



ชื่อผลงาน โครงการพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานด้านธุรการ ในงานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลศรีนครินทร์
เจ้าของผลงาน

- 1) นางสาวณัฐภรณ์ หาดิ
- 2) นางสาวลัดดาวัลย์ นาสถิตย์
- 3) นางสาวนันทรัตน์ จิตรระการ
- 4) นางสาวสมร พลดงนอก

สังกัด งานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเภทผลงาน

- (1) ด้านสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี
- (2) ด้านสนับสนุนส่งเสริม บริหารและพัฒนาวิชาการสู่ความเป็นเลิศ
- (3) ด้านสนับสนุนกิจกรรมความสุขในองค์กร

1.ที่มาและความสำคัญที่จัดทำผลงานขึ้นมา

งานเวชกรรมสังคม เป็นหน่วยงานในโรงพยาบาลระดับมหาวิทยาลัย ประกอบไปด้วย 3 หน่วย คือ หน่วยระบาดวิทยาโรคติดต่อ หน่วยสร้างเสริมสุขภาพ และหน่วยสุขศึกษา รับผิดชอบให้บริการด้านการตรวจสุขภาพประจำปี การสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรคด้วยวัคซีน ฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรค และสร้างเสริมสุขภาพทั้งโรคเรื้อรังที่ป้องกันได้ โรคติดต่อ และ ภัยสุขภาพ รวมทั้งจัดระบบบริการสุขศึกษาและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพในบุคลากร นักศึกษา ประชาชน และชุมชนในเขตความรับผิดชอบโรงพยาบาลศรีนครินทร์ให้มีประสิทธิภาพได้มาตรฐาน โดยมีเป้าหมายเพื่อให้บุคลากร นักศึกษา ประชาชน และชุมชนได้รับบริการที่มีคุณภาพตามมาตรฐาน มีความรอบรู้ทางด้านสุขภาพ (Health Literacy) เกิดระบบการสนับสนุนของเครือข่ายสุขภาพและกลุ่มวิจัยต่าง ๆ ที่มีประสิทธิภาพ และบูรณาการในการป้องกันโรค สนับสนุนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพของประชาชนให้มีความสามารถในการดูแลตนเอง ครอบครัว และชุมชนได้อย่างเหมาะสม และปลอดภัย ตลอดจน มีสุขภาพที่ดี

การดำเนินการด้านบริหารจัดการงานด้านธุรการ ในงานเวชกรรมสังคมที่ผ่านมาจะดำเนินการแบบแยกส่วน โดยมีพนักงานธุรการในแต่ละหน่วยงานรับผิดชอบงานด้านธุรการเอง ทั้งด้านการรับ ส่งหนังสือที่ตลาดนัดรับส่งเอกสารการจัดการด้านพัสดุจัดซื้อจัดจ้าง การขออนุมัติโครงการ งบประมาณ และการเดินทางไปราชการ ซึ่งจากการดำเนินการดังกล่าวได้นำมาวิเคราะห์ภาระงาน และอัตรากำลัง พบปัญหาการดำเนินการ คือ 1) ด้านคน ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ แต่ละคนต่างกัน ใช้อัตรากำลังในการทำงานลักษณะเดียวกันมากเกินความจำเป็น และสูญเสียอัตรากำลังในการทำงาน 2) ด้านการทำงาน การทำงานมีความทับซ้อนงาน การจัดการด้านธุรการไม่เป็นแนวทางเดียวกัน เสียเวลา และเกิดความผิดพลาดในการทำงาน ได้แก่ เอกสารและหนังสือราชการ



สูญหาย ไม่สามารถค้นหาหนังสือได้ หนังสือราชการล่าช้าการจัดส่งหนังสือ/เอกสารผิด รวมทั้งเอกสารด้านการเงินต้องแก้ไขหลายรอบ ดังนั้น ในปี 2561 งานเวชกรรมสังคม จึงได้ปรับโครงสร้างภารกิจและอัตรากำลังของงานเวชกรรมสังคมให้ชัดเจนครอบคลุมขอบเขตภาระงานและเหมาะสม พัฒนาระบบการบริหารจัดการงานด้านธุรการ ในงานเวชกรรมสังคม โดยการรวมศูนย์กลางงานด้านเอกสารและธุรการให้มีการจัดระบบงานที่ลดขั้นตอน ถูกต้องและลดคนทำงานที่ทับซ้อน ทำให้แต่ละหน่วยงานสามารถปฏิบัติงานที่เป็นระบบในส่วนที่เกี่ยวข้องและสร้างสรรค์ พัฒนางานได้มากขึ้น รวมทั้งนำดิจิทัลเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการบริหารจัดการงานด้านธุรการมากขึ้น สนองตอบนโยบายและประเด็นยุทธศาสตร์ของการเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล (Digital transformation) รวมทั้งประหยัดพลังงานและทรัพยากรในองค์กร

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานด้านธุรการ ในงานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลศรีนครินทร์
- 2) เพื่อพัฒนาและนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการงานด้านธุรการ
- 3) เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน
- 4) เพื่อประหยัดพลังงานและทรัพยากรในองค์กร

3. ใครคือลูกค้าหรือผู้รับบริการจากผลงานนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานธุรการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- 2) บุคลากรในงานเวชกรรมสังคม

4. วิธีดำเนินการ

การดำเนินการโครงการพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานด้านธุรการ ในงานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาลศรีนครินทร์ใช้กระบวนการพัฒนาคุณภาพแก้ไขปัญหาแบบมีส่วนร่วมกับผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา สอบถามความคิดเห็น นำมากำหนดระบบการบริหารจัดการงานด้านธุรการ ในงานเวชกรรมสังคม ในรูปแบบที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมที่สุด โดยขั้นตอนการดำเนินการ มีดังนี้

1. วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา สอบถามความคิดเห็นร่วมกับผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย
2. กำหนดระบบการบริหารจัดการงานด้านธุรการ ในงานเวชกรรมสังคม ดังนี้
 - 2.1 จัดรวมศูนย์กลางงานด้านเอกสารและธุรการ โดยมอบหมายผู้รับผิดชอบหลักจำนวน 3 คน (จากเดิม 6 คน) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการ พนักงานธุรการ และ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป



WoW ! & Happy KKU ²⁰¹⁹ : The 9th KKU Show and Share

ด้านบริหารจัดการ

2.2 มอบหมายภาระงานแต่ละคนชัดเจน และสื่อสารให้บุคลากรทุกคนทราบและเข้าใจ เพื่อให้ประสานงานได้

2.3 กำหนดระบบการบริหารจัดการงานด้านธุรการ

- 1) มอบหมายไปตลาดนัดรับ-ส่งหนังสือเพียง 1 คน
- 2) ปรับการเวียนแจ้งหนังสือราชการจากเอกสาร เป็นใช้ดิจิทัลเทคโนโลยีทั้งช่องทางไลน์กลุ่มงาน และ E-mail
- 3) ลดการใช้แบบฟอร์มต่าง ๆ ปรับการใช้แบบประเมินและแบบฟอร์มเป็น Google form

3. ทดลองระบบ

4. ประเมินผลการดำเนินการ โดยใช้ระบบการประชุม และการสอบถามผ่านแบบประเมิน Google form

5. ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการงานด้านธุรการ ในงานเวชกรรมสังคม

6. สรุปผลโครงการ

5. ผลการดำเนินงานและประโยชน์ของผลงาน(การเปลี่ยนแปลงหลังจากมีการพัฒนาระบบหรือปรับปรุงกระบวนการ)

ผลการดำเนินการโครงการพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานด้านธุรการ ในงานเวชกรรมสังคม โรงพยาบาล ศรีนครินทร์ทำให้สามารถรวมศูนย์กลางงานด้านเอกสารและธุรการ เกิดระบบการบริหารจัดการงานด้านธุรการ ในงานเวชกรรมสังคมที่

มีการจัดระบบงานโดยนำดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้ ทำให้สามารถลดขั้นตอน ลดระยะเวลาการทำงาน งานเป็นระบบ สืบค้นได้ และเกิดความถูกต้อง รวมทั้งสามารถลดคนทำงานที่ทับซ้อนได้ รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลดำเนินการโครงการพัฒนาระบบการบริหารจัดการงานด้านธุรการ ในงานเวชกรรมสังคม

ผลการดำเนินการ	ระบบเดิม	ระบบใหม่	
	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562
ลดหนังสือรับเข้า (ฉบับ)	2,125	1,003	1,049
ลดระยะเวลาการรับหนังสือ (2นาทิต่อฉบับ) (ชม/ปี)	71	33	34
เพิ่มหนังสือเวียนแจ้งด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (ฉบับ)	-	123	655
ลดความผิดพลาดของเอกสาร (ครั้ง)	29	15	8
ลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ (รีม)	128	105	90



ตารางที่ 2 ผลการประเมินความพึงพอใจการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการงานด้านธุรการ ในงานเวชกรรมสังคม

การประเมิน	ผลการประเมินความพึงพอใจการพัฒนากระบวนการ (ร้อยละ)			
	ระยะที่ 1 ปี 2561		ระยะที่ 2 ปี 2562	
	ดี - ดีมาก	ปรับปรุง	ดี - ดีมาก	ปรับปรุง
ความสะดวกในการให้บริการ	100.0	0.0	100.0	0.0
ความรวดเร็วและทันเวลา ในการให้บริการ	100.0	0.0	100.0	0.0
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	100.0	0.0	100.0	0.0
พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่	100.0	0.0	100.0	0.0
ภาพรวมของการบริการ	100.0	0.0	100.0	0.0

ข้อเสนอแนะ

ปี 2561

- พัฒนาด้านการติดตามหนังสือ และการจัดเก็บเอกสาร
- ในบางขั้นตอนการให้บริการ ยังไม่เข้าใจในช่วงการปรับเปลี่ยน

ปี 2562

- อยากให้ออกเอกสารเรื่องการแจ้งซ่อมให้ทราบ
- เห็นการพัฒนาอย่างชัดเจน

6. มีแนวทางในการสร้างความต่อเนื่องและต่อยอดผลงานอย่างไร

การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการงานด้านธุรการ ในงานเวชกรรมสังคม นอกจากจะสามารถปรับโครงสร้างภาระงาน ลดการทำงานทับซ้อนโดยปรับอัตรากำลังตำแหน่งธุรการ ให้รับผิดชอบภาระงานอื่นในแต่ละหน่วยงาน เช่น การจัดทำสื่อความรู้สุขภาพ การเฝ้าระวัง ควบคุมสุขาภิบาลอาหารและสิ่งแวดล้อมในโรงพยาบาล ทำให้สามารถสร้างสรรคงานและ พัฒนางานได้มากขึ้น แล้วยังสามารถลดขั้นตอนการทำงาน ลดระยะเวลาการทำงาน และประหยัดค่าใช้จ่ายด้านทรัพยากรต่าง ๆ ได้ รวมทั้งสามารถลดความผิดพลาดของงาน เกิดความพึงพอใจของการบริการ ซึ่งแนวทางการสร้างความต่อเนื่องและต่อยอดผลงาน นอกจากจะดำเนินการตามระบบงานที่กำหนดไว้แล้ว การใช้กระบวนการพัฒนาคุณภาพแก้ไขปัญหาแบบมีส่วนร่วมกับผู้รับผิดชอบและผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องทั้งด้านการประเมินติดตามผลการทำงาน/ระบบงาน การรับฟังข้อเสนอแนะและนำมาปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งขยายผลในการจัดการระบบงานอื่น ๆ ในหน่วยงาน และขยายผลแลกเปลี่ยนเรียนรู้การพัฒนาระบบงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน



WoW ! & Happy KKU ²⁰¹⁹ : The 9th KKU Show and Share

ด้านบริหารจัดการ

