



แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพประเภทรายบุคคล(KAIZEN)

(แบบฟอร์ม F-WI-RA-QS-201/03)

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน

เลขที่ผลงาน...../.....

วันลงทะเบียน.....

ชื่อ-สกุล นางสาวณิชากรย์ โขคนุญติ เบอร์ติดต่อ0951609321 Email AddressNicharee.chc@gmail.comภาควิชา/ หน่วยงาน หน่วยงานแก้ไขความผิดปกติของการสื่อสารความหมาย

ชื่อ-สกุล นางสาวณิชากรย์ โขคนุญติ รหัสบุคคล 021616 (ข้อมูลผู้รับเงินโอนเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านรหัสบุคคลกรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์ - กรุณารับให้ครบ)

หมายเหตุ :- ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

โปรดเขียน (✓) ในช่อง ☒ อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite ☐ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite

(โปรดระบุ) ☒ ไม่ต้องการต่อยอดผลงานเป็น R2R ☐ *ต้องการต่อยอดผลงานเป็น R2R

ชื่อผลงาน สมุดลัทธิวันนัดได้เร็ว

1.สภาพปัญหา^{ก่อน}ปรับปรุง

2.กระบวนการปรับปรุง/สภาพ^{หลัง}ปรับปรุง

สภาพปัญหา

หน่วยแก้ไขความผิดปกติของการสื่อสารความหมาย (งานแก้ไขการพูด) เป็นงานที่ให้บริการฝึกพูดในผู้ป่วยที่มีปัญหาด้านภาษาและการพูดที่มีการประเมินและให้บริการฝึกพูดโดยมีนักแก้ไขการพูดปฏิบัติงานจำนวน 12 คน มีการจัดทำสมุดนัดหมายผู้ป่วยจำนวน 6 เล่ม ส่งผลให้เกิดความยากลำบากในการค้นหาตารางนัดหมายสำหรับการประเมินผู้ป่วยรายใหม่ เพื่อให้ได้รับการประเมินครั้งแรกเร็วที่สุด เพื่อลดเวลาในการค้นหานัดหมายในการรับประเมินผู้ป่วยรายใหม่ และลดระยะเวลาของนักแก้ไขการพูดในการเข้าร่วมประชุมกำหนดวันและเวลาที่สามารถนัดหมายผู้ป่วยรายใหม่ รวมถึงทำให้ผู้ป่วยรายใหม่ได้รับการประเมินและวางแผนฝึกพูดได้ทันที่ซึ่งเกิดการปรับปรุงสมุดนัดหมายผู้ป่วยรายใหม่นี้ขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดระยะเวลาของเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์และนักแก้ไขการพูดในการค้นหานัดหมายฝึกพูดผู้ป่วยรายใหม่
2. เพื่อให้ผู้ป่วยรายใหม่ได้รับวันนัดหมายฝึกพูดครั้งแรกห่างจากวันขอทำนัดหมายลดลงจากเดิมอย่างน้อยร้อยละ 15

2.สภาพการทำงานใหม่ /กระบวนการทำงานใหม่

1. ขั้นตอนการวางแผน (Plan)

วิเคราะห์หาวิธีการเพื่อให้สอดคล้องกับการทำงานที่อำนวยความสะดวกรวดเร็วทั้งของเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์และนักแก้ไขการพูด เพื่อให้ผู้ป่วยเข้ารับการประเมินหลังจากมาติดต่อทำนัดหมายมีระยะเวลาห่างกันลดลง

2. ขั้นตอนการปฏิบัติ (Do)

กำหนดจำนวนตารางรับนัดหมายผู้ป่วยรายใหม่ตามมติที่ประชุม จากนั้นจัดทำตารางนัดผู้ป่วยรายใหม่โดยใช้สมุดนัดเพียง 1 เล่ม และให้นักแก้ไขการพูดเป็นผู้ระบุวันและเวลาที่สามารถรับผู้ป่วยรายใหม่เพื่อประเมินได้ โดยนักแก้ไขการพูดเป็นผู้ออกแบบและแนะนำวิธีการใช้งานสมุดนัดให้กับเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ โดยให้เสนอวันนัดหมายที่เร็วที่สุดแก่ผู้ป่วยรายใหม่ หากผู้ป่วยไม่สะดวกในวันดังกล่าวสามารถนัดหมายตามวันและเวลาที่ผู้ป่วยร้องขอ

3. ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check)

ให้เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์แสดงความคิดเห็นหลังจากการใช้งานสมุดนัดกับนักแก้ไขการพูดว่าเมื่อใช้วิธีการนี้ช่วยให้ค้นหาและทำนัดหมายได้ความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น รวมถึงนักแก้ไขการพูดนำข้อมูลที่ได้จากสมุดนัดผู้ป่วยรายใหม่มาตรวจสอบระยะเวลาฝึกพูดครั้งแรกห่างจากวันขอทำนัดหมายมีระยะลดลงจากเดิมหรือไม่ในแต่ละเดือน

4. จัดทำมาตรฐาน (Act)

จัดทำเอกสารและชี้แจงวิธีการลงข้อมูลในสมุดนัดผู้ป่วยรายใหม่ให้กับเจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์และนักแก้ไขการพูดทุกคนรับทราบเกี่ยวกับกระบวนการทั้งหมด โดยจากการนำไปปฏิบัติจริง แล้วเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่องทำให้พบว่า เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์สามารถค้นหานัดหมายให้ผู้ป่วยรายใหม่ที่มาทำนัดหมายได้เร็วขึ้น โดยใช้เวลาประมาณ 2 นาที/ราย และผู้ป่วยรายใหม่ได้รับวันนัดหมายฝึกพูดห่างจากวันขอทำนัดหมายมีระยะเวลาลดลงร้อยละ 16.7

3. ผลดำเนินการโครงการ

4. มาตรฐานการทำงาน (โปรดระบุ)

☒ ไม่มีมาตรฐานการทำงาน(WI) / มาตรฐานการใช้งาน

☐ มีมาตรฐานการทำงาน(WI) / มาตรฐานการใช้งาน

(ระบุวิธีการ ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนและครอบคลุม พร้อมหลักฐานแนบ)

5.การขยายผลกิจกรรม (โปรดระบุ)

☐ ใช้เฉพาะตนเองเท่านั้น ☒ ใช้เฉพาะในหน่วยงานของท่าน

☐ ใช้ในหน่วยงานอื่นภายในคณะฯ ☐ ใช้ในหน่วยงานอื่นภายนอกคณะฯ

(ระบุชื่อหน่วยงานที่นำไปขยายผลจริง เช่น นำไปประยุกต์ใช้ในงานพัฒนาคุณภาพงานสำนักงานคณบดี)

ผลดำเนินการ(เดือน/ ปี)			
ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อน	หลัง
เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ระบุตารางนัดหมายได้เร็วขึ้น	ลดเวลาในการระบุวันนัดหมายโดยใช้เวลารายใน 3 นาที	5	2
ระยะเวลานัดหมายฝึกพูดครั้งแรกห่างจากวันขอทำนัดหมายมีระยะเวลาลดลงจากระยะเวลาเดิม	ลดลงอย่างน้อยร้อยละ 15	0	16.7

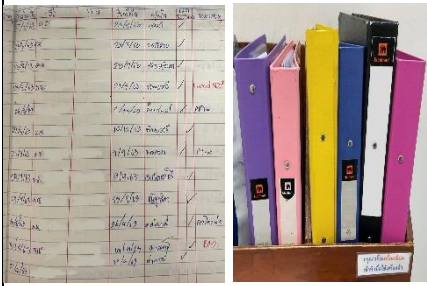
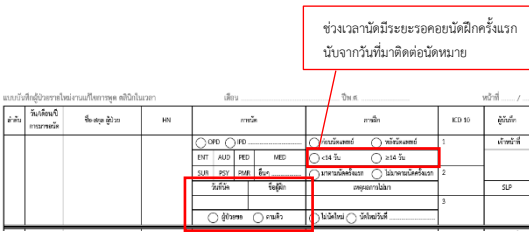
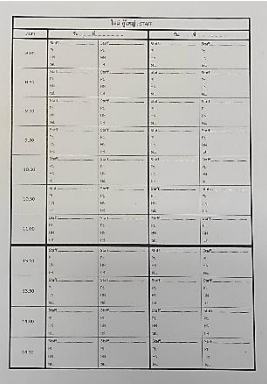
ลงชื่อ(เจ้าของผลงาน) น.ก. โขคนุญติ

ลงชื่อ(หัวหน้า ภาควิชา/ฝ่าย/งาน/หน่วย)..... น.ก. โขคนุญติ

สังกัด ภาควิชาวิทยาศาสตร์สื่อสารความหมายและความผิดปกติของการสื่อสารความหมาย

วัน / เดือน / ปี 28 เมษายน 2565

เอกสารแนบ

สภาพปัญหา	ก่อนการดำเนินการ	หลังการดำเนินการ
เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ใช้เวลาในการค้นหาตารางนัดหมายผู้ป่วยรายใหม่จากสมุดนัดทั้งหมด 6 เล่ม ซึ่งยังไม่สามารถระบุวันและเวลานัดหมายด้วยตนเองทันที ต้องขอข้อมูลจากนักแก้ไขการพูดเพิ่มเติม รวมถึงยังขาดความตระหนักถึงระยะเวลานัดหมายการฝึกครั้งแรกห่างกับวันที่มาติดต่อนัดหมายว่ามีระยะเวลานานเท่าใด และการกำหนดตารางนัดผู้ป่วยรายใหม่ของนักแก้ไขการพูดยังต้องตกลงกันในที่ประชุมนักแก้ไขการพูดก่อน	 - เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ใช้เวลาในการค้นหานัดหมายจำเป็นต้องเปิดสมุดนัดหมายทั้ง 6 เล่มเพื่อค้นหาวันและเวลานัดหมายที่สามารถนัดได้ รวมถึงยังไม่สามารถตัดสินใจในการลงนัดหมายได้ในทันที จะต้องสอบถามนักแก้ไขการพูดก่อนการนัดหมาย ส่งผลให้การนัดหมายใช้เวลานาน - ขาดความตระหนักถึงความสำคัญในเรื่องของระยะเวลานัดหมายการฝึกครั้งแรกห่างจากวันที่ขอนัดหมายมีระยะเวลานานมากกว่า 2 สัปดาห์ จึงทำให้ผู้ป่วยบางรายไม่สามารถได้รับการประเมินและการฝึกอย่างทันท่วงที - นักแก้ไขการพูดจำเป็นต้องระบุวันและเวลาที่นัดหมายในวันที่ประชุมเท่านั้น	 - เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ใช้เวลาลดลงในการค้นหานัดหมายจากสมุดนัดหมายเพียงเล่มเดียว และทำนัดหมายได้ทันทีโดยไม่ต้องสอบถามข้อมูลจากนักแก้ไขการพูดเพิ่มเติม - เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ตระหนักถึงระยะเวลานัดหมายการฝึกครั้งแรกห่างจากวันที่มาติดต่อนัดหมายด้วยจำนวนวันที่ลดลง  - นักแก้ไขการพูดสามารถจัดทำตารางนัดหมายผู้ป่วยรายใหม่ได้ด้วยตนเองทันที ไม่ต้องผ่านที่ประชุม

สรุปผลการปฏิบัติงาน

การใช้สมุดนัดผู้ป่วยรายใหม่มีส่วนช่วยสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ใช้เวลาในการค้นหานัดหมายลดลงจากเดิม 5 นาที เป็น 2 นาที เนื่องจากการจัดทำสมุดนัดที่เปิดเพียงเล่มเดียวแล้วสามารถนัดหมายได้ทันทีโดยไม่ต้องสอบถามนักแก้ไขการพูดเพิ่มเติมก่อนการนัดหมาย นอกจากนี้ในสมุดนัดหมายผู้ป่วยรายใหม่มีส่วนของการบันทึกระยะวันนัดหมายห่างจากวันที่มาทำนัดหมายที่ระบุชัดเจนมากขึ้นทำให้เจ้าหน้าที่เคาน์เตอร์ตระหนักถึงการค้นหาคิวนัดที่เร็วมากขึ้น จากข้อมูลที่น่าวิเคราะห์ก่อนดำเนินการเปลี่ยนแปลงช่วงเดือนธันวาคม 2563 จนถึงมีนาคม 2564 แสดงระยะเวลารอคอยดังแผนภาพที่ 1 (แผนภาพซ้าย) หลังจากนั้นมีการทบทวนกระบวนการเดือนกุมภาพันธ์ 2564 และวางแผนเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของทางโรงพยาบาลรามธิบดี ในช่วงสถานการณ์ของโรคระบาดที่มีการปรับลดจำนวนผู้ป่วยที่มารับบริการที่โรงพยาบาลลงทำให้ตั้งแต่ช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงพฤศจิกายน 2564 มีการปรับรูปแบบการให้บริการเป็นแบบออนไลน์ จึงมีการเริ่มปรับใช้สมุดนัดหมายผู้ป่วยรายใหม่ในช่วงเดือนธันวาคม 2564 ถึง มีนาคม 2565 ได้ตามแผนภาพที่ 2 (แผนภาพขวา) จากแผนภาพจะเห็นว่าช่วงก่อนการปรับปรุงระบบการนัดหมายผู้ป่วยรายใหม่มีแนวโน้มที่จะได้รับการนัดหมายฝึกพูดครั้งแรกมีจำนวนวันห่างจากวันขอทำนัดหมายค่อนข้างมาก เมื่อมีการปรับปรุงระบบพบว่าแนวโน้มที่ผู้ป่วยรายใหม่มีระยะเวลารอคอยใกล้เคียงกัน โดยแผนพัฒนาต่อไปคือการปรับให้ผู้ป่วยมีระยะเวลานัดหมายการฝึกครั้งแรกห่างจากวันที่มาทำนัดหมายด้วยเกณฑ์ 14 วันต่อไป

