



## บทที่ 4

### กรณีศึกษา

บทนี้เป็นการรายงานผลการศึกษาคำแนะนำการดำเนินงานที่เข้าข่ายว่าเป็นงานบริหารทรัพยากรกายภาพ คือ ฝ่ายสนับสนุนบริการ ของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร ที่มีขนาดพื้นที่ตั้งแต่ 30,000 ตารางเมตร เป็นโรงพยาบาลที่มุ่งเน้นการบริการ มีความเป็นสากล เป็นโรงพยาบาลที่มีการตกแต่งสถานที่อย่างดี มีระดับ และมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน จำนวน 4 โรงพยาบาล ได้ทำการศึกษาโดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรกายภาพ การรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ประกอบไปด้วย

1. ข้อมูลโรงพยาบาล
  - ประวัติ ความเป็นมา ของโรงพยาบาล
  - แนวคิด กลยุทธ์ ของการดำเนินธุรกิจ
  - ขอบเขตบริการของโรงพยาบาล
2. ข้อมูลทางกายภาพ
  - ลักษณะอาคาร / สถาปัตยกรรม
  - ลักษณะระบบประกอบอาคาร
3. ลักษณะการใช้งานอาคารและผู้ใช้งาน
4. สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงพยาบาล
5. การบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management)
  - นโยบาย แนวคิด และเป้าหมาย
  - ขอบเขตงาน
  - โครงสร้างหน่วยงานการบริหารทรัพยากรกายภาพ
  - การจัดการงานอำนวยความสะดวก
    - การจัดหาผู้ปฏิบัติงาน :- แนวทางการดำเนินการ
    - การจัดการผู้รับบริการ และ การช่วยเหลือตอบสนองของผู้รับบริการ (Helpdesk)

- การจัดการงานปฏิบัติการอาคาร
    - การจัดการงานควบคุมระบบประกอบอาคาร และงานบำรุงรักษา
    - การจัดการทำความสะอาด
    - การจัดการงานรักษาความปลอดภัย
    - การจัดการงานสวน
    - การจัดการงานกำจัดแมลง
  - การจัดการด้านคุณภาพ :- ระดับคุณภาพมาตรฐานการปฏิบัติงาน การควบคุม และการวัดผล
  - การจัดการด้านความเสี่ยงและสถานการณ์
  - การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม
  - การจัดการด้านพลังงาน
  - การวางแผนด้านกายภาพ และแผนการลงทุนระยะยาว
  - งบประมาณ ต้นทุนค่าใช้จ่าย
6. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพและระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานบริหารทรัพยากรกายภาพ
7. บทเรียนที่ได้รับ และ ข้อเสนอ

#### 4.1 โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

##### 1) ข้อมูลโรงพยาบาล

- ประวัติ ความเป็นมา ของโรงพยาบาล

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท เป็นโรงพยาบาลในเครือของกรุงเทพดุสิตเวชการ ตั้งอยู่ที่ 133 สุขุมวิท 49 แขวงคลองตันเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพมหานคร เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2522 ในอาคาร 1 ต่อมาได้มีการขยายกิจการเรื่อยมา ก่อสร้างอาคารเพิ่มอีก 2 หลังคือ อาคาร 2 เปิดให้บริการเมื่อปี 2532 และ อาคาร 1 ฟิงรอยัล วิง เปิดให้บริการเมื่อปี 2548 ต่อมาในปี 2536 ได้นำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีสถานะเป็นบริษัทมหาชนจำกัดจากนั้นเป็นต้นมา

โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท เป็นโรงพยาบาลเอกชน ในระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) ที่มีผู้มาใช้บริการทั้งในประเทศและต่างประเทศที่อยู่ในกลุ่มผู้มีรายได้สูง ให้บริการผู้ป่วยนอก และ ผู้ป่วยในตลอด 24 ชั่วโมง มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญครบทุกสาขา พร้อมอุปกรณ์เครื่องมือและเทคโนโลยีที่ทันสมัย อาคารโรงพยาบาลได้รับการตกแต่งออกแบบให้มีบรรยากาศอบอุ่น โอ่โถง สะดวกสบาย มีร้านค้าให้อำนวยความสะดวกต่างๆ ครบวงจร อาทิเช่น ร้านสะดวกซื้อ ร้านอาหาร ธนาคาร คอฟฟี่ช็อป ร้านหนังสือ ร้านขายของที่ระลึก ร้านเสริมสวย เป็นต้น



ที่มา : [www.samitivejhospitals.com](http://www.samitivejhospitals.com)

รูปที่ 4.1 โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท



ที่มา : Google Map

รูปที่ 4.2 แผนที่ตั้งโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

- แนวคิด กลยุทธ์ ของการดำเนินธุรกิจ

พบว่าโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ให้บริการรักษาผู้ป่วยทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ มุ่งเน้นการรักษาพยาบาลที่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานโรงพยาบาลระดับประเทศ HA<sup>1</sup> และระดับสากล JCI<sup>2</sup> มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการในการบริหารจัดการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผู้ป่วย มีนวัตกรรม Connected Hospital เต็มรูปแบบ เป็นเชื่อมโยงระบบการรักษายาพยาบาล งานบริการสนับสนุน ข้อมูลและข่าวสารต่างๆ ลงในระบบคอมพิวเตอร์ เชื่อมต่อกับอุปกรณ์ทันสมัย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวกและรวดเร็ว และยังสามารถสื่อสารกับผู้ป่วยได้อย่างไร้พรมแดน

โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท อยู่ภายใต้บริษัทสมิติเวช จำกัด (มหาชน) มีแนวคิดกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ คือ มุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำของโรงพยาบาลระดับแนวหน้าของประเทศไทย ที่ให้บริการ ทางการแพทย์ครบวงจรด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและจริยธรรม เพื่อเป็นที่ยอมรับและเกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้มารับบริการ แพทย์ บุคลากร ผู้ถือหุ้นและ ชุมชน

- ขอบเขตบริการของโรงพยาบาล

พบว่าโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) ให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ใช้บริการแบบผู้ป่วยนอก (Out Patient Services) และผู้ป่วยใน (In Patient Services) ดังนี้

- ด้านผู้ป่วยนอก ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก แผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม ตรวจรักษาโรคทุกสาขา มีบริการศูนย์รักษาบำบัดโรคเฉพาะทางต่างๆ (Center of Excellences) เพื่อการให้บริการทางการแพทย์ที่ครบวงจร เช่น สถาบันหัวใจ ศูนย์โรกระบบทางเดินหายใจ สถาบันโรคตับ และทางเดินอาหาร ซึ่งได้รับการรองรับให้เป็นสถาบันปลูกถ่ายตับ สถาบันสุขภาพ

<sup>1</sup>กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดย สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล : พรพ. (The Institute of Hospital Quality Improvement & Association : HA-Thailand)

<sup>2</sup>กระบวนการรับรองคุณภาพ ตามมาตรฐานคุณภาพระดับสากล (JCI) โดย สถาบันรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแห่งประเทศไทยสหรัฐอเมริกา Joint Commission International

ผิวพรรณ ศูนย์เลสิกและโรคตา แขนงไต สถาบันกุมารเวช ให้บริการสาขาย่อยเฉพาะทางแก่ผู้ป่วยเด็ก ศูนย์สุขภาพสตรี ศูนย์กระดูก ข้อ และการแพทย์กีฬา และศูนย์ Life Center

- **ด้านผู้ป่วยใน** หอพักผู้ป่วยสามารถรองรับได้ 275 ห้อง เปิดให้บริการในปี 2555 หอพักผู้ป่วย และ หอพักผู้ป่วยวิกฤติ รวม 239 ห้อง แบ่งประเภทห้องเป็น 4 ระดับคือ Presidential, Suite President, VIP, Deluxe, Premium และ Superior
- **ด้านการแพทย์** มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญครบทุกสาขา มีแพทย์ประจำและแพทย์ที่ปรึกษา รวม 498 ท่าน ความเชี่ยวชาญทางการแพทย์ได้รับการรับรองระดับสากล จากสถาบัน Joint Commission International (JCI) ประเทศสหรัฐอเมริกา ในการดูแลผู้ป่วยเฉพาะโรค 3 โรค (Clinical Care Program Certification : CCPC) ได้แก่
  1. โรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดเฉียบพลัน (Acute Myocardial Infarction)
  2. โรคมะเร็งปอด (Lung Cancer)
  3. โรคข้อเข่าเสื่อม (Osteoarthritis of the Knee Program)
- **ด้านอาคารสถานที่** มีการจัดบรรยากาศสถานที่ที่ให้อบอุ่น โดดง สะดวกสบาย จัดให้มีร้านค้าเพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ อยู่บริเวณพื้นที่ของสมิติเวช พลาซ่า ประกอบด้วย ร้านสะดวกซื้อ 24 ชม. , ร้านขายดอกไม้, ร้านขายหนังสือ, ร้านอาหารญี่ปุ่น, ศูนย์อาหาร, ร้านเบเกอรี่ ร้านขายของเย็บแม่และเด็ก, ร้านเสริมสวย, ร้านขายเสื้อผ้า, ร้านขายสินค้าเพื่อสุขภาพ, เคาน์เตอร์เครื่องสำอางชั้นนำ, ธนาคาร และ ร้านกาแฟแบรนด์ระดับโลก

## 2) ข้อมูลทางกายภาพ และการใช้งานอาคาร

- ลักษณะอาคาร / สถาปัตยกรรม

จากการศึกษาพบว่า อาคาร 1 โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ตั้งอยู่ในซอยสุขุมวิท 49 เป็นอาคารขนาดใหญ่พิเศษ โครงสร้างอาคารเป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก มีความสูง 7 ชั้น ด้านหน้าตกแต่งด้วยสถาปัตยกรรมตะวันตกได้รับอิทธิพลสถาปัตยกรรมโกธิค สังเกตได้จากเสาด้านหน้าอาคาร และการตกแต่งด้วย Rose Window กระจกโครงเหล็กปูนปั้นขนาดใหญ่ด้านหน้า ด้านข้างอาคาร 1 ฝั่งคลาสสิก วิง ตั้งแต่ชั้น 4 5 6 เป็นอาคารที่ลดหลั่นจากกว้างขึ้นไปแคบ

ลักษณะอาคาร 1 เป็นอาคารที่มีฐานโพเดียมชั้น G-2 ตั้งแต่ชั้น 3 ขึ้นไปจะแยกออกเป็น 2 ฝั่ง คือ คลาสสิก วิง และ รอยัล วิง ฝั่งคลาสสิก วิง สูง 7 ชั้น และ ฝั่ง รอยัล วิง สูง 5 ชั้น ในส่วนของอาคาร 2 ตัวอาคารแยกออกจากอาคาร 1 ฝั่งอาคารปูกระเบื้องแกรนิต มีลานจอดรถ 3 ชั้นอยู่ด้านล่าง มีสะพานเชื่อมต่อเป็นทางสัญจรบริเวณชั้น 2 ของอาคาร 1 และ 2



ที่มา : [www.google.com](http://www.google.com)

รูปที่ 4.3 ภาพอาคาร 1 ฝั่งคลาสสิก วิง และ รอยัล วิง โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท



ที่มา : [www.google.com](http://www.google.com)

รูปที่ 4.4 ภาพอาคาร 2 โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

การจัดสรรพื้นที่ใช้สอยอาคาร 1 ชั้น G สมิติเวช พลาซ่า มีร้านค้า ร้านอาหาร ร้านสะดวกซื้อ ร้านเบเกอรี่ ร้านหนังสือ ร้านขายของ ชั้น 1 มีพื้นที่โรงพักคอย ที่สามารถมองเห็นสวนกระเจก และมีคลินิกต่างๆ เพื่อให้บริการผู้ป่วยนอก, ชั้น 2 ห้องผ่าตัด ห้องคลอด หอพักผู้ป่วยวิกฤต และ คลินิก ชั้น 3 ฝั่งคลาสสิค วิง เป็นสำนักงาน และแผนกลูกค้าประกัน ชั้น 4-7 ฝั่งคลาสสิค วิง เป็นหอพักผู้ป่วย ชั้น 3-4 ฝั่งรอยัล วิง เป็นหอพักผู้ป่วย มีดาดฟ้าเป็นลานจอดเฮลิคอปเตอร์

อาคาร 2 เป็นคลินิกสำหรับผู้รับบริการที่เจ็บป่วยที่มีอาการไม่หนัก เพื่อให้บรรเทาอาการในการเข้าใช้อาคารไม่ดูหนา ชั้น 1 ศูนย์สุขภาพสตรี ชั้น 2 สถาบันกุมารเวช ชั้น 3 ศูนย์สุขภาพ ชั้น 4 แผนกจักษุ และ ทันตกรรม ชั้น 5 สถาบันสุขภาพผิวพรรณ ชั้น 6 ห้องสัมมนา ขนาด 200-300 คน



- **ลักษณะระบบประกอบอาคาร**

โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ระบบประกอบอาคารประกอบด้วย 7 ระบบ คือ 1) ระบบไฟฟ้า 2) ระบบปรับอากาศ 3) ระบบสุขาภิบาล 4) ระบบก๊าซทางการแพทย์ 5) ระบบสื่อสาร 6) ระบบขนส่ง 7) ระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัย โดยแต่ละระบบจะประกอบด้วยระบบย่อยต่างๆ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 1) **ระบบไฟฟ้า**

- 1.1 ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ดำเนินการตามมาตรฐานวิศวกรรมสถาน NEC UV Light

- 1.2 ระบบไฟฟ้ากำลัง มีไฟ 4 ระบบ Normal Emergency Isolate ใช้ในห้องผ่าตัดโดยเฉพาะ

- 1.3 ระบบสำรองไฟฟ้าฉุกเฉิน

- เครื่องกำเนิดไฟฟ้า(GENERATOR) ขนาด 1,000 kVA, 800 kW (1073 hp), แรงดัน 400 โวลต์ (V) 3 PHASE, กระแส 1,291 แอมแปร์ (A), ความเร็วรอบ 1,500 รอบต่อนาที (rpm) ตัวเครื่องยนต์ที่ใช้เป็นต้นกำลังเป็นเครื่องยนต์ดีเซล เครื่องกำเนิดไฟฟ้าจะเริ่มทำงานอัตโนมัติใช้เวลาไม่เกิน 7 วินาที เครื่องจะทำการจ่ายกระแสไฟฟ้าไปจุดที่สำคัญ เช่น ห้องผ่าตัด, ห้องผ่าตัดหัวใจ, ห้องคลอด, ห้องไต, หอพักผู้ป่วยวิกฤติ, ห้องฉุกเฉิน, ห้องตรวจผู้ป่วยนอก, หอผู้ป่วยใน
- เครื่องประจุไฟฟ้าสำรอง (UPS Model EPS2000) ขนาด 80 KVA 3 Phase กระแส 97 A/Phase ปัจจุบันรองรับภาระอยู่ที่ 60% ซึ่งสามารถจ่ายไฟฟ้าให้กับหน่วยงานต่างๆที่ต้องการระดับของแรงดันไฟฟ้าคงที่ เช่น หน่วยปฏิบัติงานห้องคอมพิวเตอร์ หอพักผู้ป่วยวิกฤติ, ห้องไต, ห้องผ่าตัด, ห้องผ่าตัดหัวใจ(Cath Lab), ห้องตรวจวิเคราะห์, ห้องผู้ป่วยฉุกเฉิน, เครื่องมือและอุปกรณ์การแพทย์ ซึ่งมีการต่อกับเครื่องประจุไฟฟ้า เครื่องประจุไฟฟ้าสามารถจ่ายไฟฟ้าสำรองได้นาน 1 ชั่วโมง 30 นาที

## 2) ระบบปรับอากาศ และระบายอากาศ

อาคาร 1 เป็นเครื่องทำความเย็นชนิดใช้น้ำเป็นตัวแลกเปลี่ยนความร้อน มีจำนวนทั้งสิ้น 3 เครื่อง ขนาด 350 ตันต่อเครื่อง ทำงานครั้งละ 2 เครื่องในช่วงเวลากลางวัน และสำรองใช้ 1 เครื่อง ทั้ง 3 เครื่องมีอายุ 15-20 ปี อาคาร 2 เป็นเครื่องทำความเย็นโดยใช้น้ำยา R-22 เป็นตัวแลกเปลี่ยนความร้อน มีจำนวน 3 เครื่อง มีขนาด 200 ตันต่อเครื่อง ตันต่อเครื่อง ทำงานครั้งละ 2 เครื่องในช่วงเวลากลางวัน และสำรองใช้ 1 เครื่อง อายุเฉลี่ย 19 ปี มีการดูแลรักษาประจำวัน และประจำเดือน ตามตารางการบำรุงรักษาเชิงป้องกันที่กำหนดโดยช่างประจำอาคาร ซึ่งทำการบำรุงรักษาตามคู่มือของเครื่องทำความเย็น และบำรุงรักษาซ่อมแซมโดยเจ้าของผลิตภัณฑ์

## 3) ระบบสุขาภิบาล

### 3.1) ระบบน้ำประปา

ถังเก็บน้ำสำรอง ถังจ่ายน้ำสำรองตั้งอยู่บนดาดฟ้าอาคาร 1 บรรจุ 250 ลูกบาศก์เมตร และถังเก็บน้ำใต้ดิน 97 ลูกบาศก์เมตร และ ถังจ่ายน้ำสำรองตั้งอยู่บนดาดฟ้าอาคาร 2 บรรจุ 24 ลูกบาศก์เมตร และถังพักน้ำใต้ดิน 47 ลูกบาศก์เมตรรวมทั้งหมด 418 ลูกบาศก์เมตร จ่ายน้ำสำรองภายในโรงพยาบาล ได้นาน 1-2 วัน

### 3.2) ระบบดับเพลิงและหัวฉีดอัตโนมัติ

หัวฉีดน้ำดับเพลิงแบบติดผนัง (Sprinkler) จะทำงานอัตโนมัติเมื่อความร้อนสูงถึง  $135^{\circ}\text{F}$  หรือ  $57^{\circ}\text{C}$  ยกเว้นพื้นที่บริเวณห้องครัวจะตั้งอุณหภูมิเพื่อให้หัวฉีดทำงานที่  $175^{\circ}\text{F}$  หรือ  $79^{\circ}\text{C}$  เนื่องจากบริเวณห้องครัวมีการใช้ความร้อน ปัญหาที่พบคือแรงดันน้ำไม่เพียงพอซึ่งในจุดนี้จะต้องทำการเพิ่มปั๊มจ่าย เพื่อเพิ่มแรงดันของน้ำ

### 3.3) ระบบบำบัดน้ำเสีย

ระบบ (SCBA) SUBMERGED CONTACT BIODISC AERATOR สามารถบำบัดน้ำเสียได้ 1000 ลูกบาศก์เมตร น้ำเสียที่ไหลเข้าสู่ระบบเฉลี่ยวันละ 360 ลูกบาศก์เมตร จะเดินเครื่องสูบลบตะกอนย้อนกลับวันละ 9 ชั่วโมง โดยแบ่งเป็น 3 รอบคือ จะทำการสูบลบ 3 ชั่วโมงและพัก 5 ชั่วโมงต่อรอบ

## 4) ระบบก๊าซทางการแพทย์

### 4.1) ถังเก็บออกซิเจนเหลว (LIQUID OXYGEN)

ถังเก็บออกซิเจนเหลวขนาดบรรจุ 5,500 ลิตร ปริมาณการใช้ต่อวันของโรงพยาบาลเป็นจำนวน 8 นิ้วน้ำต่อวัน สามารถจ่ายแก๊สเหลวใช้ในส่วนต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลได้นานถึง 15 วัน

### 4.2) ระบบท่อออกซิเจนลำรอง (MANIFOLD)

ระบบท่อออกซิเจนลำรองจะต่อเชื่อมกับระบบออกซิเจนเหลว (Liquid Oxygen) เพื่อใช้งานของออกซิเจนเหลวในกรณีเมื่อเกิดปัญหาออกซิเจนเหลวหมด โดยมีระบบตัดต่อวาล์วอัตโนมัติ (Auto link) มีการติดตั้งสัญญาณแจ้งเตือนระดับออกซิเจนติดตั้งอยู่บริเวณที่มองเห็นชัดเจน เมื่อระดับออกซิเจนลดต่ำลง จะแสดงสัญญาณแสงสีแดงพร้อมกับเสียงไปยังห้องแผนกช่างซ่อมบำรุง

## 5) ระบบสื่อสาร

### 5.1) ระบบโทรศัพท์ ใช้ระบบชุมสายโทรศัพท์ และมีตู้ชุมสายโทรศัพท์ PABX

### 5.2) ระบบอินเตอร์เน็ต

### 5.3) ระบบเสาสื่อวิทยุและโทรทัศน์

### 5.4) ระบบเสียงและระบบประกาศเรียก

ระบบเสียงและระบบประกาศเรียกติดตั้งอยู่ที่ฝ้าตามจุดทั่วไป ภายในอาคารและนอกอาคาร มีการติดตั้งลำโพงทุกชั้นทุกแผนก ทั้งอาคาร 1 และ 2 การติดตั้งลำโพงกระจายเสียงแต่ละจุดภายในอาคารห่างกันไม่เกิน 7 เมตร

### 5.5) ระบบสัญญาณเรียกพยาบาล

ระบบสัญญาณเรียกพยาบาลภายในห้องผู้ป่วยที่บริเวณเตียงผู้ป่วย และในห้องน้ำ ซึ่งสัญญาณจะดังที่เคาน์เตอร์พยาบาล ซึ่งระบบจะทำงานดังนี้ เมื่อผู้ป่วยกดสวิตช์เพื่อเรียกพยาบาล

## 6) ระบบขนส่ง

### 6.1) ลิฟต์

อาคาร 1 มีลิฟต์ให้บริการทั้งหมด 9 ตัว โดยแบ่งเป็นลิฟต์บริการผู้ป่วย 5 ตัว ลิฟต์พนักงานและขนของ 4 ตัว อาคาร 2 มีจำนวนชั้นทั้งหมด 7 ชั้นรวมชั้นใต้ดิน มีลิฟต์บริการทั้งหมด 4 ตัว โดยแบ่งเป็น ลิฟต์บริการผู้ป่วย 2 ตัว และลิฟต์พนักงานและเพื่อขนของ 2 ตัว

### 6.2) บันไดเลื่อน

6.3) ระบบท่อลม (Pneumatic Tube) ใช้ส่งเอกสาร, ยาและสิ่งส่งตรวจ ทั้ง 2 อาคารมีท่อส่งเอกสารเชื่อมโยงกัน

7) ระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัย ในระบบนี้สามารถแบ่งอุปกรณ์ตามลักษณะการใช้งานได้ 2 กลุ่ม คือ

### 7.1) ระบบป้องกัน ได้แก่

#### - อุปกรณ์ตรวจจับควัน (Smoke Detector)

อุปกรณ์ตรวจจับควันจะทำงานในกรณีเกิดกลุ่มควัน แบบติดสัญญาณจะส่งการไปที่ระบบเตือนภัยแจ้งเหตุเพลิงไหม้ (Fire Alarm) มีการติดตั้งไว้ทุกชั้นของอาคาร แต่ละจุดห่างกันไม่เกิน 7 เมตร

#### - อุปกรณ์ตรวจจับความร้อน (Heat Detector)

อุปกรณ์ตรวจจับความร้อนจะทำงานในกรณีเกิดความร้อนสูง เมื่อถึงอุณหภูมิที่กำหนดไว้ อุปกรณ์ตรวจจับความร้อนจะส่งสัญญาณไปที่ระบบเตือนภัยแจ้งเหตุเพลิงไหม้

- อุปกรณ์ตรวจจับแก๊สรั่ว (Gas Detector)  
อุปกรณ์ตรวจจับแก๊สรั่วจะทำงานในกรณีเกิดการรั่วไหลของแก๊สจะสัญญาณเตือนเป็นกริ่งสัญญาณดังขึ้นตลอดจนกว่าจะมีคนมากดปิดสัญญาณที่แผงควบคุมที่ห้องช่าง
- สัญญาณเตือนไฟไหม้ (Fire Alarm)  
สัญญาณเตือนไฟไหม้จะถูกติดตั้งตามจุดต่างๆ ของอาคาร จะสัญญาณเตือนเป็นกริ่งสัญญาณดังขึ้นตลอดจนกว่าจะมีคนมากดปิดสัญญาณที่แผงควบคุมที่ห้องช่าง

## 7.2) ระบบรักษาความปลอดภัย

- กล้องวงจรปิด CCTV
- ระบบแจ้งสัญญาณเตือนเมื่อเปิดประตูหนีไฟ (Fire Exit Door)
- ระบบประตูเข้า – ออก อัตโนมัติ (Access Control)

### 3) ผู้ใช้งานและลักษณะการใช้อาคาร

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้อาคารแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้งานประจำ และผู้ใช้เป็นครั้งคราว

- 1) ผู้ใช้ภายในได้แก่ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่
- 2) ผู้ใช้ภายนอกได้แก่ ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย ผู้มาติดต่อ

โดยมีจำนวนผู้ใช้อาคารทั้ง 2 กลุ่มเป็นชาวไทย และชาวต่างชาติ แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 4.1 และมีเวลาการใช้อาคารในแต่ละพื้นที่แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 4.2

กลุ่ม	รายละเอียด	จำนวน (คน)	ชาวไทย	ชาวต่างชาติ
ผู้ใช้อาคารประจำ	แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่	1,500	%	%
ผู้ใช้อาคารครั้งคราว	ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย ผู้มาติดต่อ	3,000	75.44 %	24.56%

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลจำนวนผู้ใช้อาคารภายใน และภายนอก

อาคาร / ฝั่ง	ชั้น	รายละเอียดพื้นที่	ระยะเวลา
1 ฝั่งคลาสสิค วิง	G,1,2	ลานจอดรถ, คลินิกผู้ป่วยนอก, ICU, ห้องผ่าตัด, ห้องคลอด, Cath lab	24 ชั่วโมง
1 ฝั่งคลาสสิค วิง	3	สำนักงาน	07.00-22.00 น.
1 ฝั่งคลาสสิค วิง	4-7	หอพักผู้ป่วย	07.00-24.00 น.
1 ฝั่งคลาสสิค วิง	7	ห้องจ่ายยา, ห้องแล็บ	24 ชั่วโมง
1 ฝั่งรอยัล วิง	G-2	ลานจอดรถ, สมิติเวช พลาซ่า, คลินิกผู้ป่วยนอก, แผนกฉุกเฉิน, ICU	24 ชั่วโมง
1 ฝั่งรอยัล วิง	3-5	หอพักผู้ป่วย	07.00-24.00 น.
2	P1-P3	ลานจอดรถ	24 ชั่วโมง
2	1-6	คลินิกผู้ป่วยนอก, ห้องประชุม	07.00-24.00 น.

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 4.2 แสดงช่วงเวลาการใช้อาคารในแต่ละพื้นที่

#### 4) สิ่งอำนวยความสะดวกภายในโรงพยาบาล

- สิ่งอำนวยความสะดวกร้านค้า

โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ได้จัดสรรพื้นที่ให้โซนของร้านค้าบริเวณชั้น G อาคาร 1 ฝั่งรอยัลวิง โดยใช้ชื่อเรียกว่า สมิติเวช พลาซ่า และยังมีร้านค้าอื่นๆ กระจายอยู่ในบริเวณชั้น 1 ของอาคารต่างๆ โดยมีร้านค้าต่างๆ ตามประเภทดังนี้

1. ร้านสะดวกซื้อ 24 ชั่วโมง
2. ร้านขายเสื้อผ้า
3. ร้านขายของเย็บเย็บ
4. ร้านขายดอกไม้
5. ร้านขายเสื้อผ้าและของเล่นเด็ก
6. ร้านหนังสือ
7. เคาน์เตอร์เครื่องสำอาง
8. ร้านเสริมสวย
9. ร้านขายสินค้าเพื่อสุขภาพ
10. ร้านเบเกอรี่
11. ร้านกาแฟ เบเกอรี่ แบรินด์ระดับสากล
12. ร้านขายน้ำผลไม้
13. ร้านอาหารญี่ปุ่น
14. ธนาคาร

- สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักผู้ป่วย

โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักผู้ป่วยประเภทต่างๆ

แสดงดังตารางที่ 4.3

สิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องพักผู้ป่วย	ประเภทห้อง				
	Superior	Deluxe	VIP	President	President suite
ห้องรับแขก			•	•	•
ห้องนอนญาติ					
ชุดรับแขก			•	•	•
ส่วนเตรียมอาหาร				•	•
ชุดโต๊ะรับประทานอาหาร	•	•	•	•	•
เตียงไฟฟ้า + โต๊ะคร่อมเตียง	•	•	•	•	•
ปุ่มกดเรียกพยาบาล	•	•	•	•	•
ทีวีพร้อมสัญญาณดาวเทียม	•	•	•	•	•
โซฟาปรับนอนได้	•	•	•	•	•
โต๊ะรับแขก	•	•	•	•	•
เก้าอี้นั่งข้างเตียง	•	•	•	•	•
โทรศัพท์	•	•	•	•	•
ตู้เซฟ	•	•	•	•	•
ตู้เสื้อผ้า ตู้เย็น	•	•	•	•	•
ไมโครเวฟ	•	•	•	•	•
กระติกน้ำร้อน	•	•	•	•	•
ชุดภาชนะ	•	•	•	•	•
ชุดชา กาแฟ และเครื่องดื่ม	•	•	•	•	•
ห้องน้ำ + Amenity Set	•	•	•	•	•
ราวตากผ้า	•	•	•	•	•

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 4.3 แสดงรายการสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักผู้ป่วย



## 5) การบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management)

### 5.1 นโยบาย แนวคิด และเป้าหมาย

โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทมีแนวคิดในการให้บริการด้านอาคารสถานที่ ที่ให้ความสำคัญ ทางด้านการตกแต่งสร้างบรรยากาศที่อบอุ่น ใต้อิโณง สะดวกสบาย และสวยงาม ในด้านการบริหารจัดการ เน้นเรื่องความปลอดภัย การตอบสนองความต้องการที่รวดเร็ว และความพร้อมในการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง

### 5.2 ขอบเขตงาน

จากการศึกษาพบว่าฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ทำหน้าที่ดูแลบริหารอาคาร มีงานภายใต้การดูแลรับผิดชอบ แสดงตามตารางที่ 4.4

ประเภทงาน	ขอบเขตงาน
● งานซ่อมบำรุงอาคารสถานที่	มีหน้าที่บริการตรวจรับ ติดตั้ง เครื่องจักร และอุปกรณ์, บำรุงรักษาเชิงป้องกัน, บริการงานซ่อมบำรุงรักษา
● งานบริหารโครงการ	มีหน้าที่ในการคัดเลือกผู้รับเหมา กำกับดูแลการดำเนินงาน ตรวจสอบงาน และจัดทำงบประมาณการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ต่างๆ ของโรงพยาบาล
● งานรักษาความสะอาด	มีหน้าที่ในการดูแลความสะอาดทุกพื้นที่ในโรงพยาบาล ให้บริการจัดสถานที่ บริการจำหน่ายเศษซากวัสดุ บริการจัดดอกไม้ และตกแต่งสถานที่ตามเทศกาล บริการน้ำดื่มตามจุดต่างๆ
● งานดูแลสวนและภูมิทัศน์	ดูแลต้นไม้ภายในอาคาร หมุนเวียนตามรอบเวลา ดูแลภูมิทัศน์ภายนอกให้มีสภาพสมบูรณ์ และสวยงาม
● งานบริการผ้า	มีหน้าที่จัดเก็บผ้าเปื้อน จัดส่งผ้าสะอาด ตรวจสอบยอดผ้าชำรุดประจำเดือน จัดสำรองผ้าให้เพียงพอต่อการใช้งาน
● งานรักษาความปลอดภัย	มีหน้าที่ตรวจตรา สังเกตการณ์ ประจำจุดเพื่อรักษาความปลอดภัย พร้อมทั้งทำหน้าที่อำนวยความสะดวก และความสะอาดภายในลานจอดรถ รวมถึงการประสานงานกับบริการรถฝากรถ (Valet Parking)
● งานบริการกลาง	มีหน้าที่ให้บริการรับ ส่ง เอกสาร ยา เวชภัณฑ์ และสิ่งส่งตรวจ รวมถึงติดต่อหน่วยราชการ

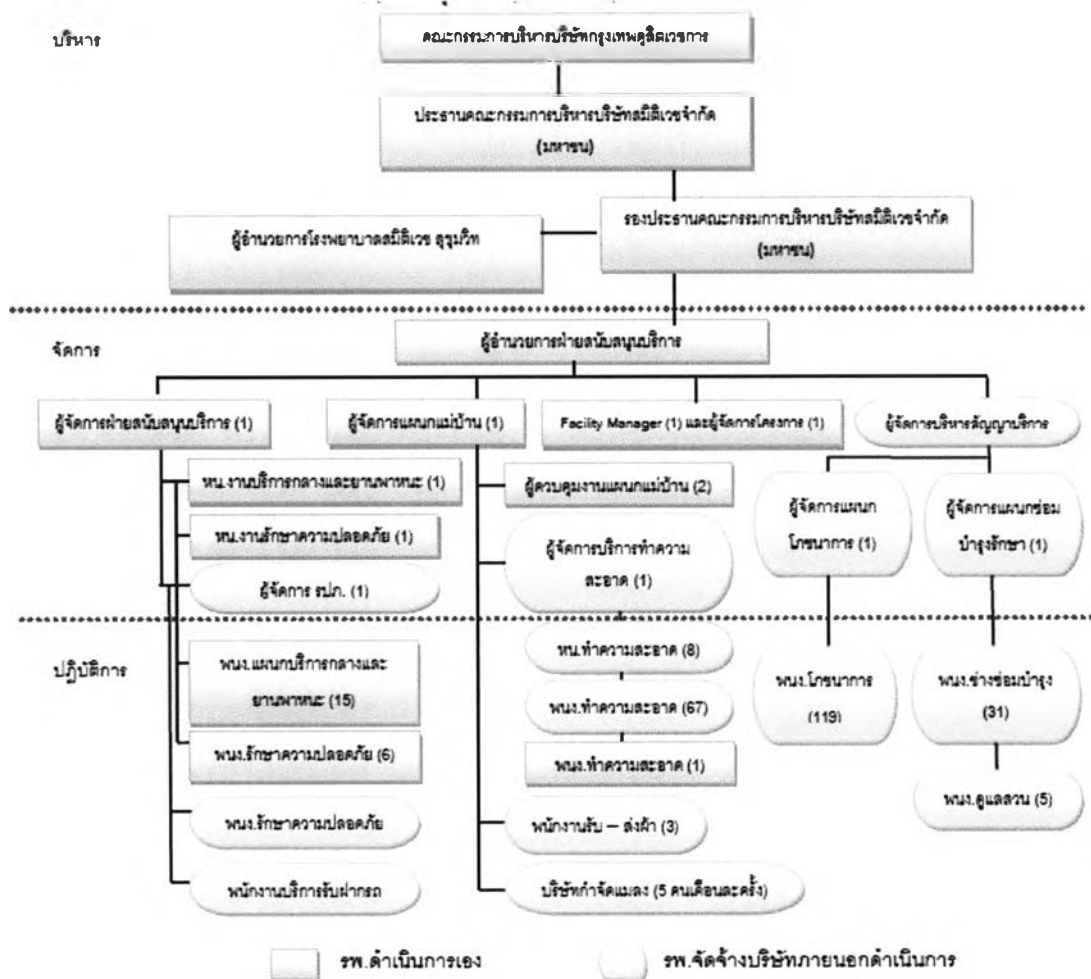
ประเภทงาน	ขอบเขตงาน
<ul style="list-style-type: none"> <li>● งานยานพาหนะ</li> </ul>	ให้บริการขับรถรับ – ส่งผู้มาใช้อาคารภายในและภายนอก, รวมถึงดูแลรักษารถประจำวันและประจำสัปดาห์
<ul style="list-style-type: none"> <li>● งานโภชนาการ</li> </ul>	บริการอาหารผู้ป่วย บริการห้องอาหารเจ้าหน้าที่ และบริการอาหารตามสั่ง Room Service รวมถึงให้บริการห้องอาหารสำหรับผู้ใช้อาคาร
<ul style="list-style-type: none"> <li>● งานบริการรับฝากรถยนต์</li> </ul>	บริการรับรถไปจอด และ ส่งรถ ให้แก่ ของผู้ป่วย และ ญาติผู้ป่วย

ที่มา : จากข้อมูลเอกสารและการสัมภาษณ์

ตารางที่ 4.4 แสดงประเภทงานและขอบเขตงานภายใต้ฝ่ายสนับสนุนบริการ

### 5.3 โครงสร้างหน่วยงานการบริหารทรัพยากรกายภาพ

โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทมีการจัดโครงสร้างหน่วยงานตามหน้าที่ทางธุรกิจ (Business Functional Structure) (สาคร สุขศรีวงศ์, 2554: 133) แสดงตามแผนผังที่ 4.1



ที่มา : ศึกษาจากแผนผังโครงสร้างของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยการนำมารวบรวมและเขียนผังโครงสร้างขึ้นใหม่

แผนผังที่ 4.1 โครงสร้างหน่วยงานฝ่ายสนับสนุนบริการที่ทำหน้าที่บริหารอาคาร

อาคารโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีรูปแบบลักษณะโครงสร้างของการบริหารทรัพยากร ภายภาพแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

- **บริหาร** ดำเนินการโดยคณะกรรมการบริหารของบริษัทกรุงเทพ ดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ร่วมกับประธานคณะกรรมการบริหารบริษัทสมิติเวชจำกัด (มหาชน) ซึ่งมีบทบาทหน้าที่การดำเนินงาน คือ
  - การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ทิศทางการดำเนินการของโรงพยาบาล แต่ละแห่งในเครือกรุงเทพดุสิตเวชการ
  - การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ทิศทางการดำเนินการของโรงพยาบาล สมิติเวช สุขุมวิท
  - การพิจารณา / ตรวจสอบ / อนุมัติงบประมาณประจำปี
  
- **จัดการ** ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของบริษัทสมิติเวช จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์ การดำเนินงานในการดูแลอาคารจากสายงานโรงแรม ในส่วนสายงานที่ต้องการความ ชำนาญเฉพาะทางเช่น งานบริการรักษาความปลอดภัย งานบริการทำความสะอาด งาน โฆษณาการ และ งานซ่อมบำรุงรักษาได้มีการจัดจ้างผู้บริหารของบริษัทภายนอก (Outsourcing) มาร่วมทีมดำเนินการจัดการ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่การดำเนินงาน คือ
  - การกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย และ ทิศทางการดำเนินการของงาน บริหารอาคารสถานที่ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท
  - วางแผนการปฏิบัติงาน ด้านงานบริหารอาคารสถานที่
  - การจัดการประสานงาน ควบคุม กำกับ ประเมินผล
  - การจัดการงานบริหารและดูแลอาคารเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ โรงพยาบาล
  - การจัดการด้านสภาพแวดล้อม การดูแลอาคารให้สอดคล้องกับระบบคุณภาพ มาตรฐานต่างๆ รวมถึงให้สอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับทางกฎหมายที่ เกี่ยวข้อง

- การรักษาสภาพอาคารให้คงความสวยงามและเสมือนใหม่
  - การจัดทำงบประมาณประจำปี
  - การจัดการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ประจำวัน ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน ประจำไตรมาส และประจำปี
  - การจัดการด้านความเสี่ยง
  - การจัดการด้านความเสี่ยงจากการติดเชื้อ
  - การจัดการด้านสภาพแวดล้อมและสุขอนามัย
  - การจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
  - การจัดการด้านพลังงาน
  - การจัดการควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้
  - การวางแผนด้านกายภาพและแผนการลงทุนระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว
  - การจัดหาผู้รับจ้างจากบริษัทภายนอกเพื่อให้บริการดูแลอาคารระดับปฏิบัติการ
  - การควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบการทำงานของผู้รับจ้างจากบริษัทภายนอก
- **ระดับปฏิบัติการ** ต้องการผู้ดำเนินการระดับปฏิบัติการที่มีความชำนาญ โดยเฉพาะจึงได้จัดจ้าง บริษัทจากภายนอก (Outsource) ได้แก่ พนักงานขับรถบริการทั่วไป งานรักษาความปลอดภัย งานทำความสะอาด งานซักผ้า งานโภชนาการ งานช่างซ่อมและบำรุงรักษา งานกำจัดแมลง งานสวนและภูมิทัศน์ และงานบริการเฉพาะ (Customized Service) ได้แก่ งานบำรุงรักษาระบบประกอบอาคารที่ดำเนินการโดยเจ้าของผลิตภัณฑ์ เช่น เครื่องทำน้ำเย็น Chiller, หอพักลมเย็น Cooling Tower, เครื่องกำเนิดไฟฟ้า, ระบบ Fire Alarm, ระบบลิฟต์ บันไดเลื่อน, ระบบก๊าซทางการแพทย์ เป็นต้น

#### 5.4 จัดการงานอำนวยความสะดวก

##### - การจัดการผู้ปฏิบัติงาน :- แนวทางการดำเนินการ

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีแนวทางในการดำเนินการงานปฏิบัติการในการดูแลอาคารสถานที่ มีผู้ปฏิบัติการจากบริษัทภายนอก (Outsource) เป็นส่วนใหญ่ ส่วนเจ้าหน้าที่รพ.ที่ดำเนินการในระดับปฏิบัติการอยู่ก็จะไม่มีการขยายอัตรากำลังเพิ่ม หากมีภาระงานส่วนเพิ่มก็จะมอบหมายให้บริษัทภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ การคัดเลือกบริษัทภายนอกเข้าดำเนินการนั้นจะคัดเลือกจากประสบการณ์ และผลงานของบริษัทภายนอกเป็นสำคัญ ในส่วนงานโภชนาการและงานช่างซ่อมและบำรุงรักษาได้ใช้บริการบริษัทภายนอกที่ทางโรงพยาบาล เป็นหุ้นส่วนด้วย

##### - การจัดการผู้รับบริการ และ การช่วยเหลือตอบสนองผู้รับบริการ (Helpdesk)

มีการใช้ซอฟต์แวร์ในการให้บริการคือ IP Phone, BIEM

#### 5.5 การจัดการงานปฏิบัติการอาคาร

##### - การจัดการงานควบคุมระบบประกอบอาคาร และงานบำรุงรักษา

จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ได้ใช้บริการบริษัทภายนอก (Outsource) ที่ทางโรงพยาบาลเป็นหุ้นส่วนหลัก โดยผู้ปฏิบัติการเดิมเคยเป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมาก่อนจึงมีความคุ้นเคยกับระบบประกอบอาคารของโรงพยาบาลเป็นอย่างดี ทางโรงพยาบาลมีการกำหนดขอบเขต แผนงาน และ เป้าหมายการทำงานให้กับบริษัทภายนอกอย่างชัดเจน มีการประสานงานอย่างใกล้ชิดในระดับผู้บริหารระดับสูงของทั้ง 2 บริษัท มีเกณฑ์การวัดผลงานที่ชัดเจน มีอายุสัญญาบริการ 5 ปีต่อครั้ง

- การจัดการทำความสะอาด

จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ได้ใช้บริการบริษัทภายนอก (Outsource) ร่วมกับโรงพยาบาลดำเนินการเองโดยเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดโรงพยาบาลจะประจำห้องผ่าตัด 1 คน ในส่วนการจัดจ้างบริษัทภายนอกได้จัดการงานบริการทำความสะอาดโดยมีรูปแบบของสัญญาเป็นแบบวัดผลการทำงาน (Performance Base) คิดค่าบริการในพื้นที่ผู้ป่วยนอก สำนักงาน พื้นที่ส่วนกลาง ในรูปแบบค่าใช้จ่ายต่อตารางเมตร สำหรับพื้นที่ห้องพักผู้ป่วย คิดค่าบริการต่อห้องต่อวัน Room Rate Charge มีเกณฑ์การวัดผลที่ชัดเจน มีการแบ่งความสำคัญของพื้นที่ให้บริการทำความสะอาดออกเป็น 4 ระดับ คือพื้นที่ความเสี่ยงสูงมาก ได้แก่ ห้องผ่าตัด ห้องคลอด เป็นต้น พื้นที่ความเสี่ยงสูง ได้แก่ หอผู้ป่วยวิกฤต แผนกฉุกเฉิน เป็นต้น พื้นที่ความเสี่ยงปานกลาง ได้แก่ คลินิกผู้ป่วยนอก พื้นที่ส่วนกลางหอพักผู้ป่วย เป็นต้น และ พื้นที่ความเสี่ยงต่ำ ได้แก่ ลานจอดรถ สำนักงาน เป็นต้น โดยมีระดับคุณภาพงานและความสม่ำเสมอในการดูแลที่แตกต่างกัน

- การจัดการงานรักษาความปลอดภัย

จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ได้ใช้บริการบริษัทภายนอก (Outsource) จัดการงานบริการรักษาความปลอดภัย เน้นการให้บริการอำนวยความสะดวกควบคู่ไปกับการรักษาความปลอดภัย ได้แก่ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ รปภ. อำนวยความสะดวกในการเรียกรถบริการสาธารณะ, ทำหน้าที่ประสานงานกับบริการรถพยาบาล, ประจําลิฟต์ อีกทั้งมีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรักษาความปลอดภัย เช่น การติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด CCTV, ระบบจำกัดสิทธิ์การเข้าออก Access Control, ระบบสัญญาณเตือนเพื่อป้องกันอัคคีภัย เช่น Smoke Detector, Heat Detector, Gas Detector เป็นต้น มีสัญญาณเรียกพยาบาลอยู่ในห้องน้ำสาธารณะทุกห้องเพื่อความปลอดภัยสำหรับผู้ป่วย

มีการวางแผนเป้าหมายการทำงาน และเกณฑ์การวัดผลที่ชัดเจน

- การจัดการงานสวนและภูมิทัศน์

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ได้ใช้บริการบริษัทภายนอก (Outsource) งานสวน และการตกแต่งภูมิทัศน์มีการหมุนเวียนเปลี่ยนต้นไม้ในอาคารตามรอบระยะเวลาและเลือกใช้ต้นไม้ให้ตรงกับเทศกาลเพื่อมาตกแต่งอาคาร เช่นเทศกาลตรุษจีน มีการนำไม้กระถางต้นไม้ส้มจี๋มาประดับทั่วบริเวณ การเลือกต้นไม้ที่ใช้ในอาคารหลีกเลี่ยงที่มีเกสร มีการเดินตรวจสอบสภาพความสมบูรณ์ของต้นไม้เป็นประจำ

- การจัดการงานกำจัดแมลง

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ได้ใช้บริการบริษัทภายนอก (Outsource) มีการกำหนดขอบเขต วิธีการปฏิบัติ และการวางแผนการดำเนินการที่ชัดเจน เข้าบริการเดือนละ 2 ครั้งเป็นอย่างต่ำ และมีการเรียกเข้าบริการเฉพาะหากเกิดปัญหาที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน สัญญาบริการมีอายุ 1 ปี



## 5.6 การจัดการด้านความเสี่ยงและสถานการณ์

จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ให้ความสำคัญเรื่องความเสี่ยงมีการให้แต่ละหน่วยงานจัดทำแบบประเมินความเสี่ยง Risk Assessment ประจำหน่วยงาน เพื่อค้นหาความเสี่ยง ทำการป้องกันและลดความเสี่ยง มีการทบทวนทุก 1 ปี อีกทั้งมีการจัดทำแผนสำรองฉุกเฉินของระบบสาธารณูปโภค และพลังงาน (Utility Plan) , มีการจัดทำแผนรองรับความเสี่ยงจากสถานการณ์ต่างๆ และกำหนดให้มีการซักซ้อมเป็นประจำ แสดงตามตารางที่ 4.5

ลำดับ	ความเสี่ยง	การจัดการความเสี่ยง	
		มีการจัดการ	ไม่มีการจัดการ
1.	<b>ความเสี่ยงด้านสุขภาพ / สุขอนามัยของผู้ใช้อาคาร (Health Risk)</b>		
1.1	- ความเสี่ยงจากการติดเชื้อในอากาศ	✓	
1.2	- ความเสี่ยงจากระดับความชื้นในอากาศ	✓	
1.3	- ความเสี่ยงจากระดับคุณภาพแสงสว่าง	✓	
2.	<b>ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ (Safety Risk)</b>		
2.1	- ความเสี่ยงต่อการพลัดตก หกล้ม	✓	
2.2	- ภัยจากอุบัติเหตุและการติดเชื้อจากของมีคมที่มด้า	✓	
2.3	- ภัยจากลักษณะอาคารสถานที่ที่เป็นอันตราย	✓	
2.4	- อัคคีภัย	✓	
2.5	- ภัยจากไฟฟ้า : ไฟดูด / ไฟฟ้าช็อต	✓	
2.6	- ภัยธรรมชาติ น้ำท่วม, แผ่นดินไหว	✓	
3.	<b>ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security Risk)</b>		
3.1	- การโจรกรรมหลักทรัพย์ ลักพาตัวเด็กทารก	✓	
3.2	- การจลาจล	✓	
3.3	- การทำร้ายร่างกาย หรือการคุกคามต่อชีวิต	✓	
3.5	- การสะดุดติดขัดของระบบสาธารณูปโภค น้ำ ไฟ ก๊าซ, ระบบสื่อสาร	✓	

ตารางที่ 4.5 การจัดการความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในการใช้อาคารโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

### 5.7 การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทมีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การกำจัดของเสียอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานกฎหมายไทย และสากล มีการแบ่งขยะออกเป็น 4 ประเภท คือ ขยะทั่วไป ขยะติดเชื้อ ขยะรีไซเคิล และ ขยะพิษ

### 5.8 การจัดการด้านพลังงาน

โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทจัดการพลังงานโดยใช้โปรแกรมวัดความต้องการในการใช้ไฟฟ้า และมีการเลือกใช้อุปกรณ์ประหยัดพลังงาน

### 5.9 การวางแผนด้านกายภาพ และแผนการลงทุนระยะยาว

มีการวางแผนการลงทุนระยะยาวในการด้านกายภาพ เพื่อบำรุงรักษา และคงสภาพสถานที่ให้สวยงามอยู่เสมอ

### 5.10 งบประมาณ ต้นทุนค่าใช้จ่าย

โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีการจัดทำงบประมาณ ค่าใช้จ่ายอาคาร (Facility operating expenses) และ ค่าใช้จ่ายเพื่อการลงทุน (Facility capital investment) ในงานบริหารอาคารสถานที่ของฝ่ายสนับสนุนบริการ โดยมีต้นทุนค่าใช้จ่ายอาคารบางส่วนที่สามารถเปิดเผยได้แสดงตามตารางที่ 4.6 ในหน้าถัดไป

ลำดับ	รายการ	บาท / ตรม. / เดือน : พื้นที่เปิดใช้งาน
		SVH
1	ค่าสาธารณูปโภค	
	- ค่าไฟฟ้า	67.09
	- ค่าน้ำประปา	4.04
	รวมค่าสาธารณูปโภค	71.13
2	Facility Management Service (Operation & Maintenance)	31.02
	- Corrective Maintenance งานซ่อมต่างๆ	7.18
	- Preventive Maintenance งานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	2.18
	รวมค่าจ้างดูแลบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร	40.38
3	ค่าบริการอาคาร	
	● ค่ารักษาความสะอาด	26.92
	● ค่ารักษาความปลอดภัย	18.62
	● ค่าบริการสำนักงาน	0.74
	● ค่ากำจัดขยะและของเสีย	0.28
	รวมค่าบริการอาคาร	46.55

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 4.6 ค่าใช้จ่ายอาคารโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

#### 6) ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ และระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานบริหารทรัพยากร กายภาพ

โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัดประสิทธิภาพในงานปฏิบัติการอาคาร งานบำรุงรักษาและงานซ่อม งานรักษาความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งานบริการผ้า งานบริการกลาง งานยานพาหนะ งานโภชนาการ งานกำจัดแมลง งานบริการรับฝากรถยนต์ และงานจัดสถานที่ แสดงตามตารางที่ 4.7 ในหน้าถัดไป

งานบริการ	SVH
งานบำรุงรักษา และงานซ่อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อัตราความสำเร็จของงานซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PM)</li> <li>● อัตราความสำเร็จของงานซ่อม (CM)</li> <li>● อัตราความสำเร็จของการดำเนินตามแผนงาน</li> <li>● Safety audit score</li> <li>● ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับงาน Facility เป็นไปตามงบประมาณ</li> <li>● ปริมาณใช้พลังงานไฟฟ้า น้ำประปา ต่อเดือน ต่อปี และ ตรม.</li> </ul>
งานบริหาร โครงการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่ได้กำหนด</li> </ul>
งานรักษาความ สะอาด	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อัตราการดูแลห้องน้ำสาธารณะทุก 30 นาที</li> <li>● อัตราความถูกต้องของกระบวนการป้องกันการลื่นล้มจากการทำความสะอาด</li> <li>● อัตราความถูกต้องของการใช้อุปกรณ์ป้องกันตนเองในกระบวนการจัดเก็บขยะขนย้ายขยะ และเข้าทำห้องผู้ป่วยติดเตียง</li> <li>● อัตราความถูกต้องในการปฏิบัติตามขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักผู้ป่วย</li> <li>● ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยในเรื่องความสะอาด</li> <li>● ใบคำร้องเรียน / ใบรายงานอุบัติการณ์ (ครั้ง)</li> <li>● ระดับความสำเร็จตามประกันคุณภาพการให้บริการ (SLA : Service Level Agreement)</li> </ul>
งานรักษาความ ปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อัตราการตรวจสอบการระงับเหตุก่อนเกิดการสูญหาย / เสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สิน</li> <li>● จำนวนครั้งทรัพย์สินสูญหาย/เสียหาย</li> <li>● อัตราการตอบสนองภายในเวลา 3 นาทีหลังจากได้รับการแจ้งเหตุ</li> <li>● ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเรื่องพฤติกรรมบริการ</li> <li>● อัตราการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการอำนวยความสะดวก</li> <li>● อัตราการประเมินหลังการอบรม (ตามหัวข้อการอบรมงานจราจรในแต่ละเดือน)</li> <li>● อัตราความถูกต้องในการใช้อุปกรณ์ป้องกันตนเองอย่างถูกต้อง ครบถ้วนในงานบริการ ห้องเก็บศพ/การเคลื่อนย้ายศพ</li> <li>● อัตราการปฏิบัติตามมาตรฐานพฤติกรรมบริการเกี่ยวกับการใช้วิทยุสื่อสาร</li> <li>● อัตราการรอคอยรถบริการสาธารณะ &lt; 10 นาที</li> <li>● อัตราการบันทึกความเสี่ยงจากการเดินตรวจ Guard Scan เป็นสำคัญ</li> <li>● อัตราการตรวจสอบความพร้อมใช้และคุณภาพของ ภาพจอ CCTV</li> <li>● อัตราการเดินตรวจความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ตามเวลาที่กำหนด</li> <li>● อัตราการเดินตรวจตรวจสอบความเรียบร้อยของอาคารสถานที่แล้วไม่พบกันบูหรือ</li> </ul>

งานบริการ	SVH
งานดูแลสวนและภูมิทัศน์	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่ได้กำหนด</li> </ul>
งานบริการผ้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จำนวนครั้งที่ส่งผ้าสะอาดครบถ้วนในเวลาที่กำหนด</li> <li>● จำนวนครั้งที่ได้รับข้อร้องเรียนเรื่องความสะอาดของผ้าที่ผ่านการซักกรี๊ดแล้ว</li> <li>● จำนวนครั้งที่ได้รับข้อร้องเรียนเรื่องความเรียบร้อยในการรีด</li> <li>● จำนวนครั้งของการร้องเรียนด้านพฤติกรรมบริการของเจ้าหน้าที่ห้องผ้า</li> <li>● ความพึงพอใจต่อหน่วยงานห้องผ้า</li> <li>● ใบคำร้องเรียน / ใบรายงานอุบัติการณ์ (ครั้ง)</li> <li>● อัตราผ้าชำรุดจากกระบวนการซักกรี๊ด</li> </ul>
งานบริการกลาง	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อัตราบ่งชี้ การทวนสอบสถานที่/วัน เดือน ปี -เวลาของสิ่งของ, ไปรษณีย์และพัสดุภัณฑ์</li> <li>● อัตราความถูกต้อง ครบถ้วนของการลงบันทึกรับ - ส่ง</li> <li>● อัตราการตรวจสอบการผูกมัดสิ่งของ, ไปรษณีย์และพัสดุภัณฑ์</li> <li>● อัตราความรวดเร็วในการจัดส่งเอกสารระหว่าง รพ. ไปยังหน่วยงาน</li> <li>● อัตราการจัดส่งเอกสารไปรษณีย์และพัสดุภัณฑ์ ได้ภายในเวลาที่กำหนดและไม่เกิดความเสียหาย</li> <li>● อัตราการใช้อุปกรณ์ป้องกันตนเองอย่างถูกต้อง ครบถ้วนของพนักงานขับรถจักรยานยนต์รับ - ส่ง เอกสาร</li> </ul>
งานยานพาหนะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อัตราการตรวจสอบความพร้อมใช้ของรถ</li> <li>● อัตราการตรวจสอบ น้ำมันเชื้อเพลิง/ระบบแอร์ทุกรอบก่อนออกรถ</li> <li>● อัตราการบำรุงรักษาตามรอบระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>● อัตราการประเมินความพร้อมปฏิบัติงานของพนักงานขับรถสมรรถภาพร่างกาย, กฎหมายจราจร</li> <li>● อัตราการทวนสอบสถานที่/เวลาที่กำหนด ในการขอรับบริการ</li> <li>● อัตราการนำรถถึงที่หมายภายในเวลานัดหมาย</li> <li>● อัตราการตรวจสอบการผูกมัดผู้ป่วยระหว่างการเคลื่อนย้ายของพนักงานเปล</li> <li>● จำนวนครั้งการเกิดความเสียหายของรถผู้รับบริการที่เกิดจากพนักงานขับรถ</li> <li>● อัตราการปฏิบัติตามมาตรฐานพฤติกรรมบริการของแผนก</li> <li>● จำนวนครั้งของคำร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของพนักงานขับรถ</li> </ul>
งานโภชนาการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Workplace Safety Audit Score</li> <li>● Hygiene and Food Safety Audit Score</li> </ul>

งานบริการ	SVH
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Nutritional Audit Score (Hospital Only)</li> <li>● อัตราความถูกต้องในการส่งอาหาร</li> <li>● อัตราความพึงพอใจเรื่องรสชาติอาหาร</li> <li>● จำนวนครั้งการพบสิ่งแปลกปลอมในอาหาร</li> <li>● อัตราการส่งอาหารในเวลาที่กำหนด</li> </ul>
บริการกำจัด แมลง	● ใบคำร้องเรียนเรื่องพบพาหะ/แมลงในโรงพยาบาล
บริการรับฝากรถ	● อัตราการตรวจสอบเลขบัตรที่ใช้รับรถ Valet Parking ถูกต้อง
งานขนย้าย, จัด สถานที่,งานเดิน เอกสาร	● อัตราการประสานงานเพื่อยืนยันการใช้สถานที่และรูปแบบการจัดสถานที่
งานดูแล บำรุงรักษา อุปกรณ์ การแพทย์	N/A

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 4.7 ระดับมาตรฐานของงานปฏิบัติการงานบริหารทรัพยากรกายภาพ โรงพยาบาลสมิติ

เวช สุขุมวิท

## 7) บทเรียนที่ได้รับ และ ข้อเสนอ

จากการศึกษางานฝ่ายสนับสนุนบริการ ที่ทำหน้าที่บริหารอาคารโรงพยาบาล สมิติเวช สุขุมวิท ได้ข้อสรุปด้านต่างๆ ดังนี้

### 7.1 ลักษณะเฉพาะทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก

มีลักษณะทางกายภาพที่โดดเด่นทางสถาปัตยกรรมให้ความสำคัญกับการออกแบบตกแต่ง มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน

### 7.2 การดำเนินงานบริหารทรัพยากรกายภาพ

#### 7.2.1 แนวคิด นโยบาย

ดำเนินการด้านบริหารอาคารภายใต้แนวคิดเรื่องความปลอดภัย ความสะอาดของผู้รับบริการ คงสภาพทางกายภาพให้มีความสวยงามอยู่เสมอ ดำเนินการภายใต้ระบบมาตรฐานคุณภาพทั้งในประเทศและต่างประเทศ

#### 7.2.2 ขอบเขตงาน

ขอบเขตงานที่อยู่ในภายใต้หน้าที่ของฝ่ายสนับสนุนบริการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) งานบริการอาคาร (Support Service) ซึ่งประกอบไปด้วย งานบริการทำความสะอาด งานบริการรักษาความปลอดภัย งานบริการกำจัดแมลง งานบริการดูแลสวนและภูมิทัศน์ งานโภชนาการ งานบริการผ้า งานบริการยานพาหนะ 2) งานบริการวิศวกรรมอาคาร (Engineering Service) ซึ่งประกอบไปด้วย งานบริหารโครงการ (Project Management), งานซ่อมบำรุงและปฏิบัติการ (Engineering Operations), งานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

#### 7.2.3 โครงสร้างหน่วยงาน

โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทมีการจัดโครงสร้างงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบทางธุรกิจ เช่น ฝ่ายสนับสนุนบริการ แผนกแม่บ้าน แผนกโภชนาการ แผนกบริการกลางและยานพาหนะ แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกช่างซ่อมบำรุง เป็นต้น

#### 7.2.4 งบประมาณต้นทุน

โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีค่าใช้จ่ายอาคาร 5 อันดับแรกได้แก่ 1) ค่าไฟฟ้า 2) ค่าบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร 3) ค่ารักษาความสะอาด 4) ค่ารักษาความปลอดภัย และ 5) ค่าน้ำประปา

#### 7.4) ระดับมาตรฐานการปฏิบัติ

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีการกำหนดการวัดผลการปฏิบัติที่ชัดเจนในรูปแบบของดัชนีชี้วัดการ (Key Performance Indicator) ทำการประเมินผลทุก 1 เดือน โดยแบ่งกลุ่มตัวชี้วัดออกได้ดังนี้

1. วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทำการเก็บรวบรวมและประเมินผลโดยศูนย์คุณภาพของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท
2. วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก เช่นวัดความสมบูรณ์ในการดำเนินงาน, วัดความรวดเร็วในการตอบสนองงาน / เหตุการณ์, คุณภาพของงาน
3. รายงานอุบัติการณ์ความไม่สอดคล้องในด้านอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน, การไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐาน, พฤติกรรมบริการ เป็นต้น



## 4.2 โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์

### 1) ข้อมูลโรงพยาบาล

- ประวัติ ความเป็นมา ของโรงพยาบาล

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ เป็นโรงพยาบาลลำดับที่ 3 ในนามของโรงพยาบาลสมิติเวช ต่อจากโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท และ โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีราชา อยู่ในเครือของกรุงเทพดุสิตเวชการ ตั้งอยู่ที่ เลขที่ 488 ถนนศรีนครินทร์ สวนหลวง สวนหลวง กรุงเทพฯ 10250 เปิดให้บริการเมื่อวันที่ 1 พฤศจิกายน 2540 ประกอบด้วยอาคารโรงพยาบาล 18 ชั้น และ อาคารหอพักพยาบาล 6 ชั้น ในปี 2536 ได้นำหลักทรัพย์เข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีสถานะเป็นบริษัทมหาชนจำกัดจากนั้นเป็นต้นมา

จากนั้นในเดือนกรกฎาคม 2546 โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ ได้เปิดตัวโรงพยาบาลเด็กสมิติเวช ศรีนครินทร์ อันเป็นโรงพยาบาลเด็กของเอกชนรายแรกในประเทศไทยได้เปิดให้บริการ โดยใช้พื้นที่ภายในอาคารบริเวณ ชั้น 3 และหอพักเด็ก มีลักษณะการใช้งาน 2 โรงพยาบาลใน 1 อาคาร ได้มีการตกแต่งในส่วนพื้นที่ให้บริการสำหรับด้วยภาพการ์ตูน และมีการใช้สีสดใส ดูไม่เคร่งเครียด เพื่อความสดชื่น สบายใจของผู้ป่วย

โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ จำนวนเตียงจดทะเบียน 400 เตียง จำนวนเตียงที่ให้บริการ 180 เตียง ให้บริการด้านการรักษาพยาบาลทางการแพทย์ครบทุกสาขา มีอุปกรณ์

การแพทย์ที่ทันสมัย ครบวงจร สถานที่โอเอ่ง สะดวกสบายพร้อมด้วยร้านค้า เอื้ออำนวยความสะดวกต่างๆ สำหรับให้บริการผู้ป่วย และผู้ใช้อาคาร



ที่มา : [www.samitivejhospitals.com](http://www.samitivejhospitals.com)

รูปที่ 4.5 โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์



ที่มา : Google Map

รูปที่ 4.6 แสดงที่ตั้งโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์

- แนวคิด กลยุทธ์ ของการดำเนินธุรกิจ

พบว่าโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ ให้บริการรักษาผู้ป่วยทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ โรงพยาบาลได้ขยายขอบเขตบริการเป็นโรงพยาบาลเด็กสมิติเวช ศรีนครินทร์ ให้เป็นสถาบันดูแลสุขภาพเด็กแบบครบวงจร ให้บริการรักษาพยาบาล ตามมาตรฐานโรงพยาบาลระดับประเทศ HA<sup>3</sup> และระดับสากล JCI<sup>4</sup> มุ่งเน้นการลงทุนในเทคโนโลยี สารสนเทศ มีนวัตกรรมทางด้าน Connected Hospital เป็นการเชื่อมโยงระบบการรักษาพยาบาล งานบริการ สนับสนุน ข้อมูลและข่าวสารต่างๆ ลงในระบบคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกับอุปกรณ์ทันสมัย เพื่อให้ผู้ป่วยได้รับความสะดวกและรวดเร็ว

โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ อยู่ภายใต้บริษัทสมิติเวช จำกัด (มหาชน) มีแนวคิด กลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ คือ มุ่งมั่นที่จะเป็นผู้นำของโรงพยาบาลระดับแนวหน้าของประเทศไทยที่ให้บริการ ทางการแพทย์ครบวงจรด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ มีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและจรรยาบรรณ เพื่อเป็นที่ยอมรับและเกิดความพึงพอใจสูงสุดของผู้มารับบริการ แพทย์ บุคลากร ผู้ถือหุ้นและ ชุมชน

---

<sup>3</sup>กระบวนการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล โดย สถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล : พรพ. (The Institute of Hospital Quality Improvement & Association : HA-Thailand)

<sup>4</sup>กระบวนการรับรองคุณภาพ ตามมาตรฐานคุณภาพระดับสากล (JCI) โดย สถาบันรับรองคุณภาพโรงพยาบาลแห่งประเทศไทยสหรัฐอเมริกา Joint Commission International

- ขอบเขตบริการของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) และขยายขอบเขตการบริการเป็นโรงพยาบาลเด็กสมิติเวช ศรีนครินทร์ ให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ใช้บริการแบบผู้ป่วยนอก (Out Patient Services) และ ผู้ป่วยใน (In Patient Services) ดังนี้

- **ด้านผู้ป่วยนอก** ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก แผนกอายุรกรรม ศัลยกรรม ตรวจรักษาโรคทุกสาขา มีบริการศูนย์รักษาบำบัดโรคเฉพาะทางต่างๆ (Center of Excellences) ศูนย์ปลูกถ่ายอวัยวะไต การปลูกถ่ายไขกระดูก (Bone Marrow Transplant) คลินิกโรคหัวใจ ศูนย์โรคมะเร็ง ศูนย์สมองและระบบประสาท ศูนย์เวชศาสตร์ฟื้นฟู โดยรองรับการดูแลบำบัดผู้ป่วยโรคอัมพาตและโรคระบบประสาท ศูนย์การได้ยิน และศูนย์กุมารเวช ศูนย์เด็กพิเศษ ศูนย์ธาลัสซีเมียและโลหิตวิทยาในเด็ก ศูนย์การเจริญเติบโต และเบาหวานในเด็ก เป็นต้น
- **ด้านผู้ป่วยใน** หอพักผู้ป่วยสามารถรองรับได้ 400 ห้อง เปิดให้บริการในปี 2555 หอพักผู้ป่วย และ หอพักผู้ป่วยวิกฤติ รวม 143 ห้อง แบ่งประเภทห้องเป็น 4 ระดับคือ Presidential, Suite President, VIP, Deluxe, Premium และ Superior
- **ด้านการแพทย์** มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญครบทุกสาขา มีแพทย์ประจำและแพทย์ที่ปรึกษา รวม 498 ท่าน ความเชี่ยวชาญทางการแพทย์ได้รับการรับรองระดับสากล จากสถาบัน Joint Commission International (JCI) ประเทศสหรัฐอเมริกา ในการดูแลผู้ป่วยเฉพาะโรค 3 โรค (Clinical Care Program Certification : CCPC) ได้แก่
  4. โรคกล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดเฉียบพลัน (Acute Myocardial Infarction)
  5. โรคมะเร็งปอด (Lung Cancer)
  6. โรคข้อเข่าเสื่อม (Osteoarthritis of the Knee Program)
- **ด้านอาคารสถานที่** มีการจัดบรรยากาศสถานที่ที่ให้อบอุ่น อบอุ่น ปลอดภัย ให้ความสำคัญกับการตกแต่งอาคารสถานที่ด้วยวัสดุชั้นดี

## 2) ข้อมูลทางกายภาพ และการใช้งานอาคาร

### ○ ลักษณะอาคาร / สถาปัตยกรรม

จากการศึกษาพบว่า อาคาร 1 โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ ตั้งอยู่บนถนนศรีนครินทร์ เป็นอาคารขนาดใหญ่พิเศษ โครงสร้างอาคารเป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก มีความสูง 18 ชั้น รูปส่งอาคารแบบออกเป็น 4 แฉกคล้ายสัญลักษณ์ ชั้น 1-4 เป็นฐานโถงเดี่ยวผนังอาคารภายนอกเป็นกระจก มีอาคารหอพักพยาบาลขนานอยู่ด้านข้างของอาคารหลักมีสะพานเชื่อมทางเดินเชื่อมต่อ



รูปที่ 4.7 ภาพด้านตัดอาคารโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์

### ○ การจัดสรรพื้นที่ใช้สอยอาคาร

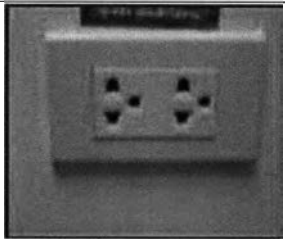
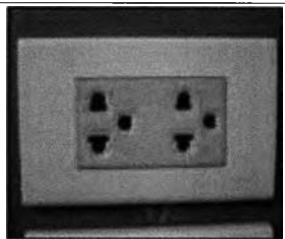
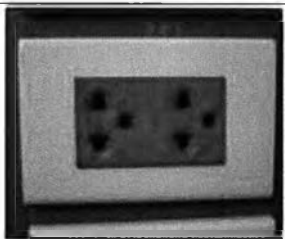
- ชั้น 1-4 เป็นคลินิกตรวจโรคต่างๆ และบริเวณชั้น 1 เป็นที่ตั้งของร้านค้าปลีกอำนวยความสะดวก
- ชั้น 5-6 เป็นห้องคลอดห้องผ่าตัด
- ชั้น 7 เป็นห้องประชุม สำนักผู้อำนวยการ และ ผู้เข้าพื้นที่บริษัทกรีนไลน์
- ชั้น 8 เป็นสำนักงาน
- ชั้น 9-14 เป็นหอพักผู้ป่วย
- ชั้น 15-18 เป็นพื้นที่ว่างยังไม่ได้ใช้งาน

- ลักษณะระบบประกอบอาคาร

โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ ระบบประกอบอาคารประกอบด้วย 7 ระบบ คือ 1) ระบบไฟฟ้า 2) ระบบปรับอากาศและระบายอากาศ 4) ระบบก๊าซทางการแพทย์ 5) ระบบสื่อสาร 6) ระบบขนส่ง 7) ระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัย 8) งานโครงสร้างและสถาปัตยกรรม

1) ระบบไฟฟ้า

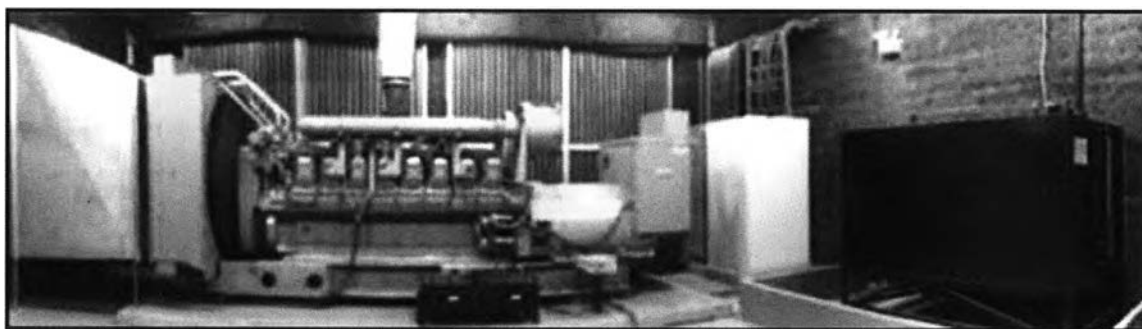
- 1.1) ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ดำเนินการตามมาตรฐานวิศวกรรมสถาน  
 1.2) ระบบไฟฟ้ากำลัง แบ่งจ่ายไฟฟ้า เป็น 3 แบบคือ

Normal	Emergency	UPS
 <p>ปลั๊กจ่ายไฟให้กับ อุปกรณ์เครื่องมือทั่วไปที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้งานต่อเนื่องในขณะที่เกิดกระแสไฟขัดข้อง</p>	 <p>ปลั๊กจ่ายไฟให้กับ อุปกรณ์เครื่องมือใน Critical areas อาทิเช่น ห้องผ่าตัด, หอพักผู้ป่วยวิกฤติ, ห้องคลอด, แผนกเด็กอ่อน, ห้องสวนหัวใจ, ห้องไต ที่สามารถรอกการทำงานของเครื่องกำเนิดไฟฟ้า 20 วินาที หลังจากเกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง</p>	 <p>ปลั๊กจ่ายไฟฟ้าให้กับ อุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญแก่ชีวิตและทรัพย์สินที่ต้องการกำลังไฟฟ้าต่อเนื่องตลอดเวลา อาทิเช่น อุปกรณ์เครื่องช่วยหายใจ, ระบบ IT เป็นต้น</p>

ตารางที่ 4.8 แสดงปลั๊กไฟประเภทต่างๆ

1.3) ระบบสำรองไฟฟ้าฉุกเฉิน

เครื่องกำเนิดไฟฟ้า (GENERATOR) ขนาด 1,825 KVA, 1,460 KW , แรงดันไฟฟ้า 400 โวลต์ ( V ) 3 PHASE, กระแสไฟฟ้า 2,634 แอมแปร์ ( A ), ความเร็วรอบ 1,500 รอบต่อนาที ( RPM ) ชนิดเครื่องเป็นแบบ Stand by Type ตัวเครื่องยนต์ที่ใช้เป็นต้นกำลังเป็นแบบเครื่องยนต์ดีเซล ขนาด 2,095 HP ซึ่งใช้ปริมาณน้ำมันเชื้อเพลิง 200 ลิตรต่อชั่วโมงการทำงานที่ 100% Load มีปริมาณน้ำมันดีเซลหมุนเร็วในถังเก็บน้ำมันเชื้อเพลิงซึ่งตั้งอยู่ในห้องเครื่องกำเนิดไฟฟ้ามีขนาดความจุ 2,000 ลิตร ภาระโหลดใช้งานในปัจจุบันประมาณ 60 % มีอายุการใช้งาน 15 ปี รองรับชั่วโมงการทำงานได้ 10,000 ชม. ใช้งานมาแล้ว 413 ชม.



รูปที่ 4.8 เครื่องกำเนิดไฟฟ้า GENERATOR

เครื่องจ่ายกระแสไฟฟ้าสำรองแบบต่อเนื่อง ( UNINTERRUPTIBLE POWER SUPPLY : UPS ) ขนาด 200kVA. จำนวน 1 UNIT, 160kVA. จำนวน 1 UNIT, 10 kVA จำนวน 2 UNIT , 30 kVA จำนวน 2 UNIT ปัจจุบันรับภาระ LOAD อยู่ที่ 30-60 % มีอายุการใช้งานแล้ว 6 ปี

## 2) ระบบปรับอากาศ และระบายอากาศ

ระบบปรับอากาศเป็นแบบ Water Cool ระบายความร้อนด้วยน้ำ Cooling Tower มี 3 เครื่อง ประกอบด้วย 1 TRANE CVHG 780 ขนาด 800 ตัน 457 kW 2 TRANE CVHG 780 ขนาด 800 ตัน 457 kW 3 TRANE CVHG 780 ขนาด 450 ตัน 262 kW อายุการใช้งาน 6 ปี 5 เดือน

การเปิดใช้งาน ระหว่างเดือน มกราคม ถึง มีนาคม และ กรกฎาคม ถึง ธันวาคม เวลา 06.00-18.00 น. เปิดเครื่องขนาด 800 ตัน 1 ตัว และเครื่องขนาด 450 ตัน 1 ตัว เวลา 18.00 – 06.00 น. 800 ตัน 1 ตัว

การเปิดใช้งาน ระหว่างเดือน เมษายน ถึง มิถุนายน เวลา 06.00-18.00 น. เปิดเครื่องขนาด 800 ตัน 2 ตัว เวลา 18.00 – 06.00 น. 800 ตัน 1 ตัว



รูปที่ 4.9 ระบบปรับอากาศ

### 3) ระบบสุขาภิบาล

#### 3.1) ระบบน้ำประปา

ระบบน้ำประปาของโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ รับน้ำจากการประปานครหลวงเพื่อมาใช้งานภายในอาคารโดยมีระบบสำรองน้ำประปา มีถังเก็บน้ำประปาใต้ดินขนาด 2,700 ลูกบาศก์เมตร และมีถังเก็บน้ำประปาดาดฟ้าขนาด 1,140 ลูกบาศก์เมตร รวมปริมาณที่เก็บน้ำประปาทั้งหมด 3,840 ลูกบาศก์เมตรสามารถจ่ายน้ำประปาได้ 5-7 วัน โดยประมาณ



รูปที่ 4.10 ถังพักน้ำดาดฟ้า และ ใต้ดิน

#### 3.2) ระบบดับเพลิงและหัวฉีดอัตโนมัติ

ระบบดับเพลิงและหัวฉีดอัตโนมัติของโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ ใช้น้ำที่สำรองไว้สำหรับดับเพลิงร่วมกับน้ำประปาที่ใช้ภายในอาคาร น้ำสำรองสำหรับดับเพลิงเก็บไว้ที่ถังเก็บน้ำประปาใต้ดินมีปริมาตร 960 ลูกบาศก์เมตรใช้ระงับดับเพลิงได้ประมาณ 2-4 ชั่วโมง โดยที่ปั๊มแบบเครื่องยนต์ดีเซลขนาด 231 HP 1,000 GPM 2 SET มีน้ำมันเชื้อเพลิงสำรอง ในห้องเครื่อง ขนาด 1,000 ลิตร

#### 3.3) ระบบน้ำสำหรับสระว่ายน้ำแผนกกายภาพ

มีถังน้ำสำรองสำหรับสระน้ำแบบหมุนเวียนปริมาตร 11 ลูกบาศก์เมตร

#### 3.4) ระบบบำบัดน้ำเสีย

ระบบบำบัดน้ำเสีย เป็นระบบ Activated sludge (AS) สามารถบำบัดน้ำเสียได้ 1200 ลูกบาศก์เมตร น้ำเสียไหลเข้าสู่ระบบเฉลี่ย 400 ลูกบาศก์เมตร



#### 4) ระบบก๊าซทางการแพทย์

##### 4.1) ถังเก็บออกซิเจนเหลว (LIQUID OXYGEN)

ถังเก็บออกซิเจนเหลวเป็นถังขนาดบรรจุ 3,000 ลิตร ปริมาณการใช้ต่อวันของโรงพยาบาล เป็นจำนวน 12 นิ้วน้ำต่อวัน

##### 4.2) ระบบท่อออกซิเจนสำรอง (MANIFOLD)

ท่อออกซิเจนสำรองจะต่อเชื่อมกับระบบออกซิเจนเหลว (LIQUID OXYGEN) เพื่อใช้งานออกซิเจนเหลวในกรณีเมื่อเกิดปัญหาออกซิเจนเหลวหมด โดยมีระบบตัดต่อวาล์วอัตโนมัติ (Auto Link)

#### 5) ระบบสื่อสาร

5.1) ระบบโทรศัพท์ ใช้ระบบชุมสายโทรศัพท์ และมีตู้ชุมสาย PABX

5.2) ระบบอินเทอร์เน็ต

5.3) ระบบเสอากาศ วิทยุและโทรทัศน์

5.4) ระบบเสียงและระบบประกาศเรียก ติดตั้งทุกจุดทั่วอาคาร

5.5) ระบบสัญญาณเรียกพยาบาล ภายในห้องผู้ป่วยบริเวณหัวเตียง และห้องน้ำ เมื่อกดจะมีสัญญาณดังที่เคาน์เตอร์พยาบาล

#### 6) ระบบขนส่ง

6.1) ลิฟต์ 15 ตัว แบ่งออกเป็นลิฟต์โดยสาร 10 ตัว ลิฟต์ขนอาหาร 3 ตัว ลิฟต์ขนเด็กอ่อน 1 ตัว Fireman Lift 1 ตัว

6.2) ลิฟต์ส่งผ้าเปื้อน 2 ตัว

6.3) บันไดเลื่อน 7 ตัว

6.4) ระบบท่อลม (Pneumatic Tube) ใช้ส่งเอกสาร, ยาและสิ่งส่งตรวจ

## 7) ระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัย

### 7.1) ระบบป้องกัน ได้แก่

- อุปกรณ์ตรวจจับควัน (Smoke Detector)

อุปกรณ์ตรวจจับควันจะทำงานในกรณีเกิดกลุ่มควัน แบบติดตั้งสัญญาณจะส่งการไปที่ระบบเตือนภัยแจ้งเหตุเพลิงไหม้ (Fire Alarm) มีการติดตั้งไว้ทุกชั้นของอาคาร

- อุปกรณ์ตรวจจับความร้อน (Heat Detector)

อุปกรณ์ตรวจจับความร้อนจะทำงานในกรณีเกิดความร้อนสูง เมื่อถึงอุณหภูมิที่กำหนดไว้ อุปกรณ์ตรวจจับความร้อนจะส่งสัญญาณไปที่ระบบเตือนภัยแจ้งเหตุเพลิงไหม้

- อุปกรณ์ตรวจจับแก๊สรั่ว (Gas Detector)

อุปกรณ์ตรวจจับแก๊สรั่วจะทำงานในกรณีเกิดการรั่วไหลของแก๊สจะสัญญาณเตือนเป็นกริ่งสัญญาณดังขึ้นตลอดจนกว่าจะมีคนมาปิดสัญญาณที่แผงควบคุมที่ห้องช่าง

- สัญญาณเตือนไฟไหม้ (Fire Alarm)

สัญญาณเตือนไฟไหม้จะถูกติดตั้งตามจุดต่างๆ ของอาคาร จะสัญญาณเตือนเป็นกริ่งสัญญาณดังขึ้นตลอดจนกว่าจะมีคนมาปิดสัญญาณที่แผงควบคุมที่ห้องช่าง

### 7.2) ระบบรักษาความปลอดภัย

- กล้องวงจรปิด CCTV
- ระบบแจ้งสัญญาณเตือนเมื่อเปิดประตูหนีไฟ (Fire Exit Door)
- ระบบประตูเข้า – ออก อัตโนมัติ (Access Control)

### 3) ลักษณะการใช้งาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้อาคารแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้ภายใน และ ผู้ใช้ภายนอก

- ผู้ใช้อาคารประจำ ได้แก่ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่ ผู้เช่าพื้นที่บริษัทกรีนไลน์
- ผู้ใช้อาคารครั้งคราว ได้แก่ ผู้ป่วยญาติผู้ป่วย ผู้มาติดต่อ

โดยจำนวนผู้ใช้อาคารทั้ง 2 กลุ่มเป็นชาวไทย และชาวต่างชาติ แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 4.9 และช่วงเวลาการใช้อาคารในแต่ละพื้นที่ตามตารางที่ 4.10

กลุ่ม	รายละเอียด	จำนวน (คน)	ชาวไทย	ชาวต่างชาติ
ผู้ใช้อาคารประจำ	แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่	1,266.00	%	%
ผู้ใช้อาคารครั้งคราว	ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย ผู้มาติดต่อ	1,500.00	75.44 %	24.56%

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 4.9 แสดงผู้ใช้อาคารโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์

ชั้น	รายละเอียดพื้นที่	ระยะเวลา
B1-B3	ลานจอดรถ,	07.00-24.00 น.
G,1,2	คลินิกผู้ป่วยนอก ER	24 ชั่วโมง
3,4	คลินิกผู้ป่วยนอก	07.00-22.00 น.
5-6	หน่วยปลอดกลางฆ่าเชื้อ, ห้องผ่าตัด, ห้องคลอด, ห้องเปลี่ยนเสื้อผ้า	07.00-24.00 น.
7	ห้องประชุม, สำนักผู้อำนวยการ	07.00-22.00 น.
8	สำนักงาน	07.00-22.00 น.
9	หอพักผู้ป่วย ICU	24 ชั่วโมง
10-12,14	หอพักผู้ป่วย	24 ชั่วโมง
15-17	พื้นที่ไม่ได้ใช้งาน	-

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 4.10 ช่วงเวลาการใช้อาคารในแต่ละพื้นที่โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์

#### 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ ได้จัดสรรพื้นที่ให้โซนของร้านค้าบริเวณชั้น 1 โดยมีร้านค้าต่างๆ ตามประเภทดังนี้

- สิ่งอำนวยความสะดวกร้านค้า ประกอบด้วย
  - ธนาคาร ได้แก่ กสิกรไทย
  - ร้านสะดวกซื้อ ได้แก่ ร้าน Family Mart
  - ร้านขายเสื้อผ้า ได้แก่ ร้านพรรณธรา
  - ร้านขายสินค้าเพื่อสุขภาพ ได้แก่ เฮลท์ ซ้อยส์
  - ร้านเสริมสวย ได้แก่ โอดี
  - ร้านขายขนม ได้แก่ ร้านน้องโปรด
  - ร้านขายดอกไม้ ได้แก่ร้าน ซ่อทิพย์ ฟลาวเวอร์
  - ร้านขายสินค้าเกี่ยวกับเด็ก ได้แก่ร้าน คิตส์ สตูดิโอ, มาเทอร์นี่ตี
  - ร้านขายหนังสือ ได้แก่ร้าน บุ๊ค สมาย
  - ร้านอาหาร ได้แก่ Bistro Sabai, Coffee Word
  - ร้านกาแฟและเบเกอรี่ ได้แก่ โอ บอง เปง, ตั้งถิ่น โดนต์
  - ร้านน้ำผลไม้และไอศกรีม ได้แก่ สควีซ

- สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักผู้ป่วย

โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักผู้ป่วยประเภทต่างๆ แสดงดังตารางที่ 4.11

สิ่งอำนวยความสะดวก ภายในห้องพักผู้ป่วย	ประเภทห้อง				
	Standard	Deluxe	Super Deluxe	VIP	President suite
ห้องรับแขก				•	•
ห้องนอนญาติ					•
ชุดรับแขก				•	•
ส่วนเตรียมอาหาร				•	•
ชุดโต๊ะรับประทานอาหาร	•	•	•	•	•
เตียงไฟฟ้า + โต๊ะคร่อมเตียง	•	•	•	•	•
ปุ่มกดเรียกพยาบาล	•	•	•	•	•
ทีวีพร้อมสัญญาณดาวเทียม	•	•	•	•	•
โซฟารับแขกปรับนอนได้	•	•	•	•	•
โต๊ะรับแขก	•	•	•	•	•
เก้าอี้นั่งข้างเตียง	•	•	•	•	•
โทรศัพท์	•	•	•	•	•
ตู้เซฟ	•	•	•	•	•
ตู้เสื้อผ้า ตู้เย็น	•	•	•	•	•
ไมโครเวฟ	•	•	•	•	•
กระติกน้ำร้อน	•	•	•	•	•
ชุดภาชนะ	•	•	•	•	•
ชุดชา กาแฟ และเครื่องดื่ม	•	•	•	•	•
ห้องน้ำ + Amenity Set	•	•	•	•	•
ราวตากผ้า	•	•	•	•	•

ที่มา : จากการสำรวจ

ตารางที่ 4.11 แสดงรายการสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักผู้ป่วย

## 5) การบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management)

### 5.1) นโยบาย แนวคิด และเป้าหมาย

โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ มีแนวคิดในการให้บริการด้านอาคารสถานที่ ให้ความสำคัญกับการตกแต่งอาคารสถานที่ให้เหมาะกับการใช้งาน ในพื้นที่ที่เป็นโรงพยาบาลเด็กสมิติเวช ได้รับการตกแต่งสีสดใส และใช้ลายการ์ตูน ด้านการบริหารจัดการเน้นเรื่องความปลอดภัย สะอาด สถานที่และระบบประกอบอาคารพร้อมใช้ตลอด 24 ชั่วโมง และรักษาสภาพให้คงสภาพเหมือนใหม่อยู่เสมอ ให้ความสำคัญกับการประหยัดพลังงาน

### 5.2) ขอบเขตงาน

จากการศึกษาพบว่าฝ่ายสนับสนุนบริการ โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ ทำหน้าที่ดูแลบริหารอาคาร มีงานภายใต้การดูแลรับผิดชอบคือ

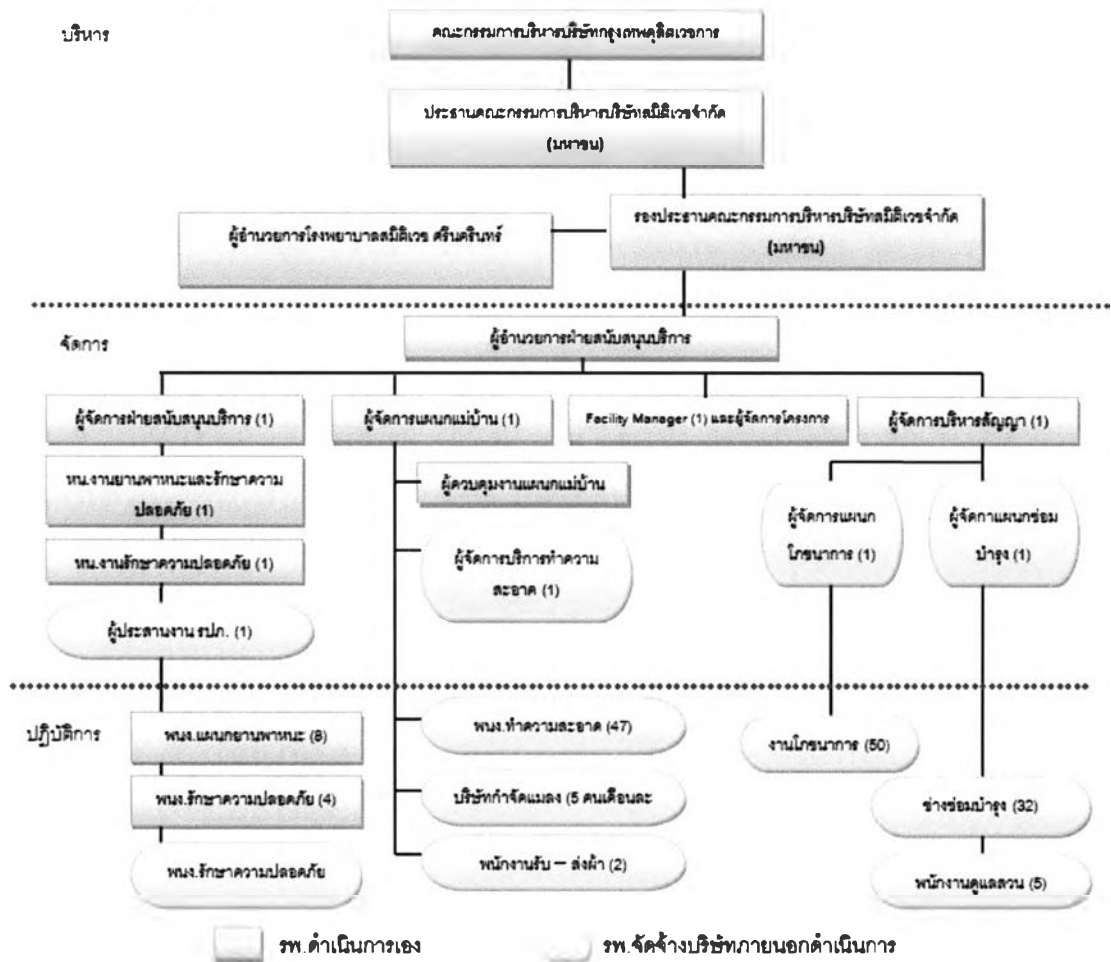
ประเภทงาน	ขอบเขตงาน
○ งานซ่อมบำรุงอาคารสถานที่	มีหน้าที่บริการตรวจรับ ติดตั้ง เครื่องจักร และอุปกรณ์, บำรุงรักษาเชิงป้องกัน, บริการงานซ่อมบำรุงรักษา
○ งานบริหารโครงการ	มีหน้าที่ในการคัดเลือกผู้รับเหมา กำกับดูแลการดำเนินงาน ตรวจรับงาน และการจัดทำงบประมาณการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพื้นที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล
○ งานรักษาความสะอาด	มีหน้าที่ในการดูแลความสะอาดทุกพื้นที่ในโรงพยาบาล ให้บริการจัดสถานที่ บริการจำหน่ายเศษซากวัสดุ บริการจัดดอกไม้ และตกแต่งสถานที่ตามเทศกาล บริการน้ำดื่มตามจุดต่างๆ
○ งานดูแลสวนและภูมิทัศน์	ดูแลต้นไม้ภายในอาคาร หมุนเวียนตามรอบเวลา ดูแลภูมิทัศน์ภายนอกให้มีสภาพสมบูรณ์ สวยงาม เพาะพันธุ์ต้นไม้เพื่อใช้ใน

ประเภทงาน	ขอบเขตงาน
	โรงพยาบาล
○ งานบริการผ้า	มีหน้าที่จัดเก็บผ้าเปื้อน จัดส่งผ้าสะอาด ตรวจสอบยอดผ้า ซ้ำรูปประจำเดือน จัดสำรองผ้าให้เพียงพอต่อการใช้งาน จัดส่งผ้าซักแก่บริษัทภายนอก
○ งานรักษาความปลอดภัย	มีหน้าที่ตรวจตรา สังเกตการณ์ ประจำจุดเพื่อรักษาความปลอดภัย พร้อมทั้งทำหน้าที่อำนวยความสะดวก และ ความสะดวกภายในลานจอดรถ
○ งานและยานพาหนะ	มีหน้าที่ให้บริการขับรถรับ – ส่งผู้มาใช้อาคาร ทำการดูแลรักษา รถประจำวันและประจำสัปดาห์
○ งานโภชนาการ	บริการอาหารผู้ป่วย บริการห้องอาหารเจ้าหน้าที่ และบริการอาหารตามสั่ง Room Service รวมถึงให้บริการห้องอาหารสำหรับผู้ใช้อาคาร

ตารางที่ 4.12 แสดงขอบเขตงานบริหารทรัพยากรกายภาพ

5.3) โครงสร้างหน่วยงานการบริหารทรัพยากรกายภาพ

โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์มีการจัดโครงสร้างหน่วยงานตามหน้าที่ทางธุรกิจ (Business Functional Structure) แสดงตามแผนผังที่ 4.2



ที่มา : ศึกษาจากแผนผังโครงสร้างของโรงพยาบาล สมิติเวช ศรีนครินทร์ โดยการนำมารวบรวมแผนผังที่ 4.2. โครงสร้างหน่วยงานการบริหารทรัพยากรกายภาพ



หน่วยงานฝ่ายสนับสนุนบริการทำหน้าที่บริหารอาคารโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ มีรูปแบบลักษณะโครงสร้างของการบริหารทรัพยากรกายภาพแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

- **บริหาร** ดำเนินการโดยคณะกรรมการบริหารของบริษัทกรุงเทพ ดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ร่วมกับประธานคณะกรรมการบริหารบริษัทสมิติเวชจำกัด (มหาชน) ซึ่งมีบทบาทหน้าที่การดำเนินงาน คือ
  - การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ทิศทางการดำเนินการของโรงพยาบาล แต่ละแห่งในเครือกรุงเทพดุสิตเวชการ
  - การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ทิศทางการดำเนินการของโรงพยาบาล สมิติเวช ศรีนครินทร์
  - การพิจารณา / ตรวจสอบ / อนุมัติงบประมาณประจำปี
  
- **จัดการ** ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ของบริษัทสมิติเวช จำกัด (มหาชน) ที่มีประสบการณ์การดำเนินงานในการดูแลอาคารจากสายงานโรงแรม ในส่วนสายงานที่ต้องการความชำนาญเฉพาะทางเช่น งานบริการรักษาความปลอดภัย งานบริการทำความสะอาด งานโภชนาการ และ งานซ่อมบำรุงรักษาได้มีการจัดจ้างผู้บริหารของบริษัทภายนอก (Outsourcing) มาร่วมทีมดำเนินการจัดการ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่การดำเนินงาน คือ
  - การกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย และ ทิศทางการดำเนินงาน บริหารอาคารสถานที่ โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์
  - วางแผนการปฏิบัติงาน ด้านงานบริหารอาคารสถานที่
  - การจัดการประสานงาน ควบคุม กำกับ ประเมินผล
  - การจัดการงานบริหารและดูแลอาคารเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ โรงพยาบาล
  - การจัดการด้านสภาพแวดล้อม การดูแลอาคารให้สอดคล้องกับระบบคุณภาพมาตรฐานต่างๆ รวมถึงให้สอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

- การรักษาสภาพอาคารให้คงความสวยงามและเสมือนใหม่
- การจัดทำงบประมาณประจำปี
- การจัดการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ประจำวัน ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน ประจำไตรมาส และประจำปี
- การจัดการด้านความเสี่ยง
- การจัดการด้านความเสี่ยงจากการติดเชื้อ
- การจัดการด้านสภาพแวดล้อมและสุขอนามัย
- การจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
- การจัดการด้านพลังงาน
- การจัดการควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้
- การวางแผนด้านกายภาพและแผนการลงทุนระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว
- การจัดหาผู้รับจ้างจากบริษัทภายนอกเพื่อให้บริการดูแลอาคารระดับปฏิบัติการ
- การควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบการทำงานของผู้รับจ้างจากบริษัทภายนอก

- **ระดับปฏิบัติการ** ต้องการผู้ดำเนินการระดับปฏิบัติการที่มีความชำนาญ โดยเฉพาะจึงได้จัดจ้าง บริษัทจากภายนอก (Outsource) ได้แก่ พนักงานขับรถบริการทั่วไป งานรักษาความปลอดภัย งานทำความสะอาด งานซักผ้า งานโภชนาการ งานช่างซ่อมและบำรุงรักษา งานกำจัดแมลง งานสวนและภูมิทัศน์ และงานบริการเฉพาะ (Customized Service) ได้แก่ งานบำรุงรักษาระบบประกอบอาคารที่ดำเนินการโดยเจ้าของผลิตภัณฑ์ เช่น เครื่องทำน้ำเย็น Chiller, หอพักลมเย็น Cooling Tower, เครื่องกำเนิดไฟฟ้า, ระบบ Fire Alarm, ระบบลิฟต์ บันไดเลื่อน, ระบบก๊าซทางการแพทย์ เป็นต้น

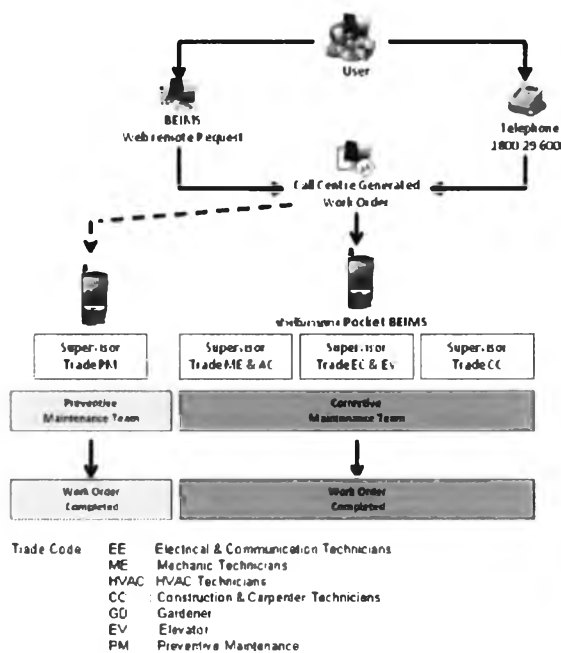
5.4 จัดการงานอำนวยการ

5.4.1 การจัดหาผู้ปฏิบัติงาน :- แนวทางการดำเนินการ

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ มีแนวทางในการดำเนินการงานปฏิบัติการในการดูแลอาคารสถานที่ มีผู้ปฏิบัติการจากบริษัทภายนอก (Outsource) เป็นส่วนใหญ่ และไม่มีนโยบายเพิ่มบุคลากรในระดับปฏิบัติการที่เป็นเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล การคัดเลือกบริษัทภายนอกเข้าดำเนินการนั้นจะคัดเลือกจากประสบการณ์ และผลงานของบริษัทภายนอกเป็นสำคัญ และมีแนวทางการเลือกใช้บริษัทภายนอก (Outsource) เหมือนกับรพ.สมิติเวช สุขุมวิท เมื่อมีการคัดเลือกบริษัทภายนอกก็ใช้คณะกรรมการชุดเดียวกันในการคัดเลือก ในส่วนงานโภชนาการและงานช่างซ่อมและบำรุงรักษาได้ใช้บริการบริษัทภายนอกที่ทางโรงพยาบาล เป็นหุ้นส่วนด้วย

5.4.2 การจัดการผู้รับบริการ และ การช่วยเหลือตอบสนองของผู้รับบริการ (Helpdesk)

มีการนำเทคโนโลยี BIEM คือโปรแกรมการแจ้งงานซ่อมบำรุง โดยช่างระดับปฏิบัติการสามารถตอบรับงานได้ทาง Pocket BEIMS



รูปที่ 4.11 วิธีการทำงานของระบบ BIEMS

### 5.4.3 การจัดการงานปฏิบัติการอาคาร

#### - การจัดการงานควบคุมระบบประกอบอาคาร และงานบำรุงรักษา

จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ ได้ใช้บริการบริษัท ภายนอก (Outsource) ที่ทางโรงพยาบาลเป็นหุ้นส่วนหลัก โดยผู้ปฏิบัติการเดิมเคยเป็น เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมาก่อนจึงมีความคุ้นเคยกับระบบประกอบอาคารของโรงพยาบาลเป็น อย่างดี ทางโรงพยาบาลมีการกำหนดขอบเขต แผนงาน และ เป้าหมายการทำงานให้กับบริษัท ภายนอกอย่างชัดเจน มีการประสานงานอย่างใกล้ชิดในระดับผู้บริหารระดับสูงของทั้ง 2 บริษัท มี เกณฑ์การวัดผลงานที่ชัดเจน มีอายุสัญญาบริการ 5 ปีต่อครั้ง

#### - การจัดการทำความสะอาด

จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ ได้ใช้บริการบริษัท ภายนอก (Outsource) มีการจัดการงานบริการทำความสะอาดโดยมีรูปแบบของสัญญาเป็นแบบ วัดผลการทำงาน (Performance Base) คิดค่าบริการในพื้นที่ผู้ป่วยนอก สำนักงาน พื้นที่ ส่วนกลาง ในรูปแบบค่าใช้จ่ายต่อตารางเมตร สำหรับพื้นที่ห้องพักผู้ป่วย คิดค่าบริการต่อห้องต่อ วัน Room Rate Charge มีเกณฑ์การวัดผลที่ชัดเจน มีการแบ่งความสำคัญของพื้นที่ให้บริการ ความสะอาดออกเป็น 4 ระดับ คือพื้นที่ความเสี่ยงสูงมาก ได้แก่ ห้องผ่าตัด ห้องคลอด เป็นต้น พื้นที่ความเสี่ยงสูง ได้แก่ หอผู้ป่วยวิกฤต แผนกฉุกเฉิน เป็นต้น พื้นที่ความเสี่ยงปานกลาง ได้แก่ คลินิกผู้ป่วยนอก พื้นที่ส่วนกลางหอพักผู้ป่วย เป็นต้น และ พื้นที่ความเสี่ยงต่ำ ได้แก่ ลานจอดรถ สำนักงาน เป็นต้น โดยมีระดับคุณภาพงานและความสม่ำเสมอในการดูแลที่แตกต่างกัน

อัตราค่าบริการทำความสะอาดต่อตารางเมตร และ ต่อห้องพัก จะเป็นราคาต่อ หน่วยที่ต่ำกว่ารพ.สมิติเวช สุขุมวิท เนื่องด้วยปริมาณผู้ใช้อาคารที่มีสัดส่วนน้อยกว่า

### - การจัดการงานรักษาความปลอดภัย

จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ ได้ใช้บริการบริษัทภายนอก (Outsource) มีการจัดการงานบริการรักษาความปลอดภัย เน้นการให้บริการอำนวยความสะดวก ควบคู่ไปกับการรักษาความปลอดภัย ได้แก่จัดให้มีเจ้าหน้าที่รปภ. อำนวยความสะดวกในการเรียกรถบริการสาธารณะ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรักษาความปลอดภัย เช่น การติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด CCTV, ระบบจำกัดสิทธิ์การเข้าออก Access Control, ระบบสัญญาณเตือนเพื่อป้องกันอัคคีภัย เช่น Smoke Detector, Heat Detector, Gas Detector เป็นต้น มีสัญญาณเรียกพยาบาลอยู่ในห้องน้ำสาธารณะทุกห้องเพื่อความปลอดภัยสำหรับผู้ป่วย มีการวางเป้าหมายการทำงาน และเกณฑ์การวัดผลที่ชัดเจน

### - การจัดการงานสวนและภูมิทัศน์

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ ได้ใช้บริการบริษัทภายนอก (Outsource) รพ. มีพื้นที่ในสวนภูมิทัศน์กว้างขวาง มีการดูแลรักษาภูมิทัศน์สม่ำเสมอเพื่อคงสภาพ มีการเปลี่ยนต้นไม้ตามฤดูกาล อีกทั้งมีพื้นที่สำหรับเพาะพันธุ์ต้นไม้เพื่อใช้หมุนเวียน

### - การจัดการงานบริการกำจัดแมลง

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ ได้ใช้บริการบริษัทภายนอก (Outsource) มีการกำหนดขอบเขต วิธีการปฏิบัติ และการวางแผนการดำเนินการที่ชัดเจน เข้าบริการเดือนละ 2 ครั้งเป็นอย่างต่ำ และมีการเรียกใช้บริการเฉพาะหากเกิดปัญหาที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน สัญญาบริการมีอายุ 1 ปี

## 5.5 การจัดการด้านความเสี่ยงและสถานการณ์

จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ ให้ความสำคัญเรื่องความเสี่ยงมีการให้แต่ละหน่วยงานจัดทำแบบประเมินความเสี่ยง Risk Assessment ประจำหน่วยงาน เพื่อค้นหาความเสี่ยง ทำการป้องกันและลดความเสี่ยง มีการทบทวนทุก 1 ปี อีกทั้งมีการจัดทำแผนสำรองฉุกเฉินของระบบสาธารณูปโภค และพลังงาน (Utility Plan) , มีการจัดทำแผนรองรับความเสี่ยงจากสถานการณ์ต่างๆ และกำหนดให้มีการซักซ้อมเป็นประจำ รายละเอียดตามตารางที่ 4.13

ลำดับ	ความเสี่ยง	การจัดการความเสี่ยง	
		มีการจัดการ	ไม่มีการจัดการ
1.	<b>ความเสี่ยงด้านสุขภาพ / สุขอนามัยของผู้ใช้อาคาร (Health Risk)</b>		
1.1	- ความเสี่ยงจากการติดเชื้อในอากาศ	✓	
1.2	- ความเสี่ยงจากระดับความชื้นในอากาศ	✓	
1.3	- ความเสี่ยงจากระดับคุณภาพแสงสว่าง	✓	
2.	<b>ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ (Safety Risk)</b>		
2.1	- ความเสี่ยงต่อการพลัดตก หกล้ม	✓	
2.2	- ภัยจากอุบัติเหตุและการติดเชื้อจากของมีคมที่มด้า	✓	
2.3	- ภัยจากลักษณะอาคารสถานที่ที่เป็นอันตราย	✓	
2.4	- อัคคีภัย	✓	
2.5	- ภัยจากไฟฟ้า : ไฟดูด / ไฟฟ้าช็อต	✓	
2.6	- ภัยธรรมชาติ น้ำท่วม, แผ่นดินไหว	✓	
3.	<b>ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security Risk)</b>		
3.1	- การโจรกรรมหลักทรัพย์ ลักพาตัวเด็กทารก	✓	
3.2	- การจราจร	✓	
3.3	- การทำร้ายร่างกาย หรือการคุกคามต่อชีวิต	✓	
3.5	- การสะดุดติดขัดของระบบสาธารณูปโภค น้ำ ไฟ ก๊าซ, ระบบสื่อสาร	✓	

ตารางที่ 4.13 การจัดการความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในการใช้อาคารโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์

## 5.6 การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมการกำจัดของเสียอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานกฎหมายไทย และ สากล มีการแบ่งขยะออกเป็น 4 ประเภท คือ ขยะทั่วไป ขยะติดเชื้อ ขยะรีไซเคิล และ ขยะพิษ

## 5.7 การจัดการด้านพลังงาน

- ใช้ซอฟต์แวร์ Smart EE ทำให้ทราบถึงการใช้ไฟฟ้าในโรงพยาบาลนำข้อมูลมาบริหารการใช้ไฟฟ้าเพื่อให้เกิดการประหยัดไฟอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง ดูข้อมูล ณ เวลาปัจจุบันและควบคุมพฤติกรรมการใช้ไฟฟ้า รวมถึงสามารถส่งสัญญาณไปควบคุมการทำงานของเครื่องจักรแบบอัตโนมัติ เพื่อบริหารค่า Demand ของแต่ละช่วงของการใช้กระแสไฟฟ้า ทำให้ประหยัดการใช้กระแสไฟฟ้า ทราบถึงภาพรวมของการใช้กระแสไฟฟ้าภายในโรงพยาบาล
- ใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าที่รองรับการประหยัดพลังงาน เช่น หลอดไฟ LED

## 5.8 การวางแผนด้านกายภาพ และแผนการลงทุนระยะยาว

- มีการวางแผนการลงทุนระยะยาวในการด้านกายภาพ เพื่อบำรุงรักษา และคงสภาพสถานที่ให้สวยงามอยู่เสมอ

## 5.9 งบประมาณ ต้นทุนค่าใช้จ่าย

โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ มีการจัดทำงบประมาณ ค่าใช้จ่ายอาคาร (Facility operating expenses) และ ค่าใช้จ่ายเพื่อการลงทุน (Facility capital investment) ในงานบริหารอาคารสถานที่ โดยมีต้นทุนค่าใช้จ่ายอาคารบางส่วนที่สามารถเปิดเผยได้แสดงตามตารางที่ 4.14

ลำดับ	รายการ	บาท / ตรม. / เดือน : พื้นที่เปิดใช้งาน
		SNH
1	ค่าสาธารณูปโภค	
	- ค่าไฟฟ้า	42.88
	- ค่าน้ำประปา	4.42
	รวมค่าสาธารณูปโภค	47.30
2	Facility Management Service (Operation & Maintenance)	14.37
	- Corrective Maintenance งานซ่อมต่างๆ	5.68
	- Preventive Maintenance งานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	2.06
	รวมค่าจ้างดูแลบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร	22.12
3	ค่าบริการอาคาร	
	● ค่ารักษาความสะอาด	17.25
	● ค่ารักษาความปลอดภัย	6.28
	● ค่าบริการสำนักงาน	0.66
	● ค่ากำจัดขยะและของเสีย	0.06
	รวมค่าบริการอาคาร	24.25

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 4.14 ค่าใช้จ่ายอาคารโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์



## 6) ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ และระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานบริหารทรัพยากร กายภาพ

โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัดประสิทธิภาพในงานปฏิบัติการ  
อาคาร งานบำรุงรักษาและงานซ่อม งานรักษาความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย งาน  
บริการผ้า งานยานพาหนะ งานโภชนาการ งานกำจัดแมลง และงานจัดสถานที่ แสดงตามตาราง  
ที่ 4.14

งานบริการ	SNH
งานบำรุงรักษา และงานซ่อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อัตราความสำเร็จของงานซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PM)</li> <li>● อัตราความสำเร็จของงานซ่อม (CM)</li> <li>● อัตราความสำเร็จของการดำเนินตามแผนงาน</li> <li>● Safety audit score</li> <li>● ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับงาน Facility เป็นไปตามงบประมาณ</li> <li>● ปริมาณใช้พลังงานไฟฟ้า น้ำประปา ต่อเดือน ต่อปี และ ต่อ ตรม.</li> </ul>
งานบริหาร โครงการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่ได้กำหนด</li> </ul>
งานรักษาความ สะอาด	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อัตราความบกพร่องในการทำความสะอาด</li> <li>● อัตราความบกพร่องในการตรวจติดตามงานความสะอาด</li> <li>● อัตราการดูแลห้องน้ำสาธารณะทุก 30 นาที</li> <li>● อัตราความถูกต้องของกระบวนการป้องกันการลื่นล้มจากการทำความสะอาด</li> <li>● อัตราความถูกต้องของการใช้อุปกรณ์ป้องกันตนเองในกระบวนการจัดเก็บขยะขนย้ายขยะ และเข้าทำห้องผู้ป่วยติดเตียง</li> <li>● อัตราความถูกต้องในการปฏิบัติตามขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักผู้ป่วย</li> <li>● ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยในเรื่องความสะอาด</li> <li>● ใบคำร้องเรียน / ใบรายงานอุบัติการณ์</li> <li>● ระดับความสำเร็จตามประกันคุณภาพการให้บริการ (SLA : Service Level Agreement)</li> </ul>
งานรักษาความ ปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อัตราการตรวจสอบการระงับเหตุก่อนเกิดการสูญหาย / เสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สิน</li> <li>● จำนวนครั้งทรัพย์สินสูญหาย/เสียหาย</li> <li>● อัตราการตอบสนองภายในเวลา 3 นาทีหลังจากได้รับการแจ้งเหตุ</li> <li>● อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการในเรื่องพฤติกรรมบริการ &gt;4.5</li> <li>● อัตราการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการอำนวยความสะดวก</li> </ul>

งานบริการ	SNH
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อัตราการประเมินหลังการอบรม (ตามหัวข้อการอบรมงานจรรยาบรรณในแต่ละเดือน)</li> <li>● อัตราความถูกต้องในการใช้อุปกรณ์ป้องกันตนเองอย่างถูกต้อง ครบถ้วนในงานบริการ ห้องเก็บศพ/การเคลื่อนย้ายศพ</li> <li>● อัตราการปฏิบัติตามมาตรฐานพฤติกรรมบริการเกี่ยวกับการใช้วิทยุสื่อสาร</li> <li>● อัตราการรอคอยรถบริการสาธารณะ &lt; 5 นาที</li> <li>● อัตราการบันทึกความเสี่ยงจากการเดินตรวจ Guard Scan เป็นสำคัญ</li> <li>● อัตราการตรวจสอบความพร้อมใช้และคุณภาพของ ภาพจอ CCTV</li> <li>● อัตราการเดินตรวจความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ตามเวลาที่กำหนด</li> <li>● อัตราการเดินตรวจตรวจสอบความเรียบร้อยของอาคารสถานที่แล้วไม่พบกันบูหรี่</li> </ul>
งานดูแลสวนและภูมิทัศน์	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่ได้กำหนด</li> </ul>
งานบริการผ้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อัตราการซักผ้าซ้ำ</li> <li>● อัตราความเสียหายของผ้าจากกระบวนการซักผ้า</li> <li>● ใบคำร้องเรียน / ใบรายงานอุบัติการณ์ (ครั้ง)</li> <li>● จำนวนครั้งการเกิดอุบัติเหตุในที่ทำงาน</li> <li>● อัตราความพึงพอใจ</li> <li>● Workplace safety audit score</li> </ul>
งานบริการกลาง	N/A
งานยานพาหนะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อัตราการตรวจสอบความพร้อมใช้ของรถ</li> <li>● อัตราการตรวจสอบ น้ำมันเชื้อเพลิง/ระบบแอร์ทุกรอบก่อนออกรถ</li> <li>● อัตราการบำรุงรักษาตามรอบระยะเวลาที่กำหนด</li> <li>● อัตราการประเมินความพร้อมปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ สมรรถภาพร่างกาย, กฎหมายจราจร</li> <li>● อัตราการทวนสอบสถานที่/เวลาที่กำหนด ในการขอรับบริการ</li> <li>● อัตราการนำรถถึงที่หมายภายในเวลานัดหมาย</li> <li>● อัตราการตรวจสอบการผูกยึดผู้โดยสารระหว่างการเคลื่อนย้ายของพนักงานเปล</li> <li>● อัตราการปฏิบัติตามมาตรฐานพฤติกรรมบริการของแผนก</li> <li>● จำนวนครั้งของคำร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของพนักงานขับรถ</li> <li>● จำนวนครั้งของการเกิดอุบัติเหตุ</li> </ul>

งานบริการ	SNH
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จำนวนครั้งรุดเสียระหว่างให้บริการ</li> </ul>
งานโภชนาการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Workplace Safety Audit Score</li> <li>● Hygiene and Food Safety Audit Score</li> <li>● Nutritional Audit Score (Hospital Only)</li> <li>● อัตราความถูกต้องในการส่งอาหาร</li> <li>● อัตราความพึงพอใจเรื่องรสชาติอาหาร</li> <li>● จำนวนครั้งการพบสิ่งแปลกปลอมในอาหาร</li> <li>● อัตราการส่งอาหารในเวลาที่กำหนด</li> </ul>
บริการกำจัด แมลง	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ใบคำร้องเรียนเรื่องพบพาหะ/แมลงในโรงพยาบาล</li> </ul>
บริการรับฝากรถ	N/A
งานขนย้าย, จัด สถานที่,งานเดิน เอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อัตราการประสานงานเพื่อยืนยันการใช้สถานที่และรูปแบบการจัดสถานที่</li> </ul>
งานดูแล บำรุงรักษา อุปกรณ์ การแพทย์	N/A

ตารางที่ 4.15 ระดับมาตรฐานของงานปฏิบัติการงานบริหารทรัพยากรกายภาพ โรงพยาบาลสมิติ  
เวช ศรีนครินทร์

## 7) บทเรียนที่ได้รับ และ ข้อเสนอ

จากการศึกษางานฝ่ายสนับสนุนบริการ ที่ทำหน้าที่บริหารอาคารโรงพยาบาล สมิติเวช ศรีนครินทร์ สามารถสรุปได้ ดังนี้

### 7.1) ลักษณะเฉพาะทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก

มีลักษณะทางกายภาพที่มีการออกแบบตกแต่งโดยใช้สี สัน สดใสเพื่อให้คลาย ความกังวลและ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบครัน

### 7.2) การดำเนินงานบริหารทรัพยากรกายภาพ

#### 7.2.1 แนวคิด นโยบาย

ดำเนินการด้านบริหารอาคารภายใต้แนวคิดเรื่องความปลอดภัย ความสะอาด ของผู้รับบริการ คงสภาพทางกายภาพให้มีความสวยงามอยู่เสมอ ดำเนินการภายใต้ระบบ มาตรฐานคุณภาพทั้งในประเทศและต่างประเทศ

#### 7.2.2 ขอบเขตงาน

ขอบเขตงานที่อยู่ในภายใต้หน้าที่ของฝ่ายสนับสนุนบริการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) งานบริการอาคาร (Support Service) ซึ่งประกอบไปด้วย งานบริการทำความสะอาด งาน บริการรักษาความปลอดภัย งานบริการกำจัดแมลง งานบริการดูแลสวนและภูมิทัศน์ งาน โภชนาการ งานบริการผ้า งานบริการยานพาหนะ 2) งานบริการวิศวกรรมอาคาร (Engineering Service) ซึ่งประกอบไปด้วย งานบริหารโครงการ (Project Management), งานซ่อมบำรุงและ ปฏิบัติการ (Engineering Operations), งานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

#### 7.2.3 โครงสร้างหน่วยงาน

โรงพยาบาล สมิติเวช ศรีนครินทร์ มีการจัดโครงสร้างงานตามหน้าที่ความ รับผิดชอบทางธุรกิจ เช่น ฝ่ายสนับสนุนบริการ แผนกแม่บ้าน แผนกโภชนาการ แผนกยานพาหนะ แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกช่างซ่อมบำรุง เป็นต้น

#### 7.2.4 งบประมาณต้นทุน

โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ มีค่าใช้จ่ายอาคาร 5 อันดับแรกได้แก่ 1) ค่าไฟฟ้า 2) ค่าบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร 3) ค่ารักษาความสะอาด 4) ค่ารักษาความปลอดภัย และ 5) ค่าน้ำประปา

#### 7.3) ระดับมาตรฐานการปฏิบัติ

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ มีการกำหนดการวัดผลการปฏิบัติที่ชัดเจนในรูปแบบของดัชนีชี้วัดการ (Key Performance Indicator) ทำการประเมินผลทุก 1 เดือน โดยแบ่งกลุ่มตัวชี้วัดออกได้ดังนี้

1. วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทำการเก็บรวบรวมและประเมินผลโดยศูนย์คุณภาพของโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์
2. วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก เช่นวัดความสมบูรณ์ในการดำเนินงาน, วัดความรวดเร็วในการตอบสนองงาน / เหตุการณ์, คุณภาพของงาน
3. รายงานอุบัติการณ์ความไม่สอดคล้องในด้านอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน, การไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐาน, พฤติกรรมบริการ เป็นต้น

### 4.3 โรงพยาบาลบีเอ็นเอช

#### 1) ข้อมูลโรงพยาบาล

- ประวัติ ความเป็นมา ของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลบีเอ็นเอช หรือชื่อเดิม โรงพยาบาลบางกอกเนอสซิ่งโฮม ก่อตั้งขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2441 เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรก และเก่าแก่ที่สุดในประเทศไทย ที่กำเนิดขึ้นด้วยความรักสามัคคีของชาวต่างชาติที่เข้ามาค้าขายและทำงานในประเทศไทย ในช่วงปลายรัชกาลที่ 5 โดยพระบรมราชานุญาต พร้อมเงินสนับสนุนจากพระองค์ ในการก่อตั้งเป็น Nursing Home 115ปีที่ผ่านมา นับเป็นโรงพยาบาลเอกชนนานาชาติแห่งแรกของประเทศไทย ที่เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการตลอดระยะเวลาที่ยาวนาน

เปิดดำเนินการให้การรักษาพยาบาลทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศ โดยคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทุกสาขา บนพื้นที่ใจกลางย่านธุรกิจถนนสาทร และสีลม โดยสามารถให้บริการทั้งคลินิกทั่วไป และคลินิกเฉพาะทางด้วยอุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ทันสมัย ตลอด 24 ชั่วโมง พร้อมบริการห้องพักรักษาพิเศษสำหรับผู้ป่วยใน แผนกผู้ป่วยวิกฤติและห้องระดับวีไอพีจำนวน 100 เตียง ภายใต้การดูแลอย่างใกล้ชิดจากทีมแพทย์และพยาบาลผู้เชี่ยวชาญทุกสาขา



ที่มา : <http://www.bnhhospital.com>

รูปที่ 4.12 โรงพยาบาลบีเอ็นเอช



ที่มา : Google Map

รูปที่ 4.13 แสดงที่ตั้งโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

- แนวคิด กลยุทธ์ ของการดำเนินธุรกิจ

พบว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอช เป็นโรงพยาบาลเอกชนแห่งแรกที่ให้บริการรักษาผู้ป่วยทั้งชาวไทย และชาวต่างชาติ มีทีมรักษาและบริการที่มีความรู้ความสามารถ ตลอดจนเครื่องมืออุปกรณ์การแพทย์ที่ทันสมัย รวมกันเป็นการบริการระดับ World Class แ

การบริหารโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ที่เปี่ยมล้นด้วยคุณภาพการรักษาและการบริการ ซึ่งมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผ่านการรับรองคุณภาพ HA ในระดับชาติ และ JCI ในระดับนานาชาติ มุ่งมั่นพัฒนา BNH ให้เป็น "The Boutique International Hospital" แห่งเดียวในประเทศ ที่พร้อมให้บริการระดับ 7 ดาวกับทุกเชื้อชาติภายในปี พ.ศ. 2556 นี้

- ขอบเขตบริการของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลสมิติเวช บีเอ็นเอช เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ (Tertiary Care ให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ใช้บริการแบบผู้ป่วยนอก (Out Patient Services) และ ผู้ป่วยใน (In Patient Services) ดังนี้

- ด้านผู้ป่วยนอก ให้บริการตรวจรักษาผู้ป่วยนอก ดังนี้ Royal Life Anti-Aging Centre คลินิกต้อหิน คลินิกศัลยกรรมลำไส้ใหญ่ และทวารหนัก คลินิกสุขภาพเท้า คลินิกเบาหวานและฮอร์โมน คลินิกเฟิร์มพลัส คลินิกเวชศาสตร์การท่องเที่ยวนานาชาติ คลินิกโภชนาการ ศูนย์กระดูกสันหลัง ศูนย์ตรวจสุขภาพศูนย์ทันตกรรม ศูนย์ผิวพรรณ และความงาม ศูนย์ระบบทางเดินอาหาร ศูนย์รักษาผู้มีบุตรยาก ศูนย์รักษาระบบปัสสาวะสตรี ศูนย์สมองและระบบประสาท แผนกตา

แผนกหู คอ จมูก แผนกศัลยกรรมทั่วไปและศัลยกรรมกระดูก แผนกห้องคลอด แผนกทารกแรกเกิด แผนกกุมารเวช แผนกอายุรกรรม แผนกรังสีและ ศูนย์เอ็มอาร์ไอ แผนกเวชศาสตร์ฉุกเฉิน แผนกเวชศาสตร์ฟื้นฟู และกายภาพบำบัด ศูนย์สุขภาพชาย ศูนย์สุขภาพสตรี ศูนย์หัวใจ ศูนย์หัวใจและข้อ

- ด้านผู้ป่วยใน หอพักผู้ป่วยสามารถรองรับได้ 100 ห้อง ห้องพักรักษาผู้ป่วย 88 ห้อง และ หอพักผู้ป่วยวิกฤติ รวม 12 ห้อง



○ **ด้านการแพทย์** มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญครบทุกสาขา มีแพทย์ประจำและแพทย์ที่ปรึกษารวม 498 ท่าน ความเชี่ยวชาญทางการแพทย์ได้รับการรับรองระดับสากล จา

○ **ด้านอาคารสถานที่** ในปี 2555 ทางโรงพยาบาลบีเอ็นเอชได้ปรับปรุงพื้นที่ในการให้บริการใหม่ในทุกพื้นที่ทั้งภายในและภายนอกอาคาร ห้องพักรักษาจะปรับให้เป็นแบบโคโลเนียล

## 2) ข้อมูลทางกายภาพ

### ● ลักษณะอาคาร / สถาปัตยกรรม

จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ตั้งอยู่บนถนนสีลม เป็นอาคารขนาดใหญ่พิเศษ โครงสร้างอาคารเป็นอาคารคอนกรีตเสริมเหล็ก มีความสูง 8 ชั้น สูง 30 เมตร ในปี 2555 ได้ปรับปรุงผนังอาคารภายนอกโดยการ ทาสีใหม่ ใช้ผนัง Aluminum Cladding และกระจก

การจัดสรรพื้นที่ใช้สอยอาคาร

- ชั้น 1-2 เป็นคลินิกตรวจโรคต่างๆ และบริเวณชั้น 1 เป็นที่ตั้งของร้านค้า สิ่งอำนวยความสะดวก
- ชั้น 3 เป็นห้องคลอด ห้องผ่าตัด แผนกจ่ายกลางปลอดเชื้อ ห้องประชุม
- ชั้น 4 เป็นคลินิกผู้ป่วยนอก สูตินารี ตรวจสุขภาพ และอายุรกรรม
- ชั้น 5-6 เป็นหอพักผู้ป่วย
- ชั้น 7 เป็นห้องประชุม
- ชั้น 8 เป็นสำนักงาน

- ลักษณะระบบประกอบอาคาร

โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ระบบประกอบอาคารประกอบด้วย 8 ระบบ คือ 1) ระบบไฟฟ้า 2) ระบบปรับอากาศและระบายอากาศ 3) ระบบสุขาภิบาล 4) ระบบก๊าซทางการแพทย์ 5) ระบบขนส่ง 6) ระบบสื่อสาร 7) ระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัย

### 1) ระบบไฟฟ้า

1.4) ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ดำเนินการตามมาตรฐานวิศวกรรมสถาน

1.5) ระบบไฟฟ้ากำลัง แบ่งจ่ายไฟฟ้า เป็น 3 แบบคือ

- Normal ปลั๊กจ่ายไฟให้กับอุปกรณ์เครื่องมือทั่วไปที่ไม่มีความจำเป็นต้องใช้งานต่อเนื่องในขณะที่เกิดกระแสไฟขัดข้อง
- Emergency ปลั๊กจ่ายไฟให้กับอุปกรณ์เครื่องมือใน Critical areas อาทิเช่น ห้องผ่าตัด, หอพักผู้ป่วยวิกฤติ, ห้องคลอด, แผนกเด็กอ่อน, ห้องสวนหัวใจ, ห้องไตที่สามารถรอกการทำงานของเครื่องกำเนิดไฟฟ้า 20 วินาที หลังจากเกิดเหตุไฟฟ้าขัดข้อง
- UPS ปลั๊กจ่ายไฟฟ้าให้กับอุปกรณ์เครื่องมือที่สำคัญแก่ชีวิตและทรัพย์สินที่ต้องการกำลังไฟฟ้าต่อเนื่องตลอดเวลา อาทิเช่น อุปกรณ์เครื่องช่วยหายใจ, ระบบ IT เป็นต้น

1.6) ระบบสำรองไฟฟ้าฉุกเฉิน เครื่องกำเนิดไฟฟ้า (GENERATOR) ขนาด 500 KVA, จำนวน 2 เครื่อง Standby พร้อมทำงาน

### 2) ระบบปรับอากาศ และระบายอากาศ

ระบบปรับอากาศเป็นแบบ Water Cool ระบายความร้อนด้วยน้ำ Cooling Tower มี 4 เครื่อง ประกอบด้วย 1. CARRIER 310 kW 2. CARRIER 311 kW 3. TRANE 312 kW 4. CARRIER 313 kW

### 3) ระบบสุขาภิบาล

3.1) ระบบน้ำประปา รับน้ำจากการประปานครหลวงเพื่อมาใช้งานภายในอาคารโดยมีระบบสำรองน้ำประปา

3.2) ระบบดับเพลิงและหัวฉีดอัตโนมัติ

ใช้น้ำที่สำรองไว้สำหรับดับเพลิงร่วมกับน้ำประปาที่ใช้ภายในอาคารน้ำสำรองสำหรับดับเพลิงเก็บไว้ที่กั้นถังเก็บน้ำประปาใต้ดิน

3.4) ระบบบำบัดน้ำเสีย

### 4) ระบบก๊าซทางการแพทย์

4.1) ถังเก็บออกซิเจนเหลว (LIQUID OXYGEN)

4.2) ระบบท่อออกซิเจนสำรอง (MANIFOLD) ท่อออกซิเจนสำรองจะต่อเชื่อมกับระบบออกซิเจนเหลว (LIQUID OXYGEN) เพื่อใช้งานออกซิเจนเหลวในกรณีเมื่อเกิดปัญหาออกซิเจนเหลวหมด

### 5) ระบบสื่อสาร

5.1) ระบบโทรศัพท์ ใช้ระบบชุมสายโทรศัพท์ และมีตู้ชุมสาย PABX

5.2) ระบบอินเทอร์เน็ต

5.3) ระบบเสอากาศ วิทยุและโทรทัศน์

5.4) ระบบเสียงและระบบประกาศเรียก ติดตั้งทุกจุดทั่วอาคาร

5.5) ระบบสัญญาณเรียกพยาบาล ภายในห้องผู้ป่วยบริเวณหัวเตียง และ

ห้องน้ำ

### 6) ระบบขนส่ง

6.1) ลิฟต์ 8 ตัว แบ่งออกเป็นลิฟต์โดยสาร 6 ตัว ลิฟต์ขนส่ง 2 ตัว

6.2) บันไดเลื่อน 2 ตัว

6.4) ระบบท่อลม (Pneumatic Tube) ใช้ส่งเอกสาร, ยาและสิ่งส่งตรวจ

## 7) ระบบป้องกันและรักษาความปลอดภัย

### 7.1) ระบบป้องกัน ได้แก่

- อุปกรณ์ตรวจจับควัน (Smoke Detector) สำหรับตรวจจับกลุ่มควัน
- อุปกรณ์ตรวจจับความร้อน (Heat Detector) สำหรับตรวจจับความร้อน
- อุปกรณ์ตรวจจับแก๊สรั่ว (Gas Detector) สำหรับตรวจจับแก๊สรั่วไหล
- สัญญาณเตือนไฟไหม้ (Fire Alarm) สำหรับแจ้งเตือนเพลิงไหม้

### 7.2) ระบบรักษาความปลอดภัย

- มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV
- มีการติดตั้งระบบ Access Control ในพื้นที่ที่จำกัดสิทธิการเข้าถึง

### 3. ลักษณะการใช้งาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้อาคารโรงพยาบาลบีเอ็นเอชแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้ภายใน และ ผู้ใช้ภายนอก

- ผู้ใช้อาคารประจำได้แก่ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่
- ผู้ใช้อาคารครั้งคราวได้แก่ ผู้ป่วยญาติผู้ป่วย ผู้มาติดต่อ

โดยจำนวนผู้ใช้อาคารทั้ง 2 กลุ่มเป็นชาวไทย และชาวต่างชาติ แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 4.16 และลักษณะการใช้อาคารตามช่วงเวลาในแต่ละพื้นที่แสดงในตารางที่ 4.17

กลุ่ม	รายละเอียด	จำนวน (คน)	ชาวไทย	ชาวต่างชาติ
ผู้ใช้อาคารประจำ	แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่	700	%	%
ผู้ใช้อาคารครั้งคราว	ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย ผู้มาติดต่อ	1,200.00	70 %	30%

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 4.16 ผู้ใช้อาคารอาคารโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

ชั้น	รายละเอียดพื้นที่	ระยะเวลา
B1-B2	ลานจอดรถ	24 ชั่วโมง
G,1,2	คลินิกผู้ป่วยนอก, ER	24 ชั่วโมง
3	ห้องคลอด ห้องผ่าตัด แผนกจ่ายกลางปลอดเชื้อ ห้องประชุม	24 ชั่วโมง
4	คลินิกผู้ป่วยนอก สูตินารี ตรวจสุขภาพ และอายุรกรรม	07.00-22.00 น.
5-6	หอพักผู้ป่วย	07.00-24.00 น.
7	ห้องประชุม, สำนักผู้อำนวยการ	07.00-22.00 น.
8	สำนักงาน	07.00-22.00 น.

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 4.17 ช่วงเวลาการใช้อาคารในแต่ละพื้นที่

#### 4. สิ่งอำนวยความสะดวก

โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ได้จัดสรรพื้นที่บริเวณชั้น 1 ชั้น 2 และ ชั้น 4 ของอาคารเป็นสถานที่ตั้งของร้านค้าต่างๆ ตามประเภทดังนี้

- 4.1 สิ่งอำนวยความสะดวกร้านค้า ประกอบด้วย
- ร้านขายดอกไม้
  - ศูนย์อาหาร
  - ร้านอาหาร ได้แก่ ซีเคร็ท เรซิพี
  - ร้านกาแฟและเบเกอรี่ ได้แก่ ศิริชัย แซนวิช

#### 4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักรักษาผู้ป่วย

โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักรักษาผู้ป่วยประเภทต่างๆ แสดงดังตารางที่ 4.18 ในหน้าถัดไป

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพัก ผู้ป่วย	ประเภทห้อง		
	Regent	Ambassador	President
ห้องรับแขก		•	•
ห้องนอนญาติ			•
ชุดรับแขก		•	•
ส่วนเตรียมอาหาร			•
ชุดโต๊ะรับประทานอาหาร	•	•	•
เตียงไฟฟ้า + โต๊ะคร่อมเตียง	•	•	•
ปุ่มกดเรียกพยาบาล	•	•	•
ทีวีพร้อมสัญญาณดาวเทียม	•	•	•
โซฟารับแขกปรับนอนได้	•	•	•
โต๊ะรับแขก	•	•	•
เก้าอี้นั่งข้างเตียง	•	•	•
โทรศัพท์	•	•	•
ตู้เซฟ	•	•	•
ตู้เสื้อผ้า ตู้เย็น	•	•	•
ไมโครเวฟ	•	•	•
กระตักน้ำร้อน	•	•	•
ชุดภาชนะ	•	•	•
ชุดชา กาแฟ และเครื่องดื่ม	•	•	•
ห้องน้ำ + Amenity Set	•	•	•
ราวตากผ้า	•	•	•

ตารางที่ 4.18 รายการสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักผู้ป่วย

## 5. การบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management)

### 5.1) นโยบาย แนวคิด และเป้าหมาย

โรงพยาบาลบีเอ็นเอช มีแนวคิดในการให้บริการด้านอาคารสถานที่ ที่ให้ความสำคัญกับการตกแต่งอาคารสถานที่ให้เหมาะกับการใช้งาน เพื่อให้บริการระดับ World Class ระดับ 7 ดาว โดยสร้าง BNH ให้เป็น The Boutique International Hospital รองรับสำหรับผู้ป่วยชาวไทย ชาวต่างชาติและนักท่องเที่ยว โดยพร้อมให้บริการครบวงจร ตลอด 24 ชั่วโมง

### 5.2) ขอบเขตงาน

จากการศึกษาพบว่าฝ่ายสนับสนุนบริการ และฝ่ายวิศวกรรม โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ทำหน้าที่ดูแลบริหารอาคาร มีงานภายใต้การดูแลรับผิดชอบคือ

ประเภทงาน	ขอบเขตงาน
○ งานซ่อมบำรุงอาคารสถานที่	มีหน้าที่บริการตรวจรับ ติดตั้ง เครื่องจักร และอุปกรณ์, บำรุงรักษาเชิงป้องกัน, บริการงานซ่อมบำรุงรักษา
○ งานบริหารโครงการ	มีหน้าที่ในการคัดเลือกผู้รับเหมา กำกับดูแลการดำเนินงาน ตรวจรับงาน และการจัดทำงบประมาณการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพื้นที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล
○ งานรักษาความสะอาด	มีหน้าที่ในการดูแลความสะอาดทุกพื้นที่ในโรงพยาบาล ให้บริการจัดสถานที่ บริการจำหน่ายเศษซากวัสดุ บริการนำดื่มตามจุดต่างๆ
○ งานดูแลสวนและภูมิทัศน์	ดูแลต้นไม้ภายในอาคาร หมุนเวียนตามรอบเวลา ดูแลภูมิทัศน์ภายนอกให้มีสภาพสมบูรณ์ สวยงาม
○ งานบริการผ้า	มีหน้าที่จัดเก็บผ้าเปื้อน จัดส่งผ้าสะอาด ตรวจสอบยอดผ้า ซ้ำรูปประจำเดือน จัดสำรองผ้าให้เพียงพอต่อการใช้งาน จัดส่งผ้าซักแก่บริษัทภายนอก

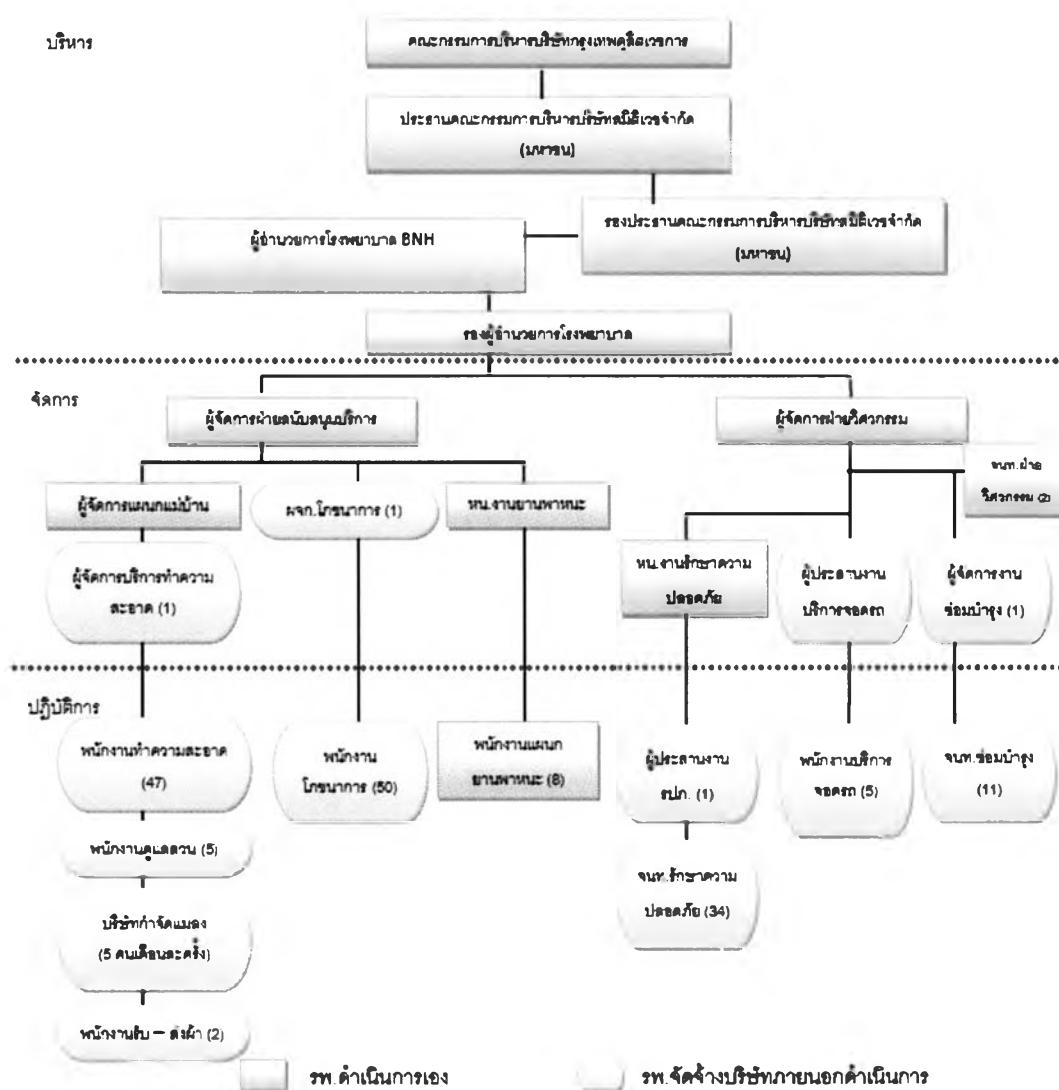


ประเภทงาน	ขอบเขตงาน
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ งานรักษาความปลอดภัย</li> </ul>	<p>มีหน้าที่ตรวจตรา สังเกตการณ์ ประจำจุดเพื่อรักษาความปลอดภัย พร้อมทั้งทำหน้าที่อำนวยความสะดวก และความสะอาดภายในลานจอดรถ</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ งานและยานพาหนะ</li> </ul>	<p>มีหน้าที่ให้บริการขับรถรับ – ส่งผู้มาใช้อาคาร ทำการดูแลรักษา รถประจำวันและประจำสัปดาห์</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ งานบริการรับฝากรถยนต์</li> </ul>	<p>ให้บริการรับฝากรถยนต์ของผู้มาใช้บริการโรงพยาบาล</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>○ งานโภชนาการ</li> </ul>	<p>บริการอาหารผู้ป่วย บริการห้องอาหารเจ้าหน้าที่ และบริการอาหารตามสั่ง Room Service รวมถึงให้บริการห้องอาหารสำหรับผู้ใช้อาคาร</p>

ตารางที่ 4.19 แสดงขอบเขตงานบริหารทรัพยากรกายภาพ

5.3) โครงสร้างหน่วยงานการบริหารทรัพยากรกายภาพ

โรงพยาบาลบีเอ็นเอช มีการจัดโครงสร้างหน่วยงานตามหน้าที่ทางธุรกิจ (Business Functional Structure) แสดงตามแผนผังที่ 4.3



ที่มา : ศึกษาจากแผนผังโครงสร้างของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช โดยการนำมารวบรวม  
 แผนผังที่ 4.3 โครงสร้างหน่วยงานการบริหารทรัพยากรกายภาพตามสายการบังคับบัญชา

หน่วยงานฝ่ายสนับสนุนบริการ และ ฝ่ายวิศวกรรมทำหน้าที่บริหารอาคารโรงพยาบาลบีเอ็นเอช มีรูปแบบลักษณะโครงสร้างของการบริหารทรัพยากรกายภาพแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

- **บริหาร** ดำเนินการโดยคณะกรรมการบริหารของบริษัทกรุงเทพ ดุสิตเวชการ จำกัด (มหาชน) ร่วมกับประธานคณะกรรมการบริหารบริษัทสมิติเวช จำกัด (มหาชน) ซึ่งมีบทบาทหน้าที่การดำเนินงาน คือ
  - การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ทิศทางการดำเนินการของโรงพยาบาล แต่ละแห่งในเครือกรุงเทพดุสิตเวชการ
  - การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ทิศทางการดำเนินการของโรงพยาบาล บีเอ็นเอช
  - การพิจารณา / ตรวจสอบ / อนุมัติงบประมาณประจำปี
  
- **จัดการ** ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ที่มีประสบการณ์ความชำนาญ เฉพาะทางเช่น งานบริการรักษาความปลอดภัย งานบริการทำความสะอาด งานโภชนาการ และ งานซ่อมบำรุงรักษาได้มีการจัดจ้างผู้บริหารของบริษัทภายนอก (Outsourcing) มาร่วมทีมดำเนินการจัดการ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่การดำเนินงาน คือ
  - การกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย และ ทิศทางการดำเนินงาน บริหารอาคารสถานที่
  - วางแผนการปฏิบัติงาน ด้านงานบริหารอาคารสถานที่
  - การจัดการประสานงาน ควบคุม กำกับ ประเมินผล
  - การจัดการงานบริหารและดูแลอาคารเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของ โรงพยาบาล
  - การจัดการด้านสภาพแวดล้อม การดูแลอาคารให้สอดคล้องกับระบบคุณภาพ มาตรฐานต่างๆ รวมถึงให้สอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - การรักษาสภาพอาคารให้คงความสวยงามและเสมือนใหม่

- การจัดทำงบประมาณประจำปี
  - การจัดการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ประจำวัน ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน ประจำไตรมาส และประจำปี
  - การจัดการด้านความเสี่ยง
  - การจัดการด้านความเสี่ยงจากการติดเชื้อ
  - การจัดการด้านสภาพแวดล้อมและสุขอนามัย
  - การจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
  - การจัดการด้านพลังงาน
  - การจัดการควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้
  - การวางแผนด้านกายภาพและแผนการลงทุนระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว
  - การจัดหาผู้รับจ้างจากบริษัทภายนอกเพื่อให้บริการดูแลอาคารระดับปฏิบัติการ
  - การควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบการทำงานของผู้รับจ้างจากบริษัทภายนอก
- **ระดับปฏิบัติการ** ต้องการผู้ดำเนินการระดับปฏิบัติการที่มีความชำนาญ โดยเฉพาะจึงได้จัดจ้าง บริษัทจากภายนอก (Outsource) ได้แก่ พนักงานขับรถบริการทั่วไป งานรักษาความปลอดภัย งานทำความสะอาด งานบริการรับฝากรถยนต์ งานซักผ้า งานโภชนาการ งานช่างซ่อมและบำรุงรักษา งานกำจัดแมลง งานสวนและภูมิทัศน์ และงานบริการเฉพาะ (Customized Service) ได้แก่ งานบำรุงรักษาระบบประกอบอาคารที่ดำเนินการโดยเจ้าของผลิตภัณฑ์ เช่น เครื่องทำน้ำเย็น Chiller, หอพียงลมเย็น Cooling Tower, เครื่องกำเนิดไฟฟ้า, ระบบ Fire Alarm, ระบบลิฟต์ บันไดเลื่อน, ระบบก๊าซทางการแพทย์ เป็นต้น

## 5.4 จัดการงานอำนวยความสะดวก

### 5.4.1 การจัดการผู้ปฏิบัติงาน :- แนวทางการดำเนินการ

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอช มีแนวทางในการดำเนินการงานปฏิบัติการในการดูแลอาคารสถานที่ มีผู้ปฏิบัติการจากบริษัทภายนอก (Outsource) เป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นงานยานพาหนะ การคัดเลือกบริษัทภายนอกเข้าดำเนินการนั้นจะคัดเลือกจากประสบการณ์ และผลงานของบริษัทภายนอกเป็นสำคัญ

### 5.4.2 การจัดการผู้รับบริการ และ การช่วยเหลือตอบสนองผู้รับบริการ (Helpdesk)

มีเจ้าหน้าที่ธุรการรับแจ้งซ่อมและบันทึกคำสั่งแจ้งซ่อมลงในระบบคอมพิวเตอร์ จากนั้นจัดพิมพ์คำสั่งซ่อมให้แก่เจ้าหน้าที่ช่างไปดำเนินการ

### 5.4.2 การจัดการงานปฏิบัติการอาคาร

#### - การจัดการงานควบคุมระบบประกอบอาคาร และงานบำรุงรักษา

จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ได้ใช้บริการบริษัทภายนอก (Outsource) ทางโรงพยาบาลมีการกำหนดขอบเขต แผนงาน และ เป้าหมายการทำงานให้กับบริษัทภายนอกอย่างชัดเจน มีการประสานงานอย่างใกล้ชิดในระดับผู้บริหารระดับสูงของทั้ง 2 บริษัท มีเกณฑ์การวัดผลงานที่ชัดเจน

#### - การจัดการทำความสะอาด

จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ได้ใช้บริการบริษัทภายนอก (Outsource) มีการจัดการงานบริการทำความสะอาดโดยมีรูปแบบของสัญญาเป็นแบบวัดผลการทำงาน (Performance Base) คิดค่าบริการในพื้นที่ผู้ปวยนอก สำนักงาน พื้นที่ส่วนกลาง ในรูปแบบค่าใช้จ่ายต่อตารางเมตร สำหรับพื้นที่ห้องพักผู้ป่วย คิดค่าบริการต่อห้องต่อวัน Room Rate Charge มีเกณฑ์การวัดผลที่ชัดเจน มีการแบ่งความสำคัญของพื้นที่ให้บริการทำความสะอาดออกเป็น 4 ระดับ คือพื้นที่ความเสี่ยงสูงมาก ได้แก่ ห้องผ่าตัด ห้องคลอด เป็นต้น พื้นที่ความ

เสียงสูง ได้แก่ หอผู้ป่วยวิกฤต แผนกฉุกเฉิน เป็นต้น พื้นที่ความเสี่ยงปานกลาง ได้แก่ คลินิกผู้ป่วยนอก พื้นที่ส่วนกลางหอพักผู้ป่วย เป็นต้น และ พื้นที่ความเสี่ยงต่ำ ได้แก่ ลานจอดรถ สำนักงาน เป็นต้น โดยมีระดับคุณภาพงานและความสม่ำเสมอในการดูแลที่แตกต่างกัน

#### - การจัดการงานรักษาความปลอดภัย

จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ได้ใช้บริการบริษัทภายนอก (Outsource) การจัดการงานบริการรักษาความปลอดภัย เน้นการให้บริการอำนวยความสะดวกควบคู่ไปกับการรักษาความปลอดภัย ได้แก่ จัดให้มีเจ้าหน้าที่รปภ. อำนวยความสะดวกในการเรียกรถบริการสาธารณะ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรักษาความปลอดภัย เช่น การติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด CCTV, ระบบจำกัดสิทธิ์การเข้าออก Access Control, ระบบสัญญาณเตือนเพื่อป้องกันอัคคีภัย เช่น Smoke Detector, Heat Detector, Gas Detector เป็นต้น มีสัญญาณเรียกพยาบาลอยู่ในห้องน้ำสาธารณะทุกห้องเพื่อความปลอดภัยสำหรับผู้ป่วย มีการวางแผนการทำงานที่ชัดเจน

#### - การจัดการงานสวนและภูมิทัศน์

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ได้ใช้บริการบริษัทภายนอก (Outsource) มีการดูแลรักษาภูมิทัศน์สม่ำเสมอเพื่อคงสภาพ มีการเปลี่ยนต้นไม้ตามฤดูกาล

#### - การจัดการงานบริการกำจัดแมลง

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ได้ใช้บริการบริษัทภายนอก (Outsource) มีการกำหนดขอบเขต วิธีการปฏิบัติ และการวางแผนการดำเนินการที่ชัดเจน เข้าบริการเดือนละ 2 ครั้งเป็นอย่างต่ำ และมีการเรียกเข้าบริการเฉพาะหากเกิดปัญหาที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน

### 5.5 การจัดการด้านความเสี่ยงและสถานการณ์

จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ได้ใช้บริการบริษัทภายนอก (Outsource) ให้ความสำคัญเรื่องความเสี่ยงมีการให้แต่ละหน่วยงานจัดทำแบบประเมินความเสี่ยง Risk Assessment ประจำหน่วยงาน มีการทบทวนทุก 1 ปี อีกทั้งมีการจัดทำแผนสำรองฉุกเฉินของระบบสาธารณูปโภค และพลังงาน (Utility Plan) , มีการจัดทำแผนรองรับความเสี่ยงจากสถานการณ์ต่างๆ และกำหนดให้มีการซักซ้อมเป็นประจำ รายละเอียดตามตารางที่ 4.20

ลำดับ	ความเสี่ยง	การจัดการความเสี่ยง	
		มีการจัดการ	ไม่มีการจัดการ
1.	<b>ความเสี่ยงด้านสุขภาพ / สุขอนามัยของผู้ใช้อาคาร (Health Risk)</b>		
1.1	- ความเสี่ยงจากการติดเชื้อในอากาศ	✓	
1.2	- ความเสี่ยงจากระดับความชื้นในอากาศ	✓	
1.3	- ความเสี่ยงจากระดับคุณภาพแสงสว่าง	✓	
2.	<b>ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ (Safety Risk)</b>		
2.1	- ความเสี่ยงต่อการพลัดตก หกล้ม	✓	
2.2	- ภัยจากอุบัติเหตุและการติดเชื้อจากของมีคมที่มิดำ	✓	
2.3	- ภัยจากลักษณะอาคารสถานที่ที่เป็นอันตราย	✓	
2.4	- อัคคีภัย	✓	
2.5	- ภัยจากไฟฟ้า : ไฟดูด / ไฟฟ้าช็อต	✓	
2.6	- ภัยธรรมชาติ น้ำท่วม, แผ่นดินไหว	✓	
3.	<b>ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security Risk)</b>		
3.1	- การโจรกรรมหลักทรัพย์ ลักพาตัวเด็กทารก	✓	
3.2	- การจราจร	✓	
3.3	- การทำร้ายร่างกาย หรือการคุกคามต่อชีวิต	✓	
3.5	- การสะดุดติดขัดของระบบสาธารณูปโภค น้ำ ไฟ ก๊าซ, ระบบสื่อสาร	✓	

ตารางที่ 4.20 การจัดการความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในการใช้อาคารโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

### 5.6 การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอช มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อม การกำจัดของเสียอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานกฎหมายไทย และสากล มีการแบ่งขยะออกเป็น 4 ประเภท คือ ขยะทั่วไป ขยะติดเชื้อ ขยะรีไซเคิล และ ขยะพิษ

### 5.7 การจัดการด้านพลังงาน

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอช มีการกำหนดเวลาเปิด ปิดของไฟฟ้า แสงสว่าง มีการใช้เครื่องจักรที่มีประสิทธิภาพ มีการกำหนดสเปคของหลอดไฟเป็น T5 และ LED

### 5.8 การวางแผนด้านกายภาพ และแผนการลงทุนระยะยาว

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอช พบว่า มีการวางแผนการลงทุนให้สอดคล้องกับสภาพ และอายุของเครื่องจักร หรือการลงทุนเพื่อเป็นการประหยัดค่าใช้จ่ายด้านพลังงานไฟฟ้า ทางด้านงานสถาปัตยกรรมได้ทำการปรับปรุงพื้นที่ใหญ่ กำหนดระยะเวลา 2 ปี เริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี 2554 -2555 โดยใช้งบในการปรับปรุงพื้นที่ 250-300 ล้านบาท

### 5.8 งบประมาณ ต้นทุนค่าใช้จ่าย

โรงพยาบาลบีเอ็นเอช มีการจัดทำงบประมาณ ค่าใช้จ่ายอาคาร (Facility operating expenses) และ ค่าใช้จ่ายเพื่อการลงทุน (Facility capital investment) ในงานบริหารอาคารสถานที่ของฝ่ายสนับสนุนบริการ และฝ่ายวิศวกรรม โดยมีต้นทุนค่าใช้จ่ายอาคารบางส่วนที่สามารถเปิดเผยได้แสดงตามตารางที่ 4.21 ในหน้าถัดไป



ลำดับ	รายการ	บาท / ตรม. / เดือน : พื้นที่เปิดใช้งาน
		BNH
1	ค่าสาธารณูปโภค	
	- ค่าไฟฟ้า	90.96
	- ค่าน้ำประปา	5.12
	รวมค่าสาธารณูปโภค	96.07
2	Facility Management Service (Operation & Maintenance)	14.21
	- Corrective Maintenance งานซ่อมต่างๆ	N/A
	- Preventive Maintenance งานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	N/A
	รวมค่าจ้างดูแลบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร	14.21
3	ค่าบริการอาคาร	
	● ค่ารักษาความสะอาด	26.11
	● ค่ารักษาความปลอดภัย	13.54
	● ค่าบริการสำนักงาน	2.42
	● ค่ากำจัดขยะและของเสีย	N/A
	รวมค่าบริการอาคาร	42.07

ที่มา : จากการสัมภาษณ์

ตารางที่ 4.21 ค่าใช้จ่ายอาคารโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

## 6. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ และระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานบริหารทรัพยากร กายภาพ

โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัดประสิทธิภาพในงานปฏิบัติการ  
อาคาร งานบำรุงรักษาและงานซ่อม งานรักษาความสะอาด และงานรักษาความปลอดภัย เป็น  
ต้น แสดงข้อมูลตามตารางที่ 4.22 ในหน้าถัดไป

งานบริการ	BNH
งานบำรุงรักษาและงานซ่อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ความพร้อมใช้ของเครื่องจักรหลัก</li> <li>● ความสำเร็จของงานซ่อมบำรุงตามแผนงาน</li> <li>● การตอบสนองต่องานช่างงานเร่งด่วน</li> <li>● การตอบสนองต่องานช่างงานทั่วไป</li> </ul>
งานบริหารโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่ได้กำหนด</li> </ul>
งานรักษาความสะอาด	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อัตราการทำความสะอาดครบถ้วนทุกแผนกที่ให้บริการ</li> <li>● อัตราการตอบสนองต่อการด้านบริการทำความสะอาดภายใน 5 นาที</li> <li>● จำนวนครั้งการเกิดอุบัติเหตุลื่นล้มจากงานทำความสะอาด</li> <li>● จำนวนครั้งของการเกิดอุบัติเหตุที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อ</li> <li>● อัตราพนักงานได้รับการฝึกอบรมป้องกันการติดเชื้อปีละ 2 ครั้ง</li> <li>● อัตราผลการทำงานปฏิบัติงานถูกต้องจากการสุ่มตรวจงานของหัวหน้างาน</li> <li>● อัตราการตรวจสอบความพร้อมให้บริการของห้องพักผู้ป่วย</li> <li>● ใบคำร้องเรียน / ใบรายงานอุบัติการณ์ (ครั้ง)</li> <li>● ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานรักษาความสะอาด 4.75 คะแนน จาก 5 คะแนน</li> <li>● ระดับความสำเร็จตามประกันคุณภาพการให้บริการ (SLA : Service Level Agreement)</li> </ul>
งานรักษาความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จำนวนครั้งอุบัติเหตุด้านการจราจร (น้อยที่สุด)</li> <li>● จำนวนครั้งเกิดทรัพย์สินสูญหาย (น้อยที่สุด)</li> <li>● ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานรักษาความปลอดภัย 4.75 คะแนน</li> </ul>
งานดูแลสวนและภูมิทัศน์	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่ได้กำหนด</li> </ul>
งานบริการผ้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่ได้กำหนด</li> </ul>
งานยานพาหนะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่ได้กำหนด</li> </ul>
งานโภชนาการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่ได้กำหนด</li> </ul>
บริการกำจัดแมลง	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ใบคำร้องเรียนเรื่องพบพาหะ/แมลงในโรงพยาบาล</li> </ul>
บริการรับฝากรถ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● จำนวนครั้งอุบัติเหตุด้านการจราจรจากงานบริการรับฝากรถ (น้อยที่สุด)</li> <li>● จำนวนครั้งเกิดทรัพย์สินสูญหายจากงานบริการรับฝากรถ (น้อยที่สุด)</li> </ul>
งานขนย้าย, จัดสถานที่, งานเดินเอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่ได้กำหนด</li> </ul>

ตารางที่ 4.22 ระดับมาตรฐานของงานปฏิบัติการงานบริหารทรัพยากรกายภาพ โรงพยาบาลบี

เอ็นเอช

## 7. บทเรียนที่ได้รับ และ ข้อเสนอ

จากการศึกษางานฝ่ายสนับสนุนบริการ และฝ่ายวิศวกรรม ที่ทำหน้าที่บริหาร อาคารโรงพยาบาลบีเอ็นเอช สามารถได้ข้อสรุปด้านต่างๆ ดังนี้

### 7.1) ลักษณะเฉพาะทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก

มีการลงทุนกับการออกแบบตกแต่งสไตล์โคโลเนียลทั้งภายในและภายนอก โดยใช้งบประมาณในวงเงินที่สูงเพื่อปรับปรุงอาคารสถานที่โรงพยาบาลให้เป็น The Boutique International Hospital ให้บริการ World Class ระดับ 7 ดาว

### 7.2) การดำเนินงานบริหารทรัพยากรกายภาพ

#### 7.2.1 แนวคิด นโยบาย

ดำเนินการด้านบริหารอาคารภายใต้แนวคิดเรื่องประสบการณ์ความหรูหราของสถานที่ ความปลอดภัย ความสะดวกของผู้รับบริการ คงสภาพทางกายภาพให้มีความสวยงามอยู่เสมอ ดำเนินการภายใต้ระบบมาตรฐานคุณภาพทั้งในประเทศและต่างประเทศ

#### 7.2.2 ขอบเขตงาน

ขอบเขตงานที่อยู่ในภายใต้หน้าที่ของฝ่ายสนับสนุนบริการแบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ 1) งานบริการอาคาร (Support Service) ซึ่งประกอบไปด้วย งานบริการทำความสะอาด งานบริการรักษาความปลอดภัย งานบริการกำจัดแมลง งานบริการดูแลสวนและภูมิทัศน์ งานโภชนาการ งานบริการผ้า งานบริการยานพาหนะ งานบริการรับฝากรถยนต์ 2) งานบริการวิศวกรรมอาคาร (Engineering Service) ซึ่งประกอบไปด้วย งานบริหารโครงการ (Project Management), งานซ่อมบำรุงและปฏิบัติการ (Engineering Operations), งานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance)

### 7.2.3 โครงสร้างหน่วยงาน

โรงพยาบาลบีเอ็นเอช มีการจัดโครงสร้างงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบทางธุรกิจ เช่น ฝ่ายสนับสนุนบริการ ฝ่ายวิศวกรรม แผนกแม่บ้าน แผนกโภชนาการ แผนกยานพาหนะ แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกช่างซ่อมบำรุง เป็นต้น

### 7.2.4 งบประมาณต้นทุน

โรงพยาบาลบีเอ็นเอช มีค่าใช้จ่ายอาคาร 5 อันดับแรกได้แก่ 1) ค่าไฟฟ้า 2) ค่ารักษาความสะอาด 3) ค่าบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร 4) ค่ารักษาความปลอดภัย และ 5) ค่าน้ำประปา

## 7.3) ระดับมาตรฐานการปฏิบัติ

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลบีเอ็นเอช มีการกำหนดการวัดผลการปฏิบัติที่ชัดเจนในรูปแบบของดัชนีชี้วัดการ (Key Performance Indicator) ทำการประเมินผลทุก 1 เดือน โดยแบ่งกลุ่มตัวชี้วัดออกได้ดังนี้

1. วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทำการเก็บรวบรวมและประเมินผลโดยศูนย์คุณภาพของโรงพยาบาลบีเอ็นเอช
2. วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก เช่นวัดความสมบูรณ์ในการดำเนินงาน, วัดความรวดเร็วในการตอบสนองงาน / เหตุการณ์, คุณภาพของงาน
3. รายงานอุบัติการณ์ความไม่สอดคล้องในด้านอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน, การไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐาน, พฤติกรรมบริการ เป็นต้น

#### 4.4 โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์

##### 1) ข้อมูลโรงพยาบาล

- ประวัติ ความเป็นมา ของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ เป็นโรงพยาบาลแห่งใหม่ในสังกัดคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นหนึ่งในโครงการพัฒนาศิริราช สู่สถาบันการแพทย์ชั้นเลิศในเอเชียอาคเนย์ สถาบันการแพทย์สยามินทรราช (Sayamindrachiraj Medical Institute) โดยคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวฯ ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมให้ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี เสด็จพระราชดำเนินแทนพระองค์ทรงประกอบพิธีวางศิลาฤกษ์อาคารโครงการพัฒนาศิริราชสู่สถาบันการแพทย์ชั้นเลิศในเอเชียอาคเนย์ ณ บริเวณสถานีรถไฟธนบุรี เขตบางกอกน้อย ใน วันจันทร์ที่ 17 มีนาคม 2551 และพระราชทานนามอาคารโรงพยาบาลว่า อาคารปิยมหาราชการุณย์ (Piyamaharajkarun Building)

เปิดดำเนินการให้การรักษายาพยาบาลชาวไทย โดยคณะแพทย์ผู้เชี่ยวชาญทุกสาขา



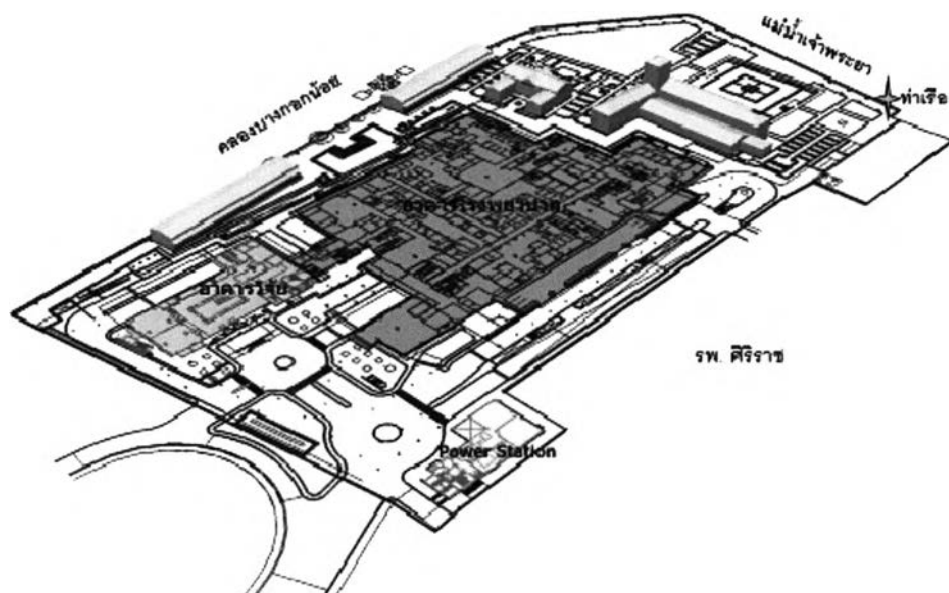
ที่มา : <http://www.siphhospital.com>

รูปที่ 4.14 โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์



ที่มา : Google Map

รูปภาพที่ 4.15 แสดงที่ตั้งโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์



รูปภาพที่ 4.16 แสดงผังที่ตั้งโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์

- **แนวคิด กลยุทธ์ ของการดำเนินธุรกิจ**

พบว่าโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ มีนโยบายการดำเนินงานที่ให้บริการรักษาผู้ป่วยชาวไทย เน้นการบริการที่สะดวก รวดเร็ว มาตรฐานการแพทย์อันเป็นเลิศ มีจริยธรรมในการรักษา ซึ่งผู้ป่วยจะได้เป็นทั้ง “ผู้รับและผู้ให้” นำรายได้ส่งกลับคืนเพื่อช่วยเหลือคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จะต้องเป็นหนึ่งในโรงพยาบาลที่น่ายกย่องชื่นชมที่สุดในประเทศ ปี 2559 และเป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการทางการแพทย์ที่เป็นเลิศ

- **ขอบเขตบริการของโรงพยาบาล**

โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ เป็นโรงพยาบาลระดับตติยภูมิ (Tertiary Care) ให้บริการรักษาพยาบาลแก่ผู้ใช้บริการแบบผู้ป่วยนอก (Out Patient Services) และ ผู้ป่วยใน (In Patient Services) ดังนี้

- **ด้านผู้ป่วยนอก**           โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ ให้บริการด้วยเครื่องมือทางการแพทย์ที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูง เช่น เครื่องตรวจวินิจฉัยโรคด้วยคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า (MRI), เครื่องเร่งอนุภาค (LINAC) คือเครื่องฉายรังสีรักษาผู้ป่วยโรคมะเร็ง มีศูนย์รักษาโรคครบวงจร เช่น ศูนย์อายุรกรรม ศูนย์ศัลยกรรม ศูนย์โรคหัวใจ ศูนย์มะเร็ง ศูนย์รังสีรักษา ศูนย์รังสีวินิจฉัย ศูนย์โรคระบบทางเดินอาหารและตับ ศูนย์ไตเทียม ฯลฯ
- **ด้านผู้ป่วยใน**           ห้องพักรักษาผู้ป่วย 284 ห้อง หอผู้ป่วยวิกฤต 61 ห้อง
- **ด้านการแพทย์**           มีแพทย์ผู้เชี่ยวชาญครบทุกสาขา มีแพทย์ประจำและแพทย์ที่ปรึกษา
- **ด้านอาคารสถานที่**       โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ ตั้งอยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยาถัดจากโรงพยาบาลศิริราช มีภูมิทัศน์ที่งดงาม มีระบบการคมนาคมสะดวกสบาย อาคารมีความสูง 14 ชั้น มีพื้นที่จอดรถมากกว่า 1,000 คัน



## 2) ข้อมูลทางกายภาพ

- ลักษณะอาคาร / สถาปัตยกรรม

อาคารโรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์ได้รับการออกแบบเพื่อความปลอดภัยและรักษาสิ่งแวดล้อม

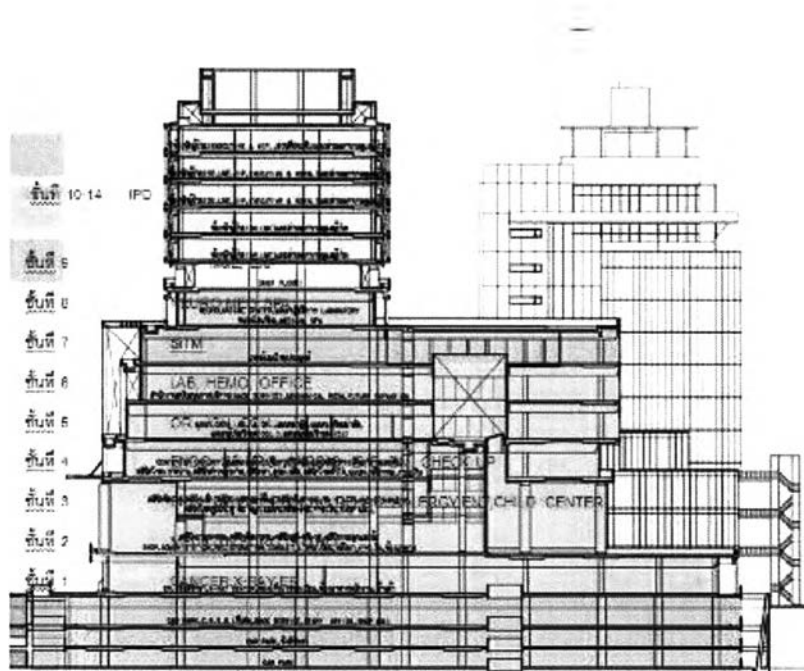
- ควบคุมอุณหภูมิ และความชื้นของระบบปรับอากาศด้วยระบบ Pre-cool fresh air unit ช่วยป้องกันการเกิดเชื้อรา สร้างความเย็นจากจุดเดียว สั่งเปิด-ปิด เครื่องปรับอากาศจากศูนย์กลางโดยอัตโนมัติ
- การถ่ายเทความร้อนภายในอาคารใช้วิธีแลกเปลี่ยนความร้อนกับน้ำผ่านท่อส่ง ความร้อน แทนวิธีปล่อยอากาศร้อนออกสู่ภายนอกโดยตรง
- ติดตั้งกระจกสองชั้นที่มีช่องว่างอากาศ (air gap) คั่นกลาง เพื่อช่วยป้องกันความร้อนจากภายนอกเข้าสู่ตัวอาคาร
- ใช้แสงธรรมชาติและการออกแบบระบบแสงสว่างโดยคำนึงถึงพื้นที่ใช้งาน มีการปรับค่าความสว่างของไฟตามความเหมาะสม ด้วยระบบควบคุมการเปิด-ปิดไฟอัตโนมัติด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อการประหยัดพลังงานสูงสุด



รูปที่ 4.17 ผนังกระจกภายนอกอาคารโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์

● การจัดสรรพื้นที่ใช้สอยอาคาร

- ชั้น B1-B3 พื้นที่จอดรถ, แผนกรังสีรักษา, พื้นที่สำนักงานฝ่ายบริหารอาคาร, ห้องอาหารพนักงาน, ห้องเก็บศพ, ห้องพักรักษา
- ชั้น 1 โถงต้อนรับ, แผนกรังสีรักษา, X-Ray, ER, Data Center
- ชั้น 2 โถงต้อนรับ, คลินิกผู้ป่วยนอก
- ชั้น 3 คลินิกผู้ป่วยนอก
- ชั้น 4 คลินิกผู้ป่วยนอกและศูนย์ส่องกล้อง
- ชั้น 5 ICU, CCU, Cath lab, OR
- ชั้น 6 CSSD, ไตเทียม, Lab, สำนักงาน
- ชั้น 7 ศูนย์การแพทย์แผนไทย
- ชั้น 9 ระบบวิศวกรรม
- ชั้น 10-14 ห้องพักรักษา
- ชั้น 15 ลานจอดเฮลิคอปเตอร์



รูปที่ 4.18 แสดงรูปตัดของอาคารโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชารุณย์

- ลักษณะระบบประกอบอาคาร

โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ ระบบประกอบอาคารประกอบด้วย 6 ระบบ คือ 1) ระบบไฟฟ้าและสื่อสาร 2) ระบบปรับอากาศและระบายอากาศ 3) ระบบดับเพลิง 4) ระบบสุขาภิบาล 5) ระบบก๊าซทางการแพทย์ 6) ระบบขนส่ง 7) ระบบอื่นๆ

1) **ระบบไฟฟ้า และสื่อสาร (Electrical & Communication System)** มีอุปกรณ์หลักที่สำคัญในระบบดังนี้ ตู้สวิตช์เกียร์ไฟฟ้าแรงสูง, หม้อแปลงไฟฟ้า, เครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง, เครื่องกำเนิดไฟฟ้าฉุกเฉิน, ตู้เมนไฟฟ้าแรงต่ำ, ตู้ไฟฟ้าย่อย, ระบบไฟฟ้าแยกส่วน, โคมไฟฟ้าแสงสว่าง, โคมไฟฉุกเฉินและป้ายหนีไฟ

- 1.7) ระบบกล่องวงจรปิด พร้อมแผงควบคุม มีกล่องวงจรปิดทั้งหมด 145 ตัว
- 1.8) ระบบควบคุมการเข้าออก Access Control มีทั้งหมด 797 จุด
- 1.9) ระบบแจ้งเหตุเพลิงไหม้ มีทั้งหมด 95 จุด
- 1.10) ระบบโทรศัพท์ มีได้รับจำนวน 1,307 จุด
- 1.11) ระบบคอมพิวเตอร์ มีได้รับจำนวน 1,057 จุด
- 1.12) ระบบประกาศเสียงรวม มีลำโพงจำนวน 1,480 จุด
- 1.13) ระบบโทรศัพท์รวม มีได้รับจำนวน 464 จุด
- 1.14) ระบบควบคุมอาคารอัตโนมัติ 1 ชุด
- 1.15) ระบบศูนย์เวลารวม มีนาฬิกาทั้ง 147 เครื่อง
- 1.16) ระบบเรียกพยาบาล มีจำนวนทั้งหมด 445 จุด

2) **ระบบปรับอากาศ และระบายอากาศ (Air-Con & Ventilation System)**

ประกอบด้วยเครื่องแลกเปลี่ยนความร้อน ชนิดอากาศกับอากาศ จำนวน 9 ชุด, เครื่องปรับอากาศขนาดใหญ่ทำความเย็นด้วยน้ำเย็น, เครื่องปรับอากาศขนาดเล็กทำความเย็นด้วยน้ำเย็น, พัดลมระบายอากาศ และตู้ควบคุม, กล่องควบคุมปรับลดปริมาณลม, อุปกรณ์ควบคุมความเร็วรอบมอเตอร์ และ อุปกรณ์เพิ่มอุณหภูมิความร้อนในห้องลม

### 3) ระบบดับเพลิง (Fire Protection System)

ประกอบด้วยระบบดับเพลิงชนิดใช้ก๊าซสะอาด (FM-200) พร้อมอุปกรณ์ควบคุม 12 ชุด, ระบบดับเพลิงชนิด ท่อแห้ง แบบอัดลมในเส้นท่อ พร้อมอุปกรณ์ควบคุม 9 ชุด, ตู้ดับเพลิง 160 จุด, ถังดับเพลิง 235 จุด, หัวกระจายน้ำดับเพลิง 14,351 จุด, อุปกรณ์แจ้งเหตุ ระบบดับเพลิง 62 จุด

### 4) ระบบสุขาภิบาล

ประกอบด้วยเครื่องสูบน้ำ ระบบน้ำประปา พร้อมอุปกรณ์ 3 ชุด, เครื่องสูบน้ำ ระบบน้ำร้อน พร้อมอุปกรณ์จำนวน 39 ชุด, เครื่องผลิตน้ำร้อน และอุปกรณ์ควบคุม 5 ชุด, ถังเก็บน้ำร้อน 6 ถัง, เครื่องสูบน้ำระบายน้ำเสียและตู้ควบคุม 14 ชุด, บ่อบำบัดน้ำเสียกลาง, เครื่องสูบน้ำ ระบบระบายน้ำฝน พร้อมตู้ควบคุม 18 ชุด, เครื่องสูบน้ำระบบรดน้ำต้นไม้ พร้อมอุปกรณ์ 1 ชุด, และสถานีจ่ายแก๊สหุงต้ม ขนาดหม้อต้มไอแก๊ส 100 กิโลกรัม 1 ชุด

### 5) ระบบก๊าซทางการแพทย์

5.1) ถังเก็บออกซิเจนเหลว (LIQUID OXYGEN)

5.2) ระบบท่อออกซิเจนสำรอง (MANIFOLD) จะต่อเชื่อมกับระบบออกซิเจนเหลว (LIQUID OXYGEN) เพื่อใช้งานออกซิเจนเหลวในกรณีเมื่อเกิดปัญหาออกซิเจนเหลวหมด

### 6) ระบบขนส่ง

6.1) ลิฟต์

6.2) บันไดเลื่อน

6.4) ระบบท่อลม (Pneumatic Tube) ใช้ส่งเอกสาร, ยาและสิ่งส่งตรวจ

## 7) ระบบอื่นๆ

- กำหนดให้มีพื้นที่ป้องกันเพลิงไหม้แยกส่วน และสร้างกำแพงกันไฟด้วยวัสดุทนไฟพิเศษ พร้อมอุปกรณ์ควบคุมเพลิงที่ทันสมัย
- โครงสร้างแบบพิเศษระบบไดอะแฟรมวอลล์พร้อมรับมือภัยพิบัติ ทั้งอุทกภัยและแผ่นดินไหว ก่อสร้างอยู่บนโครงสร้างลักษณะคล้ายสระน้ำขนาดใหญ่ เมื่อมีแผ่นดินไหวแรงสั่นสะเทือนจะไม่กระทบกับตัวอาคารโดยตรง
- กรณีเมื่อเกิดอุทกภัย ได้กำหนดระดับความสูงของเขื่อนกันน้ำถึง 3 เมตรเหนือระดับน้ำทะเลปานกลาง และมีเครื่องสูบน้ำขนาดใหญ่ช่วยสูบน้ำออกขณะเดียวกันเมื่อน้ำเข้ามาถึงตัวอาคาร ก็ไม่สามารถกัดเซาะฐานรากได้ดินได้ด้วยแนวกันของระบบไดอะแฟรมวอลล์

### 3. ลักษณะการใช้งาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ใช้อาคารแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ ผู้ใช้ภายใน และ ผู้ใช้ภายนอก

- ผู้ใช้อาคารประจำได้แก่ แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่
- ผู้ใช้อาคารครั้งคราวได้แก่ ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย ผู้มาติดต่อ

โดยจำนวนผู้ใช้อาคารทั้ง 2 กลุ่มเป็นชาวไทย และชาวต่างชาติ แสดงรายละเอียดตามตารางที่ 4.23 และการใช้งานอาคารตามช่วงเวลาในแต่ละพื้นที่ตามตารางที่ 4.24

กลุ่ม	รายละเอียด	จำนวน (คน)	ชาวไทย	ชาวต่างชาติ
ผู้ใช้อาคารประจำ	แพทย์ พยาบาล เจ้าหน้าที่	1,800	%	%
ผู้ใช้อาคารครั้ง คราว	ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย ผู้มาติดต่อ	620.00	100 %	0%

ตารางที่ 4.23 แสดงผู้ใช้อาคารโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์

ชั้น	รายละเอียดพื้นที่	ระยะเวลา
B1-B3	พื้นที่จอดรถ, แผนกรังสีรักษา, พื้นที่สำนักงานฝ่ายบริหาร อาคาร, ห้องอาหารพนักงาน, ห้องเก็บศพ, ห้องพักขยะ	24 ชั่วโมง
1	โถงต้อนรับ, แผนกรังสีรักษา, X-Ray, ER, Data Center	24 ชั่วโมง
2-4	คลินิกผู้ป่วยนอก	07.00-21.00 น.
5	ICU / CCU/ เตรียมผ่าตัด / พักฟื้น	24 ชั่วโมง
6	CSSD, ไตเทียม, Lab, สำนักงาน	07.00-21.00 น.
7	ศูนย์การแพทย์แผนไทย	09.00-21.00 น.
8	สำนักผู้อำนวยการ	08.30-17.30 น.
9	งานระบบวิศวกรรม	08.30-17.30 น.
12	หอพักผู้ป่วย	24 ชั่วโมง
10,11,14	หอพักผู้ป่วย	ยังไม่เปิดให้บริการ

ตารางที่ 4.24 แสดงช่วงเวลาการใช้งานอาคารในแต่ละพื้นที่

#### 4. สิ่งอำนวยความสะดวก

- สิ่งอำนวยความสะดวกร้านค้า

โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกร้านค้า ไว้บริเวณชั้น G และชั้น 2 ของอาคาร โดยโซนที่จัดพื้นที่เป็นร้านอาหารได้มีการออกแบบอาคารแยกส่วนกับอาคารหลัก โดยใช้ผนังกันไฟ 2 ชั้นและระบบประกอบอาคารแยกส่วนกับอาคารหลัก โดยมีร้านค้าต่างๆ ดังนี้

- **ร้านสะดวกซื้อ 24 ชม. ได้แก่ ร้านโกลเด้นเพลส**

จำหน่ายสินค้าโครงการสวนพระองค์ และสินค้าอุปโภคบริโภคต่างๆ อาทิ ผัก ผลไม้ และสินค้าเกษตรที่ปลอดภัยจากสารพิษตามมาตรฐานสากล



รูปที่ 4.19 ร้านโกลเด้นเพลส

- **ธนาคาร**

ได้แก่ ธนาคารกรุงเทพ และไทยพาณิชย์

ร้านน้ำผลไม้

ได้แก่ สควีซ

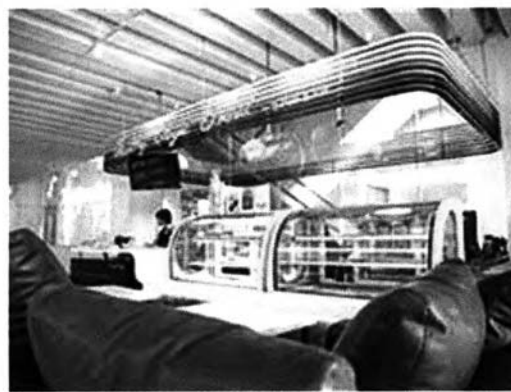


รูปที่ 4.20 ร้านสควีซ

ร้านกาแฟและเบเกอรี่แบรนด์ระดับสากล

ได้แก่ ร้านกาแฟ

ดิโอโร (Caffe D'Oro) ร้านแอนตี้ แอนส์ (Auntie Anne's) ร้าน พัพ แอนด์ พาย (Puff & Pie)



รูปที่ 4.21 ร้านกาแฟและเบเกอรี่แบรนด์ระดับสากล



- ร้านอาหาร ได้แก่ ร้านซีพี ฟู้ด เวิลด์ (CP Food World) ,  
ร้านแบคแคนยอน, ร้านสุกี้เอ็มเค ร้านอาหารญี่ปุ่นยาโยอิ, ร้านฮากาตะ, ร้านเลอพาทิต



รูปที่ 4.22 ร้านอาหาร

- ร้านขายสินค้าอุปกรณ์เสริมโทรศัพท์และสินค้าไอที ได้แก่ร้าน U-Store

- สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักผู้ป่วย

โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ ได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักผู้ป่วย ประเภทต่างๆ แสดงในตารางที่ 4.25

รายการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักผู้ป่วย	ประเภทห้อง			
	Deluxe	VIP Suite	Executive Suite	Royal Suite
ห้องรับแขก		•	•	•
ห้องนอนญาติ			•	•
ชุดรับแขก		•	•	•
ส่วนเตรียมอาหาร			•	•
ชุดโต๊ะรับประทานอาหาร	•	•	•	•
เตียงไฟฟ้า + โต๊ะคร่อมเตียง	•	•	•	•
ปุ่มกดเรียกพยาบาล	•	•	•	•
ทีวีพร้อมสัญญาณดาวเทียม	•	•	•	•
โซฟารับแขกปรับนอนได้	•	•	•	•
โต๊ะรับแขก	•	•	•	•
เก้าอี้นั่งข้างเตียง	•	•	•	•
โทรศัพท์	•	•	•	•
ตู้เซฟ	•	•	•	•
ตู้เสื้อผ้า ตู้เย็น	•	•	•	•
ไมโครเวฟ	•	•	•	•
กระดิกน้ำร้อน	•	•	•	•
ชุดภาชนะ	•	•	•	•
ชุดชา กาแฟ และเครื่องดื่ม	•	•	•	•
ห้องน้ำ + Amenity Set	•	•	•	•
ราวตากผ้า	•	•	•	•

ตารางที่ 4.25 รายการสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักผู้ป่วย

## 5. การบริหารทรัพยากรกายภาพ (Facility Management)

### 5.1) นโยบาย แนวคิด และเป้าหมาย

โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ เน้นให้บริการด้วยความสะดวกรสบายในสถานที่โอเอียง อาคารสถานที่พร้อมใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถสนับสนุนกิจกรรมทางการแพทย์ให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดไม่เกิดการติดขัด เป็นอาคารปลอดภัยตามมาตรฐาน National Fire Protection Associate : NFPA ให้มีความสำคัญกับการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าประหยัดพลังงานและเทคโนโลยีอาคารสมัยใหม่ ตั้งแต่การก่อสร้าง มีการบำรุงรักษาให้คงความทันสมัยอยู่เสมอ

### 5.2) ขอบเขตงาน

จากการศึกษาพบว่าฝ่ายฝ่ายบริหารอาคารและเครื่องมือแพทย์ ทำหน้าที่ดูแลบริหารอาคาร และเครื่องมือแพทย์มีงานภายใต้การดูแลรับผิดชอบคือ

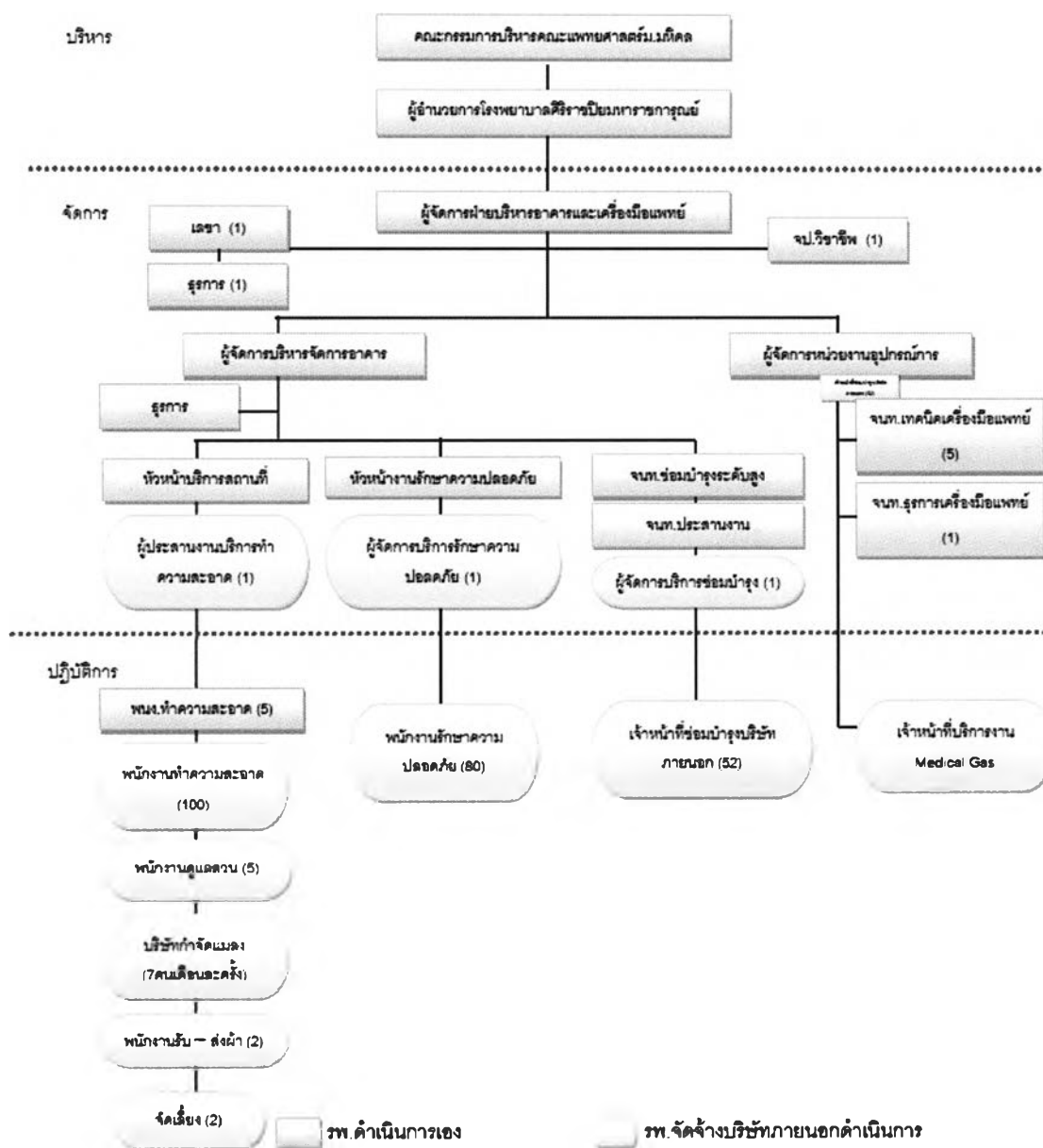
ประเภทงาน	ขอบเขตงาน
○ งานซ่อม บำรุงอาคารสถานที่	มีหน้าที่บริการตรวจรับ ติดตั้ง เครื่องจักร และอุปกรณ์, บำรุงรักษาเชิงป้องกัน, บริการงานซ่อมบำรุงรักษา
○ งานบริหารโครงการ	มีหน้าที่ในการคัดเลือกผู้รับเหมา กำกับดูแลการดำเนินงาน ตรวจรับงาน และการจัดทำงบประมาณการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพื้นที่ต่างๆ ในโรงพยาบาล
○ งานรักษาความสะอาด	มีหน้าที่ในการดูแลความสะอาดทุกพื้นที่ในโรงพยาบาล ให้บริการจัดสถานที่ บริการจำหน่ายเศษซากวัสดุ บริการน้ำดื่มตามจุดต่างๆ
○ งานดูแลสวนและภูมิทัศน์	ดูแลต้นไม้ภายในอาคาร หมุนเวียนตามรอบเวลา ดูแลภูมิทัศน์ภายนอกให้มีสภาพสมบูรณ์ สวยงาม
○ งานบริการผ้า	มีหน้าที่จัดเก็บผ้าเปื้อน จัดส่งผ้าสะอาด ตรวจสอบยอดผ้า ซ้ำรูปประจำเดือน จัดส่งผ้าซักภายนอก

ประเภทงาน	ขอบเขตงาน
○ งานรักษาความปลอดภัย	มีหน้าที่ตรวจตรา สังเกตการณ์ ประจำจุดเพื่อรักษาความปลอดภัย พร้อมทั้งทำหน้าที่อำนวยความสะดวก และ ความสะดวกภายในลานจอดรถ
○ งานและยานพาหนะ	มีหน้าที่ให้บริการขับรถรับ – ส่งผู้มาใช้อาคาร ทำการดูแลรักษา รถประจำวันและประจำสัปดาห์
○ งานบริการดูแลเครื่องมือแพทย์	มีหน้าที่บริการตรวจรับ ติดตั้ง อุปกรณ์การแพทย์, บำรุงรักษา เชิงป้องกัน, บริการงานซ่อม รวมถึงการบริหารเครื่องมือ อุปกรณ์ ให้เพียงพอต่อการใช้งาน

ตารางที่ 4.26 แสดงขอบเขตงานบริหารทรัพยากรกายภาพ

5.3) โครงสร้างหน่วยงานการบริหารทรัพยากรกายภาพ

โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ มีการจัดโครงสร้างหน่วยงานตามหน้าที่ทางธุรกิจ (Business Functional Structure) แสดงตามแผนผังที่ 4.4



ที่มา : ศึกษาจากแผนผังโครงสร้างของโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ โดยการนำมา รวบรวม

แผนผังที่ 4.4 โครงสร้างหน่วยงานการบริหารทรัพยากรกายภาพตามสายการบังคับบัญชา

หน่วยงานฝ่ายบริหารอาคารและเครื่องมือแพทย์ทำหน้าที่บริหารอาคารโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ มีรูปแบบลักษณะโครงสร้างของการบริหารทรัพยากรกายภาพแบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

- **บริหาร** ดำเนินการโดยคณะกรรมการบริหารคณะแพทยศาสตร์ม.มหิดลร่วมกับผู้อำนวยการโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่การดำเนินงาน คือ
  - การกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ทิศทางการดำเนินการของโรงพยาบาล
  - การพิจารณา / ตรวจสอบ / อนุมัติงบประมาณประจำปี
  
- **จัดการ** ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ ที่มีประสบการณ์ความชำนาญเฉพาะทางเช่น งานบริการรักษาความปลอดภัย งานบริการทำความสะอาด งานโภชนาการ และ งานซ่อมบำรุงรักษาได้มีการจัดจ้างผู้บริหารของบริษัทภายนอก (Outsourcing) มาร่วมทีมดำเนินการจัดการ ซึ่งมีบทบาทหน้าที่การดำเนินงาน คือ
  - การกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย และ ทิศทางการดำเนินงานบริหารอาคารสถานที่
  - การกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ เป้าหมาย และ ทิศทางการดำเนินงานบริหารอุปกรณ์ทางการแพทย์
  - วางแผนการปฏิบัติงาน ด้านงานบริหารอาคารสถานที่ และด้านอุปกรณ์การแพทย์
  - การจัดการประสานงาน ควบคุม กำกับ ประเมินผล
  - การจัดการงานบริหารและดูแลอาคารเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของโรงพยาบาล
  - การจัดการด้านสภาพแวดล้อม การดูแลอาคารให้สอดคล้องกับระบบคุณภาพมาตรฐานต่างๆ รวมถึงให้สอดคล้องกับกฎระเบียบข้อบังคับทางกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - การรักษาสภาพอาคารให้คงความสวยงามและเสมือนใหม่

- การจัดทำงบประมาณประจำปี
  - การจัดการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ประจำวัน ประจำสัปดาห์ ประจำเดือน ประจำไตรมาส และประจำปี
  - การจัดการด้านความเสี่ยง
  - การจัดการด้านความเสี่ยงจากการติดเชื้อ
  - การจัดการด้านสภาพแวดล้อมและสุขอนามัย
  - การจัดการด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย
  - การจัดการด้านพลังงาน
  - การจัดการควบคุมการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้
  - การวางแผนด้านกายภาพและแผนการลงทุนระยะสั้น ระยะกลาง ระยะยาว
  - การจัดหาผู้รับจ้างจากบริษัทภายนอกเพื่อให้บริการดูแลอาคารระดับปฏิบัติการ
  - การควบคุม กำกับ ดูแล ตรวจสอบการทำงานของผู้รับจ้างจากบริษัทภายนอก
- **ระดับปฏิบัติการ** ต้องการผู้ดำเนินการระดับปฏิบัติการที่มีความชำนาญ โดยเฉพาะจึงได้จัดจ้าง บริษัทจากภายนอก (Outsource) ได้แก่ งานรักษาความปลอดภัย งานทำความสะอาด งานซักผ้า งานช่างซ่อมและบำรุงรักษา งานกำจัดแมลง โดยงานสวนและภูมิทัศน์ยังอยู่ในระยะเวลาประกันจากผู้รับเหมา และงานบริการเฉพาะ (Customized Service) ได้แก่ งานบำรุงรักษาระบบประกอบอาคารที่ดำเนินการโดยเจ้าของผลิตภัณฑ์ เช่น เครื่องทำน้ำเย็น Chiller, หอพักลมเย็น Cooling Tower, เครื่องกำเนิดไฟฟ้า, ระบบ Fire Alarm, ระบบลิฟต์ บันไดเลื่อน, ระบบก๊าซทางการแพทย์ เป็นต้น

## 5.4 จัดการงานอำนวยการ

### 5.4.1 การจัดหาผู้ปฏิบัติงาน :- แนวทางการดำเนินการ

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ มีแนวทางในการดำเนินงานปฏิบัติการในการดูแลอาคารสถานที่ ส่วนใหญ่มีผู้ปฏิบัติการจากบริษัทภายนอก (Outsource) ทั้งหมด ยกเว้นงานทำความสะอาดในห้องผ่าตัดที่ใช้เจ้าหน้าที่ของรพ.ดำเนินการคัดเลือกบริษัทภายนอกเข้าดำเนินการนั้นจะคัดเลือกจากประสบการณ์ และผลงานของบริษัทภายนอกเป็นสำคัญ

### 5.4.2 การจัดการผู้รับบริการ และ การช่วยเหลือตอบสนองผู้รับบริการ (Helpdesk)

มีเจ้าหน้าที่ธุรการรับแจ้งซ่อมและบันทึกคำสั่งแจ้งซ่อมลงในระบบคอมพิวเตอร์ จากนั้นจัดพิมพ์คำสั่งซ่อมให้แก่เจ้าหน้าที่ช่างไปดำเนินการ

### 5.4.3 การจัดการงานปฏิบัติการอาคาร

- การจัดการงานควบคุมระบบประกอบอาคาร งานบำรุงรักษา และงานบริหารโครงการ

จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ ได้ใช้บริการบริษัทภายนอก (Outsource) ทางโรงพยาบาลมีการกำหนดขอบเขต แผนงาน และ เป้าหมายการทำงานให้กับบริษัทภายนอกอย่างชัดเจน มีการประสานงานอย่างใกล้ชิดในระดับผู้บริหารระดับสูงของทั้ง 2 บริษัท มีเกณฑ์การวัดผลงานที่ชัดเจน

#### - การจัดการทำความสะอาด

จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ จัดการงานบริการทำความสะอาดใช้บริการบริษัทภายนอก (Outsource) เป็นส่วนใหญ่ ทางโรงพยาบาลมีการกำหนดขอบเขต แผนงาน และ เป้าหมายการทำงานให้กับบริษัทภายนอกอย่างชัดเจน มีการประสานงานอย่างใกล้ชิดในระดับผู้บริหารระดับสูงของทั้ง 2 บริษัท มีเกณฑ์การวัดผลงานที่ชัดเจน



- **การจัดการงานรักษาความปลอดภัย**

จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ จัดการงานบริการรักษาความปลอดภัย ใช้บริการบริษัทภายนอก (Outsource) เน้นการให้บริการอำนวยความสะดวก ควบคู่ไปกับการรักษาความปลอดภัย ได้แก่ จัดให้มีเจ้าหน้าที่รปภ. อำนวยความสะดวกในการเรียกรถบริการสาธารณะ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการรักษาความปลอดภัย เช่น การติดตั้งระบบกล้องวงจรปิด CCTV, ระบบจำกัดสิทธิ์การเข้าออก Access Control, ระบบสัญญาณเตือนเพื่อป้องกันอัคคีภัย เช่น Smoke Detector, Heat Detector, Gas Detector เป็นต้น มีสัญญาณเรียกพยาบาลอยู่ในห้องน้ำสาธารณะทุกห้องเพื่อความปลอดภัยสำหรับผู้ป่วย มีการวางแผนการทำงานและการวัดผลที่ชัดเจน

- **การจัดการงานสวนและภูมิทัศน์**

จากการศึกษาพบว่างานสวนและภูมิทัศน์ ของโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ ยังอยู่ในระยะเวลาประกันโดยมีบริษัทผู้รับเหมาให้การดูแลอยู่ โดยมีพื้นที่ในส่วนภูมิทัศน์กว้างขวาง มีการดูแลรักษาภูมิทัศน์สม่ำเสมอเพื่อคงสภาพ

- **การจัดการงานบริการกำจัดแมลง**

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ได้ใช้บริการบริษัทภายนอก (Outsource) มีการกำหนดขอบเขต วิธีการปฏิบัติ และการวางแผนการดำเนินการที่ชัดเจน เข้าบริการเดือนละ 2 ครั้งเป็นอย่างต่ำ และมีการเรียกเข้าบริการเฉพาะหากเกิดปัญหาที่ต้องแก้ไขเร่งด่วน

มีการวางแผนการทำงานและการวัดผลที่ชัดเจน

## 5.5 การจัดการด้านความเสี่ยงและสถานการณ์

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ มีการจัดทำแผนรองรับความเสี่ยงจากสถานการณ์ต่างๆ และกำหนดให้มีการซักซ้อมเป็นประจำ รายละเอียดตามตารางที่ 4.27

ลำดับ	ความเสี่ยง	การจัดการความเสี่ยง	
		มีการจัดการ	ไม่มีการจัดการ
1.	<b>ความเสี่ยงด้านสุขภาพ / สุขอนามัยของผู้ใช้อาคาร (Health Risk)</b>		
1.1	- ความเสี่ยงจากการติดเชื้อในอากาศ	✓	
1.2	- ความเสี่ยงจากระดับความชื้นในอากาศ	✓	
1.3	- ความเสี่ยงจากระดับคุณภาพแสงสว่าง	✓	
2.	<b>ความเสี่ยงด้านอุบัติเหตุ (Safety Risk)</b>		
2.1	- ความเสี่ยงต่อการพลัดตก หกล้ม	✓	
2.2	- ภัยจากอุบัติเหตุและการติดเชื้อจากของมีคมทิ่มตำ	✓	
2.3	- ภัยจากลักษณะอาคารสถานที่ที่เป็นอันตราย	✓	
2.4	- อัคคีภัย	✓	
2.5	- ภัยจากไฟฟ้า : ไฟดูด / ไฟฟ้าช็อต	✓	
2.6	- ภัยธรรมชาติ น้ำท่วม, แผ่นดินไหว	✓	
3.	<b>ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security Risk)</b>		
3.1	- การโจรกรรมหลักทรัพย์ ลักพาตัวเด็กทารก	✓	
3.2	- การจลาจล	✓	
3.3	- การทำร้ายร่างกาย หรือการคุกคามต่อชีวิต	✓	
3.5	- การสะดุดติดขัดของระบบสาธารณูปโภค น้ำ ไฟ ก๊าซ, ระบบสื่อสาร	✓	

ตารางที่ 4.27 การจัดการความเสี่ยงต่อความปลอดภัยในการใช้อาคารโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์

#### 5.6 การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม

จากการศึกษาพบว่าจากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ มีการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมการกำจัดของเสียอย่างเป็นระบบตามมาตรฐานกฎหมายไทย และสากล มีการแบ่งขยะออกเป็น 4 ประเภท คือ ขยะทั่วไป ขยะติดเชื้อ ขยะรีไซเคิล และ ขยะพิษ

#### 5.7 การจัดการด้านพลังงาน

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ มีการกำหนดเวลาเปิด ปิดของไฟฟ้าแสงสว่าง มีการใช้ระบบควบคุมอาคารอัตโนมัติในการควบคุมการทำงานของเครื่องจักร อุปกรณ์

#### 5.8 การวางแผนด้านกายภาพ และแผนการลงทุนระยะยาว

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ พบว่า มีการวางแผนการลงทุนในระยะยาวให้สอดคล้องกับสภาพ และอายุของเครื่องจักร

### 5.9 งบประมาณ ต้นทุนค่าใช้จ่าย

- มีโครงสร้างต้นทุนค่าใช้จ่าย รายละเอียดตามตารางด้านล่างนี้

โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ มีการจัดทำงบประมาณ ค่าใช้จ่ายอาคาร (Facility operating expenses) ด้านค่าใช้จ่ายเพื่อการลงทุน (Facility capital investment) หากมีความต้องการใช้จะทำเสนอพิจารณาเป็นรายโครงการ โดยนำเสนอผู้อำนวยการโรงพยาบาล

มีต้นทุนค่าใช้จ่ายอาคารบางส่วนที่สามารถเปิดเผยได้ในงานบริหารอาคารสถานที่ของฝ่ายบริหารอาคารและเครื่องมือแพทย์โดยได้แสดงตามตารางที่ 4.28

ลำดับ	รายการ	บาท / ตรม. / เดือน : พื้นที่เปิดใช้งาน
		SiPH
1	ค่าสาธารณูปโภค	
	- ค่าไฟฟ้า	48.41
	- ค่าน้ำประปา	3.03
	รวมค่าสาธารณูปโภค	51.43
2	Facility Management Service (Operation & Maintenance)	13.11
	- Corrective Maintenance งานซ่อมต่างๆ	N/A
	- Preventive Maintenance งานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	N/A
	รวมค่าจ้างดูแลบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร	13.11
3	ค่าบริการอาคาร	
	● ค่ารักษาความสะอาด	13.68
	● ค่ารักษาความปลอดภัย	11.51
	● ค่าบริการสำนักงาน	2.43
	● ค่ากำจัดขยะและของเสีย	1.82
	รวมค่าบริการอาคาร	29.43

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 4.28 ค่าใช้จ่ายอาคารโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์

## 6. ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ และระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานบริหารทรัพยากร กายภาพ

โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ ได้กำหนดให้มีตัวชี้วัดประสิทธิภาพในงาน  
ปฏิบัติการอาคาร งานบำรุงรักษาและงานซ่อม งานรักษาความสะอาด งานรักษาความปลอดภัย  
และงานบริการกำจัดแมลง เป็นต้น แสดงข้อมูลตามตารางที่ 4.29

งานบริการ	SiPH
งานบำรุงรักษาและ งานซ่อม	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อัตราพนักงานขาด</li> <li>● อัตราความสำเร็จของซ่อมแซม</li> <li>● อัตราความสำเร็จของงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน</li> <li>● อัตราความสำเร็จของงานบริการ</li> <li>● ความรวดเร็วในการบริการ</li> <li>● เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานเพียงพอ</li> <li>● การสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันตนเองส่วนบุคคล</li> <li>● การจัดทำข้อมูลเพื่อใช้ใน CQI</li> <li>● ใบคำร้องเรียน / ใบรายงานอุบัติการณ์</li> </ul>
งานบริหารโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่ได้กำหนด</li> </ul>
งานรักษาความ สะอาด	<ul style="list-style-type: none"> <li>● อัตราพนักงานขาดงาน</li> <li>● ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการภายใน และภายนอกอาคาร</li> <li>● ความรวดเร็วในการแก้ไขงานทำความสะอาด</li> <li>● การใช้น้ำยาเคมีทำความสะอาดถูกประเภท</li> <li>● การทำความสะอาดห้องและเตรียมรับผู้ป่วยใหม่</li> <li>● ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานทำความสะอาด</li> <li>● ความพร้อมของอุปกรณ์และน้ำยาตามสัญญา</li> <li>● การสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันตนเองส่วนบุคคล</li> <li>● การจัดทำข้อมูลเพื่อใช้ใน CQI</li> <li>● ใบคำร้องเรียน / ใบรายงานอุบัติการณ์</li> </ul>

งานบริการ	SiPH
งานรักษาความปลอดภัย	<ul style="list-style-type: none"> <li>• อัตราพนักงานขาดงาน</li> <li>• การรักษาจุดปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาประจำการ</li> <li>• การแต่งกาย กิริยามารยาทในการให้บริการ</li> <li>• ความพร้อมของอุปกรณ์ตามสัญญา</li> <li>• การจัดทำข้อมูลเพื่อใช้ใน CQI</li> <li>• ใบคำร้องเรียน / ใบรายงานอุบัติการณ์</li> </ul>
งานดูแลสวนและภูมิทัศน์	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่ได้กำหนด</li> </ul>
งานบริการผ้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่ได้กำหนด</li> </ul>
งานบริการกลาง	N/A
งานยานพาหนะ	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่ได้กำหนด</li> </ul>
บริการกำจัดแมลง	<ul style="list-style-type: none"> <li>• การตรวจสอบและการวางแผนปฏิบัติการโดยผู้เชี่ยวชาญประเมินผลทุก 3 เดือน</li> <li>• ความพร้อมของพนักงานที่เข้าบริการและมาตรฐานการให้บริการ</li> <li>• การใช้สารเคมีในการกำจัดและควบคุมสัตว์รบกวนอย่างถูกประเภท</li> <li>• ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงาน</li> <li>• ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานกำจัดแมลง</li> <li>• การสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันตนเองส่วนบุคคล</li> <li>• การจัดทำข้อมูลเพื่อใช้ใน CQI</li> <li>• ใบคำร้องเรียน / ใบรายงานอุบัติการณ์</li> </ul>
งานขนย้าย, จัดสถานที่, งานเดินเอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่ได้กำหนด</li> </ul>
งานดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์การแพทย์	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ไม่ได้กำหนด</li> </ul>

ตารางที่ 4.29 ระดับมาตรฐานของงานปฏิบัติการงานบริหารทรัพยากรกายภาพ โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์

## 7. บทเรียนที่ได้รับ และ ข้อเสนอ

จากการศึกษางานฝ่ายบริหารอาคารและเครื่องมือแพทย์ ที่ทำหน้าที่บริหารอาคารโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชารุณย์ สามารถได้ข้อสรุปด้านต่างๆ ดังนี้

### 7.1) ลักษณะเฉพาะทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวก

มีการออกแบบอาคารที่เน้นความปลอดภัย และการประหยัดพลังงานมีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกร้านค้าและสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักผู้ป่วยอย่างครบครัน

### 7.2) การดำเนินงานบริหารทรัพยากรกายภาพ

#### 7.2.1 แนวคิด นโยบาย

ดำเนินการด้านบริหารอาคารให้คงสภาพดีอยู่เสมอ และเทคโนโลยีต้องคงความทันสมัย เป็นอาคารที่ใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ อาคารสถานที่พร้อมใช้งานอยู่เสมอเพื่อสนับสนุนกิจกรรมทางการแพทย์

#### 7.2.2 ขอบเขตงาน

ขอบเขตงานที่อยู่ในภายใต้หน้าที่ของฝ่ายสนับสนุนบริการแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ 1) งานบริการอาคาร (Support Service) ซึ่งประกอบไปด้วย งานบริการทำความสะอาด งานบริการรักษาความปลอดภัย งานบริการกำจัดแมลง งานบริการดูแลสวนและภูมิทัศน์ งานโภชนาการ งานบริการผ้า งานบริการยานพาหนะ งานบริการรับฝากรถยนต์ 2) งานบริการวิศวกรรมอาคาร (Engineering Service) ซึ่งประกอบไปด้วย งานบริหารโครงการ (Project Management), งานซ่อมบำรุงและปฏิบัติการ (Engineering Operations), งานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) 3) งานดูแลเครื่องมือแพทย์

### 7.2.3 โครงสร้างหน่วยงาน

โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ มีการจัดโครงสร้างงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบทางธุรกิจ เช่น ฝ่ายบริหารอาคาร ฝ่ายวิศวกรรม แผนกแม่บ้าน แผนกรักษาความปลอดภัย แผนกช่างซ่อมบำรุง เป็นต้น

### 7.2.4 งบประมาณต้นทุน

โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ มีค่าใช้จ่ายอาคาร 5 อันดับแรกได้แก่ 1) ค่าไฟฟ้า 2) ค่ารักษาความสะอาด 3) ค่าบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร 4) ค่ารักษาความปลอดภัย และ 5) ค่าน้ำประปา

### **7.3) ระดับมาตรฐานการปฏิบัติ**

จากการศึกษาพบว่าโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ มีการกำหนดการวัดผลการปฏิบัติที่ชัดเจนในรูปแบบของดัชนีชี้วัดการ (Key Performance Indicator) ทำการประเมินผลทุก 1 เดือน โดยแบ่งกลุ่มตัวชี้วัดออกได้ดังนี้

1. วัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทำการเก็บรวบรวมและประเมินผลโดยหน่วยงานที่ให้บริการด้านบริหารทรัพยากรกายภาพแต่ละหน่วยงาน
2. วัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของแต่ละแผนก เช่น ความพร้อมเพียงพอของเครื่องมือ อุปกรณ์ น้ำยา และบุคลากร, วัดความสมบูรณ์ในการดำเนินงาน, วัดความเร็วในการตอบสนองงาน / เหตุการณ์, คุณภาพของงาน
3. รายงานอุบัติการณ์ความไม่สอดคล้องในด้านอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน, การไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนมาตรฐาน, พฤติกรรมบริการ และเหตุการณ์ไม่ปกติ เป็นต้น