



คู่มือการปฏิบัติงานคู่มือการให้บริการประชาชน/

(Work Manual)

กระบวนการที่ 1 การปฏิบัติงานงานธุรการ

ของงานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป

ของ โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์

กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข

...(งาน/ฝ่าย/กลุ่ม)กลุ่มงานบริหารทั่วไป งานธุรการ

30 พฤศจิกายน 2563

สารบัญ

	หน้า
1. วัตถุประสงค์	1
2. ขอบเขต	1
3. คำจำกัดความ	1
4. ความรับผิดชอบ	1-3
5. Work Flow กระบวนการ	4-12
6. ขั้นตอนการปฏิบัติ	4-12
7. ข้อกำหนดการให้บริการ	13
8. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการ	13
9. ระบบติดตามประเมินผล	13
10. เอกสารอ้างอิง	13
11. แบบฟอร์มที่ใช้	13
12. ช่องทางการรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ	13

ภาคผนวก

1. ตัวอย่างแบบฟอร์ม
2. รายชื่อผู้จัดทำ

คู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการประชาชน กระบวนการงาน การปฏิบัติงานงานธุรการ

1. วัตถุประสงค์

- 1.1 เพื่อควบคุมกระบวนการงานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป
- 1.2 เพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานของงานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป
- 1.3 เพื่อควบคุมการรับ - ส่งหนังสือราชการ งานพิมพ์ งานบริการอัดสำเนา
- 1.4 เพื่อควบคุมงานบริการห้องประชุมที่เกี่ยวข้องกับการใช้ห้องประชุม

2. ขอบเขต

- 2.1 ครอบคลุมกระบวนการงานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป
- 2.2 ครอบคลุมถึงขั้นตอนการปฏิบัติงานของงานธุรการ
- 2.3 ครอบคลุมถึงการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล
- 2.4 ครอบคลุมถึงงานสวัสดิการในเรื่องต่าง ๆ สำหรับเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล

3. คำจำกัดความ

- 3.1 งานธุรการ หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการรับ - ส่งหนังสือ การเก็บหนังสือ การยืม การทำลาย
ร่างโต้ตอบ และประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องโดยทางหนังสือ การพูด การติดต่อสื่อสาร
- 3.2 หนังสือราชการ หมายถึง เอกสารที่เป็นหลักฐานในราชการ

4. ความรับผิดชอบ

- 4.1 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร รับผิดชอบ คือ
 - 4.1.1 รับผิดชอบบริหารจัดการงานและบุคลากรในกลุ่มภารกิจอำนาจการ ให้มีประสิทธิภาพสอดคล้อง
นโยบายและยุทธศาสตร์โรงพยาบาลยูวประสาทไวทโยปถัมภ์
 - 4.1.2 ควบคุมกำกับ ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการของบุคลากรในกลุ่มภารกิจอำนาจการ
ตามระบบของโรงพยาบาลยูวประสาทไวทโยปถัมภ์ เพื่อการพัฒนางาน พัฒนาศักยภาพที่มี
ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล รวมทั้งรับผิดชอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีของบุคลากร
อย่างเป็นธรรม
 - 4.1.3 การสั่งการ อนุญาต อนุมัติ หรือการรับรองสิทธิที่กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ หรือข้อกำหนด
อื่น ๆ ซึ่งกำหนดให้ เป็นอำนาจของผู้บริหารโดยตรง

- 4.1.4 ควบคุมกำกับ ลงนาม อนุญาต อนุมัติ งานด้านพัสดุ การเงิน ธุรการ และอื่น ๆ ตามอำนาจของหัวหน้าเจ้าหน้าที่ และอื่น ๆ ซึ่งกำหนดให้เป็นอำนาจของผู้อำนวยการโรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์โดยตรง
- 4.1.5 การลงนามในหนังสือภายนอก ของหน่วยงานในความรับผิดชอบ
- 4.1.6 ควบคุม กำกับ ดูแลการเบิกจ่ายพัสดุจากคลังพัสดุของโรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ รวมทั้งน้ำมันเชื้อเพลิงที่ใช้กับยานพาหนะ และอื่น ๆ
- 4.1.7 ลงนามหนังสือรับรองเงินเดือน การขอมีบัตรประจำตัวข้าราชการ ลูกจ้างประจำ บัตรประจำตัวบุคลากรของโรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ หนังสือรับรองการมีสิทธิรับเงินค่ารักษาพยาบาล หนังสือเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาล หนังสือรับรองภาษีหัก ณ ที่จ่าย หนังสือรับรองหนังสือนำส่งต่าง ๆ ของสหกรณ์ออมทรัพย์ ฌาปนกิจสงเคราะห์และหนังสือรับรองกองทุนประกันสังคม หนังสือขอประวัติผู้ป่วยจากหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งหนังสือรับรองกรณีต่าง ๆ
- 4.1.8 ควบคุมกำกับ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ และการจัดเวรการปฏิบัติงานของบุคลากร
- 4.1.9 การอนุมัติ อนุญาต ควบคุมกำกับ การใช้โทรศัพท์ โทรสาร และรถยนต์ส่วนบุคคล
- 4.1.10 การประสานงานเพื่อแจ้งหรือขอข้อเท็จจริง หรือขอความเห็นในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้งการขอให้ส่งเอกสารหรือหลักฐานเพิ่มเติม และการตอบรับทราบ หรือขอบคุณ
- 4.1.11 การส่งสำเนาระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง รายงานต่าง ๆ ด้านการเงิน ด้านพัสดุ หรือเอกสารอื่น ๆ ให้หน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดกรมสุขภาพจิต หรือส่วนราชการอื่น ๆ เพื่อทราบ
- 4.1.12 งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการโรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์
- 4.2 หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป รับผิดชอบ คือ
 - 4.2.1 ควบคุม กำกับ การ วินิจฉัยสั่งการแก้ปัญหา ตลอดจนการวางแผนการปฏิบัติระบบงาน-สารบรรณ งานอาคารสถานที่ งานรักษาความปลอดภัย งานซักฟอกและตัดเย็บ งานยานพาหนะ
 - 4.2.2 ติดตามควบคุมกำกับงานต่าง ๆ ในกลุ่มงานบริหารทั่วไป
 - 4.2.3 อนุญาตการใช้รถยนต์ส่วนบุคคลและรถพยาบาลฉุกเฉิน เฉพาะในเวลาราชการ
 - 4.2.4 สนับสนุนการปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรืองานที่ได้รับมอบหมาย

5.3 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ ได้แก่

5.3.1 เจ้าพนักงานธุรการ

5.3.1.1 มีหน้าที่ควบคุมดูแลเกี่ยวกับงานธุรการในเรื่องข้อมูลข่าวสาร งานสวัสดิการต่าง ๆ และงานบริการเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล

5.3.2 เจ้าหน้าที่บริการอัดสำเนา

5.3.2.1 มีหน้าที่ให้บริการเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลและบุคคลภายนอกที่ใช้บริการในการถ่ายเอกสารและโรเนียว

5.3.2.2 มีหน้าที่ดูแลเครื่องถ่ายเอกสาร และ โรเนียว

5.3.2.3 มีหน้าที่รวบรวมข้อมูลในการถ่ายเอกสารและโรเนียว ประจำเดือน

5.3.2.4 สรุปยอดเงินการถ่ายเอกสารส่งหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

6. ขั้นตอนการปฏิบัติ

6.1 งานสารบรรณ

6.1.1 การรับหนังสือ

6.1.1.1 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับหนังสือจากหน่วยงานภายนอก โดยรับจากทางไปรษณีย์และทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนและความเกี่ยวข้อง กรณีไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน หรือไม่อยู่ในความรับผิดชอบของโรงพยาบาลส่งคืนให้หน่วยงาน

6.1.1.2 ประทับตรารับหนังสือของโรงพยาบาลยุทธศาสตร์ ในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ บันทึกเลขรับ วันที่ และเวลา

6.1.1.3 พิจารณาความเร่งด่วนของหนังสือโดยการแยกประเภทหนังสือด่วนที่สุด , ด่วน, เรื่องปกติ แยกแฟ้มเสนอรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร เพื่อพิจารณาสั่งการ และนำแฟ้มเสนอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป ลงนามกำกับทุกเรื่อง กรณี เรื่องที่ต้องนำเสนอผู้อำนวยการโดยตรง จะเป็นเรื่องเชิญผู้อำนวยการ/ประกาศ/คำสั่ง/นโยบาย/ทราบและถือปฏิบัติ โดยเจ้าหน้าที่ธุรการจะเป็นผู้ลงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ถึงงานเลขานุการทุกเรื่องที่นำเสนอผู้อำนวยการ

6.1.1.4 รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร พิจารณาสั่งการเรื่องเรียบร้อยแล้ว เลขารองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ลงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของหน่วยงาน นำแฟ้มเสนอรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหารพิจารณาลงนาม สั่งการเรียบร้อยแล้ว ส่งคืนเรื่องให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการ

6.1.1.5 เลขานุการตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องในระบบสารบรรณ และในแฟ้มเอกสาร ให้ตรงกัน และนำเสนอผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการ และส่งคืนแฟ้มให้กับเจ้าหน้าที่งานธุรการกลาง

6.1.1.6 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในงานธุรการ ตรวจสอบความถูกต้องในแฟ้มเอกสาร ถ้าถูกต้อง ครบถ้วน ลงรายละเอียดที่ผู้อำนวยการพิจารณาสั่งการในทะเบียนหนังสือรับ และแจ้งหน่วยงานที่รับผิดชอบ เซ็นรับเอกสารในทะเบียนหนังสือรับ ถ้าไม่ถูกต้องส่งคืนงานเลขานุการดำเนินการแก้ไขต่อไป

6.1.2 การเสนอหนังสือ

6.1.2.1 แยกประเภทหนังสือ

6.1.2.2 นำเอกสารที่เสนอใส่แฟ้มตามลักษณะความสำคัญของเรื่อง

6.1.2.3 จัดทำทะเบียนคุมแฟ้มที่เสนอพร้อมลงนามและวันที่เสนอต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล

6.1.2.4 ดำเนินการตามคำสั่งการของผู้บังคับบัญชา และนำเอกสารส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

ดำเนินการ

6.1.3 ร่างโต้ตอบหนังสือและพิมพ์เอกสาร

6.1.3.1 ทำความเข้าใจเนื้อหาของหนังสือราชการ

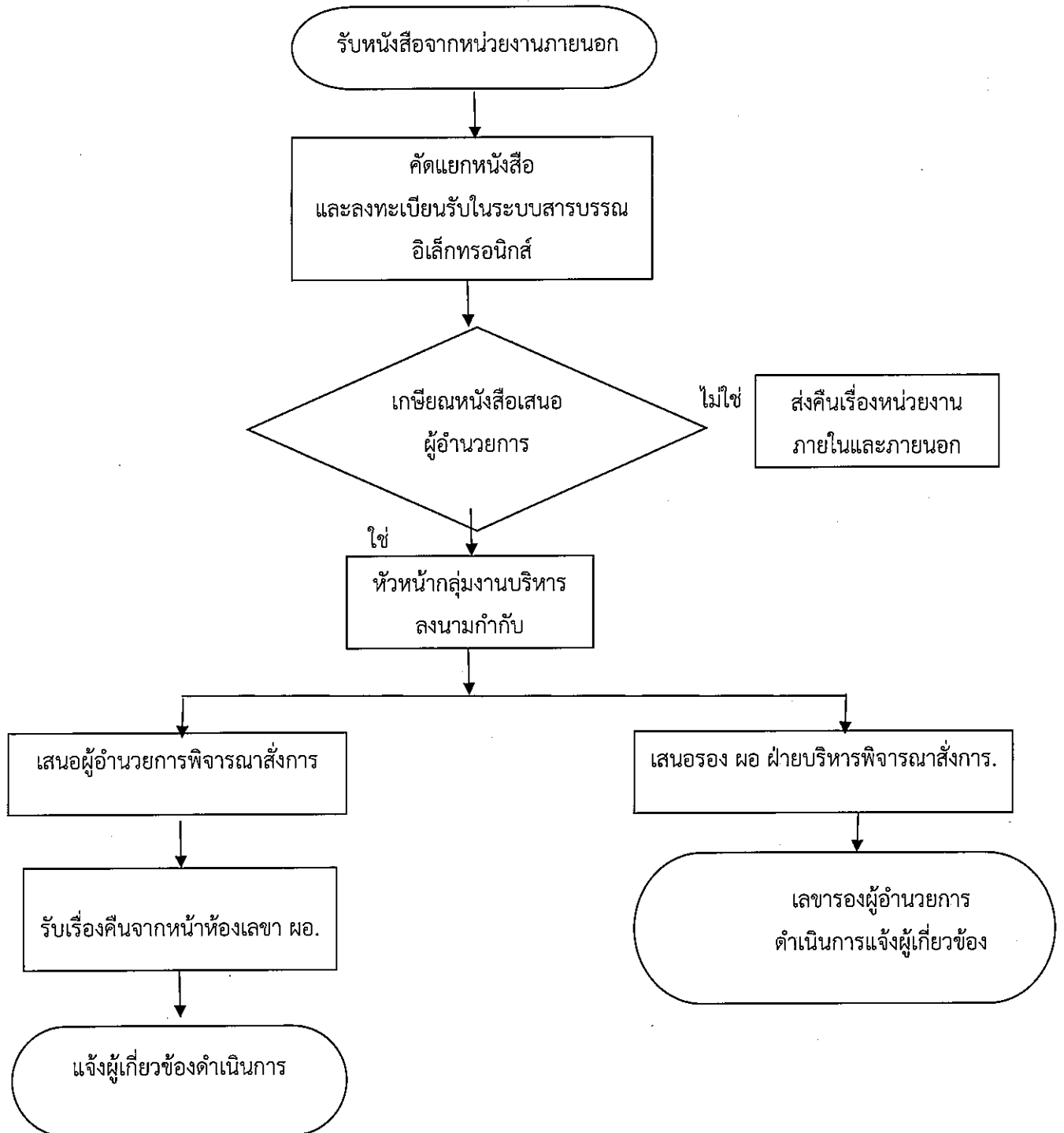
6.1.3.2 พิมพ์เอกสารตามลักษณะและรูปแบบหนังสือราชการ

6.1.3.3 ตรวจสอบความถูกต้องและลงนามผู้ร่าง พิมพ์

6.1.3.4 ดำเนินการเสนอตามสายบังคับบัญชา

Flow Chart งานธุรการ

งานรับหนังสือ



6.1.4 การส่งหนังสือ

6.1.4.1 การส่งหนังสือที่ลงนามโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาลยวประสาทไวทยโยปถัมภ์

6.1.4.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานธุรการกลางรับหนังสือที่ผู้อำนวยการโรงพยาบาลฯ ลงนามในหนังสือเรียบร้อยแล้ว พร้อมออกเลขที่หนังสือ วัน เดือน ปี

6.1.4.3 ส่งคืนเจ้าของเรื่อง ตรวจสอบความเรียบร้อย (กรณี มีสิ่งที่ส่งมาด้วยแนบมาด้วย)

6.1.4.4 งานธุรการกลางจัดส่งเรื่องให้หน่วยงานต่าง ๆ ภายนอกทางระบบอิเล็กทรอนิกส์หรือช่องทางอื่น ๆ (ลับ, ปกปิด)

6.1.4.5 หน่วยงานเจ้าของเรื่อง บรรจุ จ่าหน้าซอง ปิดซองส่งมอบให้งานธุรการกลาง ส่งไปรษณีย์ และส่งหนังสือไปยังหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (EMS, ธรรมดา) พร้อมนำส่งไปรษณีย์รายเดือน

6.1.4.6 งานธุรการส่งเรื่องเดิมพร้อมสำเนาฉบับ ส่งคืนเจ้าของเรื่องเซ็นรับ

6.1.4.7 งานธุรการกลางตรวจสอบใบแจ้งหนี้รายเดือน นำส่งกลุ่มงานการเงินฯ เบิกจ่าย เก็บใบสำเนานำส่งเข้าแฟ้มไว้เป็นหลักฐาน

6.1.5 จัดเก็บเอกสาร

6.1.5.1 สํารวจเอกสารและจัดแยกตามหมวดหมู่ที่กำหนด

6.1.5.2 จัดทำบัญชีคุมแฟ้มเอกสาร

6.1.5.3 จัดเก็บเอกสารตามระยะเวลาที่กำหนด

6.1.6 ทำลายเอกสาร

6.1.6.1 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานธุรการ สํารวจ และจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเอกสาร ที่ครบกำหนดอายุการเก็บและหมดความจำเป็นในการใช้งานและสามารถทำลายได้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณทุกสิ้นปีปฏิทิน

6.1.6.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานธุรการ จัดทำหนังสือ แจ้งกลุ่มงาน ให้สํารวจ และจัดทำบัญชีหนังสือขอทำลายเอกสารทุกสิ้นปีปฏิทิน ให้งานธุรการดำเนินการต่อ

6.1.6.3 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ จัดทำหนังสือขอแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายหนังสือราชการ ที่หมดความจำเป็นให้ผู้อำนวยการลงนาม ส่งถึงกรมสุภาพจิตและเมื่อคำสั่งกรมสุภาพจิตอธิบดีลงนามเรียบร้อยแล้ว ส่งมายังหน่วยงานในเรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการทำลายเอกสาร แจ้งคำสั่งให้คณะกรรมการทราบทุกครั้ง

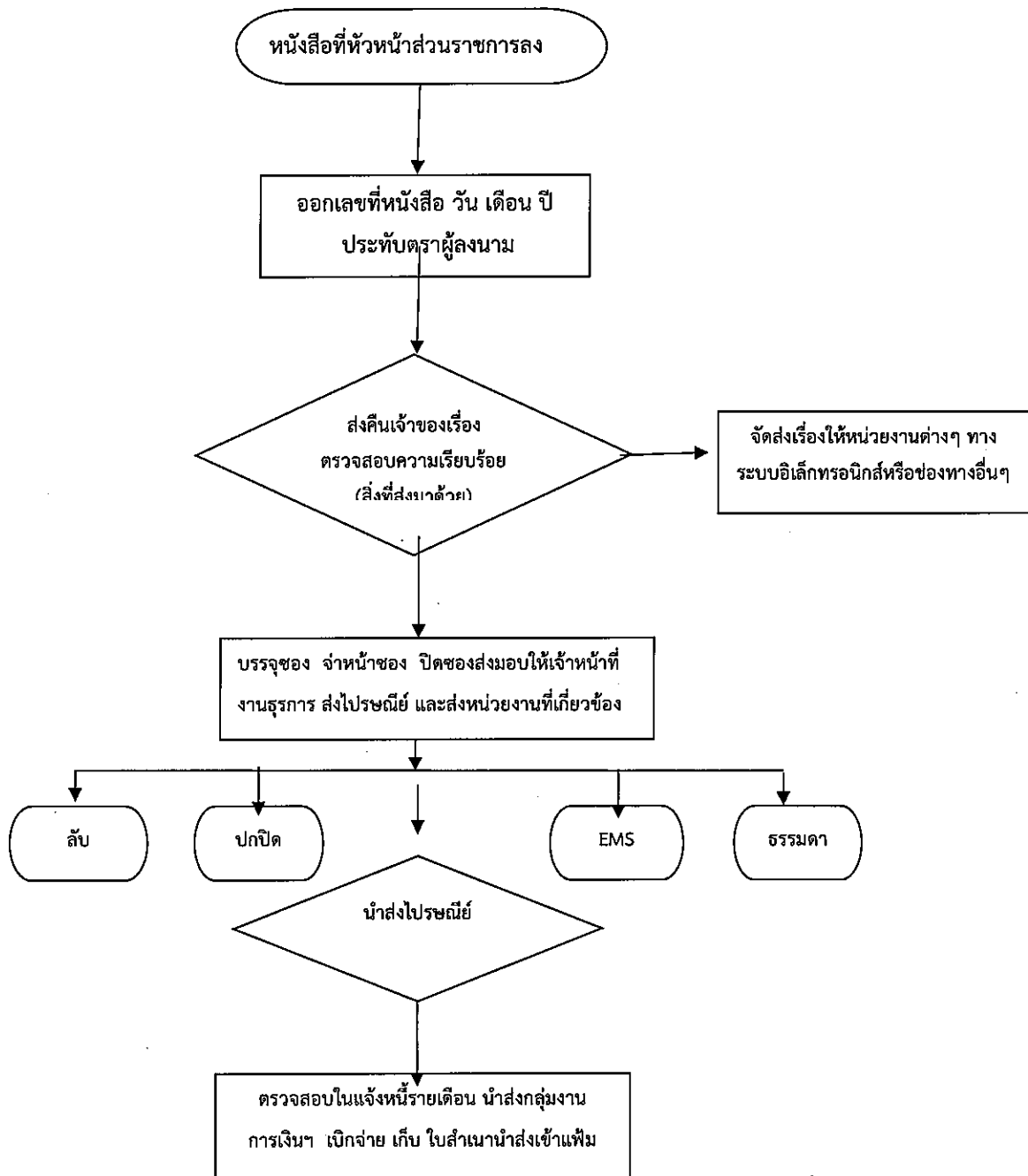
6.1.6.4 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรออนุมัติขอทำลายเอกสารจากกรมฯ เพื่อดำเนินการแจ้งคณะกรรมการทราบให้ทำลายเอกสาร

6.1.6.5 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการทำลายเอกสารโดยวิธีการเผา/บริษัทเอกชนพร้อมแจ้งคณะกรรมการ ทำหนังสือราชการต่อคณะกรรมการทำลายเอกสารและแจ้งกรมสุขภาพจิตได้ ดำเนินการทำลายเอกสารเรียบร้อยแล้ว

6.1.6.6 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ เก็บเอกสารทำลายหนังสือไว้เป็นหลักฐานที่งานธุรการ

6.1.6.7 รายงานผลการทำลายเอกสารให้กรมสุขภาพจิตทราบ และเก็บเอกสารเข้าแฟ้มไว้

Flow Chart แสดงขั้นตอนการส่งหนังสือ
งานส่งหนังสือ



6.2 งานธุรการ

6.2.1 เรื่องการเสนอของหน่วยงานในสังกัดโรงพยาบาลยูวประสาท

- 6.2.1.1 หน่วยงานในโรงพยาบาลรับเรื่องจากงานธุรการกลางทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
- 6.2.1.2 หน่วยงานเสนอเรื่องต่อผู้บริหารของแต่ละหน่วยงาน
- 6.2.1.3 รองผู้อำนวยการแต่ละหน่วยงานอนุญาต/อนุมัติ/ลงนาม ในเอกสารที่นำเสนอ
- 6.2.1.4 เรื่องอนุญาต/ อนุมัติ ส่งคืนหน่วยงานเพื่อดำเนินการ และส่งให้กลุ่มงาน HR เพื่อทราบและดำเนินการ
- 6.2.1.5 กรณีในเรื่องลงนามส่งงานธุรการกลางออกเลขที่หนังสือส่งออก
- 6.2.1.6 งานธุรการกลางออกเลขที่หนังสือเรียบร้อยแล้ว ส่งคืนหน่วยงานตรวจสอบความถูกต้องหากมีสิ่งที่ส่งมาด้วย ให้แนบ
- 6.2.1.6 งานธุรการกลาง ส่งไปรษณีย์และส่งหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

6.2.2 การเวียนหนังสือ

- 6.2.2.1 ลงทะเบียนรับหนังสือแจ้งเวียนกลุ่มภารกิจ/กลุ่มงาน ทุกครั้ง
- 6.2.2.2 เจ้าหน้าที่งานธุรการแจ้งเวียนหนังสือให้กลุ่มภารกิจ/กลุ่มงาน เพื่อทราบถือปฏิบัติ โดยการใช้ใบแจ้งเวียนกลุ่มภารกิจ/กลุ่มงาน แนบปะหน้าเรื่องที่แจ้งเวียน และสแกนหนังสือส่งในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเก็บเอกสารไว้เป็นหลักฐาน

6.2.3 การจัดส่งหนังสือทางไปรษณีย์

- 6.2.3.1 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมหนังสือที่จะจัดส่งทางไปรษณีย์
- 6.2.3.2 ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้องของหนังสือและสิ่งที่ส่งมาด้วย
- 6.2.3.3 ผนึกซอง พร้อมจำหน่ายซองและเลขที่หนังสือส่ง
- 6.2.3.4 ลงรายละเอียดในใบนำส่งสิ่งของทางไปรษณีย์โดยชำระค่าบริการเป็นรายเดือน
- 6.2.3.5 จัดส่งไปรษณีย์ ถึงหัวหน้าที่ทำการไปรษณีย์สมุทรปราการ และส่งเรื่องเดิม พร้อมสำเนาฉบับ คืบเจ้าของเรื่อง ส่วนสำเนาธุรการกลางเป็นผู้เก็บไว้เป็นหลักฐาน

6.2.4 การจัดทำคำสั่งโรงพยาบาล ประกาศโรงพยาบาล ระเบียบโรงพยาบาล

- 6.2.4.1 กลุ่มภารกิจ /กลุ่มงาน ดำเนินการจัดทำคำสั่งโรงพยาบาล ของแต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบ
- 6.2.4.2 กลุ่มภารกิจ /กลุ่มงาน ดำเนินการเสนอคำสั่งให้ผู้อำนวยการลงนาม

6.2.4.3 กลุ่มภารกิจ /กลุ่มงาน ส่งคำสั่งที่ผู้อำนวยการลงนามเรียบร้อยแล้ว ให้ธุรการกลาง ดำเนินการออกเลขที่คำสั่งโรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์ ตามปีปฏิทิน

6.2.4.4 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานธุรการ ส่งคำสั่ง รพ. สำเนาฉบับให้เจ้าของเรื่องเซ็นรับใน ทะเบียนคำสั่งพร้อมลงวันที่เซ็นรับ ส่วนต้นฉบับงานธุรการกลางเป็นผู้เก็บในแฟ้มคำสั่งโรงพยาบาลไว้เป็นหลักฐาน เข้างานธุรการ

6.2.5 การจัดประชุมของคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

6.2.5.1 ผู้อำนวยการโรงพยาบาลซึ่งเป็นประธานคณะกรรมการบริหารกำหนดวัน เวลา และสถานที่ในการประชุม

6.2.5.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทำหนังสือเชิญคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาล

6.2.5.3 ดำเนินการประชุมในวันที่ เวลา และสถานที่ที่กำหนด

6.2.5.4 เมื่อดำเนินการประชุมเสร็จเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานการประชุม และส่งรายงานการประชุมให้คณะกรรมการบริหารเพื่อรับทราบ

6.2.5.4 จัดเก็บรายงานการประชุมไว้ในแฟ้มรายงานการประชุมไว้ที่งานธุรการ

6.2.6 การรับจดหมายจากไปรษณีย์ที่ส่งมายังหน่วยงาน

6.2.6.1 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการแยกจดหมายแต่ละประเภท

6.2.6.2 ถ้าเป็นจดหมายส่วนตัวของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบนำจดหมายใส่ตู้จดหมายของแต่ละหน่วยงานหน้าห้องธุรการ ในกรณีเป็นจดหมายลงทะเบียน EMS ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนรับในสมุด และโทรแจ้งเจ้าของจดหมายให้มารับเซ็นชื่อในสมุดลงทะเบียนรับ

6.2.6.3 หรือถ้าเป็นจดหมายถึงผู้อำนวยการ รพ. เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบเปิดซองจดหมายดำเนินการตามขั้นตอนการรับหนังสือต่อไป ลงทะเบียนส่ง ส่วนสำเนาฉบับเก็บไว้ที่งานธุรการ

6.2.7 รับใบแจ้งหนี้โทรศัพท์ประจำเดือนจากกลุ่มงานการเงิน บัญชี และประกันสุขภาพ

6.2.7.1 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับใบแจ้งหนี้ จากองค์การโทรศัพท์ จากกลุ่มงานการเงินบัญชี และประกันสุขภาพ

6.2.7.2 ดูว่าเป็นของเดือนอะไร เพื่อหาใบขออนุญาตใช้ในการโทรศัพท์แนบเป็นหลักฐาน

6.2.7.3 ดูรายละเอียดที่ผู้ขอใช้เขียนอนุญาตใช้โทรศัพท์ทางไกล หรือส่วนตัว

6.2.7.4 คิดเงิน และบวกรยอดจะต้องให้ตรงกับใบแจ้งหนี้ทางองค์การโทรศัพท์

6.2.7.5 ส่งหลักฐานให้กับทางการเงินดำเนินการเบิกจ่ายต่อไป

6.2.8 การขอส่ง FAX และรับ FAX

- 6.2.9.1 ผู้ขอใช้เขียนใบขอใช้
- 6.2.9.2 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบลงทะเบียนส่งในสมุดส่งโทรสาร และดำเนินการส่ง
- 6.2.9.3 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรับ FAX จากเครื่องรับในสมุดลงทะเบียนส่งโทรสาร
แจ้งเจ้าของเรื่อง
- 6.2.9.4 เซ็นรับ FAX ในสมุดลงทะเบียนรับ

6.2.9 การสมัครมาปนกิจสงเคราะห์ของกระทรวงสาธารณสุข

- เจ้าหน้าที่ที่มีความประสงค์จะสมัคร ผกส. ขอใบสมัครได้ที่งานธุรการ
- ผู้สมัครเขียนใบสมัคร พร้อมตรวจสุขภาพ แนบเอกสารแล้วแจ้งเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตรวจสอบเอกสารครบถ้วน นำเสนอรองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
ลงนาม และส่งไปที่สำนักงาน ผกส.
- เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการทำหนังสือในการเรียกเก็บเงินสมาชิกที่กลุ่มงานการเงินฯ ให้
เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินการจัดส่ง ผกส.

6.3 งานบริการเจ้าหน้าที่

6.3.1 การขอถ่ายเอกสาร

- 6.3.1.1 ขอแบบฟอร์มการขออนุญาตถ่ายเอกสารได้ที่งานธุรการ
- 6.3.1.2 เขียนลงในแบบฟอร์มขออนุญาตถ่ายเอกสารแล้วให้หัวหน้ากลุ่มงานแต่ละกลุ่มงาน
เซ็นชื่อกำกับ
- 6.3.1.3 ส่งแบบฟอร์มขออนุญาตถ่ายเอกสารที่ห้องอัดสำเนา
- 6.3.1.4 พนักงานบริการอัดสำเนาจะลงรับ แล้วนำเสนอหัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป
พิจารณาเซ็นอนุญาตที่ห้องธุรการ
- 6.3.1.5 ถ่ายเอกสาร
- 6.3.1.6 เจ้าของเรื่องมารับเรื่องคืนได้ที่ห้องอัดสำเนา
- 6.3.1.7 กรณีจำเป็นต้องใช้สำเนาเร่งด่วน ให้เจ้าของเรื่องมาเดินเรื่องเองจนได้รับอนุญาตจาก
หัวหน้ากลุ่มงานบริหารทั่วไป

6.3.2 การขออนุญาตโรเนียว

- 6.3.2.1 เขียนลงในแบบฟอร์มขออนุญาตโรเนียว และกำหนดวันเวลามารับสำเนาเอกสาร
แล้วให้หัวหน้าหน่วยงานเซ็นชื่อกำกับ

- 6.3.2.2 ส่งแบบฟอร์มขออนุญาตโรเนียวที่ห้องอัดสำเนา
- 6.3.2.3 พนักงานบริการอัดสำเนาจะลงรับ แล้วนำเสนอเจ้าพนักงานธุรการพิจารณา
เซ็นอนุญาตที่ห้องธุรการ
- 6.3.2.4 โรเนียว
- 6.3.2.5 เจ้าของเรื่องมารับสำเนาเอกสารที่ห้องอัดสำเนา

7. ข้อกำหนดการให้บริการ

7.1 เอกสาร/หลักฐานที่ผู้รับบริการต้องใช้ในการขอรับบริการ

- 7.1.1 ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ. 2526 พร้อมภาคผนวกฉบับแก้ไข
พ.ศ. 2539 และคำอธิบาย
- 7.1.2 คู่มือการใช้งานเกี่ยวกับเครื่องถ่ายเอกสารและโรเนียว
- 7.1.3 คู่มือการจัดเก็บเอกสาร คู่มือการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ธุรการ

8. ตัวชี้วัดควบคุมคุณภาพของกระบวนการ

ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่า 80%

9. ระบบติดตามประเมินผล

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานธุรการ

เป้าหมาย ไม่น้อยกว่า 80%

รอบการรายงาน 12 เดือน

10. แบบฟอร์มที่ใช้

- 10.1 ทะเบียนหนังสือรับ - ส่ง
- 10.2 ใบแจ้งเวียนกลุ่มภารกิจ / กลุ่มงานและสมุดลงรับใบแจ้งเวียน
- 10.3 ใบขออนุญาตถ่ายเอกสารและโรเนียว
- 10.4 สมุดลงการขอถ่ายเอกสารและโรเนียว
- 10.5 ใบขออนุมัติใช้โทรศัพท์ทางไกล
- 10.6 ใบขออนุมัติใช้โทรสาร
- 10.7 สมุดลงการใช้โทรสารและส่งโทรสาร
- 10.8 ใบสมัครเข้าเป็นสมาชิก ฅกส.

11. ช่องทางรับฟังข้อเสนอแนะ/ข้อร้องเรียนต่อการให้บริการ

1. โทรศัพท์ภายในหมายเลข 72136, 72138
2. แบบประเมินความพึงพอใจ

ภาคผนวก

แบบประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์
กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลยุวประสาทไวทโยปถัมภ์

คำชี้แจง

แบบประเมินชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้ใช้ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งผลการประเมินนี้ จะนำไปพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพและการให้บริการ รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งระดับการประเมินดังต่อไปนี้

ระดับคะแนน	5	หมายถึง	มากที่สุด/ดีที่สุด
ระดับคะแนน	4	หมายถึง	มาก/ดี
ระดับคะแนน	3	หมายถึง	ปานกลาง
ระดับคะแนน	2	หมายถึง	น้อย/ควรปรับปรุง
ระดับคะแนน	1	หมายถึง	น้อยที่สุด/ต้องปรับปรุงอย่างมาก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1.1 เพศ ชาย หญิง

1.2 หน่วยงานที่สังกัด.....

1.3 ตำแหน่ง

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> ข้าราชการ | <input type="checkbox"/> ลูกจ้างประจำ |
| <input type="checkbox"/> พนักงานราชการ | <input type="checkbox"/> พนักงานกระทรวงสาธารณสุข |
| <input type="checkbox"/> ลูกจ้างชั่วคราว | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการใช้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ข้อที่	รายการ	เกณฑ์ระดับ ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
	ด้านการใช้งานระบบ					
1	ระบบใช้งานง่าย สะดวกและรวดเร็ว					
2	ความชัดเจนของคำอธิบาย ส่วนประกอบต่าง ๆ ของระบบ บนหน้าจอการทำงาน					
3	ระบบสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้					
4	ระบบมีการแจ้งเตือนการทำงาน เช่น การกรอกข้อมูล ซ้ำซ้อนหรือการกรอกข้อมูลผิดพลาด					
5	ระบบมีการแสดงผลรายงานที่ต้องการ					
6	ระบบสามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน					
7	ระบบมีความพร้อมในการให้บริการ					
	ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1	ให้บริการด้วยความสุภาพและมีจิตบริการ					
2	ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานระบบที่ชัดเจน					
3	ให้บริการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ด้วยความรวดเร็ว					
	ด้านความเข้าใจของผู้ใช้ระบบ					
1	ความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ					
2	มีความพึงพอใจโดยรวมต่อการใช้งานระบบ					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....