

## Service Profile

### งานสารบรรณ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลกันตัง

#### ๑. บริบท

##### หน้าที่และเป้าหมาย

ให้บริการสนับสนุนงานธุรการทั่วไปและงานสารบรรณ ในการบริการรับ - ส่งหนังสือ และอำนวยความสะดวกในด้านการประสานงานบริการต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ให้มีความถูกต้องรวดเร็ว โดยมีหน้าที่และเป้าหมายการให้บริการดังนี้

##### หน้าที่

๑. การรับเอกสาร
๒. การส่งเอกสาร
๓. การเวียนเอกสาร
๔. การผลิตเอกสาร
๕. การจัดเก็บเอกสาร
๖. การเก็บรักษาเอกสาร
๗. การทำลายเอกสาร

##### เป้าหมาย

ให้บริการรับ - ส่งหนังสือ และอำนวยความสะดวกในด้านการประสานงานบริการต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ให้มีความถูกต้อง ทันเวลา

##### ขอบเขตการให้บริการ

ให้บริการด้านงานธุรการทั่วไปและงานสารบรรณ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้มารับบริการ รวมทั้งการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานให้เกิดความคล่องตัวและราบรื่น เพื่อให้การบริหารจัดการในงานด้านนี้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายในวันเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

##### ๑. งานธุรการทั่วไป

๒.๑ ให้บริการประสานงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ในเวลาราชการ ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. และกรณีเร่งด่วน ฉุกเฉิน

๒.๒ การจัดการประชุม เช่น การแจ้งประสานงานการประชุมให้ผู้เกี่ยวข้องทราบการจัดบริการห้องประชุม เช่น จัดโต๊ะ เก้าอี้ห้องประชุม การจัดตารางบริการห้องประชุมให้ผู้ขอใช้ห้องประชุม

๒.๓ การรับรองและพิธีการต่าง ๆ เช่น การประสานงานผู้เข้าร่วมงาน การจัดทำคำสั่งผู้เข้าร่วมงาน การจัดเตรียมยานพาหนะให้ผู้ไปร่วมงาน และเตรียมความพร้อมในการใช้วัสดุต่างๆ ในงานพิธี

##### ๒. งานบริการทั่วไป

- ๓.๑ การถ่ายเอกสาร
- ๓.๒ การทำสำเนาเอกสาร

### ผู้รับบริการและความต้องการที่สำคัญ

| กลุ่มผู้รับบริการ   | ความต้องการ  |
|---|--|
| ๑. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่สาธารณสุขอื่นๆ  | - ได้รับการสนับสนุนบริการ การประสานงานที่ดี<br>- ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา<br>- ได้รับการต้อนรับ การอำนวยความสะดวก การบริการที่เอาใจใส่ เป็นกันเอง และความร่วมมือที่ดี |
| ๒. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดตม ส่วนราชการในอำเภอ กิ่ง กิ่ง อำเภอ กิ่ง กิ่ง (คปสอ.) และหน่วยงานต่างๆ | - ได้รับบริการที่รวดเร็ว สะดวก และถูกต้อง<br>- ได้รับการติดต่อประสานงานที่ดี<br>- พฤติกรรมการให้บริการที่ดี<br>- ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องและชัดเจน                                       |

### ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

ความถูกต้อง ความปลอดภัย และผู้รับบริการพึงพอใจ

ความถูกต้อง : ปฏิบัติงานด้านเอกสารด้วยความถูกต้อง ถูกระเบียบ รวดเร็ว และทันเวลา

ความปลอดภัย : การเก็บรักษาเอกสารมิให้เกิดการเสียหาย เช่น แมลงกัด เปียกชื้น หรือสูญหาย สามารถสืบค้นเอกสารได้ง่าย สะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ : ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก ได้รับความพึงพอใจใน ผลงานและการประสานงานต่างๆ เป็นอย่างดี

### ความท้าทายและความเสี่ยงสำคัญ

๑. เอกสารสูญหาย
๒. เวียนเอกสารล่าช้า
๓. ส่งเอกสารผิดฝ่าย/งาน
๔. การเขียนหนังสือผิดพลาด
๕. การประสานงานด้านเอกสารผิดพลาด ล่าช้า
๖. เจ้าหน้าที่เสี่ยงต่อการได้รับอันตรายจากการทำงาน เช่น ได้รับแสงรังสีจากเครื่องถ่ายภาพ เอกสารและกลิ่น เหม็นจากเครื่องอัดสำเนา (Copy Print) การนั่งพิมพ์งานกับคอมพิวเตอร์ที่ใช้เวลานานๆ ทำให้ปวดหลัง และสายตาเสื่อมลง

### โอกาสพัฒนา

๑. จัดอบรมเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานในโรงพยาบาล ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการพิมพ์ ร่างโต้ตอบ หนังสือราชการ ทั้งภายนอกและภายใน ตามระเบียบงานสารบรรณ
๒. การสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการในโรงพยาบาล
๓. ค้นหาความเสี่ยงด้านการให้บริการภายในหน่วยงาน โดยการเก็บข้อมูลเพื่อวางแผนหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงงานต่อไป

## ทรัพยากร

### ๑. อัตรากำลังผู้ปฏิบัติงาน

งานธุรการ มีอัตรากำลัง ๕ คน ปฏิบัติงานในเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น.

๑.๑ นักจัดการงานทั่วไป จำนวน ๑ คน (หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริหาร)

๑.๒ เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน ๒ คน (ลูกจ้างชั่วคราว)

### ๒. เครื่องมือและอุปกรณ์

๒.๑ เครื่องแฟกซ์ จำนวน ๑ เครื่อง

๒.๒ คอมพิวเตอร์ จำนวน ๑ เครื่อง

๒.๓ Printer จำนวน ๑ เครื่อง

๒.๔ โทรศัพท์ จำนวน ๑ เครื่อง (สายในและสายนอกในเครื่องเดียวกัน)

๒.๕ เครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน ๑ เครื่อง

๒.๖ เครื่อง Copy Print จำนวน ๑ เครื่อง

## ปริมาณงาน

| ลำดับ<br>ที่ | กิจกรรม   | ปริมาณงาน (ฉบับ) |             |             |
|--------------|---|------------------|-------------|-------------|
|              |   | ๒๕๕๗             | ๒๕๕๘        | ๒๕๕๙        |
| ๑            | หนังสือรับ  | 4,250            | 4,375       | 4,310       |
| ๒            | หนังสือส่ง  | 2,634            | 2,713       | 2,793       |
| ๓            | บริการรับ – ส่งหนังสือ จดหมาย<br>พัสดุ<br>ทางไปรษณีย์ | 5,220            | 5,100       | 5,170       |
| ๔            | แจ้งเวียนหนังสือภายในหน่วยงาน                         | 4,370            | 4,410       | 4,390       |
| ๕            | ร่าง/โต้ตอบ/พิมพ์หนังสือราชการ                        | 1,580            | 1,627       | 1,676       |
| ๖            | เกษียนหนังสือเสนอผู้บริหารฯ                           | 4,100            | 4,270       | 4,280       |
| ๗            | การเก็บรักษาหนังสือ                                   | 1,053            | 1,085       | 1,117       |
| ๘            | การจัดทำแบบพิมพ์/ถ่ายเอกสาร                           | 480/180,000      | 505/200,000 | 520/250,000 |

## ๒. กระบวนการสำคัญ

| กระบวนการสำคัญ<br>(Key Processes)  | สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ<br>(Process Requirement)   | ตัวชี้วัดสำคัญ<br>(Performance Indicator)   |
|--|---|---|
| <p><b>ก. งานสารบรรณ</b></p> <p>๑.๑ การรับเอกสาร</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ลงทะเบียนรับหนังสือ</li> <li>- จัดลำดับความเร่งด่วน</li> </ul> <p>๑.๒ การเวียนเอกสารภายในหน่วยงาน</p> <p>๑.๓ การส่งหนังสือราชการไปหน่วยงานภายนอก</p> <p>๑.๔ การพิมพ์ ร่าง โต้ตอบ หนังสือราชการต่างๆ การจัดทำรูปเล่มหนังสือราชการ การจัดทำสำเนาหนังสือราชการ</p> <p>๑.๕ การจัดเก็บเอกสาร</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อป้องกันหนังสือสูญหาย</li> <li>- เพื่อเป็นหลักฐานยืนยันในการตรวจสอบการรับหนังสือ</li> <li>- เพื่อจัดลำดับความเร่งด่วนของหนังสือให้เป็นไปตามลำดับชั้นของหนังสือ เช่น ด่วนที่สุด ด่วนมาก ด่วน</li> <li>- เพื่อให้หนังสือถึงมือผู้รับภายในอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา</li> <li>- เพื่อให้หนังสือถึงมือผู้รับภายนอกอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา</li> <li>- เพื่อให้หนังสือส่งถึงหน่วยงานผู้รับอย่างครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลา</li> <li>- เพื่อให้ระบบงานผลิตหนังสือราชการสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้รับบริการ</li> <li>- เพื่อป้องกันการสูญหาย</li> <li>- เพื่อสะดวกในการค้นหาเอกสาร</li> </ul> | <ol style="list-style-type: none"> <li>๑. จำนวนหนังสือที่ไม่ได้รับการลงทะเบียนรับ ๐ %</li> <li>๒. จำนวนหนังสือที่สูญหายระหว่างเสนอลงนาม ๐ %</li> <li>๓. จำนวนของการส่งหนังสือด่วนด่วนมาก ด่วนที่สุด ครบถ้วน ถูกต้องทันเวลา &gt; ๙๐ %</li> <li>๔. จำนวนครั้งในการเวียนเอกสารให้ฝ่าย/งานผิดพลาด ≤ ๕ ครั้ง/เดือน</li> <li>๕. อัตราการติดตามทวงถามเอกสารที่ไม่ครบถ้วน เป็น ๑๐๐ %</li> <li>๖. จำนวนของการส่งหนังสือผิดพลาดเป็น ๐ %</li> <li>๗. จำนวนของการส่งหนังสือถูกต้องครบถ้วน ทันเวลา &gt; ๙๐ %</li> <li>๘. จำนวนการผลิตหนังสือราชการมีความถูกต้อง &gt; ๙๕ %</li> <li>๙. การค้นหาเอกสารเดิมที่ต้องการใช้อ้างอิง ≤ ๑๐ นาที/เรื่อง</li> </ol> |

| กระบวนการสำคัญ<br>(Key Processes)  | สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ<br>(Process Requirement)  | ตัวชี้วัดสำคัญ<br>(Performance Indicator)  |
|--|--|--|
| ๑.๖ การทำลายเอกสาร   | -เพื่อให้เอกสารได้รับการทำลาย<br>ครบตามระเบียบงานสารบรรณ<br>ว่าด้วยการทำลายเอกสาร  | ๑๐. เอกสารได้รับการทำลายต่อปี<br>๑๐๐ %   |
| ๑.๗ บริการถ่ายเอกสาร   | -เพื่อให้การบริการถ่ายเอกสาร<br>และ Copy print เอกสารได้รับ<br>ความ สะดวกรวดเร็วและถูกต้อง<br>ทันเวลาในการทำงาน  | ๑๑. การถ่ายเอกสารผิดพลาด ≤ ๕ %   |
| <b>ข. งานธุรการทั่วไป</b>  |  |  |
| ๑.๑ หมวดบริการทั่วไป   |  |  |
| - ด้านการติดต่อสื่อสาร<br>บริการโทรศัพท์สาธารณะ<br>บริการรับ-จ่ายจดหมาย พัสดุ<br>ครุภัณฑ์ให้เจ้าหน้าที่  | - เพื่ออำนวยความสะดวกและ<br>ประสานงานต่าง ๆ กับ<br>หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและ<br>ภายนอกโรงพยาบาล  | ๑๓ . อัตราความพึงพอใจของ<br>ผู้รับบริการงานธุรการ > ๘๕ %<br>๑๔. อุบัติการณ์/ข้อร้องเรียนได้รับ<br>การแก้ไข ๑๐๐ %     |
| ๑.๒ ด้านการประสานราชการ<br>เป็น แกน กลาง ใน การ<br>ประสานงานเรื่องต่างๆให้กับ<br>หน่วยงานภายในและภายนอก<br>ติดต่อประสานงานกับบุคคลต่าง<br>ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน | - เพื่อสนับสนุนงานด้านบริการ<br>ทางการแพทย์และพยาบาล<br>รวมถึงผู้รับบริการ และองค์กร<br>หรือบุคคลภายนอกที่มาติดต่อ<br>ราชการ   | ๑๕. จำนวนครั้งของการเกิด<br>อุบัติเหตุ/ข้อร้องเรียน<๕ ครั้ง/เดือน<br>๑๖. อัตราความพึงพอใจของผู้มารับ<br>บริการ >๘๕ % |
| ๑.๓ การรับรองพิธีการ<br>รับรองผู้มาติดต่อราชการ คณะ<br>ผู้ศึกษาดูงาน จัดเตรียมพิธีการ<br>ของทางราชการ  | - ผู้รับบริการได้รับความพึง<br>พอใจในการให้การต้อนรับและ<br>อำนวยความสะดวก<br>- เพื่อเตรียมความพร้อมในการ<br>เข้าร่วมพิธีการของทางราชการ<br>ในวันสำคัญต่าง ๆ เช่น วันพ่อ,<br>วันแม่, วันปิยะมหาราช เป็นต้น | ๑๗. ความพร้อมในการจัดเตรียม<br>ผู้เข้าร่วมงานในวันสำคัญรวมทั้งวัสดุ<br>ต่าง ๆ ที่ใช้ในการร่วมพิธีครบ ๑๐๐ %           |

### ๓. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)

| ตัวชี้วัด  | เป้าหมาย     | ๒๕๕๗ | ๒๕๕๘ | ๒๕๕๙ |
|--|--------------|------|------|------|
| ๑. ความถูกต้องในการลงรับและส่งหนังสือราชการ              | >๙๕%         | ๑๐๐% | ๑๐๐% | ๑๐๐% |
| ๒. ความถูกต้องในการแจกจ่ายหนังสือราชการ                  | >๙๕%         | ๙๘%  | ๙๗%  | ๙๘%  |
| ๓. อุบัติการณ์หนังสือราชการสูญหาย                        | <๑๐ ฉบับ/ปี  | ๐    | ๐    | ๐    |
| ๔. อุบัติการณ์บุคลากรไม่ได้รับข่าวสาร/แบบพิมพ์ทันตามเวลา | <๑๐ ครั้ง/ปี | ๐    | ๐    | ๐    |
| ๕. ข้อร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการบริการ            | < ๕ ครั้ง/ปี | ๐    | ๐    | ๐    |

### ๔. วิเคราะห์โอกาสพัฒนา

| กระบวนการ   | จุดมุ่งหมาย  | ความเสี่ยง/ปัญหา/โอกาสพัฒนา  |
|---|--|--|
| ๑. หนังสือเข้า<br>- แยกประเภท<br>- ตรวจสอบ ลงรับ<br>- จ่ายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง<br>- นำเสนอเพื่อทราบหรือสั่งการ | - เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบหรือสั่งการ<br>- ให้ฝ่ายหรืองานที่เกี่ยวข้องรับทราบหรือปฏิบัติ | <u>ความเสี่ยง</u><br>- หนังสือราชการสูญหาย<br><u>ปัญหา</u><br>- ลงทะเบียนหนังสือรับไม่ครบถ้วน<br>- นำเสนอผู้ที่เกี่ยวข้องหรือฝ่ายล่าช้า<br><u>โอกาสพัฒนา</u><br>- จัดทำทะเบียนหนังสือรับและดำเนินการให้ครบถ้วนสมบูรณ์และเป็นปัจจุบัน |

| <p>๒. หนังสือออก</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รับจากฝ่ายหรืองาน</li> <li>- ร่าง โต้ตอบ พิมพ์</li> <li>- นำเสนอ</li> <li>- ตรวจสอบ</li> <li>- ลงทะเบียนหนังสือส่ง</li> <li>- กำหนดประเภทการส่ง</li> <li>- นำส่งตามกำหนด</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อให้หนังสือราชการที่ต้องโต้ตอบถึงผู้รับทันตามกำหนดเวลา</li> </ul>                                       | <p><u>ความเสี่ยง</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ฝ่ายหรืองานส่งหนังสือให้ร่าง โต้ตอบ กระชั้นชิดเกินไป</li> </ul> <p><u>ปัญหา</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รูปแบบหนังสือราชการไม่ถูกต้อง</li> <li>- ส่งหนังสือไม่ทันตามกำหนด</li> </ul> <p><u>โอกาสพัฒนา</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแฟ้มเสนอผ่านผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบตามลำดับ</li> <li>- จัดทำทะเบียนคุมหนังสือส่ง</li> </ul> |
|---|--|---|
| กระบวนการ   | จุดมุ่งหมาย  | ความเสี่ยง/ปัญหา/โอกาส  |
| <p>๓. จัดเก็บหนังสือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ระหว่างปฏิบัติ</li> <li>- เพื่อใช้อ้างอิง</li> <li>- เก็บเพื่อรอการทำลาย</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อให้สะดวกในการค้นหาและอ้างอิง</li> <li>- เพื่อความถูกต้องและเป็นระเบียบเรียบร้อย</li> </ul>             | <p><u>ความเสี่ยง</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- หนังสือราชการสูญหาย</li> <li>- ยากต่อการสืบค้น</li> </ul> <p><u>ปัญหา</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดเก็บหนังสือไม่ครบถ้วน</li> <li>- จัดเก็บหนังสือไม่ถูกแฟ้ม</li> </ul> <p><u>โอกาสพัฒนา</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำแฟ้มหนังสือเก็บให้เป็นหมวดหมู่</li> <li>- จัดทำทะเบียนคุมแฟ้มหนังสือเก็บ</li> </ul>                     |
| <p>๔. การทำลายหนังสือ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- สืบค้นและจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลาย</li> <li>- แต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือโดยคณะกรรมการ</li> <li>- รายงานผลการทำลาย</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- เพื่อให้ไม่หวั่นเปื้อนสิ่งเนื้อหาในการจัดเก็บ</li> <li>- เพื่อความถูกต้องและเป็นระเบียบเรียบร้อย</li> </ul> | <p><u>ความเสี่ยง</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำลายหนังสือผิด ไม่ครบถ้วน</li> </ul> <p><u>ปัญหา</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ไม่ตรวจสอบหนังสือที่จะทำลาย หรือตรวจสอบไม่ครบถ้วน</li> </ul> <p><u>โอกาสพัฒนา</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- จัดทำทะเบียนคุมการจำหน่าย/ทำลายหนังสือ</li> <li>- ปฏิบัติตามขั้นตอน ระเบียบการทำลายหนังสือราชการ ตามระเบียบงานสาร</li> </ul>                |

|  |  |                |
|--|--|----------------|
|  |  | บรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ |
|--|--|----------------|

### การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

- กระบวนการรับ-ส่งหนังสือราชการ
- กระบวนการจัดเก็บเอกสาร
- กระบวนการทำลายเอกสาร

### ๕. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

- พัฒนาการรับ-ส่งหนังสือผ่านโปรแกรมสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันเวลา
- ปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บเอกสาร และขอทำลายหนังสือราชการทุกปีให้เป็นปัจจุบัน