



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 และที่ได้รับรางวัลมาแล้ว จาก.....
ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ☒ CQI ☐ CQI → R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย) ☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ ☐ การสร้างเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา ☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์ ☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....	

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 [Safety] ☒ คุณภาพ / สิ่งสูญเสีย [Quality (waste)*] ☐ ต้นทุน / ความคุ้มค่า [Cost] ☐ ลดรอบเวลาการทำงาน / การส่งมอบ [Delivery]

ส่วนที่ 2 ขอให้พิจารณา “คู่มือการเขียนผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน” อย่างละเอียดเพื่อประโยชน์ต่อเจ้าของผลงาน

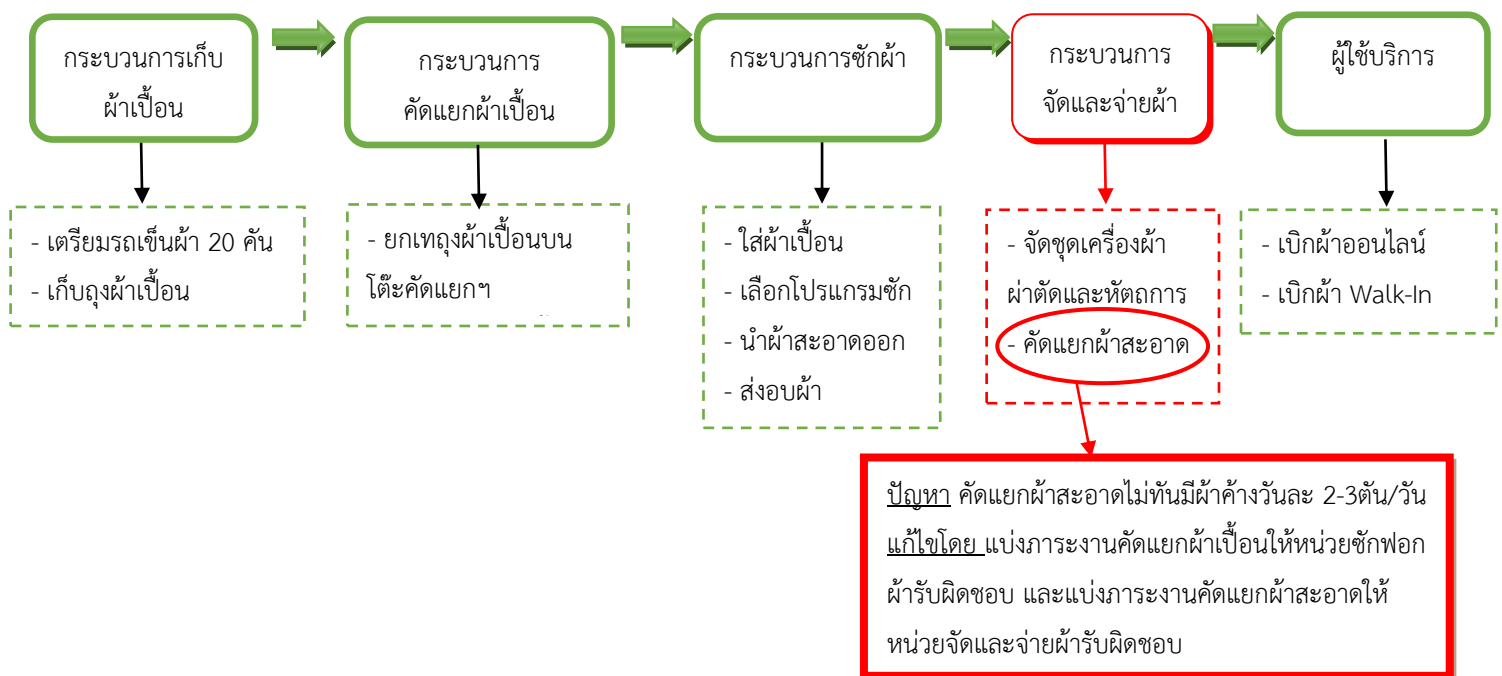
ชื่อเรื่อง / โครงการ แบ่งงานให้ซัดจัดการให้ถูก

1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (10)

งานบริการผ้า มีการบริหารจัดการผ้าแบบครบวงจร แบ่งภาระงานความรับผิดชอบออกเป็น 3 หน่วยงาน ประกอบด้วย หน่วยซักฟอกผ้า หน่วยจัดและจ่ายผ้า และหน่วยตัดเย็บผ้า ในกระบวนการซักฟอกผ้ามีขั้นตอนการคัดแยกผ้าเปื้อน ตามประเภทผ้า ความเปื้อนมากเปื้อนน้อย ปริมาณวันละ 14 ตัน เพื่อเข้าสู่กระบวนการซักให้ถูกต้องเหมาะสมตามโปรแกรม ในปี 2562 พบว่า งานคัดแยกผ้าสะอาดซึ่งเป็นภาระงานของ หน่วยจัดและจ่ายผ้า เกิดภาวะคอขวดในกระบวนการคัดแยกผ้าสะอาดไม่ทันเวลา มีคนทำงานไม่เพียงพอทำให้มีผ้าสะอาดค้างประมาณวันละ 2-3 ตันต่อวัน เนื่องจากแบ่งอัตรากำลังมาคัดแยกผ้าเปื้อนวันละ 2 รอบแบ่งเป็น รอบเช้า 7 คน รอบบ่าย 7 คน งานเก็บผ้าเปื้อน OPD 1 คน, VIP ชั้น 8-9 ของอาคารสิริภักดิ์ 2 คน ใช้เวลาคัดแยกผ้าเปื้อนรอบละ 4-5 ชั่วโมง จึงวิเคราะห์สาเหตุพบว่าการแบ่งภาระงานและการจัด อัตรากำลัง ยังไม่เหมาะสมเนื่องจากเป็นอัตรากำลังกลุ่มเดียวกันสลับหมุนเวียนกันรับผิดชอบจุดคัดแยกผ้าเปื้อนและคัดแยกผ้าสะอาด จึงแก้ไข โดยแบ่งภาระงานคัดแยกผ้าเปื้อนให้หน่วยซักฟอกผ้า งานคัดแยกผ้าสะอาดให้หน่วยจัดและจ่ายผ้า เป็นการจัดการรวมงานที่ใกล้เคียงกันไว้ด้วยกัน

2. กรอบแนวคิดแสดงภาพรวมระบบ Work System และ SIPOC Diagram (10)

2.1 ภาพรวมระบบงาน (Work System) งานบริการผ้า



2.2 กระแสงาน (Workflow) ของกระบวนการทำงาน (Work Process)

กระบวนการคัดแยกผ้าสะอาด



2.3 SIPOC Diagram

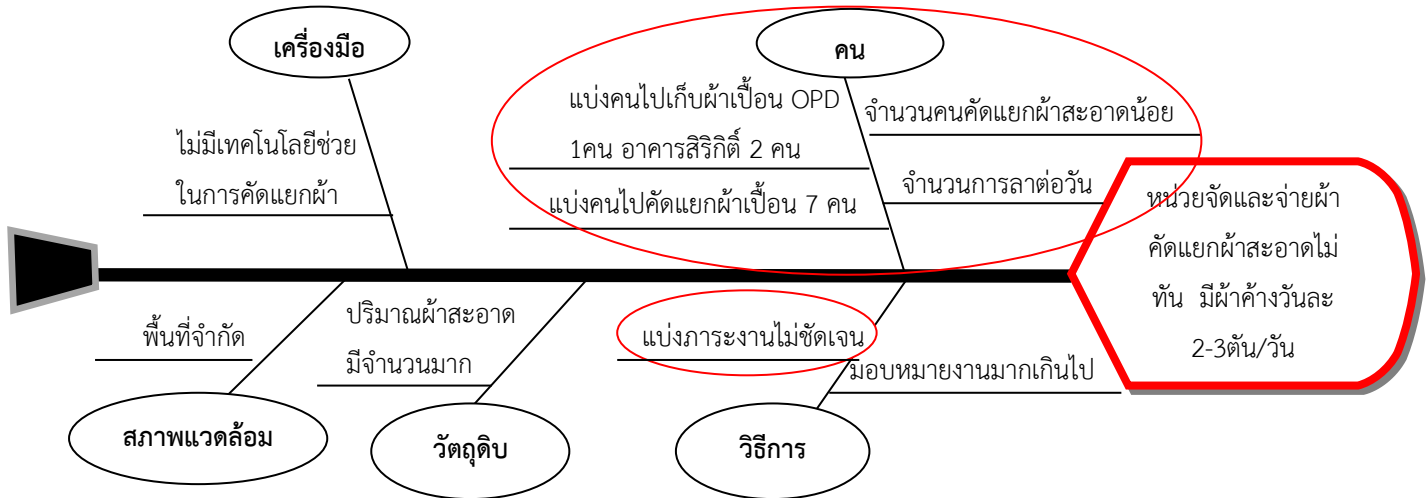


3. การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis) วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย (10)

3.1 อธิบายสาเหตุของปัญหา ตามแนวทางมิติคคุณภาพ STEEP

E: Efficiency แบ่งงานไม่ชัดเจน มอบหมายงานมากเกินไป ผู้ปฏิบัติงานของหน่วยจัดและผ้าจำนวน 10คน/วัน ถูกมอบหมายให้คัดแยกผ้าเปื้อนและคัดแยกผ้าสะอาด รวมถึงเก็บผ้าเปื้อนบางส่วน จากการวิเคราะห์เป็นคนทำงานกลุ่มเดียวกันทำงานหลายหน้าที่ ทำให้ไม่ทันเวลาด้วยการะงานที่มากเกินไป จำนวนการลาต่อวันมีผลกับงาน

3.2 วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis)



3.3 กำหนดวัตถุประสงค์

1. เพื่อให้หน่วยจัดและจ่ายผ้าคัดแยกผ้าสะอาดได้ทันเวลาร้อยละ100
2. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยจัดและจ่ายผ้าลดการหมุนเวียนจุดปฏิบัติงาน1จุดในแต่ละวัน
3. การทดแทนอัตรากำลังเพียงพอร้อยละ100

4. กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง (15)

ระยะการพัฒนา	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผลการประเมิน
แบ่งภาระงานให้ชัดเจน จัดอัตรากำลังให้ถูกต้อง	แบ่งภาระงานคัดแยกผ้าเปื้อนให้หน่วยซักฟอกผ้า และแบ่งภาระงานคัดแยกผ้าสะอาดให้หน่วยจัดและจ่ายผ้า	หน่วยจัดและจ่ายผ้าคัดแยกผ้าสะอาดได้ทันเวลาร้อยละ100 โอกาสพัฒนา : ใช้หุ่นยนต์ในการคัดแยกผ้าเปื้อนและผ้าสะอาด
การปรับปรุงครั้งที่ 1 (กุมภาพันธ์ – กันยายน 2562) แบ่งภาระงานเก็บผ้าเปื้อนของOPD (ยกเว้นผ้าVIP ชั้น8-9 ของอาคารสิริกิติ์) ให้หน่วยซักฟอกผ้ารับผิดชอบโดยใช้ผู้ปฏิบัติงาน 1 คน	ผู้ปฏิบัติงานหน่วยซักฟอกผ้า 1 คน รับผิดชอบภาระงานเก็บผ้าเปื้อน OPD วันละ3รอบ	ผลลัพธ์ ผู้ปฏิบัติงานหน่วยจัดและจ่ายผ้าได้ทำงานหน้าที่ประจำจุดจัดเตรียมผ้า OPD ได้เต็มเวลาจำนวน 1 คน ข้อดี เพิ่มปริมาณงานคัดแยกผ้าสะอาดได้มากขึ้น ร้อยละ70 ลดการสูญเสียเวลา 4 ชม. โอกาสพัฒนา : มอบหมายงานเก็บผ้าเปื้อนให้กับหน่วยซักฟอกผ้า เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานหน่วยจัดและจ่ายผ้าได้กลับมาคัดแยกผ้าสะอาด
การปรับปรุงครั้งที่ 2 (ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563) แบ่งภาระงานเก็บผ้าเปื้อนทั้งโรงพยาบาล (ยกเว้นอาคารสมเด็จพระเทพรัตน์) ให้หน่วยซักฟอกผ้ารับผิดชอบโดยใช้ผู้ปฏิบัติงาน 5 คน	ผู้ปฏิบัติงานหน่วยซักฟอกผ้า 5 คน รับผิดชอบภาระงานเก็บผ้าเปื้อน อาคาร 1 อาคารสิริกิติ์ อาคารศูนย์อุบัติเหตุฯ อาคาร4 และอาคาร5 วันละ3รอบ	ผลลัพธ์ 1. ผู้ปฏิบัติงานหน่วยซักฟอกผ้า5คน จัดเก็บผ้าเปื้อนได้ร้อยละ100 ไม่มีผ้าเปื้อนตกค้าง 2. หน่วยจัดและจ่ายผ้าได้ผู้ปฏิบัติงานเต็มเวลาเพิ่มขึ้น 2 คน ข้อดี เพิ่มปริมาณงานคัดแยกผ้าสะอาดได้มากขึ้น

ระยะการพัฒนา	รายละเอียดการปฏิบัติงาน	ผลการประเมิน
		ร้อยละ80 ลดการสูญเสียเวลา 4 ชม. โอกาสพัฒนา : มอบหมายงานคัดแยกผ้าเปื้อนทั้งหมดให้หน่วยซักฟอกผ้าเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานหน่วยจัดและจ่ายผ้าได้กับมาคัดแยกผ้าสะอาด
การปรับปรุงครั้งที่ 3 (ตุลาคม 2563 – กันยายน 2564) มอบหมายงานคัดแยกผ้าเปื้อนทั้งหมดให้หน่วยซักฟอกผ้า และแบ่งอัตรากำลังของหน่วยจัดและจ่ายผ้าให้กับหน่วยซักฟอกผ้า 5 คน	1. ผู้ปฏิบัติงานหน่วยซักฟอกผ้า 5 คน คัดแยกผ้าเปื้อนทั้งหมดวันละ 3 รอบ 2. จัดอัตรากำลังประจำจุดปฏิบัติงานงานคัดแยกผ้าสะอาดในเวลา 07.00-19.00 น. จำนวน 5 คน	ผลลัพธ์ 1. ผู้ปฏิบัติงานหน่วยซักฟอกผ้าคัดแยกผ้าเปื้อนได้ร้อยละ100 ไม่มีผ้าเปื้อนตกค้าง 2. หน่วยจัดและจ่ายผ้าสามารถคัดแยกผ้าสะอาดได้หมดร้อยละ100 ไม่มีผ้าตกค้าง ข้อดี 1.ใช้อัตรากำลังเท่าเดิมแต่ปริมาณงานเพิ่มขึ้น 2. แบ่งภาระงานได้ชัดเจน อุปสรรค 1. ไม่สามารถควบคุมการล้างงานของผู้ปฏิบัติงานแต่ละวันได้ 2. กรอบอัตรากำลังว่าง 8 อัตรา โอกาสพัฒนา: จัดแรงงานภายนอก
การปรับปรุงครั้งที่ 4 (ตุลาคม 2564 – กันยายน 2565) จ้างอัตรากำลังจากภายนอกมาทดแทนอัตรากำลังที่ว่าง	งานบริการผ้าจ้างอัตรากำลังจากภายนอกมาทดแทนอัตรากำลังที่ว่างด้วยวิธี e-bidding จำนวน 8 อัตรา	แบ่งอัตรากำลังให้หน่วยจัดและจ่ายผ้า 4 คน และหน่วยซักฟอกผ้า 4 คน สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย ข้อดี มีอัตรากำลังที่ปฏิบัติงานครบทุกวัน อุปสรรค การเปลี่ยนคนของแรงงานภายนอกต้องเกิดการสอนงานใหม่อยู่บ่อยครั้ง

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

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ				ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ของ ผู้รับผิดชอบ
	ปี62	ปี63	ปี64	ปี65	
1. ศึกษาปัญหาที่พบ	↔ ↔--↔				รติกร ยุทธารักษ์ / หัวหน้างานบริการผ้า
2. แก้ไข ปรับปรุงครั้งที่ 1					ราตรี ปานพยัพ ไพลิน แขนงม / ดำเนินการแก้ไขจัดอัตรากำลัง ติดตาม ประเมินผล ทบทวนปรับปรุง
2.1 แบ่งภาระงานเก็บผ้าเปื้อนของOPD ให้หน่วยซักฟอกผ้า	↔ ↔--↔				
2.2 ประเมินผล					
2.3 ทบทวนปรับปรุง					
3. แก้ไข ปรับปรุงครั้งที่ 2					ราตรี ปานพยัพ ไพลิน แขนงม / ดำเนินการแก้ไขจัดอัตรากำลัง ติดตาม ประเมินผล ทบทวนปรับปรุง
3.1แบ่งภาระงานเก็บผ้าเปื้อนทั้งโรงพยาบาล (ยกเว้นอาคารสมเด็จพระเทพรัตน์) ให้หน่วยซักฟอกผ้า		↔ ↔--↔			
3.2 ประเมินผล					
3.3 ทบทวนปรับปรุง					
4. แก้ไข ปรับปรุงครั้งที่ 3					ราตรี ปานพยัพ ไพลิน แขนงม / ดำเนินการแก้ไขจัดอัตรากำลัง ติดตาม ประเมินผล ทบทวนปรับปรุง
4.1 มอบหมายงานคัดแยกผ้าเปื้อนทั้งหมดให้หน่วยซักฟอกผ้า และแบ่งอัตรากำลังของหน่วยจัดและจ่ายผ้าให้กับหน่วยซักฟอกผ้า 5 คน			↔ ↔--↔		
4.2 ประเมินผล					
4.3 ทบทวนปรับปรุง					

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ				ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ของ ผู้รับผิดชอบ
	ปี62	ปี63	ปี64	ปี65	
5. แก้ไข ปรับปรุงครั้งที่ 4				↔	ราตรี ปานพยัพ ไพลิน แขนงม / ดำเนินการแก้ไขจัดอัตราค่าจ้าง ติดตาม ประเมินผล ทบทวนปรับปรุง
5.1 จ้างอัตราค่าจ้างจากภายนอกทดแทนอัตราค่าจ้างที่ว่าง				↔	
5.2 ประเมินผล					
5.3 ทบทวนปรับปรุง					

↔ วางแผนงาน
↔ ปฏิบัติจริง

6. ผลสำเร็จ/ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามแผน/โครงการ (15)

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์(ข้อที่)			ก่อนดำเนินการ		ผลดำเนินการ (2562-2565)			
	1	2	3	ก่อน	เป้าหมาย	หลัง			
						ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3	ครั้งที่4
1. ร้อยละ100 หน่วยจัดและจ่ายผ้าคัดแยกผ้าสะอาดได้ทันเวลา	✓			60%	100%	70%	80%	100%	100%
2. ลดการหมุนเวียนผู้ปฏิบัติงานของหน่วยจัดและจ่ายผ้าในแต่ละวัน		✓		3จุด	1จุด	2จุด	1จุด	1จุด	1จุด
3. ร้อยละ100 การทดแทนอัตราค่าจ้างเพียงพอ			✓	90%	100%	100%	92.92%	92.92%	100%

7. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น (10)

7.1 ระบุประโยชน์และผลผลิต

Safety: การบริหารจัดการระบบงานโดยจัดโซนการทำงานให้เหมาะสมแบ่งโซนเปื้อนโซนสะอาด

Efficiency: ลดการสูญเสียเวลาในการคัดแยกผ้าสะอาด 4 ชั่วโมง ต่อคนต่อวัน จำนวน 7 คน

Efficiency: แบ่งคนทำงานโดยเกลี่ยอัตราค่าจ้างที่มีอยู่เดิมให้เกิดประสิทธิภาพเพิ่มปริมาณงานร้อยละ 100

Efficiency: ได้พื้นที่ว่างสำหรับวางเครื่องพับผ้าอัตโนมัติ 1 เครื่อง พื้นที่เพิ่มขึ้น 30 ตรม.

Effectiveness: ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจแบ่งงานได้ชัดเจนเป็นระบบร้อยละ 100

7.2 จัดทำวิธีปฏิบัติงาน (WI) การเก็บถุงผ้าเปื้อน WI-RAISO-CD-001, การแยกผ้าเปื้อน WI-RAISO-CD-102

8. การตรวจสอบ/ ติดตาม / ประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ (10)

หัวหน้าหน่วยซักฟอกผ้าและหน่วยจัดและจ่ายผ้าทำหน้าที่ควบคุม ติดตามกระบวนการทำงาน ประเมินผล และรายงานผลทุกเดือน ในปี 2565 ส่งมอบผ้าสะอาดได้ทันเวลาร้อย 99.98% ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ 92.04% แบ่งงานได้ชัดเจนเป็นระบบ พบปัญหาในการ ล่าป่วย ลากิจ ลาพักผ่อน ของผู้ปฏิบัติงานมีผลกระทบกับงานบ้างแต่สามารถจัดการได้โดยลำดับความสำคัญของงาน ประเมินผลการคัดแยกผ้าสะอาดทุกวัน ไม่มีผ้าตกค้าง ได้พื้นที่เพิ่ม30ตรม.จากการวางกองผ้าสะอาดที่เคยตกค้างต่อวัน

9. การเรียนรู้ที่ได้จากการทำโครงการ (5)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ	องค์ความรู้ที่สำคัญ	อุปสรรค	ระบุสหสาขาวิชาชีพ
1. Result driven ความมุ่งมั่นของทีมงานบริการผ้า มีเป้าหมายเดียวกันกำหนดวัตถุประสงค์บริการผ้าที่มีคุณภาพทันเวลาร้อยละ100	การบริหารงานโดยใช้ระบบบริหารคุณภาพมาตรฐาน ISO9001: 2015 การจัดทรัพยากร และการจัดอัตราค่าจ้างให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	จำนวนการลาของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละวัน มีผลต่อการจัดอัตราค่าจ้างข้อเสนอแนะ ทดแทนอัตราค่าจ้างโดยการจ้าง	งานควบคุมและป้องกันการติดเชื้อ
2. Synergy การร่วมมือจากทีมงานบริการผ้าในการปรับปรุงพัฒนากระบวนการทำงาน	การทำงานเป็นทีมรับผิดชอบร่วมกัน เข้าใจบทบาทหน้าที่	Outsource บางส่วน	

10. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป (5)

โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการพับเสื้อชนิดตัวด้วยเครื่องพับอัตโนมัติ ปัจจุบันมีจำนวนการใช้ชุดเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องปริมาณวันละ 20,800 ตัว/วัน ซึ่งล้วนเป็นการพับมือใช้แรงงานคน ทำให้เกิดความล่าช้าในระบบงาน และเกิดความเมื่อยล้าในผู้ปฏิบัติงาน จึงมีแนวคิดใช้เครื่องพับผ้าชนิดตัวมาแทนแรงงานคน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (ปี 2567)				ผู้รับผิดชอบ / บทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบ
	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	
1. ศึกษาปัญหาที่พบ	↔				หัวหน้างาน หัวหน้าหน่วย วางแผนงานกำกับติดตาม
2. แก้ไข		↔			นางสาวรัตติกาล วงษ์ขวัญ และ
3. ดำเนินการวัดผล			↔		นางไพลิน แยกนวม
4. ปรับปรุง				↔	ควบคุมปฏิบัติงาน

↔ วางแผนงาน

↔ ปฏิบัติจริง