

Service Profile

งานการเจ้าหน้าที่ กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป โรงพยาบาลกันตัง

1. บริบท

ก. หน้าที่และเป้าหมาย

งานการเจ้าหน้าที่เป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการ สนับสนุน พัฒนาบุคลากรและดูแลข้อมูลเกี่ยวกับบุคลากรทุกด้านให้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา เก็บรักษาข้อมูลอย่างปลอดภัย ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ รวมทั้งประสานงานเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ของเจ้าหน้าที่

ข. ขอบเขตการให้บริการ

ให้บริการงานด้านงานการเจ้าหน้าที่ โดยเริ่มตั้งแต่ การสรรหา การบรรจุ การแต่งตั้ง การจัดทำบัตรประจำตัว การจัดทำทะเบียนประวัติ การเลื่อนระดับ/เลื่อนขั้นเงินเดือน การย้าย/โอน การลาศึกษาต่อ การฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนา/ดูงาน การลา การลงเวลาปฏิบัติราชการ การลาออกจากราชการ การดำเนินการทางวินัย ตลอดจนการให้บริการด้านข้อมูลและเอกสาร การประสานงานทั้งภายในและภายนอกองค์กร ในวันเวลาราชการ ตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. และประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกในการเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติงานของนักเรียน นักศึกษาหลักสูตรต่าง ๆ

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

กลุ่มผู้รับบริการ	ความต้องการ
๑. ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ แพทย์พยาบาล เจ้าหน้าที่อื่น ๆ	- ได้รับบริการด้านการประชุม อบรม การศึกษาต่อเนื่อง รวดเร็ว ถูกต้อง ทันเวลา - เจ้าหน้าที่ได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับอย่างถูกต้องและรวดเร็ว - ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส
๒. ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง	- ต้องการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานได้ถูกต้องตามระเบียบ - ต้องการข้อมูลด้านบุคลากรครบถ้วนถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา - ได้รับความร่วมมือและติดต่อประสานงานที่ดี
3. นักเรียน/นักศึกษาฝึกงาน/แพทย์เพิ่มพูนทักษะ	- บริการที่ตรงตามความต้องการที่ระบุมา และได้รับความสะดวกในการประสานงาน

ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

-การพัฒนาบุคลากรในโรงพยาบาลให้ได้ครอบคลุมและสอดคล้องกับความจำเป็นในการอบรมตามแผนพัฒนาบุคลากร

- การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการประชุม/อบรม ทั้งภายในและภายนอกได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา

จ. ความท้าทายและความเสี่ยงสำคัญ

ความเสี่ยง	แนวทางป้องกัน
1. การสรรหาบุคลากร - บุคลากรสายวิชาชีพที่เป็นสายงานหลักขององค์กรได้รับจัดสรรไม่เพียงพอกับความต้องการของหน่วยงาน - บุคลากรมีคุณสมบัติไม่ตรงตามความต้องการของหน่วยงาน	- จัดทำแผนจ้างบุคลากรจากภายนอก เป็นลูกจ้างชั่วคราว รายคาบ และรายเดือน - จัดให้มีการทดสอบภาคปฏิบัติ และทดลองปฏิบัติงานก่อนรับเข้าทำงาน
2. การพัฒนาบุคลากร - เจ้าหน้าที่ไม่ได้รับการอบรมตามแผนที่ตั้งไว้	- ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดกิจกรรมเพิ่มพูนความรู้ และทักษะ ตามแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน
3. ขาดการเชื่อมโยงในการพัฒนาบุคลากร	- จัดตั้งคณะกรรมการครอบคลุมทุกหน่วยงาน - ประชุมชี้แจง เพื่อให้ทราบถึงแนวนโยบาย - ประเมินผลความก้าวหน้าเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน โดยจัดทำรายงานสรุปผลการไปประชุม/อบรม/สัมมนา เพื่อติดตามอย่างมีรูปธรรม
4. วิเคราะห์ความจำเป็นในการอบรมไม่ครอบคลุมทุกหน่วยงาน	- จัดทำเกณฑ์และเงื่อนไขในการประชุม อบรม โดยต้องมีความจำเป็นของหน่วยงาน/โรงพยาบาลก่อนที่จะได้รับอนุมัติเข้าร่วมประชุม/อบรม/สัมมนา
5. การพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับ Competency และ Training need รายบุคคล เป็นสิ่งที่ยาก	- พัฒนาระบบการจัดทำ competency และ Training need รายบุคคล

จ. ปริมาณงานและทรัพยากร

ปริมาณงาน	หน่วย นับ	2557	2558	2559	หมายเหตุ
1. การสรรหาบุคลากรใหม่	คน	17	14	8	
2. การดำเนินการเลื่อนระดับสูงขึ้น	คน	3	6	8	
3. การดำเนินการโอน/ย้าย/ลาออก	คน	10	12	15	
4. การดำเนินการเกี่ยวกับนักศึกษาฝึกงาน	คน				
5. ดำเนินการเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ สวัสดิการ ค่าตอบแทนและอื่น ๆ	คน	248	252	260	
6. ดำเนินการเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลากร ประชุม/ อบรม/สัมมนา	ครั้ง	245	310	329	

๑. อัตรากำลัง

งานการเจ้าหน้าที่ มีอัตรากำลัง ๓ คน ประกอบด้วย

๑.๑ นักจัดการงานทั่วไป จำนวน ๑ คน (หัวหน้ากลุ่มภารกิจบริหาร)

๑.๒ เจ้าพนักงานธุรการ จำนวน ๒ คน (พนักงานกระทรวงสาธารณสุข)

๒. เครื่องมือและอุปกรณ์

๒.๑ เครื่องแฟกซ์ จำนวน ๑ เครื่อง

1. ๒.๒ คอมพิวเตอร์ จำนวน ๒ เครื่อง

1. 2.3 คอมพิวเตอร์ Note book จำนวน ๑ เครื่อง

2. ๒.๓ เครื่องพรีนเตอร์ จำนวน ๑ เครื่อง

3. ๒.๔ โทรศัพท์ จำนวน ๓ เครื่อง (สายใน ๒ สายนอก ๑

เครื่อง)

4.

2. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
๑. การสรรหา	- ได้บุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการขององค์กร	- บุคลากรมีคุณสมบัติตรงตามความต้องการขององค์กร เป็น ๑๐๐ %
๒. การบรรจุและแต่งตั้ง <ul style="list-style-type: none"> • การคัดเลือก • การสอบแข่งขัน 	- บุคลากรได้รับการดำเนินการตามสิทธิ	- มีคณะกรรมการดำเนินการคัดเลือก และกลั่นกรอง - กระบวนการดำเนินงานถูกต้อง ๑๐๐%
๓. การจัดทำทะเบียนประวัติ	- เพื่อให้มีแฟ้มประวัติที่ครบถ้วนและมีการบันทึกข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	- บุคลากรที่มีแฟ้มประวัติ เป็น ๑๐๐ % - แฟ้มประวัติที่มีการบันทึกข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน ๑๐๐ %
๔. การเลื่อนขั้นเงินเดือน/ค่าจ้าง <ul style="list-style-type: none"> • ณ วันที่ ๑ เมษายน • ณ วันที่ ๑ ตุลาคม 	บุคลากรได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงจะได้รับ	การเลื่อนขั้นเงินเดือน และการเลื่อนขั้นค่าจ้างทันตามเวลาที่กำหนด
๕. การเลื่อนระดับ <ul style="list-style-type: none"> • ระดับควบ • การประเมินทางวิชาการ • การประเมินคัดเลือก 	- บุคลากรได้รับสิทธิประโยชน์รับอย่างถูกต้องตามเวลา	- บุคลากรได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้ ๑๐๐% - เสนอ สสจ.ทันตามเวลาที่กำหนด
๖. การย้าย/โอน <ul style="list-style-type: none"> • ย้ายภายในหน่วยงาน • ย้ายข้ามจังหวัด • ย้ายภายในจังหวัด 	- บุคลากรได้รับการดำเนินการตามสิทธิ สิ่งร้องขอ ทันตามกำหนดเวลา และไม่เสียสิทธิประโยชน์	ส่งแบบขอย้ายทันตามกำหนดเวลา บุคลากรได้รับสิทธิประโยชน์ที่พึงได้ 100%
๗. การลาประเภทต่างๆ	- มีข้อมูลวันลาที่ถูกต้อง ครบถ้วนและมีการจัดเก็บที่สามารถค้นหา ได้ง่าย - ปฏิบัติตามระเบียบการลา	- ข้อมูลวันลา มีความถูกต้อง ๑๐๐ % - สามารถสืบค้นได้ง่ายภายในเวลา ๕ นาที

กระบวนการสำคัญ (Key Process)	สิ่งที่คาดหวังจากกระบวนการ (Process Requirement)	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
๘. การฝึกอบรม	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรได้รับการพัฒนาตรงตามความต้องการขององค์กรและได้รับการพัฒนาทุกคน - มีข้อมูลการฝึกอบรมและค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมของบุคลากรที่ถูกต้อง ครบถ้วน 	<ul style="list-style-type: none"> - บุคลากรได้รับการพัฒนาครบทุกคนเป็น ๑๐๐ % - มีการจัดเก็บข้อมูลครบถ้วนถูกต้องเป็น ๑๐๐ %

3. เครื่องชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)

ลำดับที่	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ปี 2557	ปี 2558	ปี 2559	หมายเหตุ
1.	ร้อยละของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานสายวิชาชีพที่ได้รับการพัฒนาตามแผนพัฒนาบุคลากรของ รพ. จำนวน 10 วัน/คน/ปี	>๙0%	95.65	98.87	98.88	
2.	ร้อยละของเจ้าหน้าที่กลุ่มงานอื่น ๆ ได้รับการพัฒนาตามแผนพัฒนาบุคลากรของ รพ. จำนวน 3 วัน/คน/ปี	>๙0%	100	100	100	
3.	ร้อยละของการจัดทำรายงานการประชุมที่แล้วเสร็จตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน (ก่อนการประชุมครั้งต่อไป 7 วันทำการ)	100%	100	100	100	
4.	ข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ (ครั้ง)	< 3 ครั้ง	0	0	0	
5.	ร้อยละของข้าราชการที่บรรจุใหม่ผ่านการประเมินการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ	100%	100	100	100	

4. กระบวนการหรือระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

1. การบรรจุแต่งตั้ง ใช้วิธีการคัดเลือกบุคคลที่มีวุฒิการศึกษาตรงกับตำแหน่ง หากมีประสบการณ์จะพิจารณาเป็นพิเศษ มีการจัดปฐมนิเทศบุคลากรใหม่ พร้อมทั้งจัดทำคู่มือปฐมนิเทศให้ และประเมินผลการทดลองปฏิบัติงาน ทุก 3 เดือน จำนวน 2 ครั้ง
2. สิทธิประโยชน์ต่าง ๆ เช่น การลา ได้จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติระเบียบการลาของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลกันตัง ให้เจ้าหน้าที่ทราบจาก Work in (WI)
3. การพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงาน โดยประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 2 ครั้ง สำหรับการฝึกอบรมหรือการศึกษาดูงาน ได้ส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการประชุม/อบรม/สัมมนา ตามแผนพัฒนาบุคลากรที่ตั้งไว้ของแต่ละปี
4. การโอน/ย้าย/ออกจากราชการ กำหนดขั้นตอนวิธีปฏิบัติเมื่อได้รับคำสั่งย้าย/โอน/ลาออกจากราชการ ทำให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ตรงเวลาที่กำหนด

5. การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ

พัฒนาระบบสืบค้นข้อมูลบุคลากรทางอินเทอร์เน็ต โดยการประยุกต์ใช้โปรแกรม Hos xp ในงานเจ้าหน้าที่

6.แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

1. นำโปรแกรมสำเร็จรูปมาใช้กับงานบุคคล
2. จัดทำทะเบียนประวัติของข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานราชการ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข และลูกจ้างชั่วคราว ให้มีข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน
3. ทบทวนตัวชี้วัด และนำมาแก้ไข/พัฒนางานให้เป็นไปตามระบบคุณภาพ