



โรงพยาบาลแกด้า

คู่มือ การปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน

จัดทำโดย

กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลแกด้า

คำนำ

ตามที่กระทรวงสาธารณสุข กำหนดมาตรการ ๓ ป. ๑ ค. (ปลูกจิตสำนึก ป้องกันปราบปราม และสร้างเครือข่าย) ในการป้องกันและปราบปรามการทุจริต มุ่งเน้นการป้องกันการทุจริตให้เข้มแข็งและมีประสิทธิภาพผ่านกระบวนการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA) แนวคิดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐนั้น ได้กำหนดองค์ประกอบในการประเมินที่คำนึงถึงหลักธรรมาภิบาล จรรยาบรรณสากล และวัฒนธรรมของประเทศไทยเป็นหลัก โดยการสร้างความตระหนักถึงความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในการต่อต้านการทุจริตภายในองค์กรของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ราชการบริหารส่วนภูมิภาค เพื่อนำสู่องค์กรที่มีคุณธรรมและความโปร่งใส ไม่ยอมรับ ให้มีการทุจริตคอร์รัปชันทุกรูปแบบ โรงพยาบาลปัตตานีได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติหน้าที่ในการกิจหลักและ การกิจสนับสนุนของโรงพยาบาลแคว้น เพื่อให้ผู้บริหารในหน่วยงานและ ผู้ปฏิบัติงานในการกิจหลักและการกิจสนับสนุนของโรงพยาบาลปัตตานีมีแนวทางการปฏิบัติตามหลักจรรยา ข้าราชการแห่งพระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๕๑ พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๕๖ ประมวลจริยธรรมข้าราชการพลเรือน พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชบัญญัติมาตรฐานทางจรรยาข้าราชการพลเรือน ส ำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. ๒๕๖๔ และ พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. ๒๕๔๐ เป็นไปด้วยความชอบธรรมตามหลักระบบคุณธรรม (Merit System) สอดคล้องกับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน (MOPH Integrity and Transparency Assessment : MOPH ITA)

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ ๑ การปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน	๑
๑.๑ ความหมายมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์	๑
๑.๓ ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๒
๑.๔ ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน	๒
๑.๕ ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน	๓
๑.๖ มาตรการควบคุมการปฏิบัติงาน	๓
บทที่ ๒ ขั้นตอนแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ในภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน	
๒.๑ ขั้นตอนแนวทางการปฏิบัติงานเมื่อมีข้อร้องเรียน	๖
๒.๒ แนวทางการปฏิบัติงานเมื่อมีข้อร้องเรียน (ด้านผู้ป่วยและญาติ)	๗
๒.๓ ขั้นตอนแนวทางการปฏิบัติงานด้านรับบริการผู้ป่วยนอก	๘
๒.๔ ขั้นตอนแนวทางการปฏิบัติงานทันตกรรม	๙
๒.๕ ขั้นตอนแนวทางการปฏิบัติงานยานพาหนะ (กรณีปกติ)	๑๐
๒.๖ ขั้นตอนแนวทางการปฏิบัติงานยานพาหนะ (กรณีฉุกเฉิน Refer)	๑๑
๒.๗ ขั้นตอนแนวทางการปฏิบัติงานยานพาหนะ (EMS)	๑๒

บทที่ ๑

การปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน

๑.๑ ความหมายมาตรฐานการปฏิบัติงาน

มาตรฐานการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมือสำคัญอย่างหนึ่งที่องค์กรจะนำมาใช้ในการบริหารงานบุคคลเพราะทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานต่างจะได้รับประโยชน์จากการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานขึ้นมาใช้ร่วมกัน ผู้บริหารจะมีเครื่องมือช่วยควบคุมให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้การมอบหมายหน้าที่และการสั่งการสามารถทำได้โดยสะดวกและรวดเร็ว การประเมินผล การปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและน่าเชื่อถือ เนื่องจากมีทั้งหลักฐานและหลักเกณฑ์ที่ผู้บริหารสามารถชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้โดยง่าย ในส่วนของผู้ปฏิบัติงานมาตรฐานที่กำหนดไว้ถือเป็นสิ่งท้าทาย ที่ทำให้เกิดความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมายการปฏิบัติงานมีความถูกต้องมากขึ้นเนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีกรอบหรือแนวทางในการปรับปรุงงาน และการพัฒนาศักยภาพ เพื่อไปสู่มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้บริหารองค์กรได้ร่วมกันกำหนดไว้เพื่อคุณภาพของการปฏิบัติงานและความเจริญก้าวหน้าขององค์กร มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) การบริหารงานบุคคลนับเป็นภารกิจที่สำคัญยิ่งประการหนึ่ง ของการบริหารองค์กร เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีส่วนทำให้การพัฒนาระบบบริหารงานบุคคลเป็นกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลในองค์กรนับตั้งแต่การสรรหาบุคคล มาปฏิบัติงาน การบรรจุแต่งตั้ง การพัฒนา การประเมินผล การปฏิบัติงาน ไปจนถึงการให้บุคคลพ้นจากงาน ทั้งนี้เพื่อให้องค์กรได้คนดีมีความรู้ความสามารถและความประพฤติดีมาปฏิบัติงาน ซึ่งการที่องค์กรจะได้บุคคล ที่มีคุณสมบัติดังกล่าวมาปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องสร้างเครื่องมือสำคัญ คือ การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Appraisal) ขึ้นมาใช้ในการวัดและประเมินคุณสมบัติของบุคคล ซึ่งผลที่ได้จากการประเมินผล การปฏิบัติงาน จะเป็นข้อมูลที่องค์กรนำไปใช้ในการพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การพัฒนา ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การโอนย้าย และการให้พ้นจากงาน โดยทั่วไปแล้วการที่จะทำให้การประเมินผล การปฏิบัติงานดำเนินไปอย่างบริสุทธิ์ยุติธรรมและเชื่อถือได้นั้น องค์กรมักจะสร้างเครื่องมือประกอบอีก ส่วนหนึ่งขึ้นมาใช้ในการพิจารณาประเมินผล ซึ่งหนึ่งในเครื่องมือที่ต้องใช้ก็คือ มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) ทั้งนี้เพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการเปรียบเทียบผลงานระหว่างบุคคลที่ปฏิบัติงาน อย่างเดียวกัน โดยองค์กรต้องทำการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานไว้เป็นเกณฑ์ที่ชัดเจนก่อน แล้วเมื่อ ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคคลจึงเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้มาตรฐานการ ปฏิบัติงาน สำหรับคำว่า มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Performance Standard) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ได้ให้ความหมายว่า เป็นผลการปฏิบัติงานในระดับใดระดับหนึ่งซึ่งถือว่าเป็นเกณฑ์ ที่น่าพอใจหรืออยู่ในระดับที่ผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่ทำได้การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานจะเป็นลักษณะ ข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ในงานที่ต้องปฏิบัติโดยจะมีกรอบในการพิจารณา กำหนดมาตรฐานหลายๆ ด้านด้วยกัน อาทิเช่นด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลา ค่าใช้จ่าย หรือพฤติกรรม ของผู้ปฏิบัติงาน เนื่องจากมาตรฐานของงานบางประเภท จะออกมาในรูปของปริมาณ ในขณะที่บางประเภท อาจออกมาในรูปของคุณภาพ องค์กรจึงจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้อง กับลักษณะของงานประเภทนั้นๆ

๑.๒ วัตถุประสงค์

๑. เพื่อให้ส่วนราชการมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่างๆ ของหน่วยงาน

๒. เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร/การจัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงานถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน ตามเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA หมวด ๖ การจัดการกระบวนการ) ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

๓. เพื่อให้การทำงานของส่วนราชการได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมายได้ผลผลิต หรือการบริการที่มีคุณภาพเสร็จรวดเร็วทันตามกำหนดเวลานัดหมาย มีการท างานปลอดภัย และเพื่อการบรรลุข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ

๑.๓ ประโยชน์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน

หากจะพิจารณาถึงประโยชน์ที่องค์กรและบุคคลในองค์กรจะได้รับจากการกำหนดมาตรฐาน การปฏิบัติงานขึ้นใช้ซึ่งมีด้วยกันหลายประการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านประสิทธิภาพ การปฏิบัติงานการสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงานและการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีดังนี้

๑.๓.๑ ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นนั้นมีความชัดเจน มองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้

๑.๓.๒ ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐานผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกท้าทาย ส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน

๑.๓.๓ ด้านการปรับปรุงงานมาตรฐานการปฏิบัติงาน จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ได้กำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงงานและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน ช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต

๑.๓.๔ ด้านการควบคุมงานมาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่และส่งผ่านคำสั่งได้ง่าย ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น และสามารถควบคุมงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๑.๓.๕ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ป้องกัน ไม่ให้มีการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึก การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงานมีความชัดเจน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

๑.๔ ขั้นตอนการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

๑. เลือกรายงานหลักของแต่ละตำแหน่งมาทำการวิเคราะห์โดยดูรายละเอียดจากแบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description) ประกอบกัน

๒. พิจารณาวางเงื่อนไขหรือข้อกำหนดไว้ล่วงหน้าว่าต้องการผลงานลักษณะใดจากตำแหน่งนั้น ไม่ว่าจะเป็นปริมาณงาน คุณภาพงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน ซึ่งเงื่อนไขหรือข้อกำหนดที่ตั้งไว้ต้องไม่ขัด กับนโยบาย หลักเกณฑ์หรือระเบียบข้อบังคับของหน่วยงานหรือองค์กร

๓. ประชุมผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงาน ในตำแหน่งนั้นๆ เพื่อปรึกษาและหาข้อตกลงร่วมกัน

๔. ชี้แจงและทำความเข้าใจกับผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ เกี่ยวกับมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้

๕. ติดตามดูการปฏิบัติงานแล้วนำมาเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้

๖. พิจารณาปรับปรุงหรือแก้ไขมาตรฐานที่กำหนดไว้ให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น เกณฑ์ของมาตรฐานการปฏิบัติงาน เกณฑ์ที่องค์กรมักกำหนดเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน ได้แก่ เกณฑ์ด้านปริมาณงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติคุณภาพของงาน

๑.๕ ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน ซึ่งกล่าวได้โดยละเอียด ดังนี้

๑. ปริมาณงานและระยะเวลาที่ปฏิบัติเป็นการกำหนดว่างานต้องมีปริมาณเท่าไร และควรใช้เวลาปฏิบัติมากน้อยเพียงใดงานจึงจะเสร็จ ดังนั้น งานลักษณะเช่นนี้จะไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยปริมาณ หรือระยะเวลาที่ปฏิบัติได้

๒. คุณภาพของงานเป็นการกำหนดว่าผลงานที่ปฏิบัติได้นั้น ควรมีคุณภาพดีมากน้อยเพียงใด โดยส่วนใหญ่ไม่กำหนดว่าคุณภาพของงานจะต้องมีความครบถ้วน ประณีตถูกต้อง เชื่อถือได้ ประหยัดทั้งเวลา และทรัพยากร

๓. ลักษณะการแสดงออกขณะปฏิบัติงาน งานบางตำแหน่งไม่สามารถกำหนดมาตรฐานด้วยคุณภาพหรือปริมาณ แต่เป็นงานที่ต้องปฏิบัติโดยการใช้บุคลิกหรือลักษณะเฉพาะบางอย่างประกอบ ดังนั้น การกำหนดลักษณะพฤติกรรมที่ต้องแสดงออกไว้ในมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่า ต้องปฏิบัติตนอย่างไรเนื่องจากการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมอาจส่งผลเสียต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และ ขวัญกำลังใจของเพื่อนร่วมงาน อย่างไรก็ตามเพื่อให้การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับตำแหน่งงานต่างๆ ในองค์กรมีความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงานผู้ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน จะต้องคำนึงถึงสิ่งสำคัญบางประการนั่นก็คือต้องเป็นมาตรฐานที่ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายสามารถยอมรับได้ โดยทั้งผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเห็นพ้องต้องกันว่ามาตรฐานมีความเป็นธรรม ผู้ปฏิบัติงานทุกคน สามารถปฏิบัติได้ตามที่กำหนดไว้ลักษณะงานที่กำหนดไว้ในมาตรฐานต้องสามารถวัดได้เป็นจำนวนเปอร์เซ็นต์ หรือหน่วยอื่นๆ ที่สามารถวัดได้มีการบันทึกไว้ให้เป็นลายลักษณ์อักษร มีการเผยแพร่ให้เป็นที่รับรู้และเข้าใจ ตรงกัน และมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ต้องสามารถเปลี่ยนแปลงได้กล่าวคือ ควรต้องมีการทบทวน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี ทั้งนี้ต้องไม่เป็นการเปลี่ยนแปลงเพราะผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติ ได้ตามมาตรฐาน การเปลี่ยนแปลงควรมีสาเหตุเนื่องมาจากการที่หน่วยงานมีวิธีปฏิบัติงานใหม่หรือนำอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ใหม่มาใช้ปฏิบัติงาน

๑.๖ มาตรการควบคุมการปฏิบัติงาน

การควบคุม หมายถึง กระบวนการที่กระทำให้มั่นใจว่าการปฏิบัติงานได้ดำเนินการไปตามแผนที่กำหนดไว้หรืออาจจะให้ความหมายที่ชี้ให้เห็นถึงบทบาทของผู้ควบคุมชัดเจนขึ้นก็หมายถึง การบังคับให้ กิจกรรมต่างๆ เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเมื่อมีการศึกษาผลการ ปฏิบัติงานตามแผน ปรากฏว่าไม่เป็นไปตามทิศทาง กรอบ หรือข้อกำหนดที่วางไว้ผู้ควบคุมหรือผู้บริหาร จะต้องดำเนินการอย่างอย่างหนึ่งจะแก้ไขปรับปรุงให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามแผนดังกล่าว มิฉะนั้นแล้วแผนก็ จะไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้การควบคุมอำนาจแบ่งตามลักษณะของสิ่งถูกควบคุมออกเป็น ๕ ประเภท ดังนี้

๑. การควบคุมผลการปฏิบัติงาน (Product Control) เป็นการควบคุมผลผลิตของโครงการ เพื่อจัดการให้โครงการผลิตได้ปริมาณตามที่กำหนดไว้ในแผน เรียกว่า การควบคุมปริมาณ (Quantity Control) และควบคุมให้ผลผลิตที่ได้มีลักษณะและคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้เรียกว่าการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การควบคุมในข้อนี้รวมถึงการควบคุมเวลาของโครงการด้วย คือการควบคุมให้โครงการสามารถผลิตผลงานได้ปริมาณและคุณภาพตามช่วงเวลาที่กำหนดไว้

๒. การควบคุมบุคลากร (Personal or Staff Control) เป็นการควบคุมพฤติกรรม การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานโครงการ โดยควบคุมให้ปฏิบัติงานตามวิธีที่กำหนดไว้และให้เป็นไปตามกำหนดการโครงการ ควบคุมและบำรุงขวัญเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ความประพฤติความสำนึกในหน้าที่ และความรับผิดชอบตลอดจนควบคุมด้านความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้วย

๓.การควบคุมด้านการเงิน (Financial Control) ได้แก่ การควบคุมการใช้จ่าย (CostControl) การควบคุมทางด้านงบประมาณ (Budget Control) ตลอดจนการควบคุมทางด้านบัญชีต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อให้โครงการเสียค่าใช้จ่ายต่ำสุด และมีเหตุผลเป็นไปด้วยความบริสุทธิ์ยุติธรรม

๔. การควบคุมทรัพยากรทางกายภาพ (Control of Physical Resources) ได้แก่การ ควบคุม การใช้จ่ายทรัพยากรประเภทวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือ อาคารและที่ดินตลอดจนแรงงานในการเป็น ปัจจัยนำเข้า ของโครงการเพื่อให้เกิดการประหยัดในการใช้ทรัพยากรดังกล่าว

๕. การควบคุมเทคนิควิธีการปฏิบัติงาน (Control of Techniques or Procedure) ได้แก่ การควบคุมกำกับดูแลเทคนิคและวิธีการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามหลักวิชาที่กำหนดไว้สำหรับการปฏิบัติงาน ประเภทนั้นๆ โดยจะต้องควบคุมทั้งเทคนิควิธีที่มองเห็นและเข้าใจง่าย ความสำคัญของการติดตามและการ ควบคุม ความสำคัญ ความจำเป็นและประโยชน์ของการติดตามและการควบคุมนั้น อาจพิจารณาได้จาก ประเด็นต่อไปนี้

๑) เพื่อให้แผนบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ประโยชน์ในข้อนี้ นับว่าเป็น วัตถุประสงค์ที่สำคัญที่สุดของการติดตามและการควบคุมโครงการ ทั้งนี้เพราะวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ถือเป็นหัวใจสำคัญของโครงการ หากไม่มีการยึดเป้าหมายและวัตถุประสงค์เป็นหลักแล้วเราก็ไม่ทราบว่าจะ ทำโครงการนี้ไปทำไม เมื่อเป็นเช่นนี้การติดตามและควบคุมการปฏิบัติงานต่างๆ ที่จะช่วยประคับประคอง ให้โครงการบรรลุสิ่งที่มุ่งหวังดังกล่าว จึงถือเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่งของผู้บริหารโครงการ

๒) ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย ผู้บริหารที่ดีจะต้องควบคุมเวลา และค่าใช้จ่ายของ โครงการโดยการเสนอแนะเทคนิควิธีการปฏิบัติที่มีประสิทธิภาพให้ซึ่งจะสามารถลดเวลาและค่าใช้จ่ายของ โครงการลงไปได้มาก ทำให้สามารถนำทรัพยากรที่ลดลงไปใช้ประโยชน์กับโครงการอื่น หรือเพื่อวัตถุประสงค์ อื่นๆ ได้

๓) ช่วยกระตุ้น จูงใจ และสร้างขวัญกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงาน การติดตามควบคุมนั้น ไม่ใช่ เป็นการจับผิดเพื่อลงโทษ แต่เป็นการแนะนำช่วยเหลือ โดยคำนึงถึงผลสำเร็จของโครงการเป็นสำคัญ เพราะฉะนั้นผู้นิเทศงานและผู้ควบคุมงานที่ดีมักจะได้รับการต้อนรับจากผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึก กระตือรือร้น เพราะมีพี่เลี้ยงมาช่วยแนะนำช่วยเหลืออีกแรงหนึ่ง ขวัญกำลังใจที่จะปฏิบัติงานต่อสู้กับปัญหา อุปสรรคต่างๆ ก็จะมีมากขึ้น

๔) ช่วยป้องกันความเสียหายอย่างรุนแรงที่อาจจะเกิดขึ้นได้โครงการบางโครงการ ถ้ามีการควบคุมไม่ดีพออาจเป็นสาเหตุให้เกิดความเสียหายอย่างใหญ่หลวงได้และหากพบความเสียหายนั้นแต่ต้น ลักษณะ ของเหตุการณ์ที่ เรียกว่า“สายเกินแก้” ก็จะไม่เกิดขึ้น

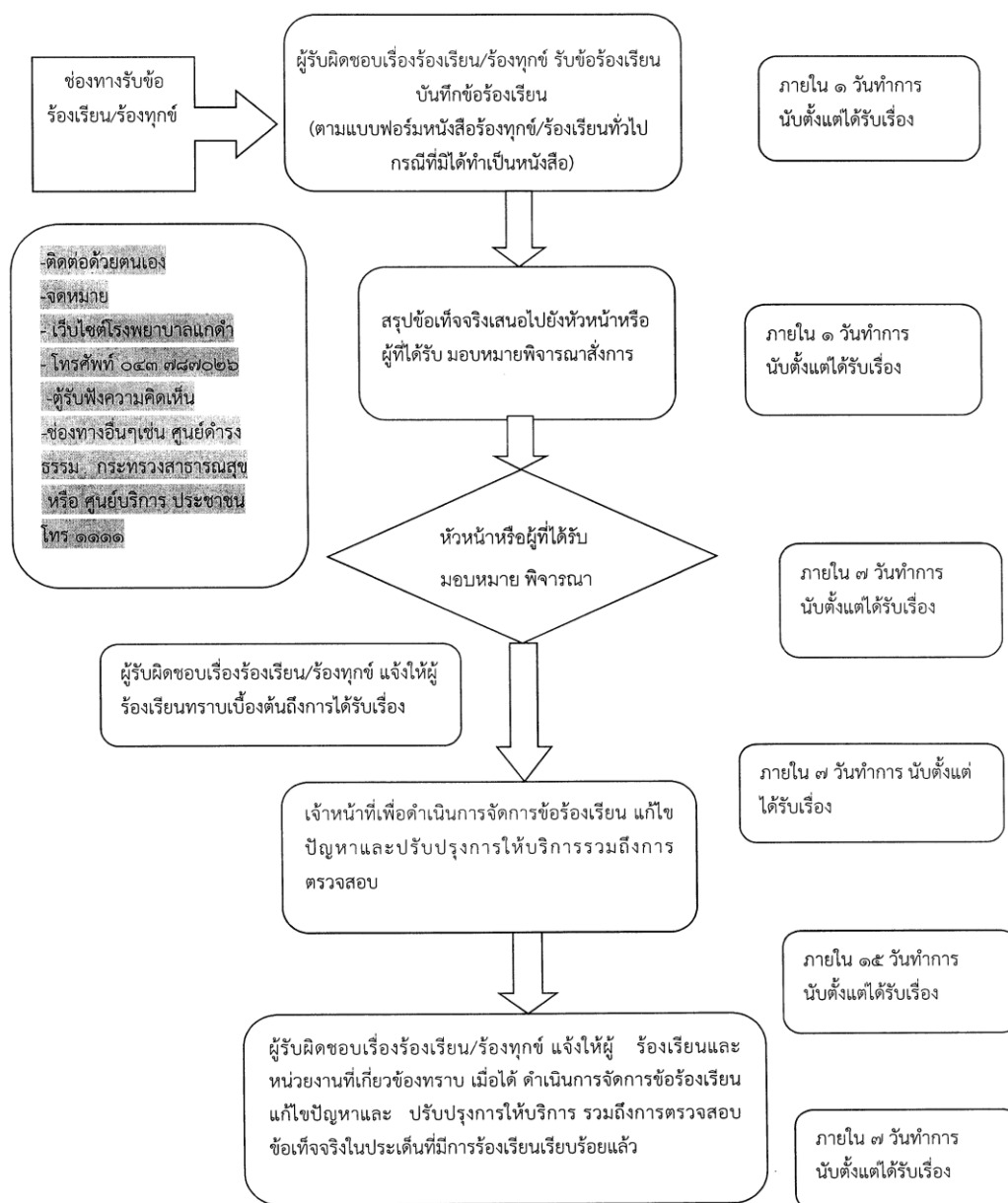
๕) ทำให้พบปัญหาที่อาจเกิดขึ้นเนื่องมาจากโครงการนั้น ทั้งนี้ในขณะที่ทำการ ติดตามและควบคุมนั้นผู้บริหารจะมองเห็นปัญหาอันเป็นผลกระทบต่างๆ ของโครงการหลายประการ จึงจะ สามารถจัดมาตรการในการป้องกันแก้ไขได้อย่างถูกต้อง

๖) ช่วยให้ผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่ายได้เห็นเป้าหมายวัตถุประสงค์หรือมาตรฐานของงาน ได้ชัดเจน ขึ้นโดยปกติโครงการต่างๆ มักจะกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายไว้อย่างหลวม ๆ หรือใช้คำที่ ค่อนข้าง จะเป็นนามธรรมสูง เช่นคำว่า พัฒนา ขยาย ปรับปรุง กระตุ้น ยกระดับ ฯลฯ ซึ่งทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือ แม้กระทั่งผู้บริหารมองไม่เห็นเป้าหมายได้ชัดเจน ไม่อาจปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการได้เมื่อมีการ ติดตามและควบคุม โครงการ จะต้องมีการทำให้วัตถุประสงค์และเป้าหมายรวมทั้งมาตรฐานต่างๆ ชัดเจนขึ้น เพื่อจะได้สามารถเปรียบเทียบและทำการควบคุมได้กล่าวโดยสรุปได้ว่า การติดตามและการควบคุม เป็นเครื่องมือ สำคัญของกระบวนการบริหารและ กระบวนการวางแผนทำให้การดำเนินการเป็นไปตามวัตถุประสงค์นโยบายที่ กำหนดไว้การติดตามและการควบคุมนั้นเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกัน มักจะใช้ควบคู่กัน ไม่ได้มีการแยกกันอย่าง อิสระ กล่าวคือ เมื่อมีการติดตามดูผลการท างานว่าเป็นอย่างไรแล้ว ก็ต้องมีการควบคุม เพื่อปรับปรุงปฏิบัติงาน ดังกล่าวให้ไปสู่ทิศทางที่ต้องการ และในทางกลับกันใครหรือหน่วยงานใดก็ตามที่จะทำหน้าที่ควบคุมก็ต้องมีการ ติดตามก่อนเสมอ มิฉะนั้นก็ไม่สามารถควบคุมอะไรได้

บทที่ ๒

แนวทางปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุน

ช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน



ขั้นตอนการรับบริการ งานผู้ป่วยนอก

ผู้ป่วยใหม่, เก่า, ผิด

กรอกประวัติพร้อมบันทึกอาการสำคัญ

จุดคัดกรอง

คัดกรองเบื้องต้น

ห้องฉุกเฉิน

ตรวจสอบสิทธิการรักษา

รอที่ห้องตรวจตามที่ระบุในบัตรคิว

ผู้ป่วยมาตรฐาน

ทำหัตถการ(ถ้ามี)

- เจาะเลือด
- เอกซเรย์
- ตรวจคลื่นหัวใจ

ยื่นบัตรนัดโต๊ะเจ้าหน้าที่ห้อง
ตรวจตามที่ระบุไว้ในบัตรนัด
ก่อนเวลานัด 30 นาที

พยาบาลซักประวัติ / วัดสัญญาณชีพ

พบแพทย์

ทำหัตถการ (ถ้ามี)

- เจาะเลือด
- เอกซเรย์
- ตรวจคลื่นหัวใจ

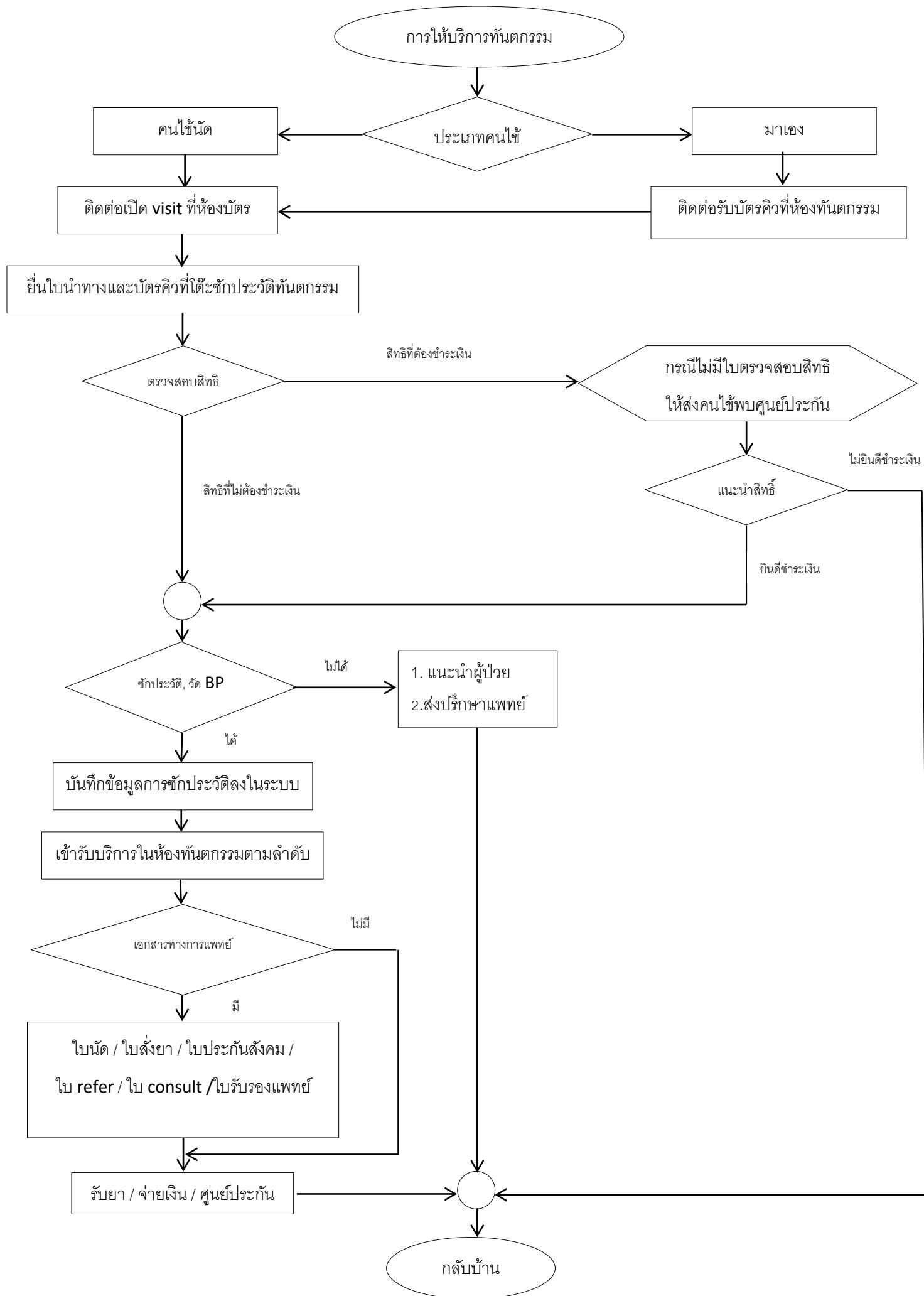
พบพยาบาลให้คำแนะนำ / ออกบัตร

รับยา / กลับบ้าน

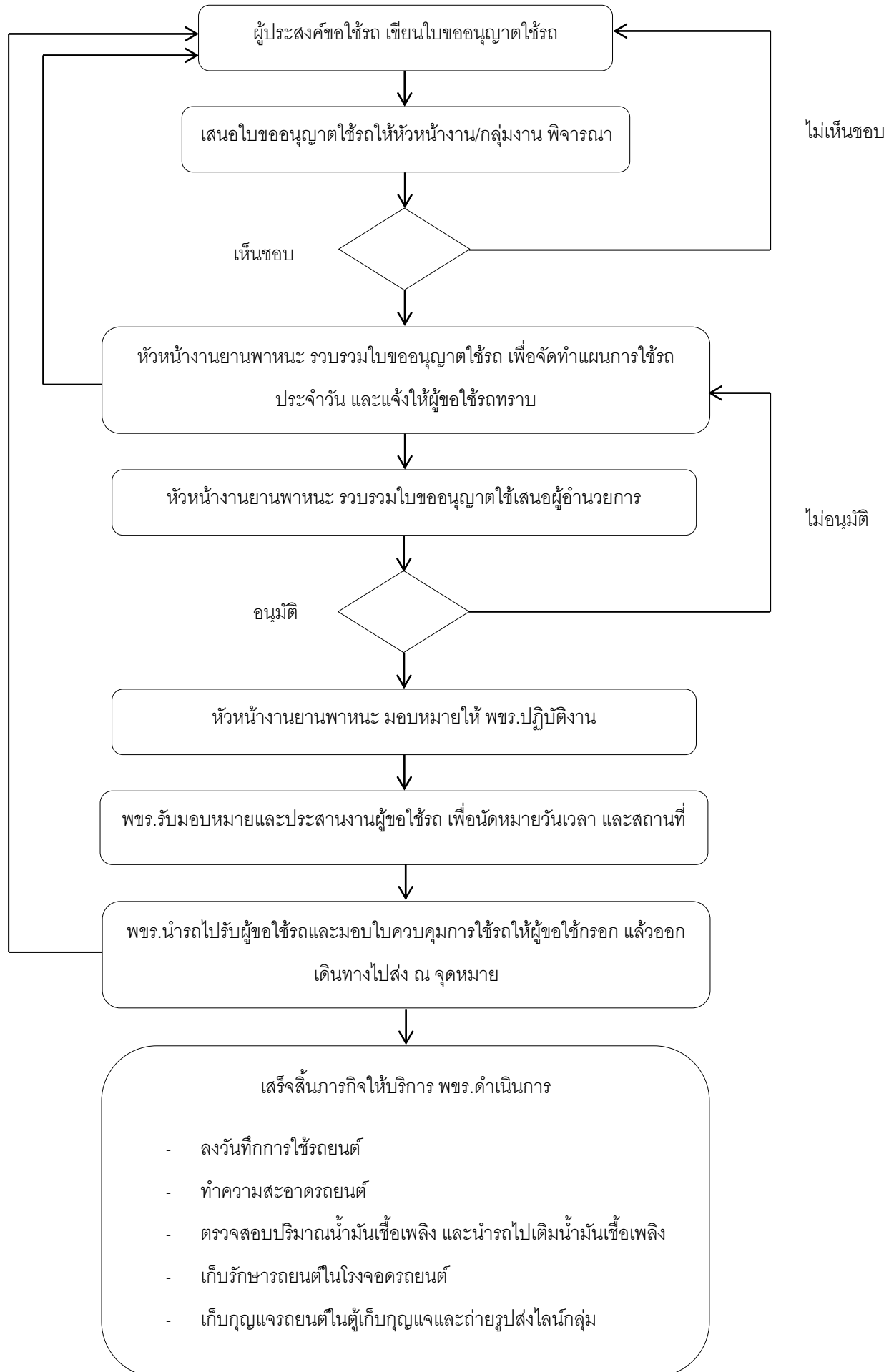
รับเป็นผู้ป่วยใน

Refer

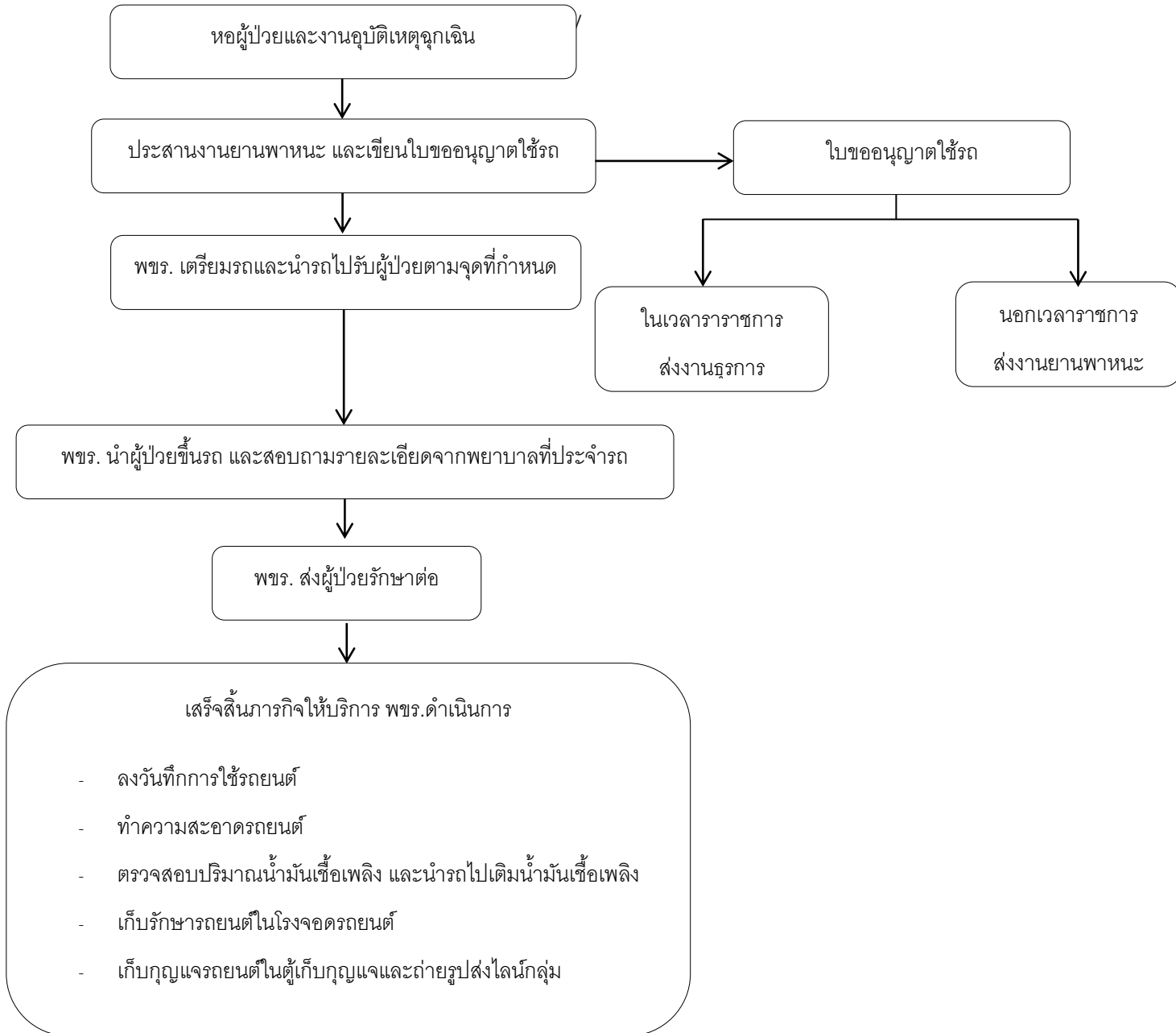
FLOW CHART การให้บริการทันตกรรม



FLOW CHART การให้บริการยานพาหนะส่งเจ้าหน้าที่ไปราชการและออกปฏิบัติงาน กรณีปกติ



FLOW CHART การให้บริการรถพยาบาลฉุกเฉิน (Refer)



FLOW CHART การให้บริการรถพยาบาลฉุกเฉิน (EMS)

