

1.ชื่อโครงการ การพัฒนาระบบการรับ – ส่ง หนังสือราชการของโรงพยาบาลคอยเต่า

2.ชื่อผู้ศึกษา นางสาวพัชรินทร์ ศรีมา ตำแหน่ง เจ้าพนักงานธุรการ ฝ่ายบริหารทั่วไป โรงพยาบาลคอยเต่า

3.ข้อมูลการติดต่อ เบอร์โทรศัพท์ 053-469128-9 ต่อ 158

4.ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปฏิบัติงาน ของหน่วยงานราชการ และหน่วยงานเอกชนต่าง ๆ จะต้องมีการติดต่อสื่อสาร สั่งการหรือประสานงาน จำเป็นต้องอาศัยหนังสือราชการทั้งสิ้นและเมื่อภาระงานเพิ่มมากขึ้นหรือการดำเนินงาน ยิ่งยาวนานขึ้นส่งผลให้มีหนังสือราชการติดต่อมีจำนวนมากขึ้นไปด้วยเช่นกัน การจัดหนังสือเข้าเป็นระบบตาม ระเบียบงานสารบรรณจึงมีความจำเป็นมาก นอกจากนั้นการจัดหนังสือเข้าเป็นระบบตาม ระเบียบงานสารบรรณ ให้ประโยชน์แก่หน่วยงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการตรวจค้นเอกสารสามารถ ดำเนินการได้สะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูง และระเบียบงานสารบรรณจะก่อให้เกิดประโยชน์ในด้าน การประสานงานแก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งนี้เพราะระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วย งานสารบรรณ ได้ กำหนดรูปแบบและวิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับ หนังสือไว้เป็นมาตรฐาน เดียวกัน ทำให้การติดต่อ สื่อสารหรือการประสานงาน ระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ สะดวกและรวดเร็วขึ้น โรงพยาบาลคอยเต่า เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญแก่งานสารบรรณ ด้วยการ ปฏิบัติที่ถูกต้องและ ทันท่วงที ผู้ปฏิบัติงานจะต้องเรียนรู้และเข้าใจสามารถปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสาร บรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน การรับ – ส่ง หนังสือราชการ เป็นกระบวนการหนึ่งในงาน สารบรรณ ตามระเบียบสำนัก นายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ (๒๕๕๑: ๑๑๕) ได้ให้ ความหมายของงานสารบรรณ ไว้ว่า หมายถึง “งานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสาร เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย” ซึ่งเป็นการกำหนดขั้นตอนและขอบข่ายของงานสาร บรรณ ว่าเกี่ยวข้องกับเรื่องอะไรบ้าง แต่ในทางปฏิบัติการบริหารงานเอกสารทั้งปวงจะเริ่มตั้งแต่การคิด อ่าน ร่าง เขียน แต่ง พิมพ์จัด จำ ทำสำเนา ส่งหรือสื่อข้อความ รับ บันทึก จดรายงานการประชุม สรุป ย่อเรื่อง เสนอ สั่งการ ตอบ ทำรหัส เก็บเข้าที่ ค้นหา ติดตาม และทำลาย ทั้งนี้ต้องเป็นระบบที่ให้ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพเพื่อประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย ผู้ที่จะทำงานสารบรรณได้ดี จำเป็นต้องรู้งานธุรการด้วย เช่น การติดต่อ โต้ตอบและประสานงาน มีความคล่องแคล่วว่องไว นอกจากนั้น ต้องมีความรู้ทางด้านภาษาเป็นอย่างดีโดยเฉพาะอย่างยิ่งภาษาไทย และ ควรรู้ระบบข่าวสาร และสามารถ พิมพ์ดีดได้เมื่อมีความจำเป็น การปฏิบัติงานสารบรรณหากมีส่วนเกี่ยวข้องกับงาน ทางเทคนิคติดต่อ ประสานงานกับผู้มีความรู้ทางเทคนิคนั้นๆ โดยตรงด้วย ผู้ที่ทำงานสารบรรณที่เกี่ยวข้องกับการ ประชุมต้อง มีความสามารถในการจดรายงานการประชุมและสามารถถอดความคิดเห็นของที่ประชุมออกมาได้ ถูกต้อง เนื่องจากงานสารบรรณเป็นงานที่มีอยู่ทุกหน่วยงาน เพราะการดำเนินงานที่มีความสำคัญมาก หรือ สำคัญ

น้อย ต้องดำเนินด้วยระบบเอกสาร ดังนั้น จึงต้องมีผู้ควบคุมรับผิดชอบงานสารบรรณ โดยมีหน้าที่สอดคล้องดูแลให้ผู้ได้บังคับบัญชาปฏิบัติงานไปด้วยความเรียบร้อย ตำแหน่งที่ควบคุมรับผิดชอบงานสารบรรณ อาจกำหนดไว้แตกต่างกันตามความสำคัญและลักษณะของหน่วยงานนั้น ๆ โรงพยาบาลคอยเต่า เป็นหน่วยงานราชการที่มีการติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานราชการภายในเดียวกัน หน่วยงานราชการต่างๆ และหน่วยงานที่มีใช้หน่วยงานราชการ โดยมีหัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไปเป็นผู้กำกับ ดูแล งานธุรการและสารบรรณ และเจ้าพนักงานงานธุรการ เป็นผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณ และสังเกตเห็น การรับ – ส่ง หนังสือ ราชการในโรงพยาบาลคอยเต่า พบว่ามีความผิดพลาดเกี่ยวกับระบบการ รับ – ส่ง หนังสือราชการ อยู่ บ่อยครั้ง ซึ่งมีผลทำให้การดำเนินงานที่ต่อเนื่องไปเกิดความล่าช้า ดังนั้นจึงต้องการพัฒนาระบบการ รับ – ส่ง หนังสือราชการของโรงพยาบาลคอยเต่า ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เพื่อสนับสนุนการทำงานของ งานธุรการ ฝ่ายบริหารทั่วไป และพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติหน้าที่เกี่ยวกับการรับส่งหนังสือราชการของโรงพยาบาลคอยเต่า ให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพระบบบริหารจัดการองค์กรและบุคลากรให้มีจิตสมรรถนะสูง ได้ มาตรฐานสากล

5.วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาในระบบการรับ – ส่ง หนังสือราชการในปัจจุบันของโรงพยาบาลคอยเต่า
๒. เพื่อหาแนวทางการแก้ปัญหาในระบบการรับ – ส่ง หนังสือราชการให้มีประสิทธิภาพ

6.ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ดำเนินการโดยเก็บรวบรวมจากเอกสาร ทะเบียนการรับ การส่งหนังสือถึงฝ่ายต่างๆ ในโรงพยาบาลคอยเต่า ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2560 ถึง วันที่ 30 พฤษภาคม 2560

7. รูปแบบการศึกษา

การวิจัยเพื่อพัฒนางานประจำ (Routine to Research; R2R)

8. พื้นที่ดำเนินการศึกษา

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหลักๆ ในโรงพยาบาลคอยเต่า ทั้งหมด 5 หน่วยงาน ได้แก่ ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายยุทธศาสตร์ฯ ฝ่ายเวชปฏิบัติปฐมภูมิและองค์รวม ฝ่ายเภสัชกรรมฯ ฝ่ายบริหารทั่วไป

9. ผลการศึกษา

ในการปฏิบัติงานสารบรรณ มีรายละเอียด ดังนี้

1. เมื่อได้รับหนังสือจากหน่วยงานภายนอกและสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่(ทางระบบ โปรแกรมสารบรรณ สาสุข)ลงทะเบียนรับหนังสือ เกยย่นหนังสือนำเสนอผ่านนักจัดการงานทั่วไป ฝ่ายบริหารทั่วไป เพื่อให้เสนอผู้อำนวยการ โรงพยาบาลดอยเต่าพิจารณาสั่งการ

ผลการศึกษา พบว่า ระยะเวลาในการเสนอหนังสือทั่วไป ใช้ระยะเวลา 1 วัน เนื่องจากหนังสือรับเข้าในแต่ละวันมีจำนวนมาก ต้องผ่านการเกยย่นหนังสือ จำนวน 3 คน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลมีภารกิจต้องตรวจผู้ป่วยจึงมีเวลาค่อนข้างจำกัดในการเกยย่นหนังสือ กรณีที่มีหนังสือเร่งด่วนทำให้ถึงมือผู้ที่เกี่ยวข้องล่าช้า ทำให้ดำเนินการตามหนังสือไม่ทันการ

แนวทางการแก้ไข กรณีเร่งด่วนและเรื่องที่ต้องรายงาน จะดำเนินการถ่ายเอกสาร และส่งมอบให้กับผู้เกี่ยวข้องดำเนินการก่อน สำหรับหนังสือที่ไม่เร่งด่วน เจ้าหน้าที่งานธุรการต้องดำเนินการตามขั้นตอนดังกล่าวข้างต้น

2. เมื่อแฟ้มออกจากห้องผู้อำนวยการ โรงพยาบาลดอยเต่า ตรวจสอบว่าหนังสือสั่งการอย่างไร เจ้าหน้าที่งานธุรการจะดำเนินการสแกนหนังสือทุกฉบับเพื่อเก็บไว้ แล้วนำหนังสือตัวจริงส่งให้แต่ละฝ่ายดำเนินการ

ผลการศึกษา พบว่า เมื่อส่งหนังสือให้กับฝ่ายต่างๆ ไปแล้วนั้น มีการทำหนังสือสั่งการนั้นหาย

แนวทางการแก้ไข เจ้าหน้าที่งานธุรการส่งไฟล์หนังสือสั่งการนั้น ที่ได้ทำการสแกนไว้ให้กับฝ่ายที่ทำหนังสือสั่งการตัวจริงหาย

3. การส่งหนังสือในกรณีที่มีผู้เกี่ยวข้องหลายฝ่าย เจ้าหน้าที่งานธุรการได้ส่งหนังสือให้เจ้าของงานหลักเป็นผู้ประสานงานกับฝ่ายที่เกี่ยวข้องเอง

ผลการศึกษา พบว่า มีบางฝ่ายบางกลุ่มงาน ไม่ยอมรับการประสานงานจากเจ้าหน้าที่ของงานหลักในเรื่องนั้นๆ ทำให้เกิดปัญหาและปฏิบัติงานไม่ทันท่วงที

แนวทางการแก้ไข เจ้าหน้าที่งานธุรการสำเนาเอกสารให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง

10. สรุปข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาครั้งนี้พบว่าเจ้าหน้าที่งานธุรการ ฝ่ายบริหารทั่วไป ของโรงพยาบาลดอยเต่า ควรต้องศึกษาข้อมูลหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละกลุ่มงานให้มากขึ้น และเพิ่มความละเอียดในการคัดกรองหนังสือให้มากขึ้น โดยควรจัดทำหมวดหมู่เรื่องของหนังสือราชการและกลุ่มวิชาการต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลดอยเต่า เพื่อตรวจสอบว่าหนังสือเรื่องใดควรจะเข้าไปสู่กลุ่มงานใด เพื่อจะได้ลดการ ปัญหาการส่งหนังสือราชการผิดที่ให้มีปริมาณน้อยลง งานสารบรรณ ฝ่ายบริหารทั่วไป ซึ่งเป็นงานที่ถือว่าเป็นด่านแรกของโรงพยาบาล เพื่อจะทำให้การดำเนินงาน ต่างๆต่อไปของโรงพยาบาลดอยเต่า ดำเนินการได้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพต่อไป ควรมีการจัดการอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการเป็นผู้ให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณอย่างเป็นประจำอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวรู้ถึงขอบข่ายของตนเองและหาแนวทางการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น ด้วย ควรมีการจัดทำคู่มือการรับ – ส่ง หนังสือราชการ ของโรงพยาบาลดอยเต่า

เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ธุรการของกลุ่มงานต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลคอยเต่าเข้าใจขั้นตอนการรับ – ส่ง หนังสือราชการ และเส้นทางการเดิน หนังสือราชการมากขึ้น เพื่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและผิดพลาดน้อยที่สุด

11. การเผยแพร่งานวิจัยและการนำผลงานไปใช้ประโยชน์ในงานประจำ

เจ้าพนักงานธุรการ ฝ่ายบริหารทั่วไป ของโรงพยาบาลคอยเต่า ควรต้องศึกษาข้อมูลหน้าที่ ความรับผิดชอบของแต่ละฝ่ายแต่ละกลุ่มงานให้มากขึ้น และเพิ่มความละเอียดใน การคัดกรองหนังสือให้มากขึ้น โดยควรจัดทำหมวดหมู่เรื่องของหนังสือราชการและกลุ่มงานต่างๆ ไว้เพื่อตรวจสอบว่าหนังสือเรื่องใดควร จะเข้าไปสู่กลุ่มงานใด เพื่อจะได้ลดการ ปัญหาการส่งหนังสือราชการผิดที่ให้มีปริมาณน้อยลง ควรมีการ จัดการอบรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานและการเป็นผู้ให้บริการที่ดีและมีประสิทธิภาพสำหรับ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานธุรการและสารบรรณอย่างเป็นทางการอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง จะทำ ให้ผู้ปฏิบัติงาน ดังกล่าวรู้ถึงข้อบกพร่องของตนเองและหาแนวทางการพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้นด้วย ควรมี การจัดทำคู่มือการรับ – ส่ง หนังสือราชการ ของโรงพยาบาลคอยเต่า เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงาน ธุรการของกลุ่มงาน ฝ่ายต่างๆ ภายในโรงพยาบาลคอยเต่าเข้าใจขั้นตอนการรับ – ส่ง หนังสือราชการ และเส้นทางการเดิน หนังสือราชการมากขึ้น เพื่อการปฏิบัติงานที่ถูกต้องและผิดพลาดน้อยที่สุด