



แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพประเภทรายบุคคล(KAIZEN)

(แบบฟอร์ม F-WI-RA-QS-201/03)

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน

เลขที่ผลงาน...../.....

วันลงทะเบียน.....

ชื่อ-สกุล ...นางสาว.มณีนันท์.....นางศรี..... เบอร์ติดต่อ....1883.....Email Address: nan.maneerat24@gmail.com ภาควิชา/ หน่วยงาน: ทอผู้ป่วยพิเศษอาคารศิริกิต 8/1...

ชื่อ-สกุล...นางสาว.มณีนันท์.....นางศรี..... รหัสบุคคล...012710...(ข้อมูลผู้รับเงินโอนเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านรหัสบุคคลกรณีผลงานผ่านเกณฑ์ - กรุณาระบุให้ครบ)

หมายเหตุ :- ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

โปรดเขียน (✓) ในช่อง ☒ อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite ☐ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทางWebsite

(โปรดระบุ) ☐ ไม่ต้องการต่อยอดผลงานเป็น R2R ☒ *ต้องการต่อยอดผลงานเป็น R2R

ชื่อผลงาน.....ลดความผิดพลาดงานธุรการ

1.สภาพปัญหา~~ก่อน~~ปรับปรุง

1.ระบุนรายละเอียดตามหัวข้อ ด้านล่างนี้

1.1 ระบุสภาพการทำงานเดิม และปัญหาที่พบจากการทำงานพร้อมระบุข้อมูลสนับสนุนปัญหา (Fact)

เจ้าหน้าที่ธุรการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยพิเศษอาคารศิริกิต 8/1 แบ่งออกเป็นเจ้าหน้าที่ธุรการประจำ 2 คนและเจ้าหน้าที่ธุรการหมุนเวียนในอาคารศิริกิตอีก 19 คนในแต่ละวันจะมีเจ้าหน้าที่ธุรการมาปฏิบัติงานตามตารางเวรปฏิบัติงานที่หัวหน้างานได้จัดไว้ ซึ่งมีทั้งเจ้าหน้าที่ธุรการประจำและเจ้าหน้าที่ธุรการหมุนเวียนสลับกันไป แบ่งเป็นเวรเช้าและเวรบ่าย ซึ่งในแต่ละเวรจะมีภาระงานและหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน เช่น ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและช่วยประสานงานให้แก่ผู้ป่วยและญาติ เบิก-รับ/ซื้อยา อุปกรณ์การแพทย์ นม อาหารเสริมให้ผู้ป่วย ประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ รับ-ส่งเอกสาร สิ่งส่งตรวจ เบิกอุปกรณ์สำนักงานประจำเดือน เป็นต้น ซึ่งมักจะทำให้ธุรการหมุนเวียนที่มาทำหน้าที่แทนธุรการประจำนั้นเกิดความสับสนในขั้นตอนปฏิบัติงาน ทำให้งานที่รับผิดชอบเกิดความผิดพลาด เกิดความล่าช้า ไม่ต่อเนื่อง และปฏิบัติงานได้ไม่ครบถ้วนอยู่บ่อยครั้ง ดังนั้นธุรการประจำหอผู้ป่วยอาคารศิริกิต 8/1 จึงจัดทำ JOB wc 8NK1 ขึ้นมาเพื่อใช้ประกอบในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้นและเพื่อให้งานปฏิบัติงานธุรการเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

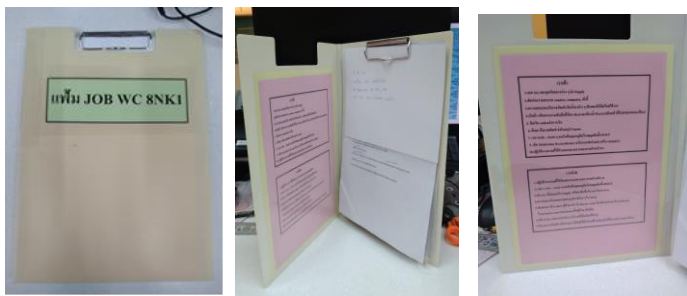
1.2 ระบุวัตถุประสงค์ในการดำเนินการ~~ครั้งนี้~~

1.2.1 เพื่อลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

1.2.2 เพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ

1.2.3 เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการผู้ปฏิบัติงาน

ภาพหลังการปรับปรุง “แฟ้ม JOBwc 8NK1”



2.กระบวนการปรับปรุง/สภาพ~~หลัง~~ปรับปรุง

2.สภาพการทำงานใหม่ /กระบวนการทำงานใหม่

มีการประชุมหน่วยงานประจำเดือน พบว่าการทำงานที่ผิดพลาดของธุรการหมุนเวียนเกิดจากการขาดการส่งต่อและขาดข้อมูลในการทำงานที่ครบถ้วน นำปัญหาที่เกิดขึ้นมาวางแผนหาแนวทางแก้ไขกับหัวหน้าหน่วยงาน (Plan1)

การปรับปรุงรอบที่ 1: จัดทำสมุดรับ-ส่งเวร เขียนรับ-ส่งเวร งานที่ยังค้างแล้วส่งเวรกับเจ้าหน้าที่ธุรการทุกคนที่มาปฏิบัติงานในครั้งต่อไปรับทราบและจัดการต่อ เพื่อลดข้อผิดพลาดในการสืบปฏิบัติงาน (Do1)

ปัญหาที่พบ: ประเมินหลังการปรับปรุงครั้งที่1 พบว่าภายในสมุดส่งเวรไม่มีข้อปฏิบัติงานจำ ธุรการหมุนเวียนบางคนยังจำรายละเอียดการปฏิบัติงานได้ไม่ครบถ้วน โดยเฉพาะผู้ที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ จึงทำให้งานเสร็จช้าและมีข้อผิดพลาด (Check1)

การปรับปรุงรอบที่ 2: แก้ไขปัญหาโดยกำหนดหน้าที่รับผิดชอบแต่ละเวรของเจ้าหน้าที่ธุรการและจัดทำเป็นไฟล์เอกสารหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ธุรการไว้ในคอมพิวเตอร์ประจำหน่วยงานโดยระบุชื่อไฟล์ “JOBwc8NK1” แล้วส่งเวรกับเจ้าหน้าที่ธุรการทุกคนที่มาปฏิบัติงานให้รับทราบและปฏิบัติตาม (Do2)

ปัญหาที่พบ : ประเมินหลังการปรับปรุงครั้งที่2 พบว่าเจ้าหน้าที่ธุรการหมุนเวียนที่มาปฏิบัติงานแทน บางคนไม่ได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่จัดทำไว้ในคอมพิวเตอร์เนื่องจากเป็นเอกสารที่เป็นทางการมีเนื้อหาเยอะและเข้าถึงข้อมูลยาก (Check2)

การปรับปรุงรอบที่ 3: จัดทำแฟ้ม “JOBwc 8NK1” ประกอบด้วย (Do3)

1.นำข้อปฏิบัติงานหน้าที่รับผิดชอบแต่ละเวรของเจ้าหน้าที่ธุรการมาจัดทำเป็นฉบับย่อ ให้เข้าใจง่ายขึ้นและปรับท่อนอกมาไว้ในแฟ้ม เพื่อสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล

2.เพิ่มรูปแบบการ Check list ไว้ให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบว่าในแต่ละเวรได้ปฏิบัติสิ่งไปแล้ว และเหลือสิ่งใดที่ยังไม่ได้ปฏิบัติ

2.จัดทำพื้นที่ในแฟ้มสำหรับรับ-ส่งเวร งานที่ยังไม่สามารถปฏิบัติให้สำเร็จได้ในเวรและส่งต่อไปให้เวรต่อไปปฏิบัติต่อ

การประเมินผล: หลังการปรับปรุงรอบที่ 3 พบว่าธุรการหมุนเวียนมีความเข้าใจในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น ปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น ความผิดพลาดลดลง และการปฏิบัติงานไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก เข้าถึงข้อมูลสะดวก ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจ มีการเก็บข้อมูลข้อผิดพลาดในการทำงานและความพึงพอใจทุก 1 เดือน โดยธุรการประจำหอผู้ป่วย (Check3)

จัดทำมาตรฐาน (Act) : สรุปผลโครงการให้หัวหน้าหอผู้ป่วยและร่วมกันดำเนินการจัดทำมาตรฐานการทำงานและประกาศใช้ในหน่วยงาน

: ทบทวนปัญหาและอุปสรรคเพื่อนำไปปรับปรุงครั้งต่อไปหรือคัดเลือกหัวข้อใหม่ในการปรับปรุง

: เป็นแบบอย่างและขยายผลไปหน่วยงานอื่นๆ ภายในอาคารศิริกิต

3. ผลดำเนินการโครงการ					
ผลดำเนินการ(เดือน/ ปี)					
ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง ครั้งที่ 1	หลังปรับปรุง ครั้งที่ 2	หลังปรับปรุง ครั้งที่ 3
1.จำนวนข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	0 ครั้ง	NA	3 ครั้ง	1 ครั้ง	0 ครั้ง
3.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	> 90 %	NA	90%	95%	98%
4.ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	>90 %	NA	90%	95%	100%

4. มาตรฐานการทำงาน (โปรตรอบ)	
☐ ไม่มีมาตรฐานการทำงาน(WI) / มาตรฐานการใช้งาน ☒ มีมาตรฐานการทำงาน(WI) / มาตรฐานการใช้งาน <i>(ระบุวิธีการ ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนและครอบคลุม พร้อมหลักฐานแนบ)</i>	
5.การขยายผลกิจกรรม (โปรตรอบ)	
☐ ใช้เฉพาะตนเองเท่านั้น ☒ ใช้เฉพาะในหน่วยงานของท่าน ☐ ใช้ในหน่วยงานอื่นภายในคณะฯ ☐ ใช้ในหน่วยงานอื่นภายนอกคณะฯ <i>(ระบุชื่อหน่วยงานที่นำไปขยายผลจริง เช่น นำไปประยุกต์ใช้ในงานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี)</i>	

ลงชื่อ(เจ้าของผลงาน).....*ณัฏฐา วัฒนศิริ*.....
 นางสาวณัฏฐา วัฒนศิริ

ลงชื่อ(หัวหน้า ภาค/ฝ่าย/งาน/หน่วย).....*อริพร อิ่มนวล*.....
 นางสาวศิริทรัพย์ อินทร์หลวงดี
 (หัวหน้าหอผู้ป่วย)
 สังกัด หอผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์สิริกิติ์8/1
 วัน / เดือน / ปี 30 เมษายน 2565

มาตรฐานการทำงาน (WI)



แบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description)
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป (General Information)

รหัสตำแหน่ง :	ฉบับที่ :	เลขที่เอกสาร :
วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :	หน้า :
ชื่อตำแหน่ง : พนักงานทั่วไป (ธุรการหอผู้ป่วย) (Job Title - Thai)	ชื่อตำแหน่ง (ภาษาอังกฤษ) : (Job Title - Thai)	
หน่วย : (Unit)	งาน : (Section)	
ฝ่าย : ฝ่ายการพยาบาล ศูนย์การแพทย์ศิริกิติ (Division)	ภาควิชา / กลุ่มสาขาวิชา / สำนักงาน / โรงพยาบาล / ศูนย์: (department / Programe/Office of../Hospital/Center)	
ผู้บังคับบัญชา: หัวหน้าหน่วย/หัวหน้าหอผู้ป่วย (Head)	ระดับ: (Employee Level)	

ส่วนที่ 2 : วัตถุประสงค์ของตำแหน่งงาน (Job Purpose)

ช่วยแพทย์ / พยาบาล และผู้ช่วยพยาบาล เกี่ยวกับงานธุรการบนหอผู้ป่วย/หน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 3 : หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)

งานหลัก (Key Responsibilities)	ผลที่คาดหวัง (Expected Results)	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicators/ Performance Indicators)
1. งานด้านบริการผู้ป่วย 1.1 รับ/ส่งสิ่งส่งตรวจ ไปปรึกษา และการติดตามผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ	รับ/ส่งสิ่งส่งตรวจ ไปปรึกษาได้ถูกต้อง และติดตามผลได้ทันเวลา	จำนวนครั้งของความผิดพลาด/ล่าช้าของการส่งสิ่งตรวจไปปรึกษา และการติดตามผล (0 ครั้ง/ปี)
1.2 รับยา/อุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์ของผู้ป่วย	ผู้ป่วยได้รับยา/อุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์ทันกับความต้องการ	จำนวนครั้งของความผิดพลาด/ล่าช้าของการรับยา/อุปกรณ์/เครื่องมือทางการแพทย์ (0 ครั้ง/ปี)
1.3 ด้อนรับ แนะนำ และอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานให้แก่ผู้ป่วยและญาติ	ผู้ป่วยและญาติได้รับการอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจ	จำนวนครั้งของการถูกร้องเรียนเกี่ยวกับพฤติกรรมบริการ (0 ครั้ง/ปี)
2. งานด้านจัดการวัสดุอุปกรณ์ และเอกสาร 2.1 เบิก/แลกเวชภัณฑ์ ครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอ และพร้อมใช้ในหน่วยงาน	ในหน่วยงานมีเวชภัณฑ์ ครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ พร้อมใช้งาน	จำนวนครั้งของความไม่เพียงพอ/ไม่พร้อมใช้ของเวชภัณฑ์ ครุภัณฑ์ วัสดุอุปกรณ์ (0 ครั้ง/ปี)

มาตรฐานการทำงาน (WI)



1

แบบบรรยายลักษณะงาน (Job Description)
คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป (General Information)

รหัสตำแหน่ง :	ฉบับที่ :	เลขที่เอกสาร :
วันที่เริ่มใช้ :	แก้ไขครั้งที่ :	หน้า :
ชื่อตำแหน่ง : ผู้ปฏิบัติงานบริหาร (Job Title - Thai)	ชื่อตำแหน่ง (ภาษาอังกฤษ) : (Job Title - Thai)	
หน่วย : งานบริหารฝ่ายการพยาบาล (Unit)	งาน : งานบริหารฝ่ายการพยาบาล (Section)	
ฝ่าย : ฝ่ายการพยาบาลศูนย์การแพทย์สิริกิติ์ (Division)	ภาควิชา / กลุ่มสาขาวิชา / สำนักงาน / โรงพยาบาล / ศูนย์: (department / Programe/Office of./Hospital/Center)	
ผู้บังคับบัญชา: หัวหน้าผู้ป่วย/หัวหน้าหน่วยงาน (Head)	ระดับ: บัณฑิตบัญชา (Employee Level)	

ส่วนที่ 2 : วัตถุประสงค์ของตำแหน่งงาน (Job Purpose)

ช่วยแพทย์/พยาบาล และผู้ช่วยพยาบาล ปฏิบัติงานเกี่ยวกับธุรการบนหอผู้ป่วย/หน่วยงานที่สังกัดในด้านต่าง ๆ เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
--

ส่วนที่ 3 : หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก (Key Responsibilities)

งานหลัก (Key Responsibilities)	ผลที่คาดหวัง (Expected Results)	ตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicators/ Performance Indicators)
1. ต้อนรับ แนะนำ อำนวยความสะดวก และช่วยประสานงานให้แก่ผู้ป่วยและญาติ	- ผู้ป่วยและญาติได้รับการอำนวยความสะดวกด้วยความเต็มใจและรวดเร็ว	- อัตราให้การบริการผู้ป่วยด้านเอกสาร การสื่อสารและประสานงาน ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ทันตามเวลาที่กำหนด
2. รับโทรศัพท์และติดต่อสื่อสารเพื่อประสานงานกับหน่วยงานอื่น	- รับและสื่อสารข้อมูลถูกต้อง ครบถ้วน ด้วยน้ำเสียงสุภาพ	- จำนวนครั้งของการร้องเรียนของผู้รับบริการ
3. ขอรถนั่ง/นอนในการบริการผู้ป่วยระหว่างหน่วยงานโดยโทรศัพท์และคอมพิวเตอร์	- ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ	- จำนวนครั้งของการส่งเอกสารได้ถูกต้อง ครบถ้วน
4. รับ-ส่งเอกสารภายในและภายนอกหน่วยงาน	- ส่งเอกสารได้ถูกต้อง ทันเวลา	- จำนวนครั้งของการผิดพลาดในการบันทึก
5. ช่วยพยาบาลบันทึกสัญญาณชีพ น้ำหนัก ส่วนสูง ระดับความปวดในใบฟอร์มปรอท	- บันทึกได้ถูกต้อง ครบถ้วน	- จำนวนครั้งของการผิดพลาดในการบันทึก
6. เบิก-รับ/ซื้อยา อุปกรณ์การแพทย์ นม และอาหารเสริม	- ได้รับยาและอุปกรณ์การแพทย์ทันเวลา ถูกต้อง ครบถ้วน	- จำนวนครั้งที่เกิดการผิดพลาด
7. ส่งสิ่งส่งตรวจและเอกสารไปยังแผนกต่าง ๆ รวมถึงการติดตามผลของชิ้นงานนั้น ๆ	- ส่งได้ถูกต้องและติดตามผลตรงได้ทันเวลา	- อัตราการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอ
8. บันทึกข้อมูลผู้ป่วยในสมุดทะเบียนและคอมพิวเตอร์พร้อมทั้ง Scan ข้อมูลเพื่อจัดเก็บ	- บันทึกข้อมูลได้ถูกต้อง ครบถ้วน	- อัตราความคลาดเคลื่อนของการบันทึกข้อมูลทั้งในเอกสารและคอมพิวเตอร์
9. เบิก/แลก และจัดเก็บเครื่องมือใช้เวชภัณฑ์ทางการแพทย์ ยา น้ำยา และผ้าต่าง ๆ ให้พร้อมใช้	- ได้รับยา อุปกรณ์การแพทย์ ยา นม อาหารเสริม และผ้า ทันกับความต้องการของผู้ป่วย	- อัตราจัดเก็บวัสดุทางการแพทย์ ยา น้ำยา ได้ถูกต้อง เป็นระเบียบตามหลัก FIFO และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ