



ชื่อผลงาน : ลดความผิดพลาดงานธุรการ

ชื่อเจ้าของผลงาน : นางสาวมณีนีรัตน์ แพงศรี

ชื่อหน่วยงาน/ภาควิชา : หอผู้ป่วยพิเศษอาครสิริกิติ์

1.สภาพปัญหา ก่อนปรับปรุง

เจ้าหน้าที่ธุรการที่ปฏิบัติงานในหอผู้ป่วยพิเศษอาครสิริกิติ์ 8/1 แบ่งออกเป็น เจ้าหน้าที่ธุรการประจำ 2 คน และเจ้าหน้าที่ธุรการหมุนเวียนในอาคารสิริกิติ์อีก 19 คน ในแต่ละวันจะมีเจ้าหน้าที่ธุรการมาปฏิบัติงานตามตารางเวรปฏิบัติงานที่หัวหน้างานได้ จัดไว้ซึ่งมีทั้งเจ้าหน้าที่ธุรการประจำและเจ้าหน้าที่ธุรการหมุนเวียนสลับกันไป แบ่งเป็น เวรเช้าและเวรบ่าย ซึ่งในแต่ละเวรจะมีภาระงานและหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกัน เช่น ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกและช่วยประสานงานให้แก่ผู้ป่วยและญาติ เบิก-รับ/ซื้อยา อุปกรณ์การแพทย์ นม อาหาร เสริมให้ผู้ป่วย ประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ รับ-ส่ง เอกสาร สิ่งส่งตรวจ เบิกอุปกรณ์สำนักงานประจำเดือน เป็นต้น ซึ่งมักจะทำให้ธุรการ หมุนเวียนที่มากทำหน้าที่แทนธุรการประจำนั้นเกิดความสับสนในขั้นตอนปฏิบัติงาน ทำให้งานที่รับผิดชอบเกิดความผิดพลาด เกิดความล่าช้า ไม่ต่อเนื่อง และปฏิบัติงานได้ไม่ครบถ้วนอยู่บ่อยครั้ง ดังนั้นธุรการประจำหอผู้ป่วยอาครสิริกิติ์ 8/1 จึงจัดทำ JOB wc 8NK1 ขึ้นมาเพื่อใช้ประกอบในการปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้ การปฏิบัติงานธุรการเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.กระบวนการปรับปรุง/สภาพหลังปรับปรุง

มีการประชุมหน่วยงานประจำเดือน พบว่าการทำงานที่ผิดพลาดของธุรการหมุนเวียนเกิดจากการขาดการส่งต่อและขาดข้อมูลในการทำงานที่ครบถ้วน นำปัญหาที่เกิดขึ้นมาร่วมหาแนวทางแก้ไขกับหัวหน้าหน่วยงาน (Plan1)

การปรับปรุงรอบที่ 1: จัดทำสมุดรับ-ส่งเวร เขียนรับ-ส่งเวร งานที่ยังค้างแล้วส่งเวร กับเจ้าหน้าที่ธุรการทุกคนที่มาปฏิบัติงานในครั้งต่อไปรับทราบและจัดการต่อเพื่อลดข้อผิดพลาดในการสืบปฏิบัติงาน (Do1)

ปัญหาที่พบ: ประเมินหลังการปรับปรุงครั้งที่1 พบว่าภายในสมุดส่งเวรไม่มีข้อปฏิบัติงานจำ ธุรการหมุนเวียนบางคนยังจำรายละเอียดการปฏิบัติงานได้ไม่ครบถ้วน โดยเฉพาะผู้ที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานใหม่ จึงทำให้งานเสร็จช้าและมีข้อผิดพลาด (Check1)

การปรับปรุงรอบที่ 2: แก้ไขปัญหาโดยกำหนดหน้าที่รับผิดชอบแต่ละเวรของเจ้าหน้าที่ธุรการและจัดทำเป็นไฟล์เอกสารหน้าที่รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ธุรการไว้ ในคอมพิวเตอร์ประจำหน่วยงานโดยระบุชื่อไฟล์ "JOBwc8NK1" แล้วส่งเวรกับเจ้าหน้าที่ธุรการทุกคนที่มาปฏิบัติงานให้รับทราบและปฏิบัติตาม (Do2)

ปัญหาที่พบ: ประเมินหลังการปรับปรุงครั้งที่2 พบว่าเจ้าหน้าที่ธุรการหมุนเวียนที่มา ปฏิบัติงานแทน บางคนไม่ได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดที่จัดทำไว้ในคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเป็นเอกสารที่เป็นทางการมีเนื้อหาเยอะและเข้าถึงข้อมูลยาก (Check2)

การปรับปรุงรอบที่ 3: จัดทำแฟ้ม "JOBwc 8NK1" ประกอบด้วย (Do3)

1.นำข้อปฏิบัติงานหน้าที่รับผิดชอบแต่ละเวรของเจ้าหน้าที่ธุรการมาจัดทำเป็นฉบับย่อ ให้เข้าใจง่ายขึ้นและปรับท่อนอกมาไว้ในแฟ้ม เพื่อสะดวกในการเข้าถึงข้อมูล

2.เพิ่มรูปแบบการ Check list ไว้ให้ผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบว่าในแต่ละเวรได้ปฏิบัติสิ่งไปแล้ว และเหลือสิ่งใดที่ยังไม่ได้ปฏิบัติ

3.จัดทำพื้นที่ในแฟ้มสำหรับรับ-ส่งเวร งานที่ยังไม่สามารถปฏิบัติให้สำเร็จได้ในเวรและส่งต่อไปเวรต่อไปปฏิบัติต่อ

การประเมินผล: หลังการปรับปรุงรอบที่ 3 พบว่าธุรการหมุนเวียนมีความเข้าใจใน หน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบมากขึ้น ปฏิบัติงานได้รวดเร็วขึ้น ความผิดพลาดลดลง และ การปฏิบัติงานไม่มีขั้นตอนยุ่งยาก เข้าถึงข้อมูลสะดวก ผู้ปฏิบัติงานมีความพอใจ มี การเก็บข้อมูลข้อผิดพลาดในการทำงานและความพึงพอใจทุก 1 เดือน โดยธุรการ ประจำหอผู้ป่วย (Check3)

3.ผลที่ได้จากการปรับปรุง/ผลลัพธ์/ผลดำเนินการโครงการ

ผลดำเนินการ(เดือน/ปี)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อนปรับปรุง	หลังปรับปรุงครั้งที่ 1	หลังปรับปรุงครั้งที่2	หลังปรับปรุงครั้งที่ 3
1.จำนวนข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	0 ครั้ง	NA	3 ครั้ง	1 ครั้ง	0 ครั้ง
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	>90%	NA	90 %	95 %	98 %
3.ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ธุรการและเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน	>90%	NA	90 %	95 %	100 %

4.การจัดทำมาตรฐาน(ACT)

- สรุปผลโครงการให้หัวหน้าหอผู้ป่วยและร่วมกันดำเนินการจัดทำมาตรฐานการทำงาน WI และประกาศใช้ในหน่วยงาน
- ทบทวนปัญหาและอุปสรรคเพื่อนำไปปรับปรุงครั้งต่อไปหรือคัดเลือกหัวข้อใหม่ในการปรับปรุง

5.หลังเสร็จสิ้นโครงการท่านดำเนินการในการขยายผลอย่างไร

เป็นแบบอย่างและขยายผลไปหน่วยงานอื่นๆ ภายในอาคารสิริกิติ์

