



งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 30

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล
ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2566

30 ปี สูเส้นทางรามาคุณภาพ ด้วย Flexperience

ผ้าไหม ปีไหน (การบริหารจัดการคลังผ้าไหม)

นายณัฐพล ทาหาร

แผนกการจัดการผ้า บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด

ที่มาและเหตุผล

จากการทบทวนกระบวนการปฏิบัติงานประจำปี 2564 พบว่ายังไม่มีแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการพื้นที่ในคลังผ้าไหมรวมถึงระบบการเบิก-จ่ายผ้าไหมที่ชัดเจน ส่งผลให้การวางผ้าไหมหลายรายการ ถูกรวบรวมปนกันไป พบปัญหาการเบิก-จ่ายผ้าไหมไม่ FIFO ทำให้ผ้าที่ถูกซื้อมาก่อนไม่ได้รับการจ่ายออกก่อนส่งผลให้ผ้าไหมที่อยู่ในคลังอาจเกิดความเสียหายที่จะเสื่อมสภาพได้ การใช้พื้นที่ในคลังผ้าไหมไม่มีประสิทธิภาพ จึงส่งผลให้ต้องสูญเสียพื้นที่ในการจัดเก็บผ้าไหมค่อนข้างมาก ปัจจุบันผ้าไหมมีจำนวนทั้งสิ้น 22,879 ชิ้น ใช้พื้นที่ในการจัดเก็บผ้าไหมทั้งหมด 278 ตารางเมตรและในกระบวนการรับเข้า-เบิกจ่าย และการเช็คยอดคงเหลือของผ้าไหม ใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานนานโดยจากการติดตามสถิติเฉลี่ยครั้งละ 17 – 28 นาที

วัตถุประสงค์

เพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการพื้นที่ในคลังผ้าไหมให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและนำระบบเบิก-จ่ายผ้าไหมแบบ FIFO มาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิบัติงาน

เพื่อลดระยะเวลาในการเบิก-จ่ายผ้าไหมจากเดิมใช้ระยะเวลา 28 นาที ลดลงเหลือ

≤ 10 นาที

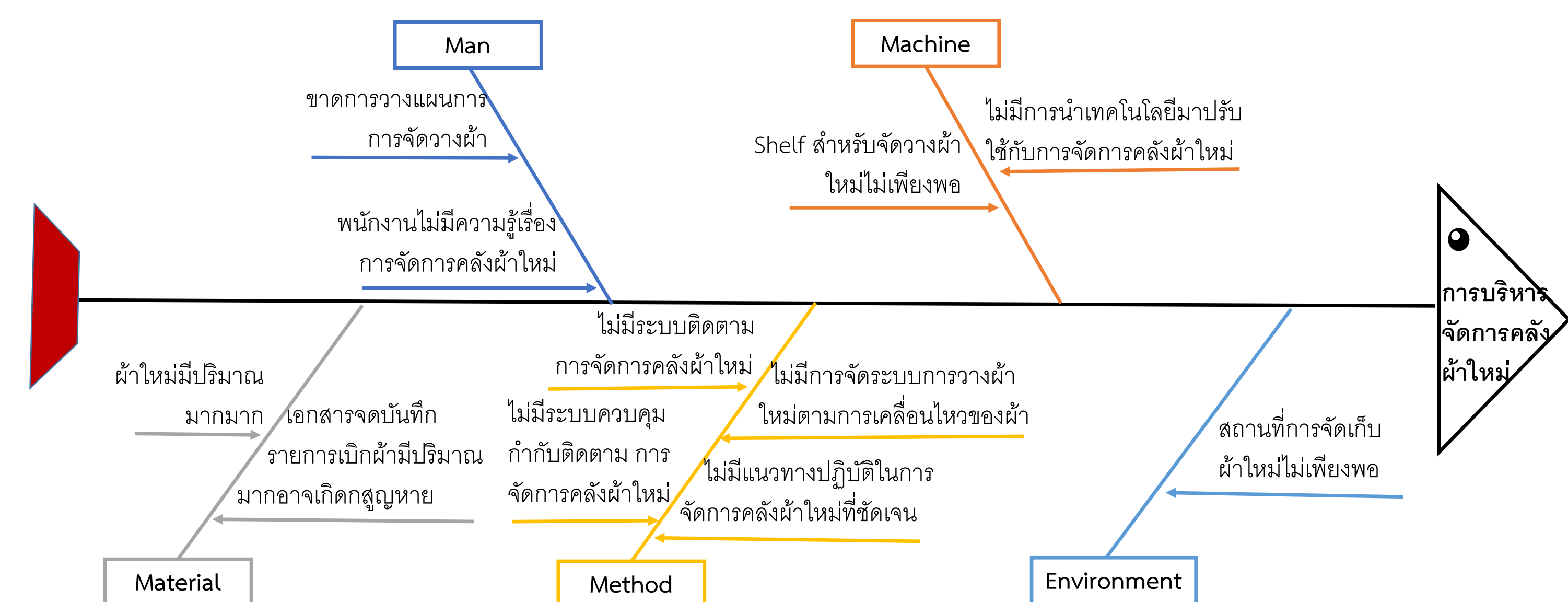
เพื่อลดพื้นที่ในการจัดเก็บผ้าไหมลดลง

≥ 30%

เพื่อเพิ่มอัตราคะแนนความพึงพอใจเรื่องเบิก-จ่ายผ้าไหมรวดเร็วถูกต้องเพิ่มขึ้น

≥ 80%

การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา



กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

1. สภาพการทำงานเดิม

จากการปฏิบัติงานในรูปแบบเดิมทำให้เกิดปัญหาดังนี้

- 1.ผ้าไหมจัดวางไม่เป็นระเบียบ และไม่มีการจัดวางตามหมวดหมู่ของรายการผ้า
- 2.สถานที่จัดเก็บผ้าไหมมีพื้นที่จำกัด ทำให้ไม่สามารถรองรับผ้าไหมทั้งหมดที่มีได้
- 3.การรับเข้า-เบิกจ่าย และการเช็คยอดคงเหลือของผ้าไหม ใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานนาน
- 4.การเบิก-จ่ายผ้าไหมไม่ FIFO ทำให้ผ้าที่ถูกซื้อมาก่อนไม่ได้รับการจ่ายออกก่อนส่งผลให้ผ้าไหมอาจเกิดความเสียหายที่จะเสื่อมสภาพได้

ปัญหา: การไม่มีแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการพื้นที่ในคลังผ้าไหมรวมถึงระบบการเบิก-จ่ายผ้าไหมที่ชัดเจน ทำให้การใช้พื้นที่ในคลังผ้าไหมไม่มีประสิทธิภาพส่งผลให้การปฏิบัติงานในด้านการรับเข้า-เบิกจ่าย และการเช็คยอดคงเหลือของผ้าไหม ใช้ระยะเวลาการปฏิบัติงานนาน อีกทั้งยังพบปัญหาการเบิก-จ่ายผ้าไหมไม่ FIFO ทำให้ผ้าที่ถูกซื้อมาก่อนไม่ได้รับการจ่ายออกก่อนส่งผลให้ผ้าไหมที่อยู่ในคลังอาจเกิดความเสียหายที่จะเสื่อมสภาพได้

โอกาสพัฒนา: สร้างแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการพื้นที่ในคลังผ้าไหมระบบการจัดเก็บแบบผสม(Combination System) รวมถึงระบบการเบิก-จ่ายผ้าไหมแบบ FIFO ที่ชัดเจน

2. การปรับปรุงครั้งที่ 1 (ม.ค.65-เม.ย.65) สร้างแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการพื้นที่ในคลังผ้าไหมระบบการจัดเก็บแบบผสม

- 1.กำหนดให้มีการออกแบบแผนผังคลังผ้าไหมที่ชัดเจนโดยในแผนผังการจัดวางต้องระบุตำแหน่งของกิจกรรมต่างๆในคลังผ้าไหมตั้งแต่กำหนดจุดรับ-ส่งสินค้า จุดวางผ้าแต่ละหมวด จุดตรวจรับผ้าไหมและอุปกรณ์ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการเบิก-จ่ายผ้าไหม
- 2.กำหนดตำแหน่งรับ-และส่งผ้าไหมจากบริษัทตัดเย็บผ้าให้อยู่ในฝั่งเดียวกันเพื่อให้ง่ายต่อการรับ-ส่งผ้าไหมจากบริษัทตัดเย็บผ้า
- 3.จัดกลุ่มผ้าไหมตามการเคลื่อนไหวตามความเคลื่อนไหวของผ้าด้วยทฤษฎี ABC analysis
- 4.กำหนดให้การเบิก-จ่ายผ้าไหมต้องเบิกจ่ายตามหลัก FIFO โดยผ้าไหมปริมาณที่ผ้าถูกซื้อเข้ามาก่อนต้องจ่ายออกก่อน
- 5.จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและป้ายชี้บ่งต่างๆเพื่อใช้สื่อสารในการปฏิบัติงานและทบทวนเป็นประจำทุกเดือน

ปัญหา: ผลลัพธ์ระยะเวลาในการเบิก-จ่ายผ้าไหมจากเดิมใช้ระยะเวลา 28 นาที ลดลงเหลือ 16 นาที และสามารถลดพื้นที่ในการจัดเก็บผ้าไหมลดลง จากเดิมใช้พื้นที่ 278 ตารางเมตร ลดลงเหลือ 168 ตารางเมตร คิดเป็นลดลง 40%

ข้อดี: มีแนวทางปฏิบัติในการบริหารจัดการพื้นที่ในคลังผ้าไหมรวมถึงระบบการเบิก-จ่ายผ้าไหมที่ชัดเจนทำให้การบริหารจัดการคลังผ้าไหมเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ข้อเสีย: สัญลักษณ์ชี้บ่งปริมาณของผ้าไหมจะถูกสกรีนเป็นตัวอักษรที่ผ้าไหมทำให้เจ้าหน้าที่จะยังคงต้องเสียเวลาในการค้นหาอักษรสกรีนที่ระบุปริมาณในผ้าไหม อีกทั้งขนาดตัวอักษรยังมีขนาดเล็กอาจส่งผลให้เกิดการ FIFO ในการใช้งาน

โอกาสพัฒนา: จัดทำ Tag โดยใช้สีเป็นตัวกำหนดปริมาณและติดไปที่บริเวณหน้าถุงผ้าเพื่อใช้ในการบ่งชี้ปริมาณของผ้า

ตัวชี้วัด

อัตราผ้าสะอาดพร้อมใช้งานจัดส่งให้กับผู้รับบริการเพิ่มขึ้น

จำนวนข้อร้องเรียนหัวข้อคุณภาพผ้าที่ส่งออกไม่สอดคล้องตามนโยบายที่โรงพยาบาลกำหนดจากเดิม 41 เรื่อง ลดลงเหลือ

≤ 10 เรื่อง/ปี

อัตราคะแนนความพึงพอใจของผู้ป่วยเรื่องผ้าสะอาดพร้อมใช้งานเพิ่มขึ้น

≥ 80%

อัตราพนักงานได้รับการอบรมเรื่องกระบวนการตรวจสอบคุณภาพผ้าก่อนการส่งมอบให้กับผู้รับบริการเพิ่มขึ้น

≥ 80%

อัตราพนักงานตรวจสอบคุณภาพผ้าได้ถูกต้องตามขั้นตอนเพิ่มขึ้น

≥ 80%

อัตราพนักงานตรวจสอบคุณภาพผ้าสอผ่านแบบทดสอบการปฏิบัติงานหลังการอบรมกระบวนการตรวจสอบคุณภาพผ้าก่อนการส่งมอบให้กับผู้รับบริการเพิ่มขึ้น

≥ 80%

ผลสำเร็จ/ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามแผน

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อที่)			ผลดำเนินการ				
	1	2	3	ก่อนดำเนินการ	เป้าหมาย	หลัง (ครั้งที่ 1)		
						1	2	3
1.อัตราผ้าสะอาดพร้อมใช้งานจัดส่งให้กับผู้รับบริการเพิ่มขึ้น	✓			64%	≥ 80%	81%	89%	94%
2.จำนวนข้อร้องเรียนหัวข้อคุณภาพผ้าที่ส่งออกไม่สอดคล้องตามนโยบายที่โรงพยาบาลกำหนดลดลง		✓		41 เรื่อง	≤ 10 เรื่อง/ปี	28 เรื่อง	13 เรื่อง	6 เรื่อง
3.อัตราคะแนนความพึงพอใจของผู้ป่วยเรื่องผ้าสะอาดพร้อมใช้งานเพิ่มขึ้น			✓	68%	≥ 80%	83%	89%	92%
4.อัตราพนักงานได้รับการอบรมเรื่องกระบวนการตรวจสอบคุณภาพผ้าก่อนการส่งมอบให้กับผู้รับบริการเพิ่มขึ้น	✓			27%	≥ 80%	84%	100%	100%
5.อัตราพนักงานตรวจสอบคุณภาพผ้าได้ถูกต้องตามขั้นตอนเพิ่มขึ้น	✓			38%	≥ 80%	98%	94%	98%
6.อัตราพนักงานตรวจสอบคุณภาพผ้าสอผ่านแบบทดสอบการปฏิบัติงานหลังการอบรมกระบวนการตรวจสอบคุณภาพผ้าก่อนการส่งมอบให้กับผู้รับบริการเพิ่มขึ้น	✓			34%	≥ 80%	94%	88%	94%

3. การปรับปรุงครั้งที่ 2 (พ.ค.65-ส.ค.65) จัดทำ Tag โดยใช้สีบ่งปริมาณและติดไปที่บริเวณหน้าถุงผ้าเพื่อบ่งชี้ปริมาณของผ้า

1. จัดทำ Tag สีโดยใช้สีเป็นตัวกำหนดปริมาณ
2. นำ Tag สีติดไปที่บริเวณหน้าถุงผ้าเพื่อใช้ในการบ่งชี้ว่าเป็นผ้าของปริมาณใด
- 3.การเบิก-จ่ายผ้าตามปริมาณที่กำหนดให้พิจารณาตามป้าย Tag สี แทนการพิจารณาจากตัวอักษรที่สกรีนในผ้า



ผลลัพธ์: ผลลัพธ์ระยะเวลาในการเบิก-จ่ายผ้าไหมจากเดิมใช้ระยะเวลา 16 นาที ลดลงเหลือ 7 นาทีอัตราการเบิก-จ่ายผ้าไหมถูกต้องตามปริมาณเพิ่มขึ้น100%

ข้อดี: ผ้ามีการแบ่งเป็นหมวดหมู่ตามปริมาณอย่างชัดเจน เกิดการ FIFO ในการใช้งานมากขึ้นไม่ต้องเสียเวลาในการค้นหาอักษรสกรีนที่ระบุปริมาณในผ้าไหม

ข้อเสีย: ยังไม่มีระบบตรวจสอบยอดผ้าไหมคงเหลืออย่าง Real time ทำให้เมื่อมีการแจ้งเบิกผ้าไหมจากหน่วยงานต่างๆ เจ้าหน้าที่จัดการผ้าจะต้องเข้าไปดูในคลังผ้าไหมเพื่อตรวจสอบรายการผ้าและจำนวนผ้าก่อนทุกครั้งจึงจะสามารถแจ้งกลับมายังผู้ที่ทำการขอเบิกได้ว่าสามารถจ่ายผ้าตามที่ต้องการได้หรือไม่ในกระบวนการทำงานนี้จะเสียเวลาค่อนข้างมาก

โอกาสพัฒนา: การเช็คสต็อกผ้าไหมผ่านระบบ APP SHEET

4. การปรับปรุงครั้งที่ 3 (ก.ย.65-ธ.ค.65) การเช็คสต็อกผ้าไหมผ่านระบบ APP SHEET

- 1.เจ้าหน้าที่จัดการผ้าสร้างฐานข้อมูลและรายละเอียดผ้าแต่ละรายการลงในAPPLICATION (APP SHEET) โดยมีรายละเอียดดังนี้

- รูปภาพรายการผ้า

-ชื่อรายการผ้า รหัสรายการผ้า หมวดรายการผ้า

- QR Code

-ข้อมูลการรับเข้า/การเบิกจ่าย/ยอดคงเหลือ

- 2.หน่วยงานที่ต้องการเบิกผ้าสามารถตรวจสอบรายการและจำนวนผ้าผ่าน Appsheet

ได้ทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาในการเข้าไปตรวจสอบในคลังผ้าไหม



ผลลัพธ์: หน่วยงานที่ต้องการขอเบิกผ้าไหมสามารถทวนสอบรายการและจำนวนคงเหลือได้ด้วยตนเองผ่าน App sheet

ข้อดี: การเข้าถึงข้อมูลจำนวนและรายการผ้าไหมสามารถเข้าดูได้ทุกคนไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่จัดการผ้าตรวจสอบ ในคลังผ้าไหม การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

การขยายผล

แผนกการจัดการผ้าวางแผนจะมีการสื่อสารแผนการปฏิบัติงานไปยังหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆ ของโรงพยาบาลเพื่อนำไปใช้ในการบริหารจัดการด้านคลังสินค้า