



## แบบฟอร์ม 1

### แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

กระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องตามแนวทาง PDCA (F-WI-RA-OS-201/01)

ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่าน กรุณากรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)

\*หมายเหตุ : 1.กรณีที่ผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทาง**รหัสบุคคล** ข้อ 6  
2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ<br><input checked="" type="checkbox"/> อนุญาต<br><input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | สถานภาพกลุ่ม<br><input checked="" type="checkbox"/> เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่<br><input type="checkbox"/> กลุ่มกิจกรรมต่อยอด เรื่องที่...../ขยายผล<br><input type="checkbox"/> ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวด และที่ได้รับรางวัลมาแล้วจาก..... |
| ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน<br><input checked="" type="checkbox"/> CQI<br><input type="checkbox"/> CQI → R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย)<br><input type="checkbox"/> ระบบบริการสุขภาพ <input type="checkbox"/> งานสนับสนุนบริการสุขภาพ<br><input type="checkbox"/> การสร้างเสริมสุขภาพ <input type="checkbox"/> การศึกษา<br><input type="checkbox"/> วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์<br><input type="checkbox"/> งานบริหารและธุรการ <input type="checkbox"/> อื่นๆ..... |                                                                                                                                                                                                                                                 |

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

| สรุปปัญหาเชื่อมโยงสอดคล้องกับข้อใด |                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                            |
|------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ด้านคลินิก<br>(Clinical)           | <input type="checkbox"/> Safe Surgery<br><input type="checkbox"/> Infection Control<br><input type="checkbox"/> Medication Safety<br><input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ)..... | <input checked="" type="checkbox"/> Patient Care Process<br><input type="checkbox"/> Line , Tube & Catheter<br><input type="checkbox"/> Emergency Response |
| ด้านสนับสนุน<br>(Non Clinical)     | <input type="checkbox"/> ความปลอดภัย [Safety]<br><input type="checkbox"/> ต้นทุน / ความคุ้มค่า [Cost]                                                                                | <input type="checkbox"/> คุณภาพ / สิ่งสูญเสีย [Quality (waste)*]<br><input checked="" type="checkbox"/> ลดรอบเวลาการทำงาน / การส่งมอบ [Delivery]           |

ส่วนที่ 2 ขอให้พิจารณา “คู่มือการเขียนผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน” อย่างละเอียดเพื่อประโยชน์ต่อเจ้าของผลงาน  
ชื่อเรื่อง / โครงการ พัฒนารูปแบบการมอบหมายงาน Functional ใหม่ งานสิ้นไหล ไม่ซ้ำซ้อน

**1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (10)**

หน่วยประสานด้านการรักษาพยาบาลให้บริการติดต่อและประสานงานผู้ป่วยที่ต้องการเข้ารับการรักษาในระบบพิเศษของอาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบหลายด้าน โดยเป็นศูนย์กลางการเข้าถึงระบบบริการรักษาพยาบาลของกลุ่มผู้รับบริการระบบพิเศษแบบครบวงจร ประเมินอาการและความจำเป็นในการรับและส่งต่อผู้ป่วย และจัดการดูแลเฉพาะด้านที่เหมาะสมกับผู้ป่วยแต่ละรายตั้งแต่ระยะก่อนที่เข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลจนกระทั่งกลับบ้าน และการดูแลตนเองอย่างต่อเนื่อง ให้บริการผู้รับบริการทุกกลุ่มอายุ ทุกกลุ่มโรค กลุ่มบุคคลทั่วไป กลุ่มบุคลากร/อดีตบุคลากร และญาติสายตรง ศิษย์เก่ารามาธิบดี บุคคลสำคัญ กลุ่มผู้ประกอบการมูลนิธิรามาธิบดี องค์การเอกชนคู่สัญญา โดยมีงานหลักคือ 1.บริหารจัดการเตียง ได้แก่บริหารเตียงหอผู้ป่วยวิกฤต (ICU/CCU) ภายในศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตน์ ประสานการรับผู้ป่วยเข้า Admit เป็นผู้ป่วยในจากแผนกผู้ป่วยนอกฉุกเฉิน (ER) ประสานการรับ Refer in จากโรงพยาบาลอื่น / ประสาน Refer out ส่งต่อผู้ป่วยที่นอนรักษาตัวที่อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ ไปยังโรงพยาบาลอื่น 2. ให้คำปรึกษา ได้แก่ปรึกษาภาวะสุขภาพกลุ่มผู้ป่วยที่เคยนอนโรงพยาบาลหลังจำหน่ายกลับบ้าน และให้คำปรึกษาระบบบริการ ปรึกษาอื่นๆ 3.การดูแลอำนวยความสะดวก ประสานงานนัดตรวจผู้ป่วยนอกกลุ่มบุคคลสำคัญ และ 4.เป็นหนึ่งในทีม CPR ของอาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ ซึ่งจากเดิมหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่พยาบาลจำนวน 3คนในการให้บริการ การมอบหมายงานจึงใช้วิธีบอกกล่าว การช่วยกันในการจัดการงานตามหน้าที่ต่างๆที่กล่าวมาข้างต้นตามสถานการณ์ จึงไม่มีรูปแบบการมอบหมายงานที่ชัดเจน ทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ไม่เป็นระบบ บางครั้งเกิดความผิดพลาดจากการทำงาน เนื่องจากอาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ขยายการให้บริการด้านต่างๆเพิ่มขึ้น หน่วยงานจึงมีจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้นทุกปี จากสถิติปี พ.ศ. 2560-2564 มีจำนวนผู้รับบริการรวม 4671, 4976,5469 และ 5609 รายต่อปีตามลำดับ รายละเอียดงานในแต่ละบทบาทมีความยุ่งยาก และซับซ้อนขึ้น จึงจำเป็นต้องเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่พยาบาลในหน่วยงานให้สอดคล้องกับภาระงาน หัวหน้าหน่วยจึงปรับการมอบหมายหน้าที่รายวันลงในกระดานจ่ายงานรูปแบบกระดาษ ตามจำนวนเจ้าหน้าที่แต่ละวัน ปัจจุบันเจ้าหน้าที่พยาบาล 6 คน เมื่อมีจำนวนพยาบาลและภาระงานเพิ่มมากขึ้น การมอบหมายงานตามระบบเดิมค่อนข้างมีความยุ่งยาก ซ้อนทับ ซ้ำซ้อน ไม่เป็นระบบ ไม่ชัดเจน ติดตามงานได้ยาก ทำให้เจ้าหน้าที่พยาบาลสับสนในการทำงานบางครั้ง มีความยากในการบริหารอัตรากำลังในแต่ละวัน

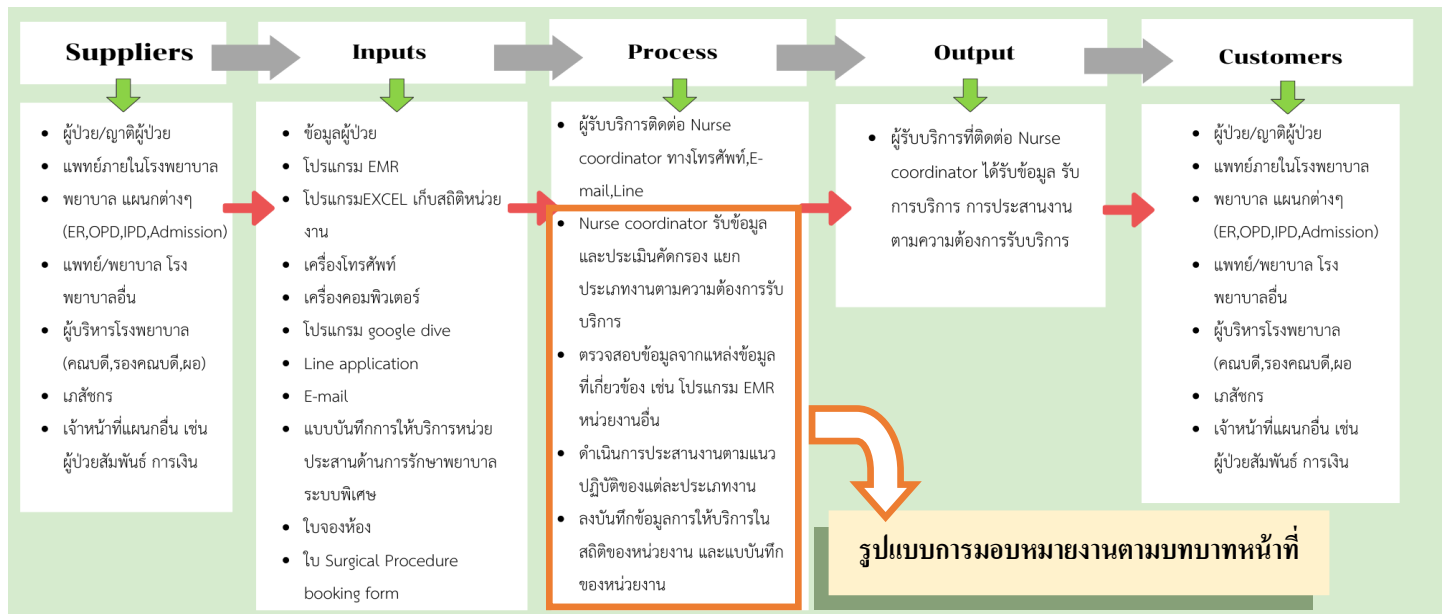
ทีมผู้จัดทำได้ตระหนักและมองเห็นความสำคัญของปัญหาดังกล่าวจึงได้คิดวิธีการปรับปรุงการทำงานโดยจัดรูปแบบการมอบหมายงานตามภาระงานตามบทบาทหน้าที่ให้เป็นรูปแบบที่ชัดเจน เพื่อให้เจ้าหน้าที่พยาบาลทุกคนได้รับทราบบทบาทหน้าที่รายวันของแต่ละบุคคล ลดความซ้ำซ้อนของงาน ลดความยุ่งยาก และสามารถติดตามงานได้ง่าย เนื่องจากการจัดหน้าที่ทำงานได้เป็นระบบระเบียบมากขึ้น อีกทั้งในยุคปัจจุบันเทคโนโลยีมีบทบาทในชีวิตประจำวัน ผู้จัดทำจึงได้นำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนในการปรับปรุงรูปแบบการทำงาน ทำให้การเข้าถึงการมอบหมายงานได้สะดวก และง่ายขึ้น เพื่อสร้างมาตรฐานในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพ และคุณภาพในการทำงาน ผู้รับบริการได้รับการรวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถช่วยให้การวางแผนบริหารอัตรากำลังได้

**2. กรอบแนวคิดแสดงภาพรวมระบบ Work System และ SIPOC Diagram (10)**

**2.1 กระแสงาน (Workflow) ซึ่งเป็นภาพรวมของกระบวนการทำงาน (Work Process) : กระบวนการให้บริการหน่วยประสานด้านการรักษาพยาบาลระบบพิเศษ**

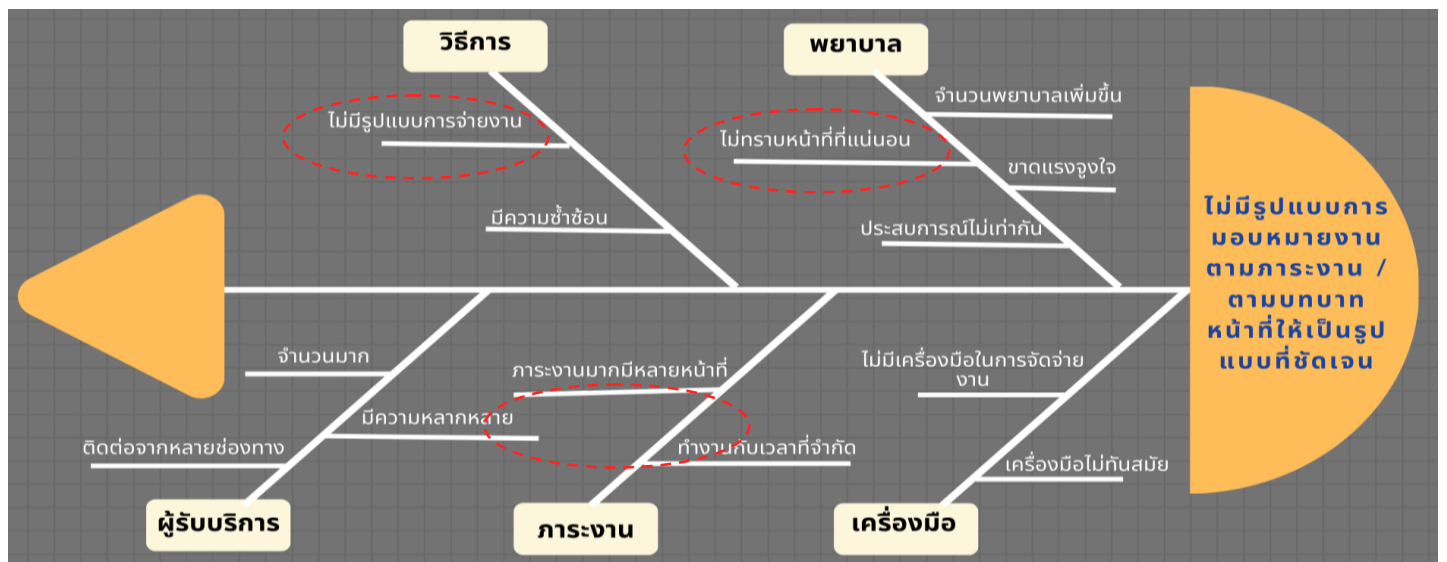


## 2.2 สายธารแห่งคุณค่า (Value chain) ของกระบวนการทำงาน (Work Process) ตามแนวทาง SIPOC



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

### 3.1 Root Cause Analysis

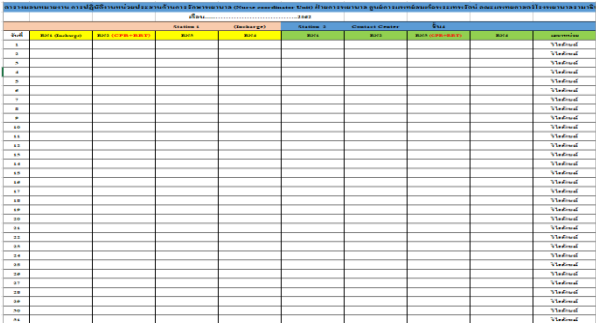
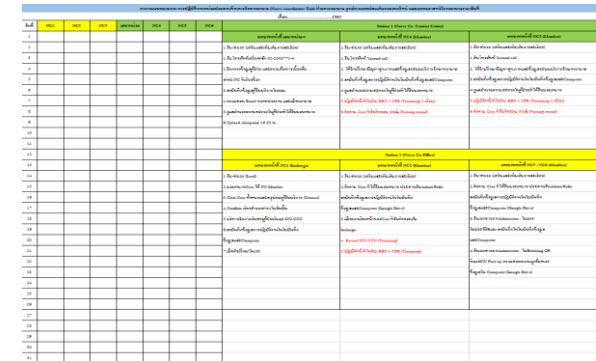


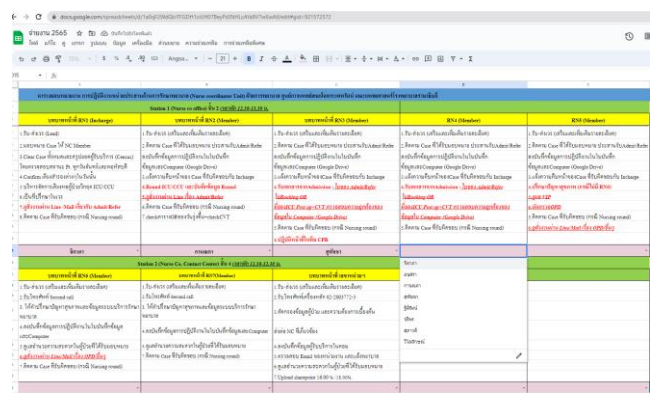
### 3.2 วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย (10)

| วัตถุประสงค์                                                                             | ตัวชี้วัด                                                                                                           | เป้าหมาย |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| 1. เพื่อให้มีรูปแบบการมอบหมายงานตามภาระ และหน้าที่ (Daily function assignment) ที่ชัดเจน | - ร้อยละความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พยาบาลต่อรูปแบบการมอบหมายงานตามภาระ หน้าที่ (Daily function assignment)            | > 95%    |
| 2. เพื่อให้พยาบาลรับทราบบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในแต่ละวัน ลดการทำงานซ้ำซ้อนกัน         | - พยาบาลปฏิบัติตามเวรมีหน้าที่รับผิดชอบตามภาระงาน และหน้าที่ตามการมอบหมาย และไม่มีการปฏิบัติงานงานซ้อนทับซ้ำซ้อนกัน | 100%     |
| 3. เพื่อให้เข้าถึงการมอบหมายงานได้ง่าย สะดวกและรวดเร็ว                                   | - ระยะเวลาที่พยาบาลประจำหน่วยงานสามารถดูและทราบการมอบหมายงานได้จาก google drive ได้ล่วงหน้า                         | >1 วัน   |

## 4. กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง (15)

| สภาพการทำงาน                    | แนวทางปรับปรุง                                                                                             | จุดเด่น | จุดด้อย/ปัญหาที่พบ                     |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|----------------------------------------|
| ก่อนการปรับปรุง (พ.ศ.2557-2561) | ไม่มีรูปแบบการมอบหมายงานที่ชัดเจน มอบหมายงานโดยการบอกกล่าวตามสถานการณ์การทำงานของหัวหน้าหน่วยและหัวหน้าเวร | -       | - ทำให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อน ไม่เป็นระบบ |

|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                 | บางครั้งเกิดความสับสน<br>และผิดพลาดในการทำงาน<br>- work load จากการไม่<br>เท่าเทียมในการทำงาน                                                                                                                                                                                                                 |
| การปรับปรุง<br>ครั้งที่1<br>(พ.ศ.2562-2563)   | กำหนดข้อตกลงและกำหนดบทบาทหน้าที่ประจำวันในหน่วยงาน<br>ตามงานที่ให้บริการประเภทต่างๆ สร้างรูปแบบการมอบหมายงาน<br>โดยผู้รับผิดชอบออกแบบรูปแบบการมอบหมายงาน ดังรูปแบบ ซึ่ง<br>มีการมอบหมายงานตอนเช้าก่อน 8.00 น. ของทุกวันโดยหัวหน้า<br>หน่วย หรือหัวหน้าเวรประจำวัน ตามหน้าที่ที่กำหนดไว้<br><br>                                                                                                                                                                                   | -เจ้าหน้าที่ที่ทราบหน้าที่<br>ที่ได้รับมอบหมายแต่<br>ละวัน<br>-มีผู้รับผิดชอบ<br>มอบหมายงานที่ชัดเจน<br>- มีความเท่าเทียมใน<br>การทำงาน ไม่ work<br>load ที่บุคคลใดบุคคล<br>หนึ่ง               | เนื่องจากการปรับ<br>กระบวนการใหม่ เจ้าหน้าที่<br>ยังไม่สามารถทำหน้าที่ของ<br>ตัวเองในแต่ละวันได้<br>เนื่องจากเจ้าหน้าที่ 1 ท่าน<br>มีหลายหน้าที่ ทำให้ต้อง<br>กลับไปดูรายละเอียดหน้าที่<br>อีก                                                                                                                |
| หลังปรับปรุง<br>ครั้งที่ 2<br>(พ.ศ.2564-2565) | มีการปรับปรุงรูปแบบการมอบหมายงานใหม่ที่มีการแสดงหน้าที่<br>ของแต่ละบุคคลที่ชัดเจนและละเอียดขึ้น ตามรูป ซึ่งมีการ<br>มอบหมายงานตอนเช้าก่อน 8.00 น. ของทุกวันโดยหัวหน้าหน่วย<br>หรือหัวหน้าเวรประจำวันตามเดิม และพิมพ์เป็นเอกสารจัดเก็บไว้ใน<br>กระดานมอบหมายงาน<br><br>                                                                                                                                                                                                          | -สามารถดูรายละเอียด<br>หน้าที่รับผิดชอบได้<br>ตั้งแต่มอบหมายงาน<br>และเข้าใจได้ง่าย                                                                                                             | - ทราบหน้าที่ที่รับผิดชอบ<br>ภายในเข้าวันทำงาน<br>- เมื่อมีการปรับเปลี่ยนการ<br>ทำงาน เช่น สลับเวร สลับ<br>หน้าที่ หรือมีเจ้าหน้าที่ลา<br>ต้องมาแก้ไข และแจ้งให้ทีม<br>ทราบก่อนเริ่มงาน 8.00น.<br>- ต้องดู 2 จุดคือตำแหน่ง<br>รายชื่อ และรายละเอียด<br>หน้าที่<br>- สืบเปลี่ยนทรัพยากร<br>กระดาด และหมึกพิมพ์ |
| การปรับปรุง<br>ครั้งที่ 3<br>(2566-ปัจจุบัน)  | ปรับปรุงรูปแบบการมอบหมายงาน โดยหัวหน้าหน่วยมอบหมายให้<br>พยาบาลในหน่วยงานสลับเปลี่ยนหมุนเวียนกันรายเดือน ทำการ<br>มอบหมายในตารางมอบหมายงานผ่าน google driveรายวัน และ<br>ปรับตารางการมอบหมายงานให้ดูเข้าใจง่ายมากขึ้น ไม่ต้องดู 2 ชั้น<br>โดยสร้าง dropdown list รายชื่อไว้ในตำแหน่ง รายละเอียดหน้าที่<br>ดังรูปแบบ พยาบาลที่ทำหน้าที่มอบหมายงานจะมอบหมายงาน<br>ล่วงหน้า 1 วัน ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงจะปรับเปลี่ยนใน google<br>drive และแจ้งผู้ปฏิบัติงานทั้งหมดรับทราบผ่าน group line<br>application ผู้ปฏิบัติงานสามารถเข้าไปดูการเปลี่ยนแปลงได้จาก<br>google drive | - มีรูปแบบการทำงาน<br>ชัดเจน มีระบบ มี<br>มาตรฐาน<br>- ไม่ซ้ำซ้อน<br>- พยาบาลมีการเตรียม<br>ความพร้อมก่อนเริ่ม<br>ปฏิบัติงานเนื่องจาก<br>ทราบหน้าที่ล่วงหน้า<br>- สะดวกและง่ายต่อ<br>การเข้าถึง | - เนื่องจากการ share<br>ผ่าน google drive<br>หน่วยงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ที่<br>ใช้ E-mail หน่วยงาน<br>สามารถแก้ไขข้อมูลได้                                                                                                                                                                                      |

|                                                                                  |                                                                                                                    |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
|  | - ลดการใช้ทรัพยากร<br>กระดาษ<br>- สามารถปรับเปลี่ยน<br>การมอบหมายงานได้<br>สะดวก<br>- มีความยืดหยุ่นในการ<br>ทำงาน |  |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

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

| กิจกรรม                                                  | ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี) |      |      |      |      |          | ผู้รับผิดชอบ / บทบาท<br>หน้าที่ของผู้รับผิดชอบ         |
|----------------------------------------------------------|------------------------------|------|------|------|------|----------|--------------------------------------------------------|
|                                                          | 2562                         | 2563 | 2564 | 2565 | 2566 | ปัจจุบัน |                                                        |
| 1.ระบุปัญหา นัดประชุมหน่วยงาน                            | ↔                            |      |      |      |      |          | จิตาภา ดำรงโฆษิต<br>หัวหน้าโครงการ<br>และสุภาวดี จูเภา |
| 2.วิเคราะห์ปัญหาและหาแนว<br>ทางแก้ไข กำหนดข้อตกลงร่วมกัน | ↔                            | ↔    | ↔    | ↔    | ↔    | ↔        |                                                        |
| 3.ดำเนินการแก้ไข                                         |                              |      |      |      |      |          |                                                        |
| 3.1 แก้ไขครั้งที่ 1                                      | ↔                            | ↔    |      |      |      |          |                                                        |
| 3.2 แก้ไขครั้งที่ 2                                      | ↔                            | ↔    | ↔    | ↔    |      |          |                                                        |
| 3.3 แก้ไขครั้งที่ 3                                      |                              |      | ↔    | ↔    | ↔    | ↔        |                                                        |
| 4.ประเมินผล                                              | ↔                            | ↔    | ↔    | ↔    | ↔    | ↔        |                                                        |
| 5.สรุปโครงการและการกำกับ<br>ติดตาม                       | ↔                            | ↔    | ↔    | ↔    | ↔    | ↔        |                                                        |

↔ วางแผนงาน

↔ ปฏิบัติจริง

6. ผลสำเร็จ/ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามแผนโครงการ (15)

| ตัวชี้วัด                                                                                                                | สอดคล้องกับ<br>วัตถุประสงค์<br>(ข้อที่) |   |   | ก่อน<br>ดำเนินการ | ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี) |            |            |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---|---|-------------------|-------------------------|------------|------------|------------|
|                                                                                                                          |                                         |   |   |                   | หลัง                    |            |            |            |
|                                                                                                                          | 1                                       | 2 | 3 |                   | เป้าหมาย                | ครั้งที่ 1 | ครั้งที่ 2 | ครั้งที่ 3 |
| 1. ร้อยละความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่พยาบาลต่อรูปแบบการมอบหมายงานตามภาระ หน้าที่ (Daily function assignment)                | √                                       |   |   | 50%               | >95%                    | 70%        | 85%        | 100%       |
| 2. พยาบาลปฏิบัติการในเวรมีหน้าที่รับผิดชอบตามภาระงาน และหน้าที่ตามการมอบหมาย และไม่มีการปฏิบัติงานงาน ซ้อนทับ ซ้ำซ้อนกัน |                                         | √ |   | 50%               | 100%                    | 90%        | 95%        | 100%       |
| 3. ระยะเวลาที่พยาบาลประจำหน่วยงานสามารถดูและทราบการมอบหมายงานได้จาก google drive ได้ล่วงหน้า                             |                                         |   | √ | 30 นาที           | >1 วัน                  | 30 นาที    | 30 นาที    | 1 วัน      |

7. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น (10)

จากผลลัพธ์ของการปรับปรุงรูปแบบการมอบหมายงานและนำมาทดลองใช้ พบว่าพยาบาลผู้ปฏิบัติงานรับทราบภาระหน้าที่ของตนเองในแต่ละวัน ไม่มีการปฏิบัติงานซ้ำซ้อนกัน การทำงานเป็นระบบมากขึ้น เป็นไปตามวัตถุประสงค์ ซึ่งส่งผลให้เกิดประโยชน์ในด้านต่างๆ

ดังนี้ Safety: ผู้รับบริการ หรือผู้ติดต่อได้รับการบริการที่ถูกต้องตามความต้องการ และประเภทการรับบริการ เนื่องจากไม่มีความซ้ำซ้อน และผิดพลาดจากการทำงานที่ไม่เป็นระบบ เช่น พยาบาลที่ได้รับมอบหมายในบทบาท CPR เมื่อมีการ Page CPR เกิดขึ้น ทราบหน้าที่ของตนทำให้สามารถไปปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างรวดเร็ว ช่วยประสานงานได้รวดเร็ว ผู้ป่วยปลอดภัย

Timely: สามารถดำเนินการให้บริการผู้รับบริการที่ได้รับผิดชอบได้รวดเร็ว และถูกต้องตามประเภทความต้องการรับบริการ ผู้ปฏิบัติงานได้รับการเตรียมตัวก่อนมาปฏิบัติงานเนื่องจากทราบหน้าที่ล่วงหน้า

Efficiency: สามารถวางแผนการทำงาน วางแผนอัตรากำลังในแต่ละวันได้ ลดต้นทุนการใช้ทรัพยากรบุคคลโดยไม่จำเป็น ลดค่าใช้จ่ายของโรงพยาบาลโดยช่วยลดการใช้ทรัพยากรกระดาษ ลดการใช้ทรัพยากรหมึกพิมพ์จากการใช้เทคโนโลยี มีการมอบหมายงานที่เหมาะสมกับคน คนเหมาะสมกับงาน ทำให้ประเมินและติดตามการทำงานได้ง่ายขึ้น

Effectiveness: หน่วยงานมีการประสานงานอย่างรวดเร็วเหมาะสม และมีประสิทธิภาพเกิดความพึงพอใจกับทุกส่วนที่เกี่ยวข้อง จากการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น

Equity: ผู้รับบริการได้รับการบริการอย่างทั่วถึง เนื่องจากมีการกระจายภาระงาน และกำหนดบทบาทหน้าที่ในการให้บริการแต่ละวัน พยาบาลมีความเท่าเทียมในด้านการปฏิบัติงาน ไม่ work load ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง

Patient Center: เป็นการปรับการทำงานเพื่อให้บริการที่ดีขึ้น ให้เป็นมาตรฐาน ยึดผลลัพธ์ที่จะเกิดกับผู้รับบริการเป็นหลัก ผู้รับบริการได้รับการรักษาที่ทันทั่วถึง ลดอัตราการแย่งหรืออัตราการเสียชีวิตได้ ผู้ป่วยและญาติมีความพึงพอใจในการให้บริการ

นอกจากนี้หน่วยงานมีรูปแบบ และมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของพยาบาลที่ชัดเจน การทำงานของเจ้าหน้าที่ง่ายขึ้น

## 8. การตรวจสอบ/ ติดตาม / ประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ (10)

ติดตามผลหลังจากมีนารูปแบบการปรับปรุงการมอบหมายงานใน google drive โดยหัวหน้ากลุ่ม และหัวหน้าหน่วย ในช่วงแรกติดตามเป็นรายวัน ระยะเวลา 2 สัปดาห์ หลังจากนั้นติดตามรายสัปดาห์ เป็นเวลา 1 เดือน และติดตามทุก 1 เดือน เป็นเวลา 3 เดือน ติดตามจากการสอบถามพยาบาลปฏิบัติงานเป็นรายบุคคลว่ารับผิดชอบหน้าที่ใดตามการมอบหมายงาน ร่วมกับการประเมินปัญหาที่พบและร่วมกันวิเคราะห์ วางแผน และปรับปรุงบทบาท หน้าที่ จากผลการติดตามพยาบาลผู้ปฏิบัติงานสามารถให้ข้อมูลได้ถูกต้อง 100%

## 9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ (5)

การเรียนรู้ที่ได้จากการทำโครงการ ทำให้มีปฏิสัมพันธ์ในหน่วยงานมากขึ้น ได้ร่วมกันค้นหาปัญหาและเปิดโอกาสให้สมาชิกในหน่วยงานแสดงความคิดเห็นและหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน การก้าวผ่านรูปแบบการทำงานแบบเดิม จนสามารถบรรลุวัตถุประสงค์และแก้ไขปัญหาปัญหาได้สำเร็จ อันเป็นกระบวนการของการทำงานเป็นทีม(Key Success Factor)

| ความรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ                                                                     | ปัญหา/อุปสรรค                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | ข้อเสนอแนะ                                                                                                                                 |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.การบริหารจัดการ การวางแผนการทำงานอย่างเป็นระบบ<br>2.การทำงานเป็นทีม<br>3.การใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ | 1. เป็นการจัดระบบงานใหม่ ทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกเกิดความยุ่งยากในช่วงแรก<br>2. มีการปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงานใหม่เมื่อมีการเพิ่ม Function งาน เช่น สถานการณ์โควิด-19 หรือมีโครงการใหม่ที่หน่วยงานรับผิดชอบ<br>3. เจ้าหน้าที่บางท่านขาดทักษะ ไม่ถนัดการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์<br>4. ขาดอัตรากำลัง ทำให้มีความยากกับการกำหนดหน้าที่ในแต่ละตำแหน่ง | 1. เนื่องจากหน่วยงานอาจจะได้รับมอบหมายงานนอกเหนือที่กำหนด จึงต้องมีการวางแผน และพร้อมปรับเปลี่ยนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงการกำหนดบทบาท หน้าที่ |

## 10. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป (5)

สามารถนำแนวทางการจัดรูปแบบผ่าน google drive ไปใช้ประโยชน์ในโครงการอื่นๆของหน่วยงาน และเนื่องจากการจัดระบบการทำงานจากการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่ชัดเจน ทำให้การทำงานง่ายขึ้น มีผู้รับผิดชอบในแต่ละงานที่ชัดเจน ทีมผู้จัดทำโครงการจึงเห็นโอกาสพัฒนาการให้บริการที่ดีขึ้น ยกระดับการให้บริการ ให้บริการที่ครบถ้วน ครบวงจร เพิ่มความพึงพอใจ และพัฒนาศักยภาพของพยาบาลในหน่วยโดยการวางแผนต่อยอดการให้บริการผู้ป่วยด้วยการจัดการรายกรณี (case manager) ร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ หรือทีมที่เกี่ยวข้องต่อไป

