**คู่มือการปฏิบัติงาน**

**กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป**

**กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป**

1. ร้อยละของหน่วยงานผ่านเกณฑ์การประเมิน ITA

2. ร้อยละของโรงพยาบาลที่พัฒนาอนามัยสิ่งแวดล้อมได้ตามเกณฑ์ GREEN&CLEAN Hospital

3. ร้อยละของหน่วยงานผ่านเกณฑ์การประเมินระบบการควบคุมภายใน

4. ตรวจสอบติดตามบัญชีเกณฑ์คงค้าง(ถูกต้องครบถ้วนทันเวลา)ขอเครือข่ายไม่น้อยกว่า 90%

5. ความพึ่งพอใจของผู้รับบริการมากกว่า ร้อยละ80

**กำกับดูแลกลุ่มงาน ดังต่อไปนี้**

- งานการเงินและบัญชี - งานพัสดุ

- งานธุรการ - รักษาความปลอดภัย

- ยานพาหนะ - คนงาน

**งานการเงินและบัญชี**

- วางแผนการดำเนินงาน ตามขั้นตอน และระบบการทำงาน ไม่ให้เกิดภาวะวิกฤตทางการเงิน หากเกิดขึ้นแล้วต้องหาวิธีการที่จะลดระดับวิกฤตหรือหาวิธีการให้สถานะวิกฤตทางการเงินคงที่ โดยการปรับเปลี่ยนการบริหารการใช้เงิน หรือการลดภาระหนี้ให้น้อยลง ตามสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

- การบริหารการเบิกจ่ายชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ต้องไม่เกิน 90 วัน หลังจากวันรับรู้เจ้าหนี้

**ตัวชี้วัด**

1. ร้อยละของหน่วยงานผ่านเกณฑ์การประเมินระบบการควบคุมภายใน
2. ร้อยละของหน่วยบริการที่ประสบภาวะวิกฤติทางการเงิน
3. จัดทำบัญชีเกณฑ์คงค้าง (ถูกต้องและสำเร็จทันเวลาที่กำหนด) ไม่น้อยกว่า90%
4. จ่ายชำระหนี้ให้กับเจ้าหนี้ภายใน 90 วัน นับจากวันที่รับรู้เจ้าหนี้ ไม่น้อยกว่า 90%
5. จัดทำทะเบียนคุมเจ้าหนี้ /ลูกหนี้ให้เป็นมาตรฐาน ไม่น้อยกว่า 90%

**งานพัสดุ**

- ดูแลการจัดซื้อร่วมของยา เวชภัณฑ์ที่มีใช่ยา วัสดุวิทยาศาสตร์ และวัสดุทันตกรรม ให้เป็นไปตามระเรียบการจัดซื้อ รวดเร็ว เพื่อทันเวลาต่อการใช้งาน

- ดูแลการของบลงทุน และงบลงทุน(ที่เบิกจ่ายแบบงบค่าเสื่อม)

**ตัวชี้วัด**

1. ร้อยละของการจัดซื้อร่วมของยา เวชภัณฑ์ที่ไม่ใช่ยา วัสดุวิทยาศาสตร์ และวัสดุทันตกรรม

2. ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างดำเนินการถูกต้อง ตามขั้นตอนของระเบียนพัสดุ

3. ร้อยละของการจัดซื้อจัดจ้างได้รับพัสดุตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ

4. ร้อยละของหน่วยงานมีการเบิกจ่ายพัสดุในคลังถูกต้องเป็นไปตามแนวทางที่กำหนด

5. ร้อยละของวัสดุคงคลังถูกต้องตรงตามบัญชีคุมวัสดุ

**งานธุรการ**

- รับส่ง เอกสารให้รวดเร็ว ถูกต้อง

- พิมพ์เอกสาร หนังสือได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ตัวชี้วัด**

1. รับ-ส่งเอกสารถูกต้อง 100%

2. ติดตามประสานงานได้ถูกต้อง 100%

3. การพิมพ์เอกสาร หนังสือ หนังสือโต้ตอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. รับข้อร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการ

5. ร่วมกิจกรรมตามที่ได้รับมอบหมาย ไม่น้อยกว่า 90%

**ยานพาหนะ**

- ตรวจเช็ครถทุกวันก่อนออกปฏิบัติงาน

- ขับรถไม่เกินความเร็วที่กำหนดไว้

- ส่งผู้รับบริการ และเจ้าหน้าที่ ถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัย

**ตัวชี้วัด**

1. การบำรุงรักษารถยนต์ จำนวน 4 คัน ตามแผนการบำรุงรักษา 100%

2. การให้บริการไม่ทันต่อเวลา ไม่มากกว่า 40%

3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากถึงมากที่สุด ไม่น้อยกว่า 90%

4. ขับรถไปถึงที่หมายได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่า 90%

5. การปฏิบัติงานได้ตรงเวลา ไม่น้อยกว่า 90%

**รักษาความปลอดภัย**

- ดูแลความเรียบร้อยภายในโรงพยาบาล และดูแลรักษาทรัพย์สินของโรงพยาบาล

**ตัวชี้วัด**

1. ทรัพย์สินของทางราชการ เจ้าหน้าที่ ผู้ป่วย และผู้มารับบริการสูญหาย 100%

2. อะไหล่รถจักรยานยนต์และรถจักรยานยนต์สูญหาย ไม่มากกว่า 10%

3. ให้คำแนะนำ อธิบาย ข้อควรปฏิบัติ และข้อมูลเบื้องต้นแก่ผู้มารับบริการทราบ ไม่น้อยกว่า 80%

4. การเกิดอุบัติเหตุภายในโรงพยาบาลและลานจอดรถ ไม่มากกวาร้อยละ 30

5. การถูกร้องเรียนพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย ไม่มากกว่าร้อยละ30

**คนงาน**

- ดูแลความสะอาดทั้งภายในอาคาร และภายนอกอาคาร

**ตัวชี้วัด**

1. ดูแลความสะอาด และความเรียบร้อย ทั้งภายในและภายนอกไม่น้อยกว่า 90%

2. สร้างความพึ่งพอให้ผู้รับบริการได้ 100%

3. จัดเตรียมห้องประชุม/สถานที่ได้พร้อมทันเวลา 100%

4. ร่วมกิจกรรมตามที่ได้รับมอบหมาย ไม่น้อยกว่า 90%