

กระบวนการทำงาน (F-QF-001)

ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)

การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม ☒ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่ ☐ กลุ่มกิจกรรมค่อยอด เรื่องที่...../ขยายผล ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวด และที่ได้รับรางวัลมาแล้ว จาก.....
--	--

ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

☒ CQI

☐ CQI → R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย)

☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ
☐ การสร้างเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา
☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์
☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....

This image shows a blank sheet of white paper with six sets of horizontal ruling lines. Each set includes a solid top line, a dashed midline, and a solid bottom line, providing a guide for handwriting practice. The lines are evenly spaced across the page.

*หมายเหตุ : 1.กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคล ข้อ 5
2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

[illegible]

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน
เลขที่กลุ่ม.....
วันที่รับข้อมล.....

ส่วนที่ 2

ชื่อเรื่อง / โครงการ จองห้องพิเศษผ่านQR Code (2TP booking By QR Code)

1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (ความเป็นมาของโครงการ)

จากโครงการ จัดคิวห้องด้วยระบบ IT เมื่อปี 2551 ของหอผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์พิเศษ ผู้ป่วยหรือญาติต้องแสดงเจตจำนงในการเข้าพักห้องพิเศษ โดยการติดต่อจองห้องพิเศษล่วงหน้าก่อนวันเข้านอนโรงพยาบาล ซึ่งสามารถเขียนใบจองได้ที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกออร์โธปิดิกส์หรือหอผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์พิเศษ(2TP) หลังจากนั้นจะมีการส่งใบจองห้องมาที่หอผู้ป่วยอย่างช้าช้าวันถัดไปของวันทำการ เมื่อเจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยได้รับใบจองห้องจะต้องพิมพ์ข้อมูลการจองเข้าระบบ (โปรแกรม Excel ของหน่วยงาน) โดยเรียงตามลำดับการจองก่อนและหลัง ซึ่งเกิดปัญหาหลายด้าน เช่น การเขียนใบจองเขียนอ่านไม่ออก เขียนข้อมูลไม่ครบ ทำให้เกิดปัญหาในการลงข้อมูลและการค้นหาข้อมูล , การส่งใบจองจากหน่วยตรวจมาที่หอผู้ป่วยเพื่อลงข้อมูลใช้เวลา 1-3 วัน , การลงพิมพ์ข้อมูลเข้าระบบ ต้องเสียเวลาในการลงข้อมูลนาน และอาจมีการพิมพ์ข้อมูลผิดได้ , ผู้ป่วยไม่สามารถดูรูปร่างลักษณะของห้องที่จองได้ เป็นต้น เพื่อประโยชน์ของผู้ป่วยในการจองห้องพิเศษ ที่มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และรวดเร็วในการส่งข้อมูลมาหอผู้ป่วยเพื่อลงลำดับการจอง ทำให้การค้นหาหรือการจัดคิวห้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และรวดเร็วมากขึ้น ทางหอผู้ป่วยจึงได้มีการปรับปรุงกระบวนการจองห้องพิเศษ โดยการให้จองผ่านQR Code ซึ่งสามารถ Scan QR Codeได้ที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกออร์โธปิดิกส์และหอผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ทั้ง 3 หอผู้ป่วย (2TP , 2TC , 1TD)

2. กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

2.1 กระบวนการทำงาน (Workflow)



2.2 การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ



3. วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

3.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดระยะเวลาขั้นตอนในการจองห้องพิเศษทำให้เกิดความรวดเร็วในการลงลำดับจองห้อง
2. เพื่อลดความผิดพลาดของข้อมูลการจองที่ได้รับทำให้สามารถ ลงลำดับจองห้อง, สืบค้นข้อมูล และจ่ายคิวห้องได้อย่างเหมาะสมและถูกต้องมากขึ้น
3. เพื่อให้การรับทราบข้อมูลห้องพิเศษและระเบียบการเข้าพักมีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดการเกิดปัญหาหลังนอนโรงพยาบาลจากการไม่รับทราบข้อมูล
4. เพื่อเป็นการลดการใช้กระดาษในการเขียนจองห้องพิเศษ

3.2 กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

จากโครงการจัดคิวห้องด้วยระบบ IT เดิม เนื่องจากการปรับปรุงซอฟต์แวร์ใหม่ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงจำนวนและราคาห้อง

ปรับปรุงครั้งที่ 1

- 1.ปรับเปลี่ยนรูปแบบฟอร์มเอกสารใหม่ ตามลักษณะหอผู้ป่วยที่มีการปรับปรุงใหม่ในปี 2558

ปัญหาที่พบ - มีการส่งเอกสารการจองล่าช้า, ข้อมูลผิดพลาดจากการลงข้อมูลไม่ครบและเขียนอ่านไม่ออก, ต้องเสียเวลาในการลงข้อมูลนาน ไม่สามารถตอบสนองความต้องการดูรูปร่างลักษณะของห้องที่จองได้ และการไม่ทราบข้อมูลว่าต้องมีญาติเฝ้าตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ต้องสละสิทธิ์ห้องหรือเสียเวลารอเพื่อติดต่อหาคนเฝ้า

ปรับปรุงครั้งที่ 2

- 1.ปรับเปลี่ยนรูปแบบฟอร์มเอกสารใหม่อีกครั้ง โดยมีการเน้นข้อความว่า ต้องมีญาติเฝ้าตลอด24ชั่วโมง หากไม่มีต้องสละสิทธิ์การจองห้อง รวมถึงห้องรวม 2 เตียงต้องมีญาติเฝ้าเป็นผู้หญิงเท่านั้น

2. วันนอนโรงพยาบาล ทวนสอบเรื่องญาติเฝ้าก่อนรับเข้านอนในหอผู้ป่วยทุกครั้ง

ปัญหาที่พบ - ยังพบปัญหาในลักษณะเดิม ส่วนปัญหาเรื่องญาติเฝ้าสามารถแก้ปัญหาได้ในระดับดี

ปรับปรุงครั้งที่ 3

1. รวบรวมข้อมูลปัญหา และประชุมกลุ่มเพื่อหาแนวทางแก้ไข
2. จัดทำโปรแกรมจองห้องพิเศษด้วย QR Code โดยผ่าน google form



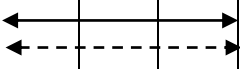
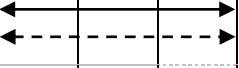
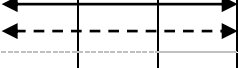
<https://forms.gle/o7sq8m88pafzMTvc9>

3. จัดทำและติดตั้ง QR Code ที่หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกออร์โธปิดิกส์และหอผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์ทั้ง 3 หอผู้ป่วย (2TP, 2TC, 1TD)
4. แนะนำเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานที่ติดตั้ง QR Code เพื่อให้ข้อมูลผู้ป่วยหรือญาติผู้ป่วยที่แสดงความจำนงค์ต้องการจองห้องพิเศษ

5. เจ้าหน้าที่หอผู้ป่วยออร์โธปิดิกส์พิเศษ (2TP) ที่ได้รับมอบหมาย ลงลำดับคิวของห้องพิเศษ โดยการดึงข้อมูลจากโปรแกรม google form ทุกวันทำการ

6. เจ้าหน้าที่ทำการตอบกลับ ยืนยันข้อมูลการจองและลำดับคิวของห้องพิเศษ แก่ผู้ป่วยและญาติ ตามช่องทาง E-mail หรือ Line ID ที่ได้แจ้งไว้ ภายใน 1-2 วันทำการ เป็นการเสร็จสิ้นกระบวนการจองห้องพิเศษ

4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม (ขั้นตอนการดำเนินการ) กรณาระบุช่วงเวลาชัดเจน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)										ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ของ ผู้รับผิดชอบ
	ม.ค. 59	ก.พ. 59	ต.ค. 60	ธ.ค. 60	ม.ค. 61	เม.ย. 62	พ.ค. 62	มิ.ย. 62	มี.ค. 63	เม.ย. 63	
1.ปรับปรุงครั้งที่1 ปรับเปลี่ยนรูปแบบฟอร์มเอกสาร ตามลักษณะหอผู้ป่วยที่มีการปรับปรุงใหม่											โสภิตรา พิภทองพรรณ หัวหน้ากลุ่ม
2. เริ่มใช้งานฟอร์มเอกสารที่ปรับปรุงครั้งที่1											เจ้าหน้าที่หอผู้ป่วย ออร์โธปิดิกส์พิเศษ
3.รวบรวมข้อมูลปัญหา และประชุมกลุ่มเพื่อหาแนวทางแก้ไข											เจ้าหน้าที่หอผู้ป่วย ออร์โธปิดิกส์พิเศษ
4.ปรับปรุงครั้งที่2 ปรับเปลี่ยนรูปแบบฟอร์มเอกสาร โดยมีการเน้นข้อความ เรื่องญาติเฝ้า											โสภิตรา พิภทองพรรณ หัวหน้ากลุ่ม
2. เริ่มใช้งานฟอร์มเอกสารที่ปรับปรุงครั้งที่ 2											เจ้าหน้าที่หอผู้ป่วย ออร์โธปิดิกส์พิเศษ
4.รวบรวมข้อมูลปัญหา และประชุมกลุ่มเพื่อหาแนวทางแก้ไข											เจ้าหน้าที่หอผู้ป่วย ออร์โธปิดิกส์พิเศษ
5.ปรับปรุงครั้งที่3 5.1.จัดทำโปรแกรมจองห้องพิเศษด้วย QR Code โดยผ่าน google form											โสภิตรา พิภทองพรรณ หัวหน้ากลุ่ม
5.2 จัดทำและติดตั้ง QR Code ที่หน่วยที่ระบุ รวมถึงแนะนำเจ้าหน้าที่ในการให้ข้อมูลผู้ป่วย											โสภิตรา พิภทองพรรณ หัวหน้ากลุ่ม
5.3 เริ่มใช้งานโปรแกรมจองห้องพิเศษด้วย QR Code											เจ้าหน้าที่หอผู้ป่วย ออร์โธปิดิกส์พิเศษ
6. รวบรวมข้อมูลและสรุปผลโครงการ											เจ้าหน้าที่หอผู้ป่วย ออร์โธปิดิกส์พิเศษ

 วางแผนงาน

 ปฏิบัติจริง

5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินโครงการ (ที่ระบุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ในรูปแบบตารางหรือกราฟ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)			
		ก่อน ดำเนินการ	หลัง		
			ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3
1. ระยะเวลากระบวนการในการจองห้องพิเศษ	< 1 วัน	1-5 วัน	1-5 วัน	1-5 วัน	30 นาที - 1 วัน
2. ความสมบูรณ์ ครบถ้วนของข้อมูลการจองห้องพิเศษ	100 %	78%	87%	82%	99%
3. การรับทราบข้อมูลห้องพิเศษและระเบียบการเข้าพัก	100 %	87%	90 %	97 %	98 %

6. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

6.1 ลดระยะเวลากระบวนการจองห้องพิเศษ ทำให้รวดเร็วในการส่งข้อมูลมาหาผู้ป่วยเพื่อลงลำดับคิวการจอง ทำให้การค้นหาหรือการจัดคิวห้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และรวดเร็วมากขึ้น

6.2 ลดความผิดพลาดของข้อมูลการจองที่ได้รับทำให้สามารถ ลงลำดับจองห้อง, สืบค้นข้อมูล และจ่ายคิวห้องได้อย่างเหมาะสมและถูกต้องมากขึ้น

6.3 การรับทราบข้อมูลห้องพิเศษและระเบียบการเข้าพักมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถลดการเกิดปัญหาหลังนอนโรงพยาบาลจากการไม่รับทราบข้อมูลได้

6.4 สามารถลดการใช้กระดาษโดยสิ้นเชิง

7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการพัฒนาระบบงานให้สามารถลดขั้นตอนและเพิ่มความรวดเร็วในกระบวนการจองห้องพิเศษได้ ลดความผิดพลาดของข้อมูลการจอง ทำให้เกิดประสิทธิภาพในระบบงานมากขึ้น และสามารถขยายผลนำไปใช้ในระบบการจองห้องในหน่วยงานอื่นๆได้

8. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

มีการสอบถาม ติดตาม ปัญหาการใช้งาน โปรแกรมทุกเดือนจากเจ้าหน้าที่หน่วยงาน ในส่วนผู้ป่วยมีแผนการทำแบบประเมินผลการใช้งานในระยะต่อไป

9. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

มีแผนในการพัฒนาระบบหากมีการเลื่อนนัดคิวนอนโรงพยาบาลโดยผู้ป่วยไม่ต้องโทรแจ้งเลื่อนนัดเอง และ มีแผนในการพัฒนาระบบแจ้งห้องพิเศษแก่ผู้ป่วย ในวันที่นัดนอนโรงพยาบาล ต่อไป

เอกสารแนบ

รูปแบบโปรแกรม จองห้องพักพิเศษด้วย QR Code

1. Scan QR Code



2. กรอกข้อมูล

**การจองห้องพักพิเศษ
หอผู้ป่วยออโรโรปิติ
กส์พิเศษ**

การจองห้องพักพิเศษเป็นการจองความจำนว
ไว้สำหรับการเข้าพักในพิเศษ มีใช้การสำรองห้องพัก
ล่วงหน้า เนื่องจากห้องพักพิเศษมีจำนวนจำกัด
จึงไม่สามารถจองห้องพักพิเศษได้ การ
จะทราบว่ามีห้องพักพิเศษหรือไม่ ต้องรอจนวัน
เวลา 8.00 น. ของวันพิเศษที่ตนสนใจมา คี
เลือก ถ้าไม่ได้ห้องพักพิเศษจะเปลี่ยนมา
เตียงหอผู้ป่วยสามัญ ซึ่งเป็นหอผู้ป่วยหรือ
ปรับอาคารที่นอน การได้ใช้ห้องพักพิเศษในรพช.
เช่นนอนโรงพยาบาล เจ้าหน้าที่ต้องคอยใบจอง
ห้องพักการจะยังมีเด็กหรือผู้ป่วยก้นบ้าน

***จำเป็น**

ชื่อ -สกุล ผู้ป่วย *

คำตอบของคุณ

เพศ *

☐ ชาย

☐ หญิง

อายุ *

คำตอบของคุณ

เลขบัตรโรงพยาบาล รพช. *

คำตอบของคุณ

โรงพยาบาลที่เข้ารับการตรวจ

คำตอบของคุณ

อาจารย์เจ้าของไข้ *

คำตอบของคุณ

วันที่นัดเข้านอนโรงพยาบาล *

วันที่

คำตอบของคุณ

หอผู้ป่วยที่ผู้ป่วยอยู่ในปัจจุบัน (กรณีให้
เข้านอนโรงพยาบาลแล้ว)

คำตอบของคุณ

ส่งไป

**การจองห้องพักพิเศษ
หอผู้ป่วยออโรโรปิติ
กส์พิเศษ**

***จำเป็น**

การแจ้งให้

ห้องพักพิเศษที่จองได้จะมีอยู่เพียง 1 คืน ต่อวัน
ห้องพักพิเศษที่จองได้จะมีอยู่เพียง 1 คืน ต่อวัน
ห้องพักพิเศษที่จองได้จะมีอยู่เพียง 1 คืน ต่อวัน
(ห้องพักพิเศษที่จองได้จะมีอยู่เพียง 1 คืน ต่อวัน
ห้องพักพิเศษที่จองได้จะมีอยู่เพียง 1 คืน ต่อวัน)

หากการจองห้องพักพิเศษไม่สำเร็จ
ห้องพักพิเศษที่จองได้จะมีอยู่เพียง 1 คืน ต่อวัน

มีห้องพักพิเศษ 24 ชม. สำหรับการจอง
ห้องพักพิเศษ *

ใช่ สำหรับการจองห้องพักพิเศษ

ส่งไป

**การจองห้องพักพิเศษ
หอผู้ป่วยออโรโรปิติ
กส์พิเศษ**

***จำเป็น**

อัตราค่าห้องพักพิเศษ

ประเภทห้องพักพิเศษ (สามารถจองได้
มากกว่า 1 รายการ) *

☐ ห้องเดี่ยว ห้องเดี่ยว 2000 บาท/วัน (มี
จำนวนห้องพักพิเศษ 2 ห้อง)

☐ ห้องคู่ (2เตียง) ห้องคู่ 1200 บาท/วัน
(มีจำนวนห้องพักพิเศษ 2 ห้อง)

ห้องเดี่ยว

ห้องคู่

