



## แบบฟอร์ม 1

### แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน กระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องตามแนวทาง PDCA (F-WI-578/01)

#### ส่วนที่ 1 (กรณารอกข้อมูลให้ครบถ้วน เพื่อประโยชน์ของท่าน)

\*หมายเหตุ :

- ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้  
ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
- ผลงานที่ผ่านเกณฑ์จะได้รับ Email จากคณะฯ เพื่อขอข้อมูล  
ตัวแทนรับเงินรางวัล

(โปรดกรอกข้อมูล Email ที่ถูกต้องและสามารถติดต่อได้)

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

หัวข้อการจัดงานมหกรรมคุณภาพ (Theme) “รามธิบดียกระดับการพัฒนาคุณภาพและการเปลี่ยนแปลงด้วย AI” (Ramathibodi raises the level of Quality Development and Transformative by AI)

|                                                           | รหัส<br>บุคคล                | ชื่อ-นามสกุล            | หน่วยงาน                                   | ฝ่าย / ภาควิชา                      | โทรศัพท์<br>ภายใน | โทรศัพท์<br>มือถือ |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------|-------------------|--------------------|
| 1.หัวหน้ากลุ่ม                                            | 003352                       | นลินทิพย์ สิริภักคณท์   | หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก<br>พิเศษอาคารสิริกิติ์ | งานการพยาบาลผู้ป่วย<br>นอกระบบพิเศษ | 0252              | 0993989369         |
| 2.สมาชิกกลุ่ม                                             | 003878                       | ณัฏฐวิทย์ รวีพรนิธิโชติ | หน่วยรับผู้ป่วยในอาคาร<br>สิริกิติ์        | งานบริหารการ<br>รักษาพยาบาล         | 1091              |                    |
|                                                           | 005592                       | จรัสพรพร พุฒิกุลวิพัฒน์ | หน่วยรับผู้ป่วยในอาคาร<br>สิริกิติ์        | งานบริหารการ<br>รักษาพยาบาล         | 1091              |                    |
|                                                           | 006098                       | สิริพร สาธร             | หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก<br>พิเศษอาคารสิริกิติ์ | งานการพยาบาลผู้ป่วย<br>นอกระบบพิเศษ | 0252              |                    |
| 3.ผู้ประสานงานกลุ่ม                                       | 003352                       | นลินทิพย์ สิริภักคณท์   | หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก<br>พิเศษอาคารสิริกิติ์ | งานการพยาบาลผู้ป่วย<br>นอกระบบพิเศษ | 0252              | 0993989369         |
| Email address                                             | Nalintip.sii @ Mahidol.ac.th |                         |                                            |                                     |                   |                    |
| 4.Facilitator ของทีม                                      | 003915                       | พัชรา จันทรดำ           | หน่วยตรวจผู้ป่วยนอก<br>พิเศษอาคารสิริกิติ์ | งานการพยาบาลผู้ป่วย<br>นอกระบบพิเศษ | 0252              |                    |
| 5.สหสาขาวิชาชีพที่<br>เกี่ยวข้อง (แพทย์ พยาบาล<br>IT ฯลฯ) |                              |                         |                                            |                                     |                   |                    |

## ส่วนที่ 2

ชื่อเรื่อง / โครงการ พัฒนาระบบบริหารจัดการคิวผ่าตัดของโครงการ Robot premium (URO) โดยใช้ google calendar

### รายละเอียดเกี่ยวกับการพัฒนาผลงาน

ผลผลิต/ผลลัพธ์ มีความสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) ขององค์การสหประชาชาติ ในข้อใด ..เป้าหมายที่ 3. สร้างหลักประกันการมีสุขภาพที่ดี และส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีสำหรับทุกคนทุกเพศทุกวัย

#### 1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (10)

โครงการผ่าตัด Robotic surgery ในระบบผู้ป่วยพิเศษศูนย์การแพทย์สิริกิติ์ (Robotic uro surgery) เป็นโครงการที่จัดตั้งขึ้นเพื่อให้ผู้ป่วยได้รับการผ่าตัดที่เร็วขึ้น โดยการทำงานร่วมกันเป็นทีมและใช้ห้องผ่าตัดนอกเวลาราชการ เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยผ่าตัดและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า ดำเนินการมาตั้งแต่ปี 2557 จนถึงปัจจุบันจนได้รับความนิยมอย่างแพร่หลาย แต่ปัญหาของโครงการคือมีเตียงรองรับเพียง 2 เตียงหมุนเวียนกัน จำนวนผู้ป่วยในโครงการปี 2565 จำนวน 90 คน/ปี ปี 2566 จำนวน 120 คน/ปี และปี 2567 จำนวน 121 คน/ปี จำนวนวันนอนเฉลี่ย 3-4 วัน /visit มีแพทย์เข้าร่วมโครงการ 5 ท่าน ใช้ระบบ first come first serve บริหารจัดการคิวผ่าตัด/เตียงผ่าตัด โดย พยาบาลประสานงาน 1 คน และทีมเจ้าหน้าที่หน่วยรับผู้ป่วยในอาคารสิริกิติ์

เมื่อผู้ป่วยมาตรวจที่ OPD และมีความประสงค์จะเข้ารับการผ่าตัดในโครงการ แพทย์จะให้ผู้ป่วยช่วยพยาบาลที่ช่วยในห้องตรวจโรคศัลยกรรมมาสอบถามคิวที่ หน่วยรับผู้ป่วยในอาคารสิริกิติ์ (โทรศัพท์ 1091-3) เมื่อได้คิวว่างที่สามารถนัดได้ ผู้ช่วยพยาบาลจะแจ้งแพทย์เพื่อนัดหมายกับผู้ป่วย และโทรศัพท์มาคิวอีก 1 รอบ เพื่อลงบันทึกข้อมูลผู้ป่วยไว้ในสมุดจองคิวผ่าตัด ทำให้เสียเวลา ประมาณ 5-10 นาที / 1 ราย อีกทั้งแพทย์ลงตรวจนอกเวลาและเสาร์-อาทิตย์ ส่วนพยาบาลประสานงานที่ทำหน้าที่ดูแลจองคิวผ่าตัดทำงานในเวลาราชการ จันทร์-ศุกร์ เมื่อเคสมีปัญหาต้องประสานงาน พยาบาลประสานงานต้องโทรกลับมาหาที่หน่วยรับผู้ป่วยในอาคารสิริกิติ์ เพื่อตรวจสอบคิวก่อนทุกครั้ง ทำให้ทำงานไม่คล่องตัว ไม่สะดวกและเสียเวลาโทรไปโทรกลับ เกิด waiting time กับผู้ป่วย อีกทั้งแนวโน้มจำนวนผู้ป่วยเพิ่มขึ้นทุกปี และมีแพทย์เข้าร่วมโครงการเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ ทางทีมงานจึงเล็งเห็นปัญหาและมีแนวคิดในการพัฒนาระบบการจองคิวให้สะดวกรวดเร็วขึ้น เพื่อลดระยะเวลา ขั้นตอนการทำงาน ป้องกันการผิดพลาดจากการจองคิวผ่าตัดผู้ป่วยซ้ำหรือข้อมูลสูญหาย ทางหน่วยรับผู้ป่วยในอาคารสิริกิติ์ได้เสนอการใช้ application google calendar มาสื่อสาร เพื่อให้สามารถทำงานแบบ real time และสามารถเข้าถึงได้พร้อมๆกัน สามารถช่วยกันตรวจสอบ และสามารถพกพา หยิบมาใช้งานได้แม้ไม่อยู่ในโรงพยาบาล ลดการโทรศัพท์ไปมา ลดขั้นตอนในการจองคิวผ่าตัดขึ้นเพื่อเป็นการตอบสนองต่อการพัฒนาระบบการดูแลผู้ป่วยให้มีคุณภาพประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นและเป็นต้นแบบในการพัฒนางานระบบอื่นๆในรูปแบบเดียวกัน

#### 2. กรอบแนวคิดภาพรวมของกระแสนงาน (Work Flow) และ SIPOC Diagram (10) ตามเอกสารแนบ 1

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

3.1 จากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาตามมิติของ STEEP พบว่า มีปัจจัยด้านเครื่องมือที่ไม่ตอบสนองการใช้งาน ทำให้เกิดการ ทำงานหลายขั้นตอน (Efficiency) ใช้เวลาค่อนข้างมาก (Timely) และมีโอกาสเกิดข้อผิดพลาด (Safety) ได้

3.2 Fish Bone Diagram ตามเอกสารแนบ 2

#### วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย

วัตถุประสงค์ : เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการการจองคิวผ่าตัดของโครงการ Robot premium (URO) โดยใช้ google calendar เข้ามาช่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งวัตถุประสงค์ตามหัวข้อดังต่อไปนี้

| วัตถุประสงค์                                 | ตัวชี้วัด                                                       | เป้าหมาย |
|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------|
| 1.เพื่อลดขั้นตอนในการโทรศัพท์ติดต่อประสานงาน | - จำนวนครั้งในการโทรศัพท์                                       | 1 ครั้ง  |
| 2.เพื่อลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงาน        | - ระยะเวลาในการประสานงาน                                        | ≤ 1 นาที |
| 3.เพื่อเพิ่มความพึงพอใจของทีมงาน             | - อัตราความพึงพอใจของทีมงานต่อการใช้ google calendar            | ≥85%     |
| 4. เพื่อลดความผิดพลาดในการจองคิวผ่าตัด       | - อัตราการผิดพลาดในการจองคิวผ่าตัด (จอง คิวซ้ำกัน / ลืมจองคิว ) | 0%       |

#### 4. กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง (15)

**แนวทางปฏิบัติเดิม :**เมื่อผู้ป่วยมาตรวจที่ OPD และมีความประสงค์จะได้รับการผ่าตัดในโครงการฯ แพทย์จะให้ผู้ป่วยพยาบาลโทรศัพท์มาสอบถามคิวว่าที่หน่วยรับผู้ป่วยในอาคารสิริกิติ์ (โทรศัพท์ 1091-3) (โทรศัพท์ครั้งที่1) และแจ้งแพทย์เพื่อนัดหมายกับผู้ป่วยหลังจากนั้นโทรศัพท์มาจองคิวเพื่อให้เจ้าหน้าที่ลงบันทึกข้อมูลผู้ป่วยไว้ในสมุดจองคิวผ่าตัด อีก 1 รอบ (โทรศัพท์ครั้งที่2)



ภาพที่ 1 สมุดจองคิวผ่าตัด

**จากแนวทางปฏิบัติเดิม ทำให้พบปัญหาคือ:**

1. ใช้เวลาในการจองคิว โทรศัพท์ประสานงาน 2 รอบ / 1เคส และเสียเวลาประมาณ 5 -10 นาที
2. เมื่อเคสมีปัญหาหรือแพทย์โทรมาขอคิวกับพยาบาลประสานงานโครงการ พยาบาลประสานงานต้องโทรกลับมาตรวจสอบคิวที่หน่วยรับผู้ป่วยในอาคารสิริกิติ์ก่อนทุกครั้ง

**โอกาสพัฒนา:**นำ application google calendar มาใช้ในการสื่อสารจองคิวผ่าตัด เพื่อลดขั้นตอนการโทรศัพท์ถามคิว

##### การพัฒนาครั้งที่ 1 (ก.ค - ก.ย 67)

1. ยกเลิกสมุดจองคิว
2. ใช้ google calendar ลงข้อมูลการจอง สามารถดูผ่านมือถือโดยแบ่งสิทธิการเข้าถึงของทีมเป็น 2กลุ่ม คือ  
กลุ่มที่ 1 อนุญาตให้ทำการเพิ่มเติมแก้ไขได้แก่ พยาบาลประสานงานและเจ้าหน้าที่หน่วยผู้ป่วยในอาคารสิริกิติ์  
กลุ่มที่ 2 อนุญาตให้ดูข้อมูลได้อย่างเดียวได้แก่ผู้ช่วยพยาบาลที่ช่วยแพทย์ที่ OPD Premium คลินิก



ภาพที่ 2 google calendar

3. เมื่อเลือกวันผ่าตัดได้ โทรศัพท์ และ ถ่ายรูปส่ง Line แจ้งพยาบาลประสานงาน

**ผลลัพธ์:** หลังทดลองใช้ 3 เดือน พบว่าใช้งานสะดวก

1. พยาบาลประสานงานสามารถดูข้อมูลได้ทุกที่ ข้อมูล update real time เมื่อมีการโทรศัพท์สอบถามคิว/เคสที่มีการจองแบบซับซ้อน ไม่ตรงกติกาที่กำหนดไว้ ก็สามารถเปิดดูข้อมูลในมือถือและให้คำตอบได้โดยไม่ต้องโทรศัพท์มาสอบถามคิวและสามารถลงบันทึกข้อมูลเองได้เลย
2. แพทย์สามารถเลือกวันได้ โดยให้ผู้ช่วยพยาบาลที่ช่วยแพทย์ที่ OPD Premium คลินิก เปิด google calendar แจ้งคิวที่ว่างแก่แพทย์ได้เลย สามารถดูระยะเวลาและขั้นตอนในการจองคิวลงเหลือเพียงโทรศัพท์แค่ 1 ครั้ง (ลดขั้นตอนไป 1 step )
3. ผู้ช่วยพยาบาลที่ OPD Premium คลินิก สามารถ double check ข้อมูลได้ และแจ้งให้ทีมงาน ตรวจสอบความถูกต้องของการจองคิว

**โอกาสพัฒนา :** ทีมผู้จัดทำเล็งเห็นว่าถ้า ทาง OPD สามารถเห็นข้อมูลตาราง real time ทาง application google calendar สามารถระบุคิวผ่าตัดเองได้ และส่งข้อมูลผู้ป่วยและวันที่ทำการผ่าตัดแจ้ง พยาบาลประสานงานทาง application Line จะลดขั้นตอนการโทรศัพท์มาแจ้งลงคิวและลดระยะเวลาในการติดต่อจองคิวลง

##### การพัฒนาครั้งที่ 2 (ต.ค - ธ.ค 67)

แนะนำผู้ช่วยพยาบาลที่ opd premium คลินิก ดูคิวที่ว่างและส่งข้อมูลการจองคิวผ่าตัดทาง line ของพยาบาลประสานงานโดยไม่ต้องโทรศัพท์ เพื่อลดระยะเวลา/ลดขั้นตอน

**ผลลัพธ์:** หลังทดลองใช้ 3 เดือน พบว่าลดระยะเวลาลงได้ และไม่ต้องโทรศัพท์สอบถามคิว/จองคิว (การโทรศัพท์ = 0 ใช้เวลาเพียง 30 วินาทีในการถ่ายภาพใบจองห้องผ่าตัดและส่งภาพลง Line )

**โอกาสพัฒนา :** จากการทบทวนพบว่ามีปัญหาแพทย์ที่ยังไม่ได้เข้าร่วมการใช้งาน google calendar จองคิวผ่าตัดผู้ป่วยมาซ้ำกันสองคนในวันเดียวโดยไม่มีการโทรแจ้ง และไม่ได้มีการส่งใบจองเตียงมาให้ทางหน่วยรับผู้ป่วยในอาคารสิริกิติ์ทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนไป

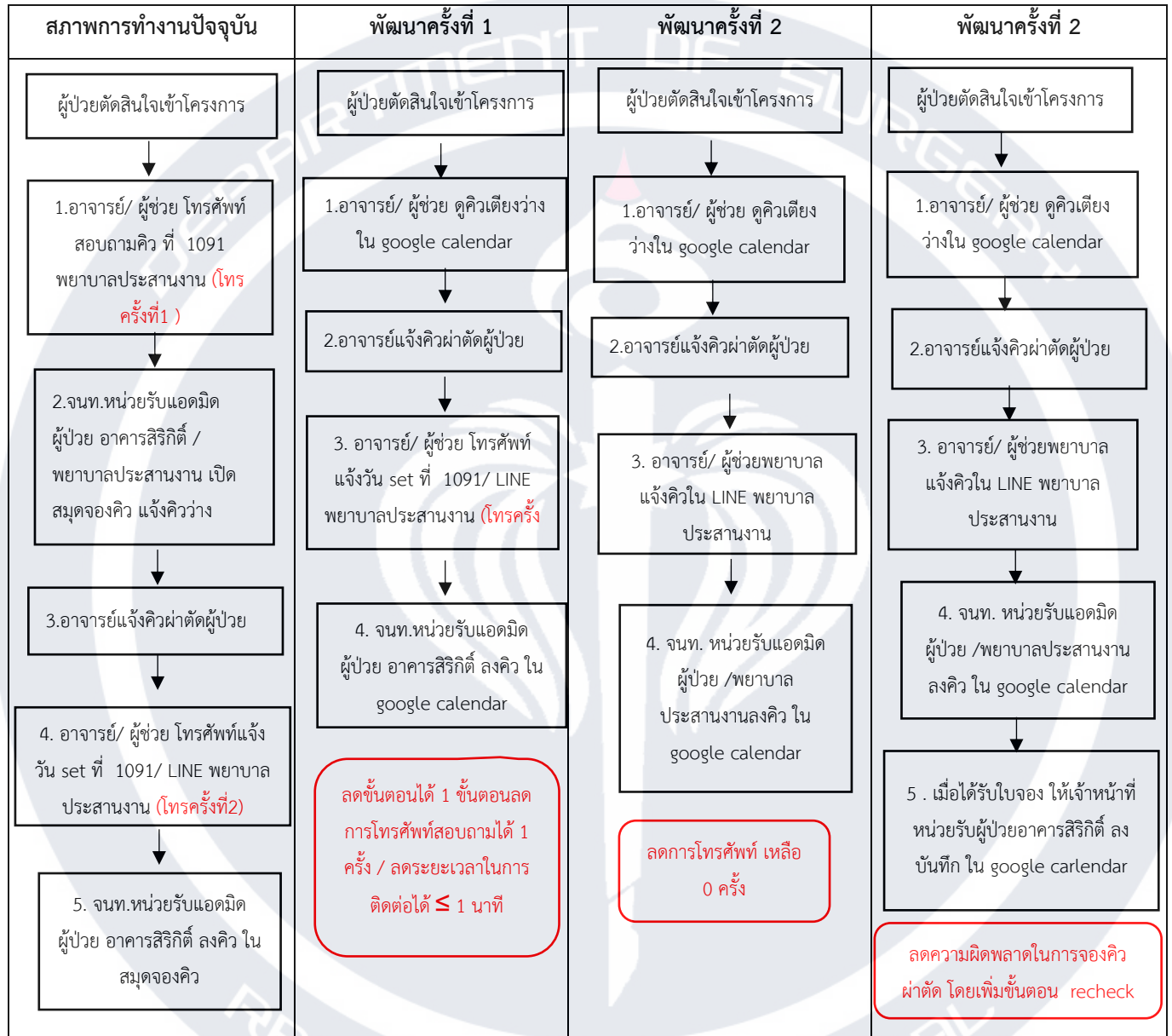
แนวปฏิบัติเดิมของการส่งใบจองเตียง OPD ศัลยกรรมและ OPD Premiumศัลยกรรม จะส่งข้อมูลให้หน่วยเตรียมความพร้อมผ่าตัด และ หน่วยเตรียมความพร้อมผ่าตัดจะส่งใบจองเตียงให้หน่วย admission อาคารสมเด็จพระเทพรัตน์ที่ทำหน้าที่ fax ใบจองเตียงมาให้ทางหน่วยรับผู้ป่วยในอาคารสิริกิติ์

### การพัฒนาครั้งที่ 3 (ม.ค-มี.ค 68)

1. เพิ่มการบันทึกข้อมูลการรับใบจอง ลงใน google calendar ว่ารับใบจองเตียง วัน/เดือน/ปี

**ผลลัพธ์:** หลังทดลองใช้ 3 เดือน ไม่มีเคสที่ข้อมูลตกหล่นสูญหาย มีข้อดีที่สามารถทวนสอบได้

#### Flow การลดกระบวนการทำงาน



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

| กิจกรรม                                                                                                                                         | ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี) |                 |                |                  | ผู้รับผิดชอบ / บทบาท<br>หน้าที่ของผู้รับผิดชอบ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-----------------|----------------|------------------|------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                 | พ.ค 67                       | มิ.ย- ก.ย<br>67 | ต.ค- ธ.ค<br>67 | ม.ค - มี.ค<br>68 |                                                |
| รวบรวมปัญหาและวิเคราะห์หาสาเหตุ                                                                                                                 | ←→                           |                 |                |                  | นลินทิพย์ และทีมงาน                            |
| <b>ขั้นเตรียมการ (Plan)</b><br>- ประชุมทีมงานผู้เกี่ยวข้องหาแนวทางแก้ปัญหา<br>- นำ google calender มาใช้ในการจัดการคิว                          | ←→                           |                 |                |                  | นลินทิพย์ และทีมงาน                            |
| <b>ปรับปรุงครั้งที่1 (DO)</b><br>- นิเทศการใช้งาน google calender<br>- download ใส่มือถือของทีมผู้จัดการคิวและทดลองใช้<br>- ประเมินผลครั้งที่ 1 | ←→                           | ←→              |                |                  | ณัฐวิทย์/จรัสพรพร                              |
| <b>ปรับปรุงครั้งที่2 (DO)</b><br>- เพิ่มการส่งข้อมูลทาง line แทนการโทรศัพท์                                                                     |                              |                 | ←→             |                  |                                                |
| <b>ปรับปรุงครั้งที่3 (DO)</b><br>- เพิ่มการรับข้อมูลใบจองเตียง                                                                                  |                              |                 | ←→             |                  |                                                |
| <b>การประเมินผล (Check)</b><br>- ติดตามรับฟังปัญหาเพื่อนำมาปรับปรุง                                                                             |                              |                 |                | ←→               | นลินทิพย์                                      |
| <b>วิเคราะห์และสรุปผล (Act)</b><br>- สรุปปัญหาอุปสรรคที่พบนำมาวิเคราะห์แก้ไขทุก 3 เดือนหรือเมื่อพบปัญหา                                         |                              |                 |                | ←→               | นลินทิพย์และทีมงาน                             |

←→ วางแผนงาน      ←---→ ปฏิบัติจริง

6. ผลสำเร็จ / ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามแผน / โครงการ (15)

| ตัวชี้วัด                                                            | สอดคล้องกับ<br>วัตถุประสงค์<br>(ข้อที่) |   |   |   | ก่อน<br>ดำเนินการ | ผลดำเนินการ (เดือน/ ปี) |               |             |             |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|---|---|---|-------------------|-------------------------|---------------|-------------|-------------|
|                                                                      |                                         |   |   |   |                   | เป้าหมาย                | หลังดำเนินการ |             |             |
|                                                                      | 1                                       | 2 | 3 | 4 |                   |                         | ก.ค- ก.ย 67   | ต.ค -ธ.ค 67 | ม.ค- มี.ค68 |
| 1.จำนวนครั้งที่โทรศัพท์ในการติดต่อ<br>ประสานงาน                      | √                                       |   |   |   | 2 ครั้ง           | 1 ครั้ง                 | 1 ครั้ง       | 0 ครั้ง     | 0 ครั้ง     |
| 2.ลดระยะเวลาในการติดต่อ<br>ประสานงานลง                               |                                         | √ |   |   | 10 นาที           | ≤ 1 นาที                | 1 นาที        | 1 นาที      | 30 วินาที   |
| 3.อัตราความพึงพอใจของทีมงานต่อการ<br>ใช้ google calender             |                                         |   | √ |   | 75%               | ≥ 85%                   | 85%           | 87%         | 90%         |
| 4.อัตราการผิดพลาดในการจองคิวผ่าตัด<br>(SET คิวซ้ำกัน / ลืม SET คิว ) |                                         |   |   | √ | 2.5%              | 0%                      | 0%            | 0%          | 0%          |

## 7. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น (10)

|               |                                                                                                                |
|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Safety        | มีการบันทึกและตรวจสอบได้ two way ทำให้ข้อผิดพลาดในการจองคิวผ่าตัด (จองคิวซ้ำกัน / ลืมจองคิว ) เป็น 0           |
| Timely        | สามารถลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารได้ ในการจองคิวได้ (ใช้เวลาเพียง 30 วินาทีในการแจ้งจองคิวผ่าตัด)             |
| Efficiency    | สามารถลดขั้นตอนในการโทรศัพท์และลดภาระของเจ้าหน้าที่(ลดการโทรศัพท์ จาก 2 ครั้งเป็น 0 ครั้ง)                     |
| Effectiveness | เพิ่มความพึงพอใจของแพทย์ /พยาบาล/ผู้ช่วยพยาบาล และผู้ป่วย ตอบโจทย์ในการให้บริการในด้าน รวดเร็วสะดวก และถูกต้อง |
| Equity        | มีการจัดแนวทางการลดขั้นตอนในการจองคิวผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ                                              |

มาตรฐาน / คู่มือ / แนวทางปฏิบัติ :มีการจัดทำแนวปฏิบัติงาน ในเรื่องของการจองคิวแจ้งผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด

การสื่อสารแผนปฏิบัติการ :ทางทีมงานได้สื่อสารให้ทีมงานไปใช้อย่างทั่วถึง

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

ทีมงาน เก็บข้อมูลทุกสามเดือน เพื่อรับข้อปัญหาและดำเนินการปรับปรุง แก้ไข เป็นระยะและหรือ เมื่อพบปัญหา และมีข้อเสนอแนะการปรับปรุง

### Critical point

| กระบวนการ                                                                    | Critical point                                                  | วิธีการควบคุม                                             | ผลการตรวจสอบ                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| กระบวนการใช้ google calendar ในการจองคิวผ่าตัดของโครงการ Robot premium (URO) | ทีมงานใช้ google calendar ในการลงบันทึกการจองคิวผ่าตัดในโครงการ | ทีมงานตรวจสอบความเรียบร้อยถูกต้องและเก็บข้อมูลทุก 3 เดือน | - อัตราการใช้งาน 95 % และความผิดพลาด=0<br>-ลดระยะเวลาลงได้ เหลือ30 วินาที<br>-ลดขั้นตอนการโทรศัพท์ลง เหลือ 0 ครั้ง |

## 9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ (5)

| ปัจจัยความสำเร็จ                                                     | ปัญหาและอุปสรรค                    | องค์ความรู้ที่ใช้                    | สหสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง |
|----------------------------------------------------------------------|------------------------------------|--------------------------------------|----------------------------|
| ความร่วมมือของบุคลากร และผู้ใช้บริการที่เข้าใจพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง | บุคลากรบางท่านไม่พร้อมใช้เทคโนโลยี | -การใช้งานของโปรแกรม google calendar | แพทย์ พยาบาล ผู้ช่วยพยาบาล |

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

-แนะนำ google calendar ไปใช้ในหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องและในโครงการที่มีการบริหารจัดการแบบเดียวกัน ในการผ่าตัดหัตถการหน่วยอื่น เช่น ทีมผ่าตัดศัลยกรรมหัวใจนอกเวลา (CVT)

-โครงการที่จะพัฒนาต่อไปคือการนำเทคโนโลยีประดิษฐ์ (AI)มาใช้ในการบริหารจัดการคิวผ่าตัดในโครงการผ่าตัดนอกเวลา โดยมีหลักการและเหตุผล คือ การผ่าตัดนอกเวลาเดิมมีเพียงหน่วยศัลยกรรมทางเดินปัสสาวะ ต่อมาได้มีทีมศัลยแพทย์ทรวงอกและมีแนวโน้มจะมีหน่วยอื่นๆเพิ่มขึ้นทำให้การบริหารจัดการคิวจะเกิดปัญหาการ ใช้ห้องผ่าตัดชนกันเพื่อเป็นการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการคิวห้องผ่าตัด และเป็นการลดข้อผิดพลาดและเป็นการลดภาระของเจ้าหน้าที่ และสามารถบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ลงชื่อ(หัวหน้ากลุ่ม)

นางนลินทิพย์ สิริภักคนนท์

ลงชื่อ(หัวหน้าหน่วย)

นางสาว พัทธรา จันทรคำ

สังกัด หน่วยตรวจผู้ป่วยนอกอาคารสิริกิติ์

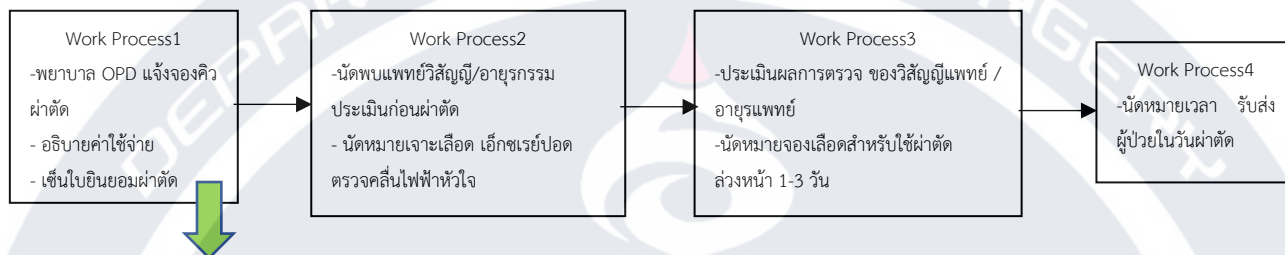
29 เมษายน 2568

## สายธารแห่งคุณค่า (Value Chain ) ของกระบวนการทำงาน(Work Process) ตามแนวทาง SIPOC

## 1.work system



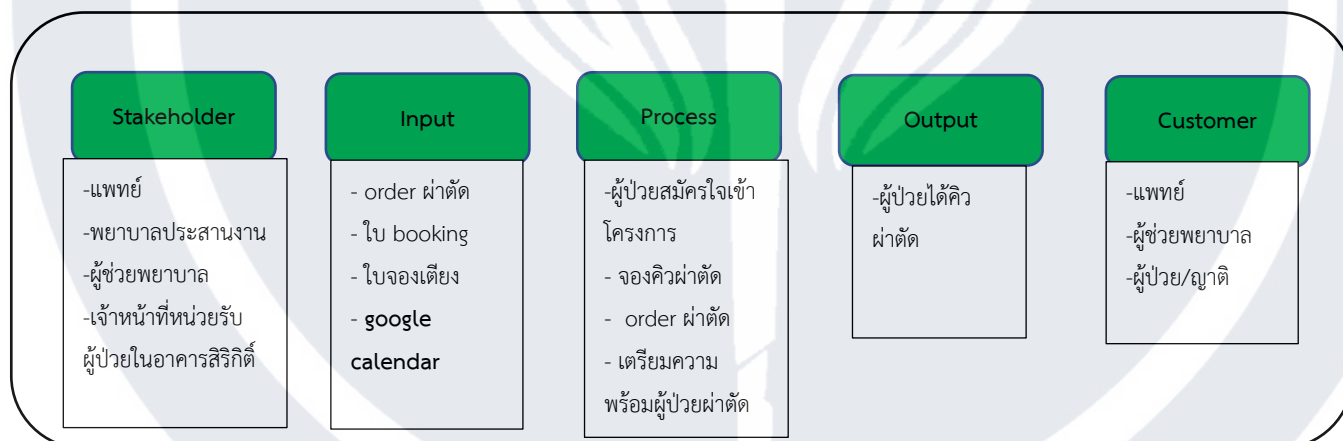
## 2.Work flow



**ปัญหาที่พบ:** ใช้เวลาในการติดต่อประสานงานจองคิวผ่าตัด 5-10 นาที และ ใช้การโทรศัพท์ไปมา สองครั้ง(ขั้นตอนซ้ำซ้อน)

**ได้พัฒนาเรื่อง :** การพัฒนาระบบบริหารจัดการคิวผ่าตัดของโครงการ Robot premium (URO)โดยใช้ google calendar

## 3.SIPOC



### 3.2 Fish Bone Diagram

