



แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน กระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องตามแนวทาง PDCA (F-WI-RA-QS-201/01)

ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้
ครบถ้วน)

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

*หมายเหตุ : 1.กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคล ข้อ 6
2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน
เลขที่กลุ่ม.....
วันที่รับข้อมูล.....

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

ส่วนที่ 2 ขอให้พิจารณา “คู่มือการเขียนผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน” อย่างละเอียดเพื่อประโยชน์ต่อเจ้าของผลงาน ชื่อเรื่อง / โครงการ การออกแบบกระบวนการทำงานที่เชื่อมต่อกันผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ด

1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (10)

แผนกการจัดการผ้า บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนอำนวยความสะดวกในด้านการบริหารจัดการผ้าในโรงพยาบาล รามาธิบดีจังหวัดธนบุรี ตั้งแต่กระบวนการจัดผ้า กระบวนการขนส่งผ้า กระบวนการบริหารจัดการผ้าชำระ ตลอดจนกระบวนการควบคุม กำกับปฏิบัติงานของบริษัทรับเหมาช่วงให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

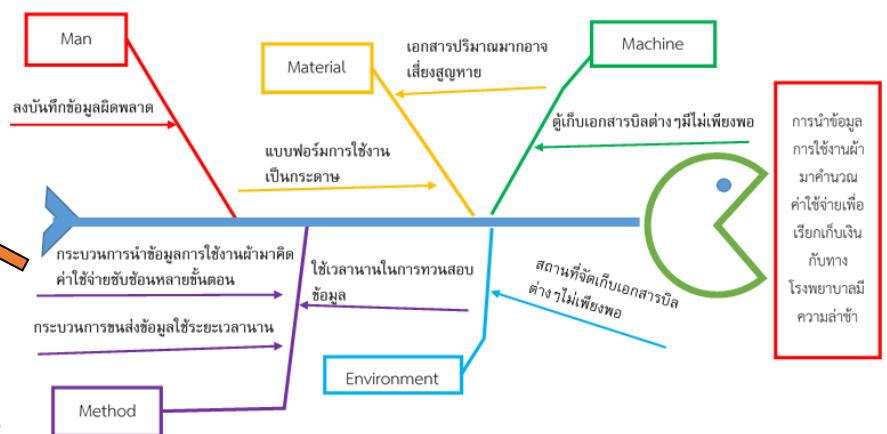
กระบวนการบันทึกข้อมูลการให้บริการงานผ้าของหน่วยงานหอผู้ป่วยมีความยุ่งยากซับซ้อนและหลายขั้นตอนส่งผลให้การนำข้อมูลการ ให้บริการงานผ้ามาคำนวณค่าใช้จ่ายเพื่อเรียกเก็บเงินกับทางโรงพยาบาลมีความล่าช้าและอาจเกิดข้อผิดพลาดจากการเรียกเก็บเงินที่ไม่ตรงกับการ ให้บริการงานผ้าจริง จากการทบทวนกระบวนการทำงานพบว่ากระบวนการบันทึกข้อมูล กระบวนการทวนสอบข้อมูล และกระบวนการส่งต่อ ข้อมูลการให้บริการงานผ้าของหน่วยงานหอผู้ป่วยมีความยุ่งยากซับซ้อนและหลายขั้นตอนพยาบาลต้องใช้ระยะเวลาในการทวนสอบข้อมูลการใช้ งานผ้าของหน่วยงานตนเองเฉลี่ย 2 ชั่วโมง 45 นาทีต่อเดือน เจ้าหน้าที่จัดการผ้าต้องใช้ระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลและส่งต่อข้อมูลการ ให้บริการงานผ้าจากแผนกการจัดการผ้าไปยังหน่วยงานการเงินเพื่อคิดค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บค่าให้บริการงานผ้ากับโรงพยาบาลเฉลี่ย 72 ชั่วโมง ต่อเดือน และพบข้อร้องเรียนจากการจัดทำข้อมูลล่าช้าและเรียกเก็บเงินผิดพลาดไม่ตรงกับการให้บริการงานผ้าจริงเฉลี่ย 7 ครั้งต่อปี

ทางแผนกการจัดการผ้าตระหนักและเล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหา จึงได้นำแนวคิด LEAN หลัก ECRS มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการ ทำงานโดยการออกแบบ Flow การให้บริการที่เชื่อมต่อกันผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดเพื่อลดขั้นตอน ความยุ่งยาก และลดภาระการทำงานของ เจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง มุ่งเน้นการพัฒนาประสิทธิภาพการบันทึกข้อมูล การทวนสอบข้อมูล และการส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้า จากที่เคยปฏิบัติในรูปแบบเดิมปรับเปลี่ยนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีมากยิ่งขึ้น (Change For the better) เน้นการทำงานที่ยืดหยุ่น (Flexperience) ไม่ยึดติดในกรอบการทำงานเดิม เพื่อให้ระบบการบันทึกข้อมูล การทวนสอบข้อมูล และการส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าใน โรงพยาบาลเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีกว่าเดิม (Change For the better) สร้างความเข้มแข็งในระบบบริการสิ่งสนับสนุนในโรงพยาบาลอันจะเป็น แรงขับเคลื่อนให้ระบบบริการสุขภาพไทย ดีกว่าเดิม

2. กรอบแนวคิดแสดงภาพรวมระบบ Work System และ SIPOC Diagram (10)(เอกสารแนบ 1)

3. การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา(Root cause analysis)

Priority Cause : จากการติดตามแบบสอบถาม ความคิดเห็นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจาก 62 หน่วยงาน พบว่า ร้อยละ 87% แสดงความคิดเห็นถึงสาเหตุที่ทำให้การนำข้อมูลการใช้งานผ้า มาคำนวณค่าใช้จ่ายเพื่อเรียกเก็บเงินกับทาง โรงพยาบาลมีความล่าช้าเกิดจากกระบวนการ ทำงานที่ซับซ้อนมีหลายขั้นตอน



สาเหตุของปัญหาตามมิติคุณภาพ STEEP

Timely = กระบวนการบันทึกข้อมูล กระบวนการทวนสอบข้อมูลและส่งต่อข้อมูลการใช้งานผ้าเพื่อนำมาคำนวณค่าใช้จ่ายใช้เวลานาน

Efficiency = กระบวนการบันทึกข้อมูล กระบวนการทวนสอบข้อมูล และกระบวนการส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าของหน่วยงานหอผู้ป่วย มีความยุ่งยากซับซ้อนและหลายขั้นตอน

Effectiveness = กระบวนการบันทึกข้อมูล กระบวนการทวนสอบข้อมูล และกระบวนการส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าของหน่วยงานหอผู้ป่วยมี ความยุ่งยากซับซ้อนและหลายขั้นตอนส่งผลให้การนำข้อมูล การให้บริการงานผ้ามาคำนวณค่าใช้จ่ายเพื่อเรียกเก็บเงินกับทางโรงพยาบาลมีความ ล่าช้าและอาจเกิดข้อผิดพลาด

Equity = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลการใช้งานผ้าของหน่วยงานตนเองได้

3.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างกระบวนการทำงานกระบวนการบันทึกข้อมูล กระบวนการทวนสอบข้อมูลและกระบวนการส่งต่อข้อมูล ให้เชื่อมต่อถึงกันผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ด
2. เพื่อลดระยะเวลาของพยาบาลในการทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าของหน่วยงานตนเองจากเดิม 2 ชั่วโมง 45 นาที/เดือน ลดลงเหลือ ≤ 1 ชั่วโมง/เดือน ภายในระยะเวลา 1 ปี
3. เพื่อลดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลและส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าจากแผนกการจัดการผ้าไปยังหน่วยงานการเงิน จากเดิม 72 ชั่วโมง/เดือน ลดลงเหลือ ≤ 1 ชั่วโมง/เดือน ภายในระยะเวลา 1 ปี
4. เพื่อลดจำนวนข้อร้องเรียนจากการจัดทำข้อมูลล่าช้าและเรียกเก็บเงินผิดพลาดไม่ตรงกับการให้บริการงานผ้าจริง จากเดิม 7 ครั้ง/ปี ลดลงเหลือ ≤ 3 ครั้ง/ปี ภายในระยะเวลา 1 ปี
5. เพื่อเพิ่มอัตราคะแนนความพึงพอใจเรื่องการออกแบบกระบวนการบันทึกข้อมูล กระบวนการทวนสอบข้อมูล และกระบวนการส่งต่อข้อมูล การให้บริการงานผ้าในโรงพยาบาลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น $\geq 80\%$ ภายในระยะเวลา 1 ปี

Inprocess Indicator/Leading Indicator

Lagging Indicator	ระยะเวลาของพยาบาลในการทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าของหน่วยงานตนเองจากเดิม 2 ชั่วโมง 45 นาที/เดือน ลดลงเหลือ ≤ 1 ชั่วโมง/เดือน ภายในระยะเวลา 1 ปี
Lagging Indicator	ระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลและส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าจากแผนกการจัดการผ้าไปยังหน่วยงานการเงิน จากเดิม 72 ชั่วโมง/เดือน ลดลงเหลือ ≤ 1 ชั่วโมง/เดือน ภายในระยะเวลา 1 ปี
Lagging Indicator	จำนวนข้อร้องเรียนจากการจัดทำข้อมูลล่าช้าและเรียกเก็บเงินผิดพลาดไม่ตรงกับการให้บริการงานผ้าจริง จากเดิม 7 ครั้ง/ปี ลดลงเหลือ ≤ 3 ครั้ง/ปี ภายในระยะเวลา 1 ปี
Lagging Indicator	อัตราคะแนนความพึงพอใจเรื่องการออกแบบกระบวนการบันทึกข้อมูล กระบวนการทวนสอบข้อมูล และกระบวนการส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าในโรงพยาบาลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น $\geq 80\%$
Leading Indicator	อัตราพยาบาลประจำหอผู้ป่วยทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าของหน่วยงานตนเองได้ถูกต้องและครบถ้วนเพิ่มขึ้น 100%
Leading Indicator	อัตราพนักงานขนส่งผ้าลงบันทึกข้อมูลการให้บริการงานผ้าผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดเพิ่มขึ้น 100%

4. กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง (15):

แนวทางปฏิบัติเดิม : จากเดิมกระบวนการบันทึกข้อมูล กระบวนการทวนสอบข้อมูล และกระบวนการส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าของหน่วยงานหอผู้ป่วยมีความยุ่งยากซับซ้อนและหลายขั้นตอน จากแนวทางปฏิบัติเดิมทำให้พบปัญหาดังนี้

1. การบันทึกข้อมูลอาจเกิดความเสี่ยงในการลงบันทึกข้อมูลที่ผิดพลาด
2. พยาบาลต้องใช้ระยะเวลาในการทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าของหน่วยงานตนเองเฉลี่ย 2 ชั่วโมง 45 นาทีต่อเดือน
3. เจ้าหน้าที่จัดการผ้าต้องใช้ระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลและส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าจากแผนกการจัดการผ้าไปยังหน่วยงานการเงินเพื่อคิดค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บค่าให้บริการงานผ้ากับโรงพยาบาลเฉลี่ย 72 ชั่วโมงต่อเดือน
4. พบข้อร้องเรียนจากการจัดทำข้อมูลล่าช้าและเรียกเก็บเงินผิดพลาดไม่ตรงกับการให้บริการงานผ้าจริงเฉลี่ย 7 ครั้งต่อปี

โอกาสพัฒนา : นำแนวคิด LEAN หลัก ECRS มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงานโดยออกแบบ Flow การให้บริการที่เชื่อมต่อถึงกันผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดเพื่อลดขั้นตอน ความยุ่งยาก และลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

การปรับปรุงครั้งที่ 1 (มกราคม 2564 – พฤษภาคม 2564)

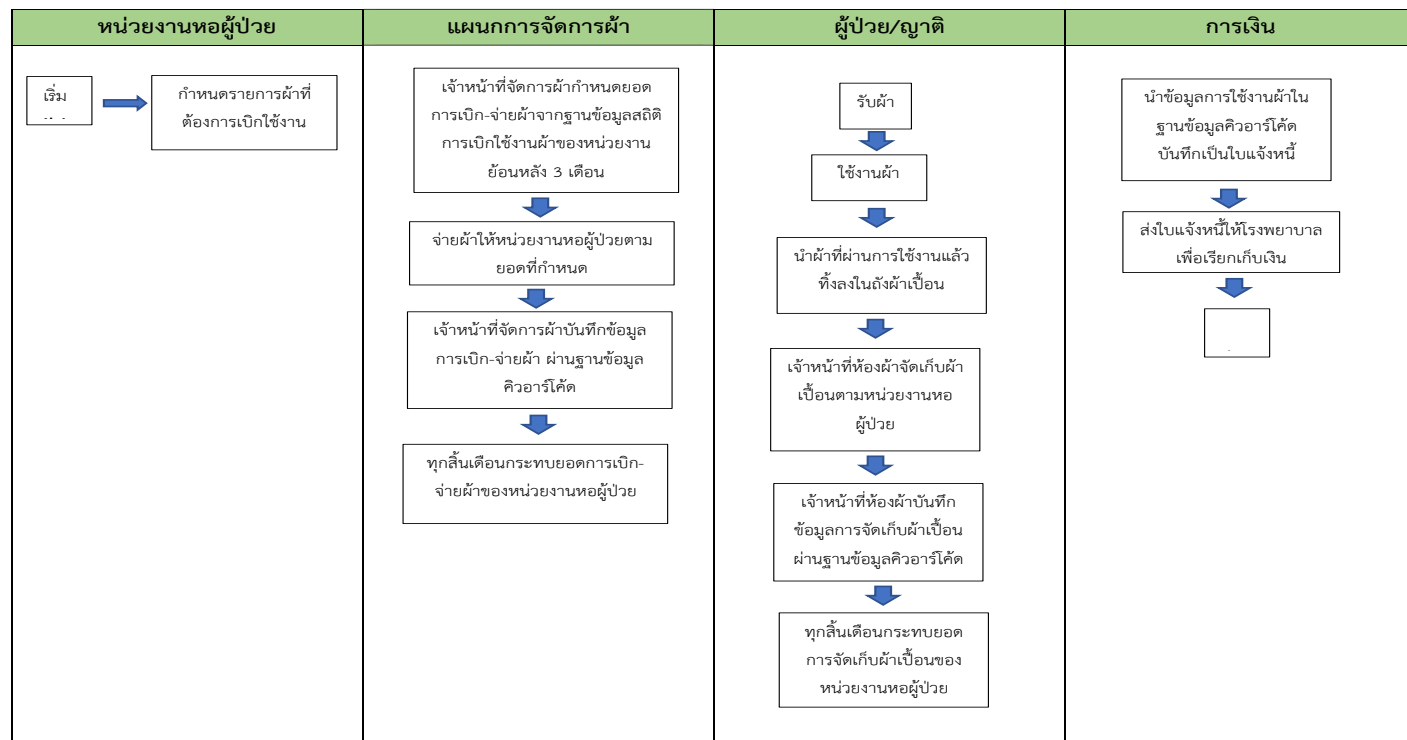
1. **Eliminate (กำจัด):** ยกเลิกขั้นตอนการนำบิลกระดาษมาทวนสอบค่าใช้จ่าย
2. **Combine (รวม):** รวมขั้นตอนการทำงานได้แก่การบันทึกข้อมูล การทวนสอบข้อมูล และการส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าเข้าด้วยกันเพื่อประหยัดเวลาในการทำงาน
3. **Rearrange (จัดใหม่):** จัดลำดับกระบวนการบันทึกข้อมูลการให้บริการงานผ้าในโรงพยาบาลใหม่
4. **Simplify (ทำให้ง่าย) :** ยกเลิกการบันทึกข้อมูลลงในแบบฟอร์มกระดาษและออกแบบ Flow การให้บริการที่เชื่อมต่อถึงกันผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดเพื่อลดขั้นตอน ความยุ่งยาก และลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง **รายละเอียดดังภาพ**

ผลลัพธ์ :การออกแบบ Flow การให้บริการที่เชื่อมต่อถึงกันผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดสามารถลดขั้นตอนและลดระยะเวลาของพยาบาลในการทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าลดลงเหลือ 42 นาที/เดือน และสามารถลดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลและส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าจากแผนกการจัดการผ้าไปยังหน่วยงานการเงิน ลดลงเหลือ 1 ชั่วโมง 45 นาที/เดือน

ข้อดี :Flow มีความชัดเจนไม่ซับซ้อนทำให้ง่ายต่อการดำเนินงาน

ข้อเสีย : การบันทึกข้อมูลการให้บริการงานผ้าในคิวอาร์โค้ดมีการทับซ้อนข้อมูลด้านตัวเลขในแต่ละรอบที่ให้บริการเนื่องจากต้องลงข้อมูลการให้บริการงานผ้าตามการร้องขอของหน่วยงานหลายครั้ง/วัน

โอกาสพัฒนา :เพิ่มหัวข้อการกรอกรายการผ้าและรายละเอียดการให้บริการผ้าในคิวอาร์โค้ดจากเดิมมีเพียง 1 หัวข้อปรับเปลี่ยนเป็นเพิ่มหัวข้อตามจำนวนครั้งของการให้บริการงานผ้าในแต่ละรอบ



การปรับปรุงครั้งที่ 2 (มิถุนายน 2564 – กันยายน 2564)

การปรับปรุง/แก้ไข :เพิ่มหัวข้อการกรอกรายการผ้าและรายละเอียดการให้บริการผ้าในคิวอาร์โค้ดจากเดิมมีเพียง 1 หัวข้อปรับเปลี่ยนเป็นเพิ่มหัวข้อตามจำนวนครั้งการให้บริการงานผ้าในแต่ละรอบ

ผลลัพธ์ : ข้อมูลด้านตัวเลขในแต่ละรอบที่ให้บริการมีความถูกต้องและไม่พบการทับซ้อนของข้อมูล แต่ยังพบปัญหาพยาบาลไม่สามารถทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าของหน่วยงานตนเองได้โดยทันที

การปรับปรุงครั้งที่ 3 (ตุลาคม 2564 – ธันวาคม 2564)

การปรับปรุง/แก้ไข :จัดทำคิวอาร์โค้ดการทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าและค่าใช้จ่ายในการใช้งานผ้าของแต่ละหน่วยงานติดตั้งไว้ที่ตู้เดิมผ้าของแต่ละหน่วยงานพร้อมทั้งเปิดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลให้กับพยาบาลประจำหอผู้ป่วยให้สามารถทวนสอบข้อมูลของหน่วยงานตนเองอย่าง Realtime

ผลลัพธ์ : เกิดการสื่อสารแบบ Two way communication ระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ ส่งผลให้อัตราพยาบาลประจำหอผู้ป่วยสามารถทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าของหน่วยงานตนเองได้ถูกต้องและครบถ้วนจากเดิม 76% เพิ่มขึ้นเป็น 100%

จากการเปรียบเทียบก่อนและหลังดำเนินโครงการ :การออกแบบ Flow การให้บริการที่เชื่อมต่อถึงกันผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดสามารถลดขั้นตอนและลดระยะเวลาของพยาบาลในการทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าลดลงเหลือ 17 นาที/เดือน สามารถลดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลและส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าจากแผนกการจัดการผ้าไปยังหน่วยงานการเงิน ลดลงเหลือ 48 นาที/เดือน และไม่พบข้อร้องเรียนจากการดำเนินงานส่งผลให้อัตราคะแนนความพึงพอใจเรื่องการออกแบบกระบวนการบันทึกข้อมูล กระบวนการทวนสอบข้อมูล และกระบวนการส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าในโรงพยาบาลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้นของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น 92%

5. การดำเนินการตามแผน (Gantt's Chart) (10)

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)						ผู้รับผิดชอบ / บทบาท หน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	2563	ม.ค.64- ก.พ.64	มี.ค.64- เม.ย.64	พ.ค.64- มิ.ย.64	ก.ค.64- ก.ย.64	ต.ค.64- ธ.ค.64	
1.ประชุมทีมร่วมวิเคราะห์ปัญหาการนำข้อมูลการใช้งาน ผ่านค่าใช้จ่ายเพื่อเรียกเก็บเงินกับทาง โรงพยาบาลมีความล่าช้า							พิณพิชญ์ชา วรพิชก้อง สกุล
2. การปรับปรุงครั้งที่ 1 2.1ออกแบบ Flow การให้บริการที่เชื่อมต่อถึงกันผ่าน ฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ด							พิณพิชญ์ชา วรพิชก้อง สกุล
2.2.ทดลองใช้และติดตามประเมินผล							
3.การปรับปรุงครั้งที่ 2 3.1.เพิ่มหัวข้อการกรอกรายการผ้าและรายละเอียดการ ให้บริการผ้าในคิวอาร์โค้ด							ปณัฐ วันกระจำง เกตุวดี อินทรโกสม
3.2.ทดลองใช้และติดตามประเมินผล							
4.การปรับปรุงครั้งที่ 3 4.1.จัดทำคิวอาร์โค้ดการทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้า และค่าใช้จ่ายในการใช้งานผ้าของแต่ละหน่วยงานติดตั้ง ไว้ที่ตู้เดิมผ้าของแต่ละหน่วยงาน							ณัฐพล ทาหาร ปณัฐ วันกระจำง
4.2.ทดลองใช้และติดตามประเมินผล							

←→ วางแผนงาน

←- - -> ปฏิบัติจริง

6. ผลสำเร็จ/ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามแผน/โครงการ(15)

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์ (ข้อที่)					ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)				
	1	2	3	4	5	ก่อน ดำเนินการ	เป้าหมาย	หลัง		
								ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3
1.ระยะเวลาของพยาบาลในการทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าของ หน่วยงานตนเองลดลง	✓					2 ชั่วโมง 45 นาที/ เดือน	≤ 1 ชั่วโมง/ เดือน	42 นาที	36นาที	17 นาที
2.ระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลและส่งต่อข้อมูลการให้บริการงาน ผ้าจากแผนกการจัดการผ้าไปยังหน่วยงานการเงินลดลง		✓				72 ชั่วโมง/ เดือน	≤ 1 ชั่วโมง/ เดือน	1 ชั่วโมง 45 นาที	1 ชั่วโมง 30 นาที	48นาที
3.จำนวนข้อร้องเรียนจากการจัดทำข้อมูลล่าช้าและเรียกเก็บเงิน ผิดพลาดไม่ตรงกับการให้บริการงานผ้าจริงลดลง			✓			7 ครั้งต่อปี	≤ 3 ครั้ง/ ปี	0 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง
4.อัตราคะแนนความพึงพอใจเรื่องการออกแบบกระบวนการ				✓						

บันทึกข้อมูล กระบวนการทวนสอบข้อมูล และกระบวนการส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าในโรงพยาบาลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น						76 %	≥ 80 %	84%	88%	92%
5.อัตราพยาบาลประจำหอผู้ป่วยทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าของหน่วยงานตนเองได้ถูกต้องและครบถ้วนเพิ่มขึ้น					√	68%	100%	76%	100%	100%
6.เพื่อเพิ่มอัตราพนักงานขนส่งผ้าลงบันทึกข้อมูลการให้บริการงานผ้าผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดเพิ่มขึ้น		√				0%	100%	50%	75%	100%

7. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น (10)

ประโยชน์/ผลลัพธ์ที่ได้รับตามมิติคุณภาพ

Timely = ลดขั้นตอน ลดการใช้กระดาษ และลดระยะเวลาในการส่งต่อข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

Efficiency= การออกแบบ Flow การให้บริการที่เชื่อมต่อกันผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดสามารถลดขั้นตอนและลดระยะเวลาในการทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าอย่างมีประสิทธิภาพ

Effectiveness = การออกแบบ Flow การให้บริการที่เชื่อมต่อกันผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดสามารถลดขั้นตอนและลดระยะเวลาของพยาบาลในการทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าลดลงเหลือ 17 นาที/เดือน สามารถลดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลและส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าจากแผนกการจัดการผ้าไปยังหน่วยงานการเงิน ลดลงเหลือ 48 นาที/เดือน และไม่พบข้อร้องเรียนจากการดำเนินงานส่งผลให้อัตราคะแนนความพึงพอใจเรื่อง การออกแบบกระบวนการบันทึกข้อมูลการให้บริการงานผ้าในโรงพยาบาลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพิ่มขึ้น 92%

Equity = หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลการใช้งานผ้าของหน่วยงานตนเองได้ทุกหน่วยงานผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ด

การจัดทำแนวทางปฏิบัติ :มีการจัดทำขั้นตอนการทำงาน(WI)เรื่องกระบวนการบันทึกข้อมูลกระบวนการทวนสอบข้อมูลและกระบวนการส่งต่อข้อมูล ให้เชื่อมต่อกันผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ด สื่อสารในการปฏิบัติงานจริงและฝึกอบรมการทำงานทุกเดือนเพื่อรักษามาตรฐานการทำงาน

การสื่อสารแผนการปฏิบัติงาน: แผนการจัดการผ้าวางแผนจะมีการเปิดโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆเพื่อใช้ในการลดขั้นตอน ลดการใช้กระดาษ และลดระยะเวลาในการส่งต่อข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

8. การตรวจสอบ/ ติดตาม / ประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ (10)

1.เจ้าหน้าที่จัดการผ้าติดตามผลโดยการสุ่มตรวจการลงบันทึกข้อมูลการใช้งานผ้าของเจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานหลังดำเนินการ 6 เดือน ยังไม่พบการลงบันทึกข้อมูลการใช้งานผ้านอกเหนือฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ด (สุ่มตรวจทุก 6 เดือน)

2.เจ้าหน้าที่จัดการผ้าสอบถามคะแนนความพึงพอใจเรื่องการออกแบบกระบวนการบันทึกข้อมูลการให้บริการงานผ้าในโรงพยาบาลของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นประจำทุกเดือนเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และพัฒนางานต่อไป(สุ่มตรวจทุก 6 เดือน)

3.เจ้าหน้าที่จัดการผ้าควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานขนส่งผ้าให้ทำการลงบันทึกข้อมูลการให้บริการงานผ้าผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดเป็นประจำทุกวัน(สุ่มตรวจทุก 6 เดือน)

4.มีการจัดทำขั้นตอนการทำงาน(WI)เรื่องกระบวนการบันทึกข้อมูลกระบวนการทวนสอบข้อมูลและกระบวนการส่งต่อข้อมูล ให้เชื่อมต่อกันผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ด สื่อสารในการปฏิบัติงานจริงและฝึกอบรมการทำงานทุกเดือนเพื่อรักษามาตรฐานการทำงาน

5.ผู้จัดการแผนกการจัดการผ้ากำกับติดตามพนักงานขนส่งผ้าในการลงบันทึกข้อมูลการให้บริการงานผ้าผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดโดยกำหนดเป็นวาระการประชุมส่งมอบงานของ Outsource เป็นประจำทุกเดือน (สุ่มตรวจทุก 6 เดือน)

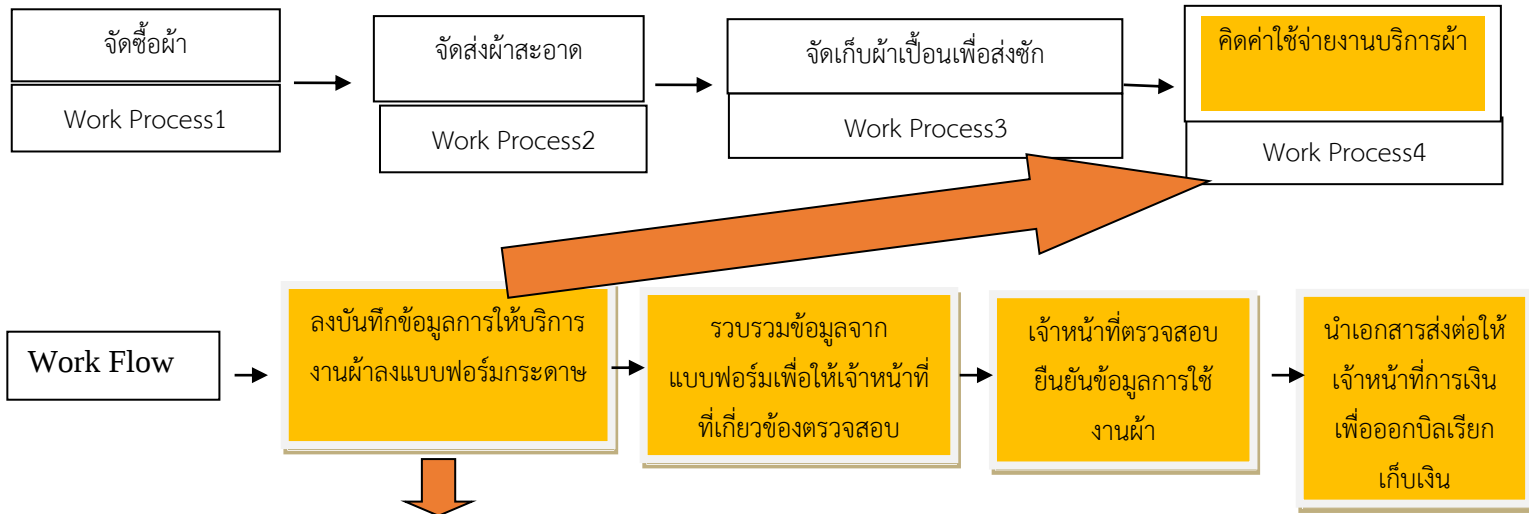
จุด Critical point

กระบวนการ	Critical point	วิธีการควบคุม	ผลการตรวจสอบ
กระบวนการลงบันทึกข้อมูลการให้บริการงานผ้าผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ด	พนักงานขนส่งผ้าลงบันทึกข้อมูลการให้บริการงานผ้าผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ด	ผู้จัดการแผนกการจัดการผ้ากำกับติดตามพนักงานขนส่งผ้าในการลงบันทึกข้อมูลการให้บริการงานผ้าผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดของพนักงานขนส่งผ้าโดยกำหนดเป็น KPI และให้นำเสนอเป็นวาระการประชุมส่งมอบงานของ Outsource เป็นประจำทุกเดือน	อัตราพนักงานขนส่งผ้าลงบันทึกข้อมูลการให้บริการงานผ้าผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดเพิ่มขึ้น 100%

9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ (10) (เอกสารแนบ 2)

เอกสารแนบ

2.กรอบแนวคิดแสดงภาพรวมระบบ Work System และ SIPOC Diagram (10)(เอกสารแนบ 1)

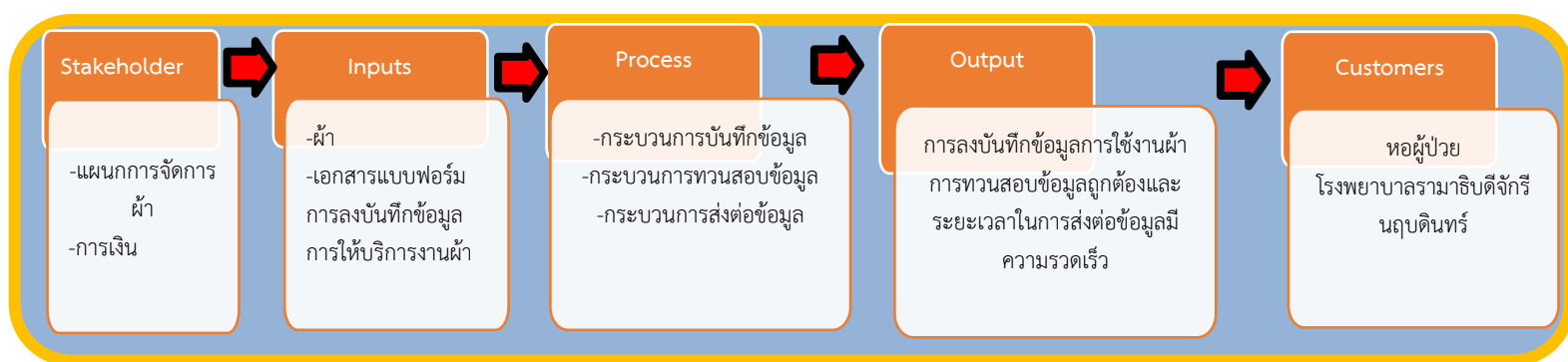


ปัญหา : จากเดิมกระบวนการบันทึกข้อมูล กระบวนการทวนสอบข้อมูล และกระบวนการส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าของหน่วยงานหอผู้ป่วยมีความยุ่งยากซับซ้อนและหลายขั้นตอน จากแนวทางปฏิบัติเดิมทำให้เกิดปัญหาดังนี้

1. การบันทึกข้อมูลอาจเกิดความเสี่ยงในการลงบันทึกข้อมูลที่ผิดพลาด
2. พยาบาลต้องใช้ระยะเวลาในการทวนสอบข้อมูลการใช้งานผ้าของหน่วยงานตนเองเฉลี่ย 2 ชั่วโมง 45 นาทีต่อเดือน
3. เจ้าหน้าที่จัดการผ้าต้องใช้ระยะเวลาในการบันทึกข้อมูลและส่งต่อข้อมูลการให้บริการงานผ้าจากแผนกการจัดการผ้าไปยังหน่วยงานการเงินเพื่อคิดค่าใช้จ่ายในการเรียกเก็บค่าให้บริการงานผ้ากับโรงพยาบาลเฉลี่ย 72 ชั่วโมงต่อเดือน
4. พบข้อร้องเรียนจากการจัดทำข้อมูลล่าช้าและเรียกเก็บเงินผิดพลาดไม่ตรงกับค่าบริการงานผ้าจริงเฉลี่ย 7 ครั้งต่อปี

โอกาสพัฒนา : นำแนวคิด LEAN หลัก ECRS มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงานโดยออกแบบ Flow การให้บริการที่เชื่อมต่อกันผ่านฐานข้อมูลคิวอาร์โค้ดเพื่อลดขั้นตอน ความยุ่งยาก และลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง

สายธารแห่งคุณค่า (Value chain) ของกระบวนการทำงาน (Work Process) ตามแนวทาง SIPOC



9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ (10) (เอกสารแนบ 2)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	ความรู้ที่ได้รับจากการทำงาน	อุปสรรคจากการทำงาน	ข้อเสนอแนะ
1.Result driven =ความมุ่งมั่นของทีมงานเพื่อมุ่งสู่ผลลัพธ์ที่ดีกว่า	1.เรียนรู้การวิเคราะห์ปัญหาจากการทำงานและแนวทางแก้ไขปัญหาย่อยอย่างเป็นระบบตามหลัก PDCA	ยังพบเจ้าหน้าที่ปฏิบัติตาม Flow ไม่ถูกต้องเนื่องจากเกิดความสับสน	ทางแผนกการจัดการผ้ามีการจัดทำ Poster ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติตัวไว้ที่หน่วยงานหอผู้ป่วย

2.Focus on customer =การนำเสียงสะท้อนจากผู้รับบริการมาปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า	2.เรียนรู้การนำแนวคิด LEAN หลัก ECRS มาประยุกต์ใช้กับกระบวนการทำงานทำให้สามารถลดขั้นตอน ความยุ่งยาก และลดภาระการทำงานของผู้เจ้าหน้าที่ทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะพยาบาลส่งผลให้มีเวลาในการดูแลผู้ป่วยให้ได้รับบริการที่มีมาตรฐานและสร้างความปลอดภัยในการดูแลผู้ป่วยเพิ่มมากขึ้น		ทุกหน่วยงาน
3.Synergy = การได้รับความร่วมมือจากทีมในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน			
4.Change For the better = การเปลี่ยนแปลงเพื่อสิ่งที่ดีกว่า			
5.Flexperience = การทำงานที่มีความยืดหยุ่น			

10. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป (5)

10.1 การขยายผล : แผนการจัดการผังวางแผนจะมีการเปิดโอกาสแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานสนับสนุนอื่น ๆ เพื่อใช้ในการลดขั้นตอนลดการใช้กระดาษ และลดระยะเวลาในการส่งต่อข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ

10.2 โครงการพัฒนาเรื่องต่อไปคือโครงการประมวลผลทันใจ เพียงคลิก

หลักการและเหตุผล : จากการจัดทำโครงการการออกแบบกระบวนการบันทึกข้อมูลการให้บริการงานผ่ายงพบปัญหาเรื่องการประมวลผลข้อมูลที่ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างทันที่ทันใดเนื่องจากยังไม่มีเทคโนโลยีใช้ในการประมวลผลข้อมูล ทางทีมจึงจะนำระบบมาประยุกต์ใช้กับกระบวนการประมวลผลข้อมูลเพื่อให้สามารถประมวลผลข้อมูลการใช้งานผ่ายได้อย่างรวดเร็วมากขึ้น

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)						ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ของ ผู้รับผิดชอบ
	ปี 2566						
	ม.ค	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	
1.วางแผน/ศึกษา/รวบรวมข้อมูล	↔						พัฒนพิชญ์ชา วรพิชก้องสกุล
2.วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา	↔						ณัฐพล ทาหาร
3.ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูล	↔						ปณัฐ วันกระจำง
4.นำเสนอที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพ				↔			เกตุวดี อินทรโกสม
5.ตรวจสอบ/ปรับปรุงฐานข้อมูลตาม ข้อเสนอแนะ					↔	↔	สุภาพร พุ่งลาด
6.ทดลองใช้งาน					↔		ชนม์นิภา พิมประสาร
7.สรุปและประเมินผล						↔	สัณห์ลรัฐ ปัททัง

10.3 งานวิชาการที่เกิดขึ้นต่อ :งานวิจัยเรื่อง การออกแบบระบบการประมวลผลข้อมูลการให้บริการในโรงพยาบาลโดยนางสาวพัฒนพิชญชา วรพิชก้องสกุล กำหนดระยะเวลาดำเนินการ 1 ปี