สำนักงานวิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 5

วิเคราะห์ผลการศึกษา

จากกรณีศึกษาการบริหารทรัพยากรกายภาพของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 โรงพยาบาลในบทที่ 3 การศึกษานี้ทำให้เข้าใจถึงปรากฏการณ์ และสภาพปัจจุบันของการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรกายภาพของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา แต่ละโรงพยาบาลที่ได้เข้าทำการศึกษา พบว่าโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษามีลักษณะทางกายภาพที่แตกต่างกันและมีวิธีการดำเนินการที่แตกต่างกัน ซึ่งในบทที่ 3 ได้นำเสนอข้อมูลของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานครมีข้อมูลหลัก 4 ส่วน ได้แก่

1) ลักษณะทางกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวก
2) ผู้ใช้งานอาคาร ลักษณะการใช้งาน
3) การบริหารทรัพยากรกายภาพ ครอบคลุม 5 เรื่องหลัก ได้แก่ นโยบาย ขอบเขตงาน โครงสร้างหน่วยงาน วิธีการจัดจ้าง และ โครงสร้างต้นทุน
4) ตัวชี้วัดและระดับมาตรฐานของงานปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรกายภาพ

สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลอาคารโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพจำนวน 4 โรงพยาบาลเป็นการวิเคราะห์เพื่อหาข้อค้นพบและเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่ระบุไว้ในบทที่ 1 ว่า ลักษณะเฉพาะทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร เป็นอย่างไร ศึกษาการบริหารทรัพยากรกายภาพของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร ว่ามีลักษณะรูปแบบ อย่างไร ศึกษาระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านบริหารทรัพยากรกายภาพของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา ในกรุงเทพมหานคร มีรูปแบบอย่างไร เพื่อเป็นแนวทางการบริหารทรัพยากรกายภาพของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานครต่อไปในอนาคต ในการวิเคราะห์ผลการศึกษาในบทนี้มีหัวข้อการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

1) วิเคราะห์ลักษณะทางกายภาพ สิ่งอำนวยความสะดวกของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา
2) วิเคราะห์ผู้ใช้งานอาคาร ลักษณะการใช้งานอาคารของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา
3) วิเคราะห์การบริหารทรัพยากรกายภาพของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา
4) วิเคราะห์ดัวชี้วัดและระดับมาตรฐานของงานปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารทรัพยากรกายภาพของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา

5.1 วิเคราะห์ลักษณะทางกายภาพและสิ่งอำนวยความสะดวกของอาคารโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร

ในหัวข้อนี้จะทำการวิเคราะห์ถึงลักษณะทางกายภาพของอาคารโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพในด้านต่างๆ ดังนี้ ลักษณะทางกายภาพและข้อมูลพื้นฐาน, สิ่งอำนวยความสะดวกร้านค้า, สิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักผู้ป่วย และ วัสดุที่ใช้ในการตกแต่ง

5.1.1) ลักษณะทางกายภาพและข้อมูลพื้นฐาน

จากการศึกษาพบว่าลักษณะทางกายภาพและข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร มีความแตกต่างกันทั้งการออกแบบสถาปัตยกรรม ขนาดพื้นที่ดิน จำนวนอาคาร จำนวนชั้น อายุ พื้นที่อาคาร จำนวนห้องพักผู้ป่วย ห้องผ่าตัด และพื้นที่จอดรถ

จากการนำข้อมูลตามตารางที่ 5.1 มาวิเคราะห์เปรียบเทียบลักษณะทางกายภาพและข้อมูลพื้นฐานของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ทั้ง 4 โรงพยาบาล เป็นอาคารขนาดใหญ่พิเศษ[1] มีขนาดพื้นที่ดินมากที่สุด 43 ไร่และมีพื้นที่ดินน้อยที่สุด 5 ไร่ มีพื้นที่อาคารรวมมากที่สุด 212,450.00 ตารางเมตร และขนาดพื้นที่อาคารรวมน้อยที่สุด 35,181.85 ตารางเมตร พบว่าโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท และโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีสัดส่วนการใช้พื้นที่ร้อยละ 100 โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์มีสัดส่วนการใช้พื้นที่ร้อยละ 88 พื้นที่ส่วนที่เหลือเป็นพื้นที่ยังไม่ได้เปิดใช้งาน และโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์มีสัดส่วนการใช้พื้นที่ร้อยละ 78 พื้นที่ส่วนที่เหลือเป็นพื้นที่ยังไม่ได้เปิดใช้งาน

---

[1]ตามกฎกระทรวง ฉบับที่ 33 (พ.ศ.2535) กำหนดให้อาคารที่มีพื้นที่ตั้งแต่ 10,000 ตารางเมตรขึ้นไปเป็นอาคารขนาดใหญ่พิเศษ

จำนวนชั้นสูงที่สุด 17 ชั้น[2] และ จำนวนชั้นสูงน้อยที่สุด 6 ชั้น มีอายุอาคารมากที่สุด 33 ปี และอายุอาคารน้อยที่สุด 1 ปี จำนวนห้องตรวจผู้ป่วยนอกมากที่สุด 177 ห้อง และจำนวนห้องตรวจผู้ป่วยนอกน้อยที่สุด 87 ห้อง จำนวนห้องพักผู้ป่วยค้างคืน (ห้องผู้ป่วยรวมห้องผู้ป่วยวิกฤติ) มากที่สุด 345 ห้อง น้อยที่สุด 100 ห้อง จำนวนห้องผ่าตัดมากที่สุด 17 ห้อง และจำนวนห้องผ่าตัดน้อยที่สุด 7 ห้อง

พื้นที่จอดรถมากที่สุด 1,000 คัน และ พื้นที่จอดรถน้อยที่สุด 168 คัน พบว่าสัดส่วนพื้นที่จอดรถต่อห้องพักผู้ป่วยค้างคืนของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ และโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ เป็น 1 ห้องผู้ป่วย ต่อ 3 ช่องจอด และ โรงพยาบาลบีเอ็นเอช เป็น 1 ห้องผู้ป่วย ต่อ 2 ช่องจอด

*จากการศึกษาพบข้อสังเกตเรื่องสัดส่วนการใช้พื้นที่ตามตารางที่ 5.1 เนื่องมาจากมีกรณีศึกษาที่ยังไม่เปิดใช้งานเต็มพื้นที่ได้แก่ โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ และ โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์

ลำดับ	รายการ	SVH	SNH	BNH	SiPH
1.	สถานที่ตั้ง (ถนน)	สุขุมวิท	ศรีนครินทร์	สีลม	พรานนก
2.	พื้นที่ (ไร่)	10-1-29	43-0-24.3	5	33
3.	พื้นที่ทั้งหมด Gloss Area (ตรม)	57,698.14.	110,000.00	35,181.85	212,450.00
4.	พื้นที่เปิดใช้งาน (ตารางเมตร)	57,698.14	96,857.00	35,181.85	165,270.00
5.	สัดส่วนการใช้พื้นที่ (%)	100	88*	100	78*
6.	ความสูง (ชั้น)	อาคาร 1 ฝั่งคลาสิค วิง 7 ชั้น อาคาร 1 ฝั่งรอยัล วิง 6 ชั้น อาคาร 2 6 ชั้น	17 ชั้น	8 ชั้น	14 ชั้น
7.	อายุอาคาร (ปี)	อาคาร 1 ฝั่งคลาสิค วิง 33 ปี	15	16	1

[2] ตามร่างกฎกระทรวง ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2541) กำหนดให้อาคารสถานพยาบาล อาคารบริการควรมีความสูงไม่เกิน 20 ชั้น

ลำดับ	รายการ	SVH	SNH	BNH	SiPH
		อาคาร 1 ฝังรอยัล วิง 7 ปี อาคาร 2 23 ปี			
8.	จำนวนอาคาร(หลัง)	2	1	1	1
9.	ห้องบริการผู้ป่วยนอก (ห้อง)	87	138	155	177
10.	ห้องผ่าตัด (ห้อง)	8	16	7	17
11.	ห้องผู้ป่วย (เตียง)	183	150	88	284
12.	ห้องผู้ป่วยวิกฤติ (เตียง)	56	26	12	61
13.	ที่จอดรถ (คัน)	725	550	168	1,000
14.	สัดส่วนพื้นที่จอดรถต่อห้องพักผู้ป่วย	1:3	1:3	1:1.68 ≈ 1:2	1:2.89 ≈ 1:3
15.	ลักษณะสถาปัตยกรรม	อาคาร 1 ฝังคลาสิค วิง โครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็กผนังฉาบเรียบทาสีด้านข้างก่ออิฐโชว์แนวปล่องด้านข้างและตรงกลาง บริเวณด้านหน้าอาคารตกแต่งด้วย Rose Window อาคาร 1 ฝังรอยัล วิง และ อาคาร 2 โครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็กผนัง Aluminum Cladding และกระจก	โครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็กผนังอาคารเป็นกระจก Curtain Wall บริเวณด้านหน้าอาคารความสูง 6 ชั้น 7-18 เป็นผนังก่ออิฐฉาบปูนทาสี กระจกกรอบอลูมิเนียม	โครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็กผนัง Aluminum Cladding และกระจก	โครงสร้างคอนกรีตเสริมเหล็กผนังอาคารเป็นกระจก 2 ชั้น มีช่องว่างอากาศ (air gap) คั่นกลาง เพื่อช่วยป้องกันความร้อนจากภายนอกเข้าสู่ตัวอาคาร

ตารางที่ 5.1 เปรียบเทียบลักษณะทางกายภาพและข้อมูลพื้นฐาน

5.1.2) การวิเคราะห์สิ่งอำนวยความสะดวกร้านค้าภายในโรงพยาบาล

จากการศึกษาข้อมูลตามตารางที่ 5.2 พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกร้านที่พบในทุกกรณีศึกษาได้แก่ ร้านอาหาร, ศูนย์อาหาร และ ร้านขายกาแฟและเบเกอรี่แบรนด์ระดับสากล

สิ่งอำนวยความสะดวกร้านค้าที่พบเป็นส่วนใหญ่ของกรณีศึกษา (พบ 3 ใน 4) ได้แก่ ธนาคาร, ร้านสะดวกซื้อ 24 ชม., ร้านขายดอกไม้ และ ร้านขายหนังสือ

สิ่งอำนวยความสะดวกร้านค้าที่พบเป็นครึ่งหนึ่งของกรณีศึกษา (พบ 2 ใน 4) ได้แก่ ร้านขายของเยี่ยม, ร้านขายสินค้าเกี่ยวกับแม่และเด็ก, ร้านขายสินค้าเพื่อสุขภาพ, ร้านขายเสื้อผ้า, ร้านเสริมสวย เป็นต้น

สิ่งอำนวยความสะดวกร้านค้าที่พบเป็นบางส่วนของกรณีศึกษา (พบ 1 ใน 4) ได้แก่ เคาน์เตอร์เครื่องสำอางค์ และ ร้านขายอุปกรณ์เสริมสำหรับโทรศัพท์มือถือ และสินค้าไอที

ทั้งนี้มีข้อสังเกตว่าโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษามีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่ไม่เกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล เพื่อตอบสนอง และอำนวยความสะดวกในการใช้ชีวิตประจำวันมากที่สุด ดังแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 5.2

รายการสิ่งอำนวยความสะดวกร้านค้าภายในโรงพยาบาล	SVH	SNH	BNH	SiPH
ธนาคาร	●	●		●
ร้านสะดวกซื้อ 24 ชม.	●	●		●
ร้านอาหาร	●	●	●	●
ศูนย์อาหาร	●	●	●	●
ร้านขายกาแฟและเบอร์เกอรี่แบรนด์ระดับสากล	●	●	●	●
ร้านขายดอกไม้	●	●	●	
ร้านขายของเยี่ยม	●	●		
ร้านขายสินค้าเกี่ยวกับแม่และเด็ก	●	●		
ร้านขายหนังสือ	●	●		●
ร้านขายสินค้าเพื่อสุขภาพ	●	●		
ร้านขายเสื้อผ้า	●	●		
ร้านเสริมสวย	●	●		
เคาน์เตอร์เครื่องสำอางค์	●			
ร้านขายอุปกรณ์เสริมสำหรับโทรศัพท์มือถือ และสินค้าไอที				●

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 5.2 รายการสิ่งอำนวยความสะดวกร้านค้าภายในโรงพยาบาลที่เป็นกรณีศึกษา

5.1.3) **การวิเคราะห์ระดับของห้องพักผู้ป่วย**

จากการศึกษาข้อมูลตามตารางที่ 5.3 พบว่าโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานครมีห้องพักเพื่อตอบสนองผู้ใช้บริการหลายระดับโดยแบ่งออกเป็น 3 ระดับคือ

- ระดับพิเศษมาก ได้แก่ห้องพักประเภท President, Royal Suite, Executive Suite อัตราค่าห้องพักต่อคืนตั้งแต่ 9,000 ถึง 40,000 บาท
- ระดับพิเศษ ได้แก่ห้องพักประเภท VIP, Ambassador อัตราค่าห้องพักต่อคืนตั้งแต่ 6,500 ถึง 8,700 บาท
- ระดับมาตรฐาน ได้แก่ห้องพักประเภท Super Deluxe, Deluxe, Premium, Superior, Regent และ Standard อัตราค่าห้องพักต่อคืนตั้งแต่ 3,200 ถึง 5,000 บาท

โดยรายละเอียดระดับห้องพักของแต่ละกรณีศึกษาแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 5.3

ระดับห้องพัก	**ประเภทห้องพัก / ราคาต่อคืน**			
	SVH	SNH	BNH	SiPH
พิเศษมาก	• President Suite / 16,200บาท • President / 9,000 บาท	• President Suite / 9,500 -12,000 บาท	• President / 16,500 บาท	• Royal Suite / 40,000 บาท • Executive Suite / 13,200 บาท
พิเศษ	• VIP / 6,500 บาท	• VIP / 6,500 - 8,700 บาท	• Ambassador / 8,500 บาท	• VIP Suite / 8,200 บาท
มาตรฐาน	• Deluxe / 5,000 บาท • Premium / 4,500 บาท • Superior / 4,000 บาท	• Super Deluxe /4,000 บาท • Deluxe / 3,700 บาท • Standard / 3,200 บาท	• Regent / 4,500 บาท	• Deluxe / 3,400 บาท

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 5.3 ระดับประเภทห้องพัก

5.1.4) การวิเคราะห์สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักผู้ป่วย

จากการศึกษาข้อมูลตามตารางที่ 5.4 พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักผู้ป่วยระดับมาตรฐานของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา ได้แก่ ชุดโต๊ะรับประทานอาหาร, เตียงไฟฟ้าและ โต๊ะคร่อมเตียง, ปุ่มกดเรียกพยาบาล, ทีวีพร้อมสัญญาณดาวเทียม, โซฟารับแขกปรับนอนได้, โต๊ะรับแขก, เก้าอี้นั่งข้างเตียง, โทรศัพท์, ตู้เซฟ, ตู้เสื้อผ้า, ตู้เย็น, ไมโครเวฟ, กระติกน้ำร้อน , ชุดภาชนะ, ชุดชา กาแฟ และเครื่องดื่ม, ห้องน้ำ และ Amenity Set และ ราวตากผ้า เป็นอย่างน้อย

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักผู้ป่วยระดับพิเศษ ได้แก่ พื้นที่ห้องรับแขกแยกเป็นสัดส่วนพร้อมชุดรับแขก ชุดโต๊ะรับประทานอาหาร, เตียงไฟฟ้าและ โต๊ะคร่อมเตียง, ปุ่มกดเรียกพยาบาล, ทีวีพร้อมสัญญาณดาวเทียม, โซฟารับแขกปรับนอนได้, โต๊ะรับแขก, เก้าอี้นั่งข้างเตียง, โทรศัพท์, ตู้เซฟ, ตู้เสื้อผ้า, ตู้เย็น, ไมโครเวฟ, กระติกน้ำร้อน , ชุดภาชนะ, ชุดชา กาแฟ และเครื่องดื่ม, ห้องน้ำ และ Amenity Set และ ราวตากผ้า

สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักผู้ป่วยระดับพิเศษมาก ได้แก่ พื้นที่ส่วนเตรียมอาหาร ห้องนอนญาติ พบ 2 ใน 4 ของกรณีศึกษา พื้นที่ห้องรับแขกแยกเป็นสัดส่วนพร้อมชุดรับแขก ชุดโต๊ะรับประทานอาหาร, เตียงไฟฟ้าและ โต๊ะคร่อมเตียง, ปุ่มกดเรียกพยาบาล, ทีวีพร้อมสัญญาณดาวเทียม, โซฟารับแขกปรับนอนได้, โต๊ะรับแขก, เก้าอี้นั่งข้างเตียง, โทรศัพท์, ตู้เซฟ, ตู้เสื้อผ้า, ตู้เย็น, ไมโครเวฟ, กระติกน้ำร้อน , ชุดภาชนะ, ชุดชา กาแฟ และเครื่องดื่ม, ห้องน้ำและ Amenity Set และ ราวตากผ้า

ทั้งนี้มีข้อสังเกตว่าโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษามีมาตรฐานในการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักผู้ป่วยระดับมาตรฐานเป็นขั้นต่ำที่คล้ายคลึงกัน สำหรับห้องพักระดับพิเศษและระดับพิเศษมากสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพิ่มขึ้นมา จะเอื้อความสะดวกให้แก่ญาติผู้ป่วย ได้แก่ พื้นที่ห้องที่มีขนาดกว้างขวางห้องรับแขก ชุดรับแขก พื้นที่ส่วนเตรียมอาหาร และ ห้องนอนญาติ เป็นต้น มาข้างต้น โดยรายละเอียดตามตารางที่ 5.4

รายการสิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้องพักผู้ป่วย	SVH			SNH			BNH			SiPH		
	ระดับพิเศษมาก	ระดับพิเศษ	ระดับมาตรฐานสูง	ระดับพิเศษมาก	ระดับพิเศษ	ระดับมาตรฐานสูง	ระดับพิเศษมาก	ระดับพิเศษ	ระดับมาตรฐานสูง	ระดับพิเศษมาก	ระดับพิเศษ	ระดับมาตรฐานสูง
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 : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 5.4 รายการสิ่งอำนวยความสะดวกในห้องพักแต่ละระดับของกรณีศึกษา

5.1.5) **ประเภทวัสดุ**

จากการศึกษาพบว่าพื้นที่การใช้งานของโรงพยาบาลแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) พื้นที่สำหรับรักษาพยาบาลได้แก่ ห้องตรวจ, คลินิกต่างๆ, ห้องพัก, ห้องผ่าตัด 2) พื้นที่สนับสนุนได้แก่ โถงต้อนรับ ทางเดิน, ห้องน้ำสาธารณะ มีการเลือกใช้วัสดุในการตกแต่งที่หลากหลาย ดังนี้

งานพื้น ในพื้นที่สำหรับรักษาพยาบาล วัสดุที่ทุกกรณีศึกษานำมาใช้งานได้แก่ กระเบื้องยาง พรม ลามิเนต และกระเบื้องเซรามิค ในส่วนของพื้นไม้ปาร์เก้ พื้นไม้จริง พบ 2 ใน 4 ของกรณีศึกษาที่มีการนำมาใช้ งานพื้นในพื้นที่สนับสนุนบริการ วัสดุที่ทุกกรณีศึกษานำมาใช้งานได้แก่ กระเบื้องยาง พรม ลามิเนต และกระเบื้องเซรามิค ส่วนพื้นหินอ่อนเทียมพบ 3 ใน 4 และพื้นหินแกนนิต พบ 1 ใน 4ของกรณีศึกษา รายละเอียดการเปรียบเทียบตามตารางที่ 5.5- 5.6 ดังนี้

- งานพื้น

<u>พื้นที่สำหรับรักษาพยาบาล</u>

ประเภทพื้น	SVH			SNH			BNH			SiPH		
	ห้องตรวจ / คลินิก	ห้องผ่าตัด	ห้องผู้ป่วย	ห้องตรวจ / คลินิก	ห้องผ่าตัด	ห้องผู้ป่วย	ห้องตรวจ / คลินิก	ห้องผ่าตัด	ห้องผู้ป่วย	ห้องตรวจ / คลินิก	ห้องผ่าตัด	ห้องผู้ป่วย
พื้นหินอ่อนเทียม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
พื้นแกนนิต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
พื้นกระเบื้องยาง	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
พื้นพรม	●	-	-	●	-	-	●	-	●	●	-	●
พื้นไม้ปาร์เก้ / ไม้จริง	-	-	-	-	-	●	-	-	-	-	-	●
พื้นลามิเนต	●	-	-	●	-	●	●	-	●	●	-	-
พื้นกระเบื้องเซรามิค	-	●	●	-	●	●	-	●	●	-	●	●

ตารางที่ 5.5 รายการวัสดุงานพื้นในพื้นที่สำหรับรักษาพยาบาลของกรณีศึกษา

พื้นที่สนับสนุนบริการ

ประเภทพื้น	SVH			SNH			BNH			SiPH		
	โถงต้อนรับ	ทางเดินส่วนกลาง	ห้องน้ำสาธารณะ	โถงต้อนรับ	ทางเดินส่วนกลาง	ห้องน้ำสาธารณะ	โถงต้อนรับ	ทางเดินส่วนกลาง	ห้องน้ำสาธารณะ	โถงต้อนรับ	ทางเดินส่วนกลาง	ห้องน้ำสาธารณะ
พื้นหินอ่อนเทียม	●	●	●	●	-	●	●	-	●	-	-	-
พื้นแกนนิต	-	-	-	●	●	-	-	-	-	-	-	-
พื้นกระเบื้องยาง	-	●	-	●	●	-	●	●	-	●	●	-
พื้นพรม	●	-	-	●	-	-	●	-	-	●	-	-
พื้นไม้ปาร์เก้ / ไม้จริง	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
พื้นลามิเนต	●	-	-	●	●	-	●	●	-	●	●	-
พื้นกระเบื้องเซรามิค	-	-	●	-	-	●	-	-	●	-	-	●

ตารางที่ 5.6 รายการวัสดุงานพื้นในพื้นที่สนับสนุนบริการของกรณีศึกษา

งานผนัง ในพื้นที่สำหรับรักษาพยาบาล วัสดุที่ทุกกรณีศึกษานำมาใช้งานได้แก่ ผนังฉาบเรียบทาสี / พ่นสี ผนังติดวอล์เปเปอร์ ผนังตกแต่งวัสดุกรุ ผนังกระจก และผนังกระจกรอบอลูมิเนียม ในส่วนของผนังปูกระเบื้องเซรามิค พบ 1 ใน 4 ของกรณีศึกษาที่มีการนำมาใช้ งานผนังในพื้นที่สนับสนุนบริการ วัสดุที่ทุกกรณีศึกษานำมาใช้งานได้แก่ ผนังฉาบเรียบทาสี / พ่นสี ผนังติดวอล์เปเปอร์ ผนังตกแต่งวัสดุกรุ ผนังกระจก ผนังกระจกรอบอลูมิเนียม และผนังปูกระเบื้องเซรามิค ในส่วนของผนัง Aluminum Composite Cladding พบ 1 ใน 4 ของกรณีศึกษา รายละเอียดการเปรียบเทียบตามตารางที่ 5.7- 5.8 ดังนี้

- งานผนัง

<u>พื้นที่สำหรับรักษาพยาบาล</u>

ประเภทพื้น	SVH			SNH			BNH			SiPH		
	ห้องตรวจ / คลินิก	ห้องผ่าตัด	ห้องผู้ป่วย	ห้องตรวจ / คลินิก	ห้องผ่าตัด	ห้องผู้ป่วย	ห้องตรวจ / คลินิก	ห้องผ่าตัด	ห้องผู้ป่วย	ห้องตรวจ / คลินิก	ห้องผ่าตัด	ห้องผู้ป่วย
ผนังฉาบเรียบทาสี / พ่นสี	●	●	-	●	●	-	●	●	-	●	●	-
ผนังติดวอล์เปเปอร์	●	-	●	●	-	●	●	-	●	●	-	●
ผนังตกแต่งวัสดุกรุ	●	-	●	●	-	●	●	-	●	●	-	●
ผนังกระจก	●	-	-	●	-	●	●	-	-	●	-	●
ผนังกระจกกรอบอลูมิเนียม	●	●	●	-	●	-	-	-	●	-	-	-
ผนัง Aluminum Composite Cladding	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ผนังปูกระเบื้องเซรามิค	-	●	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

ตารางที่ 5.7 รายการวัสดุงานผนังในพื้นที่สำหรับรักษาพยาบาลของกรณีศึกษา

พื้นที่สนับสนุน

ประเภทพื้น	SVH			SNH			BNH			SiPH		
	โถงต้อนรับ	ทางเดินส่วนกลาง	ห้องน้ำสาธารณะ	โถงต้อนรับ	ทางเดินส่วนกลาง	ห้องน้ำสาธารณะ	โถงต้อนรับ	ทางเดินส่วนกลาง	ห้องน้ำสาธารณะ	โถงต้อนรับ	ทางเดินส่วนกลาง	ห้องน้ำสาธารณะ
ผนังฉาบเรียบทาสี / พ่นสี	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
ผนังติดวอล์เปเปอร์	●	●	-	●	●	-	●	●	-	●	-	-
ผนังตกแต่งวัสดุกรุ	●	-	-	●	-	-	●	-	-	●	-	-
ผนังกระจก	●	●	-	●	●	-	●	●	-	●	●	-
ผนังกระจกกรอบอลูมิเนียม	●	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
ผนัง Aluminum Composite Cladding	-	-	-	-	-	-	-	-	-	●	-	-
ผนังปูกระเบื้องเซรามิค	-	-	●	-	-	●	-	-	●	-	-	●

ตารางที่ 5.8 รายการวัสดุงานผนังในพื้นที่สนับสนุนของกรณีศึกษา

งานฝ้าเพดาน ในพื้นที่สำหรับรักษาพยาบาล วัสดุที่ทุกกรณีศึกษานำมาใช้งานได้แก่ ฝ้าเพดานฉาบเรียบทาสี / พ่นสี สำหรับฝ้าเพดานเล่นระดับ พบ 3 ใน 4 ของกรณีศึกษา และฝ้าเพดานตกแต่งวัสดุกรุ พบ 1 ใน 4 ของกรณีศึกษา งานฝ้าเพดานในพื้นที่สนับสนุนบริการ วัสดุที่ทุกกรณีศึกษานำมาใช้งานได้แก่ ฝ้าเพดานฉาบเรียบทาสี / พ่นสี และ ฝ้าเพดานเล่นระดับ ในส่วนของฝ้าเพดานตกแต่งวัสดุกรุ พบ 3 ใน 4 ของกรณีศึกษา รายละเอียดการเปรียบเทียบตามตารางที่ 5.9- 5.10 ดังนี้

- งานฝ้าเพดาน

<u>พื้นที่สำหรับรักษาพยาบาล</u>

ประเภทพื้น	SVH			SNH			BNH			SiPH		
	ห้องตรวจ / คลินิก	ห้องผ่าตัด	ห้องผู้ป่วย	ห้องตรวจ / คลินิก	ห้องผ่าตัด	ห้องผู้ป่วย	ห้องตรวจ / คลินิก	ห้องผ่าตัด	ห้องผู้ป่วย	ห้องตรวจ / คลินิก	ห้องผ่าตัด	ห้องผู้ป่วย
ฝ้าเพดานฉาบเรียบทาสี / พ่นสี	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
ฝ้าเพดานเล่นระดับ	-	-	●	-	-	●	-	-	-	-	-	●
ฝ้าเพดานตกแต่งวัสดุกรุ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	●

ตารางที่ 5.9 รายการวัสดุงานฝ้าเพดานในพื้นที่สำหรับรักษาพยาบาล

<u>พื้นที่สนับสนุน</u>

ประเภทพื้น	SVH			SNH			BNH			SiPH		
	โถงต้อนรับ	ทางเดินสวนกลาง	ห้องน้ำสาธารณะ	โถงต้อนรับ	ทางเดินสวนกลาง	ห้องน้ำสาธารณะ	โถงต้อนรับ	ทางเดินสวนกลาง	ห้องน้ำสาธารณะ	โถงต้อนรับ	ทางเดินสวนกลาง	ห้องน้ำสาธารณะ
ฝ้าเพดานฉาบเรียบทาสี / พ่นสี	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
ฝ้าเพดานเล่นระดับ	●			●			●			●		
ฝ้าเพดานตกแต่งวัสดุกรุ				●			●			●		

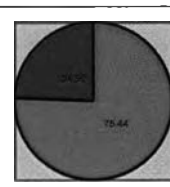
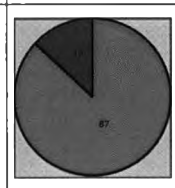
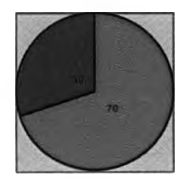
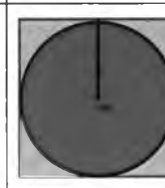
ตารางที่ 5.10 รายการวัสดุงานฝ้าเพดานในพื้นที่สนับสนุน

5.2) **วิเคราะห์ผู้ใช้อาคาร**

จากการศึกษาข้อมูลตารางที่ 5.11 พบว่าลักษณะการใช้งานเป็นสถานที่ให้บริการทางการแพทย์มีการดำเนินกิจกรรมทางการแพทย์ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง มีห้องพักสำหรับผู้ป่วยพักค้างคืน โดยในแต่ละวันจะมีผู้ใช้งานที่มาใช้อาคารแบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ ผู้ใช้งานเป็นประจำและ ผู้ใช้งานเป็นครั้งคราว ซึ่งมีทั้งชาวไทย และ ชาวต่างชาติ พบ 3 ใน 4 ของกรณีศึกษา ได้แก่ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ โรงพยาบาลบีเอ็นเอช สำหรับโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ในช่วงปีที่ทำการศึกษาพบว่าผู้ใช้อาคารเป็นชาวไทยร้อยละ 100

1) ผู้ใช้งานเป็นประจำ ได้แก่ ผู้บริหาร แพทย์ พยาบาล บุคลากรทางการแพทย์ เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่บริษัทภายนอกที่ปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาล ได้แก่ พนักงานผู้ให้บริการต่างๆ เช่น เจ้าหน้าที่ช่างซ่อมบำรุง เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แม่บ้าน คนสวน พนักงานแผนกโภชนาการ ฯลฯ เป็นต้น

2) ผู้ใช้งานเป็นครั้งคราว ได้แก่ ผู้ป่วย ญาติผู้ป่วย ผู้มาติดต่อ ผู้รับเหมาก่อสร้างหรือ ช่างที่เข้ามาทำกิจกรรมต่างๆ ในอาคาร เช่น การซ่อมแซม การบำรุงรักษาเป็นต้น โดยรายละเอียดแสดงตามตารางที่ 5.11

ลำดับ	รายละเอียด	SVH	SNH	BNH	SiPH
1.	**จำนวนผู้ใช้อาคาร**				
1.1	ผู้ใช้งานเป็นประจำ	1,500	1,266.00	700	1,800
1.2	ผู้ใช้งานเป็นครั้งคราว	3,000	1,500.00	1,200	620
2	**ประเภทผู้ใช้อาคาร**				
2.1	ชาวไทย	75.44%	87%	70%	100%
2.2	ชาวต่างชาติ	24.56%	13%	30%	-
	สัดส่วนผู้ใช้ชาวไทยและชาวต่างชาติ				
3.	**ช่วงการใช้อาคาร**	ทุกวัน 24 ชม.	ทุกวัน 24 ชม.	ทุกวัน 24 ชม.	ทุกวัน 24 ชม.

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 5.11 ผู้ใช้อาคารและลักษณะการใช้งาน

5.3) **การดำเนินงานบริหารทรัพยากรกายภาพ**

ในหัวข้อนี้จะทำการวิเคราะห์ถึงการบริหารทรัพยากรกายภาพของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา ซึ่งครอบคลุมเรื่องหลัก ได้แก่ นโยบาย ขอบเขตและการดำเนินการจัดจ้าง โครงสร้างหน่วยงาน โครงสร้างต้นทุนค่าใช้จ่าย

5.3.1) **การวิเคราะห์นโยบายทางธุรกิจของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา**

จากการศึกษาข้อมูลตารางที่ 5.12 พบว่านโยบายทางธุรกิจของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาที่สำคัญร่วมกันคือ

- การให้บริการที่เป็นเลิศในทุกๆ ด้าน
- บริการทางการแพทย์ครบวงจรด้วยเครื่องมือและเทคโนโลยีที่ล้ำสมัย
- ให้บริการด้วยมาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากล
- ให้ความสำคัญกับการสร้างบรรยากาศให้โอโถ่ง สะดวก เพื่อคลายความตึงเครียด
- ให้บริการ 24 ชั่วโมง

เรื่อง	กรณีศึกษา			
	SVH	SNH	BNH	SiPH
นโยบายทางธุรกิจ	• ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ **และความเป็นเลิศ**ในทุกๆ ด้าน • ให้บริการรักษาผู้ป่วยสำรับชาวไทยชาวต่างชาติและนักท่องเที่ยว • **มาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากล** ยอมรับโดยสถาบัน JCI	• ให้บริการที่มีประสิทธิภาพ **และความเป็นเลิศ**ในทุกๆ ด้าน • ให้บริการรักษาผู้ป่วยสำรับชาวไทยชาวต่างชาติและนักท่องเที่ยว • **มาตรฐานโรงพยาบาลระดับสากล** ยอมรับโดยสถาบัน JCI	• ให้บริการรักษาผู้ป่วยสำรับชาวไทยชาวต่างชาติและนักท่องเที่ยว • ให้การบริการระดับ World Class ระดับ 7 ดาว สร้าง BNH ให้เป็น The Boutique International Hospital	• เป็นหนึ่งในโรงพยาบาลที่น่ายกย่องชื่นชมที่สุดในประเทศ ปี 2559 • **เป็นโรงพยาบาลที่ให้บริการทางการแพทย์ที่เป็นเลิศ** เพื่อนำประโยชน์สู่ศิริราชและสังคม • ให้บริการรักษาผู้ป่วยชาวไทย

เรื่อง	กรณีศึกษา			
	SVH	SNH	BNH	SiPH
นโยบายทางธุรกิจ	• **บริการทางการแพทย์ครบวงจร และแพทย์เฉพาะทาง ด้วยเครื่องมือแพทย์ล้ำสมัยครบวงจร** • ให้ความสำคัญกับการ**จัดบรรยากาศโอโถ่ง สะดวกสะบายและจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วน** • **บริการ 24 ชั่วโมง**	• **บริการทางการแพทย์ครบวงจร และแพทย์เฉพาะทาง ด้วยเครื่องมือแพทย์ล้ำสมัยครบวงจร** • ให้บริการโรงพยาบาลเด็กสมิติเวช ศรีนครินทร์ อันเป็นโรงพยาบาลเด็กของเอกชนรายแรกในประเทศไทย • ให้ความสำคัญกับการ**จัดบรรยากาศภูมิทัศน์ให้ร่มรื่น ตกแต่งภายในด้วยสีสันสดใส ไม่เคร่งเครียด และจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างครบถ้วน** **บริการ 24 ชั่วโมง**	• ให้บริการด้วย**มาตรฐานที่เป็นเลิศทางการแพทย์และได้รับการยอมรับในระดับสากล** • **สร้างสรรค์บรรยากาศให้เอื้อต่อการดูแลสุขภาพ**และการบริการที่เป็นเลิศ • บริการทางการแพทย์ครบวงจร และแพทย์เฉพาะทาง ด้วยเครื่องมือแพทย์ล้ำสมัยครบวงจร • **บริการ 24 ชั่วโมง**	• **บริการทางการแพทย์ครบวงจร** และแพทย์เฉพาะทาง ด้วยเครื่องมือแพทย์ล้ำสมัยครบวงจร • **การออกแบบอาคารเพื่อความปลอดภัย และรักษาสิ่งแวดล้อม** **บริการ 24 ชั่วโมง**

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 5.12 นโยบายทางธุรกิจของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา

5.3.2) **การวิเคราะห์นโยบายด้านการบริหารอาคารโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพฯ**

จากการศึกษาข้อมูลตารางที่ 5.13 พบว่านโยบายในการบริหารอาคารโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร ที่สำคัญคือร่วมกัน ได้แก่

- ความพร้อมใช้ของอาคารสถานที่เพื่อสนับสนุนการดำเนินกิจการรมทางการแพทย์ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดไม่เกิดการติดขัด
- อาคารที่ปลอดภัยต่อการใช้งานของผู้ใช้อาคาร
- การรักษาสภาพอาคาร สถานที่ ให้คงสภาพที่ดี ทันสมัยอยู่เสมอ
- ให้ความสำคัญในเรื่องการประหยัดพลังงาน และ การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่
- การใช้พื้นที่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดตามวัตถุประสงค์ของแต่ละโรงพยาบาล

ซึ่งแสดงรายละเอียดการเปรียบเทียบนโยบายการบริหารทรัพยากรกายภาพตามตารางที่ 5.13

เรื่อง	กรณีศึกษา			
	SVH	SNH	BNH	SiPH
นโยบายการบริหารทรัพยากรกายภาพ	• **สนับสนุนกิจกรรมทางการแพทย์**ให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดไม่เกิดการติดขัด • เป็น**อาคารที่ปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน** • **อาคารสถานที่พร้อมใช้งาน**อย่างมีประสิทธิภาพ • ให้ความสำคัญกับ**การรักษาสภาพอาคารให้เหมือนใหม่อยู่เสมอ**	• **สนับสนุนกิจกรรมทางการแพทย์**ให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดไม่เกิดการติดขัด • เป็น**อาคารที่ปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน** • **อาคารสถานที่พร้อมใช้งาน**อย่างมีประสิทธิภาพ • ให้ความสำคัญกับ**การรักษาสภาพอาคารให้เหมือนใหม่อยู่เสมอ**	• **สนับสนุนกิจกรรมทางการแพทย์**ให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดไม่เกิดการติดขัด • เป็น**อาคารที่ปลอดภัยแก่ผู้ใช้งาน** • **อาคารสถานที่พร้อมใช้งาน**อย่างมีประสิทธิภาพ • ให้ความสำคัญกับ**การรักษาสภาพอาคารให้เหมือนใหม่อยู่เสมอ**	• **สนับสนุนกิจกรรมทางการแพทย์**ให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดไม่เกิดการติดขัด • เป็น**อาคารปลอดภัย**ตามมาตรฐาน National Fire Protection Associate : NFPA • **อาคารสถานที่พร้อมใช้งาน**อย่างมีประสิทธิภาพ

เรื่อง	กรณีศึกษา			
	SVH	SNH	BNH	SiPH
นโยบายการบริหารทรัพยากรกายภาพ	• มุ่งเน้นเรื่องการ**ประหยัดพลังงาน** • ให้ความสำคัญกับการ**ใช้พื้นที่ในโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพสูงสุด** เป็นพื้นที่เก็บของน้อยที่สุด	• มุ่งเน้นเรื่องการ**ประหยัดพลังงาน** • **ใช้ประโยชน์จากพื้นที่ว่างภายในอาคาร**เป็นพื้นที่เก็บของของโรงพยาบาลในเครือข่าย	• มุ่งเน้นเรื่องการ**ประหยัดพลังงาน** • คงเอกลักษณ์การให้บริการแบบ Boutique Hospital	• ให้ความสำคัญกับการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าประหยัดพลังงานและเทคโนโลยีอาคารสมัยใหม่ตั้งแต่การก่อสร้าง **มีการบำรุงรักษาให้คงความทันสมัยอยู่เสมอ** • **ให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงานและ**สถานที่พักระหว่างวันของพนักงานระดับปฏิบัติการ

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 5.13 เปรียบเทียบนโยบายการบริหารทรัพยากรกายภาพ

5.3.3) **การวิเคราะห์ขอบเขตงาน**

จากการศึกษาข้อมูลตารางที่ 5.14 พบว่าขอบเขตงานของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานครมีลักษณะร่วมกันใน กลุ่มงานด้านวิศวกรรมอาคาร ได้แก่ งานบำรุงรักษาและงานซ่อม, งานบริหารโครงการ ลักษณะร่วมในกลุ่มงานด้านสนับสนุนบริการ ได้แก่ งานรักษาความสะอาด, งานรักษาความปลอดภัย, งานดูแลสวนและภูมิทัศน์,งานบริการผ้า, งานยานพาหนะ, งานบริการกำจัดแมลง และงานขนย้าย,จัดสถานที่,งานเดินเอกสาร

ขอบเขตงานที่มีลักษณะแตกต่างกัน ในกลุ่มงานบริการอาคาร ได้แก่ งานบริการกลาง, งานโภชนาการ และ งานบริการรับฝากรถยนต์ ในกลุ่มงานบริการดูแลอุปกรณ์การแพทย์ได้แก่ งานดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์การแพทย์ โดยรายละเอียดแสดงตามตารางที่ 5.14

ด้าน	กลุ่มงาน	งานบริการ		SVH	SNH	BNH	SiPH
กายภาพ	วิศวกรรมอาคาร	งานบำรุงรักษาและงานซ่อม		●	●	●	●
		งานบริหารโครงการ		●	●	●	●
	บริการสนับสนุน	งานบริการอาคาร	งานรักษาความสะอาด	●	●	●	●
			งานรักษาความปลอดภัย	●	●	●	●
			งานดูแลสวนและภูมิทัศน์	●	●	●	●
			งานบริการผ้า	●	●	●	●
			งานบริการกลาง	●	-	-	-
			งานยานพาหนะ	●	●	●	●
			งานโภชนาการ	●	●	●	-
			งานบริการกำจัดแมลง	●	●	●	●
			งานบริการรักฝากรถยนต์	●	-	●	-
		งานบริการสำนักงาน	งานขนย้าย, จัดสถานที่, งานเดินเอกสาร	●	●	●	●
เครื่องมือแพทย์	บริการดูแลเครื่องมือแพทย์	งานดูแลบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์		-	-	-	●

● มีการดำเนินงาน - ไม่มีการดำเนินงาน

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 5.14 ขอบเขตงาน

5.3.4) วิธีการดำเนินการ

จากการศึกษาข้อมูลตารางที่ 5.15 พบว่าโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษามีวิธีการดำเนินการจัดจ้างในระดับปฏิบัติการในงานแต่ละบริการที่แตกต่างกันโดยมีรายละเอียดดังนี้

- งานบำรุงรักษาและงานซ่อมพบว่าทุกกรณีศึกษาใช้วิธีการดำเนินการระดับปฏิบัติการโดยการจัดจ้างบริษัทภายนอกดำเนินการ

- งานบริหารโครงการ พบว่า ของกรณีศึกษา 3 โรงพยาบาลได้แก่โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท, โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์และ โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ใช้วิธีการดำเนินการระดับปฏิบัติการโดยโรงพยาบาลดำเนินการเอง และ กรณีศึกษา 1 โรงพยาบาลได้แก่โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ ใช้วิธีดำเนินการระดับปฏิบัติการโดยการจัดจ้างบริษัทภายนอกดำเนินการ

- งานทำความสะอาด พบว่า ของกรณีศึกษา 2 โรงพยาบาลได้แก่โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท, โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ ใช้วิธีการดำเนินการระดับปฏิบัติการโดยโรงพยาบาลดำเนินการเองร่วมกับบริษัทภายนอก และ กรณีศึกษา 2 โรงพยาบาลได้แก่โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ และโรงพยาบาลบีเอ็นเอช ใช้วิธีดำเนินการระดับปฏิบัติการโดยการจัดจ้างบริษัทภายนอกดำเนินการ

- งานรักษาความปลอดภัย ของกรณีศึกษา 2 โรงพยาบาลได้แก่โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท, โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ ใช้วิธีการดำเนินการระดับปฏิบัติการโดยโรงพยาบาลดำเนินการเองร่วมกับบริษัทภายนอก และ กรณีศึกษา 2 โรงพยาบาลได้แก่โรงพยาบาลบีเอ็นเอช และโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ ใช้วิธีดำเนินการระดับปฏิบัติการโดยการจัดจ้างบริษัทภายนอกดำเนินการ

- งานดูแลสวนและภูมิทัศน์ พบว่าทุกกรณีศึกษาใช้วิธีการดำเนินการระดับปฏิบัติการโดยการจัดจ้างบริษัทภายนอกดำเนินการ

- งานบริการผ้า พบว่ากรณีศึกษา 3 โรงพยาบาลได้แก่ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ และโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ใช้วิธีดำเนินการระดับปฏิบัติการโดยการจัดจ้างบริษัทภายนอกดำเนินการ และ

กรณีศึกษา 1 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลบีเอ็นเอชใช้วิธีการดำเนินการระดับปฏิบัติการโดยโรงพยาบาลดำเนินการเองร่วมกับบริษัทภายนอก

- งานบริการกลาง พบว่ากรณีศึกษา 1 โรงพยาบาลดำเนินการระดับปฏิบัติการโดยโรงพยาบาลดำเนินการเอง
- งานยานพาหนะ พบว่าทุกกรณีศึกษาใช้วิธีการดำเนินการระดับปฏิบัติการโดยโรงพยาบาลดำเนินการเอง
- งานโภชนาการ พบว่า กรณีศึกษา 3 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ และ โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ใช้วิธีดำเนินการระดับปฏิบัติการโดยการจัดจ้างบริษัทภายนอกดำเนินการ
- งานบริการกำจัดแมลง พบว่าทุกกรณีศึกษาใช้วิธีการดำเนินการระดับปฏิบัติการโดยการจัดจ้างบริษัทภายนอกดำเนินการ
- งานบริการรับฝากรถยนต์ พบว่า กรณีศึกษา 2 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท และ โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ใช้วิธีดำเนินการระดับปฏิบัติการโดยการจัดจ้างบริษัทภายนอกดำเนินการ
- งานบริการขนย้าย, จัดสถานที่, งานเดินเอกสาร พบว่าทุกกรณีศึกษาใช้วิธีการดำเนินการระดับปฏิบัติการโดยการจัดจ้างบริษัทภายนอกดำเนินการ
- งานดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์การแพทย์ พบว่ากรณีศึกษา 1 โรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ใช้วิธีการดำเนินการระดับปฏิบัติการโดยโรงพยาบาลดำเนินการเอง

โดยรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.15

ด้าน	กลุ่มงาน	งานบริการ		SVH	SNH	BNH	SiPH
กายภาพ	วิศวกรรมอาคาร	งานบำรุงรักษาและงานซ่อม		△	△	△	△
		งานบริหารโครงการ		○	○	○	△
	บริการสนับสนุน	งานบริการอาคาร	งานรักษาความสะอาด	▱	△	△	▱
			งานรักษาความปลอดภัย	▱	▱	△	△
			งานดูแลสวนและภูมิทัศน์	△	△	△	△
			งานบริการผ้า	△	△	▱	△
			งานบริการกลาง	○	-	-	-
			งานยานพาหนะ	○	○	○	○
			งานโภชนาการ	△	△	△	-
			งานบริการกำจัดแมลง	△	△	△	△
			งานบริการรับฝากรถยนต์	△	-	△	-
		งานบริการสำนักงาน	งานขนย้าย, จัดสถานที่, งานเดินเอกสาร	△	△	△	△
เครื่องมือแพทย์	บริการดูแลเครื่องมือแพทย์	งานดูแลบำรุงรักษาเครื่องมือแพทย์		-	-	-	○

○ รพ.ดำเนินการเอง △ดำเนินการโดยบริษัทภายนอก ▱รพ.ดำเนินการเองร่วมกับบริษัทภายนอก

ที่มา: จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 5.15 วิธีการดำเนินการ

5.3.5) **การวิเคราะห์โครงสร้างหน่วยงาน**

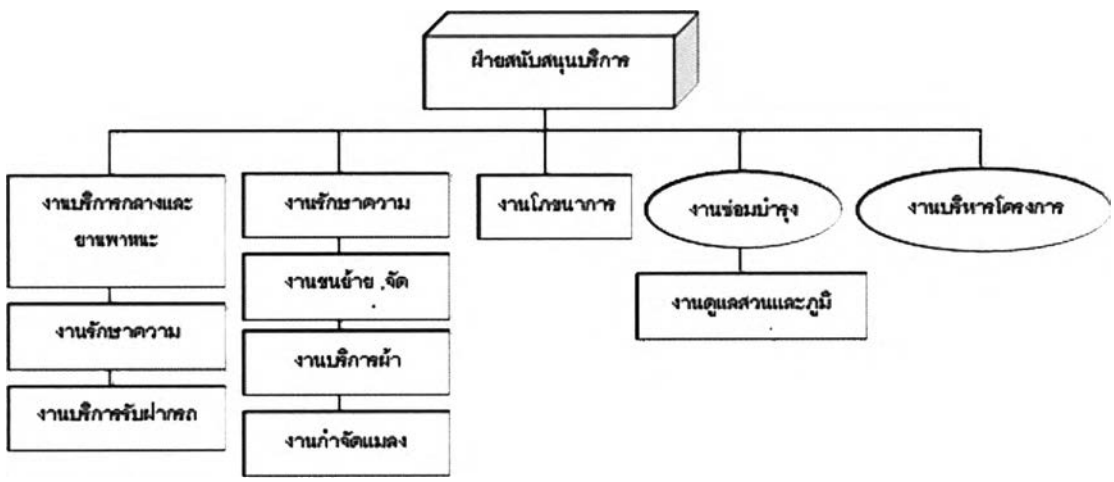
จากผลการศึกษาลักษณะโครงสร้างหน่วยงานของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาทั้ง 4 กรณี พบว่ามีความสอดคล้องกับขอบเขตงานโดยการจัดโครงสร้างหน่วยงานจะแบ่งเป็นกลุ่มงานวิศวกรรมอาคาร, งานบริการอาคาร และ งานด้านอุปกรณ์การแพทย์ แสดงโครงสร้างหน่วยงานของแต่ละกรณีศึกษา โดยการใช้สัญลักษณ์แทนกลุ่มงานต่างๆ ดังนี้

แทน กลุ่มงานด้านวิศวกรรมอาคาร

แทน กลุ่มงานบริการอาคาร

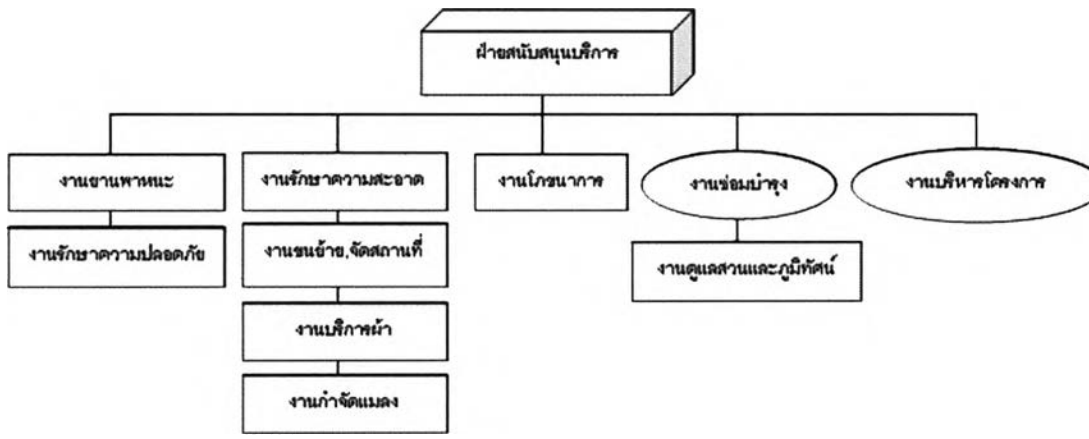
แทนงานด้านอุปกรณ์การแพทย์

1) **โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท** มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารอาคารโรงพยาบาล ได้แก่ ฝ่ายสนับสนุนบริการ ผู้อำนวยการฝ่ายสนับสนุนบริการมีสายการบังคับบัญชารายงานตรงต่อ รองประธานคณะกรรมการบริหารบริษัทสมิติเวช จำกัด มหาชน ภายในฝ่ายได้มีการจัดโครงสร้างหน่วยงานแบ่งตามกลุ่มงาน แสดงตามแผนผังที่ 5.1



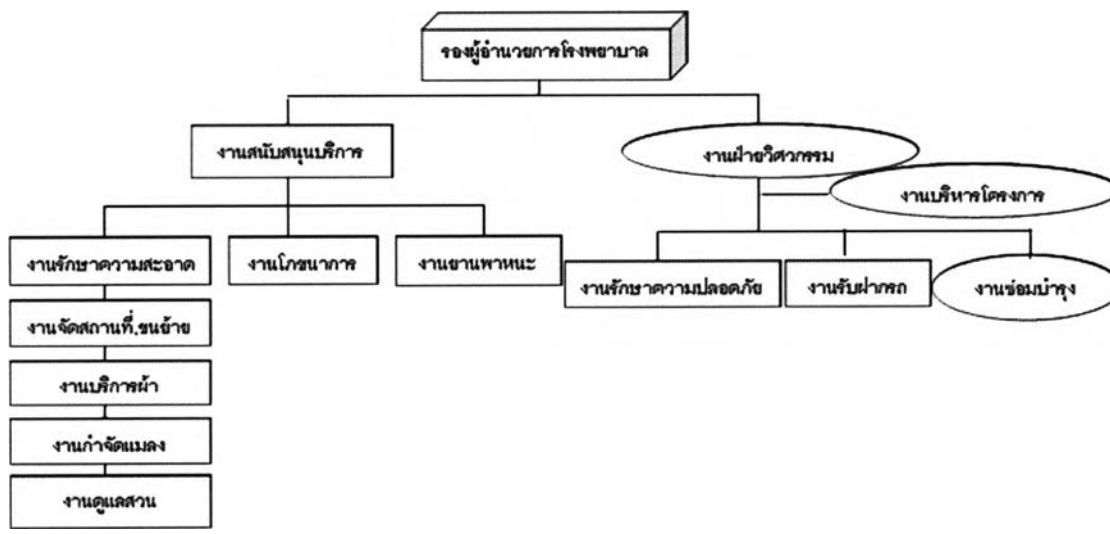
แผนผังที่ 5.1 แสดงโครงสร้างหน่วยงานโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

2) **โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์** มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารอาคารโรงพยาบาล ได้แก่ ฝ่ายสนับสนุนบริการ ผู้อำนวยการฝ่ายสนับสนุนบริการมีสายการบังคับบัญชารายงานตรงต่อ รองประธานคณะกรรมการบริหารบริษัทสมิติเวช จำกัด มหาชนภายในฝ่ายได้มีการจัดโครงสร้างหน่วยงานแบ่งตามกลุ่มงาน แสดงตามแผนผังที่ 5.2



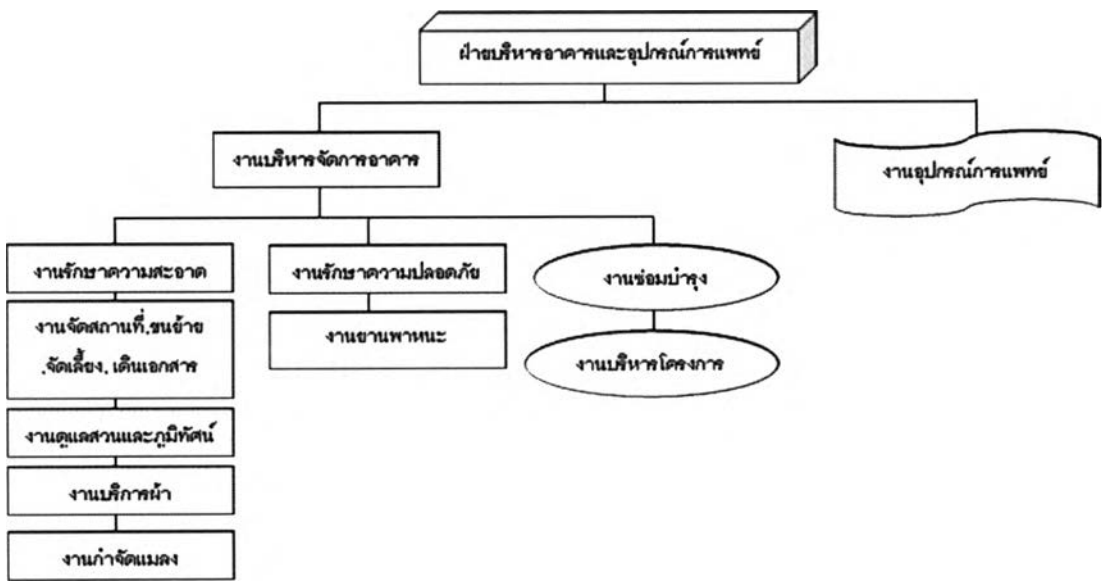
แผนผังที่ 5.2 โครงสร้างหน่วยงานโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์

3) **โรงพยาบาลบีเอ็นเอช** มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารอาคารโรงพยาบาล ได้แก่ ฝ่ายสนับสนุนบริการ และฝ่ายวิศวกรรม โดยผู้จัดการงานสนับสนุนบริการ และผู้จัดการฝ่ายวิศวกรรม มีสายการบังคับบัญชารายงานตรงต่อรองผู้อำนวยการโรงพยาบาล ในฝ่ายได้มีการจัดโครงสร้างหน่วยงานกลุ่มงาน แสดงตามแผนผังที่ 4.3



แผนผังที่ 5.3 โครงสร้างหน่วยงานโรงพยาบาลบีเอ็นเอช

4) **โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์** มีหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารอาคารโรงพยาบาล ได้แก่ ฝ่ายบริหารอาคารและอุปกรณ์การแพทย์ โดยผู้จัดการฝ่ายบริหารอาคารและอุปกรณ์การแพทย์ มีสายการบังคับบัญชารายงานตรงต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาล ในฝ่ายได้มีการจัดโครงสร้างหน่วยงานตามกลุ่มงาน แสดงตามแผนผังที่ 5.4

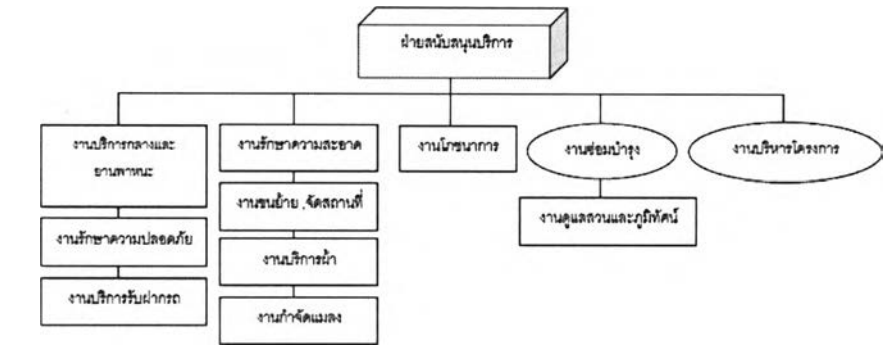


แผนผังที่ 5.4 โครงสร้างหน่วยงานโรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์

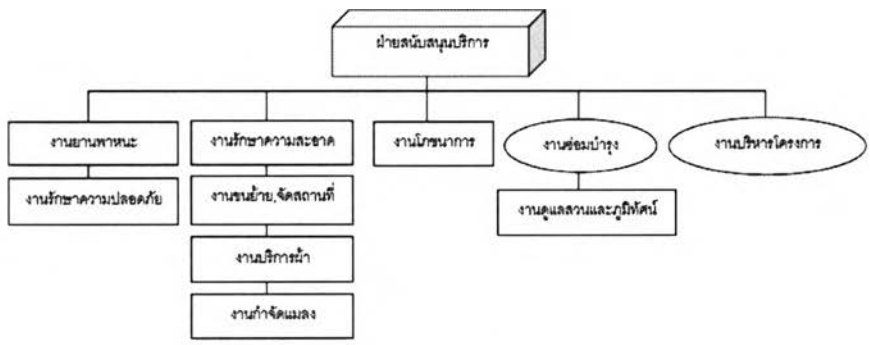
จากการศึกษาข้อมูลตามแผนผังที่ 5.5 พบว่าโครงสร้างหน่วยงานของกรณีศึกษาทั้ง 4 โรงพยาบาลมีรายละเอียดดังนี้

- โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทมีการจัดโครงสร้างหน่วยงานตามหน้าที่ทางธุรกิจ แบ่งออกเป็นกลุ่มงาน 5 สายงานดังนี้ สายงานที่ 1) งานบริการกลางและงานยานพาหนะ, งานบริการรักษาความปลอดภัย และงานบริการรับฝากรถ สายงานที่ 2) งานรักษาความสะอาด, งานขนย้าย, งานจัดสถานที่, งานบริการผ้า, งานกำจัดแมลง สายงานที่ 3) งานโภชนาการ สายงานที่ 4) งานซ่อมบำรุง และ งานดูแลสวนและภูมิทัศน์ สายงานที่ 5) งานบริหารโครงการ
- โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทมีการจัดโครงสร้างหน่วยงานตามหน้าที่ทางธุรกิจ แบ่งออกเป็นกลุ่มงาน 5 สายงานดังนี้ สายงานที่ 1) งานยานพาหนะ และงานบริการรักษาความปลอดภัย สายงานที่ 2) ได้แก่ งานรักษาความสะอาด, งานขนย้าย, งานจัดสถานที่, งานบริการผ้า, งานกำจัดแมลง สายงานที่ 3) งานโภชนาการ สายงานที่ 4) งานซ่อมบำรุง และ งานดูแลสวนและภูมิทัศน์ สายงานที่ 5) งานบริหารโครงการ
- โรงพยาบาลบีเอ็นเอช มีการจัดโครงสร้างหน่วยงานตามหน้าที่ทางธุรกิจ ออกเป็น 2 สายงาน ได้แก่ 1) งานสนับสนุนบริการ และ 2) งานด้านวิศวกรรม โดยทั้ง 2 สายงานแบ่งกลุ่มงานย่อยออกไปดังนี้ งานสนับสนุนบริการ มีกลุ่มงาน ได้แก่ งานรักษาความสะอาด, งานจัดสถานที่, งานขนย้าย, งานบริการผ้า, งานกำจัดแมลง, งานโภชนาการ, งานยานพาหนะ และ งานด้านวิศวกรรม มีกลุ่มงาน ได้แก่ งานรักษาความปลอดภัย, งานรับฝากรถ, งานซ่อมบำรุง, งานบริหารโครงการ
- โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ มีการจัดโครงสร้างหน่วยงานตามหน้าที่ทางธุรกิจ ออกเป็น 2 สายงานได้แก่ 1) งานบริหารจัดการอาคาร และ 2) งานอุปกรณ์การแพทย์ โดยทั้ง 2 สายงานแบ่งกลุ่มงานย่อยออกไปดังนี้ งานบริหารจัดการอาคารมีกลุ่มงาน ได้แก่งานรักษาความสะอาด งานจัดสถานที่,ขนย้าย, จัดเลี้ยง, เดินเอกสาร, งานบริการผ้า, งานกำจัดแมลง, งานรักษาความปลอดภัย, งานยานพาหนะ, งานซ่อมบำรุง และ งานบริหารโครงการ และสายงานด้านงานอุปกรณ์การแพทย์ มีงานดูแลรักษาอุปกรณ์การแพทย์

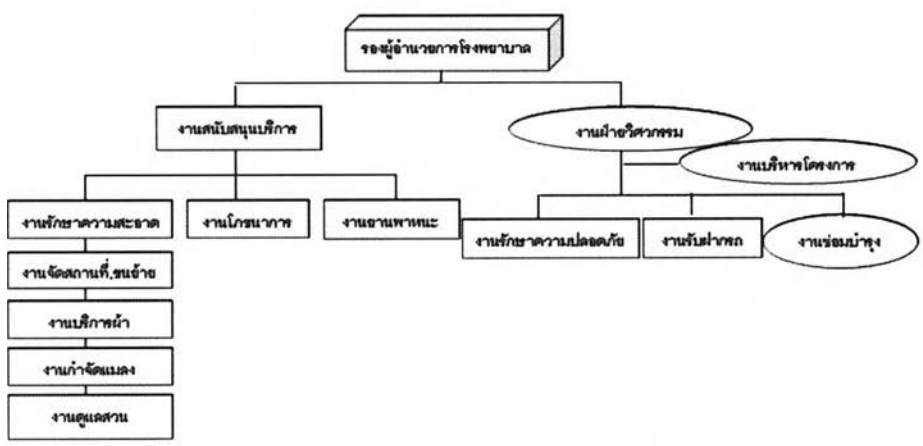
โดยรายละเอียดแสดงตามกลุ่มตารางที่ 5.5 เปรียบเทียบการจัดโครงสร้างหน่วยงาน



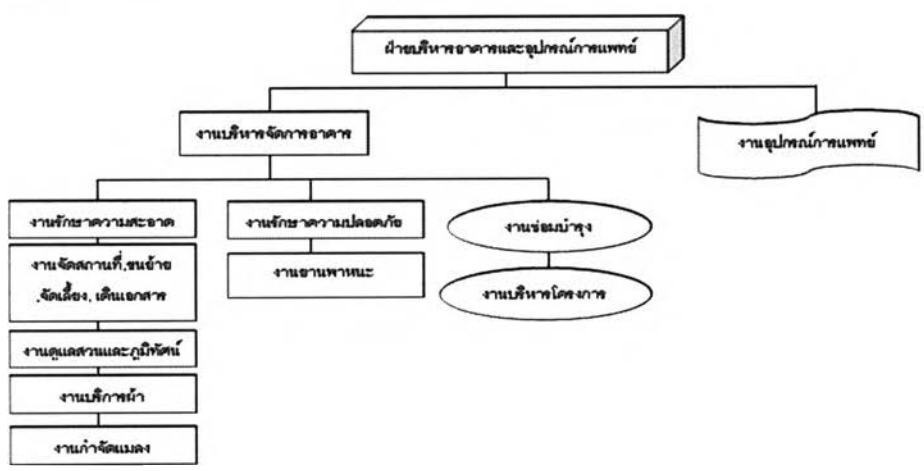
โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท



โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์



โรงพยาบาลบีเอ็นเอช



โรงพยาบาลศิริราช ปิยมหาราชการุณย์

แผนผังที่ 5.5 เปรียบเทียบโครงสร้าง 4 โรงพยาบาล

จากตารางที่ 5.16 พบว่าหน่วยงาน สายการบังคับบัญชา สายงานในฝ่าย และ ขอบเขตการดูแลมีความเหมือนและความแตกต่างกันดังนี้

- ชื่อหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารทรัพยากรกายภาพของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท และโรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ ได้แก่ ฝ่ายสนับสนุนบริการ, โรงพยาบาลบีเอ็นเอช ได้แก่ ฝ่ายสนับสนุนบริการและฝ่ายวิศวกรรม, โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ ได้แก่ ฝ่ายบริหารอาคารและอุปกรณ์การแพทย์

- สายการบังคับบัญชาของหน่วยงานที่ทำหน้าที่ทรัพยากรกายภาพ ของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท และ โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์รายงานตรงต่อ รองประธานคณะกรรมการบริหารบริษัทสมิติเวช โรงพยาบาลบีเอ็นเอช รายงานตรงต่อ รองผู้อำนวยการโรงพยาบาล และ โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์รายงานตรงต่อ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

- สายงานในหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารทรัพยากรกายภาพมีกลุ่มงานที่เหมือนกันทุกกรณีศึกษา ได้แก่ งานบำรุงรักษาและงานซ่อม, งานบริหารโครงการ, งานรักษาความสะอาด, งานรักษาความปลอดภัย, งานบริการผ้า, งานยานพาหนะ, งานบริการกำจัดแมลง และ งานขนย้าย,จัดสถานที่, งานเดินเอกสาร กลุ่มงานที่พบในบางกรณีศึกษา ได้แก่ งานดูแลสวนและภูมิทัศน์, งานบริการกลาง, งานโภชนาการ, งานบริการรับฝากรถ และ งานดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์การแพทย์

- ขอบเขตการหน้าที่ของหน่วยงานที่ทำหน้าที่บริหารทรัพยากรกายภาพ 3 ใน 4 ของกรณีศึกษา ได้แก่ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ และโรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีหน้าที่ดูแลด้านกายภาพ 1 ใน 4 ของกรณีศึกษาได้แก่ โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ มีหน้าที่ดูแลด้านกายภาพและด้านอุปกรณ์การแพทย์

โดยความเหมือนและความแตกต่างของโครงสร้างหน่วยงานแสดงได้ตามตารางที่ 5.16

เรื่อง	SVH	SNH	BNH	SiPH
ชื่อหน่วยงาน	ฝ่ายสนับสนุนบริการ	ฝ่ายสนับสนุนบริการ	ฝ่ายสนับสนุนบริการและฝ่ายวิศวกรรม	ฝ่ายบริหารอาคารและอุปกรณ์การแพทย์
สายการบังคับบัญชา	รองประธานคณะกรรมการบริหารบริษัทสมิติเวช	รองประธานคณะกรรมการบริหารบริษัทสมิติเวช	รองผู้อำนวยการโรงพยาบาล	ผู้อำนวยการโรงพยาบาล
ภาระงานในหน่วยงาน				
งานบำรุงรักษาและงานซ่อม	●	●	●	●
งานบริหารโครงการ	●	●	●	●
งานรักษาความสะอาด	●	●	●	●
งานรักษาความปลอดภัย	●	●	●	●
งานดูแลสวนและภูมิทัศน์	●	●	●	●
งานบริการผ้า	●	●	●	●
งานบริการกลาง	●	-	-	-
งานยานพาหนะ	●	●	●	●
งานโภชนาการ	●	●	●	-
งานบริการกำจัดแมลง	●	●	●	●
งานบริการรับฝากรถยนต์	●	-	●	-
งานขนย้าย, จัดสถานที่, งานเดินเอกสาร	●	●	●	●
งานดูแลบำรุงรักษาอุปกรณ์การแพทย์	-	-	-	●
ขอบเขตหน้าที่	ด้านกายภาพ	ด้านกายภาพ	ด้านกายภาพ	ด้านกายภาพและเครื่องมือแพทย์

● มี - ไม่มี

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 5.16 ความเหมือนความแตกต่างของโครงสร้างหน่วยงานด้านบริหารทรัพยากรกายภาพของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร

5.3.6) **การจัดการความเสี่ยง**

จากการศึกษาข้อมูลตามตารางที่ 5.17 พบว่า โรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาที่เป็นกรณีศึกษาทุกโรงพยาบาลมีการจัดการความเสี่ยงที่สำคัญร่วมกันได้แก่

- ความเสี่ยงด้านสุขภาพ / สุขอนามัยของผู้ใช้อาคาร (Health Risk) พบว่ามีการจัดการความเสี่ยงจากการติดเชื้อในอากาศ ความเสี่ยงจากระดับความชื้นในอาคาร ความเสี่ยงจากระดับคุณภาพแสงสว่าง
- ความเสี่ยงด้านอุบัติภัย (Safety Risk) พบว่ามีการจัดการความเสี่ยงต่อการพลัดตก หกล้ม ความเสี่ยงจากภัยอุบัติเหตุและการติดเชื้อจากของมีคมทิ่มตำ ความเสี่ยงจากภัยจากลักษณะอาคารสถานที่ที่เป็นอันตราย ความเสี่ยงภัยจากไฟฟ้าดูด ไฟฟ้าช็อต ความเสี่ยงภัยจากธรรมชาติ น้ำท่วม แผ่นดินไหว
- ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย (Security Risk) พบว่ามีการจัดการความเสี่ยงต่อการโจรกรรมลักทรัพย์ ลักพาตัวเด็กทารกแรกเกิด ความเสี่ยงจากการจราจร ความเสี่ยงจากการทำร้ายร่างกาย หรือการคุกคามต่อชีวิต และ ความเสี่ยงจากการสะดุดติดขัดของระบบสาธารณูปโภค น้ำ ไฟ ก๊าซ และระบบสื่อสาร

โดยลักษณะของการจัดการความเสี่ยงคือมีการจัดทำแผนการปฏิบัติเมื่อเกิดความเสี่ยงต่างๆ อย่างชัดเจน และมีการซักซ้อมเป็นประจำ ซึ่งแสดงในตารางที่ 5.17 หน้าถัดไป

ลำดับ	ความเสี่ยง	กรณีศึกษา			
		SVH	SNH	BNH	SiPH
1.	**ความเสี่ยงด้านสุขภาพ / สุขอนามัยของผู้ใช้อาคาร** (Health Risk)				
1.1	- ความเสี่ยงจากการติดเชื้อในอากาศ	●	●	●	●
1.2	- ความเสี่ยงจากระดับความชื้นในอากาศ	●	●	●	●
1.3	- ความเสี่ยงจากระดับคุณภาพแสงสว่าง	●	●	●	●
2.	**ความเสี่ยงด้านอุบัติภัย** (Safety Risk)				
2.1	- ความเสี่ยงต่อการพลัดตก หกล้ม	●	●	●	●
2.2	- ภัยจากอุบัติเหตุและการติดเชื้อจากของมีคมทิ่มตำ	●	●	●	●
2.3	- ภัยจากลักษณะอาคารสถานที่ที่เป็นอันตราย	●	●	●	●
2.4	- อัคคีภัย	●	●	●	●
2.5	- ภัยจากไฟฟ้า : ไฟดูด / ไฟฟ้าช็อต	●	●	●	●
2.6	- ภัยธรรมชาติ น้ำท่วม, แผ่นดินไหว	●	●	●	●
3.	**ความเสี่ยงด้านความปลอดภัย** (Security Risk)				
3.1	- การโจรกรรมลักทรัพย์ ลักพาตัวเด็กทารก	●	●	●	●
3.2	- การจราจร	●	●	●	●
3.3	- การทำร้ายร่างกาย หรือการคุกคามต่อชีวิต	●	●	●	●
3.5	- การสะดุดติดขัดของระบบสาธารณูปโภค น้ำ ไฟ ก๊าซ, ระบบสื่อสาร	●	●	●	●

ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

● มีการจัดการความเสี่ยง - ไม่มีการจัดการความเสี่ยง

ตารางที่ 5.17 การจัดการความเสี่ยงของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา

5.3.7) การวิเคราะห์โครงสร้างค่าใช้จ่ายงานบริหารอาคาร

จากผลการศึกษาในตารางที่ 5.18 นำผลข้อมูลมาวิเคราะห์เปรียบเทียบต้นทุนและค่าใช้จ่าย ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารอาคารของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในกรุงเทพมหานคร จำนวน 4 อาคาร โดยคิดค่าใช้จ่ายต่อเดือน ผลการศึกษาพบว่าค่าใช้จ่ายอาคารในกลุ่มสาธารณูปโภค ค่าไฟฟ้าสูงสุด 90.96 บาท / ตารางเมตร ต่ำสุด 42.88 บาท / ตารางเมตร ค่าน้ำประปา สูงสุด 5.12 บาท / ตารางเมตร ต่ำสุด 3.03 บาท / ตารางเมตร ค่าจ้างดูแลบำรุงรักษาระบบประกอบอาคาร สูงสุด 40.38 บาท / ตารางเมตร ต่ำสุด 13.11 บาท / ตารางเมตร ค่ารักษาความสะอาด สูงสุด 26.92 บาท / ตารางเมตร ต่ำสุด 13.68 บาท / ตารางเมตร ค่ารักษาความปลอดภัย สูงสุด 18.62 บาท / ตารางเมตร ต่ำสุด 6.28 บาท / ตารางเมตร ค่าบริการสำนักงาน สูงสุด 2.43 บาท / ตารางเมตร ต่ำสุด 0.66 บาท / ตารางเมตร ค่ากำจัดขยะและของเสีย สูงสุด 1.82 บาท / ตารางเมตร ต่ำสุด 0.06 บาท / ตารางเมตร

ลำดับ	รายการ	บาท / ตรม. / เดือน : พื้นที่เปิดใช้งาน			
		SVH	SNH	BNH	SiPH
1	ค่าสาธารณูปโภค				
	- ค่าไฟฟ้า	67.09	42.88	90.96	48.41
	- ค่าน้ำประปา	4.04	4.42	5.12	3.03
	รวมค่าสาธารณูปโภค	71.13	47.30	96.07	51.43
2	Facility Management Service (Operation & Maintenance)	31.02	14.37	14.21	13.11
	- Corrective Maintenance งานซ่อมต่างๆ	7.18	5.68	N/A	N/A
	- Preventive Maintenance งานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน	2.18	2.06	N/A	N/A
	รวมค่าจ้างดูแลบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร	40.38	22.12	14.21	13.11
3	ค่าบริการอาคาร				
	• ค่ารักษาความสะอาด	26.92	17.25	26.11	13.68
	• ค่ารักษาความปลอดภัย	18.62	6.28	13.54	11.51
	• ค่าบริการสำนักงาน	0.74	0.66	2.42	2.43
	• ค่ากำจัดขยะและของเสีย	0.28	0.06	N/A	1.82
	รวมค่าบริการอาคาร	46.55	24.25	42.07	29.43

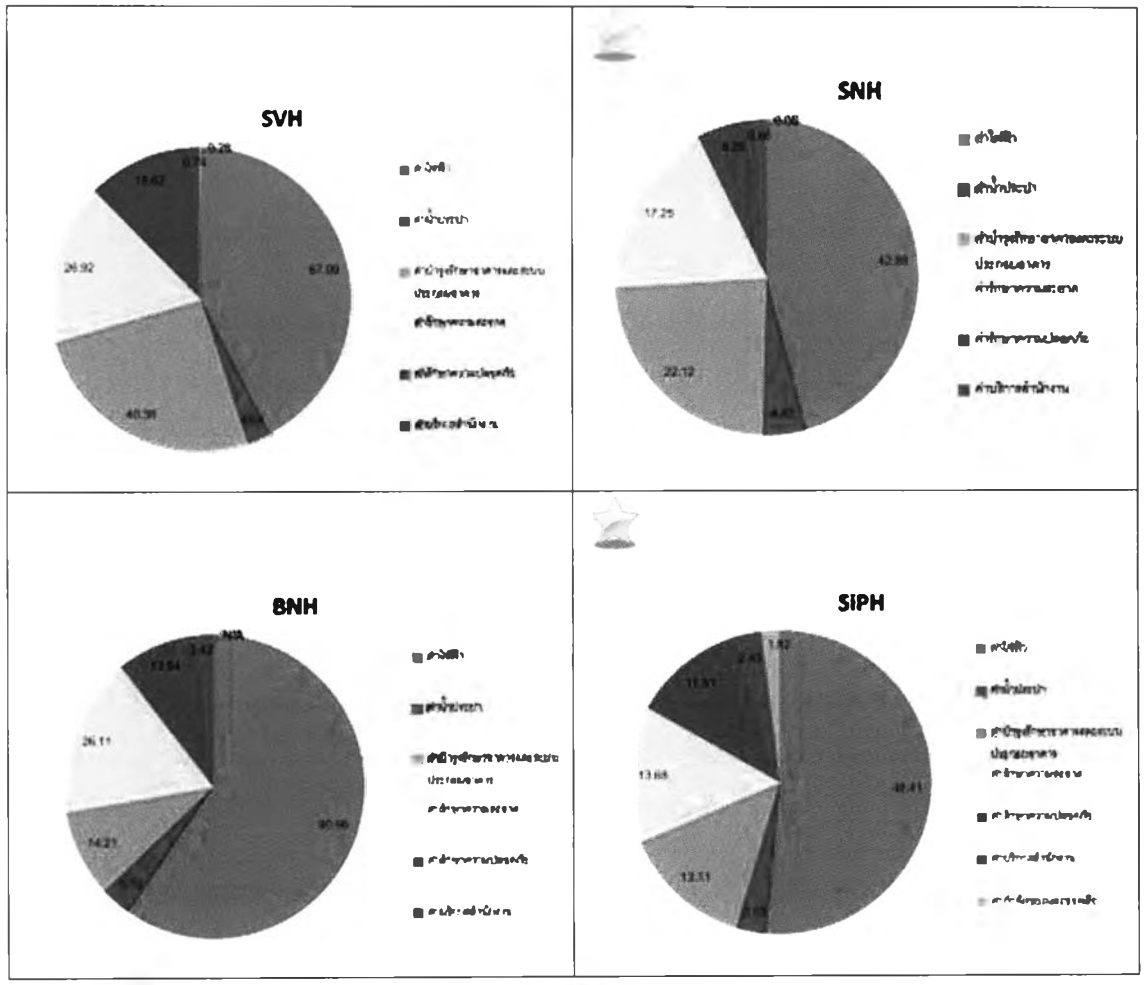
ที่มา : จากการสำรวจและสัมภาษณ์

ตารางที่ 5.18 โครงสร้างค่าใช้จ่ายงานบริหารอาคารโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาที่เป็นกรณีศึกษา

จากการผลการศึกษาตามแผนภูมิที่ 5.1 พบว่าสัดส่วนค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาในการศึกษาดังนี้

- โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท มีค่าใช้จ่ายอาคาร 5 อันดับแรกได้แก่ 1) ค่าไฟฟ้า 2) ค่าบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร 3) ค่ารักษาความสะอาด 4) ค่ารักษาความปลอดภัย และ 5) ค่าน้ำประปา
- โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ มีค่าใช้จ่ายอาคาร 5 อันดับแรกได้แก่ 1) ค่าไฟฟ้า 2) ค่าบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร 3) ค่ารักษาความสะอาด 4) ค่ารักษาความปลอดภัย และ 5) ค่าน้ำประปา
- โรงพยาบาลบีเอ็นเอช มีค่าใช้จ่ายอาคาร 5 อันดับแรกได้แก่ 1) ค่าไฟฟ้า 2) ค่ารักษาความสะอาด 3) ค่าบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร 4) ค่ารักษาความปลอดภัย และ 5) ค่าน้ำประปา
- โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ มีค่าใช้จ่าย 1) ค่าไฟฟ้า 2) ค่ารักษาความสะอาด 3) ค่าบำรุงรักษาอาคารและระบบประกอบอาคาร 4) ค่ารักษาความปลอดภัย และ 5) ค่าน้ำประปา
- ทั้งนี้ข้อมูลที่ได้รับ ใช้ขนาดพื้นที่ตามพื้นที่ที่มีการเปิดใช้งานจริงในการคำนวณ อาจมีความแตกต่างระหว่างอาคารที่เปิดใช้งานเต็มพื้นที่ กับอาคารที่เปิดใช้งานยังไม่ครบทุกพื้นที่ ซึ่งในอนาคตหากมีการเปิดใช้พื้นที่ที่เท่าเทียมกันข้อมูลค่าใช้จ่ายงานบริหารอาคารอาจมีการเปลี่ยนแปลงไปจากผลการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

  โดยรายละเอียดตามแผนภูมิที่ 5.1 ในหน้าถัดไป



โรงพยาบาลที่ยังเปิดใช้งานไม่เต็มพื้นที่

แผนภูมิที่ 5.1 แสดงสัดส่วนค่าใช้จ่ายอาคารของโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษา

5.4) ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ และระดับมาตรฐานการปฏิบัติงานบริหารทรัพยากรกายภาพ

5.4.1) กลุ่มตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริหารทรัพยากรกายภาพ

จากผลการศึกษาในตารางที่ 5.19 พบตัวชี้วัดประสิทธิภาพ แบ่งได้ 6 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มประสิทธิภาพค่าใช้จ่าย (Cost Performance), ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction), ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Operation / Service Performance), ประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน (Environment Health & Safety (EHS) Performance), ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน (Energy Performance) และ ประสิทธิภาพของระบบประกอบอาคาร (Facility Performance) ตัวชี้วัดในแต่ละงานมีลักษณะร่วมกันในแต่ละดังนี้

1. **ประสิทธิภาพค่าใช้จ่าย** (Cost Performance) ตัวชี้วัดที่พบ ได้แก่ ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับงาน Facility เป็นไปตามงบประมาณ

2. **ความพึงพอใจของลูกค้า** (Customer Satisfaction) ตัวชี้วัดที่พบ ได้แก่ความพึงพอใจต่องานรักษาความสะอาด , ความพึงพอใจต่องานรักษาความปลอดภัย, ความพึงพอใจต่อหน่วยห้องผ้า, ความพึงพอใจต่องานซ่อมบำรุง และใบคำร้องเรียน / ใบรายงานอุบัติการณ์

3. **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน** (Operation / Service Performance) ตัวชี้วัดที่พบ ได้แก่ ความสำเร็จของงานซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน, ความสำเร็จของงานซ่อม , ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงาน, ความสม่ำเสมอในการปฏิบัติงานตามรอบเวลาที่กำหนด, ความครบถ้วนในการให้บริการความสะอาดทุกพื้นที่, ความถูกต้องในการปฏิบัติตามกระบวนการทำงาน, ความครบถ้วนของเครื่องมือ อุปกรณ์, ความรวดเร็วในการตอบสนองเหตุการณ์, ความสมบูรณ์ในการตรวจสอบการปฏิบัติงาน, ความถูกต้องครบถ้วนในการประสานงาน, ความสมบูรณ์ในการประเมินผลการอบรม, พฤติกรรมบริการ, และใบคำร้องเรียน / ใบรายงานอุบัติการณ์

4. **ประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน** (Environment Health & Safety (EHS) Performance) ตัวชี้วัดที่พบ ได้แก่ ผลคะแนนการตรวจสอบความปลอดภัยในกระบวนการทำงาน และสถานที่ทำงาน, ความถูกต้องของการอุปกรณ์เตือนภัย, ความถูกต้องของการใช้อุปกรณ์ป้องกันตนเอง, การตรวจสอบการผูกยึดผู้ป่วยระหว่างเคลื่อนย้าย, จำนวนครั้งทรัพย์สินสูญหาย/เสียหาย, จำนวนครั้งการเกิดอุบัติเหตุ, จำนวนครั้งของการชำรุดเสียหายของทรัพย์สิน, Hygiene and Food Safety Audit

5. **ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน** (Energy Performance) ตัวชี้วัดที่พบ ได้แก่ ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อเดือน ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อปี ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อตารางเมตร ปริมาณการใช้น้ำประปาต่อเดือน ปริมาณการใช้น้ำประปาต่อปี ปริมาณการใช้น้ำประปาต่อตารางเมตร

6. **ประสิทธิภาพของระบบประกอบอาคาร** (Facility Performance) ตัวชี้วัดที่พบ ได้แก่ ความพร้อมใช้ของเครื่องจักรหลัก

โดยแสดงรายละเอียดกลุ่มตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริหารทรัพยากรกายภาพตามตารางที่ 5.19

1. ประสิทธิภาพค่าใช้จ่าย (Cost Performance)

SVH	SNH	BNH	SiPH
• ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับงาน Facility เป็นไปตามงบประมาณ 100%	• ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับงาน Facility เป็นไปตามงบประมาณ 100%	ไม่ได้กำหนด	ไม่ได้กำหนด

2. ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction)

SVH	SNH	BNH	SiPH
• ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยในเรื่องความสะอาด > 4.5 คะแนน จาก 5 คะแนน จำนวน >80% • ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเรื่องพฤติกรรมบริการของจนท.รักษาความปลอดภัย > 4.5 คะแนน จาก 5 คะแนน จำนวน >80% • ความพึงพอใจต่อหน่วยงานห้องผ้า > 4.5 คะแนน จาก 5 คะแนน จำนวน >80% • ความพึงพอใจเรื่องรสชาติอาหาร > 4.5 คะแนน จาก 5 คะแนน จำนวน >80% • ใบคำร้องเรียน / ใบรายงานอุบัติการณ์ (ครั้ง) น้อยที่สุด	• ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยในเรื่องความสะอาด > 4.5 คะแนน จาก 5 คะแนน จำนวน >80% • ความพึงพอใจของผู้รับบริการในเรื่องพฤติกรรมบริการของจนท.รักษาความปลอดภัย > 4.5 คะแนน จาก 5 คะแนน จำนวน >80% • ความพึงพอใจต่อหน่วยงานห้องผ้า > 4.5 คะแนน จาก 5 คะแนน จำนวน >80% • ความพึงพอใจเรื่องรสชาติอาหาร > 4.5 คะแนน จาก 5 คะแนน จำนวน >80% • ใบคำร้องเรียน / ใบรายงานอุบัติการณ์ (ครั้ง) น้อยที่สุด	• ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานซ่อมบำรุง มากกว่า 4.75 คะแนน จาก 5 คะแนน • ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยในเรื่องความสะอาด มากกว่า 4.75 คะแนน จาก 5 คะแนน • ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานรักษาความปลอดภัย มากกว่า 4.75 คะแนน จาก 5 คะแนน • ใบคำร้องเรียน / ใบรายงานอุบัติการณ์ (ครั้ง) น้อยที่สุด	• ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานซ่อมบำรุง > 4.5 คะแนน จาก 5 คะแนน จำนวน >75 % • ความพึงพอใจของผู้รับบริการผู้ป่วยในเรื่องความสะอาด > 4.5 คะแนน จาก 5 คะแนน จำนวน >75 % • ความพึงพอใจของลูกค้าต่องานรักษาความปลอดภัย > 4.5 คะแนน จาก 5 คะแนน จำนวน >75 %

3. ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Operating / Service Performance)

SVH	SNH	BNH	SiPH
• อัตราความสำเร็จของงานซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PM) >90% • อัตราความสำเร็จของงานซ่อม (CM) >90% • อัตราความสำเร็จของการดำเนินตามแผนงาน >90% • อัตราการดูแลห้องน้ำสาธารณะทุก 30 นาที > 95% • อัตราความถูกต้องในการปฏิบัติตามขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักผู้ป่วย >95% • ระดับความสำเร็จตามประกันคุณภาพการให้บริการงานรักษาความสะอาด (SLA : Service Level Agreement) ≥ 90% • อัตราการตรวจสอบการระงับเหตุก่อนเกิดการสูญหาย / เสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สิน >95% • อัตราการตอบสนองภายในเวลา 3 นาที หลังจากได้รับการแจ้งเหตุ >95% • อัตราการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการอำนวยการจราจร >95% • อัตราการประเมินหลังการอบรม (ตามหัวข้อ	• อัตราความสำเร็จของงานซ่อมบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (PM) >90% • อัตราความสำ.เร็จของงานซ่อม (CM) >90% • อัตราความสำเร็จของการดำเนินตามแผนงาน 90% • อัตราความบกพร่องในการทำความสะอาด <10% • อัตราความบกพร่องในการตรวจติดตามงานความสะอาด <3% • อัตราการดูแลห้องน้ำสาธารณะทุก 30 นาที >95% • อัตราความถูกต้องในการปฏิบัติตามขั้นตอนการทำความสะอาดห้องพักผู้ป่วย >95% • ระดับความสำเร็จตามประกันคุณภาพการให้บริการ (SLA : Service Level Agreement) ≥ 90% • อัตราการตรวจสอบการระงับเหตุก่อนเกิดการสูญหาย / เสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สิน >95% • อัตราการตอบสนองภายในเวลา 3 นาที หลังจากได้รับการแจ้งเหตุ >95%	• ความสำเร็จของงานซ่อมบำรุงตามแผนงาน 100% • การตอบสนองต่องานช่างงานเร่งด่วน ภายใน 1 วัน • การตอบสนองต่องานช่างงานทั่วไป ภายใน 7 วัน • อัตราการทำความสะอาดครบถ้วนทุกแผนกที่ให้บริการ 100% • อัตราการตอบสนองต้องการด้านบริการทำความสะอาดภายใน 5 นาที >90% • อัตราพนักงานได้รับการฝึกอบรมป้องกันการติดเชื้อปีละ 2 ครั้ง 100% • อัตราผลการปฏิบัติงานถูกต้องจากการสุ่มตรวจงานของหัวหน้างาน >90% • อัตราการตรวจสอบความพร้อมให้บริการของห้องพักผู้ป่วย > 90% • ระดับความสำเร็จตามประกันคุณภาพการให้บริการ (SLA : Service Level Agreement) ≥ 90% • ใบคำร้องเรียน / ใบรายงานอุบัติการณ์ (ครั้ง) (น้อยที่สุด)	• อัตราพนักงานขาดของช่าง, แม่บ้าน,รปภ. <5% • อัตราความสำเร็จของซ่อมแซม 100% • อัตราความสำเร็จของงานบำรุงรักษาเชิงป้องกัน 100% • อัตราความสำเร็จของงานบริการ 100% • ความรวดเร็วในการบริการตามเวลาที่กำหนด 5-30 นาที • เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานเพียงพอของงานช่างซ่อมบำรุง 100% • ความสะอาดของพื้นที่ให้บริการภายใน และภายนอกอาคาร > 90% • ความรวดเร็วในการแก้ไขงานทำความสะอาดตามเวลาที่กำหนด 5-30 นาที • การใช้น้ำยาเคมีทำความสะอาดถูกประเภท >90% • การทำความสะอาดห้องและเตรียมรับผู้ป่วยใหม่ 100% • ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานทำความสะอาด 100% • ความพร้อมของอุปกรณ์และน้ำยาตาม

SVH	SNH	BNH	SiPH
การอบรมงานจราจรในแต่ละเดือน) >95% • อัตราการปฏิบัติตามมาตรฐานพฤติกรรมบริการเกี่ยวกับการใช้วิทยุสื่อสาร >95% • อัตราการรอคอยรถบริการสาธารณะ < 10 นาที • อัตราการตรวจสอบความพร้อมใช้และคุณภาพของ ภาพจอ CCTV >95% • อัตราการเดินตรวจสอบความเรียบร้อยของอาคารสถานที่แล้วไม่พบก้นบุหรี่ >95% • จำนวนครั้งที่ส่งผ้าสะอาดครบถ้วนในเวลาที่กำหนด >95% • จำนวนครั้งที่ได้รับข้อร้องเรียนเรื่องความละอาดของผ้าที่ผ่านการซักรีดแล้ว (น้อยที่สุด) • จำนวนครั้งที่ได้รับข้อร้องเรียนเรื่องความเรียบร้อยในการรีด (น้อยที่สุด) • อัตราบ่งชี้ การทวนสอบสถานที่/วัน เดือน ปี -เวลาของสิ่งของ,ไปรษณีย์และพัสดุภัณฑ์ >95% • อัตราความถูกต้อง ครบถ้วนของการลงบันทึกรับ - ส่ง >95% • อัตราการตรวจสอบการผูกยึดสิ่งของ, ไปรษณีย์และพัสดุภัณฑ์ >95%	• อัตราการปฏิบัติตามมาตรฐานการปฏิบัติงานการอำนวยการจราจร >95% • อัตราการประเมินหลังการอบรม (ตามหัวข้อการอบรมงานจราจรในแต่ละเดือน) >95% • อัตราการปฏิบัติตามมาตรฐานพฤติกรรมบริการเกี่ยวกับการใช้วิทยุสื่อสาร >95% • อัตราการรอคอยรถบริการสาธารณะ < 5 นาที • อัตราการตรวจสอบความพร้อมใช้และคุณภาพของ ภาพจอ CCTV >95% • อัตราการเดินตรวจสอบความเรียบร้อยของอาคารสถานที่แล้วไม่พบก้นบุหรี่ >95% • อัตราการซักผ้าซ้ำ <3% • อัตราความเสียหายของผ้าจากกระบวนการซักผ้า <3% • อัตราการตรวจสอบความพร้อมใช้ของรถ >95% • อัตราการตรวจสอบ น้ำมันเชื้อเพลิง/ระบบแอร์ทุกรอบก่อนออกรถ >95% • อัตราการบำรุงรักษาตามรอบระยะเวลาที่กำหนด >95% • อัตราการประเมินความพร้อมปฏิบัติงานของ		สัญญาบริการรักษาความสะอาด >90% • การรักษาจุดปฏิบัติงานตลอดระยะเวลาประจำการ >90% • การแต่งกาย กิริยามารยาทในการให้บริการของจนท.รักษาความปลอดภัย >90% • ความพร้อมของอุปกรณ์ตามสัญญาบริการรักษาความปลอดภัย >90% • การตรวจสอบและการวางแผนปฏิบัติการด้านบริการกำจัดแมลงโดยผู้เชี่ยวชาญประเมินผลทุก 3 เดือน 100% • ความพร้อมของพนักงานที่เข้าบริการกำจัดแมลงและมาตรฐานการให้บริการ 90% • การใช้สารเคมีในการกำจัดและควบคุมสัตว์รบกวนอย่างถูกประเภท >90% • ความพร้อมของอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการปฏิบัติงานของสัญญาบริการกำจัดแมลง >90% • ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนงานกำจัดแมลง >90% • การจัดทำข้อมูลเพื่อใช้ใน CQI >90% • ใบคำร้องเรียน / ใบรายงานอุบัติการณ์

SVH	SNH	BNH	SiPH
• อัตราความรวดเร็วในการจัดส่งเอกสารระหว่าง รพ. ไปยังหน่วยงาน >95% • อัตราการจัดส่งเอกสารไปรษณีย์และพัสดุภัณฑ์ ได้ภายในเวลาที่กำหนดและไม่เกิดความเสียหาย >95% • อัตราการตรวจสอบความพร้อมใช้ของรถ >95% • อัตราการตรวจสอบ น้ำมันเชื้อเพลิง/ระบบแอร์ทุกรอบก่อนออกรถ >95% • อัตราการบำรุงรักษารถยนต์ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด >95% • อัตราการประเมินความพร้อมปฏิบัติงานของพนักงานขับรถ สมรรถภาพร่ายกาย, กฎหมายจราจร >95% • อัตราการทวนสอบสถานที่/เวลาที่กำหนดในการขอรับบริการ >95% • อัตราการนำรถถึงที่หมายภายในเวลานัดหมาย >95% • อัตราการปฏิบัติตามมาตรฐานพฤติกรรมบริการของแผนกยานพาหนะ >95% • จำนวนครั้งของคำร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของพนักงานขับรถ (น้อยที่สุด)	พนักงานขับรถ สมรรถภาพร่างกาย, กฎหมายจราจร >95% • อัตราการทวนสอบสถานที่/เวลาที่กำหนด ในการขอรับบริการ >95% • อัตราการนำรถถึงที่หมายภายในเวลานัดหมาย >95% • อัตราการปฏิบัติตามมาตรฐานพฤติกรรมบริการของแผนก >95% • จำนวนครั้งของคำร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการของพนักงานขับรถ (น้อยที่สุด) • Nutritional Audit Score (Hospital Only)>93% • อัตราความถูกต้องในการส่งอาหาร >95% • จำนวนครั้งการพบสิ่งแปลกปลอมในอาหาร (น้อยที่สุด) • อัตราการส่งอาหารในเวลาที่กำหนด >95% • ใบคำร้องเรียนเรื่องพบพาหะ/แมลงในโรงพยาบาล (น้อยที่สุด) • อัตราการประสานงานเพื่อยืนยันการใช้สถานที่และรูปแบบการจัดสถานที่ >95%		

SVH	SNH	BNH	SiPH
• Nutritional Audit Score (Hospital Only) $\geq$ 93% • อัตราความถูกต้องในการส่งอาหาร >95% • จำนวนครั้งการพบสิ่งแปลกปลอมในอาหาร (น้อยที่สุด) • อัตราการส่งอาหารในเวลาที่กำหนด >95% • ใบคำร้องเรียนเรื่องพบพาหะ/แมลงในโรงพยาบาล (น้อยที่สุด) • อัตราการตรวจสอบเลขบัตรที่ใช้รับรถ Valet Parking ถูกต้อง > 95% • อัตราการประสานงานเพื่อยืนยันการใช้สถานที่และรูปแบบการจัดสถานที่ > 95% • ใบคำร้องเรียน / ใบรายงานอุบัติการณ์ (ครั้ง) (น้อยที่สุด)			

4. ประสิทธิภาพด้านความปลอดภัยของชีวิตและทรัพย์สิน (Environment Health & Safety (EHS) Performance)

SVH	SNH	BNH	SiPH
• Safety audit score ของแผนกช่างฯ >93% • อัตราความถูกต้องของกระบวนการป้องกันการลื่นล้มจากการทำความสะอาด >95% • อัตราความถูกต้องของการใช้อุปกรณ์ป้องกันตนเองในกระบวนการจัดเก็บขยะขนย้ายขยะ และเข้าทำห้องผู้ป่วยติดเชื้อ >95% • จำนวนครั้งทรัพย์สินสูญหาย/เสียหาย (น้อยที่สุด) • อัตราความถูกต้องในการใช้อุปกรณ์ป้องกันตนเองอย่างถูกต้อง ครบถ้วนในงานบริการห้องเก็บศพ/การเคลื่อนย้ายศพ >95% • อัตราการบันทึกความเสี่ยงจากการเดินตรวจ Guard Scan เป็นสำคัญ >95% • อัตราการเดินตรวจความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ตามเวลาที่กำหนด >95% • อัตราการใช้อุปกรณ์ป้องกันตนเองอย่างถูกต้อง ครบถ้วนของพนักงานขับรถจักรยานยนต์รับ - ส่ง เอกสาร >95% • อัตราการตรวจสอบการผูกยึดผู้ป่วยระหว่างการเคลื่อนย้ายของพนักงานเปล >95%	• Safety audit score ของแผนกช่างฯ >93% • อัตราความถูกต้องของกระบวนการป้องกันการลื่นล้มจากการทำความสะอาด >95% • อัตราความถูกต้องของการใช้อุปกรณ์ป้องกันตนเองในกระบวนการจัดเก็บขยะขนย้ายขยะ และเข้าทำห้องผู้ป่วยติดเชื้อ >95% • จำนวนครั้งทรัพย์สินสูญหาย/เสียหาย (น้อยที่สุด) • อัตราความถูกต้องในการใช้อุปกรณ์ป้องกันตนเองอย่างถูกต้อง ครบถ้วนในงานบริการห้องเก็บศพ/การเคลื่อนย้ายศพ >95% • อัตราการบันทึกความเสี่ยงจากการเดินตรวจ Guard Scan เป็นสำคัญ >95% • อัตราการเดินตรวจความเรียบร้อยของอาคารสถานที่ตามเวลาที่กำหนด >95% • จำนวนครั้งการเกิดอุบัติเหตุในที่ทำงานหน่วยห้องผ้า (น้อยที่สุด) • Workplace safety audit score หน่วยห้องผ้า >93% • อัตราการตรวจสอบการผูกยึดผู้ป่วยระหว่าง	• จำนวนครั้งการเกิดอุบัติเหตุลื่นล้มจากงานทำความสะอาด • จำนวนครั้งของการเกิดอุบัติเหตุที่เสี่ยงต่อการติดเชื้อจำนวนครั้งอุบัติเหตุด้านการจราจร (น้อยที่สุด) • จำนวนครั้งเกิดทรัพย์สินสูญหาย (น้อยที่สุด) • จำนวนครั้งอุบัติเหตุด้านการจราจรจากงานบริการรับฝากรถ (น้อยที่สุด) • จำนวนครั้งเกิดทรัพย์สินสูญหายจากงานบริการรับฝากรถ (น้อยที่สุด)	• การสวมใส่อุปกรณ์ป้องกันตนเองส่วนบุคคลของจนท.ช่างช่างฯ, แม่บ้าน, รปภ. และพนักงานกำจัดแมลง >90%

SVH	SNH	BNH	SiPH
• จำนวนครั้งการเกิดความเสียหายของรถผู้รับบริการที่เกิดจากพนักงานขับรถ (น้อยที่สุด) • Workplace Safety Audit Score ของแผนกโภชนาการ > 93% • Hygiene and Food Safety Audit Score ของแผนกโภชนาการ >81%	การเคลื่อนย้ายของพนักงานเปล >95% • จำนวนครั้งของการเกิดอุบัติเหตุ (น้อยที่สุด) • จำนวนครั้งรถเสียระหว่างให้บริการ (น้อยที่สุด) • Workplace Safety Audit Score ของแผนกโภชนาการ > 93% • Hygiene and Food Safety Audit Score ของแผนกโภชนาการ >81%		

5. ประสิทธิภาพในการใช้พลังงาน (Energy Performance)

SVH	SNH	BNH	SiPH
• ปริมาณใช้พลังงานไฟฟ้า น้ำประปา ต่อเดือน ต่อปี และ ตรม.	• ปริมาณใช้พลังงานไฟฟ้า น้ำประปา ต่อเดือน ต่อปี และ ต่อ ตรม.	ไม่ได้กำหนด	ไม่ได้กำหนด

6. ประสิทธิภาพของระบบประกอบอาคาร (Facility Performance)

SVH	SNH	BNH	SiPH
ไม่ได้กำหนด	ไม่ได้กำหนด	• ความพร้อมใช้ของเครื่องจักรหลัก 100%	ไม่ได้กำหนด

ตารางที่ 5.19 กลุ่มตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริหารทรัพยากรกายภาพ

5.4.2) **ระดับมาตรฐาน**

จากผลการศึกษาในตารางที่ 5.20 พบว่าโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาที่เป็นกรณีศึกษาทุกโรงพยาบาล (4 ใน 4) มีระดับมาตรฐานงานระดับปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับงานบริหารทรัพยากรกายภาพ ได้แก่ อัตราความสมบูรณ์ อัตราความสำเร็จของงาน อัตราความพร้อมใช้ อัตราการปฏิบัติตามมาตรฐาน อัตราการตรวจสอบ / อัตราการประเมิน อัตราความถูกต้อง อัตราการบำรุงรักษารถยนต์ Safety Audit Score และ ระดับความสำเร็จตามประกันคุณภาพการให้บริการงานรักษาความสะอาด ในระดับที่สูงคือมีค่ามากกว่าร้อยละ 90 เพื่อให้สอดคล้องสัมพันธ์กับนโยบายในการบริการที่เป็นเลิศ

ด้านอัตราความบกพร่อง อัตราการชำรุด เสียหาย อัตราการขาดงาน ไม่เกินร้อยละ 5 ที่โรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาที่เป็นกรณีศึกษาสามารถยอมรับด้านความไม่สมบูรณ์

ด้านอัตราความพึงพอใจโรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาที่เป็นกรณีศึกษาส่วนใหญ่ (3 ใน 4) ได้แก่ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราชการุณย์ ได้กำหนดให้มีระดับมาตรฐานคะแนนไว้ที่ 4.5 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน โดยต้องมีผู้รับบริการที่ให้คะแนนความพึงพอใจในระดับดังกล่าวมากกว่าร้อยละ 75 และร้อยละ 80 และ โรงพยาบาลบีเอ็นเอช มีระดับมาตรฐานคะแนนที่ 4.75 คะแนน จาก 5 คะแนน แต่มิได้กำหนดจำนวนร้อยละ ของผู้รับบริการที่พึงพอใจ

จำนวนครั้งในการเกิดอุบัติเหตุ พบว่าทุกกรณีศึกษาใช้เครื่องชี้วัดนี้ ได้แก่ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท และ โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ มีระดับมาตรฐานที่ยอมรับได้ 0 ครั้ง

จำนวนครั้งในการเกิดอุบัติการณ์ / ใบคำร้องเรียน พบว่า โรงพยาบาลชั้นนำที่เป็นกรณีศึกษาที่เป็นกรณีศึกษาส่วนใหญ่ (3 ใน 4) ได้แก่ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โรงพยาบาลสมิติเวช ศรีนครินทร์ และ โรงพยาบาลบีเอ็นเอชมีระดับที่จำนวนครั้งของข้อร้องเรียน และรายงานการเกิดอุบัติการณ์ที่สามารถรับได้คือจำนวนน้อยที่สุด และ โรงพยาบาลศิริราชปิยมหาราช มีระดับที่จำนวนครั้งของข้อร้องเรียน และ รายงานการเกิดอุบัติการณ์ที่สามารถรับได้คือจำนวน 0 ครั้ง

ซึ่งรายละเอียดแสดงในตารางที่ 5.20 ในหน้าถัดไป

ตัวชี้วัด	SVH	SNH	BNH	SiPH
อัตราความสมบูรณ์	95%	95%	95%	90%
อัตราความสำเร็จของงาน	90%	90%	-	90%
อัตราความพร้อมใช้	95%	95%	95%	90%
อัตราการปฏิบัติตามมาตรฐาน	95%	95%	-	90%
อัตราการตรวจสอบ/อัตราการประเมิน	95%	95%	-	90%
อัตราความถูกต้อง	95%	95%	-	90%
อัตราการบำรุงรักษารถยนต์	95%	95%	-	-
ระดับความสำเร็จตามประกันคุณภาพการให้บริการงานรักษาความสะอาด (SLA : Service Level Agreement)	90%	90%	-	-
Safety Audit Score	93%	93%	-	-
อัตราความบกพร่อง	>5%	>5%	>5%	-
อัตราการชำรุด,เสียหาย	>5%	>5%	-	-
อัตราขาดงาน	-	-	-	>5%
อัตราความพึงพอใจ	>4.5 คะแนน > 80%	>4.5 คะแนน > 80%	> 4.75 คะแนน	>4.5 คะแนน > 75%
จำนวนครั้งของการเกิดอุบัติเหตุ	0	0	-	-
จำนวนครั้งของใบคำร้องเรียน/ใบรายงานอุบัติการณ์	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	น้อยที่สุด	0

ตารางที่ 5.20 ระดับมาตรฐานของตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานบริหารทรัพยากรกายภาพ