

## Service Profile

### หน่วยงานซ่อมบำรุง กลุ่มงานการจัดการ โรงพยาบาลกันตัง

#### 1.บริบท (Context)

##### ก.หน้าที่และเป้าหมาย

ให้บริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ทุกประเภท ระบบสาธารณูปโภค ระบบออกซิเจน ไปป์ไลน์และอาคารสถานที่แก่หน่วยงานต่างๆ ภายในโรงพยาบาลให้มีความพร้อมใช้ตลอดเวลา รวมทั้งงานด้านเชิงรับและเชิงรุกให้ได้ตามแผนงานที่กำหนด ด้วยความรวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

##### ข.ขอบเขตการให้บริการ ศักยภาพ ข้อจำกัด

ให้บริการซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องมืออุปกรณ์ทุกประเภท ระบบสาธารณูปโภค ระบบออกซิเจน ไปป์ไลน์และอาคารสถานที่แก่หน่วยงานต่างๆ ภายในโรงพยาบาลในเวลาราชการ รวมถึงงานสอบเทียบเครื่องมือแพทย์ โดยประสานงานร่วมกับทีมบริหารจัดการเครื่องมือแพทย์ และให้บริการซ่อมแซมงานเร่งด่วนฉุกเฉินนอกเวลาราชการ ในระบบ On Call เช่น ไฟฟ้าดับ น้ำประปาไม่ไหล หรืองานที่มีผลกระทบต่อชีวิตโดยตรง เป็นต้น

##### ค. ความต้องการของผู้รับผลงานสำคัญ:

| ผู้รับผลงาน                                     | ความต้องการของผู้รับผลงาน   |
|---|---|
| ลูกค้าภายใน<br>ฝ่าย/หน่วยงานต่างภายใน<br>องค์กร | <ul style="list-style-type: none"><li>- ได้รับความบริการอย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ และประทับใจ</li><li>- ไม่มีการซ่อมซ้ำ ด้วยอาการเดิมในระยะเวลาประกันงาน</li><li>- งานซ่อมเสร็จภายในระยะเวลาประกันเวลาหรือเร็วกว่ากำหนด</li><li>- ให้การบำรุงรักษาเชิงป้องกันเครื่องมือแพทย์ และอุปกรณ์ต่างๆ</li><li>- รักษาคุณภาพของงานได้อย่างมีมาตรฐานและมีการพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น</li></ul> |
| ลูกค้าภายนอก<br>องค์กรภายนอก/บริษัท             | <ul style="list-style-type: none"><li>- ได้รับความบริการที่เป็นกันเองและเท่าเทียมกัน</li><li>- บริการที่สุภาพ ประทับใจ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี</li><li>- ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนและสามารถตรวจสอบได้</li></ul>  |
| ผู้ป่วย/ญาติ                                    | <ul style="list-style-type: none"><li>- มีอุปกรณ์ เครื่องมือ และระบบสาธารณูปโภคที่พร้อมใช้ มีประสิทธิภาพและปลอดภัย</li></ul>  |

### ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ (Key Quality Issues):

1. พร้อมใช้: มีการบำรุงรักษาเชิงป้องกันอย่างมีประสิทธิภาพโดยตรวจสอบและซ่อมบำรุงตามแผนบำรุงรักษาที่กำหนดพร้อมทั้งได้รับการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์เครื่องมือและระบบสาธารณสุขปกค่อนมีการนำไปใช้งาน

2. รวดเร็ว: ซ่อมบำรุงรักษาที่รวดเร็ว ทันเวลาต่อการให้บริการระยะเวลาการประกันงาน

3. มีคุณภาพ: ซ่อมบำรุงรักษาที่ครอบคลุมได้มาตรฐาน ปลอดภัย และไม่ซ่อมซ้ำภายในเวลาที่กำหนด

4. ประทับใจ: บริการที่สุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นกันเอง เท่าเทียมกันและผู้รับบริการพึงพอใจในผลงาน

### จ. ความท้าทายและความเสี่ยงที่สำคัญ:

#### ความท้าทาย:

1. การเกิดไฟฟ้าดับ และระบบก๊าซทางการแพทย์ขัดข้อง ไม่พร้อมใช้งาน เพื่การดำเนินกิจกรรมต่างๆภายในโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. การเกิดอุบัติเหตุและการบาดเจ็บจากการปฏิบัติงาน ทั้งผู้ให้และรับบริการ ซึ่งมีความเสี่ยงที่จะได้รับอันตรายในการปฏิบัติงาน หากการป้องกันไม่รัดกุมเพียงพอจะก่อให้เกิดความเสียหายทั้งผู้ปฏิบัติงาน และเครื่องมือได้

3. การจัดหาพัสดุช่างล่าช้า การซ่อมไม่ทันเวลา และการซ่อมซ้ำอาการเดิมในระยะเวลาประกันงาน

4. การบำรุงรักษาเชิงป้องกันเครื่องมือแพทย์ตามแผนงานที่กำหนดไว้ เพื่อยืดอายุการใช้งานเครื่องมือ และความต้องการที่เพียงพอ พร้อมใช้งานอยู่เสมอต่อระบบการบริการผู้ป่วยที่มีประสิทธิภาพ

#### ความเสี่ยงที่สำคัญ:

| ความเสี่ยงที่สำคัญ                         | แนวทางป้องกันและแก้ไข   | ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น   |
|--|---|--|
| 1. ไฟฟ้าดับเกิน 10 วินาที                  | - มีการตรวจสอบและทดสอบเดิน เครื่องปั่นไฟสำรองสัปดาห์ละ 1-2 ครั้งโดยช่างภายในโรงพยาบาล<br>- มีการตรวจสอบและบำรุงรักษาตู้สัปดาห์โดยช่างในโรงพยาบาล และปีละ 1 ครั้งโดยช่างภายนอก | - เครื่องปั่นไฟสำรองสามารถทำงานได้ดี ขณะไฟดับ                              |
| 2. ระบบจ่ายก๊าซทางการแพทย์ขัดข้อง ไม่ทำงาน | - มีการตรวจสอบรอยรั่วบริเวณข้อต่อเกลียว หัวท่อบรรจุก๊าซ โดยเช็ดด้วยน้ำฟองสบู่สัปดาห์ละ 1 ครั้ง<br>- ตรวจสอบระบบ Alarm & Lamp Control และบันทึกผล สัปดาห์ละ 1 ครั้ง            | - ระบบจ่ายก๊าซทางการแพทย์สามารถทำงานได้ที่ปลอดภัย และอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน |

|  |  |  |
|--|--|--|
| 3. กระแสไฟฟ้ารั่วไหลจากเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในโรงพยาบาล       | - มีการติดตั้งระบบสายดินให้กับเครื่องใช้ไฟฟ้าที่มีตัวถังเป็นโลหะ   | - ไม่เกิดกระแสไฟฟ้ารั่วไหลจากเครื่องใช้ไฟฟ้า                             |
| 4. อุบัติเหตุและการบาดเจ็บจากการทำงาน                      | - จัดทำแนวทางปฏิบัติในการปฏิบัติงาน และใส่อุปกรณ์ป้องกันภัย<br>- เข้ารับการอบรม/เรียนรู้ด้านอาชีวอนามัยและความปลอดภัย                                    | - พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างปลอดภัย                                 |
| 5. การซ่อมไม่ทันเวลาและซ่อมซ้ำอาการเดิมในระยะเวลาประกันงาน | - จัดทำแนวทาง/กระบวนการปฏิบัติในการปฏิบัติงานที่ครอบคลุม รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ<br>- จัดหาวัสดุซ่อมและจัดเก็บในคลังวัสดุที่เพียงพอ มีมาตรฐานในการใช้งาน | - การซ่อมบำรุงรักษาได้รวดเร็ว ทันเวลาและมีประสิทธิภาพ ปลอดภัยในการใช้งาน |

#### ฉ.ปริมาณงานและทรัพยากร(คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)

งานซ่อมบำรุง มีเจ้าหน้าที่ทั้งหมด 3 คน เป็นลูกจ้างประจำ 2 คน ลูกจ้างชั่วคราว 1 คน มีเครื่องมือที่มีความสำคัญต่อคุณภาพ ประสิทธิภาพ ในการทำงานของหน่วยงาน ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนไฟฟ้า มัลติมิเตอร์ ตู้อเชื่อมเหล็ก เลื่อยวงเดือนไฟฟ้า หัวแรงไฟฟ้า ปีมัดไ่ว และอุปกรณ์ช่างทั่วไป เช่น ค้อน คีม ปะแจต่างๆ เป็นต้น

| ปริมาณงาน             | ปี 2557 | ปี 2558 | ปี 2559 |
|-----------------------|---------|---------|---------|
| จำนวนการซ่อม (รายการ) | 1,105   | 920     | 815     |

| ด้าน  | ศักยภาพ  | ข้อจำกัด                     |
|---|--|------------------------------|
| <b>เครื่องมือ</b><br>-เครื่องมือช่างทั่วไป เช่น ค้อน คีม ไขควง ปะแจ ฯลฯ<br>-เครื่องมือซ่อมที่สำคัญ:<br>มัลติมิเตอร์ ส่วนไฟฟ้า ตู้อเชื่อมเหล็ก เลื่อยวงเดือนไฟฟ้า หัวแรง ปีมัดไ่ว เครื่องหั่นเจียไฟฟ้า เครื่องวัดแสง<br>-เครื่องคอมพิวเตอร์และเครื่องพิมพ์ | -เครื่องมือสามารถซ่อมบำรุงเครื่องมืออุปกรณ์ทั่วไปได้ดี และคุ้มทุน<br>-เครื่องมือมีอายุการใช้งานนาน ทำให้การปฏิบัติงานติดขัดในบางช่วง | -เครื่องมือเฉพาะทางมีราคาสูง |

## 2. กระบวนการสำคัญ (Key Process)

| กระบวนการสำคัญ<br>(Key Process) | สิ่งที่คาดหวัง<br>(Process Requirement)  | ตัวชี้วัดที่สำคัญ<br>(Performance Indicator)  |
|---------------------------------|--|---|
| 1. งานซ่อมแซม                   | 1. ได้รับงานซ่อมที่มีคุณภาพไม่มีซ่อมซ้ำ<br>2. ดำเนินการซ่อมได้ทันเวลา และรวดเร็ว บริการประทับใจ              | 1. อัตราประสิทธิภาพการซ่อมซ้ำอาการเดิมภายในระยะเวลา 30 วัน เป็น 0<br>2.- อัตราการซ่อมได้ตามเวลาที่ประกันงานซ่อมตามกำหนดได้ร้อยละ 90               |
| 2. งานบำรุงรักษา                | 1. มีการบำรุงรักษาตามแผนงานที่กำหนดไว้ทุกระบบ<br>2. อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ และระบบสาธารณูปโภคมีความพร้อมใช้ | 1. เครื่องมือสำคัญได้รับการบำรุงรักษาตามระยะเวลาแผนงานที่กำหนดมากกว่าร้อยละ 80<br>2. อุบัติการณ์/ข้อร้องเรียนการไม่พร้อมใช้งานน้อยกว่า 3 ครั้ง/ปี |

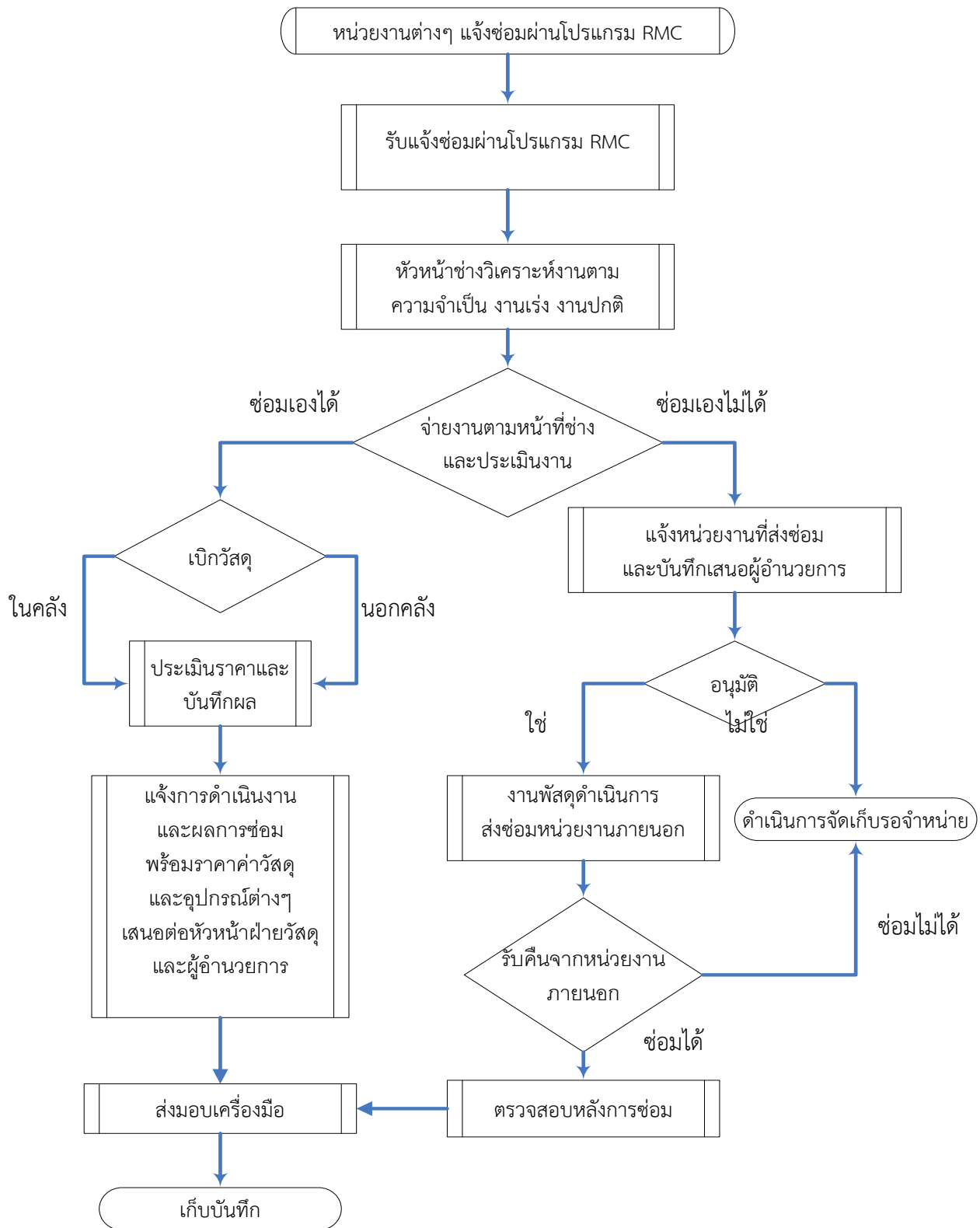
## 3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน

| ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน                          | เป้าหมาย | ปี 2557           | ปี 2558          | ปี 2559         |
|--|----------|-------------------|------------------|-----------------|
| การซ่อมเสร็จทันเวลาตามระบบประกันงานซ่อม          | ≥90%     | N/A               | 78.97%           | 91.16%          |
| การบำรุงรักษาเชิงป้องกันเครื่องมือแพทย์ได้ตามแผน | ≥80%     | 27.08%<br>(13/48) | 7.38%<br>(9/122) | 100%<br>(31/31) |
| การซ่อมซ้ำด้วยอาการเดิมในระยะเวลา 1 เดือน        | 0 ครั้ง  | 0                 | 0                | 0               |
| อุบัติเหตุ/ข้อร้องเรียน                          | ≤3ครั้ง  | 1                 | 7                | 4               |
| ความพึงพอใจของผู้รับบริการ                       | ≥80%     | N/A               | 71.54%           | N/A             |

## 4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

4.1. ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันเพื่อให้เป็นไปตามสิ่งที่คาดหวัง และป้องกันความเสี่ยงสำคัญของแต่ละกระบวนการ (รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพที่เสร็จสิ้นแล้ว)

กระบวนการงานซ่อมจะรับแจ้งซ่อมจากหน่วยงานภายในองค์กร โดยการแจ้งซ่อม ทางโปรแกรม RMC โทรศัพท์ภายใน และ On Call นอกเวลาราชการ ซึ่งมีกระบวนการดังนี้



## 5.แผนการพัฒนาคู่เนื่อง

1. แผนการจัดทำการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PREVENTIVE MAINTENANCE) ครอบคลุมการแพทย์และระบบสาธารณูปโภคต่างๆเช่น ระบบไฟฟ้า เครื่องกำเนิดไฟฟ้า ระบบประปา ระบบออกซิเจนไปป์ไลน์
2. แผนการปรับปรุงระบบ โปรแกรมซ่อมบำรุง (RMC 2005) ระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการแจ้งซ่อมออนไลน์ ลงบันทึกข้อมูลงานซ่อมและจัดทำแผนการบำรุงรักษาเครื่องมือ
3. การดำเนินการตามมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์ ด้านการบำรุงรักษา