



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ตำบลห้วยขวาง อำเภอกุญ จังหวัดพะเยา

ที่ พย ๐๐๓๒.๓๐๑/ ๕๖๐

วันที่ - 9 ธ.ค 2563

เรื่อง ขออนุมัติลงนามและประกาศเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ตาม  
กระบวนการ ITA ข้อ EB๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

ด้วยกลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ได้จัดทำเอกสารองค์ประกอบด้านข้อมูล และองค์ประกอบด้าน  
หลักฐานเชิงประจักษ์ Evidence-Based Integrity and Transparency Assessment : EBIT การประเมิน  
คุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
ประจำปี ๒๕๖๔ EB๒ หัวข้อ ๑๐. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

ในการนี้กลุ่มงานบริหารทั่วไป โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ จึงขออนุมัติเผยแพร่ประกาศขึ้นบนเว็บไซต์ของ  
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและพิจารณาอนุมัติเผยแพร่

(นางวัชรารณ ใหม่อินต๊ะ)

เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีปฏิบัติงาน

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์

เพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

(นางพิมพ์ ศุภการกำจร)

นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ



อนุมัติ



ไม่อนุมัติ

นายสุกิจ ทิพพิพากร  
(ผู้อำนวยการโรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์)

## Service Profile

หน่วยงาน: องค์การแพทย์ โรงพยาบาลจุฬ

### บริบท ( Context )

ก. หน้าที่และเป้าหมาย : ส่งเสริมศักยภาพทั้งด้านบริการทางการแพทย์และการบันทึกเวชระเบียน กำกับดูแลมาตรฐานและจริยธรรมของแพทย์ เพื่อให้บริการทางการแพทย์และสาธารณสุขทั้งในระดับปฐมภูมิและทุติยภูมิระดับต้นที่รวดเร็ว แบบองค์รวม ผสมผสาน และต่อเนื่อง เวชระเบียนมีคุณภาพ มุ่งเน้นความปลอดภัยและการส่งเสริมสุขภาพเป็นสำคัญ

ข. ขอบเขตการให้บริการ : 1. งานบริหารผู้ป่วยนอก ได้แก่ ผู้ป่วยนอกทั่วไป ผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน ผู้ป่วยโรคติดต่อเรื้อรัง (TB, HIVs) และไม่ติดต่อเรื้อรัง (DM, HT, CKD, COPD, Asthma) ผู้ป่วยระยะสุดท้าย ผู้ป่วยจิตเวช หญิงตั้งครรภ์และทารกแรกเกิด 2. งานบริหารผู้ป่วยใน 3. งานบริหารใน primary care cluster ของเครือข่าย 4. ปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ งานชั้นสูตร และออกหน่วยต่างๆ 5. ผู้นำและประสานความร่วมมือระดับองค์กรทั้งการกำกับดูแลทางคลินิก การใช้จ่าย การควบคุมการติดเชื้อ การสร้างเสริมสุขภาพ งานคุณภาพและความปลอดภัยของโรงพยาบาล 6. ฝึกสอนนักศึกษาแพทย์ชั้นคลินิกด้านเวชศาสตร์ครอบครัวและเวชศาสตร์ชุมชน 6. วิทยาการฝึกอบรม

ข้อจำกัด : ระบบหมุนเวียนเปลี่ยนทุก 2 ปีทำให้การทำงานพัฒนาไม่ต่อเนื่อง รวมทั้งขาดความผูกพันกับองค์กร แพทย์ใช้ทุน ประสบการณ์น้อย

ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

ลูกค้าภายใน ทุกฝ่ายมีความต้องการที่ตรงกันคือ แพทย์ที่มีความรู้ความสามารถ เป็นที่ปรึกษาด้านการดูแลรักษาผู้ป่วยร่วมกันได้และแพทย์ที่มีความเป็นกันเอง ความต้องการเฉพาะฝ่ายได้แก่

| ฝ่าย / หน่วยงาน         | ความต้องการ                                                          |
|-------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| กลุ่มการพยาบาล          | การสื่อสารที่ชัดเจนโดยเฉพาะ แผนการรักษาและความเสี่ยงสำคัญ            |
| ฝ่ายเภสัชกรรม           | ส่งจ่ายยาถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม เขียนด้วยลายมืออ่านง่าย             |
| ฝ่ายบริหาร              | ข้อสัยเรื่องเวลาทำงาน การลา, ส่งเอกสารเบิกค่าล่วงเวลาถูกต้อง ทันเวลา |
| ฝ่ายเวชศาสตร์ชุมชนฯ     | แพทย์ที่เข้ากับชุมชนได้ดี มองปัญหาผู้ป่วยแบบองค์รวม                  |
| ฝ่ายแผนงานและยุทธศาสตร์ | การสรุปเวชระเบียนถูกต้อง ครบถ้วน ส่งทันเวลา                          |
| ฝ่ายเทคนิคบริการ        | ส่งตรวจตามความจำเป็น                                                 |

ลูกค้าภายนอก ได้แก่ PCC และรพ.สต., ผู้รับบริการทั่วไป, ผู้ป่วยและญาติ ต้องการแพทย์ที่มีความรู้ความสามารถตามมาตรฐานวิชาชีพ, มีคุณธรรมจริยธรรมและพูดจาไพเราะ ส่วนความต้องการเพิ่มเติมได้แก่

|                |                                       |
|----------------|---------------------------------------|
| ผู้ป่วยและญาติ | ใบเคลมประกันรวดเร็ว                   |
| PCC            | ออกตรวจตรงตามเวลา และตามตารางที่กำหนด |

ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญของหน่วยงาน :

- ผู้ป่วยได้รับการดูแลที่รวดเร็ว ปลอดภัย เหมาะสมตามมาตรฐานและจริยธรรมของแพทย์ทั้งในรพ. และ PCC
- การบันทึกเวชระเบียนถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ดีระหว่างทีมผู้ให้บริการทั้งในรพ. และเครือข่าย
- พฤติกรรมบริการและการสื่อสารที่ดี สร้างความเข้าใจและพึงพอใจระหว่างแพทย์กับทีมสหสาขาวิชาชีพ และผู้รับบริการ
- การมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบสำคัญของงานพัฒนาคุณภาพโรงพยาบาล
- เพิ่มพูนทักษะความรู้ทางวิชาการที่ทันสมัย

จ. ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ :

- ผู้ป่วยได้รับผลกระทบรุนแรงระดับ E-I ที่เกิดจากกระบวนการรักษาไม่เป็นไปตามมาตรฐาน
- การฟ้องร้องหรือร้องเรียนเกี่ยวกับการรักษาหรือพฤติกรรมของแพทย์
- ระยะเวลารอคอยพบแพทย์นาน
- คุณภาพเวชระเบียนผู้ป่วยในไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน
- ความพึงพอใจของผู้มารับบริการน้อยกว่าร้อยละ 80

ฉ. ปริมาณงานและทรัพยากร ( คน เทคโนโลยี เครื่องมือ ) :

องค์กรแพทย์ประกอบด้วยแพทย์ประจำ รวมผู้อำนวยการ 8 คน และมีแพทย์เพิ่มพูนทักษะปี 1 ฝึกปฏิบัติงานคนละ 2 เดือน หมุนเวียนมาบางช่วงเดือนอีก 1 คน

ในเวลาราชการ มีแพทย์ประจำห้องอุบัติเหตุและฉุกเฉิน 1 คน มีแพทย์ออก PCC 1 คน ทุกวันจันทร์ พุธ พฤหัสบดี และศุกร์ ส่วนวันอังคารมีแพทย์ออกเยี่ยมบ้านครึ่งบ่าย 1 คน ที่เหลือออกตรวจแผนกผู้ป่วยนอก และคลินิกเฉพาะโรคตามตารางที่กำหนด

นอกเวลาราชการ มีแพทย์เวรอุบัติเหตุและฉุกเฉินประจำการตลอดวัน 1 คน และมีแพทย์ round แผนกผู้ป่วยในเฉพาะครึ่งเช้า 1 คน ในวันหยุดนักขัตฤกษ์ช่วงเทศกาลปีใหม่และสงกรานต์ มีแพทย์เวร on call เสริม 1 คน

## Service Profile

### งานผู้ป่วยใน โรงพยาบาลจุฬ

#### 1. บริบท (Context)

##### ก. หน้าที่และเป้าหมาย

ให้บริการดูแล รักษา ป้องกันและส่งเสริม พื้นฟูสุขภาพแก่ผู้ป่วยที่รับไว้รักษาในโรงพยาบาลแบบครอบคลุมทั้งร่างกาย จิตใจ สังคม จิตวิญญาณ ตามศักยภาพโรงพยาบาลชุมชน โดยให้บริการอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ ถูกต้อง ปลอดภัยจากภาวะแทรกซ้อนที่ป้องกัน ผู้รับบริการและญาติที่มีข้อบ่งชี้ที่ต้องได้รับการดูแลต่อเนื่องได้รับการส่งต่อปัญหาสู่ชุมชน ให้บริการโดยยึดผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ผู้รับบริการและญาติมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ พัฒนา ศักยภาพบุคลากร ส่งเสริมสุขภาพของบุคลากร

##### ข. ขอบเขตการให้บริการ ศักยภาพ ข้อจำกัด

เป็นหน่วยบริการที่ให้การรักษายาบาลผู้ป่วยตามมาตรฐานโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งให้บริการผู้ป่วยอายุรกรรมที่ไม่มีภาวะช็อค ไม่ใส่ท่อช่วยหายใจ ผู้ป่วยศัลยกรรมที่ไม่ต้องรับการผ่าตัด ผู้ป่วยกระดูกที่ไม่ต้องรับการผ่าตัด ผู้ป่วยเด็กที่ไม่มีภาวะช็อค ไม่ใส่ท่อช่วยหายใจ ผู้ป่วยสูติกรรมที่ไม่มี complication ทางสูติกรรม และผู้ป่วย Palliative care ให้บริการพยาบาลผู้ป่วยในตั้งแต่แรกรับจนกระทั่งจำหน่ายออกจากโรงพยาบาลและส่งต่อผู้ป่วยที่มีข้อบ่งชี้ที่ต้องการการดูแลต่อเนื่องจากโรงพยาบาลสู่ชุมชนโดยใช้ระบบ COC และให้บริการส่งต่อผู้ป่วยเพื่อการดูแลรักษาต่อเนื่องโรงพยาบาลแม่ข่ายคือ โรงพยาบาลพะเยาและโรงพยาบาลเชียงคำที่มีศักยภาพที่สูงกว่าตามมาตรฐานการส่งต่อและพร้อมทั้งรับการดูแลผู้ป่วยส่งกลับจากโรงพยาบาลแม่ข่าย ซึ่งทำการรักษา ตลอด 24 ชั่วโมง เป็นหน่วยบริการเป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาด 30 เตียง แต่มีจำนวนเตียงที่พร้อมรับผู้ป่วย 47เตียง

#### ข้อมูลกลุ่มโรคสำคัญ(Hight Risk )ของปี 2563

- 1.Pneumonia
- 2.Sepsis
- 3.COPA
- 4.CA
- 5.Covid-19

## Service Profile

### กลุ่มงานเภสัชกรรมและคุ้มครองผู้บริโภค โรงพยาบาลจุน

#### 1. บริบท (context)

##### (ก) หน้าที่และเป้าหมาย (Purpose)

ให้บริการทางด้านเภสัชกรรม งานคุ้มครองผู้บริโภค และเภสัชสาธารณสุขแก่ผู้ใช้บริการ และชุมชน ด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน เหมาะสม ปลอดภัย เพียงพอ พร้อมใช้ และทันเวลา ตามมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อผู้ใช้บริการพึงพอใจ

##### (ข) ขอบเขตการให้บริการ (Scope of Service)

##### งานบริการเภสัชกรรม

1. ให้บริการเภสัชกรรมผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และให้คำปรึกษาด้านยาแก่ผู้ป่วยทั่วไป ตั้งแต่เวลา 8.00 น. - 22.00 น. และ 08.00 น. - 24.00 น. ในวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยในช่วง 16.00 น. - 22.00 น. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบปฏิบัติงาน 2 คน คือเจ้าพนักงานเภสัชกรรมและพนักงานห้องยา ภายใต้การกำกับดูแลของเภสัชกร และบริการให้คำปรึกษาด้านยา กรณีฉุกเฉินโดยเภสัชกร นอกเวลาทำการตั้งแต่ 16.00 - 22.00 น.
2. ให้บริการเภสัชกรรมคลินิกเฉพาะโรค ได้แก่ คลินิก ARV ทุกวันพุธ, คลินิก Easy Asthma/COPD และวัณโรค ทุกวันศุกร์, คลินิกโรคความดันโลหิตสูง ทุกวันจันทร์และพฤหัสบดี, คลินิกโรคไตเรื้อรัง ทุกวันอังคาร, คลินิก CAPD และคลินิกยารักษาโรคทุกวันพฤหัสบดี, คลินิกโรคเบาหวาน ทุกวันพุธ
3. การให้บริการเภสัชสนเทศ และบริการข้อมูลด้านยาแก่บุคลากร และผู้สนใจ
4. ให้การบริหารเภสัชกรรม
  - ให้คำปรึกษาด้านยาและแนะนำการใช้ยาแก่ญาติและผู้ป่วยก่อนกลับบ้าน ( Discharge drugs counseling )
  - ค้นหาปัญหาที่เกี่ยวข้องกับยา (Drug-Related Problems)
  - ติดตามการใช้ยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพ (Adverse Product Reaction; APRs),
  - ติดตาม ควบคุมและเฝ้าระวังการใช้ยาที่มีความเสี่ยงสูง ( High Alert Drug)
  - เฝ้าระวัง ตรวจสอบการแก้ไขความคลาดเคลื่อนทางยา ( Medication error )
  - การติดตามประสานรายการยาผู้ป่วย ( Medication Reconciliation)
  - ประเมิน วิเคราะห์ สถานการณ์การใช้ยาในโรงพยาบาล พร้อมออกแบบกลวิธีในการส่งเสริมการใช้ยาอย่างสมเหตุผล/ประหยัด (Antibiotic Smart Use: ASU, Rational Drugs Use : RDU, Drug Use evaluation: DUE )

##### งานบริหารเวชภัณฑ์

1. คัดเลือกรายการยาและเวชภัณฑ์ที่ไม่ใช่ยา ให้มีรายการที่เหมาะสม เพียงพอ เท่าที่จำเป็นใช้ตามที่กระทรวงกำหนด

2. จัดซื้อ จัดหาและเวชภัณฑ์ที่ไม่ใช่ยา โดยจัดทำแผนการจัดซื้อและจัดซื้อตามแผน และตรวจรับดำเนินการตามระเบียบพัสดุ
3. ควบคุม เก็บรักษา สำรองยาและเวชภัณฑ์ที่ไม่ใช่ยาในคลังให้มีคุณภาพ เพียงพอและประหยัด
4. ควบคุม การเบิกจ่าย และการกระจายยาแก่หน่วยงานในโรงพยาบาล และเครือข่ายบริการสุขภาพทั้ง 9 แห่ง ซึ่งมีคลินิกหมอครอบครัวหรือ Primary Care Cluster (PCC) 2 แห่ง และพัฒนางานบริการเภสัชกรรมปฐมภูมิ

#### งานคุ้มครองผู้บริโภค

บริการงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ส่งเสริม เฝ้าระวัง และแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข

## Service profile

### ฝ่ายทันตกรรม โรงพยาบาลจุฬ

#### 1. บริบท (Context)

( ก.) หน้าที่และเป้าหมาย : ฝ่ายทันตกรรมให้บริการงานทันตกรรมแก่ผู้มารับบริการทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ ครอบคลุม ปลอดภัย รวดเร็ว พึงพอใจ และร่วมส่งเสริมศักยภาพเครือข่าย

#### ( ข.) ขอบเขตการให้บริการ :

1. การบริการทันตกรรมแก่ประชาชนทั่วไป ในงานทันตกรรมทั่วไปและงานทันตกรรมเฉพาะทางที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อนในเวลา
2. งานส่งเสริมทันตสุขภาพในศูนย์เด็กเล็ก โรงเรียน และประชาชนครอบคลุมทุกกลุ่มอายุ
3. งานสนับสนุนให้คำปรึกษา รับส่งต่อ และนิเทศติดตาม การออกหน่วยทันตกรรมเคลื่อนที่ และเครือข่ายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

#### ศักยภาพ :

1. ให้บริการทันตกรรมในงานทันตกรรมทั่วไป ได้แก่ อุดฟัน ขูดหินปูน ถอนฟัน และงานส่งเสริมป้องกันสุขภาพช่องปาก ในประชากรทุกกลุ่มวัย
2. ให้บริการทันตกรรมในงานทันตกรรมเฉพาะทางที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ได้แก่ การผ่าฟันคุดล่าง แต่งกระดูกขนาดเล็ก รักษาโรคฟัน งานฟันปลอมที่ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ใส่เครื่องมือกันช่องว่างในฟันเด็ก

#### ข้อจำกัด :

ด้านผู้ปฏิบัติงาน : ขาดทันตแพทย์เฉพาะทางทำให้มีข้อจำกัดในงานที่มีความยุ่งยากซับซ้อน ขาดผู้ช่วยทันตแพทย์ ทำให้การบริการทันตกรรมเกิดปัญหาในวันที่มีผู้ช่วย ทันตแพทย์ไม่พอตามจำนวนทันตแพทย์ และทันตภิบาล

ด้านเครื่องมือและเทคโนโลยี : เครื่องมือสำหรับงานทันตกรรมเฉพาะทางไม่เพียงพอ เช่น เครื่องวัดความยาวรากฟัน เครื่องขยายคลองรากฟัน เครื่องถ่ายภาพรังสีนอกช่องปาก เป็นต้น

ด้านสถานที่ : ห้องทันตกรรม ไม่เหมาะสมสำหรับการทำงานตามมาตรฐานใหม่(New Normal) สำหรับหัตถการฟุ้งกระจาย,หัตถการที่ไม่ฟุ้งกระจาย,ห้องเก็บเครื่องมือสะอาด,ห้องเก็บเครื่องมือสกปรก

## งานอุบัติเหตุฉุกเฉิน โรงพยาบาลจุฬ

## 1. บริบท

ก. หน้าที่และเป้าหมาย ให้บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินอย่างรวดเร็ว ปลอดภัย ได้มาตรฐาน ผู้รับบริการพึงพอใจและร่วมส่งเสริมศักยภาพเครือข่าย

## ข. ขอบเขตการให้บริการ

- ให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉิน pre hospital , in hospital , Refer
- ให้บริการรักษาพยาบาลผู้ป่วยโรคทั่วไปนอกเวลาราชการและผู้ป่วยนอนสังเกตอาการ
- ให้บริการตรวจคลื่นหัวใจไฟฟ้า ฉีดยา ทำแผลและทำหัตถการต่างๆ
- ให้บริการผู้ป่วยคดีและชันสูตรพลิกศพ

## ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

| ฝ่าย / หน่วยงาน   | ความต้องการของผู้รับผลงาน                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้รับผลงานภายนอก | ให้บริการผู้ป่วยอย่างรวดเร็ว รอบครอบ พุดจาไ้เพราะ                                                                                                                                                                              |
| ผู้รับผลงานภายใน  | ทำงานให้ถูกต้อง ครบถ้วน มีระบบการตรวจซ้ำ ดูแลให้ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามปัญหาของผู้ป่วย เจ้าหน้าที่มีความรู้ทางวิชาการ มีทักษะในการทำงาน มีมารยาทไม่วิจารณ์การทำงานของสหวิชาชีพ ส่งรายงานตรงเวลา |

## ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

- ผู้ป่วยอุบัติเหตุฉุกเฉินได้รับการช่วยชีวิตอย่างรวดเร็ว ปลอดภัยจากทีมสหวิชาชีพตลอด 24 ชม.
- มีระบบการช่วยผู้ป่วยฉุกเฉิน ณ จุดเกิดเหตุ ( EMS )และระบบส่งต่อผู้ป่วยที่เกินขอบเขตการรักษาไปยัง รพ.ระดับจังหวัด รพ.ศูนย์ฯ ตลอด 24 ชม.
- มีอุปกรณ์ช่วยฟื้นคืนชีพ พร้อมใช้ตลอด 24 ชม.
- สถานที่พร้อมให้บริการผู้ป่วยวิกฤตฉุกเฉินตลอด 24 ชม.

## Service Profile

กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์

### 1.บริบท (Context)

#### ก.หน้าที่และเป้าหมาย (Purpose)

ให้บริการด้านงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ อย่างมีคุณภาพ ตามมาตรฐาน อย่างถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันเวลา ตรวจสอบได้ และลดขั้นตอนการทำงาน

#### ข.ขอบเขตการให้บริการ (Scope of service)

- บริหารจัดการระบบสารสนเทศแต่ละหน่วยงานให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- จัดเก็บรายได้ และดูแลระบบจัดเก็บรายได้ของโรงพยาบาล ให้ครอบคลุม ทุกคน ทุกสิทธิ์
- กำหนดรายละเอียดครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่อพ่วง
- ให้บริการจัดสรร ติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และให้คำแนะนำให้คำปรึกษาด้านการใช้งานตามความเหมาะสม
- ให้บริการสารสนเทศเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการตามความเหมาะสม
- ให้การฝึกอบรมการใช้โปรแกรมต่างๆ กับทุกหน่วยงานตามความเหมาะสม
- ดูแลรักษาระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายให้ทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- เป็นศูนย์กลางทะเบียน, แก้ไขสิทธิของผู้รับบริการที่อยู่ในระบบสิทธิหลักประกันสุขภาพ
- จัดทำแผนยุทธศาสตร์อำเภอ ให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์กระทรวง เขต จังหวัด

#### ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ(จำแนกตามกลุ่มผู้รับผลงาน)

| ผู้รับผลงาน                  | ความต้องการที่สำคัญ                                                                                                                                                                                                        |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ผู้ป่วย                   | มีระบบคอมพิวเตอร์ที่เอื้อต่อการรักษา และลดระยะเวลาารับบริการ                                                                                                                                                               |
| 2.ญาติผู้ป่วย                | สามารถให้บริการสารสนเทศแก่ญาติผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                                                                                                                                                 |
| 3. ลูกค้าภายนอก<br>โรงพยาบาล | มีระบบข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง รวดเร็ว เป็นปัจจุบัน                                                                                                                                                                         |
| 4.ผู้ร่วมงานในโรงพยาบาล      | 1. มีระบบคอมพิวเตอร์ที่เอื้อต่อการรักษา และลดระยะเวลาารับบริการ<br>2. มีระบบสังเคราะห์สารสนเทศ เพื่อสนับสนุนตัวชี้วัดของระบบงาน และระบบรายงานอื่นๆ<br>3. มีการนำระบบคอมพิวเตอร์ที่มาช่วยในการติดตามประวัติ และการให้บริการ |
| 5. โรงพยาบาล                 | ได้รับค่าชดเชยจากการเรียกเก็บรายได้ของผู้ป่วย ถูกต้อง ครบถ้วน ทุกคน ทุกสิทธิ์                                                                                                                                              |

## Service Profile

### หน่วยงานแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลจุน

#### 1. บริบท (Context)

##### (ก) หน้าที่และเป้าหมาย : (Purpose)

ให้บริการแพทย์แผนไทยเพื่อการตรวจวินิจฉัย การบำบัดรักษา ป้องกัน และการส่งเสริมฟื้นฟูสุขภาพ ด้วยการนวดบำบัดรักษา ประคบสมุนไพร อบไอน้ำสมุนไพร การใช้ยาสมุนไพร การฟื้นฟูดูแลมารดาหลังคลอด ฟื้นฟูผู้ป่วยอัมพฤกษ์ อัมพาต ผู้พิการ ภายใต้มาตรฐานวิชาชีพ อย่างถูกต้อง ปลอดภัย และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

##### (ข) ขอบเขตบริการ (Scope of Service):

ให้บริการแพทย์แผนไทย การซักประวัติ ตรวจร่างกาย วัดV/S การตรวจวินิจฉัยเพื่อการรักษา ฟื้นฟู ป้องกัน และการส่งเสริมสุขภาพ ด้วยการนวดบำบัดรักษา ประคบสมุนไพร อบไอน้ำสมุนไพร ส่งเสริมการใช้ยาสมุนไพรในโรงพยาบาล และใน รพ.สต. การฟื้นฟูดูแลมารดาหลังคลอด ฟื้นฟูผู้ป่วยอัมพฤกษ์ อัมพาต ผู้พิการ ส่งเสริมการใช้ภูมิปัญญาการแพทย์พื้นบ้านและการใช้สมุนไพรในเขตพื้นที่อำเภอจุน และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการด้านการแพทย์แผนไทยแก่ผู้มารับบริการในโรงพยาบาลจุน เวลา 08.00 – 16.30 น. ยกเว้นวันหยุดราชการ

(ค) ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ (จำแนกตามกลุ่มผู้รับผลงาน):

##### ลูกค้าภายใน

| ฝ่าย/หน่วยงาน | ความต้องการของผู้รับผลงาน                                                       |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------|
| องค์กรแพทย์   | มีบัญชีรายการยาสมุนไพร หัตถการสั่งใช้ได้สะดวก                                   |
| คลังเวชภัณฑ์  | มีบัญชีรายการยาสมุนไพรและการเก็บสำรองยาสมุนไพรเพียงพอ ไม่หมดอายุ( KPI ของกรมฯ ) |
| ประกันสุขภาพ  | บันทึกการให้บริการได้ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา                                    |

##### ลูกค้าภายนอก

| กลุ่มผู้รับผลงาน                          | ความต้องการของผู้รับผลงาน                                                                                               |
|-------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้มารับบริการ                            | -การเอาใจใส่ การดูแลผู้ป่วยด้วยหัวใจของความเป็นมนุษย์ การต้อนรับที่อบอุ่น<br>-มีช่องทางในการมารับบริการที่รวดเร็ว สะดวก |
| ผู้มารับบริการนวด/ประคบสมุนไพร/ยาสมุนไพร  | ได้รับการบริการอย่างมีคุณภาพ และประสิทธิภาพ ปลอดภัย ตามมาตรฐานวิชาชีพ                                                   |
| ผู้มารับบริการอบไอน้ำสมุนไพร              | มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเพียงพอ สะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งาน                                                              |
| ผู้มารับบริการได้รับการดูแลส่งเสริมสุขภาพ | มีกิจกรรมที่ทำง่าย สะดวก ปลอดภัย ใช้เวลาไม่มากในการทำกิจกรรม                                                            |

## Service Profile

### หน่วยงานโภชนาการ โรงพยาบาลจุฬ

#### 1. บริบท (Context)

( ก.) หน้าที่และเป้าหมาย : ผลิตและบริการอาหารที่มีคุณภาพ ปลอดภัย ถูกต้องตามหลักโภชนาการ และตามแผนการรักษาของแพทย์ แก่ผู้ป่วยที่นอนรักษาในโรงพยาบาล รวมทั้งส่งเสริมให้ความรู้ด้านโภชนาการและโภชนบำบัดแก่ผู้ป่วยและญาติให้สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพในด้านอาหารและโภชนาการได้อย่างเหมาะสมกับโรค

#### ( ข.) ขอบเขตการให้บริการ :

1. บริการอาหารทั่วไปและอาหารเฉพาะโรคแก่ผู้ป่วยที่นอนรักษาตัวในโรงพยาบาล  
บริการอาหารผู้ป่วย พิเศษ/สามัญ  
- มื้อเช้า เวลา 07.30 - 08.30 น.  
- มื้อกลางวัน เวลา 11.30 - 12.30 น.  
- มื้อเย็น เวลา 15.30 - 16.30 น.
2. สอน/สาธิตการทำอาหารทางสายยางกับญาติผู้ป่วย
3. ให้บริการด้านโภชนบำบัด แก่ผู้ป่วยกลุ่มโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง(ความดันโลหิตสูง เบาหวาน โรคไตเรื้อรัง) และอื่นๆที่แพทย์ส่งให้ปรึกษา
4. ร่วมเป็นวิทยากรส่งเสริมสุขภาพด้านอาหารและโภชนาการในกิจกรรม/โครงการต่างๆทั้งที่จัดขึ้นภายในและภายนอกโรงพยาบาล

#### ( ค.) ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ (จำแนกตามกลุ่มผู้รับผลงาน) :

##### ลูกค้าภายใน

| ฝ่าย / หน่วยงาน          | ความต้องการของผู้รับผลงาน                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. แพทย์                 | - จัดอาหารได้ตามคำสั่งของแพทย์ เพื่อให้เหมาะสมกับโรคที่เป็นอยู่                                                                                                                                                          |
| 2. พยาบาลประจำตึกผู้ป่วย | - ต้องการความถูกต้องของอาหารตามใบสั่ง<br>- ต้องการอาหารตรงตามเวลาที่กำหนด<br>- ความสะอาดของอาหารและภาชนะใส่อาหาร<br>- บริการอาหารถูกต้อง ถูกคน ถูกโรค<br>- ให้ความร่วมมือในการให้ความรู้ด้านโภชนาการ โภชนบำบัดแก่ผู้ป่วย |
| 3. การเงินและพัสดุ       | - ต้องการเอกสารในการเบิกจ่ายเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วน ตรงตามเวลา<br>- ได้รับข้อมูลการจัดซื้อวัสดุ งานบ้าน งานครัว ครุภัณฑ์ต่างๆ อย่างชัดเจน                                                                                 |
| 4. งานซ่อมบำรุง          | - ได้รับการแจ้งซ่อมเครื่องมือ การบำรุงรักษา อุปกรณ์ ต่างๆ อย่างรวดเร็ว และชัดเจน                                                                                                                                         |
| 5. งานสุขาภิบาล          | - ให้ความร่วมมือในการตรวจทางสุขาภิบาลเบื้องต้นในการหาเชื้อโคลิฟอร์มแบคทีเรียในภาชนะใส่อาหาร อาหารปรุงสุก มือผู้สัมผัสอาหาร น้ำอุปโภคบริโภค                                                                               |
| 6. งานคลินิกพิเศษ        | - ให้ความร่วมมือในการให้ความรู้ด้านโภชนาการ โภชนบำบัดในคลินิกผู้ป่วย เบาหวาน และผู้ป่วยความดันโลหิตสูง                                                                                                                   |

## Service Profile

### งานรังสีวิทยา โรงพยาบาลจุฬ

#### 1. บริบท (Context)

#### ก. หน้าที่และเป้าหมาย (Purpose)

ให้บริการถ่ายภาพทางรังสีทั่วไปตามมาตรฐานวิชาชีพ อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ปลอดภัย ผู้รับบริการ ภายนอกและภายในมีความพึงพอใจ

#### ข. ขอบเขตการให้บริการ (Scope of service)

ให้บริการตรวจด้านรังสีวินิจฉัยทั่วไปในภาวะปกติและฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง

#### ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

| ผู้รับผลงาน            | ความต้องการของผู้รับผลงาน                                                                                                                                                                                   |
|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วย  | <ol style="list-style-type: none"><li>ได้รับการตรวจทางรังสีวิทยาที่มีคุณภาพ มีความปลอดภัย ถูกต้อง และรวดเร็ว</li><li>ต้องการทราบข้อมูลขั้นตอนต่างๆในการรับบริการ</li><li>บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ดี</li></ol> |
| แพทย์                  | <ol style="list-style-type: none"><li>ต้องการภาพทางรังสีที่มีคุณภาพ</li><li>ต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญทางรังสีวิทยา</li></ol>                                                                  |
| เจ้าหน้าที่ในโรงพยาบาล | <ol style="list-style-type: none"><li>ต้องการการประสานงานที่ดี</li><li>บุคลากรมีทักษะ ความรู้ ความสามารถ มนุษย์สัมพันธ์ดี</li><li>ให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยอื่น</li></ol>                   |

#### ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

บริการรังสีวิทยา ให้ภาพวินิจฉัยที่มีคุณภาพ และการวินิจฉัยโรคที่ถูกต้องน่าเชื่อถือโดยมีอันตรายต่อผู้ป่วยและเจ้าหน้าที่น้อยที่สุด

#### จ. ความท้าทาย ความเสี่ยงที่สำคัญ

- เอกซเรย์ผิดคน ผิดท่า ผิดข้าง
- เอกซเรย์ผู้ป่วยซ้ำ
- ผู้ป่วยพลัดตกหกล้ม ได้รับบาดเจ็บในระหว่างทำการเอกซเรย์
- ผู้ป่วยหมดสติ ไม่หายใจในระหว่างทำการเอกซเรย์
- เอกซเรย์ผู้ป่วยหญิงตั้งครรภ์
- ลงทะเบียนผู้ป่วยผิดพลาด

## Service Profile

### งานการเงินและบัญชี โรงพยาบาลจุน

#### 1. บริบท (Context)

หน้าที่และความรับผิดชอบ :

เป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการรับ – จ่ายเงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ เงินยืมราชการ การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน การจัดทำรายงานเงินสดประจำวัน การบันทึกบัญชีเกณฑ์คงค้าง (GL) ของรพ.และรพ.สต.ในเครือข่าย การจัดทำรายงานงบการเงิน ด้วยความถูกต้อง ทันเวลา ไม่สูญหาย เป็นปัจจุบัน ตรวจสอบได้ และ ให้คำปรึกษา เกี่ยวกับระเบียบด้านการเงินสำหรับหน่วยงานภายใน ผู้รับบริการพึงพอใจ

ขอบเขตการให้บริการ ศักยภาพ ข้อจำกัด :

มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการรับ – จ่ายเงิน เงินงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ ตลอดจนเงินกองทุนต่าง ๆ และจัดทำบัญชีโรงพยาบาลจุน ดังนี้

#### 1. งานด้านการเงิน

##### 1.1 การรับเงิน

- การรับเงินค่าบริการรักษาพยาบาลจากผู้รับบริการ
- การรับเงินค่าบริการรักษาพยาบาลจากหน่วยงานภายนอก
- การรับเงินอื่น เช่น ภาษีหัก ณ ที่จ่าย เงินมัดจำค่ารักษาพยาบาล เงินค่าประกันงานก่อสร้าง
- การรับเงินงบประมาณ
- การรับเงินกองทุนต่าง ๆ

##### 1.2 การจ่ายเงิน

- การจ่ายชำระหนี้ค่าวัสดุ และครุภัณฑ์
- การจ่ายเงินงบประมาณ เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินสวัสดิการศึกษานูตร เงินสวัสดิการค่ารักษาพยาบาล เงินโครงการตาม (Service Plan)
- การจ่ายเงินยืม
- การจ่ายเงินตามโครงการกองทุนต่าง ๆ เช่น กองทุนทันตกรรม กองทุนโรคเรื้อรัง กองทุนอื่น ๆ
- การนำส่งเงินสมทบประกันสังคมสำหรับลูกจ้างเงินนอกงบประมาณ
- การนำส่งภาษีหัก ณ ที่จ่ายให้สรรพากร
- การนำส่งเงินฝากธนาคารประจำวัน
- การจัดสรรเงินให้โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในเครือข่าย อ.จุน

2. งานด้านบัญชี
  - 2.1 การจัดทำบัญชีและงบการเงินของโรงพยาบาลจน
  - 2.2 ให้คำปรึกษาการจัดทำบัญชีของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพในเครือข่ายอ.จน
3. อื่น ๆ
  - 3.1 การตรวจสอบหลักฐานการเบิก – จ่ายเงิน
  - 3.2 การเก็บหลักฐานการเบิก – จ่ายเงิน
  - 3.3 การตรวจสอบรายงานการเงินโรงพยาบาลจน

ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ (จำแนกตามกลุ่มผู้รับผลงาน) :

ลูกค้าภายใน

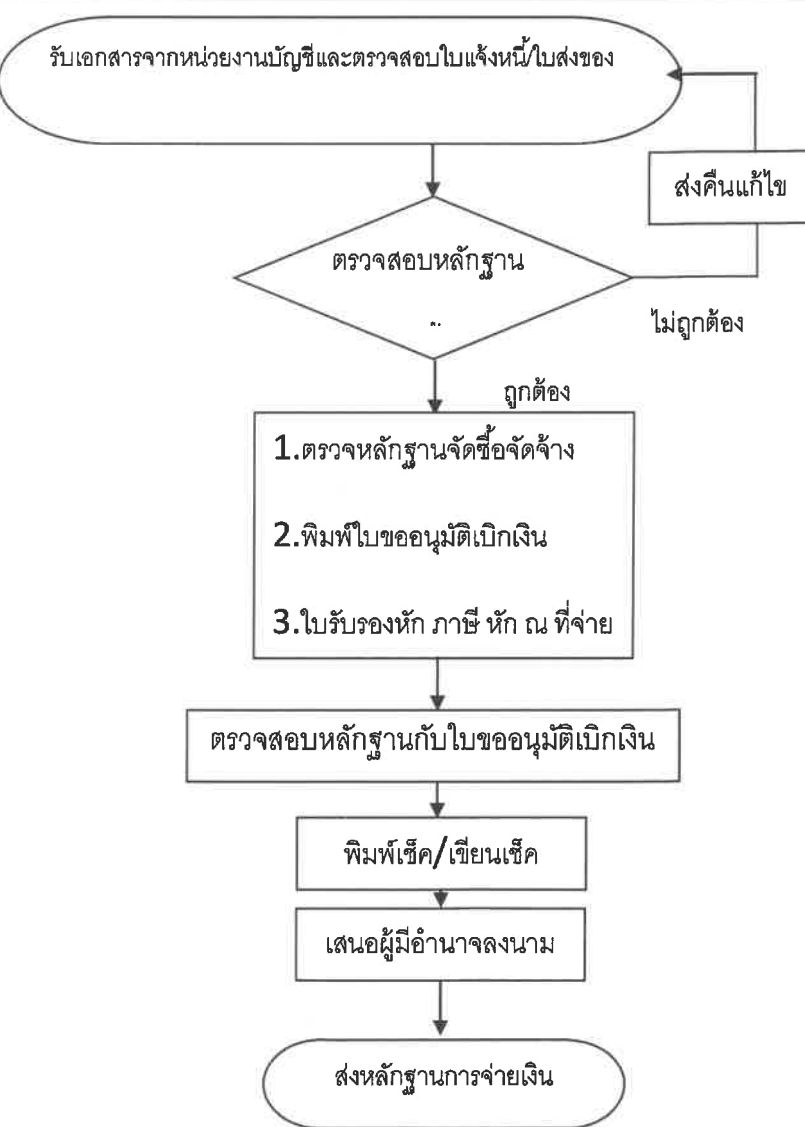
| ผู้รับบริการ                                          | ความต้องการของผู้รับบริการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ ของรพ.<br>2. ผู้บริหารของรพ. | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับบริการการเบิกจ่ายเงินถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา</li> <li>- ได้รับข้อมูลรายงานทางการเงิน เพื่อวิเคราะห์สถานการณ์ทางการเงินที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา</li> <li>- ได้รับบริการที่ดี พுகจาสุภาพ ชี้แจงให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบการเงินได้ถูกต้องจากเจ้าหน้าที่การเงิน</li> </ul> |

ลูกค้าภายนอก

| ผู้รับบริการ                                  | ความต้องการ                                                                                                                                      |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ผู้รับบริการด้านการรักษาพยาบาล (ผู้ป่วย/ญาติ) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ขึ้นตอนไม่ซับซ้อน มีพฤติกรรมบริการที่ดี</li> </ul>                              |
| เครือข่ายบริการสุขภาพอ.จน                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับเงินโอนรวดเร็ว ถูกต้อง</li> <li>- มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาด้านการเงินบัญชีอย่างเพียงพอ</li> </ul> |
| บริษัท/ร้านค้าต่าง ๆ /ผู้ประกอบการ            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ได้รับชำระค่าสินค้าสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว</li> <li>- มีพฤติกรรมบริการที่ดี</li> </ul>                    |

|                                                                                   |                                                                                       |                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>ระเบียบปฏิบัติ</b><br/>การเบิกจ่ายเงินบำรุง</p>     | <p>รหัส : WI- MMO - 001<br/>         แผ่นที่ : 3/3<br/>         แก้ไขครั้งที่ : 1 ฉบับที่ : 01<br/>         วันที่บังคับใช้:.....</p> |
| <p style="text-align: center;"><b>ศูนย์คุณภาพ<br/>โรงพยาบาลจุฬ</b></p>            | <p>ผู้จัดทำ: นางวัชรภรณ์ ใหม่อินต๊ะ<br/>         ผู้ตรวจสอบ:นางสาวปาริชาติ จักป้อ</p> | <p>ผู้อนุมัติ: นายสุกิจ ทิพพิทาการ<br/>         .....</p>                                                                             |

Flow Chart - การเบิกจ่ายเงินบำรุง

| ผู้รับผิดชอบ                                                                   | กระบวนการ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | เอกสาร<br>เกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>จนท.พัสดุ</p> <p>วัชรภรณ์</p> <p>วัชรภรณ์</p> <p>สุกัณฐิ</p> <p>สุกัณฐิ</p> |  <pre> graph TD     A([รับเอกสารจากหน่วยงานบัญชีและตรวจสอบใบแจ้งหนี้/ใบส่งของ]) --&gt; B{ตรวจสอบหลักฐาน}     B -- ไม่ถูกต้อง --&gt; C[ส่งคืนแก้ไข]     C --&gt; A     B -- ถูกต้อง --&gt; D[1.ตรวจสอบหลักฐานจัดซื้อจัดจ้าง&lt;br/&gt;2.พิมพ์ใบขออนุมัติเบิกเงิน&lt;br/&gt;3.ใบรับรองหัก ภาษี หัก ณ ที่จ่าย]     D --&gt; E[ตรวจสอบหลักฐานกับใบขออนุมัติเบิกเงิน]     E --&gt; F[พิมพ์เช็ค/เขียนเช็ค]     F --&gt; G[เสนอผู้มีอำนาจลงนาม]     G --&gt; H([ส่งหลักฐานการจ่ายเงิน])           </pre> | <p>-ใบส่งของ/<br/>ใบแจ้งหนี้</p> <p>-ใบขออนุมัติ<br/>จัดซื้อ/จ้าง</p> <p>-กรรมการ<br/>ตรวจสอบ</p> <p>-ใบขออนุมัติ<br/>จ่ายเงินบำรุง</p> <p>-ใบรับรอง<br/>ภาษีหัก ณ ที่<br/>จ่าย</p> <p>-สมุดคุมเช็ค</p> <p>ชุดอนุมัติจ่าย<br/>เช็ค</p> |

|                                                                                   |                                                                                                               |                                                                                                                            |
|-----------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>ระเบียบปฏิบัติ</b><br/><b>การเบิกค่าตอบแทน</b><br/><b>นอกเวลาราชการ</b></p> | <p>รหัส : WI- MMO-01 – 02</p> <p>แผ่นที่ : 4/4</p> <p>แก้ไขครั้งที่ : 1      ฉบับที่ : 01</p> <p>วันที่บังคับใช้:.....</p> |
| <p style="text-align: center;"><b>ศูนย์คุณภาพ</b><br/><b>โรงพยาบาลจุฬ</b></p>     | <p>ผู้จัดทำ: นางวัชรภรณ์ ใหม่อินต๊ะ</p> <p>ผู้ตรวจสอบ : นางสาวปาริชาติ จักป้อ</p>                             | <p>ผู้อนุมัติ: นายสุกิจ ทิพพิพากร</p> <p>.....</p>                                                                         |

Flow Chart : การเบิกจ่ายค่าตอบแทนนอกเวลาราชการ

| ผู้รับผิดชอบ                                            | กระบวนการ                                                                                          | เอกสารที่เกี่ยวข้อง                                                                      |
|---------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>เจ้าหน้าที่ของ<br/>หน่วยงานที่เบิก<br/>ค่าตอบแทน</p> | <p>รับเอกสารค่าตอบแทน(OT,ป่วย/ตึก,ค่าส่งต่อผป)</p> <p style="text-align: right;">← ส่งคืนแก้ไข</p> | <p>-ตารางเวร</p> <p>-ใบขออนุมัติขึ้นปฏิบัติงานกรณีเสริมเวร</p> <p>-รายงานสแกนนิ้วมือ</p> |
| <p>วัชรภรณ์</p>                                         | <p>พิมพ์หลักฐานการเบิกจ่ายและตรวจสอบกับตารางเวร</p>                                                |                                                                                          |
|                                                         | <p style="text-align: center;">↓</p> <p style="text-align: center;">ถูกต้อง</p>                    |                                                                                          |
| <p>วัชรภรณ์</p>                                         | <p>พิมพ์รายละเอียดนำส่งธนาคาร</p>                                                                  |                                                                                          |
| <p>วัชรภรณ์</p>                                         | <p>นำหลักฐานการเบิกจ่ายเสนอผู้อำนวยการลงนาม</p>                                                    |                                                                                          |
| <p>ฐิติพร</p>                                           | <p>เขียนเช็คพร้อมเสนอผอ.ลงนาม</p>                                                                  |                                                                                          |
| <p>ฐิติพร</p>                                           | <p>ส่งไฟล์พร้อมใบปะหน้าให้ธนาคาร<br/>ออมสินล่วงหน้า 1 วันก่อนเบิกจ่าย</p>                          | <p>-เช็ค/หลักฐานการ<br/>จ่ายเงิน</p>                                                     |
| <p>ฐิติพร</p>                                           | <p>นำเช็คฝากธนาคารเพื่อเบิกจ่ายเข้าบัญชี<br/>ของเจ้าหน้าที่ทุกวันที่ 10 ของเดือนถัดไป</p>          |                                                                                          |

## Service profile

หน่วยงาน : พัสตุ โรงพยาบาลจุน

### 1. บริบท (Context)

#### ก.หน้าที่และเป้าหมาย

##### หน้าที่

- 1.จัดหาวัสดุและครุภัณฑ์ให้แก่หน่วยงานในโรงพยาบาลจุนเพื่อใช้ในการให้บริการผู้ป่วย
- 2.จัดเก็บวัสดุในคลังพัสดุตามหมวดหมู่ให้เป็นระเบียบ เรียบร้อย สะดวกในการตรวจสอบ เบิกจ่าย และมีความปลอดภัย
- 3.จัดทำบัญชีควบคุมวัสดุและทะเบียนคุมครุภัณฑ์
4. ทำการเบิกและจ่าย วัสดุ ครุภัณฑ์ ให้แก่หน่วยงานต่างๆ
5. จำหน่ายวัสดุและครุภัณฑ์ ตามระเบียบฯ

##### เป้าหมาย

การจัดหาพัสดุเพื่อประโยชน์ในการให้ได้มาซึ่งพัสดุสำหรับใช้งานให้บริการผู้ป่วยได้อย่างเพียงพอในแต่ละช่วงเวลา พัสตุที่มีอยู่นั้น ต้องมีคุณภาพเหมาะสมกับการใช้งาน มีราคาไม่แพง และมีการใช้ประโยชน์จากพัสดุอย่างคุ้มค่า และเบิกจ่ายพัสดุ อย่างถูกต้อง ครบถ้วน มีคุณภาพ ทันต่อเวลา โปร่งใส ตรวจสอบได้ เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

#### ข.ขอบเขตการให้บริการ

1. ดำเนินการจัดซื้อ จัดจ้าง เพื่อสนับสนุนบริการให้กับหน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาลในให้บริการแก่ประชาชนได้ตรงตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลา
2. จัดระบบการควบคุม รักษา และการเบิกจ่ายพัสดุ เพื่อการสนับสนุนงานบริการให้กับหน่วยงานต่างๆ ในโรงพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. ดำเนินการจำหน่ายพัสดุเมื่อพัสดุหมดสภาพหรือไม่มีประสิทธิภาพ เหมาะสมในการใช้งาน

#### ศักยภาพ ข้อจำกัด

การปฏิบัติงานด้านพัสดุ เป็นงานที่ต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560, ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 ,กฎกระทรวงที่ออกตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 และตามประกาศคณะกรรมการตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ.2560 อย่างเคร่งครัด โดยผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความรู้ในเรื่อง กฎระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ และมติครม. ที่เกี่ยวข้องเป็นอย่างดี

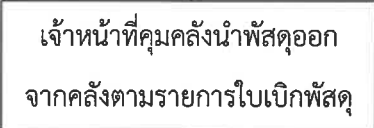
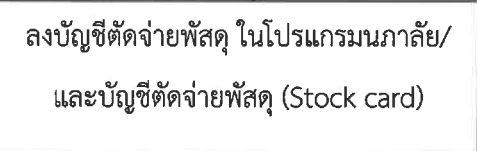
|                                                                                   |                                                                                      |                                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>ระเบียบปฏิบัติ</b><br/>กระบวนการเบิก-จ่ายพัสดุ</p> | <p>รหัส : WI- SMD-01 – 03<br/>แผ่นที่ : 3/4<br/>แก้ไขครั้งที่ : 0 ฉบับที่ : 01<br/>วันที่บังคับใช้:.....</p> |
| <p style="text-align: center;"><b>ศูนย์คุณภาพ</b><br/>โรงพยาบาลจุฬ</p>            | <p>ผู้จัดทำ: นางสาวชญาณิศ ไชยอักษร<br/>ผู้ตรวจสอบ:นางสาวสมิตรา สุริยะวงศ์</p>        | <p>ผู้อนุมัติ: นายสุกิจ ทิพพิทากร<br/>.....</p>                                                              |

**Flow Chart- กระบวนการเบิก-จ่ายพัสดุ**

| ผู้รับผิดชอบ                                  | กระบวนการ                                                                                                                                                                                                       | รายละเอียด/เอกสารที่เกี่ยวข้อง                                                                                                                                           |
|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบคุมคลัง(นำหาญ, สุภาพร) | <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ตรวจรับพัสดุจาก ห้างร้าน/บริษัท</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-ระยะเวลาส่งของ</li> <li>-จำนวนของที่ส่งตรงกับเอกสารใบส่งของและใบสั่งซื้อ</li> <li>-คุณลักษณะ (สเป็ค)</li> <li>-คุณภาพ</li> </ul> |
| เจ้าหน้าที่พัสดุ (ชญาณิศ)                     | <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ลงบัญชีพัสดุ</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </div>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-ถูกต้องตามประเภทพัสดุ</li> <li>-จำนวนครบถ้วนตามใบส่งของ</li> </ul>                                                               |
| เจ้าหน้าที่พัสดุ (สุภาพร)                     | <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">นำพัสดุเก็บเข้าคลังพัสดุ</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </div>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>-จัดพัสดุแต่ละประเภทอยู่ในหมวดให้ถูกต้อง</li> <li>-เรียงพัสดุตามวิธีเข้าก่อน-ออกก่อน (First-in, First-out)</li> </ul>             |
| เจ้าหน้าที่พัสดุ (ชญาณิศ)                     | <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">กำหนดวัน-เวลาจ่ายพัสดุ</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </div>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>-เบิกวันจันทร์ ส่งใบเบิกก่อน 11.00 น.</li> <li>-เบิกวันพฤหัสบดี ส่งใบเบิกภายในวันพุธ</li> </ul>                                   |
| เจ้าหน้าที่คุมคลัง (สุภาพร)                   | <div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รับใบเบิกพัสดุ</div> <div style="text-align: center;">↓</div> </div>                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>-เขียนถูกต้องตามประเภทพัสดุ</li> <li>-ผ่านหัวหน้ากลุ่มงาน</li> </ul>                                                              |

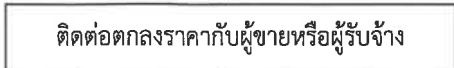
|                                                                                   |                                                                                        |                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>ระเบียบปฏิบัติ</b><br/>กระบวนการเบิก-จ่ายพัสดุ</p>   | <p>รหัส : WI- SMD-01 – 03<br/>         แผนที่ : 4/4<br/>         แก้ไขครั้งที่ : 0 ฉบับที่ : 01<br/>         วันที่บังคับใช้:.....</p> |
| <p style="text-align: center;"><b>ศูนย์คุณภาพ<br/>โรงพยาบาลจุฬ</b></p>            | <p>ผู้จัดทำ: นางสาวชญาณิศ ไชยอักษร<br/>         ผู้ตรวจสอบ:นางสาวสมิตรา สุริยะวงศ์</p> | <p>ผู้อนุมัติ: นายสุกิจ ทิพทิพากร<br/>         .....</p>                                                                               |

**Flow Chart- กระบวนการเบิก-จ่ายพัสดุ**

| ผู้รับผิดชอบ                        | กระบวนการ                                                                                                                                                                                                       | เอกสารเกี่ยวข้อง                                                                                                                                   |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เจ้าหน้าที่พัสดุ<br>(ชญาณิศ)        | <div style="text-align: center;">  <p>ตรวจใบเบิกพัสดุ</p> </div>                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>-มีพัสดุตามที่ขอเบิก</li> <li>-ไม่มีพัสดุตามที่ขอเบิก</li> <li>-ใส่ชื่อวัสดุให้ตรงกับชื่อในบัญชี</li> </ul> |
| เจ้าหน้าที่คุมคลังพัสดุ<br>(สุภาพร) | <div style="text-align: center;">  <p>เสนอหัวหน้างาน</p> </div>                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>-หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุเซ็นชื่ออนุมัติในใบเบิกพัสดุ</li> </ul>                                             |
| เจ้าหน้าที่คุมคลังพัสดุ<br>(สุภาพร) | <div style="text-align: center;">  <p>เจ้าหน้าที่คุมคลังนำพัสดุนอกจากคลังตามรายการใบเบิกพัสดุ</p> </div>                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>-จัดของตามรายการที่แต่ละฝ่ายเบิก</li> </ul>                                                                 |
| เจ้าหน้าที่พัสดุ<br>(ชญาณิศ)        | <div style="text-align: center;">  <p>ลงบัญชีตัดจ่ายพัสดุ ในโปรแกรมณภาลัย/<br/>และบัญชีตัดจ่ายพัสดุ (Stock card)</p> </div> | <ul style="list-style-type: none"> <li>-ตัดบัญชีพัสดุให้ถูกต้องตามรายการบัญชีพัสดุ</li> </ul>                                                      |
| เจ้าหน้าที่พัสดุ<br>(ชญาณิศ)        | <div style="text-align: center;">  <p>ตรวจสอบพัสดुकงคลัง</p> </div>                                                         | <p>ตรวจสอบพัสดुकงคลังประจำเดือน</p>                                                                                                                |

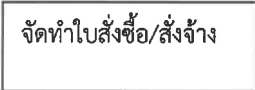
|                                                                                   |                                                                                                                          |                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p style="text-align: center;"><b>ระเบียบปฏิบัติ</b><br/>การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง<br/>มาตรา 56 (2) ข้อ ข</p> | <p>รหัส : WI- SMD-01 – 01<br/>แผ่นที่ : 3/4<br/>แก้ไขครั้งที่ : 00 ฉบับที่ : 01<br/>วันที่บังคับใช้:.....</p> |
| <p style="text-align: center;"><b>ศูนย์คุณภาพ<br/>โรงพยาบาลจุฬ</b></p>            | <p>ผู้จัดทำ: น.ส.ศิราพร มูลปัญญา<br/>ผู้ตรวจสอบ:นางสาวปาริชาติ จักป้อ</p>                                                | <p>ผู้อนุมัติ: นายสุกิจ ทิพพิทาการ<br/>.....</p>                                                              |

Flow Chart- การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง มาตรา 56 (2) ข้อ ข

| ผู้รับผิดชอบ                                                           | กระบวนการ                                                                            | เอกสารเกี่ยวข้อง                                                                                                                                                                                                                                               |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| หน่วยงานที่<br>ต้องการใช้พัสดุ/<br>เจ้าหน้าที่พัสดุ<br>(ศิราพร,ชญานิศ) |    | แบบฟอร์มสำรวจความ<br>ต้องการใช้พัสดุ/สรุป<br>รูปเล่มแผนจัดซื้อจัดจ้าง<br>ประจำปี (FM-P-01)                                                                                                                                                                     |
| หน่วยงานที่<br>ต้องการใช้พัสดุ                                         |    | บันทึกข้อความเสนอ<br>ผู้อำนวยการอนุมัติ<br>พร้อมลายเซ็นอนุมัติ                                                                                                                                                                                                 |
| เจ้าหน้าที่พัสดุ<br>(ศิราพร,ชญานิศ)                                    |  | บันทึกข้อความมี<br>ลายเซ็นอนุมัติ/<br>จัดทำรายงานตาม<br>ระเบียบ<br>กระทรวงการคลังว่า<br>ด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง<br>และการบริหารพัสดุ<br>ภาครัฐ พ.ศ.2560<br>ข้อ 22 แต่งตั้ง<br>คณะกรรมการตรวจ<br>รับพัสดุตามระเบียบ<br>ฯ ข้อ 25 (5) เสนอผู้มี<br>อำนาจอนุมัติผ่าน |
| เจ้าหน้าที่พัสดุ<br>(ศิราพร,ชญานิศ)                                    |  | สืบราคา/ขอใบเสนอ<br>ราคา                                                                                                                                                                                                                                       |

|                                                                                   |                                                                                                             |                                                                                                               |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <p align="center"><b>ระเบียบปฏิบัติ</b><br/>การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง<br/>มาตรา 56 (2) ข้อ ข</p> | <p>รหัส : WI- SMD-01 – 01<br/>แผ่นที่ : 4/4<br/>แก้ไขครั้งที่ : 00 ฉบับที่ : 01<br/>วันที่บังคับใช้:.....</p> |
| <p align="center"><b>ศูนย์คุณภาพ<br/>โรงพยาบาลจุฬ</b></p>                         | <p>ผู้จัดทำ: น.ส.ศิราพร มุลปัญญา<br/>ผู้ตรวจสอบ:นางสาวปาริชาติ จักป้อ</p>                                   | <p>ผู้อนุมัติ: นายสุกิจ ทิพพิทาการ<br/>.....</p>                                                              |

**Flow Chart- การจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง มาตรา 56 (2) ข้อ ข**

| ผู้รับผิดชอบ                                                                              | กระบวนการ                                                                            | เอกสารเกี่ยวข้อง                                                                                                 |
|-------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เจ้าหน้าที่พัสดุ<br>(ศิราพร,ชญานิต)                                                       |    | บันทึกข้อความพร้อมชี้แจงรายงานผลการจัดหาเสนอผู้มีอำนาจอนุมัติผ่าน                                                |
| เจ้าหน้าที่พัสดุ<br>(ศิราพร,ชญานิต)<br>หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ<br>(นางสาวปาริชาติ จักป้อ) |    | บันทึกข้อความ/ใบเสนอราคา มีลายเซ็นอนุมัติผู้อำนวยการโรงพยาบาล/ใบสั่งซื้อ/สั่งจ้างโดยลงนามหัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ |
| เจ้าหน้าที่พัสดุ<br>(ศิราพร ,ชญานิต)                                                      |  | ชุดใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง                                                                                           |
| คณะกรรมการตรวจ<br>รับพัสดุ/<br>เจ้าหน้าที่คลังพัสดุ                                       |   | ใบตรวจรับพัสดุ/ใบตรวจรับของเจ้าหน้าที่คลังพัสดุ                                                                  |
| เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี                                                                |  | ชุดบันทึกข้อความขออนุมัติจัดซื้อจัดจ้าง/ใบสั่งซื้อ/ใบเสนอราคา/ใบส่งของ/ใบตรวจรับพัสดุ                            |

## Service Profile

### หน่วยงาน ชูการ

#### บริบท (Context)

**ความมุ่งหมาย (Purpose) :** เป็นศูนย์กลางด้านงานสารบรรณและบริหารงานเอกสาร โดยให้บริการด้านงานสารบรรณและบริหารงานเอกสาร หนังสือราชการ งานติดต่อประสานงาน อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันเวลา และเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ

**ขอบเขตบริการ (Scope of Service) :** เพื่อให้บริการ อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลภายนอกและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลที่มาติดต่อกับงานด้วยความรวดเร็ว ทันเวลา ประทับใจ โดยมีหน้าที่ ดังนี้

#### งานธุรการ ให้การบริการจัดการ

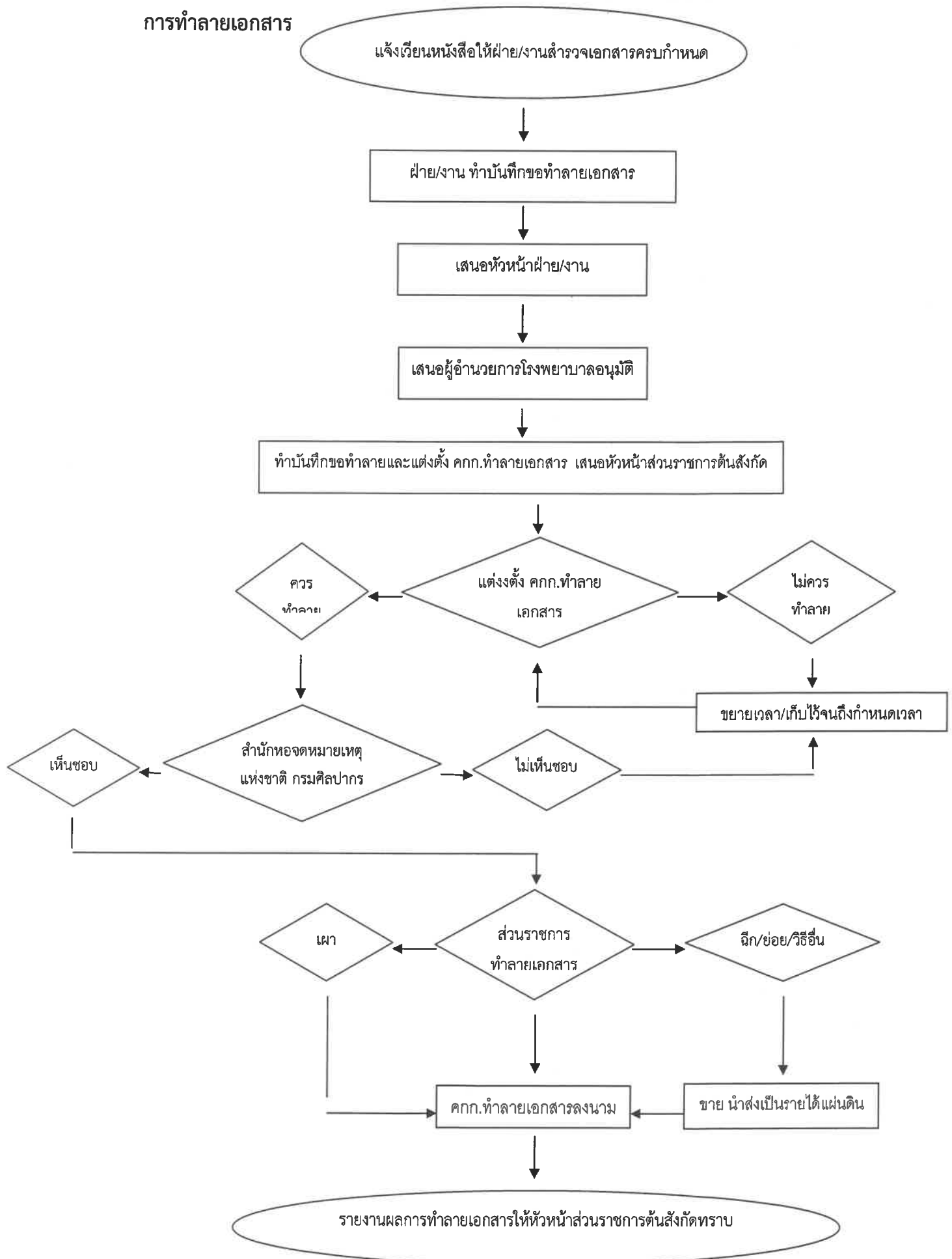
๑. การรับ - ส่งหนังสือและลงทะเบียนหนังสือ
๒. การคัดย่อ พิมพ์ ตรวจ และสำเนาหนังสือ
๓. งานร่างหนังสือโต้ - ตอบหนังสือ
๔. งานเก็บรักษา - ทำลายหนังสือ
๕. งานแจ้งเวียนหนังสือ /ประกาศ/คำสั่ง
๖. การจัดเก็บหนังสือ ค้นหา และการทำลายเอกสาร
๗. งานพิมพ์หนังสือ/คำสั่ง/สำเนา/รูปเล่ม แบบฟอร์มต่างๆ
๘. งานบริการด้านการติดต่อประสานงาน โทรศัพท์ ส่งโทรสาร ถ่ายเอกสาร ให้แก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอก ผู้รับบริการในโรงพยาบาล
๙. งานห้องประชุม
  - จัดทำหนังสือเชิญประชุม
  - การประสานด้านสถานที่ และอาหาร
  - การจัดเตรียมเอกสาร
  - การบันทึกการประชุม
๑๐. การขอประวัติการรักษา
๑๑. งานประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย
๑๒. การใช้รถยนต์ส่วนกลางของหน่วยงาน
๑๓. การประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
๑๔. งานอื่นที่ได้รับมอบหมาย

#### งานการเจ้าหน้าที่ ให้บริการจัดการ

๑. การกำหนดตำแหน่ง / การบรรจุ แผนอัตรากำลัง
๒. คัดเลือก / สรรหา / บรรจุ / แต่งตั้ง / โอน / ย้าย / ลาออก
๓. ประเมินผลงานของเจ้าหน้าที่จากการปฏิบัติงาน
๔. การขอเครื่องราช
๕. การขอรับบำเหน็จ/บำนาญ
๖. เลื่อนขั้นเงินเดือน/ตำแหน่ง
๗. ลาศึกษาต่อ

## กระบวนการปฏิบัติงาน (Top Down Flow Chart)

### การทำลายเอกสาร



แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของโรงพยาบาลจุฬ

ตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข  
เรื่อง แนวทางการเผยแพร่ข้อมูลต่อสาธารณะผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงาน  
สำหรับหน่วยงานในราชการบริหารส่วนกลางสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

แบบฟอร์มการขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านเว็บไซต์ของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อหน่วยงาน : โรงพยาบาลจุฬ

วัน/เดือน/ปี : ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓

หัวข้อ : EB๒ หน่วยงานมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รายละเอียดข้อมูล

ข้อ ๑๐. คู่มือการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักและภารกิจสนับสนุนของหน่วยงาน

Link ภายนอก : .....

หมายเหตุ: .....

.....

.....

ผู้รับผิดชอบให้ข้อมูล

(.....)

ตำแหน่ง (นางวัชรภรณ์ ไหมอินต๊ะ)

วันที่.....เดือน.....ปี.....

ผู้อนุมัติรับรอง

(.....)

ตำแหน่ง นายสุกิจ ทิพพิพากร

วันที่.....เดือน.....ปี.....

ผู้รับผิดชอบการนำข้อมูลขึ้นเผยแพร่

(.....)

นางวัชรภรณ์ ไหมอินต๊ะ

ตำแหน่ง นักวางแผนการงานและนโยบายปฏิบัติงาน

วันที่.....เดือน.....ปี.....