



## Unit Profile

งานวินัยและนิติการ

ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

# Unit Profile

## งานวินัยและนิติการ

### ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี

#### 1. บริบท (Context)

##### ก. หน้าที่และเป้าหมาย (Purpose Statement)

งานวินัยและนิติการให้การสนับสนุนการบริการทางการแพทย์ การพยาบาล และฝ่ายสนับสนุนการแพทย์ ด้วยการให้บริการด้านกฎหมายและระเบียบต่างๆ ของมหาวิทยาลัย และระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยอยู่บนหลักความถูกต้อง ตามหลักกฎหมายและระเบียบของมหาวิทยาลัย ให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ผู้รับบริการพึงพอใจ

##### ข. ขอบเขตการให้บริการ

การบริหารงานของงานวินัยและนิติการ แบ่งส่วนงานเป็น 3 ส่วน ดังนี้

##### 1. งานสัญญาและกฎหมาย

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำสัญญาต่างๆ ของศูนย์การแพทย์ฯ คณะแพทยศาสตร์ มศว เช่น สัญญาการให้บริการทางการแพทย์ ได้แก่ สัญญาการรับเป็นสถานพยาบาลในระดับที่สูงกว่า สัญญาประกันชีวิต สัญญาประกันสังคม สัญญาทุนพัฒนาบุคลากร สัญญาลาศึกษาต่อ และสัญญาอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

วินิจฉัยข้อกฎหมาย และจัดทำความคิดเห็น เพื่อวินิจฉัยเกี่ยวกับ อำนาจ หน้าที่ และสิทธิตามกฎหมายของศูนย์การแพทย์ฯ คณะแพทยศาสตร์ มศว และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาข้อกฎหมายต่างๆ

##### 2. งานตรวจร่างระเบียบ ตรวจร่างคำสั่ง และตรวจร่างประกาศ

มีหน้าที่รับผิดชอบ การจัดทำร่างกฎหมาย และการแก้ไขปรับปรุง ร่างระเบียบ ร่างประกาศ และร่างคำสั่ง ของศูนย์การแพทย์ฯ คณะแพทยศาสตร์ มศว

##### 3. งานคดี งานวินัยและสอบสวน

มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินคดีทางแพ่ง คดีอาญา คดีล้มละลาย คดีปกครอง คดีแรงงาน และคดีความอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง การบังคับคดีตามคำพิพากษา การสอบสวนข้อเท็จจริงกรณีต่างๆ ให้ความเห็นข้อกฎหมายและระเบียบที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการทางวินัย และความรับผิดชอบทางละเมิด ดำเนินการเกี่ยวกับการใช้สิทธิอุทธรณ์ ร้องทุกข์ ของบุคลากรของศูนย์การแพทย์ฯ คณะแพทยศาสตร์ มศว การใช้มาตรการบังคับทางปกครอง และการให้คำปรึกษา แนะนำ เกี่ยวกับการสอบสวน การดำเนินการทางวินัย การใช้สิทธิร้องทุกข์ตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ และการติดตามหนี้ค้างชำระของศูนย์การแพทย์ฯ อย่างต่อเนื่อง

##### ค. ผู้รับผลงานและความต้องการที่สำคัญ

##### ผู้รับบริการภายนอก

ประเภทผู้รับบริการ	ความต้องการหรือความคาดหวัง
1. งานสัญญาและกฎหมาย ได้แก่ - โรงพยาบาล - สถานพยาบาล - สำนักงานประกันสังคม - สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ - บริษัท	- ถูกต้องตามระเบียบของของมหาวิทยาลัยระเบียบศูนย์การแพทย์ฯและระเบียบทางราชการที่เกี่ยวข้อง - ถูกต้องมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด - สามารถใช้บังคับได้ตามกฎหมาย - รวดเร็วทันเวลาตามที่กำหนด

<p>2. งานตรวจร่างระเบียบ ตรวจร่างคำสั่ง และตรวจร่างประกาศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คำสั่งมหาวิทยาลัย</li> <li>- ประกาศมหาวิทยาลัย</li> <li>- ระเบียบของมหาวิทยาลัย</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ถูกต้องตามระเบียบของของมหาวิทยาลัยระเบียบศูนย์การแพทย์ฯและทางราชการที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- ถูกต้องมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด</li> <li>- ถูกต้องตามระเบียบ ประกาศ คำสั่งของทางราชการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- รวดเร็วทันเวลาตามที่กำหนด</li> </ul>
<p>3.งานคดี วินัยและสอบสวน ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คดีระหว่างศาลต่างๆ</li> <li>- คดีระหว่างที่ว่าการจังหวัดและอำเภอ เทศบาล อบต.</li> <li>- คดีระหว่างของหน่วยงานราชการและเอกชนทุกแห่ง</li> <li>- งานสอบข้อเท็จจริงกรณีต่างๆ ของพนักงานมหาวิทยาลัย แพทย์ พยาบาล</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัยระเบียบศูนย์การแพทย์ฯและทางราชการและระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- โปร่งใสเป็นธรรม</li> </ul>

### ผู้รับบริการภายใน

ประเภทผู้รับบริการ	ความต้องการหรือความคาดหวัง
<p>1. งานสัญญาและกฎหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- แพทย์</li> <li>- พยาบาล ผู้ปฏิบัติงานพยาบาล</li> <li>- บุคลากรสายสนับสนุน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ถูกต้องตามระเบียบของของมหาวิทยาลัยระเบียบศูนย์การแพทย์ฯและทางราชการที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- รวดเร็วทันเวลาตามที่กำหนด</li> <li>- ถูกต้องมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด</li> <li>- สามารถใช้บังคับได้ตามกฎหมาย</li> </ul>
<p>2. งานร่างระเบียบ ร่างคำสั่ง และร่างประกาศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คณบดี</li> <li>- ผู้อำนวยการ</li> <li>- หน่วยงานภายในทุกหน่วยงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ถูกต้องตรงตามระเบียบของศูนย์การแพทย์ฯ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ</li> <li>- ระเบียบของทางราชการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบของมหาวิทยาลัย และระเบียบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>
<p>3. งานคดี วินัยและสอบสวน ปฏิบัติตามความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- คณบดี</li> <li>- ผู้อำนวยการ</li> <li>- หน่วยงานภายในทุกหน่วยงาน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัยระเบียบศูนย์การแพทย์ฯและทางราชการและระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> <li>- โปร่งใสเป็นธรรม</li> </ul>

### ง. ประเด็นคุณภาพที่สำคัญ

ประเด็นคุณภาพที่สำคัญคือ สนับสนุนการให้บริการทางการแพทย์ พยาบาล บุคลากรสายสนับสนุน และหน่วยงานต่างๆ เน้นการให้บริการที่โปร่งใส รวดเร็ว ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัยและระเบียบของทางราชการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

### จ. ความท้าทาย ความเสี่ยงสำคัญ

ความเสี่ยง	แนวทางป้องกัน/หลีกเลี่ยง
<p>1. งานสัญญาและกฎหมาย</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การดำเนินการจัดทำสัญญาไม่ถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัยและระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่สามารถใช้บังคับได้ตามกฎหมาย</li> <li>- การวินิจฉัยข้อกฎหมายเกิดความคลาดเคลื่อน</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ศึกษาระเบียบของมหาวิทยาลัยและระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ให้ถูกต้องอย่างต่อเนื่อง โดยการเข้าร่วมศึกษาอบรมระเบียบอื่นๆ อย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการปฏิบัติงานให้ถูกต้องตรงตามระเบียบของมหาวิทยาลัย และระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>
<p>2. งานร่างระเบียบ ร่างคำสั่ง และร่างประกาศ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ผู้จัดทำระเบียบ คำสั่ง และประกาศ ขาดความรู้ในระเบียบ ข้อบังคับรวมทั้งและระเบียบข้อบังคับที่แก้ไขเพิ่มเติม และระเบียบข้อบังคับอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ติดตามระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย และที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง</li> </ul>
<p>3. งานคดี วินัยและสอบสวน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ข้อเท็จจริงไม่ครบถ้วนส่งผลกระทบต่อ การสอบข้อเท็จจริง</li> <li>- คู่กรณีไม่พึงพอใจผลการสอบสวนข้อเท็จจริง เป็นเหตุให้เกิดการร้องเรียนผู้ที่เกี่ยวข้อง</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รวบรวมพยานเอกสาร พยานวัตถุ พยานบุคคลให้ครบถ้วน เพื่อนำมาสนับสนุนข้อเท็จจริงในการพิจารณาได้อย่างถูกต้อง</li> <li>- ต้องใช้วิจรรย์ญาณและความละเอียดรอบคอบในการสอบข้อเท็จจริง</li> <li>- ปฏิบัติตามระเบียบของมหาวิทยาลัยและหลักกฎหมายอย่างเคร่งครัด</li> </ul>

### จ. ปริมาณงานและทรัพยากร (คน เทคโนโลยี เครื่องมือ)

ตารางข้อมูลจำนวนผู้รับบริการปี 2557-2560

ลักษณะงานที่สำคัญ	2557	2558	2559	2560	2561
<b>1. จัดทำสัญญาและกฎหมาย</b>					
- สัญญาการรับเป็น สถานพยาบาลในระดับที่ สูงกว่า (Supra) (คู่สัญญา กับโรงพยาบาล)	27 สัญญา	23 สัญญา	18 สัญญา	0	0
- สัญญาประกันสังคม (คู่สัญญากับบริษัท)	3 สัญญา	1 สัญญา	2 สัญญา	0	0
- สัญญาประกันชีวิต (คู่สัญญากับบริษัท)	0	0	0	0	0
- สัญญาพัฒนาบุคลากร	15 สัญญา	23 สัญญา	13 สัญญา	10 สัญญา	14 สัญญา
<b>2. สอบข้อเท็จจริงกรณีต่างๆ</b>	2 เรื่อง	11 เรื่อง	6 เรื่อง	1 เรื่อง	1 เรื่อง
<b>3. ติดตามหนี้ค้ำชำระค่า รักษาพยาบาล</b>	60 เรื่อง	25 เรื่อง	50 เรื่อง	30 เรื่อง	22 เรื่อง
<b>4. ตรวจร่างระเบียบ ตรวจร่างคำสั่ง ตรวจร่างประกาศ</b>	0	0	48 เรื่อง	7 คำสั่ง	15 คำสั่ง
<b>5. ขอประวัติการ รักษาพยาบาล</b>	0	0	0	24 เรื่อง	27 เรื่อง
<b>6. ให้คำปรึกษาคนต่างด้าวแก่ แพทย์ พยาบาลและ นักสังคมสงเคราะห์</b>	0	0	0	0	8 ราย
<b>7. ตรวจเอกสารร่างการ จัดซื้อจัดจ้าง</b>	0	0	0	1800 เรื่อง	2432 เรื่อง
<b>8. ตรวจเอกสารก่อน ผู้อำนวยการลงนาม</b>	0	0	0	15341 เรื่อง	16225เรื่อง
<b>9. เจรจาใกล้เกลี่ยข้อพิพาท ทางการแพทย์</b>	0	0	0	1 เรื่อง	4 เรื่อง
<b>10. ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อ กฎหมายอื่นๆ</b>	0	0	0	11 เรื่อง	9 เรื่อง

### ตารางจำนวนบุคลากร

บุคลากร	ตำแหน่ง	ศักยภาพ
1. นายมนตรี สุตศิริ	รักษาการแทนหัวหน้างานวินัย และนิติการ	ควบคุมกำกับดูแลรับผิดชอบ
2. นางสาวรัชณี สุวลักษณ์	นิติกร	สอบข้อเท็จจริง จัดทำสัญญา ให้คำปรึกษาทางกฎหมาย ติดตาม หนี้ค้ำชำระ ใกล้เกลี่ยข้อร้องเรียน

3. นายอภิรมย์ เพชรภิโรม	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	ทางการแพทย์ และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย ลงรับเอกสาร จัดส่งเอกสารให้ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ร่าง บันทึก ย่อเรื่อง ติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานภายในและภายนอก และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย เป็นผู้ช่วยนิติการสอบหา ข้อเท็จจริง
-------------------------	---------------------	--

### เครื่องมือ

เครื่องมือ	จำนวน	ศักยภาพ
1. เครื่องคอมพิวเตอร์ (PC)	3 เครื่อง	พร้อมใช้งาน
2. เครื่องพิมพ์แบบเลเซอร์	3 เครื่อง	พร้อมใช้งาน
3. เครื่องสแกนเนอร์	1 เครื่อง	ส่งซ่อม

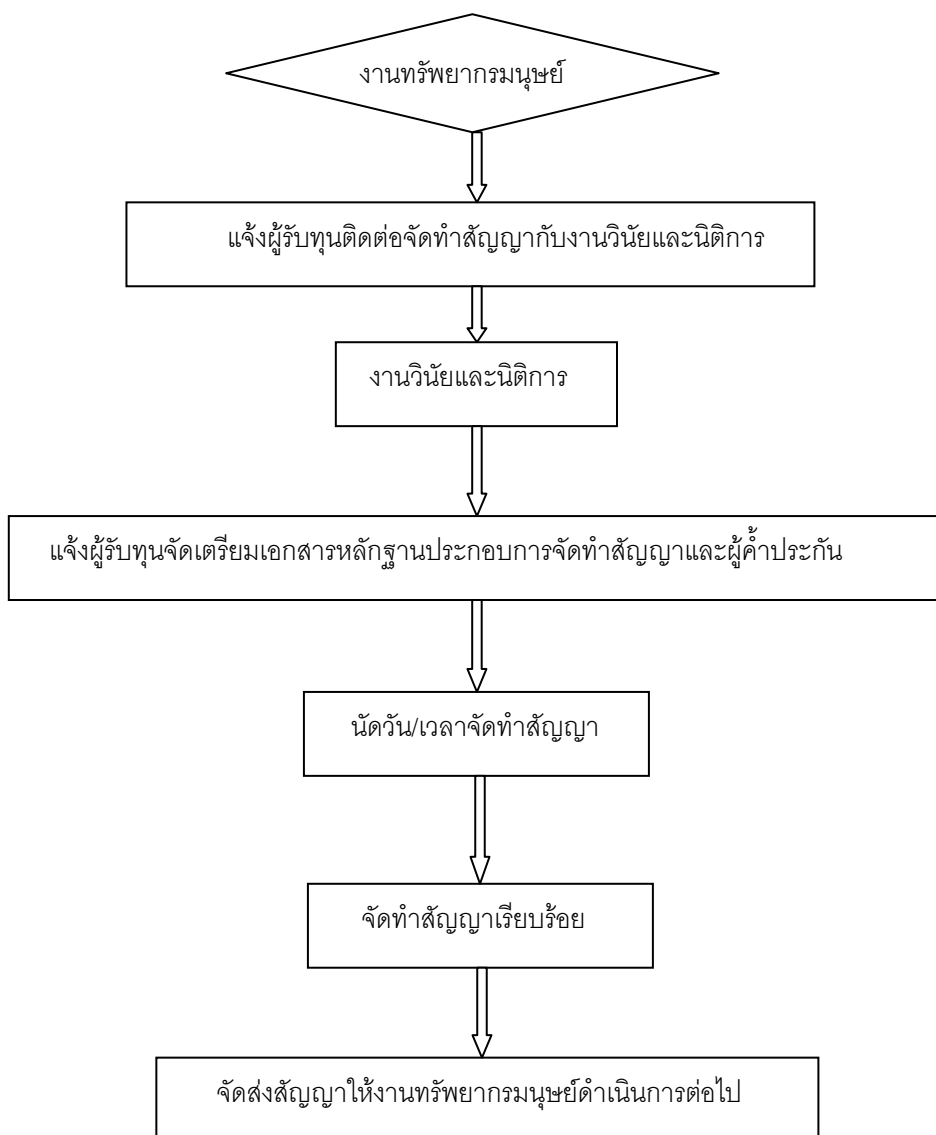
## 2. กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

กระบวนการสำคัญ (Key Processes)	สิ่งที่คาดหวัง จากกระบวนการ (Process Requirement)	ความเสี่ยง / ปัญหา / โอกาสพัฒนา	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
1. ขั้นตอนการทำสัญญา - สัญญาการรับเป็น สถานพยาบาลในระดับที่ สูงกว่า (Supra) (คู่สัญญากับ โรงพยาบาล) - ประกันสังคม/ประกันชีวิต (คู่สัญญากับบริษัท) - สัญญาทุนพัฒนาบุคลากร 1.1 วางแผนกำหนดแนวทาง ขั้นตอนการทำสัญญา	- ได้สัญญาที่ถูกต้องตาม ระเบียบเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ของ คู่สัญญาทั้งสองฝ่าย ถูกต้อง 100%	- จัดทำสัญญาไม่เป็นไป ตามระเบียบและ ไม่เป็นไปตาม วัตถุประสงค์ของ คู่สัญญาเกิดความ คลาดเคลื่อนไม่ถูกต้อง ตามที่ตกลงไว้ ส่งผลให้ สัญญาใช้บังคับตาม กฎหมายไม่ได้	- ถูกต้อง 100%
1.2 ติดตามให้มีการ ดำเนินการตามแผน	- มีการประชุมสรุปผล การดำเนินงานทุกเดือน	- มีการแก้ไข/ปรับปรุง ระเบียบ	- เกิดผลสำเร็จ 100%

กระบวนการสำคัญ (Key Processes)	สิ่งที่คาดหวัง จากกระบวนการ (Process Requirement)	ความเสี่ยง /ปัญหา / โอกาสพัฒนา	ตัวชี้วัดสำคัญ (Performance Indicator)
		- มีการปรับเปลี่ยน นโยบายของผู้บริหาร	
<p>2. งานคดี วินัยและสอบสวน</p> <p>2.1 กำหนดวางแผนแนวทางการปฏิบัติสอบข้อเท็จจริงกรณีต่างๆ</p> <p>- ร้องทุกข์ทางการแพทย์</p> <p>- ร้องทุกข์คดีแพ่ง</p> <p>- คดีปกครอง</p> <p>- คดียาเสพติด</p> <p>- ตรวจร่างระเบียบ ร่างคำสั่ง ร่างประกาศ</p>	<p>-วางแผนดำเนินการ สอบหาข้อเท็จจริงกรณี ต่างๆให้ถูกต้องเกิด ความเป็นธรรมกับ คู่กรณีทั้งสองฝ่าย ไม่มีข้อโต้แย้งผลการ สอบข้อเท็จจริงจาก คู่กรณีทั้งสองฝ่าย</p> <p>- ระบุข้อร้องทุกข์โดย การเยียวยาให้ได้รับ ความพอใจไม่มีการ ฟ้องร้องกับองค์กร ภายนอกที่เกี่ยวข้อง</p> <p>- องค์กรได้รับการชดใช้ ผลเสียหายครบถ้วน</p> <p>- ดำเนินการทาง ปกครองได้ครบถ้วน สมบูรณ์</p> <p>- ป้องกันไม่ให้เกิดความ เสียหายต่อองค์กร ทั้งทางแพ่งและ ทางอาญา</p> <p>-ถูกต้องตามระเบียบ ข้อบังคับ ใช้ทันต่อเวลา 100%</p>	<p>-เกิดความเสียหายต่อ โรงพยาบาล -คู่กรณีไม่พึงพอใจผล การสอบข้อเท็จจริงเป็น เหตุให้เกิดการร้องเรียน</p> <p>-การเยียวยากับผู้ร้อง ทุกข์ไม่เป็นที่พอใจ ผู้ร้องทุกข์ไปดำเนินการ ร้องทุกข์ต่อองค์กร ภายนอกที่เกี่ยวข้อง</p> <p>-ไม่ได้รับการชดใช้ ผลเสียหายทั้งหมด</p> <p>-กระบวนการพิจารณา คดีล่าช้าทำให้เกิดความ คลาดเคลื่อนทาง กระบวนการยุติธรรม</p> <p>-องค์กรเกิดความ เสียหายส่งผลกระทบต่อ ภาพลักษณ์อย่าง ร้ายแรง</p> <p>-ผู้ดำเนินการจัดทำ เบื้องต้นขาดความรู้ ความเข้าใจ ความ เข้าใจในการร่าง ระเบียบ ร่างคำสั่ง ร่าง ประกาศ</p>	<p>-ถูกต้อง 100%</p> <p>-ผู้ร้องทุกข์พึงพอใจไม่มี การร้องทุกข์ต่อองค์กร ภายนอกที่เกี่ยวข้อง</p> <p>-ชดใช้ผลเสียหาย ครบถ้วน</p> <p>-กระบวนการพิจารณา เกิดผลสำเร็จขององค์กร ได้รับประโยชน์</p> <p>-ไม่เกิดความเสียหายต่อ องค์กร 100%</p> <p>-ถูกต้อง 100%</p>

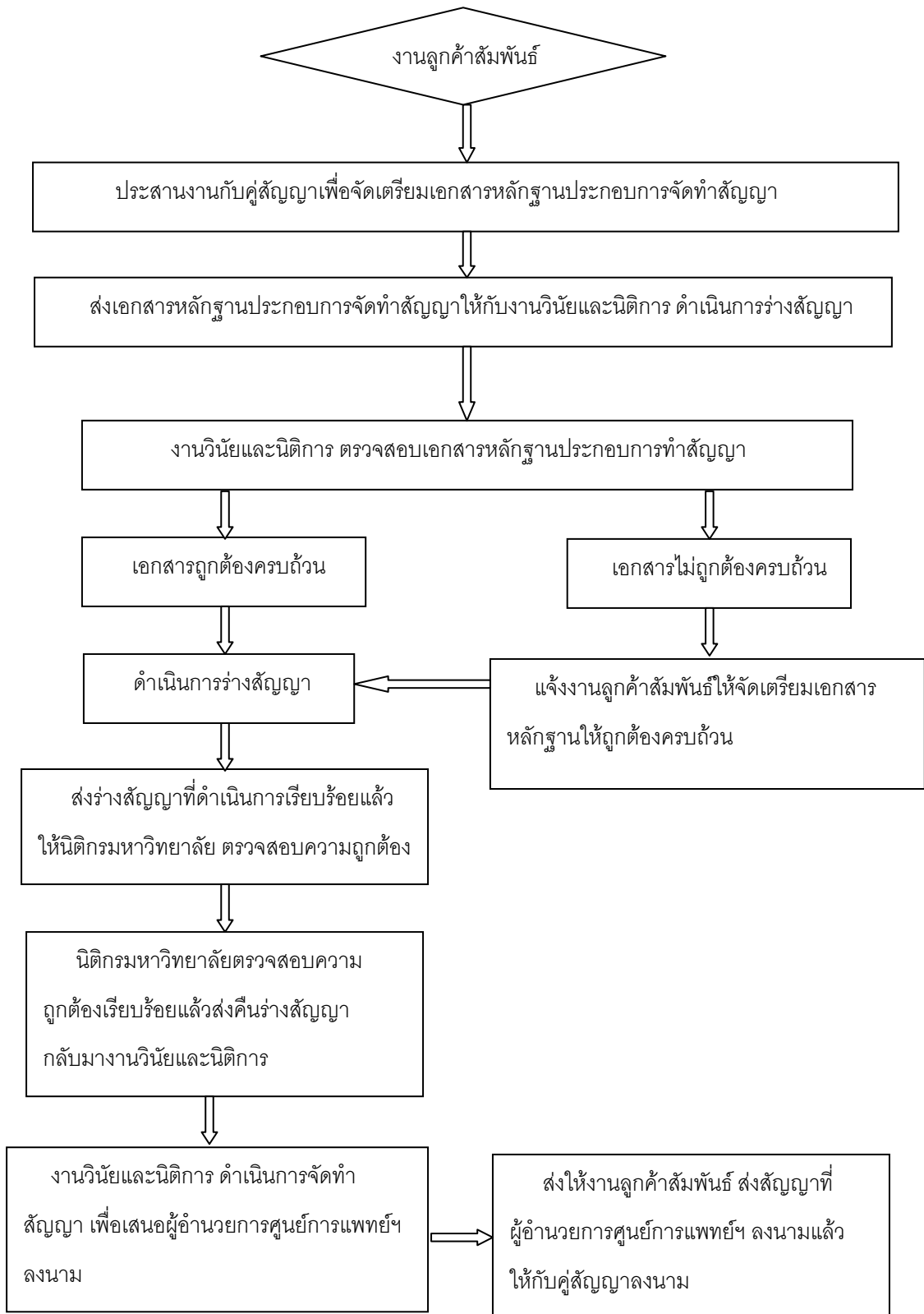
## กระบวนการสำคัญ (Key Processes)

## ขั้นตอนการปฏิบัติ การจัดทำสัญญาพัฒนาบุคลากร





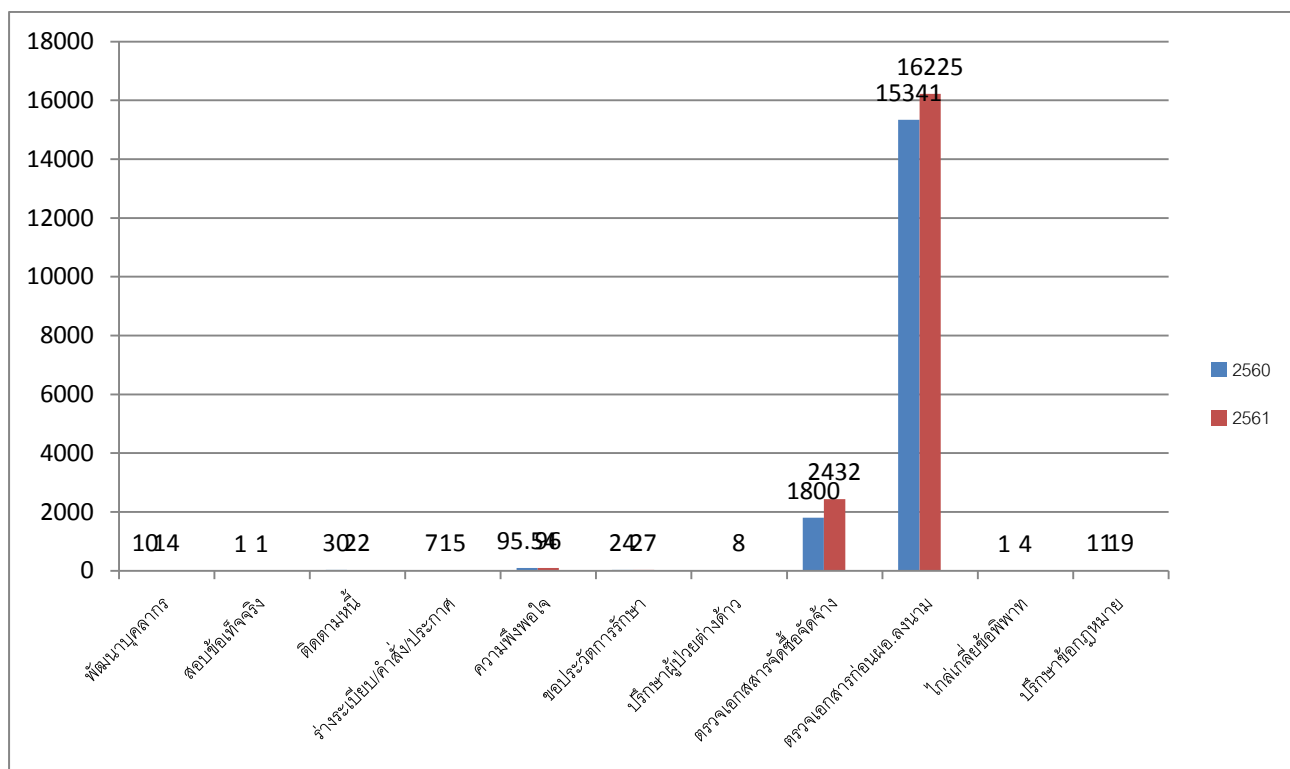
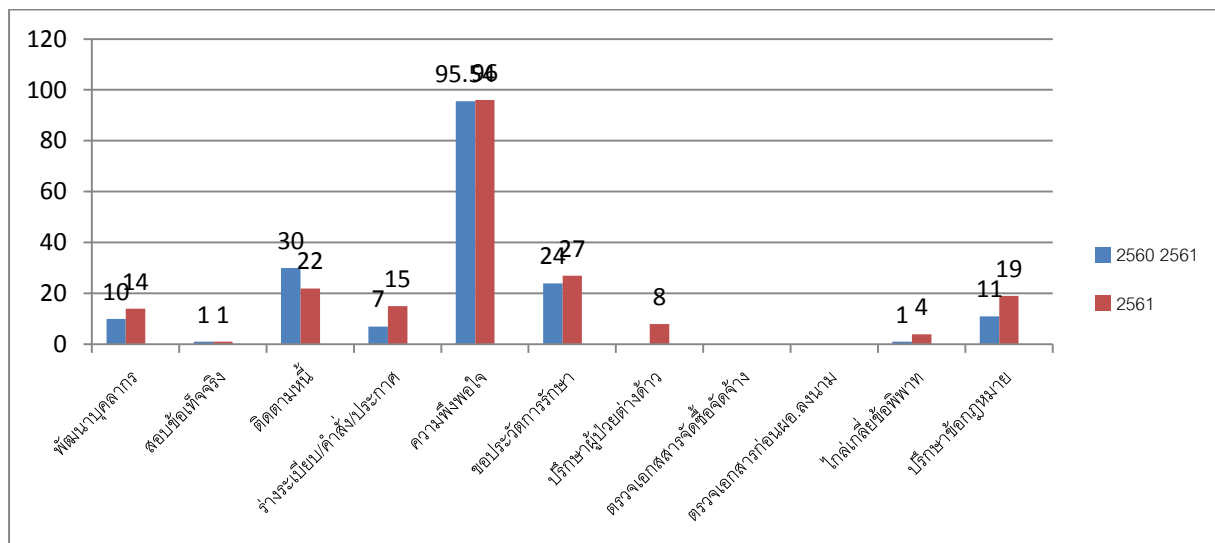
ขั้นตอนการปฏิบัติ การจัดทำสัญญาการรับเป็นสถานพยาบาลในระดับที่สูงกว่า ในการให้บริการ  
ทางการแพทย์ ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533



### 3. ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (Performance Indicator)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	2557	2558	2559	2560	2561
		(ต.ค.56-ก.ย.57)	( ต.ค.57-ก.ย.58)	(ต.ค.58-ก.ย.59)	( มี.ค.60-ก.ย.60)	(ต.ค.60-มี.ค.61)
1. ร้อยละของการจัดสัญญาถูกต้องตามระเบียบของมหาวิทยาลัย						
1.1 สัญญาการรับเป็นสถานพยาบาลในระดับที่สูงกว่า (Supra)	100%	100% 27 สัญญา	100% 23 สัญญา	100% 18 สัญญา	0 0	0 0
1.2 สัญญาประกันสังคม/ประกันชีวิต	100%	100% 3 สัญญา	100% 1 สัญญา	100% 2 สัญญา	0 0	0 0
1.3 สัญญาพัฒนาบุคลากร	100%	100% 15 สัญญา	100% 23 สัญญา	100% 13 สัญญา	100% 10 สัญญา	100% 14 สัญญา
2. ร้อยละของการตรวจร่างระเบียบร่างคำสั่ง ร่างประกาศ	100%	0	0	100% 48 คำสั่ง	100% 7 คำสั่ง	100% 15 คำสั่ง
3. ร้อยละของการสอบข้อเท็จจริงกรณีต่างๆ โดยไม่มีข้อร้องเรียน	100%	100% 2 เรื่อง	100 % 11เรื่อง	100% 6 เรื่อง	100% 1 เรื่อง	100% 1 เรื่อง
4. ร้อยละของการติดตามหนี้สินค้างชำระค่ารักษาพยาบาล	ไม่ต่ำกว่า 90%	98% 60 เรื่อง	100% 25 เรื่อง	98% 50 เรื่อง	100% 30 เรื่อง	100% 22 เรื่อง
5. ร้อยละระดับความพึงพอใจการให้บริการงานวินัยและนิติการ	ไม่ต่ำกว่า 80%	84 %	85%	97.34%	95.54%	96%
6. ร้อยละการขอประวัติการรักษาพยาบาล	ไม่ต่ำกว่า 90%	0	0	0	100% 24 เรื่อง	100% 27 เรื่อง
7. ร้อยละการให้คำปรึกษาผู้ป่วยต่างด้าวแก่แพทย์ พยาบาลและนักสังคมสงเคราะห์	ไม่ต่ำกว่า 90%	0	0	0	0	100% 8 ราย
8. ร้อยละการตรวจเอกสารร่างสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง	ไม่ต่ำกว่า 90%	0	0	0	9166% 1800เรื่อง	96.29% 2432 เรื่อง
9. ร้อยละการตรวจเอกสารก่อนผู้อำนวยการลงนาม	ไม่ต่ำกว่า 90%	0	0	0	99.41% 15341	9943% 16225 เรื่อง
10. ร้อยละการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางการแพทย์	ไม่ต่ำกว่า 90%	0	0	0	100% 1 เรื่อง	100% 4 เรื่อง
11. ร้อยละการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมายอื่นๆ	ไม่ต่ำกว่า 90%	0	0	0	100% 11 ราย	100% 9 ราย

ผลการทบทวนวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน



จากกราฟ ระดับงานที่ปฏิบัติได้

**ผลการดำเนินงานการจัดทำสัญญารับเป็นสถานพยาบาลในระดับที่สูงกว่า (supra)**

- ปีงบประมาณ 2559 ดำเนินการได้ 18 สัญญา
- ปีงบประมาณ 2560 ดำเนินการได้ 0 สัญญา
- ปีงบประมาณ 2561 ดำเนินการได้ 0 สัญญา

จากกราฟ มีการจัดทำสัญญาปี 2560-2561ไม่มีจัดทำเนื่องจากอยู่ในช่วงใช้สัญญาเดิม

**ผลการดำเนินงานการจัดทำสัญญาประกันสังคม สัญญาประกันชีวิต**

- ปีงบประมาณ 2559 ดำเนินการได้ 2 สัญญา
- ปีงบประมาณ 2560 ดำเนินการได้ 0 สัญญา
- ปีงบประมาณ 2561 ดำเนินการได้ 0 สัญญา

จากกราฟ คู่สัญญายังคงเดิมไม่มีการจัดทำสัญญาเพิ่มขึ้น

**ผลการดำเนินงานจัดทำสัญญาพัฒนาบุคลากร**

- ปีงบประมาณ 2559 ดำเนินการได้ 13 สัญญา
- ปีงบประมาณ 2560 ดำเนินการได้ 10 สัญญา
- ปีงบประมาณ 2561 ดำเนินการได้ 14 สัญญา

จากกราฟ การจัดทำสัญญาพัฒนาบุคลากรมีเพิ่มขึ้น เนื่องจากศูนย์การแพทย์ฯและคณะแพทยศาสตร์อนุมัติให้ แพทย์ พยาบาล และบุคลากรสายสนับสนุนไปศึกษาและพัฒนาตนเองมากขึ้น

**ผลการดำเนินงานตรวจร่างระเบียบ ตรวจร่างคำสั่ง ตรวจร่างประกาศ**

- ปีงบประมาณ 2559 ดำเนินการได้ 48 คำสั่ง
- ปีงบประมาณ 2560 ดำเนินการได้ 7 คำสั่ง
- ปีงบประมาณ 2561 ดำเนินการได้ 15 คำสั่ง

จากกราฟ มีการร่างคำสั่งเพิ่มขึ้นจากหน่วยงานต่างๆ

**ผลการดำเนินงานสอบข้อเท็จจริงกรณีต่างๆ**

- ปีงบประมาณ 2559 การดำเนินการ 6 เรื่อง
- ปีงบประมาณ 2560 ไม่มีการดำเนินการ 1 เรื่อง
- ปีงบประมาณ 2561 ไม่มีการดำเนินการ 1 เรื่อง

จากกราฟ การดำเนินการคงเดิม

**ผลการดำเนินงานติดตามหนี้สินค้างชำระค่ารักษาพยาบาล**

- ปีงบประมาณ 2559 ดำเนินการได้ 50 เรื่อง
- ปีงบประมาณ 2560 ดำเนินการได้ 30 เรื่อง
- ปีงบประมาณ 2561 ดำเนินการได้ 22 เรื่อง

จากกราฟ การติดตามหนี้สินค้างชำระน้อยลงเนื่องจากมีการเบิกจ่ายเงินจากคู่สัญญาเพิ่มขึ้น

**ผลการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ**

- ปีงบประมาณ 2559 ดำเนินการได้ 97.34 %
- ปีงบประมาณ 2560 ดำเนินการได้ 95.54 %
- ปีงบประมาณ 2561 ดำเนินการได้ 96 %

จากกราฟ ความพึงพอใจเพิ่มขึ้น

**ผลการดำเนินงานการขอประวัติการรักษาพยาบาล**

- ปีงบประมาณ 2560 ดำเนินการได้ 24 เรื่อง
- ปีงบประมาณ 2561 ดำเนินการได้ 27 เรื่อง

จากกราฟ การดำเนินการเพิ่มขึ้น

#### ผลการดำเนินงานการให้คำปรึกษาผู้ป่วยต่างด้าวแก่แพทย์ พยาบาล และนักสังคมสงเคราะห์

- ปีงบประมาณ 2560 ดำเนินการได้ 0 เรื่อง
  - ปีงบประมาณ 2561 ดำเนินการได้ 8 ราย
- จากกราฟ ผลการดำเนินงานส่วนใหญ่ได้ผลเป็นที่น่าพอใจ

#### ผลการดำเนินงานการตรวจเอกสารจัดซื้อจัดจ้าง

- ปีงบประมาณ 2560 ดำเนินการได้ 1800 เรื่อง
  - ปีงบประมาณ 2561 ดำเนินการได้ 2432 เรื่อง
- จากกราฟ ผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น

#### ผลการดำเนินงานการตรวจเอกสารก่อนผู้อำนวยการลงนาม

- ปีงบประมาณ 2560 ดำเนินการได้ 15341 เรื่อง
  - ปีงบประมาณ 2561 ดำเนินการได้ 16225 เรื่อง
- จากกราฟ ผลการดำเนินงานเพิ่มขึ้น

#### ผลการดำเนินงานการเจรจาไกล่เกลี่ยข้อพิพาททางการแพทย์

- ปีงบประมาณ 2560 ดำเนินการได้ 1 เรื่อง
  - ปีงบประมาณ 2561 ดำเนินการได้ 4 เรื่อง
- จากกราฟ การดำเนินการเพิ่มขึ้น

#### ผลการดำเนินงานการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับข้อกฎหมายอื่นๆ

- ปีงบประมาณ 2560 ดำเนินการได้ 11 ราย
  - ปีงบประมาณ 2561 ดำเนินการได้ 9 ราย
- จากกราฟ การให้คำปรึกษาได้ผลที่น่าพอใจ

### 4. กระบวนการหรือระบบงานเพื่อบรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพ

4.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน มีการจัดทำรายงานเสนอผู้บริหารทราบการปฏิบัติงานพร้อมข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุง

4.1.1 ระบบงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบันมีการจัดทำเอกสารคุณภาพของหน่วยงาน

4.1.2 วิธีปฏิบัติงาน แนวทางการปฏิบัติการบริหารจัดการเวชระเบียนกรณีผู้ป่วยสูงส่งต่อการฟ้องร้อง

4.1.3 วิธีปฏิบัติงาน แนวทางการปฏิบัติการบริหารจัดการผู้ป่วยที่เข้ารับการรักษาพยาบาลแล้วไม่สามารถติดต่อญาติได้และจำเป็นต้องรับการรักษาอย่างเร่งด่วนไม่มีผู้ที่มีความยินยอมการรักษาได้ (ผ่าตัด)

4.1.4 ขั้นตอนการปฏิบัติ การจัดทำสัญญาการรับเป็นสถานพยาบาลในระดับที่สูงกว่าในการให้บริการทางการแพทย์ ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533

4.1.5 ขั้นตอนการปฏิบัติ การจัดทำสัญญาทุนพัฒนาบุคลากร

4.2 การพัฒนาคุณภาพที่อยู่ระหว่างดำเนินการ CQI เรื่อง การตรวจสอบร่างสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง

### 5. แผนการพัฒนาต่อเนื่อง

การจัดทำ CQI เรื่อง การตรวจสอบร่างสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง

