

รายงานการศึกษา ฝึกรอบม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย ในประเทศ และต่างประเทศ
(ระยะสั้นไม่เกิน ๙๐ วัน และ ระยะยาวตั้งแต่ ๙๐ วันขึ้นไป)

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ชื่อ/นามสกุล นางสาวกัจจ วงษ์ไทย

อายุ ๕๔ ปี การศึกษา พยาบาลศาสตรบัณฑิต

ตำแหน่ง พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

- หน้าที่ความรับผิดชอบ วางแผนการทำงานโดยมอบหมายงานการทำให้ปราศจากเชื้อแก่เจ้าหน้าที่ทุกระดับ ติดตามกำกับดูแล ทั้หน่วยในหน่วยเวชภัณฑ์กลาง.และการดูแลอุปกรณ์ทางการแพทย์ รวมถึงการจัดเก็บภายในหน่วยงานอื่นๆ

๑.๒ ชื่อเรื่อง / หลักสูตร การอบรมหลักสูตรเฉพาะทางผู้บริหารงานจ่ายกลาง

สาขา การพยาบาล

เพื่อ ศึกษา ฝึกรอบม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย

งบประมาณ เงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร เงินบำรุงโรงพยาบาล

ทุนส่วนตัว

จำนวนเงิน ไม่เสียค่าลงทะเบียน

ระหว่างวันที่ ๓๐ พฤษภาคม – ๑๐ มิถุนายน ๒๕๖๕

สถานที่ ณ สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น)

คุณวุฒิ / วุฒิบัตรที่ได้รับ -

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษา ฝึกรอบม ประชุม ดูงาน สัมมนา ปฏิบัติการวิจัย

๒.๑ วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนามีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในทุกระดับของโรงพยาบาล ทั้หน่วยจ่ายกลาง คลังเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อทำให้สามารถเรียนรู้และนำมาปรับใช้ได้เป็นอย่างดี

๒.๒ เนื้อหา

บทบาทและศิลปะการบริหารงาน คุณลักษณะของผู้นำ วิสัยทัศน์กับการบริหาร การกำหนดเป้าหมายแบบ S M A R T และการวางแผน ๕W๒ HVUCA มาจากคำว่า Volatility (ความไม่แน่นอน) Uncertainty (ความไม่มั่นใจ) Complexity (ความซับซ้อน) และ Ambiguity (ความคลุมเครือ) ในปัจจุบันการทำงานในสภาพแวดล้อมแบบ VUCA ต้องปรับตัวต่อความเปลี่ยนแปลงในองค์กรแบบฉับพลัน ซึ่งเป็นสถานะที่เผชิญอยู่ตลอดเวลา

ไคเซ็น เป็นภาษาญี่ปุ่น แปลว่า การปรับปรุง (Improvement) เป็นแนวคิดที่ใช้ในการบริหารการจัดการมีประสิทธิภาพ โดยมีมุ่งปรับปรุงวิธีการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคน บุคลากรทุกระดับ ร่วมกันแสวงหาแนวทางใหม่ ๆ เพื่อปรับปรุงวิธีการทำงานให้ดีขึ้นเรื่อยๆ อย่างต่อเนื่อง จากหลักการของ Kaizen เป็นแนวคิดที่จะช่วยมาตรฐานที่มีอยู่เดิม (Maintain) และปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น (Improvement)

กลยุทธ์หลัก Kaizen

๑. รายการตรวจสอบ ๓-Mu's หมายถึง ระบบตรวจสอบซึ่งได้รับการพัฒนาขึ้นมาเพื่อเป็นแนวทางช่วยผู้บริหารและพนักงานช่วยกันแก้ไขปรับปรุงงานของตนอยู่เสมอ

๒. หลักการ ๕ส ได้แก่ สะสาง (Seiri) สะดวก (Seiton) สะอาด (Seiso) สุขลักษณะ (Seiketsu) สร้างวินัย (Shitsuke)

๓. หลักการ ๕ W ๒H Who ใครเป็นผู้ทำ what ทำอะไร Where ทำที่ไหน When ทำเมื่อไร Why ทำไมต้องทำอย่างนั้น How ทำอย่างไร How much เท่าไหร่

๔. รายการตรวจสอบ ๔M ได้แก่ Man หมายถึง การตรวจสอบผู้ปฏิบัติงานตามมาตรฐานหรือไม่ Machine หมายถึง การตรวจสอบอุปกรณ์อำนวยความสะดวก Material หมายถึง การตรวจสอบ ข้อผิดพลาดในเรื่องคุณภาพการตรวจสอบระบบคงคลัง Method หมายถึง การตรวจสอบว่ามาตรฐานในการทำงาน

ระบบสำคัญของ Kaizen มี ๕ ระบบ

๑. การควบคุมคุณภาพและการบริหารคุณภาพทั้งระบบ การเผยแพร่นโยบาย (Policy/De-plotment) การสร้างระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance Systems)

๒. ระบบการผลิตแบบทันเวลาพอดี เพื่อส่งมอบสินค้าให้แก่ลูกค้าในเวลาที่กำหนด

๓. การบำรุงรักษาทรัพย์สิน TPM (Total Productive Maintenance) หมายถึง การกำหนดเป้าหมายให้เป็นการสร้างระบบรวม (Total System) สร้างความร่วมมือทุกฝ่ายทั้งฝ่ายบริหาร ฝ่ายผลิต ฝ่ายบำรุงรักษา พนักงานทุกระดับมีส่วนร่วม และผู้บริหารสร้างแรงจูงใจ โดยทุกคนช่วยกันดูแลบำรุงรักษาตามแผนการที่กำหนด

๔. ระบบข้อเสนอแนะ (Suggestion System) เกิดจากปัญหา โดยพนักงานเป็นผู้ค้นหาสิ่งผิดปกติก่อนหาสาเหตุที่แท้จริง และเสนอวิธีการแก้ไขที่สาเหตุของปัญหา

๕. กิจกรรมกลุ่มย่อย Small Group Activities หมายถึง บรรดากลุ่มพนักงานภายในหน่วยงานเดียวกัน แต่ละกลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกไม่มากนักที่รวมตัวกันอย่างไม่เป็นทางการเพื่อร่วมกันทำงานเล็กๆ POSDCoRB หลักการบริหาร สำหรับผู้บริหารใช้สร้างกลไกการทำงานและโครงสร้างให้กับองค์กร บุคลากรรู้หน้าที่ของตัวเอง โดยมีผู้บริหารควบคุมงาน ภาระหน้าที่ที่สำคัญของผู้บริหารด้วยกัน ๗ ประการ ตามชื่อตัวอักษรของทฤษฎีนั่นเอง

P – Planning = การวางแผน หมายถึง การกำหนดเป้าหมายขององค์กร

O – Organizing = การจัดองค์กร หมายถึง การกำหนดโครงสร้างขององค์กร กำหนดอำนาจหน้าที่รับผิดชอบภายในองค์กรให้เหมาะสมกับงาน

S – Staffing = การจัดบุคลากร หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับตัวบุคคลในองค์กร วางแผนจัดสรรกำลังคนให้เหมาะสมกับงาน ดูแลสวัสดิการ และพัฒนาบุคลากรให้เติบโตก้าวหน้าในสายงาน

D – Directing = การอำนวยการ หมายถึง การตัดสินใจและสั่งการ

Co – Coordinating = การประสานงาน หมายถึง หน้าที่ในการประสานกับหน่วยต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น คือหัวใจของการบริหาร ซึ่งผู้บริหารที่ดีต้องสามารถติดต่อสื่อสารกับบุคคลในทุกระดับ

R – Reporting = การรายงาน หมายถึง การรายงานภายในองค์กร ความก้าวหน้า ปัญหา ตลอดจนข่าวสาร เพื่อจะได้ติดตามและแก้ไขปัญหา/อุปสรรคที่เกิดจากการทำงาน

B – Budgeting = การจัดการงบประมาณ หมายถึง การจัดทำงบประมาณ และการจัดทำบัญชีควบคุมการเงินให้มีงบประมาณที่เหมาะสมและเพียงพอในการทำงาน

RACI Model ใช้วิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย มาจาก Responsible, Accountable, Consulted และ Informed ซึ่งมีความหมายดังนี้

Responsible คือ ผู้ที่มีหน้าที่ทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จ ตามที่ได้รับมอบหมาย

Accountable คือ ผู้ที่เป็นเจ้าของงานตัวจริง ตรวจสอบและอนุมัติ ส่งมอบงานนั้นๆ

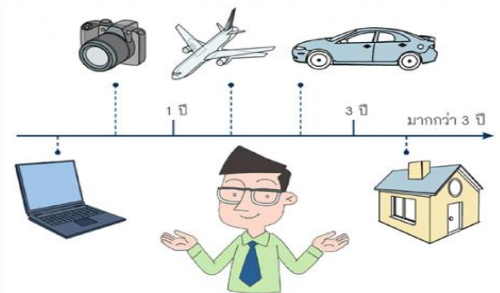
Consulted คือ ผู้ที่มีหน้าที่ให้คำปรึกษาและคำแนะนำ

Informed คือ ผู้ที่เราจะต้องแจ้งความคืบหน้าของงานให้ทราบเป็นระยะ ๆ เพื่อให้ทราบถึงสถานะของงานหรือโครงการ

- Knowledge
- Review
- Philosophy
- History
- About me

การโค้ช (Coaching) และ Facilitator ปรับ Mindset ของตัวเราเอง และต้องช่วยทำลายข้อจำกัดความคิดนั้นของผู้ที่รับการโค้ชด้วย (เรียกว่า โค้ชชี)

Specific	ควรเป็นเป้าหมายที่ชัดเจน ไม่คลุมเครือ มีความเฉพาะเจาะจงว่าเราจะทำอะไร เพื่ออะไร
Measurable	สามารถวัดผลเป็นตัวเลขหรือตัวเงินได้ชัดเจน เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้า ว่าใกล้ถึงเป้าหมายมากน้อยแค่ไหนแล้ว
Achievable	เป็นเป้าหมายที่สามารถทำได้ โดยรู้ว่าจะต้องทำอะไรให้บรรลุเป้าหมาย
Realistic	เป็นสิ่งที่อยู่บนพื้นฐานความเป็นจริง
Time Bound	มีกรอบเวลาที่แน่ชัดว่าจะเริ่มเมื่อใด และต้องใช้เวลาเท่าใดเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้วางไว้ โดยอาจแบ่งเป็นระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว



ภาพจาก <https://www.๑๒๑๓.or.th/th/moneymgt/finplan/Pages/planningsteps.aspx>

“๕W๒H” เครื่องมือที่ช่วยตั้งคำถามได้ตรงประเด็น ข้อมูลครบถ้วน และสามารถนำไปใช้ในการวิเคราะห์เรื่องราวต่าง ๆ

๕W คือ Who (ใคร), What (อะไร), Where (ที่ไหน), When (เมื่อไร) และ Why (ทำไม) ๒H คือ How (ทำอย่างไร) และ How Much (ใช้เงินเท่าไรหรือได้ผลตอบแทนเท่าไร)

๑. Who: ใคร เป็นการตั้งคำถามว่า ใครคือลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย ทำให้เราเจาะกลุ่มเป้าหมายได้ชัดเจน
๒. What: อะไร เมื่อได้กลุ่มลูกค้าเป้าหมายแล้ว อันดับถัดมาที่ต้องคิดคือ ลูกค้าต้องการอะไร
๓. Where: ที่ไหน การตั้งคำถามที่ดีช่วยวางแผนระบบโลจิสติกส์อย่างมีประสิทธิภาพ

๔. When: เมื่อไร ข้อมูลจากคำถามที่ว่า ลูกค้ายกกลุ่มเป้าหมายเราต้องการเมื่อไร ใช้ในการจัดสรรทรัพยากรวางแผนการผลิตสินค้า การกำหนดกลยุทธ์ทางการตลาด ทำให้บริการประสบความสำเร็จได้ง่ายขึ้น

๕. Why: ทำไม “ทำไมลูกค้าต้องมาซื้อสินค้าของเรา” ช่วยให้เรามองสินค้าจากมุมมองของลูกค้าสามารถค้นพบข้อมูลบางอย่างที่เราอาจมองข้ามไปก่อนหน้านี้ได้

๖. How: อย่างไร ตั้งคำถามถึงแนวทางเข้าถึงลูกค้าด้วยวิธีไหน ทำให้สามารถขายบริการได้ตามช่วงเวลาที่ถูกกำหนดไว้

๗. How Much: ผลตอบแทน/ใช้เงินทุนเท่าไร ใช้เงินลงทุนเท่าไร

RACI ย่อมาจาก Responsible, Accountable, Consulted และ Informed คือ การบริหารโครงการซึ่งทำให้ทุกคนทราบว่า ตนเองมีบทบาท ขอบเขตความรับผิดชอบ และระดับที่จะต้องเกี่ยวข้องกับงานอย่างไร

Responsible: ผู้ที่มีหน้าที่ทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จ ทุก ๆ งานต้องมีบทบาทอย่างน้อย ๑ คน

Accountable: ผู้ที่เป็นเจ้าของงานที่กำหนดบทบาทความรับผิดชอบให้กับคนที่เกี่ยวข้อง ตรวจสอบและอนุมัติ บทบาทนี้มีได้แค่ ๑ คนเท่านั้น

Consulted: คือ ผู้ที่มีหน้าที่ให้คำปรึกษา สามารถช่วยให้งานออกมาดีขึ้น มีได้มากกว่า ๑ คน

Informed: คือ ผู้ที่เราจะต้องแจ้งความคืบหน้าของงานให้ทราบเป็นระยะ ๆ ซึ่งบทบาทนี้มีได้มากกว่า ๑ คน

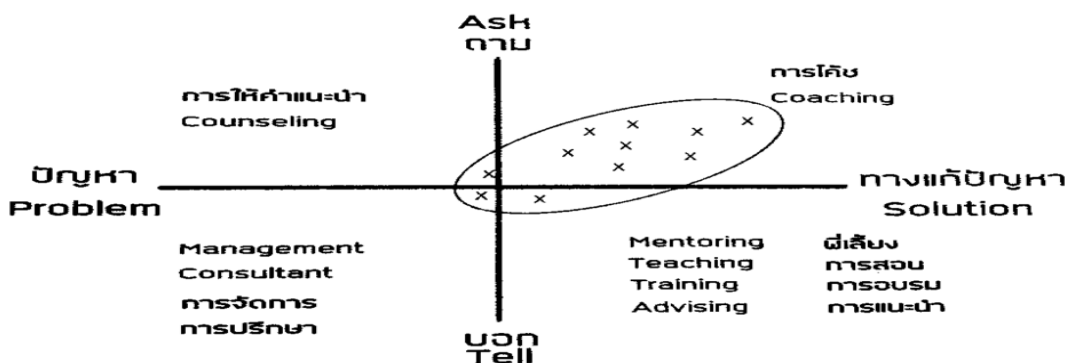
๑ คนสโตร์คนทำงานยุคใหม่ ITYX

การเรียนรู้ I “เรียนรู้แบบเชิงลึก” แบบ Specialist เหมาะกับงานที่ต้องอาศัยความชำนาญเฉพาะด้านจริงๆ ซึ่งข้อดีคือ เราสามารถเรียกค่าตอบแทนอัตราที่สูงได้

การเรียนรู้ T แบบ “รอบด้าน” สำหรับองค์กรขนาดเล็กต้องการคนที่มีความสามารถหลายด้าน เป็นที่ต้องการเพราะบริษัทส่วนใหญ่ต้องการใช้คนจำนวนน้อยให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

การเรียนรู้ Y แบบ Multidiscipline ที่มีความเชี่ยวชาญศาสตร์ทั้งสองด้านแบบลึกควบคู่กันพยายามหาความรู้กว้างๆให้มากที่สุด โลกอนาคตมีความซับซ้อนสูง ดังนั้นจำเป็น ต้องมีความรู้ที่กว้างในหลายๆ เรื่อง

การเรียนรู้ X เป็นทักษะการเรียนรู้ที่หลากหลาย เป็นผู้นำได้ดี เพราะจุดศูนย์กลางของตัวอักษร X บ่งบอกถึง ความสามารถในการเชิญชวนคนจากหลากหลายสาขาร่วมงานและประสานงานกับคนอื่น ๆ ได้ด้วย TAPS คือ ตัวย่อของอักษร ๔ ตัว



<p>๓ ถาม + ปัญหา การให้คำปรึกษา หรือ การบำบัด โดยถามหาถึงสาเหตุเพื่อเข้าสู่การช่วยเหลือ</p>	<p>๔ ถาม + ทางออก ได้แก่ การโค้ช ใช้การถามคำถาม เพราะเชื่อในผู้ที่ได้รับการโค้ช คำถามทำให้เกิดการหาคำตอบ ที่เหมาะสมที่สุดได้ด้วยตัวเอง</p>
<p>๒ บอก + ทางออกได้แก่ การฝึกอบรม การสอน การเป็นพี่เลี้ยง ผู้ใช้วิธีนี้มีองค์ความรู้ ข้อมูลต่างๆมาบอกต่อ ถ่ายทอด เพื่อให้เกิดผลลัพธ์หรือ ทางออกที่ดีขึ้น</p>	<p>๑ บอก + ปัญหา ได้แก่ การใช้การจัดการ และการเป็นที่ปรึกษา โดยผู้ที่มีความสามารถในการมองเห็นปัญหา วิเคราะห์ และแจกแจง เพื่อเข้าสู่กระบวนการแก้ไขต่อไป</p>

GROWME Model ตั้งเป้าหมายและวางแผนการถาม เป็นเทคนิคการตั้งคำถาม แบ่งการถามออกเป็น ๔ ประเด็น

Goal : เป้าหมายของการพูดคุยครั้งนี้ ตั้งเป้าหมายการพูดคุยให้ชัดเจน เช่น “วันนี้เราจะคุยเรื่องอะไรกันดี”

Reality : ข้อเท็จจริง คำถามถึงความจริงที่เกิดขึ้น “ข้อมูลที่พบ มีที่มาจากแหล่งใด” (ช่วยตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล)

Options : ทางเลือก ขวนคิดถึงโอกาสและทางเลือก เทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ เช่น กระตุ้นให้ประเมินความเสี่ยงของทางเลือกต่างๆ “คุณจะมีแผนรับมือกับความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นกับแต่ละทางเลือกอย่างไรบ้าง”

Way forward : สรุปการตัดสินใจเลือกทำอะไรเพิ่มเติม คำถามเพื่อย้ำบทสรุปให้เห็นแผนที่ชัดเจนขึ้น เช่น “คิดว่าจะพร้อมลงมือทำตามไอเดียที่เลือกเมื่อไรดี” หรือ “สรุปว่าเราจะทำอะไรกันต่อบ้าง” เป็นต้น

Motivation : การสร้างขวัญกำลังใจ ให้กำลังใจเอาชนะอุปสรรค

Evaluation : การประเมินผล สรุปแนวทางร่วมกัน

DISC Peronality เป็นลักษณะนิสัยและลักษณะการทำงาน ๔ แบบ คือ D (Dominance), I (Influence), S (Steadiness) และ C (Compliance) เปรียบเป็นสัตว์ ๔ ชนิด ได้แก่ กระต่าย อินทรี หนู และหมี

๑. Dominance กระต่าย คนชอบเอาชนะ มีเป้าหมายที่ชัดเจน เหมือนกระต่ายที่พุ่งเข้าไปเป้าหมาย พูดตรงประเด็น เน้นผลลัพธ์และเป้าหมายเป็นสำคัญ

จุดแข็ง : มีความเป็นผู้นำ รับผิดชอบ มุ่งมั่นไม่ยอมแพ้ต่ออุปสรรค ชอบมองหาโอกาสใหม่ ๆ อยู่เสมอ มีพลังใจ พลังกายสูง

สิ่งที่ควรพัฒนา : ยึดตัวเองเป็นใหญ่ เน้นผลลัพธ์ของงานความสัมพันธ์ของคนบกพร่องไป และไม่ใส่ใจรายละเอียด

๒. Influence อินทรี คือคนที่ชอบเข้าสังคม รักอิสระ มองภาพกว้าง เป็นนักคิดนักฝัน ให้บอกแค่เป้าหมาย เขาไปหาวิธีจัดการเอง

จุดแข็ง: มีความคิดสร้างสรรค์ สามารถคิดวิธีแก้ปัญหาใหม่ ๆ ที่คนอื่นคิดไม่ถึง เพราะชอบเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ

สิ่งที่ควรพัฒนา: ทำอะไรหลาย ๆ อย่างไม่มีรายละเอียด ไม่จัดลำดับความสำคัญ

๓. **Steadiness** หนู 🐭 เป็นผู้มีความเมตตา ชอบช่วยเหลือผู้อื่น เป็นคนปราดเปรี้ยว มีแบบแผน อ่อนโยน ชอบอะไรที่มีลำดับชัดเจน

จุดแข็ง : ทำงานเป็นทีมได้ดี เป็นคนรับฟังและใส่ใจความรู้สึก ไม่ทำให้เกิดความขัดแย้ง

สิ่งที่ควรพัฒนา: เนื่องจากยอมคน ถูกเอาเปรียบ เกรงใจผู้อื่นมาก ซ้ำแล้ว และไม่ค่อยเชื่อมั่น ไม่ชอบเป็นผู้นำ

๔. **Compliance** หมี 🐻 เป็นคนที่ชอบความมั่นคง ไม่เปลี่ยนแปลง เน้นซ้ำแต่ซ้ำๆ มีระเบียบวินัยสูง ชอบอยู่คนเดียว โลกส่วนตัวสูง การสื่อสารเน้นหลักการ

จุดแข็ง : เป็นคนรอบคอบไม่ค่อยพลาด รู้ลึกรู้จริง มีความรับผิดชอบสูง ใช้เหตุผล ข้อมูลในการตัดสินใจ ป้องกันปัญหาดีกว่าแก้ไขในภายหลัง

สิ่งที่ควรพัฒนา : มีความเป็นอนุรักษ์นิยม ปรับตัวช้า เชื่อมมั่นในหลักการของตัวเองไม่ค่อยรับฟังผู้อื่น คิดกรอบไม่ค่อยมีไอเดียอะไรใหม่ๆ

บทบาทของ Facilitator

๑. เป็นผู้สร้างบรรยากาศ (Climate Setter) ให้กลุ่มผ่อนคลาย มีความไว้วางใจเกิดการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ

๒. เป็นผู้กระตุ้น (Catalyst) ผ่านการตั้งคำถามปลายเปิด ดึงพลังและศักยภาพของผู้เข้าร่วมให้เห็นถึงปัญหา สาเหตุ เป้าหมาย และทางออกร่วมกัน

๓. เป็นผู้สังเกตการณ์ (Observer) ถึงพฤติกรรม ความรู้สึก และวิถีคิดเพื่อปรับกระบวนการให้เหมาะสม

๔. เป็นพี่เลี้ยงในการเรียนรู้ (Learning Coach) เล่าถึงประสบการณ์และวิธีแก้ปัญหา ซึ่งเป็นแหล่งความรู้ฝังลึก (Tacit) ในตัวนำไปสู่การพัฒนา

๕. เป็นผู้สื่อสารและประสานงาน (Communicator Enabler /Coordinator) เพื่อผู้เข้าร่วมได้แลกเปลี่ยนข้อมูลประสบการณ์ ความรู้ และนำไปสู่การแก้ปัญหา

Improve Productivity เป็นการลดความสูญเสียด้าน และการบริหารจัดการต้นทุนทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบลีน (LEAN) คือ การปรับการบริหารจัดการองค์กร ลดกระบวนการทำงานที่ไม่สร้างมูลค่า พร้อมปรับตัวเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement) กำจัดความสูญเปล่าของกระบวนการผลิต โดยเน้นไปที่การวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า เป็นการใช้ต้นทุนการผลิตให้ต่ำที่สุด และใช้เวลาการผลิตให้สั้นที่สุด เพื่อมอบสินค้าและบริการที่มีคุณภาพสูงสุด

การวิเคราะห์กระบวนการทำงาน Flow หลักมี ๕ ชนิด คือ

๑. Information Flow

๒. Material Flow

๓. Physical Flow

๔. Document Flow

๕. Equipment Flow

องค์ประกอบของต้นทุน -แรงงาน -วัตถุดิบ - การดำเนินงาน

SIPOC กระบวนการดำเนินงาน ประกอบด้วย

S – Supplier หมายถึง ผู้ส่งมอบสิ่งของหรือข้อมูล

I – Input หมายถึง สิ่งของหรือข้อมูลที่จะต้องนำไปผ่านกระบวนการ

P – Process หมายถึง กระบวนการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของลูกค้า

O – Output หมายถึง สิ่งของหรือข้อมูลตามความต้องการของลูกค้า

C – Customer หมายถึง ลูกค้าผู้กำหนดความต้องการของสิ่งของหรือข้อมูล

ECRS ลดต้นทุนที่ไร้ประโยชน์ ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของ ECRS ดังนี้

Eliminate (ยกเลิก การกำจัด) กระบวนการนี้เป็นการตัดสิ่งที่ไม่จำเป็น

Combine (การรวมกัน) หากเรานำขั้นตอนในการทำงานมารวมให้เป็นขั้นตอนเดียว ประหยัดเวลาในการทำงาน และอาจช่วยลดจำนวนแรงงาน one stop service

Rearrange (การจัดใหม่) การจัดลำดับการทำงานใหม่ ทำให้งานง่ายขึ้น และประหยัดทรัพยากร

Simplify (การทำให้ง่ายขึ้น) การปรับปรุง เช่น การเปลี่ยนที่จัดวางอุปกรณ์ให้หยิบใช้สะดวก หรือจัดสถานที่ทำงานใหม่เพื่อลดเวลาที่จะต้องเสียไป

การทำ ECRS เราสามารถเลือกใช้อย่างใดอย่างหนึ่งตามสมควรที่เห็นว่าเหมาะกับตัวเนื้องานหรือองค์กรได้
แนวคิดประกอบการพัฒนา ECRS visual concept ประกอบด้วย

Visual Display การแสดงด้วยการมองเห็น เช่น ป้ายข้อมูลข่าวสาร ป้ายชี้บ่งการทำงานต่างๆ ใช้กับงานทั่วไป

Visual Control การควบคุมด้วยการมองเห็น ตามเกณฑ์การยอมรับหรือมาตรฐาน เช่น สถานการณ์ทำงานของเครื่องจักร Spec ของผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

Visual Management การบริหารจัดการด้วยการมองเห็น ใช้ทั้งขนาด รูปร่าง และสีให้เหมาะสม กับวัตถุประสงค์ ติดอยู่ในที่ปฏิบัติเห็นได้ชัดเจน และสอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

POKA-YOKE คือ “ระบบป้องกันความผิดพลาด” POKA คือ ความผิดพลาดจากการไม่เอาใจใส่ YOKE คือ ป้องกันไม่ให้เกิด หลีกเลียง หรือระบบป้องกันความผิดพลาดจากการพลั้งเผลอ “Mistake Proof” ซึ่งระบบ POKA-YOKE นี้ จะช่วยควบคุมให้งานในกระบวนการมีความถูกต้องเท่านั้นที่จะสามารถผ่านกระบวนการและไปสู่กระบวนการต่อไป เป็นการป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดตั้งแต่ต้น

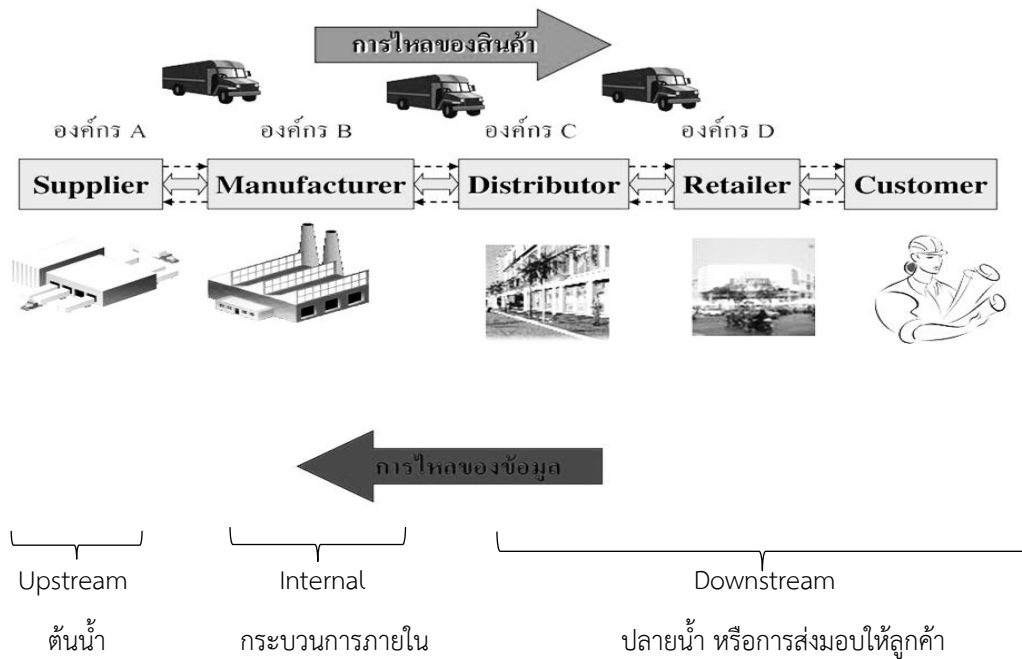
แผนผังสายธารแห่งคุณค่า (Value Stream Mapping; VSM) เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์กระบวนการจากมุมมองลูกค้า ตลอดห่วงโซ่อุปทานซึ่งสามารถระบุการปรับปรุงที่จำเป็น และขจัดความสูญเปล่ามี ๓ ประเภท คือ

๑. กิจกรรมที่เพิ่มมูลค่า (Value Added (VA)) สร้างมูลค่าเพิ่มให้กับวัตถุดิบ

๒. กิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่าแต่จำเป็น (Necessary but Non-Value Added (NNVA)) เป็นกิจกรรมสูญเปล่าแต่ต้องยอมให้มีได้ในกระบวนการ

๓. กิจกรรมที่ไม่เพิ่มมูลค่า (Non-Value Added (NVA)) เป็นความสูญเปล่าอย่างแท้จริง และเป็นสิ่งที่ไม่จำเป็นต้องกำจัดออกไป

การจัดการโซ่อุปทาน (Supply Chain Management)



DOWNTIME ความสูญเสียเปล่าสามารถจำแนกออกได้ ๘ ประเภท คือ

๑. Defects การทำงานผิดพลาด เกิดงานเสียเกิดขึ้น ต้องมาทำซ้ำใหม่
๒. Overproduction การผลิตที่มากเกินไป เกินกว่าความต้องการของลูกค้า
๓. Waiting การรอคอยงาน จากกระบวนการก่อนหน้า หรือความเร็วในการทำงาน
๔. Non-Utilized Talent ใช้คนไม่ตรงกับงาน การที่ใช้บุคลากรไม่ได้เต็มประสิทธิภาพ
๕. Transportation การขนย้ายวัตถุดิบ หรือสินค้า
๖. Inventory มีการเก็บวัสดุคงคลัง หรือ Stock สินค้ามากเกินไปจนจำเป็น
๗. Motion การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นในการทำงาน ทำให้ความสามารถในการทำงานน้อยกว่าที่ควรจะเป็น
๘. Extra-processing งานที่มีขั้นตอนเกินความจำเป็น

การจัดซื้อจัดจ้าง

หัวหน้าหน่วยงานของรัฐมีอำนาจในการสั่งซื้อหรือสั่งจ้าง ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๘๔ ดังนี้

การซื้อหรือจ้าง (ข้อ ๘๔)	หัวหน้าหน่วยงานของรัฐ	ผู้มีอำนาจเหนือขึ้นไปหนึ่งชั้น
โดยวิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป	ไม่เกิน ๒๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท	เกิน ๒๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท
โดยวิธีคัดเลือก	ไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท	เกิน ๑๐๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท
โดยวิธีเฉพาะเจาะจง	ไม่เกิน ๕๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท	เกิน ๕๐,๐๐๐,๐๐๐ บาท

ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการ จัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๒๖ วรรค ๓ กรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ กรรมการพิจารณาผลการสอบราคา กรรมการซื้อหรือจ้าง โดยวิธีคัดเลือก ห้ามแต่งตั้งเป็น “คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ”

วิธีการซื้อหรือจ้างทั่วไป ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๕๕ – ๕๖ หน่วยงานของรัฐเชิญชวนให้ ผู้ประกอบการเข้ายื่นข้อเสนอ

๑. วิธีตลาดอิเล็กทรอนิกส์ (e-market) วงเงินเกิน ๕ แสนบาท และเป็นสินค้าที่ไม่ซับซ้อนหรือเป็นสินค้าหรืองานบริการที่มีมาตรฐานและได้กำหนดไว้ใน ระบบ e-Catalog
๒. e-bidding วงเงินเกิน ๕ แสนบาท และเป็นสินค้าไม่ได้กำหนดในระบบ e-Catalog
๓. วิธีสอบราคา วงเงินเกิน ๕ แสนบาท แต่ไม่เกิน ๕ ล้านบาทภายใต้เงื่อนไขหน่วยงานของรัฐตั้งอยู่ในพื้นที่ที่มีข้อจำกัดในการใช้สัญญาณอินเทอร์เน็ตทำให้ไม่สามารถดำเนินผ่านระบบโดยวิธี e-market หรือ e-bidding ได้

การกำหนดราคากลาง หมายความว่า ราคาเพื่อใช้เป็นฐานสำหรับเปรียบเทียบราคาของผู้ยื่นข้อเสนอได้ยื่นเสนอไว้ ซึ่งสามารถจัดซื้อจัดจ้างได้จริงตามลำดับ ดังต่อไปนี้

๑. ราคาที่ได้มาจากการคำนวณตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการราคากลางกำหนด
๒. ราคาที่ได้มาจากฐานข้อมูลราคาอ้างอิงของพัสดุที่กรมบัญชีกลางจัดทำ
๓. ราคามาตรฐานที่สำนักงบประมาณหรือหน่วยงานกลางอื่นกำหนด
๔. ราคาที่ได้มาจากการสืบราคาจากท้องตลาด
๕. ราคาที่เคยซื้อหรือจ้างครั้งล่าสุดภายในระยะเวลาสองปีงบประมาณ
๖. ราคาอื่นใดตามหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือแนวทางปฏิบัติของหน่วยงานของรัฐนั้น ๆ

การงดหรือลดค่าปรับ หรือการขยายเวลาทำการตามสัญญา (มาตรา ๑๐๒) ให้อยู่ในดุลพินิจของผู้มีอำนาจที่จะพิจารณาได้ตามจำนวนวันที่มีเหตุเกิดขึ้นจริง เฉพาะในกรณี ดังต่อไปนี้

- (๑) เหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของหน่วยงานของรัฐ
- (๒) เหตุสุดวิสัย
- (๓) เหตุเกิดจากพฤติการณ์อันหนึ่งอันใดที่คู่สัญญาไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย
- (๔) เหตุอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

พื้นฐานการทำลายเชื้อ การทำให้ปราศจากเชื้อ และการจัดการเครื่องมือหลังใช้งาน กระบวนการทำให้ปราศจากเชื้อมี ๗ ขั้นตอน ดังนี้

๑. การเก็บรวบรวม และการนำส่งเครื่องมือแพทย์ปนเปื้อน (collection and transportation of contaminated medical devices)
๒. การทำความสะอาดเครื่องมือแพทย์ (cleaning)
๓. การห่อเครื่องมือแพทย์ (packaging)
๔. การจัดเรียงห่อเครื่องมือแพทย์และการทำให้ปราศจากเชื้อ (loading and sterilizing)
๕. การตรวจสอบประสิทธิภาพการทำให้ปราศจากเชื้อ (monitoring)
๖. การจัดเก็บเครื่องมือแพทย์ปราศจากเชื้อ (sterile storage)
๗. การแจกจ่ายเครื่องมือแพทย์ปราศจากเชื้อ (distribution)

การแบ่งประเภทอุปกรณ์ทางการแพทย์ ตามแนวคิดของ Dr. Spaulding แบ่งออกได้เป็น ๓ ประเภทคือ Critical Item ได้แก่ เครื่องมือผ่าตัด เข็ม อวัยวะเทียม สายสวนหัวใจ และสายสวนปัสสาวะ อุปกรณ์ต่างๆทำให้ปราศจากเชื้อโดยการอบไอน้ำภายใต้ความดัน หากอุปกรณ์ทนความร้อนสูงไม่ได้ อาจทำให้ปราศจากเชื้อโดยการอบแก๊ส Ethylene oxide หรือใช้วิธี low-temperature sterilization วิธีอื่น

Semi-critical Item ได้แก่ อุปกรณ์เครื่องช่วยหายใจ อุปกรณ์ดมยาสลบ endoscope และปรอทวัดไข้ ทำลายเชื้อโดยใช้วิธี Pasteurization หรือการทำลายเชื้อระดับสูง (high-level disinfection)

Non-critical Item ได้แก่ หม้อนอน เครื่องวัดความดันโลหิต ไม้ยันรักแร้ ไม้กั้นเตียง ภาชนะใส่อาหาร โต๊ะข้างเตียง เป็นต้น การทำลายเชื้อสามารถทำได้ในหอผู้ป่วยโดยใช้วิธี low-level disinfection

มาตรฐานการตรวจน้ำ Routine water testing (EN ๒๘๕/ISO๑๗๖๖๕)

๑	ปริมาณสารทั้งหมดที่ละลายได้(TDS)	≤ ๑๕ mg/l
๒	ซิลิกา	≤ ๒ mg/l
๓	เหล็ก	≤ ๐.๒ mg/l
๔	แคลเซียม	≤ ๐.๐๐๕ mg/l
๕	ตะกั่ว	≤ ๐.๐๕ mg/l
๖	โลหะหนัก	≤ ๐.๑ mg/l
๗	คลอไรด์	≤ ๓ mg/l
๘	ฟอสเฟต	≤ ๐.๕ mg/l
๙	การนำไฟฟ้า (conductivity)	≤ ๕ ไมโครซีเมนส์/เซนติเมตร
๑๐	ความเป็นกรดและด่าง (pH)	≤ ๖.๕-๘
๑๑	สีปรากฏ (Appearance Color)	สะอาด ไม่มีสี
๑๒	ความกระด้าง (Hardness)	≤ ๐.๑ milimoles/L

สมรรถนะแบ่งออกมาเป็น ๓ กลุ่ม รวมทั้งสิ้น ๑๐ สมรรถนะหลัก คือ

กลุ่มที่ ๑ สมรรถนะเพื่อการทำงานแบบมืออาชีพ (Working Professionally)

- ๑.๑ ความสามารถในการจัดการปัญหาบนฐานการคิด (Thinking-based solution)
- ๑.๒ ความตั้งใจใฝ่รู้เพื่อการพัฒนา (Willingness to Learn)
- ๑.๓ ความฉลาดรู้ทางดิจิทัล (Digital literacy)
- ๑.๔ ความฉลาดรู้ทางข้อมูล (Information literacy)

กลุ่มที่ ๒ สมรรถนะเพื่อการทำงานร่วมกับผู้อื่น (Working with Others)

- ๒.๑ ความสามารถในการมีอิทธิพลทางความคิด (Influencing and leading to goals)
- ๒.๒ ความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างชาญฉลาด (Interpersonal savvy)

กลุ่มที่ ๓ สมรรถนะเพื่อการทำงานสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายองค์กร (Working to achieve goals)

- ๓.๑ ความสามารถในการระบุโอกาสที่สร้างคุณค่าให้กับองค์กร (Opportunity Identification for Valuing Ideas)
- ๓.๒ ความสามารถในการรับมือกับสถานการณ์ที่ไม่แน่นอน (Dealing with ambiguity and risk)
- ๓.๓ ความยืดหยุ่นและความสามารถในการปรับตัว (Behavioral Flexibility & Adaptability)
- ๓.๔ ความตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Responsibility)

งานอาชีวอนามัย องค์การอนามัยโลก (World Health Organization : WHO) และองค์การแรงงาน ระหว่างประเทศ (International Labor Organization : ILO) กำหนดขอบข่าย ลักษณะงานอาชีวอนามัยไว้ ดังนี้

๑. การส่งเสริม (Promotion) หมายถึง งานที่เกี่ยวกับการส่งเสริมและอํารงรักษาไว้ ซึ่งสุขภาพทั้งร่างกายและจิตใจที่แข็งแรงสมบูรณ์ของผู้ประกอบอาชีพ ตลอดจนมีความเป็นอยู่ที่ร่วมกันในสังคมของผู้ประกอบอาชีพตามสถานะที่พึงมีได้

๒. การป้องกัน (Prevention) หมายถึง การป้องกันมิให้ผู้ประกอบอาชีพ หรือ แรงงานมีสุขภาพอนามัยเสื่อมโทรมหรือผิดปกติ เนื่องจากสภาพ หรือสภาวะการทำงานที่ผิดปกติ

๓. การปกป้องคุ้มครอง (Protection) หมายถึง การดำเนินการปกป้องคุ้มครอง ผู้ประกอบอาชีพหรือแรงงานในสถานประกอบการ มิให้มีการทำงานที่เสี่ยงต่ออันตรายหรือการเกิดโรคร้ายไข้เจ็บ

๔. การจัดการทำงาน (Placing) หมายถึง การจัดการเกี่ยวกับสภาพสิ่งแวดล้อม ของการทำงานให้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพความต้องการของร่างกาย จิตใจ ของผู้ประกอบอาชีพหรือแรงงานมากที่สุดเท่าที่จะทำได้

๕. การปรับงานและคนให้มีความเหมาะสมกัน (Adaptation) หมายถึง การปรับสภาพของงานและคนทำงานให้สามารถทำงานได้อย่างเหมาะสมมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงสภาพทางสรีรวิทยาและพื้นฐานความแตกต่างทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจของคนให้มีความสอดคล้องมากที่สุดเพื่อประสิทธิผลของงานนั้น ๆ มี ๓ ขั้นตอน คือ

๕.๑ การตระหนักถึงอันตราย (Hazard Recognition) โดยการตระหนักถึงสิ่งคุกคาม ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

๕.๒ การประเมินขนาดของอันตราย (Hazard Evaluation) มีขนาดมากน้อยในระดับใด ซึ่งต้องมีการตรวจสอบ เปรียบเทียบกับมาตรฐาน

๕.๓ การควบคุมอันตราย (Hazard Control) ต้องมีการศึกษาหามาตรการและวิธีการที่เหมาะสมควบคุมอันตราย

๒.๓ ประโยชน์ที่ได้รับ

๒.๓.๑ ต่อตนเอง ปรับระบบการสอนหน้างาน จัดให้เจ้าหน้าที่อาวุโสได้พัฒนาทักษะการเป็นโค้ช การแก้ไขปัญหาโดยการใช้อำนาจเพื่อกระตุ้นให้ผู้ที่ยังเรียนคิด ตั้งคำถาม ค้นหาทางเลือก และสามารถเลือกวิธีแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง ในแนวคิดที่ว่าทุกคนมีศักยภาพ มีความสามารถ และพัฒนาได้

๒.๓.๒ ต่อหน่วยงาน จัดทำแบบสำรวจสภาพแวดล้อม สร้างแผนผังการพัฒนาหน่วยเวชภัณฑ์กลาง กำหนดจุดวัดแสงสว่าง ทั้งหมด ๑๗ จุด เพื่อปรับปรุงพื้นที่ให้เหมาะสมกับการทำงานที่มีความละเอียด หรือเป็นงานทั่วไป

ส่วนที่ ๓ ปัญหาและอุปสรรค

ระยะเวลาในการฝึกอบรมมีจำกัด ทำให้มีเวลาในการศึกษายังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควร

ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

เป็นการพัฒนาบุคลากรที่เหมาะสม ทั้งหัวข้อและการฝึกปฏิบัติทุกรายวิชา โดยจัดหลักสูตรร่วมกับสมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น) รวมถึงการคัดสรรวิทยากรที่มีความสามารถ ทำให้การเรียนน่าสนใจ นอกจากนี้การศึกษาดูงานในลักษณะของการบริหารงานได้มีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กันมากถึง ๕ โรงพยาบาล มีทั้งระบบเอกชน ซึ่งใช้การพัฒนา AI ให้หุ่นยนต์จัดชุดอุปกรณ์ ซึ่งอยู่ในขั้นการพัฒนา มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในทุกระดับของโรงพยาบาล ทั้งหน่วยงานกลาง คลังเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อทำให้สามารถเรียนรู้และนำมาปรับใช้ได้เป็นอย่างดี

ลงชื่อ.....ผู้รายงาน

(นางสาวกัจจ วงษ์ไทย)

พยาบาลวิชาชีพชำนาญการพิเศษ

ส่วนที่ ๕ ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

.....
.....
.....

(ลงชื่อ).....หัวหน้าส่วนราชการ

(.....)

ตำแหน่งผู้อำนวยการโรงพยาบาลราชพิพัฒน์