



แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

กระบวนการทำงาน (F-QF-001)

การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม ☒ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่ ☐ กลุ่มกิจกรรมต่อยอด เรื่องที่...../ขยายผล ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวดและที่ได้รับรางวัลมาแล้ว จาก.....
ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ☒ CQI ☐ CQI → R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย) ☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ ☐ การสร้างเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา ☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์ ☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....	

ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)

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

สรุปปัญหาเชื่อมโยงสอดคล้องกับข้อใด		
ด้านคลินิก (Clinical)	☐ Safe Surgery ☐ Infection Control ☐ Medication Safety ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	☒ Patient Care Process ☐ Line , Tube & Catheter ☐ Emergency Response
ด้านสนับสนุน (Non Clinical)	☐ ความปลอดภัย [Safety] ☐ ต้นทุน / ความคุ้มค่า [Cost]	☒ คุณภาพ / สิ่งสูญเปล่า [Quality (waste)*] ☐ ระยะเวลาการทำงาน / การส่งมอบ [Delivery]

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน

เลขที่กลุ่ม.....

วันที่รับข้อมูล.....

ส่วนที่ 2

ชื่อเรื่อง /โครงการ : LRKT รู้ลำดับ กระชับ เข้าใจ ใส่ใจทุกขั้นตอน

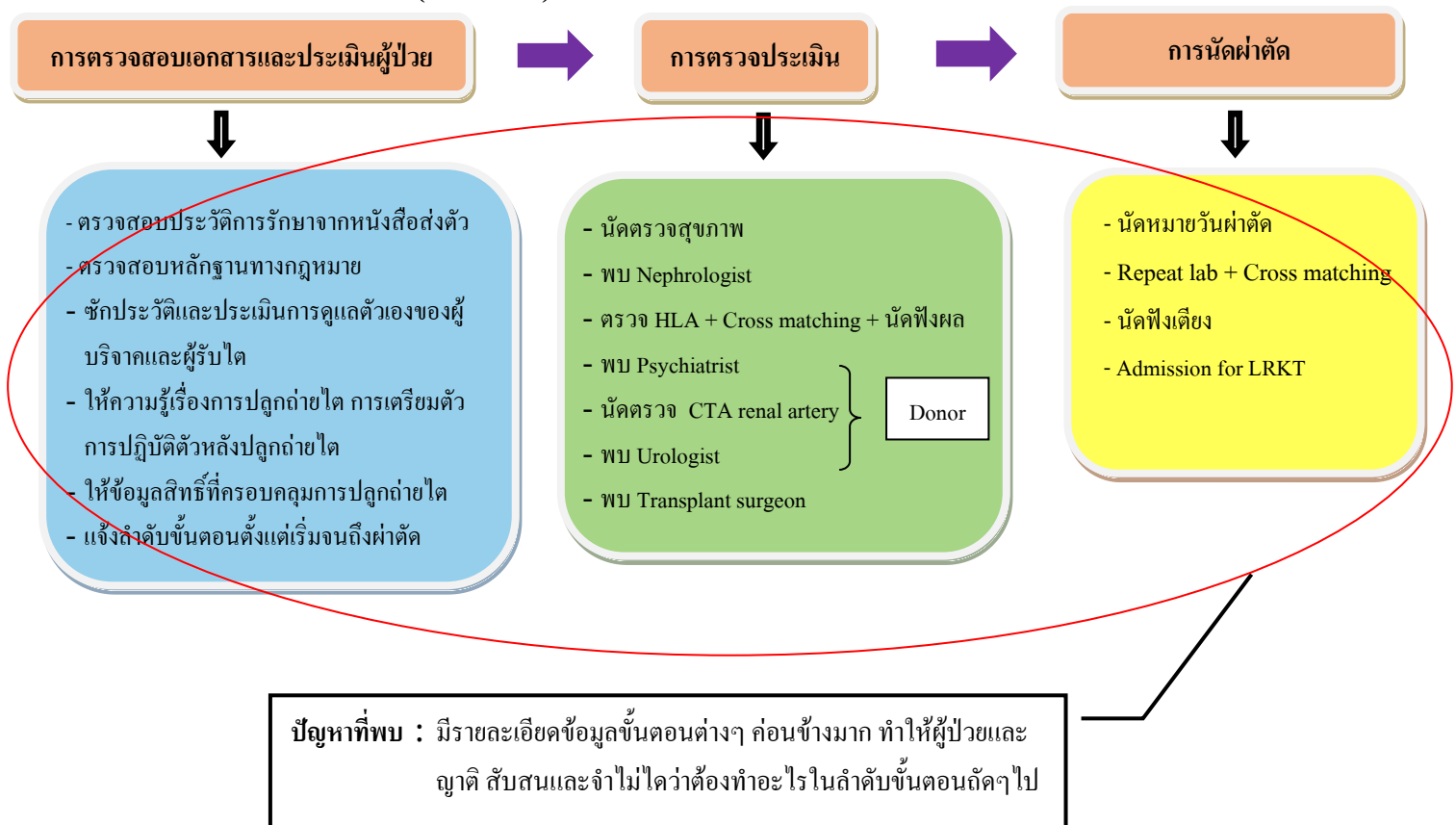
1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (ความเป็นมาของโครงการ)

การปลูกถ่ายไต เป็นวิธีการรักษาผู้ป่วยไตวายเรื้อรังระยะสุดท้าย โดยการผ่าตัดนำไตที่ดีและเหมาะสมจากผู้บริจาคที่มีชีวิต หรือ ผู้บริจาคสมองตาย มาปลูกถ่ายให้กับผู้ป่วย แต่เนื่องจากผู้บริจาคสมองตายมีจำนวนไม่เพียงพอต่อความต้องการของผู้ป่วยที่รอการปลูกถ่ายไต ทำให้ปัจจุบันมีการปลูกถ่ายไตจากผู้บริจาคที่มีชีวิตเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผู้บริจาคที่มีชีวิตต้องมีความยินยอมบริจาคไตโดยสมัครใจ ดังนั้นขั้นตอนกระบวนการคัดเลือกต้องมีความละเอียดรอบคอบและถูกต้องตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับของแพทยสภา เพื่อป้องกันการเกิดเงื่อนไขในการบริจาคหรือการซื้อขายอวัยวะ

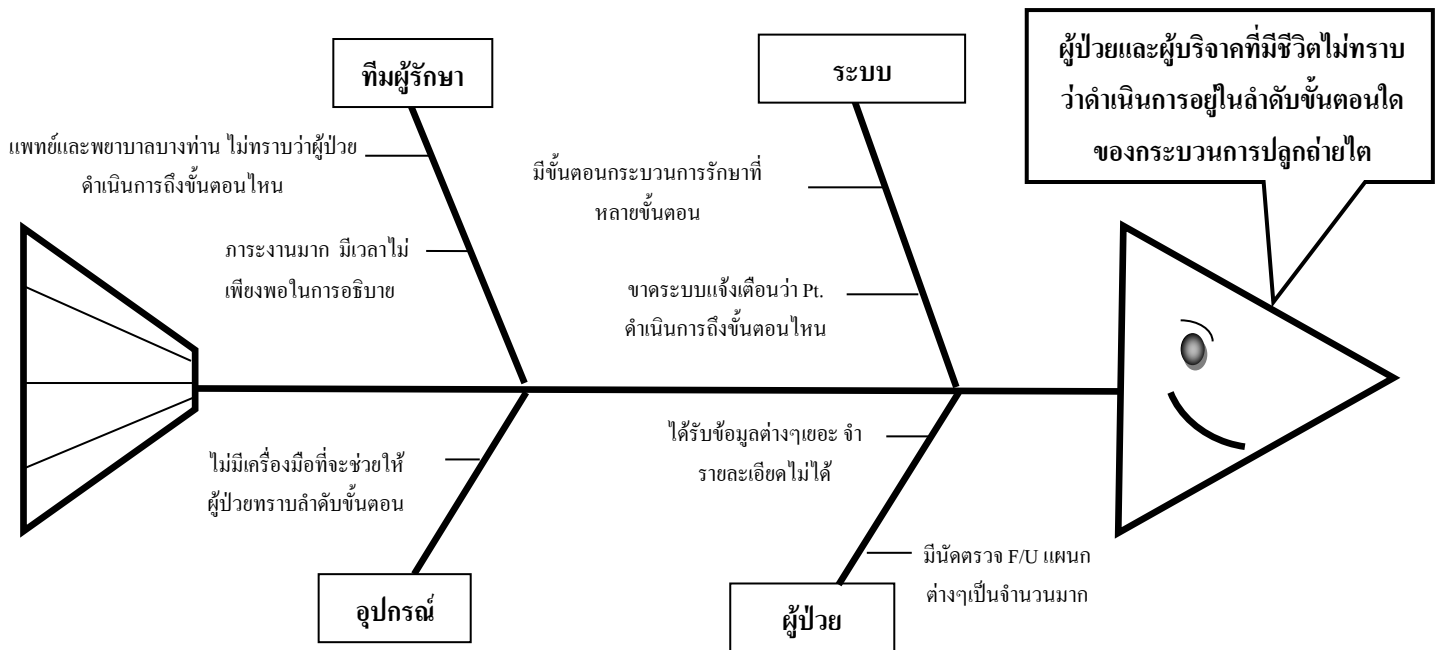
มีบทบาทสำคัญในการร่วมประเมินองค์รวมเพื่อเตรียมความพร้อมผู้ป่วย และผู้บริจาคไตที่มีชีวิต ซึ่งมีกระบวนการและหลายขั้นตอน ปัญหาที่พบคือ ผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิตจำไม่ได้ว่าต้องทำอะไรในลำดับขั้นตอนถัดๆไป และมักจะถามว่าจะถึงวันผ่าตัดหรือยัง เป็นต้น หน่วยพยาบาลประสานงานและบริการการปลูกถ่ายอวัยวะเล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการจึงจัดทำเป็น Road map เอกสารลำดับขั้นตอนการปลูกถ่ายไตจากผู้บริจาคที่มีชีวิตตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงเข้ารับการผ่าตัด เพื่อให้ผู้ป่วยและผู้บริจาคอวัยวะที่มีชีวิตเข้าใจลำดับขั้นตอนต่างๆ ได้ง่ายและรวดเร็วมากขึ้น และทราบลำดับขั้นตอนถัดไปว่าต้องทำอะไรบ้าง

2. กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

2.1 กระบวนการทำงาน (Workflow)



2.2 การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ



3. วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

3.1 วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อให้ผู้ป่วยและผู้บริจาคอวัยวะที่มีชีวิตทราบลำดับขั้นตอนการนัดตรวจได้อย่างรวดเร็ว และกรณีจำไม่ได้ว่าตรวจถึงขั้นตอนไหนสามารถนำกลับมาดูซ้ำได้
- 2) เพื่อลดความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดจากการลืมส่งนัดตรวจ
- 3) เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานภายในและภายนอกหน่วยงานเกิดความพึงพอใจ

3.2 กระบวนการการปรับปรุง/วิธีการแก้ไขปรับปรุง อธิบายเป็นขั้นตอนชัดเจน

สภาพการทำงานเดิม (ตั้งแต่อดีต - ถึงปี พ.ศ. 2561)

ผู้ป่วยที่จะเข้ารับการปลูกถ่ายไตจากผู้บริจาคที่มีชีวิตทุกราย ในขั้นตอนแรกผู้ป่วยและผู้บริจาคอวัยวะที่มีชีวิตต้องแสดงหลักฐานทางกฎหมายฉบับจริงหรือตัวสำเนาที่ออกโดยเขตราชการ ที่แสดงความสัมพันธ์ทางเครือญาติระหว่างผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิตต่อพยาบาลประสานงานการปลูกถ่ายอวัยวะ เพื่อให้ตรวจสอบความสัมพันธ์ให้ตรงตามระเบียบข้อบังคับในการบริจาค จากนั้นพยาบาลประสานงานการปลูกถ่ายอวัยวะจึงจะดำเนินการลงทะเบียนสิทธิประโยชน์ ให้ความรู้ อธิบายขั้นตอนกระบวนการปลูกถ่ายไต และส่งนัดตรวจอื่นๆตามลำดับขั้นตอนกระบวนการปลูกถ่ายไตจากผู้บริจาคที่มีชีวิต เดิมไม่มีเอกสารแจ้งลำดับขั้นตอนให้ทราบเป็นการอธิบายอย่างเดียว

ปัญหาที่พบ

- ผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิตหลายท่าน ไม่ทราบหรือจำลำดับขั้นตอนการปลูกถ่ายไตไม่ได้ ทำให้ผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิตมักจะถามว่า “เมื่อไรถึงจะได้ผ่าตัด” หรือ “ขั้นตอนต่อไปต้องทำอะไร”
- ไม่ทราบว่าผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิตได้นำหลักฐานทางกฎหมายด้านความสัมพันธ์มาแสดงครบถ้วนหรือไม่ และเจ้าหน้าที่ท่านไหนเป็นผู้ตรวจสอบ

วิเคราะห์ปัญหา

- ทีมแพทย์และทีมพยาบาลดูแลผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิตมีการสลับหมุนเวียนตามตารางการทำงาน และภาระงานที่มีปริมาณมาก อาจไม่ทราบหรือไม่ได้แจ้งผู้ป่วยว่าขั้นตอนถัดไปต้องทำอะไร
- ไม่มีแบบฟอร์มหรือระบบสำหรับการบันทึกหรือแสดงให้ทราบว่าผู้ป่วยได้ผ่านการตรวจสอบหลักฐานทางกฎหมาย

- ไม่มีแบบฟอร์มที่แจ้งลำดับขั้นตอนทั้งหมดของกระบวนการปลูกถ่ายไตให้กับผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิต

แนวทางแก้ไขการปรับปรุงครั้งที่ 1

- สร้างแบบฟอร์มสำหรับบันทึกเพื่อแสดงว่าผู้ป่วยได้รับการตรวจหลักฐานแสดงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริจาคและผู้รับไต และสรุปลำดับขั้นตอนง่ายๆ โดยใช้โปรแกรม word **ดังเอกสารแนบ 1**

จุดเด่น

- ช่วยให้ผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิตเข้าใจลำดับขั้นตอนของกระบวนการปลูกถ่ายไตทั้งหมดได้ง่าย
- มีแบบฟอร์มตารางลำดับขั้นตอน LRKT ที่เป็นการสรุปขั้นตอนง่ายๆภายในเอกสารแผ่นเดียว one page
- ช่วยในการสื่อสารข้อมูลของผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิตกับทีมสหสาขาวิชาชีพที่ร่วมดูแลผู้ป่วย

จุดด้อย

- ลักษณะของแบบฟอร์มมีตัวอักษรมากเกินไป ยังคงไม่น่าสนใจหรือดึงดูดให้ผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิตจดจำขั้นตอนกระบวนการปลูกถ่ายไต

ในปี พ.ศ. 2561-2562

ผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิตมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นการรับรู้ข้อมูลจากแบบฟอร์มตารางลำดับขั้นตอน LRKT เดิม พบว่าผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิตไม่ค่อยใส่ใจแบบฟอร์มเดิมเท่าที่ควร เนื่องจากแบบฟอร์มมีตัวอักษรมากเกินไป ประกอบกับลำดับขั้นตอนกระบวนการตรวจหลายขั้นตอน ไม่น่าสนใจ ทำให้ต้องสอบถามขั้นตอนของกระบวนการปลูกถ่ายไตกับทีมสหสาขาวิชาชีพอีก และต้องมีการทวนสอบขั้นตอน ข้อมูล เอกสารทางกฎหมายกับผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิตอีกครั้ง ทำให้บางครั้งเกิดความไม่พอใจของการรับบริการ

แนวทางแก้ไขการปรับปรุงครั้งที่ 2

- ปรับรูปแบบของแบบฟอร์มตารางลำดับขั้นตอน LRKT ให้กระชับ อ่านง่าย โดยปรับเป็น Road map และนำ Visual color มาใช้ ในแบบฟอร์มดังกล่าว **ดังเอกสารแนบ 2** เพื่อให้แบบฟอร์มมีความน่าสนใจ และช่วยให้ผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิตเข้าใจแบบฟอร์มง่ายขึ้น

- ให้ผู้ป่วยนำแบบฟอร์มลำดับขั้นตอนมาด้วยทุกครั้ง เพื่อแสดงให้พยาบาลประสานงานช่วยดูแลและลงบันทึกความคืบหน้าว่าผู้ป่วยกำลังดำเนินการถึงขั้นไหนทุกครั้ง โดยพยาบาลประสานงานการปลูกถ่ายอวัยวะ จะเป็นผู้รับผิดชอบหน้าที่ในการติดตามลงบันทึกในแบบฟอร์มลำดับขั้นตอนให้กับผู้ป่วยทุกครั้งที่มาใช้บริการ

จุดเด่น

- เป็นเอกสารช่วยในการสื่อสารข้อมูลกันระหว่างผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิตและทีมสหสาขาวิชาชีพที่ร่วมดูแลผู้ป่วย
- ทำให้ลำดับขั้นตอนของผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิต และช่วยในการวางแผนการนัดกับการเดินทางหรือการทำงานของ ผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิตล่วงหน้าได้
- แบบฟอร์มมีความกระชับ ชัดเจน ผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิตมีความพึงพอใจ
- ช่วยลดความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดจากการลืมส่งนัดตรวจ

จุดด้อย

- ยังไม่พบ

4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม (ขั้นตอนการดำเนินการ) กรุณาระบุช่วงเวลาชัดเจน เอกสารแนบท้าย 3

5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินโครงการ (ที่ระบุตามวัตถุประสงค์ของโครงการ ในรูปแบบตารางหรือกราฟ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ		
			ครั้งที่1 มี.ค.62	ครั้งที่2 ต.ค.62	ครั้งที่3 เม.ย.63
อัตราการรับรู้ลำดับขั้นตอนกระบวนการปลูกถ่ายไตผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิต	≥ 90%	85%	90%	95%	97%
ระยะเวลาการให้ข้อมูลลำดับขั้นตอนกระบวนการปลูกถ่ายไตผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิตลดลง (Lean Time)	10 นาที	20 นาที	10 นาที	7 นาที	5 นาที
จำนวนความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดจากการสัมภาษณ์ตรวจ	0	1-2	0	0	0
ความพึงพอใจของผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิต	≥ 85%	80%	85%	90%	97%
ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ (พยาบาลประสานงาน)	≥ 90%	85%	90%	95%	100%

6. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

- 6.1 พัฒนาระบบการทำงาน ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วมากขึ้น
- 6.2 ช่วยให้ผู้ป่วยและญาติทราบลำดับขั้นตอนการนัดตรวจ และกรณีจำไม่ได้ว่าตรวจถึงขั้นตอนไหนสามารถนำกลับมาดูซ้ำได้
- 6.3 ช่วยให้ทีมสหสาขาวิชาชีพที่ร่วมดูแลผู้ป่วยและผู้บริจาคที่มีชีวิตทราบขั้นตอนกระบวนการปลูกถ่ายไต ซึ่งเป็นประโยชน์ในการวางแผนการรักษา
- 6.4 มีเครื่องมือที่ช่วยให้ปฏิบัติงานได้ง่ายขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

- 7.1 การนำประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการให้บริการมาวิเคราะห์ และหาแนวทางในการแก้ปัญหา ช่วยทำให้ผู้ป่วยได้รับการดูแลรักษาตามมาตรฐาน ถูกต้อง และครบถ้วนตามแผนการรักษา
- 7.2 การคิดนวัตกรรมกระบวนการบริการโดยมุ่งเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

8. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

- 8.1 มีการติดตามผลการปฏิบัติงานทุก 4 เดือน และนำมาวิเคราะห์ สรุปผล ซึ่งการติดตามผลการใช้งาน หลังดำเนินการที่ผ่านมา ผู้รับบริการภายในและภายนอกเกิดความพึงพอใจ

9. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

- 9.1 สามารถนำไปประยุกต์ใช้ที่จัดทำเป็นระบบที่สามารถเช็คและลงข้อมูลผ่าน QR code เพื่อป้องกันเอกสารสูญหาย

เอกสารแนบท้าย 1 ตารางลำดับขั้นตอน LRKT (การปรับปรุงครั้งที่ 1)

ขั้นตอนตรวจประเมินการปลูกถ่ายไตจากบริจาคที่มีชีวิต

ผู้รับไต(Recipient) ชื่อ.....สกุล.....

ผู้บริจาคไต(Donor) ชื่อ.....สกุล.....

ผู้บริจาคไต (Donor) มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้รับไต (Recipient) เป็น

- | | | | |
|-------------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|--|
| ☐ บิดา | ☐ มารดา | ☐ พี่ | ☐ น้อง |
| ☐ สามิ | ☐ ภรรยา | ☐ หลาน | ☐ ลูกพี่ลูกน้อง |
| ☐ ลูก | ☐ ป้า | ☐ น้า | ☐ อา |
| ☐ อื่นๆ..... | | | |

เอกสารแสดงความสัมพันธ์เครือญาติ (เอกสารฉบับจริง หรือเอกสารคัดสำเนาจากหน่วยงานราชการเท่านั้น)

- | | |
|--|---|
| ☐ บัตรประชาชน | ☐ ทะเบียนบ้าน |
| ☐ ทะเบียนสมรส | ☐ สูติบัตร |
| ☐ เอกสารรับรองเปลี่ยน ชื่อ-สกุล | ☐ เอกสารรับรองจากสถานทูต |

เอกสารแสดงความสัมพันธ์เครือญาติ

- ☐ ครบถ้วน
- ☐ ไม่ครบถ้วน ขาดเอกสาร.....

เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจเอกสาร

ลำดับขั้นตอนการปลูกถ่ายไตจากผู้บริจาคที่มีชีวิต

- ☐ ลงทะเบียนสิทธิ์
- ☐ นัดตรวจประเมินสุขภาพ ☐ ผู้รับไต (Recipient) ☐ ผู้บริจาคไต (Donor)
- ☐ นัดพบอายุรแพทย์โรคไต ☐ ผู้รับไต รอตตรวจประเมินสุขภาพเรื่อง.....
- ☐ ผู้บริจาคไต รอตตรวจประเมินสุขภาพเรื่อง.....

นักเจาะเลือดเก็บรหัสเนื้อเยื่อ

(HLA typing & Cross matching)

นักฟังผลตรวจ HLA typing & Cross matching

ผู้บริจาคไต นัดประเมินภาวะ
สุขภาพจิต

ผู้บริจาคไต นัดเอกซเรย์คอมพิวเตอร์ (CT Scan of renal artery)

ผู้บริจาคไต นัดพบศัลยแพทย์ระบบทางเดินปัสสาวะ

ผู้รับไต และผู้บริจาคไต นัดพบศัลยแพทย์
หลอดเลือดและปลูกถ่ายอวัยวะ

นัดตรวจสุขภาพและทดสอบความเข้ากันได้ของเลือด

(Cross matching) ก่อนผ่าตัด

นัดหมายวันผ่าตัด

*** โปรดนำเอกสารนี้มาโรงพยาบาลด้วยทุกครั้ง ***

เอกสารแนบท้าย 2 ตารางลำดับขั้นตอน LRKT (การปรับปรุงครั้งที่ 2)

ขั้นตอนตรวจประเมินการปลูกถ่ายไตจากผู้บริจาคที่มีชีวิต

ผู้รับไต(Recipient) ชื่อ.....สกุล.....HN.....

ผู้บริจาคไต(Donor) ชื่อ.....สกุล.....HN.....

สิทธิการรักษาของผู้รับไต (Recipient)

☐ สปสช. ☐ ปกส. ☐ ข้าราชการ/อปท. ☐ รัฐวิสาหกิจ ☐ อื่นๆ.....

ผู้บริจาคไต (Donor) มีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกับผู้รับไต (Recipient) เป็น

☐ บิดา ☐ มารดา ☐ พี่ ☐ น้อง
☐ สามิ ☐ ภรรยา ☐ หลาน ☐ ลูกพี่ลูกน้อง
☐ ลุง ☐ ป้า ☐ น้า ☐ อา
☐ อื่นๆ.....

เอกสารแสดงความสัมพันธ์เครือญาติ

(เอกสารฉบับจริง หรือเอกสารคัดสำเนาจากหน่วยงานราชการเท่านั้น)

☐ บัตรประชาชน ☐ ทะเบียนบ้าน
☐ ทะเบียนสมรส ☐ สูติบัตร
☐ เอกสารรับรองการเปลี่ยน ชื่อ-สกุล ☐ เอกสารรับรองจากสถานทูต

เอกสารแสดงความสัมพันธ์เครือญาติ

☐ ครบถ้วน
☐ ไม่ครบถ้วน ขาดเอกสาร.....

เจ้าหน้าที่ผู้ตรวจเอกสาร.....

วันที่ตรวจเอกสาร.....

*** โปรดนำเอกสารนี้มาโรงพยาบาลด้วยทุกครั้ง ***

หน่วยพยาบาลประสานงานและบริการการปลูกถ่ายอวัยวะ โทรศัพท์ 022011661-2

เปิดบริการ วันจันทร์-วันศุกร์ เวลา 7.00-16.00 น.

ลำดับขั้นตอนการปลูกถ่ายไตจากผู้บริจาคที่มีชีวิต



เอกสารแนบท้าย 3

“LRKT รู้ลำดับ กระชับเข้าใจง่าย ใสใจทุกขั้นตอน”

4. แผนการดำเนินกิจกรรม (ขั้นตอนการดำเนินการ) กรณาระบุช่วงเวลาชัดเจน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)						ผู้รับผิดชอบ / บทบาท หน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	พ.ย.-ธ.ค.61	ม.ค.61	ก.พ.62	มี.ค.- ก.ย.62	ต.ค.-ธ.ค.62	ม.ค.-มี.ค.63	
วิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน	↔						ทีมพยาบาลประสานงานฯ
ขั้นเตรียมการ (Plan)							
- ประชุมภายในหน่วยงานและหาแนวทางแก้ปัญหา	↔						ทีมพยาบาลประสานงานฯ
- วางแผนการดำเนินงาน	↔						ทีมพยาบาลประสานงานฯ
- ออกแบบรูปแบบเอกสาร		↔					น.ส.เพ็ญพักตร์ ประทุมฉาย
- เสนอรูปแบบเอกสารต่อหน่วยงาน		↔					น.ส.เพ็ญพักตร์ ประทุมฉาย
ดำเนินการตามโครงการ (Do)							
- ชี้แจงรายละเอียดและข้อตกลงในการใช้เอกสารนี้ต่อหน่วยงาน			← - →				ทีมพยาบาลประสานงานฯ
- ใช้เอกสาร LRKT road map			←	-----	-----	-----	
การประเมินผล (Check)				← - - - →	← - - - →	← - - - →	น.ส.เพ็ญพักตร์ ประทุมฉาย
วิเคราะห์และสรุปผล (Act)							
สรุปปัญหาอุปสรรคและนำมาวิเคราะห์เพื่อแก้ไขต่อไป				← - - - →	← - - - →		น.ส.เพ็ญพักตร์ ประทุมฉาย

↔ วางแผนงาน ← - - - → ปฏิบัติงาน