



คู่มือกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการ  
โรงพยาบาลอมก๋อย

## คำนำ

คู่มือกระบวนการปฏิบัติงานการให้บริการของโรงพยาบาลอภัยชนม์ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลอภัยชนม์ โดยแสดงกระบวนการให้บริการของแต่ละหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน จุดควบคุมความเสี่ยง ระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน และระยะเวลารวมทั้งหมดที่ใช้ในการดำเนินการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีมาตรฐานในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพต่อไป

กลุ่มงานบริหารทั่วไป  
โรงพยาบาลอภัยชนม์  
ธันวาคม ๒๕๖๘

## สารบัญ

	หน้า
กระบวนการปฏิบัติงานกลุ่มงานองค์กรแพทย์	๑
กระบวนการปฏิบัติงานกลุ่มการพยาบาล (งานผู้ป่วยนอก)	๒
กระบวนการปฏิบัติงานกลุ่มการพยาบาล (หน่วยงานห้องคลอด)	๓ - ๔
กระบวนการปฏิบัติงานกลุ่มการพยาบาล (หน่วยงานจ่ายกลาง)	๕
กระบวนการปฏิบัติงานกลุ่มงานทันตกรรม	๖
กระบวนการปฏิบัติงานกลุ่มงานโรคไม่ติดต่อเรื้อรังและงานสุขภาพจิต	๗
กระบวนการปฏิบัติงานกลุ่มงานประกันสุขภาพและสารสนเทศทางการแพทย์	๘
กระบวนการปฏิบัติงานกลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู	๙
กระบวนการปฏิบัติงานกลุ่มงานเทคนิคการแพทย์	๑๐
กระบวนการปฏิบัติงานกลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม	๑๑ - ๑๒
กระบวนการปฏิบัติงานกลุ่มงานบริหารทั่วไป(งานการเงิน)	๑๓
กระบวนการปฏิบัติงานกลุ่มงานบริหารทั่วไป (งานพัสดุ)	๑๔ - ๑๕
กระบวนการปฏิบัติงานกลุ่มงานบริหารทั่วไป (งานธุรการ)	๑๖

การตรวจคนไข้ที่แผนกผู้ป่วยนอก งานองค์กรแพทย์

ชื่อผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

จุดควบคุมความเสี่ยง

ระยะเวลา

แพทย์

ออกตรวจแผนกผู้ป่วยนอก ๕ ห้อง  
ตรวจต่อวันตาม ตารางเวรแพทย์  
- ชักประวัติ  
- ตรวจร่างกาย  
- ส่งตรวจเพิ่มเติม เช่น Lab, X-Ray จากนั้นส่งผู้ป่วยไปหน้า ห้องตรวจ

พยาบาลหน้าห้องตรวจ

๓๐ นาที

รับผู้ป่วยจากห้องตรวจ  
ส่งไปยัง ห้องตรวจ Lab, X-Ray

๕ นาที



ได้รับผลการตรวจเพิ่มเติม  
- วิเคราะห์ผลการตรวจ

ผลตรวจเพิ่มเติม

๑๐ นาที



วินิจฉัยและให้การรักษา พร้อม  
อธิบายให้ผู้ป่วยและญาติเข้าใจเรื่อง  
โรค และ การรักษา และการปฏิบัติ  
ตนเอง

๑๕ นาที



ส่งกลับหน้าห้องตรวจ

พยาบาลหน้าห้องตรวจ

๕ นาที



- กลับบ้าน  
- Admit แผนกผู้ป่วยใน  
- ส่งต่อการรักษา

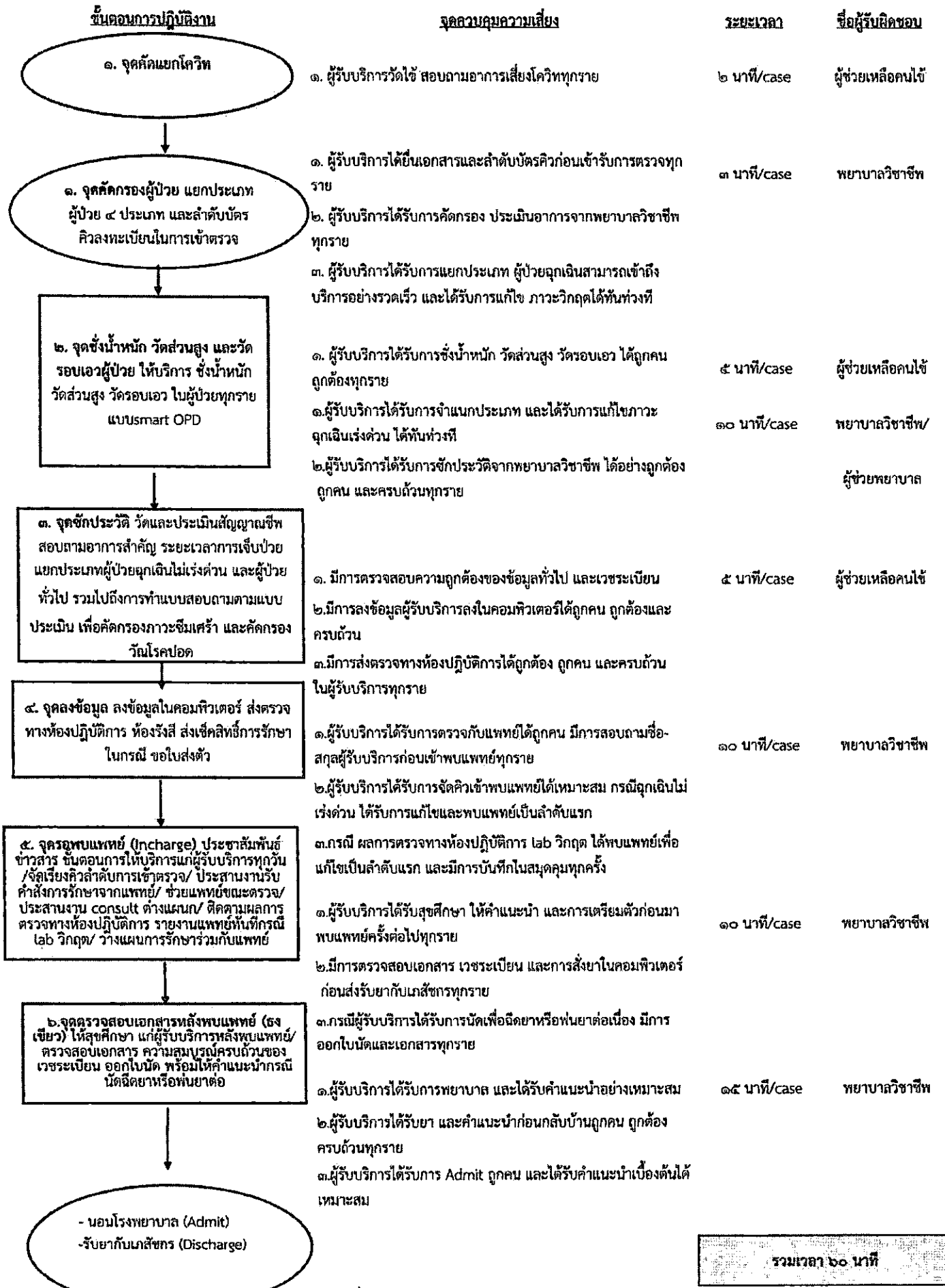
จำหน่ายผู้ป่วยโดยใช้โปรแกรม  
และออกใบนัด กรณีมีนัด Follow-up

๕ นาที

รวมระยะเวลาดำเนินการประมาณ ๗๐ นาที

# Flow Chart ขั้นตอนการให้บริการ ของกลุ่มงานผู้ป่วยนอก โรงพยาบาลมกค้อย

วัตถุประสงค์ เพื่อให้การให้บริการแก่ผู้ป่วย มีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง และรวดเร็ว

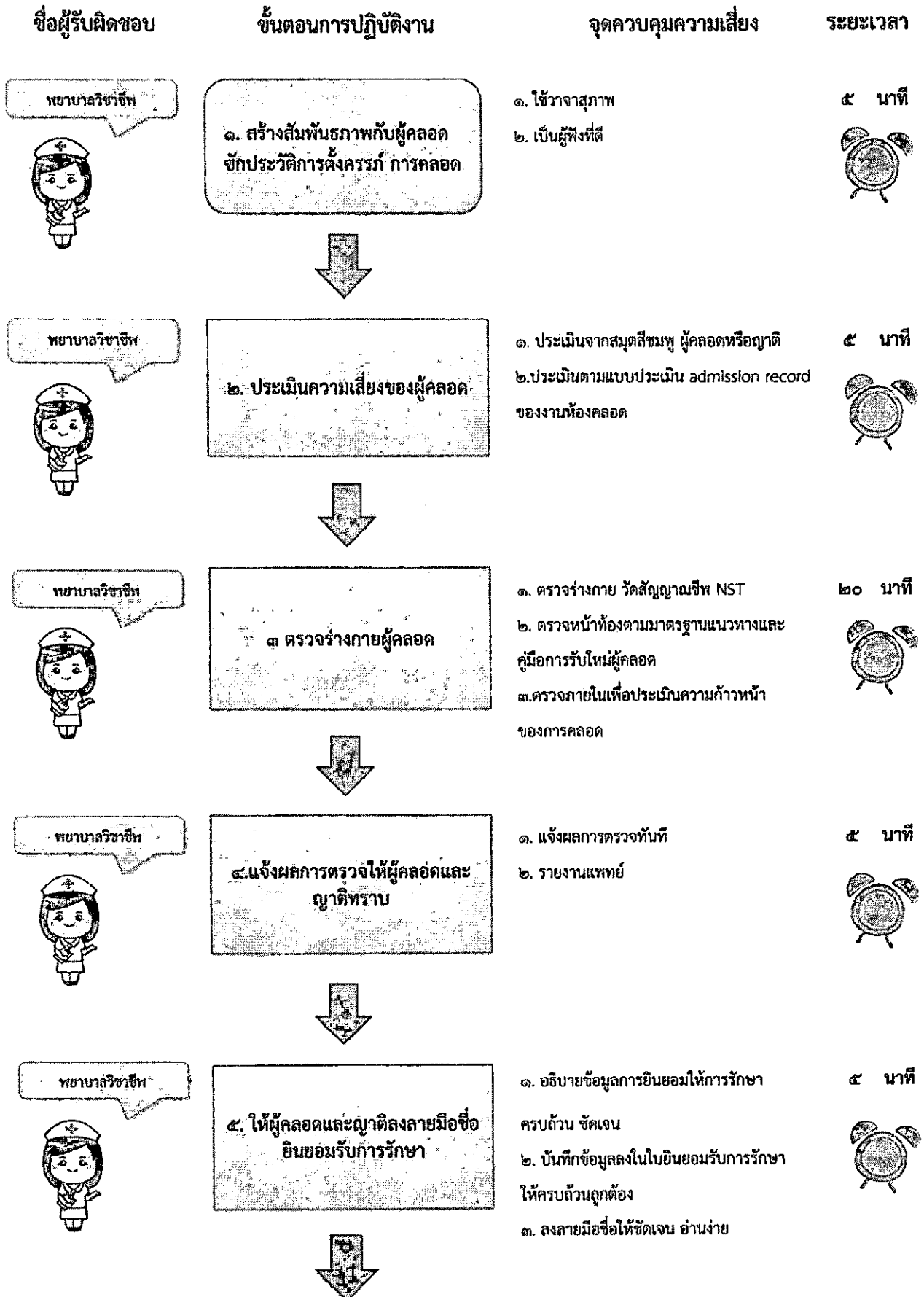


รวมเวลา ๖๐ นาที

# การรับใหม่ผู้คลอด

## งานห้องคลอด โรงพยาบาลอมก๋อย

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้คลอดได้รับการประเมินและคัดกรองภาวะเสี่ยงตามมาตรฐานการพยาบาลผู้คลอด



ชื่อผู้รับผิดชอบ

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

จุดควบคุมความเสี่ยง

ระยะเวลา

พยาบาลวิชาชีพ



๒. จัดทำเอกสารการอนุรักษ์ตัว  
ในโรงพยาบาล ลงข้อมูล และการ  
พิมพ์เอกสาร



๑. ลงข้อมูลใน HosXp ให้ครบถ้วน ถูกต้อง
๒. ตรวจสอบเอกสารที่พิมพ์

๑๐ นาที



พยาบาลวิชาชีพ



๓. ให้ผู้คลอดทำความสะอาด  
ร่างกาย เปลี่ยนเสื้อผ้าเป็นชุด  
โรงพยาบาล



๑. ให้ผู้คลอดอาบน้ำสระผม ถอดชุดชั้นใน  
และเครื่องประดับทุกชนิดออกโดยให้ญาติเก็บไว้

๕ นาที



พยาบาลวิชาชีพ



๔. แนะนำการปฏิบัติตัวขณะอยู่  
โรงพยาบาล และแนวทางการ  
ดูแลรักษา

๑. แนะนำให้ผู้คลอดและญาติเข้าใจ
๒. ประเมินเข้าใจตามระยะของการคลอด

๕ นาที



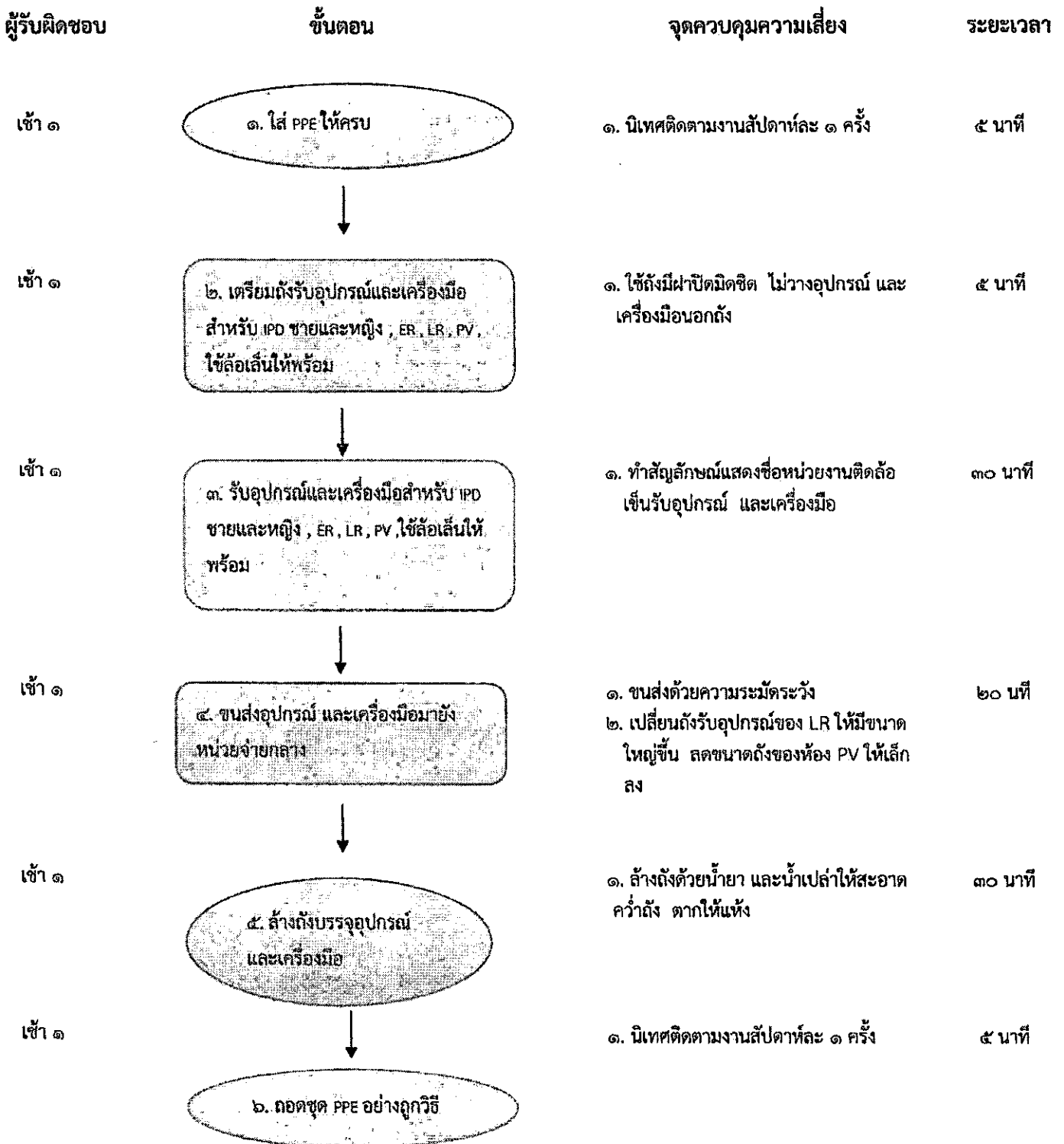
รวมระยะเวลาดำเนินการประมาณ

๒๐ นาที



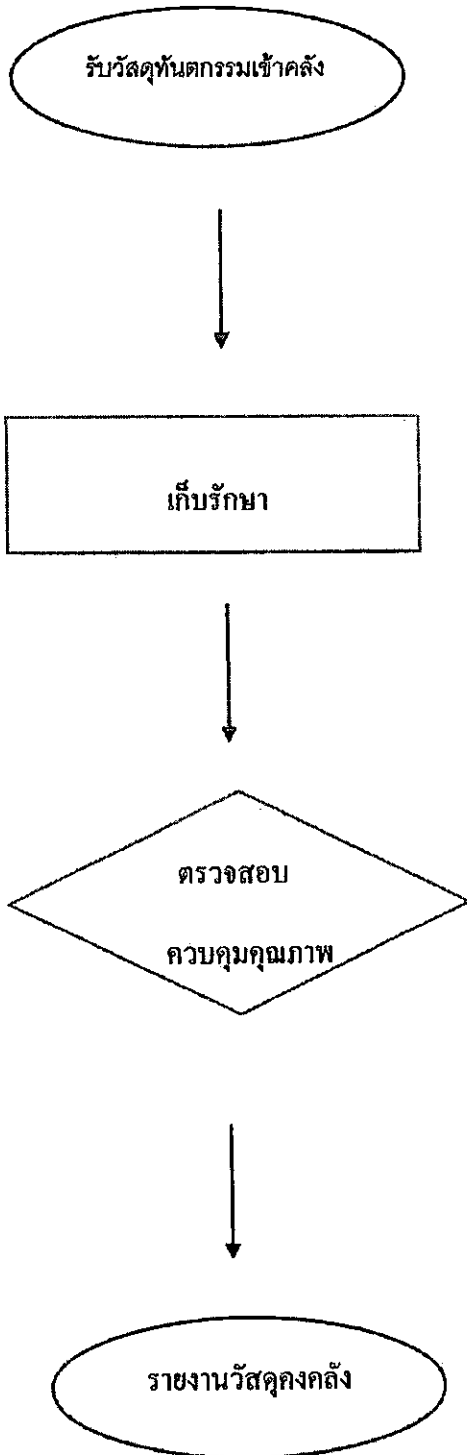
## กระบวนการงานการรับอุปกรณ์และเครื่องมือ

วัตถุประสงค์: เพื่อให้รับอุปกรณ์และเครื่องมือจากหน่วยงานต่างๆ โดยไม่แพร่กระจายเชื้อระหว่างขนส่งและเจ้าหน้าที่ที่มีการติดเชื้อ



กระบวนการควบคุม เก็บรักษา  
 กลุ่มงานทันตกรรม โรงพยาบาลอมก๋อย

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

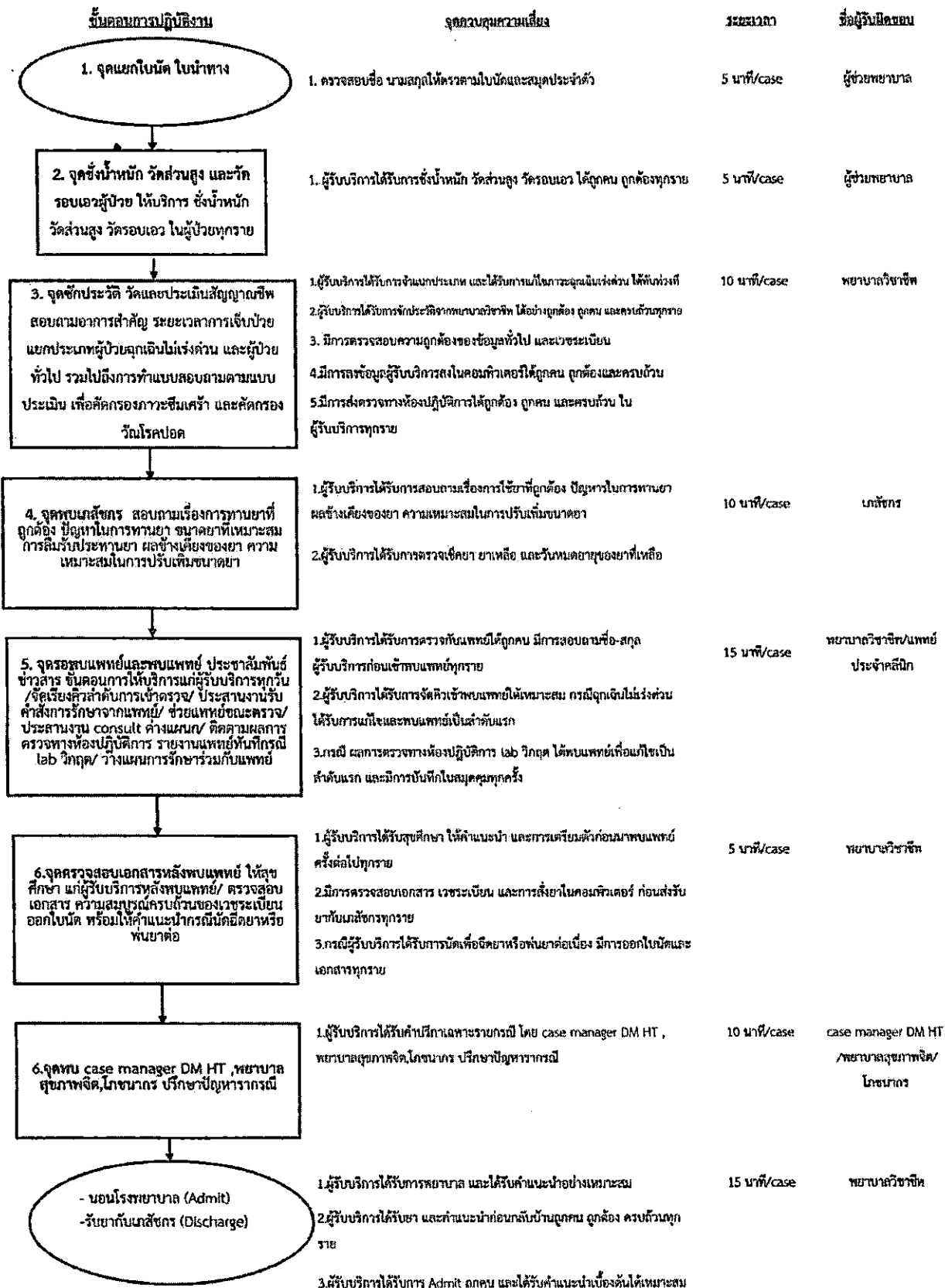


วิธีการปฏิบัติงาน

๑. กำหนดหน้าที่ที่รับผิดชอบและแต่งตั้งผู้รับผิดชอบงานควบคุมคลังวัสดุทันตกรรม
  ๒. ตรวจสอบและรับวัสดุตามใบส่งของ เมื่อองค์ประกอบสภาพความเรียบร้อยของหีบห่อ ก่อนรับจากบริษัทขนส่ง
  ๓. จัดเตรียมใบส่งชื่อ ใบส่งของ เพื่อรายงานให้คณะกรรมการตรวจรับให้ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์
- 
๑. เมื่อคณะกรรมการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว ทำการบันทึกรับวัสดุในบัญชีควบคุม รายการวัสดุทันตกรรม
  ๒. จัดเก็บวัสดุทันตกรรมตามประเภทและหมวดหมู่ตามระบบ FI-FO
  ๓. ดูแลสถานที่เก็บวัสดุให้เหมาะสมตามประเภทการรักษา แสงสว่าง ความชื้น อุณหภูมิ สถานที่
  ๔. เน้นแถบสีเพื่อให้เห็นวันหมดอายุของวัสดุทันตกรรมได้ชัดเจน
- 
๑. สุ่มตรวจสอบ จำนวนวัสดุคงเหลือจริงกับจำนวนที่คงเหลือใน stock card menu ของโปรแกรม Drug เป็นระยะ
  ๒. ตรวจสอบปริมาณวัสดุคงคลังและสำรวจวัสดุที่ใกล้หมดอายุภายใน 1 เดือน
- 
๑. ตรวจสอบและควบคุมคุณภาพของสถานที่เก็บวัสดุเพื่อให้มีสภาพที่เหมาะสมไม่ทำให้วัสดุทันตกรรมเสื่อมสภาพ
  ๒. ตรวจสอบวัสดุคงเหลือจริงเทียบโปรแกรมคงคลังอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง
  ๓. รายงานคงคลังประจำเดือน อัตราการสำรองวัสดุหมดอายุ มูลค่าการเบิกจ่ายและจัดซื้อ

# Flow Chart ขั้นตอนการให้บริการ ของกลุ่มงานโรคไม่ติดต่อเรื้อรังและงานสุขภาพจิต โรงพยาบาลมกคย

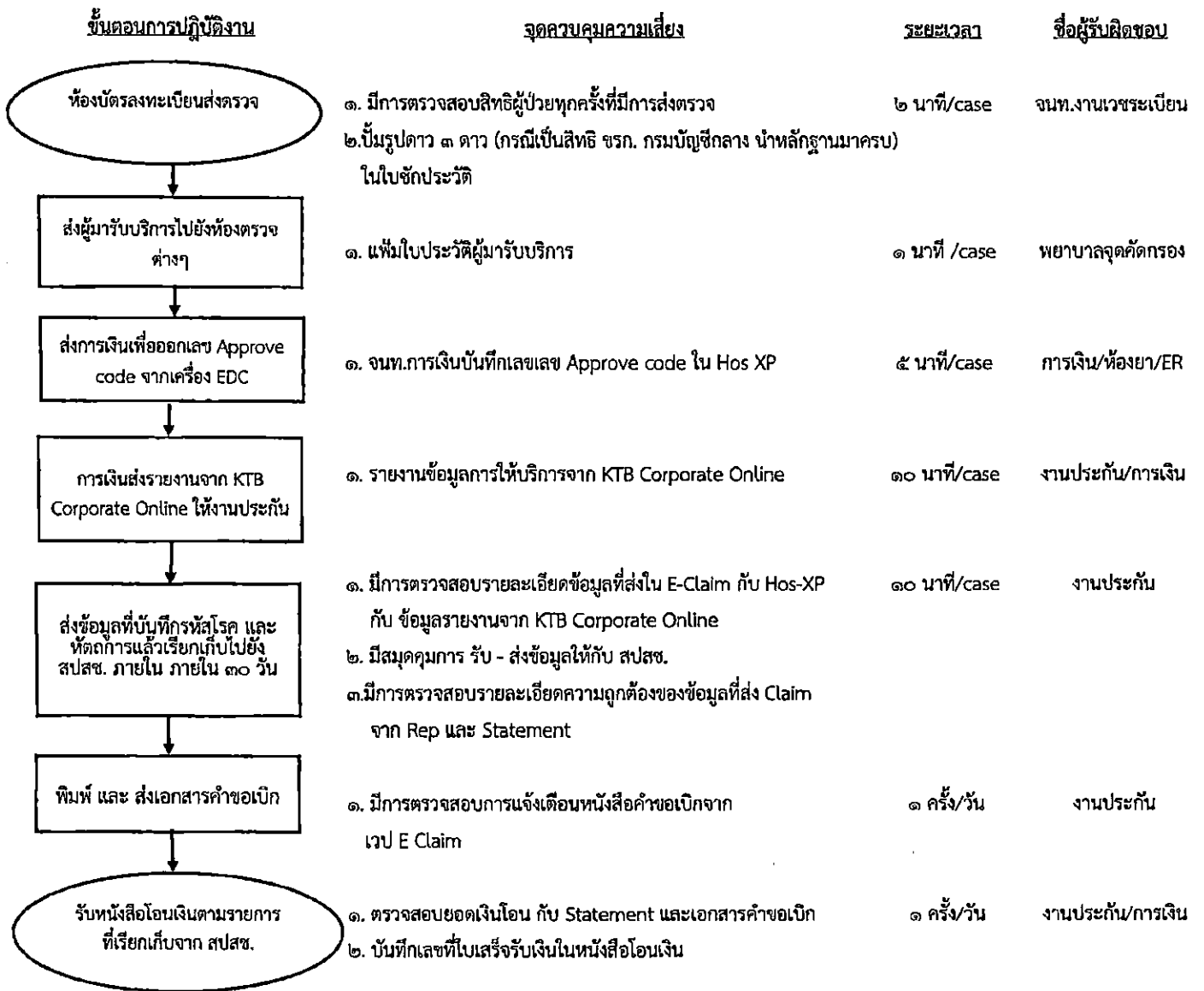
วัตถุประสงค์ เพื่อให้การให้บริการแก่ผู้ป่วย มีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน ถูกต้อง และรวดเร็ว



รวมเวลา 75 นาที

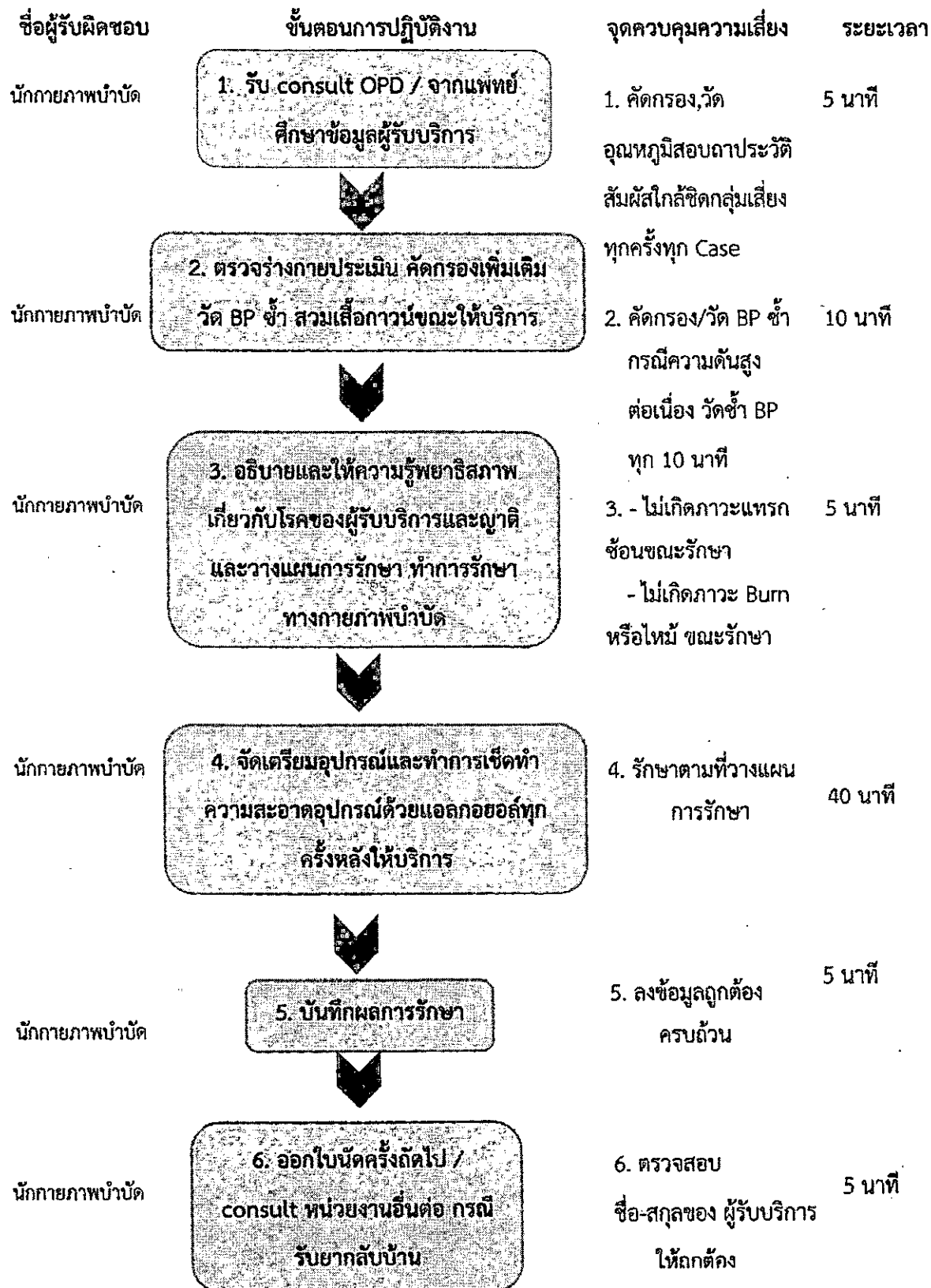
## Flow Chart การจัดเก็บรายได้ค่ารักษาพยาบาลสิทธิข้าราชการ (OPD)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้การเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลสิทธิข้าราชการ เป็นไปอย่างครบถ้วน ถูกต้อง รวดเร็ว และทันเวลา



**กระบวนการทำงานทางห้องกายภาพบำบัด กลุ่มงานเวชกรรมฟื้นฟู**

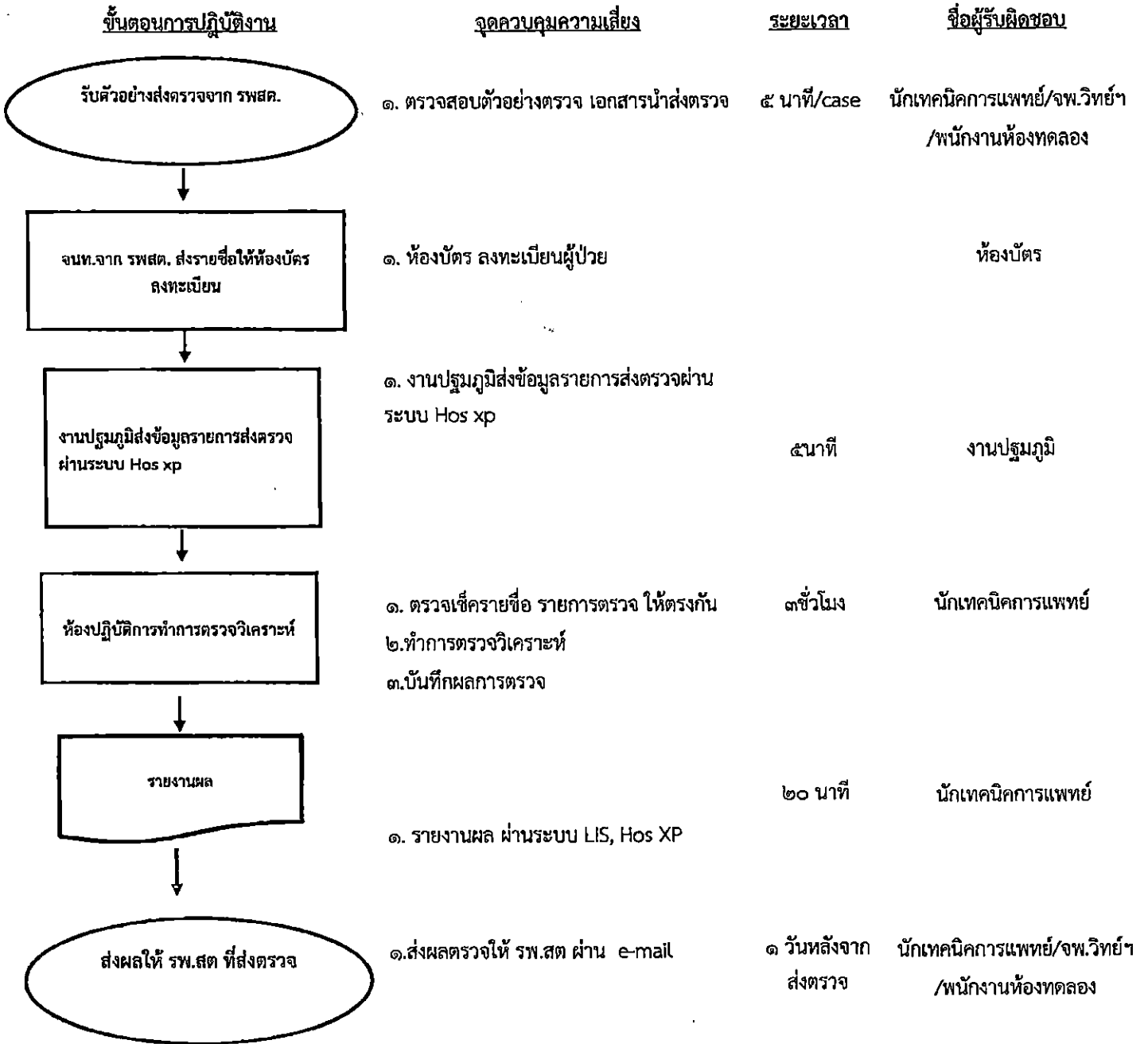
วัตถุประสงค์ เพื่อให้บริการทางด้านงานกายภาพบำบัด ส่งเสริม ป้องกัน รักษา ฟื้นฟู เป็นไปอย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ และเพื่อควบคุม ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ให้ผู้รับบริการและผู้ให้บริการได้รับความปลอดภัยมากที่สุด



## Flow Chart กระบวนการทางห้องปฏิบัติการเทคนิคการแพทย์


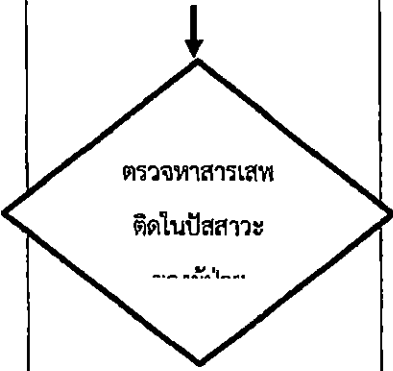
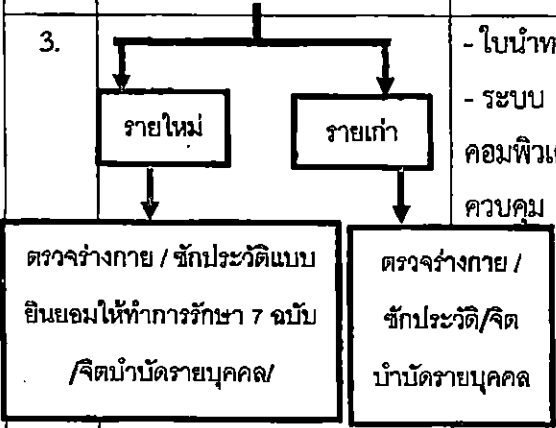
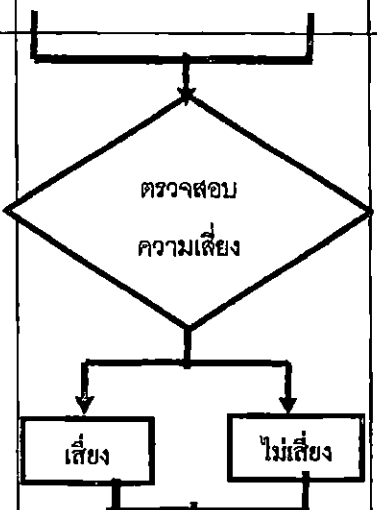
### (การรายงานผลตรวจหญิงตั้งครรภ์และสามี หน่วยงาน รพ.สต ในอำเภออมก๋อย)

วัตถุประสงค์ เพื่อให้การเตรียมตัวอย่างตรวจทางการแพทย์และการดำเนินการโดยวิธีทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการตรวจสอบวิเคราะห์ และการรายงานผลการตรวจ เพื่อการวินิจฉัยการติดตามการรักษา การพยากรณ์โรค และ การป้องกันโรคหรือเพื่อการประเมินภาวะสุขภาพเพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ



กระบวนการคัดกรองความเสี่ยงผู้มารับบริการงานยาเสพติด

วัตถุประสงค์ : เพื่อให้ผู้ป่วยที่มาใช้บริการในงานยาเสพติดกลุ่มงานบริการด้านปฐมภูมิและองค์รวม รพ.อมก๋อย ได้รับ การประเมินความเสี่ยง การส่งเสริมสุขภาพ และการดูแลตามแนวทางมาตรฐานงานยาเสพติด

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	จุดควบคุม	วิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
1.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ประจำจุดรับลงทะเบียนห้องเบอร์ 1</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่รับสมัครหรือบัตรนัดของผู้รับบริการเพื่อลงทะเบียนแล้วส่งมาที่คลินิกยาเสพติด</li> </ul>	เจ้าหน้าที่ประจำจุดรับลงทะเบียนห้องเบอร์ 1	5 นาที
2.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ประจำจุดซักประวัติผู้มารับบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้ผู้ป่วยไปปัสสาวะที่ห้องน้ำโดยให้ทหารช่วยควบคุม</li> <li>- นำปัสสาวะมาตรวจตามมาตรฐาน</li> </ul>	เจ้าหน้าที่ประจำจุดซักประวัติ หรือ ทหาร	5 นาที
3.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใบนำทาง</li> <li>- ระบบคอมพิวเตอร์</li> <li>ควบคุม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบความถูกต้องของผู้รับบริการ</li> <li>- แสดงบัตรประจำตัวประชาชนยืนยันตัวบุคคล</li> <li>- ประเมินสัญญาณชีพ ซักประวัติ</li> <li>- ประเมินอาการถอนพิษยา</li> </ul>	เจ้าหน้าที่ประจำจุด หรือนักจิตวิทยา	10 นาที
4.		<ul style="list-style-type: none"> <li>- เจ้าหน้าที่ประจำจุดแต่ละจุดบริการ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบการรับบริการว่ามีเหตุการณ์ใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ผู้มารับบริการ</li> <li>- รายงาน เจ้าหน้าที่ผู้ควบคุมความเสี่ยงในหน่วยงาน</li> </ul>	เจ้าหน้าที่ ทุกคนในหน่วยบริการ	5 นาที

ลำดับ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	จุดควบคุม	วิธีการปฏิบัติ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
5.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>พบแพทย์/พยาบาลเวชปฏิบัติ เพื่อประเมินปริมาณยา</p> <p style="text-align: center;">↓</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใบนำทาง</li> <li>- ระบบคอมพิวเตอร์ควบคุม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจร่างกาย</li> <li>- ประเมินอาการถอนพิษยา</li> <li>- สั่งยา</li> <li>- ลงวันนัด</li> </ul>	พบแพทย์/พยาบาลเวชปฏิบัติ	5 นาที
6.	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <p>รับยาห้องเบอร์ 14</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ใบนำทาง</li> <li>- ระบบคอมพิวเตอร์ควบคุม</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องจาก ใบนำทาง และระบบคอมพิวเตอร์</li> <li>- แสดงบัตรประจำตัวประชาชนยืนยันตัวบุคคล</li> <li>- ให้อาและให้สุขศึกษาตามแผนการรักษา</li> </ul>	เภสัชกร หรือเจ้าหน้าที่ประจำจุดจ่ายยาผู้ป่วยนอก	10 นาที

Flowchart การเบิกจ่ายเงินค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม/สัมมนา (กรณียืมเงิน)

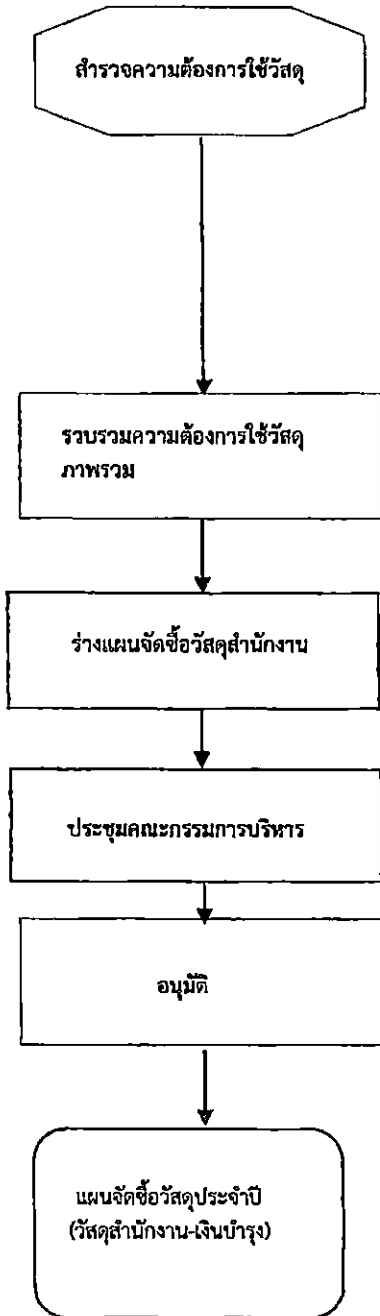
\*\*\*การส่งใช้เงินยืม

1. กรณียืมเงินเพื่อเดินทางไปราชการ ต้องส่งคืนภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่กลับมาถึง
2. กรณียืมเงินเพื่อจัดกิจกรรมโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ/ฝึกอบรม ต้องส่งคืนภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่รับเงิน

ลำดับ	ผังกระบวนการ	รายละเอียดผลงาน	มาตรฐานกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
1		<ul style="list-style-type: none"> <li>- บันทึกขออนุมัติโครงการพร้อมทั้งแนบโครงการที่มีงบประมาณและกำหนดการ</li> <li>- สัญญาขอยืมเงิน</li> </ul>	ความถูกต้อง ความครบถ้วน ของเอกสาร	- ผู้จัดทำโครงการ (ผู้รับผิดชอบโครงการต้องจัดส่งสัญญาขอยืมเงินก่อนจัดกิจกรรมล่วงหน้า 15 วันทำการ)
2		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบสัญญาขอยืมเงินพร้อมเอกสารประกอบการพิจารณาอนุมัติเงินยืม</li> </ul>	ความถูกต้อง ความครบถ้วน ของเอกสาร	- การเงิน ระยะเวลาในการตรวจสอบสัญญาขอยืมเงินขึ้นอยู่กับความถูกต้องของเอกสาร ไม่เกิน 2 วันทำการ
3		<ul style="list-style-type: none"> <li>- ทำการขอเบิกเงิน</li> <li>- ทำการจ่ายเงินและจ่ายเงินให้แก่ผู้ทำสัญญาขอยืมเงิน</li> </ul>	ความถูกต้อง ความครบถ้วน ของเอกสาร	- การเงิน - ผู้มีอำนาจอนุมัติ - ระยะเวลาในการจัดทำเช็คส่งจ่าย ไม่เกิน 5 วันทำการ
4		<ul style="list-style-type: none"> <li>- การใช้จ่ายเงินในการบริหารโครงการฝึกอบรม/สัมมนาตามระเบียบค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม</li> </ul>	ความถูกต้อง ความครบถ้วน ของเอกสาร	- ผู้จัดทำโครงการ - ผู้มีอำนาจสั่งการ - ผู้ที่เกี่ยวข้อง
5		<ul style="list-style-type: none"> <li>- หลักฐานการยืมเงิน</li> <li>- หลักฐานการจ่ายเงิน</li> <li>- ใบสำคัญรับเงิน (กรณีจ่ายค่าสมนาคุณวิทยากร หรือค่าจ้างบุคคลภายนอก)</li> <li>- ใบรับรองมอบใบเสร็จรับเงินแบบ บก.111 หรือ 4231 (กรณีจ่ายให้เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ)</li> </ul>	ความถูกต้อง ความครบถ้วน ของเอกสาร ความทันเวลา (ระยะเวลาในการตรวจหลักฐานประกอบ ไม่เกิน 3 วันทำการ) ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความถูกต้องของเอกสาร	- ผู้จัดทำโครงการ - การเงิน (ระยะเวลาในการจัดทำใบเบิกเพิ่ม 5 วันทำการ (ขึ้นอยู่กับผู้มีอำนาจสั่งจ่าย))
6		<ul style="list-style-type: none"> <li>- สรุปค่าใช้จ่ายของทั้งโครงการ ทำรายงานเสนอหัวหน้าส่วนราชการ</li> </ul>	ความถูกต้อง ความครบถ้วน ของเอกสาร	- ผู้จัดทำโครงการ - หัวหน้าส่วนราชการ

**กระบวนการงานการจัดทำแผนจัดซื้อวัสดุประจำปี (วัสดุสำนักงาน-เงินบำรุง)**  
**โรงพยาบาลอมก๋อย อำเภออมก๋อย จังหวัดเชียงใหม่**

**ขั้นตอนการปฏิบัติงาน**



**วิธีการปฏิบัติงาน**

๑. กำหนดแบบฟอร์มความต้องการใช้วัสดุประจำปีโดยแยกรายละเอียดเป็นรายงวด
๒. กำหนดระยะเวลาการส่งแบบสำรวจคืนฝ่ายพัสดุให้ชัดเจน
๓. ฝ่ายพัสดุติดตาม เြงรัดแบบสำรวจให้ทุกกลุ่มงาน/ฝ่าย
๔. พิจารณาเปรียบเทียบสถิติการใช้ในรอบปีที่ผ่านมา
๕. พิจารณายอดวัสดุคงคลัง ณ สิ้นปี
๖. พิจารณาระยะเวลาในการจัดซื้อ รวมทั้งเกณฑ์คงคลังขั้นต่ำ ขั้นสูง
๖. พิจารณาแผนรายรับ / จ่ายเงินบำรุง (ประจำปี)
๗. พิจารณาแผนปฏิบัติงานประจำปี

๑. ฝ่ายพัสดุรวบรวมความต้องการใช้วัสดุสำนักงานตามแบบสำรวจที่กำหนด โดยแยกเป็นหมวดหมู่ และรายงวด

๑. ฝ่ายพัสดুর่างแผนจัดซื้อวัสดุสำนักงาน

๑. ฝ่ายพัสดุเสนอร่างแผนจัดซื้อวัสดุสำนักงานต่อคณะกรรมการบริหาร
๒. ประชุมคณะกรรมการบริหารเพื่อพิจารณาทบทวน กลั่นกรอง ปรับ ลด ร่างแผนจัดซื้อวัสดุสำนักงานตามความเหมาะสม
๓. เสนอร่างแผนจัดซื้อวัสดุสำนักงานให้ผู้อำนวยการพิจารณาอนุมัติ

๑. ผู้อำนวยการอนุมัติแผนจัดซื้อวัสดุประจำปี(วัสดุสำนักงาน-เงินบำรุง)

๑. แผนจัดซื้อวัสดุประจำปี (วัสดุสำนักงาน-เงินบำรุง)

๒. สำเนาแผนให้ผู้เกี่ยวข้องเพื่อดำเนินการตามแผนที่กำหนด

**หมายเหตุ**

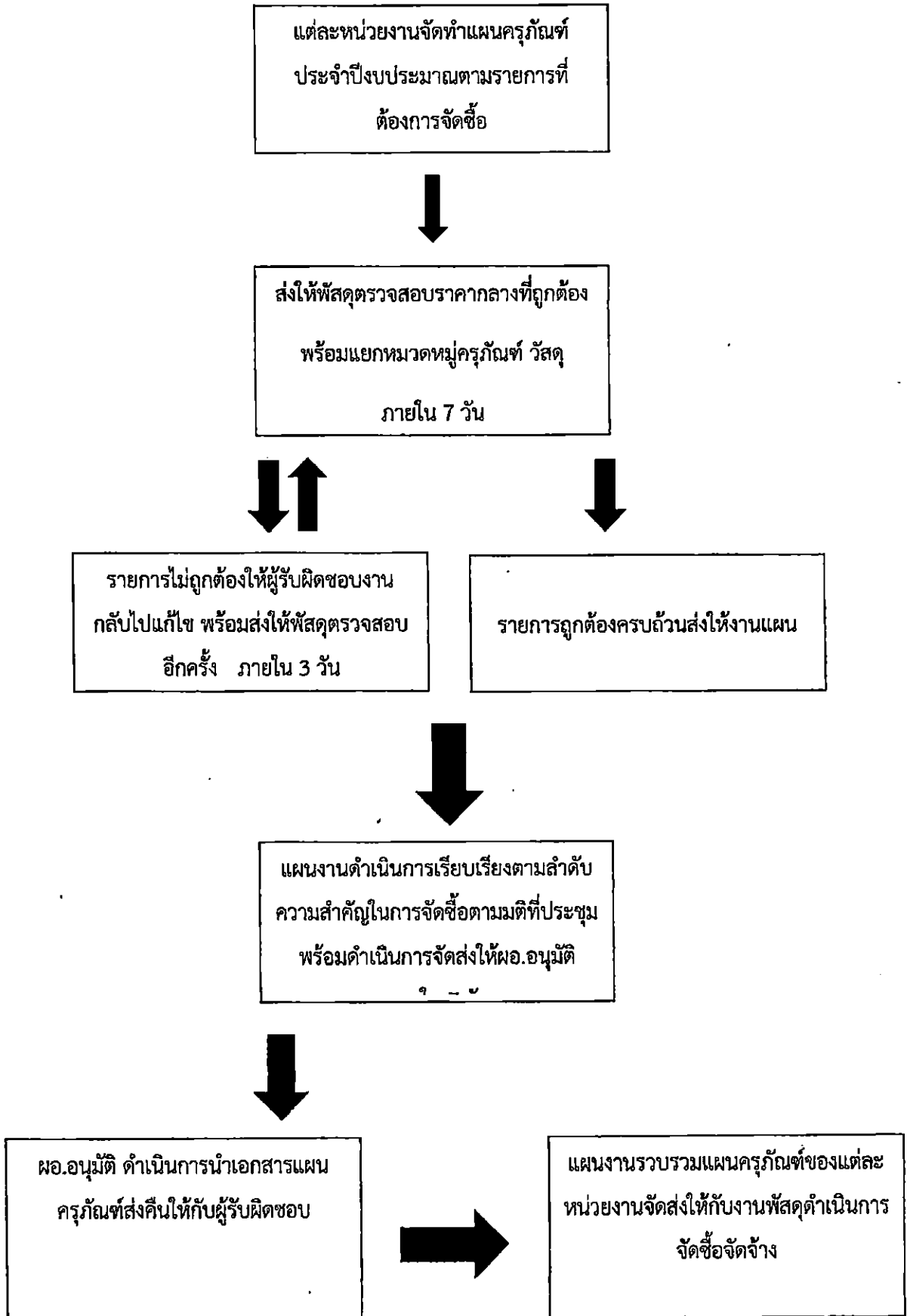
๑. กรณีจัดซื้อนอกแผนตามเหตุผลความจำเป็นเร่งด่วนต้องได้รับอนุมัติจากผู้อำนวยการ

๑.๑ ทบทวนแผนจัดซื้อประจำปี หรือ

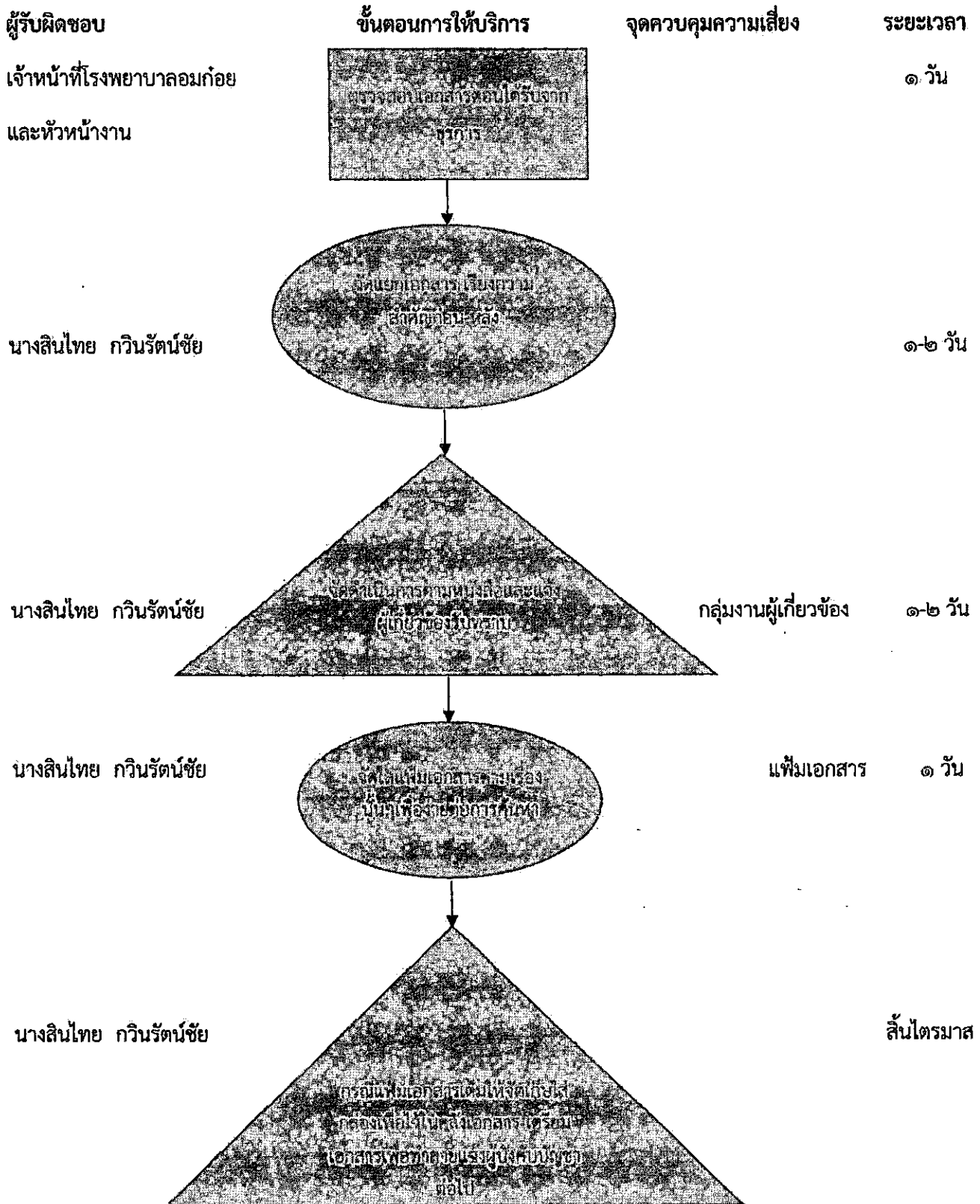
๑.๒ แจ้งความต้องการใช้วัสดุให้ฝ่ายพัสดุภายในวันที่ ๑๕ ของเดือน เพื่อฝ่ายพัสดुरวบรวมจัดซื้อเดือนละ ๑ ครั้ง

๑.๓ กรณีเร่งด่วน ถูกเงิน จำเป็น ให้จัดซื้อได้ทันที

ขั้นตอน การส่งแผนครุภัณฑ์เงินบำรุงโรงพยาบาล



Flow Chart กระบวนการปฏิบัติงาน งานธุรการ  
การจัดเก็บข้อมูล และเอกสารของทางราชการ



ชื่อผู้รับผิดชอบ นางสินไทย กวินรัตน์ชัย  
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่งานธุรการ