



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

ชื่อเรื่อง / โครงการ เรื่องแจ้งสำคัญ รู้ทันเหตุการณ์

1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (10)

หน่วยบริการหัตถการ มีเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน 10 คน ในแต่ละวันมีเอกสารเรื่องแจ้ง ในโรงพยาบาลเป็นจำนวนมาก จากการเก็บข้อมูล ในปี 2564 มีจำนวนเรื่องแจ้ง 100 เรื่อง แบ่งเป็น เรื่องแจ้งทั่วไป 43 เรื่อง เรื่องแจ้งสำคัญ จำนวน 57 เรื่อง โดยสาระสำคัญของเรื่องแจ้ง เป็น เรื่องนโยบาย และการเปลี่ยนแปลงแนวทางปฏิบัติที่เปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานและดูแลผู้ป่วย เช่น เรื่องการดูแลผู้ป่วยโควิด แนวทางการ รับวัคซีนโควิดของผู้ป่วย ประกาศการปิด-เปิดหน่วยงาน ประกาศต่างๆที่ให้ความรู้ภาคประชาชนที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล เรื่องของบุคลากร เช่น ระเบียบการลาของโรงพยาบาล ระเบียบการแต่งกาย การรับเงินช่วยเหลือต่าง ๆ มีการสุ่มสอบถาม พบว่าเจ้าหน้าที่ 8 คน ของจำนวน ทั้งหมด 10 คน คิดเป็นร้อยละ 80 ที่ไม่สามารถบอกสาระของเนื้อหาเรื่องแจ้งสำคัญได้

จากการวิเคราะห์พบปัญหา ด้านการจัดเก็บเอกสาร เรื่องแจ้งของหน่วยงาน มีจำนวนมาก การจัดเอกสารไม่เป็นหมวดหมู่ ยากต่อการ ค้นหา หากต้องการอ่านเอกสารเรื่องแจ้ง ทำให้เสียเวลาในการค้นหาเอกสาร บางครั้งเกิดการสูญหาย ด้านเจ้าหน้าที่ ไม่สามารถบอกเนื้อหาใน เอกสารได้ ไม่ตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องแจ้ง ซึ่งส่งผลเสียต่อตนเองและผู้ป่วย ปัญหาที่เกิดขึ้น ที่เห็นได้ชัดจากเจ้าหน้าที่ไม่ทราบ ข้อมูลเรื่องแจ้งที่เป็นปัจจุบัน จึงส่งผลกระทบต่อผู้ป่วย เช่น เจ้าหน้าที่ไม่รับทราบเรื่องแจ้งการปิดหน่วยงานอื่นในโรงพยาบาล ส่งผู้ป่วยไป ตรวจที่แผนกอื่นในวันที่ปิดทำการ ทำให้ผู้ป่วยเสียเวลา เสียค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ได้พบแพทย์เพื่อการตรวจวินิจฉัยล่าช้า การที่เจ้าหน้าที่ ไม่ได้อ่านรายละเอียด เรื่อง ระเบียบการเข้ารับวัคซีนโควิด เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำผู้ป่วยไม่ถูกต้องถึงการเข้าถึงการรับบริการฉีดวัคซีน ทำให้ ผู้ป่วยได้รับวัคซีนล่าช้า เพิ่มขึ้นตอนในการติดต่อหลายแผนก ผู้ป่วยไม่พึงพอใจในการรับบริการ เจ้าหน้าที่ไม่รับทราบเรื่องแจ้งการยืนยันสิทธิ์ ก่อนรับบริการของผู้ป่วย ทำให้เกิดความล่าช้าในการชำระเงิน นอกจากนี้เกิดผลกระทบต่อเจ้าหน้าที่เอง เจ้าหน้าที่ไม่ได้อ่านเรื่องแจ้งการขอ สิทธิประกันสังคมให้แก่บุคคลในครอบครัว เมื่อเลยกำหนดเวลาทำให้เสียโอกาสในการขอสิทธิ

ผู้จัดทำโครงการ เล็งเห็นความสำคัญของการรับทราบเรื่องแจ้ง และปัญหาที่เกิดขึ้นตามมาหากไม่ทราบถึงรายละเอียดเรื่องแจ้ง จึงจัดทำ โครงการ เรื่องแจ้งสำคัญ รู้ทันเหตุการณ์ เพื่อการได้รับข่าวสารที่ทันสมัยขององค์กรตลอดเวลา ช่วยให้ผู้รับสารไปดำเนินการในส่วนที่ ตนเองเกี่ยวข้องได้ถูกต้องและทันกำหนดเวลา ตามนโยบายขององค์กร

2. กรอบแนวคิดภาพรวมของกระแสงาน (Work Flow) และ SIPOC Diagram (10) ตามเอกสารแนบ1

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

3.1 อธิบายที่มาสาเหตุปัญหา ตามแนวทางของมิติ STEEP

เอกสารเรื่องแจ้งในหน่วยบริการหัตถการ มีปริมาณมาก ทั้งเรื่องแจ้งทั่วไป และเรื่องแจ้งเร่งด่วน แต่ไม่มีแนวปฏิบัติในการรับทราบ เรื่องแจ้ง เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการค้นหา ไม่มีการเปรียบเทียบในการเก็บเอกสาร ทำให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานไม่รับทราบเรื่องแจ้งที่เป็นปัจจุบัน

3.2 การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis) ตามเอกสารแนบ2

3.3 วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
1.เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบและเข้าใจข่าวสารเรื่องแจ้ง	อัตราเจ้าหน้าที่ในหน่วยรับทราบและเข้าใจ สาระสำคัญในเอกสารเรื่องแจ้ง	100 %
2.เพื่อลดระยะเวลาในการค้นหาเอกสารเรื่องแจ้ง	ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาเอกสารเรื่องแจ้ง	< 5 นาที

4. กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง (15)เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานไม่รับทราบเรื่องแจ้ง ทำให้ไม่ได้รับข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน

รอบการ ปรับปรุง	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการพัฒนา
ครั้งที่1 ม.ค.- เม.ย. 2565	-การจัดเก็บเอกสารเรื่องแจ้ง ไม่มีตำแหน่งหรือการจัดวาง ที่ชัดเจน -เอกสารวางทับซ้อนจำนวน มาก	1.1 จัดทำบอร์ดประกาศ เรื่องแจ้ง ตรงบริเวณ หน้าเคาน์เตอร์ สามารถ มองเห็นได้ชัดเจน	 ข้อดี -เจ้าหน้าที่เห็นประกาศเรื่องแจ้งได้ง่าย -เจ้าหน้าที่บางท่านสนใจอ่านเรื่องแจ้ง ปัญหาที่พบ/โอกาสพัฒนา -เอกสารบนบอร์ดมีการทับซ้อนปริมาณมาก

รอบการปรับปรุง	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง		สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการพัฒนา
		1.2 จัดทำใบเซ็นชื่อรับทราบเรื่องแจ้งในทุกหัวข้อของเรื่องแจ้ง -รายละเอียดใบรับทราบเรื่องแจ้งประกอบด้วยชื่อเรื่อง รายชื่อเจ้าหน้าที่ วันที่เซ็นชื่อรับทราบ		ทำให้มองไม่เห็นเอกสารที่เป็นปัจจุบัน -ไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการจัดระเบียบเอกสารเรื่องแจ้ง -มีผู้สนใจบางท่านที่อ่านเท่านั้น -ไม่มีข้อกำหนดหรือแนวทางปฏิบัติการรับทราบเรื่องแจ้ง
ครั้งที่ 2 พ.ค.- ส.ค. 2565	-เอกสารบนบอร์ดมีการทับซ้อนปริมาณมากทำให้มองไม่เห็นเอกสารที่เป็นปัจจุบัน -ไม่มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการจัดระเบียบเอกสารเรื่องแจ้ง -ไม่มีการกำหนดระยะเวลาการรับทราบข้อมูล -มีผู้สนใจบางท่านที่อ่านเท่านั้นไม่มีข้อกำหนดหรือแนวทางปฏิบัติการรับทราบเรื่องแจ้ง	2.1 ประชุมหาแนวทางปฏิบัติการรับทราบเรื่องแจ้ง เพิ่มกำหนดระยะเวลาในการรับทราบเรื่องแจ้ง ให้เซ็นชื่อรับทราบ โดยกำหนดระยะเวลาเอกสารด่วน 3 วัน / เอกสารทั่วไป 7 วัน เมื่อครบกำหนดวันรับทราบ นำเอกสารออกจากบอร์ด		ข้อดี -มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน -มีมาตรฐานในการเซ็นชื่อรับทราบและระยะเวลาระบุชัดเจน -การจัดเก็บเอกสารมีระเบียบ -เอกสารเรื่องแจ้งไม่ทับซ้อนบนบอร์ดประกาศ ปัญหาที่พบ/โอกาสพัฒนา -การจัดเอกสารไม่เป็นหมวดหมู่ -การหาเอกสารใช้เวลานานประมาณ 5-7 นาที -เอกสารมีปริมาณมากไม่แยกเรื่องแจ้งด่วนเรื่องแจ้งสำคัญ
		2.2 ออกแบบใบเซ็นชื่อรับทราบ มีการกำหนดระยะเวลาการซึ่งแตกต่างจากรอบแรก โดยการเพิ่มระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดการรับทราบเรื่องแจ้งที่ชัดเจน		
		2.3 จัดทำแฟ้มใส่เอกสารเรื่องแจ้ง โดยนำเอกสารที่ครบกำหนด บนบอร์ดประกาศเรื่องแจ้งนำมารวบรวมในแฟ้มตามลำดับก่อนหลัง แจกแจงรายละเอียดหรือมาตรฐานการเก็บเอกสารในแฟ้ม		
		2.4 จัดทำสมุดบันทึกสรุปเรื่องแจ้ง สมุดบันทึกประกอบด้วยชื่อเรื่อง วันที่แจ้ง วันที่ครบแจ้ง ผู้ที่ไม่เซ็นชื่อรับทราบ	 	

รอบการปรับปรุง	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุง	สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการพัฒนา
		2.5 กำหนดผู้รับผิดชอบการดูแลติดตามการรับทราบเรื่องแจ้ง และเอกสารเรื่องแจ้ง นางสาว อารญา มุทุจิตต์	
ครั้งที่ 3 ก.ย.- ธ.ค. 2565	-การจัดเอกสารไม่เป็นหมวดหมู่ -การหาเอกสารใช้เวลานาน ประมาณ 10-12 นาที -เอกสารมีปริมาณมากไม่แยกเรื่องแจ้งด่วน เรื่องแจ้งสำคัญ	3.1 จัดระบบการแยกเอกสารเรื่องแจ้งจัดแฟ้มใส่เอกสารเรื่องแจ้งสำคัญ /เรื่องแจ้งทั่วไป  3.2 ทำสารบัญแฟ้มเรื่องแจ้ง ประกอบไปด้วยชื่อเรื่อง หน้า ซึ่งง่ายต่อการค้นหาเอกสาร  3.3 บันทึกสรุปเรื่องแจ้งลงในสมุดเรื่องแจ้งทุกเรื่องทุกครั้ง	<u>ข้อดี</u> -ลดระยะเวลาในการหาเอกสารเรื่องแจ้งเหลือน้อยกว่า 5 นาที -มีการแยกเรื่องแจ้งที่สำคัญและเรื่องแจ้งทั่วไปชัดเจน - มีแนวปฏิบัติการรับทราบเรื่องแจ้งของหน่วยงาน

5. แผนการดำเนินงานกิจกรรม (ขั้นตอนการดำเนินการ)

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ					ผู้รับผิดชอบ/ หน่วยงาน
	มิ.ย.- ธ.ค. 2564	ม.ค.-เม.ย. 2565	พ.ค.-ส.ค. 2565	ก.ย.-ธ.ค. 2565	ม.ค.-ก.พ. 2566	
1. ประเมินปัญหาการรับทราบเรื่องแจ้ง	↔					คุณอารญา มุทุจิตต์
2. การพัฒนาปรับปรุงรอบที่ 1 -จัดทำบอร์ดประกาศเรื่องแจ้ง -ทำใบเซ็นชื่อรับทราบ		↔				คุณอารญา มุทุจิตต์
3. การพัฒนาปรับปรุงรอบที่ 2 -ปรับปรุงใบเซ็นชื่อรับทราบ -จัดทำแฟ้มใส่เอกสารเรื่องแจ้ง			↔			อารญา มุทุจิตต์ รุ่งรัตน์ เกิดสวัสดิ์
4. การพัฒนาปรับปรุงรอบที่ 3 จัดระบบการแยกเอกสาร และทำสารบัญแฟ้มเรื่องแจ้ง				↔		คุณอารญา มุทุจิตต์
5. สรุปโครงการ					↔	รุ่งรัตน์ เกิดสวัสดิ์ อารญา มุทุจิตต์

6. ผลสำเร็จ/ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามแผน/ โครงการ (15)

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับ วัตถุประสงค์(ข้อที่)		เป้าหมาย	ผลหลังดำเนินการ			
	1	2		ก่อนการ ปรับปรุง	ครั้งที่ 1 ม.ค. - เม.ย. 2565	ครั้งที่ 2 พ.ค.-ธ.ค. 2565	ครั้งที่ 3 ก.ย.-ธ.ค. 2565
1.อัตราเจ้าหน้าที่ในหน่วยรับทราบและเข้าใจ สาระสำคัญในเอกสารเรื่องแจ้ง	✓		100 %	20 %	50 %	70 %	100 %
2.ระยะเวลาที่ใช้ในการค้นหาเอกสารเรื่องแจ้ง		✓	< 5 นาที	12	10	7	4

7. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น (10)

7.1 เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานรับทราบเข้าใจสาระสำคัญของเรื่องแจ้งประเมินจากการสุ่มถามสาระสำคัญของเรื่องแจ้งประจำทุกเดือนและเจ้าหน้าที่เซ็นชื่อรับทราบข่าวสารที่แจ้งครบ 100%

7.2. มีแนวปฏิบัติการรับเรื่องแจ้งจากผู้บริหารสู่ปฏิบัติที่ชัดเจนในหน่วยงาน

7.3 ผลการปรับปรุงตอบโจทย์มีคุณภาพดังนี้

-**Time** ลดระยะเวลาในการหาเอกสารเรื่องแจ้ง เดิมใช้เวลาสรุปข้อมูลใช้เวลา 15 นาที ลดลงเหลือ 4 นาที

-**Efficiency** เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน รับทราบและเข้าใจสาระสำคัญของเรื่องแจ้ง รับทราบและปฏิบัติตามแนวนโยบายเรื่องแจ้ง

-**Effectiveness** ได้รับข่าวสารที่ทันสมัยขององค์กรตลอดเวลา ช่วยให้ผู้บริหารไปดำเนินการในส่วนที่ตนเองเกี่ยวข้องได้ถูกต้องและทันกำหนดเวลา ตามนโยบายขององค์กร เช่น การเข้ารับวัคซีนโควิด ให้คำแนะนำผู้ป่วยถูกต้องถึงการเข้าถึงการรับบริการฉีดวัคซีน ทำให้ผู้ป่วยได้รับวัคซีน การขอสิทธิประกันสังคมให้แก่บุคคลในครอบครัวเจ้าหน้าที่ ทำให้ไม่เสียโอกาสในการขอสิทธิ

8. การตรวจสอบ/ ติดตาม / ประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ (10)

Critical Point กำหนดเป็นมาตรฐานโดยยึดปฏิบัติร่วมกันมาตรฐาน การจัดเก็บเอกสารของหน่วยงาน

- แยกเอกสารเป็น 2 ประเภท คือ เอกสารเร่งด่วน/ เอกสารทั่วไป

- ผู้รับผิดชอบทำการตรวจสอบรายชื่อผู้ที่ไม่เซ็นชื่อรับทราบและรายงานให้หัวหน้าหน่วยงานรับทราบ

- จัดเก็บเอกสารเข้าแฟ้มเมื่อครบกำหนดกำหนดระยะเวลา เรื่องแจ้งด่วน 3 วัน เรื่องแจ้งทั่วไป 7 วัน หลังจากประกาศ นำเอกสารออกจากแฟ้ม 1 ปี หลังออกจากแฟ้มแล้วนำไปเก็บที่ OneDrive-Mahidol University

มาตรฐาน การรับทราบเรื่องแจ้ง

- เซ็นชื่อรับทราบในแต่ละเรื่องแจ้งตามกำหนดระยะเวลา เรื่องแจ้งด่วน 3 วัน เรื่องแจ้งทั่วไป 7 วัน เจ้าหน้าที่จะได้รับทราบเรื่องแจ้งตามลำดับความสำคัญ ความเร่งด่วน

- หากเจ้าหน้าที่ท่านใดไม่ได้เซ็นชื่อรับทราบตามกำหนดรายงานต่อหัวหน้าหน่วย มีผลต่อการประเมิน PA

มาตรฐานการทวนสอบการรับทราบเรื่องแจ้ง

- ประเมินจากการสุ่มถามสาระสำคัญของเรื่องแจ้งประจำทุกเดือนในสัปดาห์ที่ 3 ของแต่ละเดือนโดยผู้รับผิดชอบจะนำเอกสารเรื่องแจ้งด่วนและเรื่องแจ้งทั่วไป อย่างละ 10 เรื่อง มาทำการสุ่มถามเนื้อหาสาระเรื่องที่แจ้ง แล้วคิดเป็น ร้อยละ การรับทราบข้อมูลเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

- มอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบ ในการแจ้งเรื่องแจ้ง เก็บเอกสารเรื่องแจ้ง บันทึกเรื่องแจ้งในสมุดบันทึก และมีการสรุปเรื่องแจ้งที่สำคัญทุกเดือนในการประชุมหน่วยงาน เป็นสไลด์งานนำเสนอ

- ทำการนิเทศทวนแนวทางการปฏิบัติการรับทราบเรื่องแจ้งแก่เจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน นิเทศทุกเดือนในวันที่ประชุมหน่วยงาน

- จัดทำแฟ้มรวบรวมเอกสารเรื่องแจ้งแยกเป็น เรื่องแจ้งทั่วไปและเรื่องแจ้งสำคัญ จัดทำสมุดบันทึกเรื่องแจ้งเพื่อบันทึกเรื่องแจ้งทั้งหมดลงในแบบบันทึก

9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ (5)

9.1 ปัจจัยแห่งความสำเร็จ การไม่เพิกเฉยปัญหา เมื่อเห็นปัญหำนำเข้ากระบวนการ คิด วิเคราะห์ แยกแยะ ออกแบบและกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (P-D-C-A) ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงาน รวมถึงการร่วมมือของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน มีการแสดงความคิดเห็นร่วมกันแก้ปัญหา

9.2 ความรู้ที่ได้จากการทำโครงการ

-การคิดวิเคราะห์ปัญหาและกระบวนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (P-D-C-A)

-การจัดระเบียบ 7 ส การจัดเอกสารให้เป็นระบบ ครบถ้วน เอกสารไม่เกิดการชำรุด หรือเสียหายและสามารถค้นหาได้ทันทีเมื่อต้องการใช้งาน

9.3 องค์ความรู้ที่ใช้แก้ปัญหา การ Rearrange การจัดลำดับความสำคัญ และหมวดหมู่ ของเรื่องแจ้งให้เหมาะสม เพื่อสะดวกต่อการเข้าถึงรับทราบข้อมูล

9.4 สหวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล เจ้าหน้าที่งานสารบรรณ

10. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป (5)

10.1 โครงการพัฒนาครั้งต่อไปในเรื่อง เวชภัณฑ์หายอยากได้คืน เนื่องจากมีเวชภัณฑ์สูญหายในหน่วยงาน เพิ่มต้นทุนหน่วยงาน จึงจัดทำโครงการนี้เพื่อจัดระบบการใช้ และตรวจสอบ เวชภัณฑ์ภายในหน่วยงาน

กิจกรรม	ปีงบประมาณ 2566												ผู้รับผิดชอบ
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1.วางแผน/ศึกษา/รวบรวมข้อมูล		←→											อารญา มุทุจิตต์
2.นำเสนอที่ประชุมงาน				←→									อารญา มุทุจิตต์
3.ดำเนินการแก้ไข						←→							อารญา มุทุจิตต์
4.ตรวจสอบ/ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ								←→					อารญา มุทุจิตต์
7.ติดตามและสรุปผล											←→		อารญา มุทุจิตต์

10.2 นำโครงการจัดทำคู่มือการจัดระเบียบเวชภัณฑ์

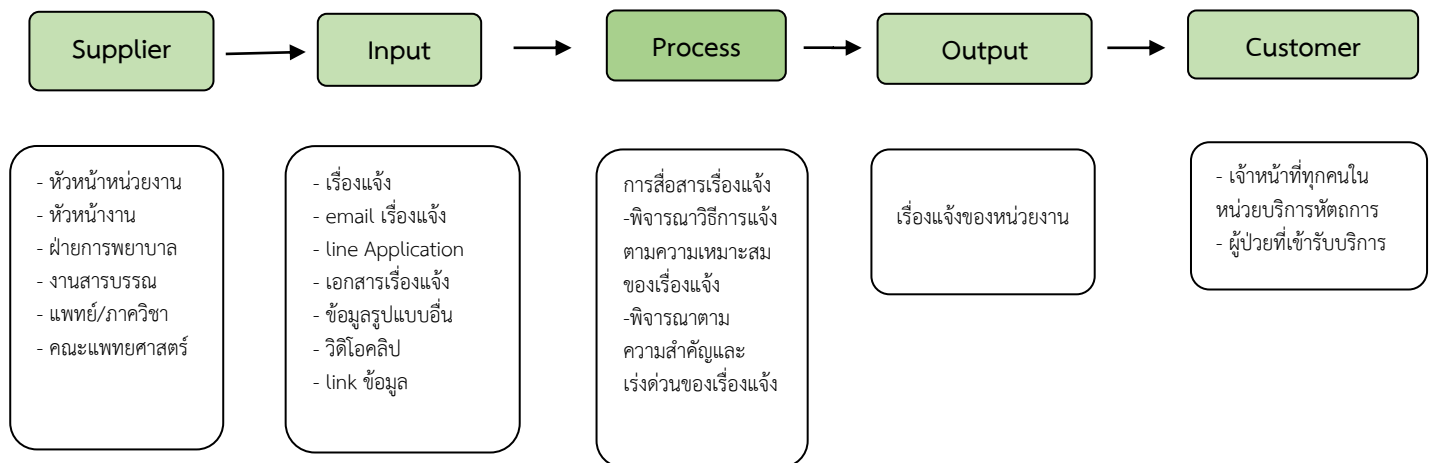
10.3.หลังทำโครงการวางแผนขยายผลในหน่วยงานที่มีบริบทที่คล้ายคลึงกัน

เอกสารแนบ 1

กระบวนการ การสื่อสารเรื่องแจ้งภายในหน่วยบริการหัตถการ



SIPOC Diagram กระบวนการสื่อสารเรื่องแจ้งของหน่วยงาน



เอกสารแนบ 2

การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis)

