ได้ ≤ ร้อยละ ๓



๕. ติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานทั้งภายใน และ ภายนอกโรงพยาบาล	-เพื่ออำนวยความสะดวก และ ประสานงานกับ หน่วยงานทั้ง ภายในและ ภายนอก โรงพยาบาล	- มีการติดต่อ ประสานงานล่าช้า	- อัตราการเกิด อุบัติการณ์/ข้อร้องเรียน ที่ได้รับการแก้ไขของงาน รุรการ ร้อยละ 100
---	--	-------------------------------	---

๓. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

ลำดับ	ตัวชี้วัด	หน่วยวัด	ที่มา	ปี 57	ปี 58	ปี 59	ปี 60	ปี 61	ปี 62
1	ไม่พบหนังสือราชการ สูญหาย	0 ฉบับ	อุบัติเหตุของ หน่วยงาน	0	0	0	1	0	0
2	ไม่พบความผิดพลาดใน การส่งหนังสือ(ผิด หน่วยงาน)	0 ฉบับ	อุบัติเหตุของ หน่วยงาน	2	1	0	1	1	2
3	ไม่พบการสูญหายของ หนังสือเดินทางไป ราชการ	0 ฉบับ	อุบัติเหตุของ หน่วยงาน	2	0	1	0	0	0
4	ข้อร้องเรียนผู้รับบริการ	0 ครั้ง	บทบาท/ปัญหา หน่วยงาน	3	0	0	0	0	0
5	จำนวนข้อร้องเรียน เกี่ยวกับพฤติกรรม บริการของบุคลากรงาน รุรการ	0 ครั้ง	บทบาท/ปัญหา ของหน่วยงาน	0	0	0	0	0	1
6	ไม่พบความล่าช้าในการ จัดทำการเช็คแผนของ หนังสือเดินทางไป ราชการ	0 ครั้ง	อุบัติเหตุของ หน่วยงาน	2	0	0	0	0	0
7	ไม่พบอุบัติเหตุการสูญ หายของพัสดุไปรษณีย์	3 ครั้ง	อุบัติเหตุของ หน่วยงาน	3	2	2	1	1	0

#### ๔.กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

##### ๔.๑ ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

สรุประบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันที่ได้จากความสำเร็จของกระบวนการพัฒนา

๑. มีระบบการรับหนังสือราชการทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานผ่านระบบสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยผ่านโปรแกรมสารบรรณสาสุข
๒. จัดลำดับความเร่งด่วนของหนังสือราชการ ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน
๓. เกษียนหนังสือให้ผู้บริหารทราบ และส่งหนังสือไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องตามลำดับ
๔. เจ้าหน้าที่สามารถดูสถานะพัสดุไปรษณีย์ของตนเอง ผ่านโปรแกรม hos offices

##### ๔.๒ การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ

๑. นำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการรับ-ส่งหนังสือราชการ เพื่อให้รวดเร็ว ทันเวลา
๒. มีการแจ้งสถานะพัสดุไปรษณีย์ผ่านมา E mail เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้ทราบอย่างรวดเร็ว

#### ๕.แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

-พัฒนาระบบการรับ - ส่งหนังสือของหน่วยงานภายในด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อเกิดความสะดวกรวดเร็วในการสื่อสารภายในหน่วยงาน โดยผู้อำนวยการ สามารถเกษียนหนังสือผ่านไฟล์ PDF ที่ดาวนโหลดจากโปรแกรมสารบรรณสาสุข และส่งต่อมายังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทันที

ลงนามรับทราบผลการดำเนินงาน

๖-

(นายณรงค์ ว่องประเสริฐกุล)

เภสัชกรชำนาญการพิเศษ(ด้านเภสัชสาธารณสุข)  
รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามัน