แบบฟอร์มการนำเสนอผลงาน CQI

1. **ชื่อเรื่อง** With love and care

2. **ชื่อหน่วยงาน.....** งานบริหารบุคลากร ฝ่ายบริหารทั่วไป.....

ผู้รับผิดชอบและทีมงาน

1. นางสาวศุภาวรรณ ผางจันทร์ดา
2. นางสาววรนุช มาขน
3. นางสาวปุญญิศา คำแสนใส
4. นางสาวจิราภรณ์ ต้นไทร

3. **ที่มา/ความสำคัญของปัญหา/หลักการและเหตุผล**

ด้วยงานบริหารบุคลากร เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลปกป้องสิทธิประโยชน์ของบุคลากรทุกประเภทในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ตั้งแต่บรรจุเข้ารับราชการ จนกระทั่งเกษียณอายุราชการ หรือลาออกจากราชการ หรือ เสียชีวิต ซึ่งในการปฏิบัติงานต้องจัดเก็บรักษาเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ เป็นจำนวนมาก ที่ผ่านมาพบว่าในเดือนกรกฎาคม – เดือนกันยายน 2554 มีการสูญหายของเอกสาร จำนวน 6 ครั้ง เฉลี่ย 2 ครั้ง/เดือน และเอกสารที่สูญหายส่วนมากจะเป็นใบลา/ใบขออนุมัติไปราชการ ทุก ๆ เดือน งานบริหารบุคลากรจะรายงานการปฏิบัติราชการประจำเดือนแจ้งเวียนให้ฝ่าย/กลุ่มงาน ทราบ ทำให้บุคลากรที่ลา/ไปราชการ "ขาดราชการในแบบรายงาน" และมีความรู้สึกว่าเสียประวัติ เสียสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ที่ควรจะได้รับ ทั้งๆ ที่ยื่นใบลา/ใบขออนุมัติไปราชการล่วงหน้าแล้ว ในส่วนของเจ้าหน้าที่งานบริหารบุคลากรเองก็ต้องเสียบุคลากร และเสียเวลาในการสืบ ค้นหาเอกสารดังกล่าว

จากปัญหาที่เกิดขึ้นพบว่า เกิดจากตัวเจ้าหน้าที่งานบริหารบุคลากรเองไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนและข้อกำหนดเรื่องการจัดเก็บเอกสาร เช่น เมื่อได้รับใบลาจากงานสารบรรณ/ใบขออนุมัติไปราชการจากกลุ่มงานวิชาการแล้วไม่รีบดำเนินการในทันที ทำให้เกิดการลืมและสูญหาย

4. **ตัวชี้วัด**

1. อัตราการสูญหายของเอกสาร	เป้าหมาย	0
2. จำนวนข้อร้องเรียนและอุบัติการณ์	เป้าหมาย	0

5. **การดำเนินการ วิธีการเก็บข้อมูล**

5.1 จัดประชุมเจ้าหน้าที่บริหารงานบุคลากรร่วมกับ Auditor ทีม 7 เพื่อทบทวนกระบวนการทำงาน หาสาเหตุและวิธีแก้ไขเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาแบบเดิมซ้ำ โดยพบว่าเจอปัญหาในเชิงกระบวนการทำงาน

5.2 เน้นย้ำเจ้าหน้าที่งานบริหารบุคลากรให้ตระหนักถึงปัญหาและผลกระทบต่องาน/คน

5.3 แก้ปัญหาในเชิงระบบดังนี้

5.3.1 จัดทำทะเบียนรับหนังสือของงานบริหารบุคลากร/สมุดเช็คเวลา/แฟ้มเก็บใบลา/แฟ้มเก็บใบขออนุมัติไปราชการ

5.3.2 จัดทำตราปั๊ม "ลงบัญชีแล้ว"

5.3.3 กำหนดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- เมื่อรับใบลา จากงานสารบรรณ /ใบขออนุมัติไปราชการ จากกลุ่มงานวิชาการ แล้วให้นำมาลงทะเบียนในทะเบียนรับหนังสือและสมุดเช็คเวลาทันที
- บันทึกสถิติการลา/การไปราชการ ในเครื่องสแกนลายนิ้วมือ ภายใน 1 วัน
- ปั๊มตราปั๊ม "ลงบัญชีแล้ว" ในใบลา/ใบขออนุมัติไปราชการ
- จัดเก็บใบลา/ใบขออนุมัติไปราชการ เข้าแฟ้ม
- เฝ้าระวังและจัดเก็บสถิติอุบัติการณ์/ปัญหา/อุปสรรค ที่เกิดขึ้นในระหว่างที่ปฏิบัติตามกระบวนการที่กำหนดขึ้น

6. ผลที่คาดว่าจะได้รับ/การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

ไม่พบอัตราการสูญหายของเอกสาร และไม่พบข้อร้องเรียน/อุบัติการณ์ ซึ่งจากการดำเนินงานระยะเวลา 6 เดือน ตั้งแต่ตุลาคม 2554 – มีนาคม 2555 ไม่มีใบลา/ใบขออนุมัติไปราชการสูญหายและไม่พบอุบัติการณ์หรือปัญหาใด ๆ เกิดขึ้น

7. สรุปและอภิปรายผลงาน

การไม่พบปัญหา/อุปสรรค/อุบัติการณ์ใดๆ แสดงว่างานบริหารบุคลากรสามารถแก้ไขปัญหาได้ตรงกับสาเหตุที่แท้จริง อย่างไรก็ตาม งานบริหารบุคลากรก็ยังคงตระหนักถึงความสำคัญของปัญหาที่เกิดขึ้นโดยจัดลำดับในบัญชีรายการความเสี่ยง (Risk Profile) ที่สำคัญของหน่วยงาน เป็นอันดับต้นๆ และมีมาตรการป้องกันความเสี่ยงเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาแบบเดิมขึ้นซ้ำอีก

(นางสาวศุภาวรรณ ผางจันทร์ดา)

(นางสาววรนุช มาขน)

(นางสาวปุญญิศา คำแสนใส)

(นางสาวจิราภรณ์ ต้นไทร)

ผู้นำเสนอ/เจ้าของผลงาน