



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
ประจำปีงบประมาณ 2559  
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ระดับหน่วยงานสนับสนุน

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน  
โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย  
มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ได้มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน  
หน่วยงานสนับสนุน (โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559  
ตามคำสั่ง ที่ 1781/2559 ลงวันที่ 22 สิงหาคม 2559 มีรายนามคณะกรรมการ ดังนี้

- |                                     |                     |
|-------------------------------------|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา อุปโยคิน | ประธาน              |
| 2. อาจารย์ ดร.ต่อพันธ์ ทันตร        | กรรมการ             |
| 3. นายชัยพงศ์ แก้วกล้า              | กรรมการ             |
| 4. นางสาววรรณภา เนตรสุวรรณ          | กรรมการและเลขานุการ |

อำนาจหน้าที่ของคณะกรรมการชุดดังกล่าว คือ การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายใน  
ของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรอง  
การปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 และให้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงาน  
เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพตามมาตรฐาน และ  
ตัวบ่งชี้คุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด และเสนอรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาต่อ  
ผู้อำนวยการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย และมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงต่อไป



..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา อุปโยคิน)



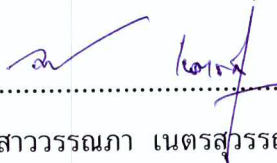
..... กรรมการ

(อาจารย์ ดร.ต่อพันธ์ ทันตร)



..... กรรมการ

(นายชัยพงศ์ แก้วกล้า)



..... กรรมการและเลขานุการ

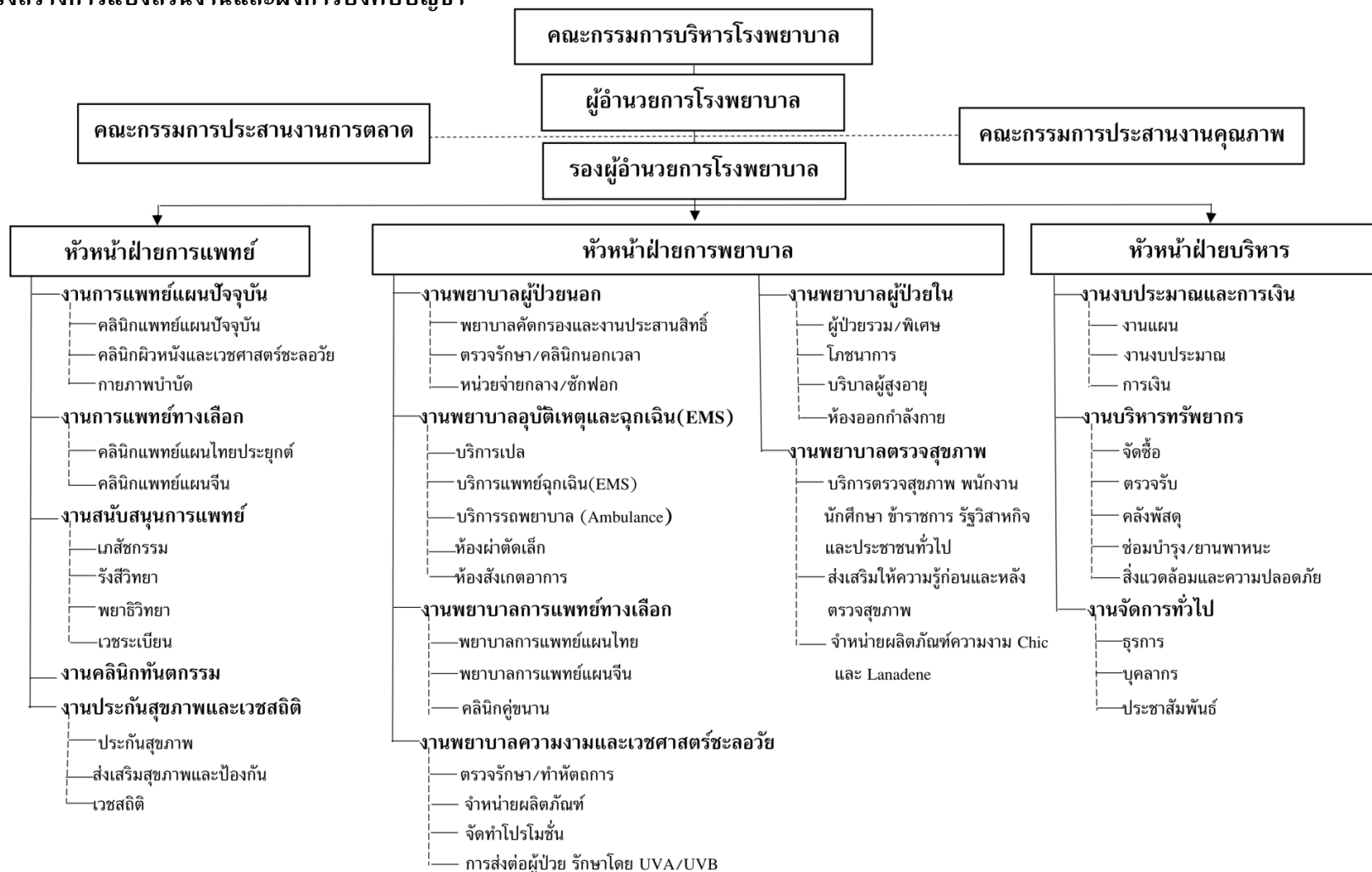
(นางสาววรรณภา เนตรสุวรรณ)

ส่วนที่ 1

ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

\*\*\*\*\*

1. โครงสร้างการแบ่งส่วนงานและผังการบังคับบัญชา



## 2. ภาระหน้าที่ของหน่วยงาน

### การมอบหมายงานและภาระงานตามฝ่ายงาน

#### 2.1 ฝ่ายการแพทย์

ฝ่ายการแพทย์ อยู่ภายใต้กำกับดูแลของหัวหน้าฝ่ายการแพทย์ ซึ่งประกอบด้วย 5 กลุ่มงาน ได้แก่ งานการแพทย์แผนปัจจุบัน งานการแพทย์ทางเลือก งานสนับสนุนการแพทย์ งานคลินิกทันตกรรม และงานประกันสุขภาพและเวชสถิติ โดยมีภาระงานดังนี้

##### 2.1.1 งานการแพทย์แผนปัจจุบัน

- **องค์กรแพทย์** ให้บริการตรวจรักษาโรคทั่วไป การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุม และป้องกันโรค โดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญให้บริการทั้งแผนกผู้ป่วยนอก ผู้ป่วยใน และอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ

- **งานคลินิกผิวหนังและเวชศาสตร์ชะลอวัย** เป็นงานที่เน้นการดูแลสุขภาพของผิวหนัง และรักษาผู้ป่วยที่มีปัญหาของโรคทางระบบผิวหนัง และให้บริการรักษา ป้องกัน ฟื้นฟูความเสื่อมของร่างกายจากอายุ หรือวัย ตามหลักการของศาสตร์ชะลอวัย และได้เปิดให้บริการรักษาโรคสะเก็ดเงิน ด้วยเครื่อง UVA/UVB

- **งานกายภาพบำบัด** ให้บริการการรักษา ป้องกัน ส่งเสริม และฟื้นฟูสภาพของผู้ป่วย เป็นการรักษาโดยใช้อุปกรณ์เพื่อกายภาพบำบัด อีกทั้งมีการให้บริการทางด้านธาราบำบัด เพื่อช่วยฟื้นฟูสมรรถภาพสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจของผู้ป่วยที่เป็นโรคต่างๆ และส่งเสริมสุขภาพแก่บุคคลทั่วไปที่มีความสนใจออกกำลังกายทางด้านธาราบำบัด

##### 2.1.2 งานการแพทย์ทางเลือก ให้บริการแพทย์แผนไทย เช่น นวด ประคบ อบสมุนไพร และสปา ยาแผนไทย และให้บริการแพทย์แผนจีน เช่น ฝังเข็ม ครอบแก้วสุญญากาศ รมยา แปะยาจีน ยาจีน อีกทั้งยังให้บริการแพทย์ทางเลือกอื่น เช่น การรักษาด้วยออกซิเจนบริสุทธิ์ (Hyperbaric treatment)

##### 2.1.3 งานสนับสนุนการแพทย์

- **งานเภสัชกรรม** รับผิดชอบในการจัดหายา และจ่ายยา และเวชภัณฑ์ให้แก่ผู้ป่วยที่มาเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาล รวมทั้งให้ข้อมูลทางด้านวิชาการเภสัชกรรมแก่ผู้ป่วย ประชาชนทั่วไป โดยประกอบด้วยห้องจ่ายยา และคลังยา รวมทั้งสนับสนุนกระเป๋াপฐมพยาบาลเบื้องต้นให้กับหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ในการจัดกิจกรรมต่างๆ

- **งานรังสีวิทยา** ทำหน้าที่ร่วมกับแพทย์ในการตรวจวินิจฉัย ทางด้านรังสีวิทยาทั่วไป ให้บริการโดยใช้เครื่องฉายเอกซเรย์ถ่ายภาพส่วนต่างๆ ของร่างกายผู้ป่วย รวมทั้งการจัดทำผู้ป่วย และการควบคุมเครื่องเอกซเรย์ ในการให้ปริมาณรังสีเอกซเรย์ที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ภาพเอกซเรย์ที่มีคุณภาพรวมตลอดไปถึงการจัดเตรียมฟิล์มเอกซเรย์ และน้ำยาล้างฟิล์ม งานตรวจสุขภาพนักศึกษา พนักงาน ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ

- **งานพยาธิวิทยา** เพื่อให้บริการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ และวิเคราะห์ส่งตรวจของผู้ป่วย อย่างมีคุณภาพและจรรยาบรรณตามมาตรฐานวิชาชีพเทคนิคการแพทย์ งานตรวจสุขภาพนักศึกษา พนักงาน ข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ

- **งานเวชระเบียน** ให้บริการเวชระเบียนผู้มารับบริการยังโรงพยาบาล จัดระบบเวชระเบียนให้ได้มาตรฐานสากล เป็นแหล่งข้อมูลและสถิติผู้ป่วย เพื่อสนับสนุนการรักษาพยาบาล ให้รหัสโรค ICD10 เพื่อจัดส่งข้อมูลผู้ป่วยเพื่อเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาลในระบบ E-claim

2.1.4 **งานคลินิกทันตกรรม** ให้บริการส่งเสริมการดูแลสุขภาพฟันของนักศึกษา และพนักงานในมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง อีกทั้ง ให้การรักษาผู้สูงอายุ และกลุ่มเด็กที่เป็นปัญหา หรือส่งเสริมสนับสนุนสุขภาพในช่องปากของชุมชนใกล้เคียง และเพื่อสนองพระราชดำริของสมเด็จพระเจ้าพี่นางเธอฯ ที่ทรงดำริให้การรักษาเรื่องทันตกรรมในกลุ่มผู้ด้อยโอกาสมาตลอด จึงได้มีการจัดตั้ง **“โครงการทันตกรรมบรมราชชนนี”** เพื่อช่วยเหลือผู้ยากไร้ซึ่งมีปัญหาทางสุขภาพฟันและปาก โดยใช้โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงเป็นสถานที่ในการบำบัดรักษา และทีมทันตแพทย์อาสาสมัครให้การให้บริการ

#### 2.1.5 งานประกันสุขภาพและงานเวชสถิติ

- **งานประกันสุขภาพ** ให้บริการเกี่ยวกับสิทธิการรักษาพยาบาลของผู้มารับบริการตามโครงการหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้า เป็นแหล่งข้อมูลเรื่องสิทธิประโยชน์ในการรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง และประสานงานเพื่อให้ผู้ที่มารับบริการได้รับบริการรักษาพยาบาลตามสิทธิที่พึงมี และรักษาผลประโยชน์ของหน่วยงานที่พึงได้ ส่งเสริมสุขภาพ และการป้องกันโรคให้กับชุมชนในมหาวิทยาลัย และในชุมชนมหาวิทยาลัย รวมถึงดูแลจัดระบบนักศึกษาใหม่ที่มาตรวจสุขภาพ

- **งานเทคโนโลยีสารสนเทศ** ดูแล ตรวจสอบระบบสารสนเทศ โปรแกรมต่าง ๆ และงานโสตทัศนอุปกรณ์ในโรงพยาบาล ซ่อมบำรุงและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ติดต่อประสานงานทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกด้านระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์

- **ศูนย์คุณภาพ** ดูแลประสานงานด้านงานพัฒนาคุณภาพของโรงพยาบาล งานบริหารความเสี่ยง ด้านพฤติกรรมบริการ สิทธิผู้ป่วยและจริยธรรมองค์กร ด้านป้องกันและควบคุมการติดเชื้อ และด้านสหสาขาวิชาชีพในโรงพยาบาลเพื่อให้เกิดคุณภาพและความปลอดภัยสูงสุดของผู้รับบริการ

## 2.2 ฝ่ายการพยาบาล

ฝ่ายการพยาบาล อยู่ภายใต้กำกับดูแลของหัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ซึ่งประกอบด้วย 6 งาน ได้แก่ งานพยาบาลผู้ป่วยนอก งานพยาบาลผู้ป่วยใน งานพยาบาลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน ศูนย์ตรวจสุขภาพ งานพยาบาลการแพทย์ทางเลือก และงานพยาบาลความงามและเวชศาสตร์ชะลอวัย โดยมีภาระงาน ดังนี้

2.2.1 งานผู้ป่วยนอก บริการตรวจรักษาผู้ป่วยโรคทั่วไป คัดกรองผู้ป่วย ศูนย์บริการตรวจสุขภาพ ให้คำปรึกษาทางด้านสุขภาพ ศูนย์บริบาลผู้สูงอายุและงานคลินิกเด็ก

- งานหน่วยจ่ายกลางซัฟฟอก สนับสนุนการให้บริการของโรงพยาบาล จัดเตรียมอุปกรณ์ที่ต้องผ่านการทำลายเชื้อและการทำให้ปราศจากเชื้ออย่างมีมาตรฐานเพื่อให้ผู้มารับบริการปลอดภัย เช่น เครื่องใช้ในการรักษาพยาบาลผู้ป่วย ชุดเครื่องผ้าสำหรับผ่าตัดและตรวจพิเศษ ที่สะอาดปราศจากเชื้อแก่หอผู้ป่วยต่างๆ ห้องตรวจ ห้องผ่าตัด และหน่วยงานต่างๆ

- ศูนย์ประสานสิทธิผู้ป่วย ประสานงานตรวจสอบสิทธิการรักษาต่างๆ ประสานงานแพทย์เกี่ยวกับการ claim ประกันชีวิตและอุบัติเหตุ พ.ร.บ. รถให้กับผู้รับบริการ

2.2.2 งานผู้ป่วยใน ให้การดูแลรักษาผู้ป่วยที่มีปัญหาโรคเรื้อรังที่ไม่เป็นโรคติดต่อกันทั้งผู้ป่วย Spinal cord injury หลังการผ่าตัดรักษา ที่แพทย์วินิจฉัยให้รับไว้รักษาในโรงพยาบาล ทุกเพศ ทุกวัย ตลอด 24 ชั่วโมง ตั้งแต่แรกรับจนกระทั่งจำหน่ายจากโรงพยาบาล รวมทั้งประสานส่งต่อเพื่อการดูแลต่อเนื่องทั้งในระดับชุมชนและโรงพยาบาลที่มีศักยภาพสูงกว่า มีเตียงจำนวน 107 เตียง โดยแยกเป็นเตียงผู้ป่วยพิเศษ VIP 4 เตียง เตียงผู้ป่วยพิเศษเดี่ยว 21 เตียง เตียงผู้ป่วยพิเศษ 2 เตียง จำนวน 58 เตียง และเตียงผู้ป่วยพิเศษ 4 เตียงจำนวน 24 เตียง

- งานโภชนาการ ทำการปรับปรุงเมนูอาหารของผู้ป่วย ให้สอดคล้องกับภาวะโภชนาการของผู้ป่วยในแต่ละโรค และให้คำปรึกษากับผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยในการเลือกรับประทานอาหาร รวมถึงจัดโครงการอาหารสะอาดสุขภาพยั่งยืนร่วมกับมหาวิทยาลัยใน “โครงการมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงมีอาหารปลอดภัย รสชาติดี มีสุขภาพะ” ในการออกตรวจคุณภาพร้านค้าที่จำหน่ายอาหารว่างและเครื่องดื่มภายในมหาวิทยาลัย และออกหน่วยให้คำปรึกษาด้านโภชนาการผู้ป่วยติดเตียงภายในตำบล โดยรอบมหาวิทยาลัย

- ศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ ศูนย์บริบาลผู้สูงอายุ ให้บริการดูแลผู้สูงอายุที่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ ที่อายุ 60 ปีขึ้นไปและจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมสุขภาพให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดี

**2.2.3 งานอุบัติเหตุและฉุกเฉิน บริการผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉินตลอด 24 ชั่วโมง**  
บริการการแพทย์ฉุกเฉิน (EMS) ศูนย์ประสานงานการส่งต่อและงานบริการส่งต่อผู้ป่วย และงานออกหน่วยปฐมพยาบาล

- **งานห้องผ่าตัด** ให้บริการผ่าตัดโดยมุ่งเน้น ให้ผู้รับบริการปลอดภัยตามมาตรฐานวิชาชีพและเกิดความพึงพอใจ ให้บริการผ่าตัดในเวลาราชการ ในหัตถการดังนี้ สาขาศัลยกรรม ได้แก่ Excision , Excision breast mass, Debridement, Amputate , I&D สาขาออร์โธปิดิกส์ ได้แก่ Excision , Carpal tunnel release , Amputation , closed stump , Repair nail bed , Debridement Suture สาขาศัลยกรรมพลาสติก Excision ต่างๆ

**2.2.4 ศูนย์ตรวจสุขภาพ** ให้บริการตรวจสุขภาพแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล เพื่อคัดกรองความเสี่ยงของโรคและช่วยให้แพทย์สามารถวินิจฉัยโรคเบื้องต้น ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ตามมาตรฐานวิชาชีพ และ พัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

**2.2.5 การพยาบาลศูนย์การแพทย์ทางเลือก** ให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยที่ได้รับการรักษาด้วยแพทย์แผนไทย เช่น นวด ประคบ อบสมุนไพรและสปา ยาแผนไทย หรือรับบริการจากแพทย์แผนจีน เช่น ฝังเข็ม ครอบแก้วสุญญากาศ รมยา ยาจีน แพะยาจีน ยาจีน อีกทั้งยังให้บริการแพทย์ทางเลือกอื่น เช่น การรักษาด้วยออกซิเจนบาริสุทรี (Hyperbaric treatment)

**2.2.6 การพยาบาลเวชศาสตร์ชะลอวัย** เป็นการให้บริการพยาบาลแก่ผู้ป่วยที่มารับการรักษาด้วยโรคทางระบบผิวหนัง และให้บริการรักษา ป้องกัน ฟื้นฟูความเสื่อมของร่างกายจากอายุหรือวัย ตามหลักการของศาสตร์ชะลอวัย และได้เปิดให้บริการรักษาโรคสะเก็ดเงิน ด้วยเครื่อง UVA/UVB

### 2.3 ฝ่ายบริหารสำนักงาน

ฝ่ายบริหารสำนักงาน อยู่ภายใต้กำกับดูแลของหัวหน้าฝ่ายบริหารสำนักงาน ซึ่งประกอบด้วย งานงบประมาณและการเงิน งานบริหารทรัพยากร และงานจัดการทั่วไป โดยมีภาระงานดังนี้

#### 2.3.1 งานงบประมาณและการเงิน

- **งานแผนและงบประมาณ** มีหน้าที่รวบรวมและจัดทำแผนงานและแผนเงิน ภาพรวมของโรงพยาบาล ติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ วิเคราะห์ และจัดทำรายงานผลการใช้จ่ายงบประมาณ และรายงานผลการดำเนินงานคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปี

- **งานการเงินและบัญชี** ดำเนินงานด้านการเงิน บัญชี รายรับ และรายจ่ายประจำวัน ประจำเดือน และประจำปี ตรวจสอบการจัดเก็บเงินรายได้ของโรงพยาบาลและนำส่งเงินให้กับส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

### 2.3.2 งานบริหารทรัพยากร

- **งานพัสดุ** มีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการงานพัสดุของโรงพยาบาลภายใต้ระเบียบมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวงว่าด้วยการพัสดุ รับและตรวจสอบเอกสารเสนอซื้อ/จ้าง เอกสารเสนอราคา หลักประกันซอง/หลักประกันสัญญา ประสานบริษัท ห้างร้านต่าง ๆ เพื่อยื่นเสนอราคา กรณีวิธีตกลงราคา

- **งานซ่อมบำรุง/ยานพาหนะและงานสิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย** ควบคุม ดูแล และตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผลงานด้านการบริหารงานอาคารสถานที่ จัดทำทะเบียนรวบรวม และเก็บข้อมูลทางสถิติของการใช้งานบริการของครุภัณฑ์ และสถานที่ เพื่อประกอบการวางแผนบำรุงรักษา งานรักษาความปลอดภัยและงานทำความสะอาด งานดูแลระบบสาธารณูปโภค รวมทั้งดูแลงานภูมิทัศน์และสิ่งแวดล้อม งานจ้างเหมาและซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ของโรงพยาบาล

### 2.3.3 งานการจัดการทั่วไป

- **งานธุรการ** ปฏิบัติเกี่ยวกับการบริหารทั่วไป งานธุรการ งานสารบรรณ จัดทำวาระและเตรียมการประชุม ดูแลการเบิกจ่ายพัสดุ วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน ลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร

- **งานบุคลากร** มีหน้าที่รับผิดชอบงานบริหารบุคคล ศึกษา วิเคราะห์ วางแผนและจัดระบบงานด้านพัฒนาระบบงานบุคคล การวางแผนอัตรากำลังคนในการขอกรอบกำหนดตำแหน่งและอัตรากำลัง การประเมินผลการปฏิบัติงาน การจัดเก็บข้อมูลบุคลากร ดูแลตารางลงเวลาการปฏิบัติงานของบุคลากร และรายงานสถิติที่เกี่ยวข้อง

- **งานประชาสัมพันธ์** บริการผู้มาติดต่อสอบถามข้อมูลการให้บริการของโรงพยาบาล บริการเสียงตามสายแก่เจ้าหน้าที่และผู้มารับบริการ ปิดประกาศประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรม สิทธิประโยชน์และนโยบายต่าง ๆ การผลิตสื่อเฉพาะเพื่อการประชาสัมพันธ์ ให้บริการจัด-รับจองห้องพักผู้ป่วยใน และดำเนินการโครงการประชาสัมพันธ์และชุมชนสัมพันธ์ รวมทั้งการตลาดของโรงพยาบาล



ส่วนที่ 2

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

วันพฤหัสบดีที่ 29 กันยายน 2559

\*\*\*\*\*

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ได้จัดทำคำรับรองการปฏิบัติงานทุกปีงบประมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจและแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย รวมถึงเพื่อเป็นการเชื่อมโยงผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ระยะที่ 3 (พ.ศ.2555-2559) ลงสู่หน่วยปฏิบัติ ในปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน (โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย) จำนวน 4 คน ดังรายนามต่อไปนี้

- |                                     |                     |
|-------------------------------------|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ปรีชา อุปโยคิน | ประธาน              |
| 2. อาจารย์ ดร.ต่อพันธ์ ทันตร        | กรรมการ             |
| 3. นายชัยพงศ์ แก้วกล้า              | กรรมการ             |
| 4. นางสาววรรณภา เนตรสุวรรณ          | กรรมการและเลขานุการ |

โดยการประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์สำคัญ คือ เพื่อทราบ ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย ตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยมีกระบวนการประเมินดังนี้ คณะกรรมการพบหัวหน้าหน่วยงาน เพื่อแนะนำคณะกรรมการและชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน รับฟังการบรรยายสรุปจากหัวหน้าหน่วยงาน หลังจากฟังรายงานสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่หน่วยงานจัดทำขึ้น และนำข้อมูลมาอภิปรายร่วมกัน เพื่อวิเคราะห์ สรุปผลการตรวจเยี่ยม และจัดทำข้อเสนอแนะ รวมถึงจัดทำรายงานสรุปผลการประเมิน คำรับรองการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ต่อไป

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
1	จำนวนผู้รับบริการ	122,606	84,935	2.25
2	จำนวนวันนอนของผู้ป่วยใน	2,700	1,743	1.61
3	รายได้ที่ได้จากการให้บริการต่อปี	64,868,500.00	57,811,142.95	5
4	ร้อยละของหน่วยงานสามารถปฏิบัติตามเกณฑ์การประกันเวลาที่กำหนดไว้ได้	95	100	5
5	ร้อยละของอุบัติการณ์ที่สามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ของระบบสารสนเทศให้เป็นปกติภายในระยะเวลาที่กำหนด	90	100	5
6	ร้อยละของความสมบูรณ์ของเวชระเบียน	90	82.45	3.25
7	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข	95	100	5
8	อัตราการติดเชื้อในโรงพยาบาล	$\leq 2$	0	5
9	การคลาดเคลื่อนทางยา (Medication errors)	$\leq 2$	1.05	5
10	ตัวชี้วัดการติดตามการรักษา			
	10.1 จำนวนครั้งของการกลับมารักษาซ้ำด้วยโรคเดิมภายใน 48 ชั่วโมง	0	0.64	4
	10.2 จำนวนครั้งการ readmit ด้วยโรคเดิม/อาการมากกว่าเดิมภายใน 28 วัน	0	0.55	4
	10.3 ร้อยละของการติดตามผลการรักษาหลังผู้ป่วย D/C ภายใน 3 วัน	$\geq 20$	22.05	4
	10.4 ร้อยละของผู้ป่วยที่ไม่มาตามนัดของแต่ละหน่วยงานหลังการติดตาม	$\leq 20$	0	5
11	ร้อยละความพึงพอใจในการส่งเสริมสุขภาพ	90	100	5

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ลำดับ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน
12	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	90	93.75	4
13	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด	80	100	5
14	ร้อยละของการคืนเงินทตรงจ่ายตามกำหนดเวลา	90	100	5
15	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน			
	15.1 พนักงาน	4.00	3.87	4
	15.2 นักศึกษา	N/A	N/A	N/A
16	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	90	100	5

หมายเหตุ : ผลประเมินการรับรองการปฏิบัติงานในภาพรวมจะไม่นำตัวบ่งชี้ที่ 15.2 ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน ของนักศึกษา มาคำนวณ

ผลการประเมินการรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 เท่ากับ 85.29 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 13 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 19 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 68.42

### ส่วนที่ 3

#### ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม การประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

#### โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

\*\*\*\*\*

#### 1. ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพการทำงาน

1. ควรระบุภารกิจของโรงพยาบาลในรายงานการประเมินตนเองให้ชัดเจน เพื่อให้การประเมินคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ควรจัดระบบควบคุมการปฏิบัติงานตามเกณฑ์การประกันเวลาที่แต่ละแผนกได้กำหนดไว้อย่างครบถ้วน เพื่อนำผลมาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรพัฒนาไปสู่การได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital accreditation : HA) ในระดับมาตรฐานสากลต่อไป

#### 2. ความสอดคล้องของภารกิจกับคำรับรองการปฏิบัติงาน

1. ควรระบุหน่วยนับของคำรับรองการปฏิบัติงาน วิธีการนับ เครื่องมือที่ใช้ในการนับ ให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. ตรวจสอบความแม่นยำ ความถูกต้องของข้อมูลในรายงานการประเมินตนเอง ให้มีความครบถ้วนและสมบูรณ์

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย  
รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

ประมวลภาพการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

\*\*\*\*\*



## ภาคผนวก

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ลำดับ	ดัชนีชี้วัด	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคุณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
1	จำนวนผู้รับบริการ	ครั้ง	10.00	120,000	165,175	122,606	84,935	84,935	60,000	80,000	100,000	120,000	140,000	2.25	22.50	×
2	จำนวนวันนอนของผู้ป่วยใน	วันนอน	5.00	2,700	1,899	2,700	1,743	1,743	1,500	1,900	2,300	2,700	3,100	1.61	8.05	×
3	รายได้ที่ได้จากการให้บริการต่อปี	บาท	7.00	46,456,040.00	52,326,294.79	64,868,500.00	57,811,142.95	57,811,142.95	31,396,656	36,416,451	41,436,246	46,456,040	51,475,835	5	35.00	✓
4	ร้อยละของหน่วยงานสามารถปฏิบัติตามเกณฑ์การประกันเวลาที่กำหนดไว้ได้	ร้อยละ	5.00	90	100	95	100	100	60	70	80	90	100	5	25.00	✓
5	ร้อยละของอุบัติการณ์ที่สามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ของระบบสารสนเทศให้เป็นปกติภายในระยะเวลาที่กำหนด	ร้อยละ	5.00	90	100	90	100	100	60	70	80	90	100	5	25.00	✓
6	ร้อยละของความสมบูรณ์ของเวชระเบียน	ร้อยละ	7.00	90	96.52	90	82.45	82.45	60	70	80	90	100	3.25	22.75	×
7	ร้อยละของเรื่องร้องเรียนได้รับการแก้ไข	ร้อยละ	7.00	90	100	95	100	100	60	70	80	90	100	5	35.00	✓
8	อัตราการติดเชื้อในโรงพยาบาล	ร้อยละ	7.00	≤2	0	≤2	0	0	≤4	≤3.5	≤3	≤2	≤1.5	5	35.00	✓
9	การคลาดเคลื่อนทางยา (Medication errors)	ครั้ง/ 1,000 ใบสั่งยา	7.00	≤2	0.93	≤2	1.05	1.05	≤4	≤3.5	≤3	≤2	≤1.5	5	35.00	✓
10	ตัวชี้วัดการติดตามการรักษา															
	10.1 จำนวนครั้งของการกลับมารักษาซ้ำด้วยโรคเดิมภายใน 48 ชั่วโมง	ครั้ง/เดือน	2.50	0	0	0	0.64	0.64	>4	≤4	≤2	≤1	0	4	10.00	×
	10.2 จำนวนครั้งการ readmit ด้วยโรคเดิม/อาการมากกว่าเดิมภายใน 28 วัน	ครั้ง/เดือน	2.50	0	8	0	0.55	0.55	>4	≤4	≤2	≤1	0	4	10.00	×
	10.3 ร้อยละของการติดตามผลการรักษาหลังผู้ป่วย D/C ภายใน 3 วัน	ร้อยละ	2.50	≥20	10.26	≥20	22.05	22.05	<5	≥5	≥10	≥20	≥30	4	10.00	✓

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

ลำดับ	ดัชนีชี้วัด	หน่วยนับ	น้ำหนัก	ปีงบประมาณ			การประเมินตนเอง	การประเมินจากกรรมการ	เกณฑ์การประเมิน					คะแนน	คะแนนคุณน้ำหนัก	การบรรลุเป้าหมาย
				2558 (เป้าหมาย)	2558 (ผล)	2559 (เป้าหมาย)			1	2	3	4	5			
	10.4 ร้อยละของผู้ป่วยที่ไม่มาตามนัดของแต่ละหน่วยงานหลังการติดตาม	ร้อยละ	2.50	≤20	20.59	≤20	0	0	>40	≤40	≤30	≤20	≤10	5	12.50	✓
11	ร้อยละความพึงพอใจในการส่งเสริมสุขภาพ	ร้อยละ	5.00	90	98.20	90	100	100	75	80	85	90	95	5	25.00	✓
12	ร้อยละของการดำเนินการตามแผนการดำเนินงานตามภารกิจ	ร้อยละ	5.00	90	89.40	90	93.75	93.75	60-69	70-79	80-89	90-99	100	4	20.00	✓
13	ร้อยละของการดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างเป็นไปตามแผนที่กำหนด	ร้อยละ	5.00	80	89.40	80	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	25.00	✓
14	ร้อยละของการคืนเงินทดรองจ่ายตามกำหนดเวลา	ร้อยละ	5.00	90	95	90	100	100	60-69	70-79	80-89	90-99	100	5	25.00	✓
15	ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน															
	15.1 พนักงาน	ระดับ	2.50	4.00	3.82	4.00	3.87	3.87	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	4	10.00	✗
	15.2 นักศึกษา	ระดับ	2.50	4.00	N/A	N/A	N/A	N/A	0.00-1.50	1.51-2.50	2.51-3.50	3.51-4.50	4.51-5.00	N/A	N/A	N/A
16	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งภายในและภายนอก	ร้อยละ	5.00	85	87.72	90	100	100	70	75	80	85	90	5	25.00	✓
	รวม		97.50												415.80	

หมายเหตุ : ผลประเมินคำรับรองการปฏิบัติงานในภาพรวมจะไม่นำตัวบ่งชี้ที่ 15.2 ระดับความพึงพอใจต่อบริการของหน่วยงาน ของนักศึกษา มาคำนวณ

ผลการประเมินคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 เท่ากับ 85.29 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน

บรรลุเป้าหมายจำนวน 13 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ที่ทำการประเมินทั้งหมด 19 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 68.42





ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 : โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เชียงราย

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
	5	4	3	2	1			
<b>ด้านที่ 1 การให้บริการ</b>								
1. ได้รับการบริการอย่างรวดเร็ว (ตามระยะเวลาที่กำหนด)	7.70	46.15	38.46	7.69	0	3.54	0.78	ดี
2. ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ของผู้รับบริการ	46.16	46.15	7.69	0	0	4.38	0.65	ดี
3. มีระบบในการให้บริการที่ชัดเจน	15.39	61.54	15.38	7.69	0	3.85	0.80	ดี
4. ให้บริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	76.93	15.38	7.69	0	0	3.69	0.63	ดี
<b>ด้านที่ 2 ผู้ให้บริการ</b>								
5. สามารถให้ข้อมูลได้อย่างชัดเจน	76.92	23.08	0	0	0	3.77	0.44	ดี
6. มีความรู้ในงานที่รับผิดชอบเป็นอย่างดี	84.62	15.38	0	0	0	3.85	0.38	ดี
7. มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี	15.38	61.54	23.08	0	0	3.92	0.64	ดี
8. มีการให้บริการที่สุภาพด้วยกิริยา วาจา	7.69	92.31	0	0	0	4.08	0.28	ดี
9. แต่งกายสุภาพ	15.38	84.62	0	0	0	4.15	0.38	ดี
10. มีความเต็มใจในการให้บริการ	69.23	30.77	0	0	0	3.69	0.48	ดี
11. สามารถให้คำแนะนำ/ข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์กับผู้มาติดต่อ	7.69	69.23	23.08	0	0	3.85	0.56	ดี
<b>ด้านที่ 3 คุณภาพของการให้บริการ</b>								
12. คุณภาพของผลลัพธ์ที่ได้รับจากการบริการ	7.70	76.92	7.69	7.69	0	3.85	0.69	ดี
13. ให้บริการได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	76.93	15.38	7.69	0	0	3.69	0.63	ดี
14. บริการที่ได้รับสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้	7.70	76.92	15.38	0	0	3.92	0.49	ดี
<b>ด้านที่ 4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม</b>								
15. ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	7.70	76.92	7.69	7.69	0	3.85	0.69	ดี

หมายเหตุ : มีการประเมินจากหน่วยงานทั้งสิ้น 12 หน่วยงาน

### ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากหน่วยงานที่เข้ารับบริการ

1. ระบบการให้บริการมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
2. ควรปรับปรุงความถูกต้องแม่นยำ และความน่าเชื่อถือในการให้บริการ
3. ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ เช่น การชำระเงิน
4. การพูดให้กำลังใจคนไข้ของพยาบาล และเจ้าหน้าที่ และการสนใจคนไข้ของพนักงานเปล ควรปรับปรุง

\*\*\*\*\*

#### เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

ระดับ 0.00 - 1.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน

ระดับ 1.51 - 2.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุง

ระดับ 2.51 - 3.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับพอใช้

ระดับ 3.51 - 4.50 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับดี

ระดับ 4.51 - 5.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการระดับดีมาก

(อ้างอิงคู่มือการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา)