

สรุปรายงานการฝึกอบรม  
อบรมหลักสูตร HA 305 : การพัฒนาคุณภาพสำหรับงานสนับสนุนบริการ  
ระหว่างวันที่ ๒๐ - ๒๒ เมษายน ๒๕๖๕  
อบรมออนไลน์ผ่านโปรแกรม zoom

.....

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑.๑ ชื่อ-สกุล	นายทฤษฎี อรุณแจ่ม
อายุ	๓๘ ปี
การศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	-
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
หน้าที่รับผิดชอบ	หัวหน้างานรักษาความปลอดภัยและการจราจร/ศูนย์แปลกลาง
๑.๒ ชื่อ-สกุล	นางสาวณัฐพัชร ธนัยธนพัฒน์
อายุ	๔๘ ปี
การศึกษา	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	-
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
หน้าที่รับผิดชอบ	หัวหน้างานซักฟอกและตัดเย็บ
๑.๓ ชื่อ-สกุล	นางสาวสุพัตรา สุทธิรัตน์
อายุ	๓๔ ปี
การศึกษา	ประกาศนียบัตรผู้ช่วยพยาบาล
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	-
ตำแหน่ง	พยาบาลเทคนิคชำนาญงาน
หน้าที่รับผิดชอบ	หน่วยงานเวชภัณฑ์กลาง ดูแลเครื่องมือแพทย์
๑.๔ ชื่อ-สกุล	นางสาวเมทินี ใจแปง
อายุ	๔๔ ปี
การศึกษา	บัญชีบัณฑิต
ความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	-
ตำแหน่ง	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
หน้าที่รับผิดชอบ	หัวหน้างานสวัสดิการ

ชื่อเรื่อง                      อบรมหลักสูตร HA 305 : การพัฒนาคุณภาพสำหรับ  
งานสนับสนุนบริการ

เพื่อ                             ศึกษา            ผูกอบรม            ประชุม            ดูงาน

สัมมนา            ปฏิบัติงานวิจัย

งบประมาณ                    เงินงบประมาณกรุงเทพมหานคร  เงินบำรุงโรงพยาบาล

ทุนส่วนตัว

จำนวนเงิน                   เป็นเงินคนละ ๓,๐๐๐.- บาท (สามพันบาทถ้วน)

                                  รวมเป็นเงิน ๑๒,๐๐๐.- บาท (หนึ่งหมื่นสองพันบาทถ้วน)

วัน เดือน ปี                ระหว่างวันที่ ๒๐ – ๒๒ เมษายน ๒๕๖๕

สถานที่                        อบรมออนไลน์ผ่านโปรแกรม zoom

คุณวุฒิ/วุฒิบัตรที่ได้รับ -

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลที่ได้รับจากการอบรม

๒.๑ วัตถุประสงค์

๒.๑.๑ สามารถวิเคราะห์หน้าที่/เป้าหมาย ติดตามประเมินผลการพัฒนาคุณภาพหรือ  
ประเมินการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานสนับสนุนบริการได้อย่างเหมาะสม สามารถประยุกต์และเชื่อมโยง  
กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพกับงานประจำได้

๒.๑.๒ เรียนรู้ประเด็นสำคัญ และสามารถนำไปปรับปรุงหน่วยงานสนับสนุนบริการให้มี  
คุณภาพ

๒.๑.๓ เรียนรู้เป้าหมายและสามารถนำมามาตรฐานด้านกำลังคน, สิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วย  
และกฎหมายที่เกี่ยวข้องไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาได้อย่างเหมาะสม

๒.๒ เนื้อหาโดยย่อ

๒.๒.๑ แนวคิดและปรัชญาของการพัฒนาคุณภาพในโรงพยาบาลในมุมมองของ  
งานสนับสนุนบริการ

๒.๒.๒ ประเด็นสำคัญในการพัฒนาหน่วยงานสนับสนุนบริการจากประสบการณ์การเยี่ยม  
สำรวจ

๒.๒.๓ ประเด็นสำคัญของมาตรฐานและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานด้านกำลังคน และ  
สิ่งแวดล้อมในการดูแลผู้ป่วย รวมทั้งวิธีการนำไปปฏิบัติให้สอดคล้องกับบริบทของโรงพยาบาล  
การพัฒนาคุณภาพงานสนับสนุนบริการ

การพัฒนาคุณภาพการบริการที่มีคุณภาพของโรงพยาบาล จำเป็นต้องอาศัยเครื่องมือการพัฒนา  
คุณภาพ ซึ่งสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน)

เครื่องมือสำคัญของ HA คือการทบทวนเพื่อจุดประกายการพัฒนา

ทบทวนตัวเอง (โดยเจ้าของงาน) : ทบทวนปัญหาจากการทำงาน (ขั้นที่ ๑)

: ทำคำถามพื้นฐาน/๓P (ขั้นที่ ๒)

: ใช้มาตรฐาน HA (ขั้นที่ ๓)

ทบทวนกันเอง : ตามรอย

(โดยตัวเองหรือเพื่อนต่างหน่วย) : เยี่ยมสำรวจภายใน

: แลกเปลี่ยนเรียนรู้

ทบทวนจากภายนอก : เยี่ยมสำรวจจากภายนอก



# สรุปการพัฒนาคุณภาพงานสนับสนุนบริการ

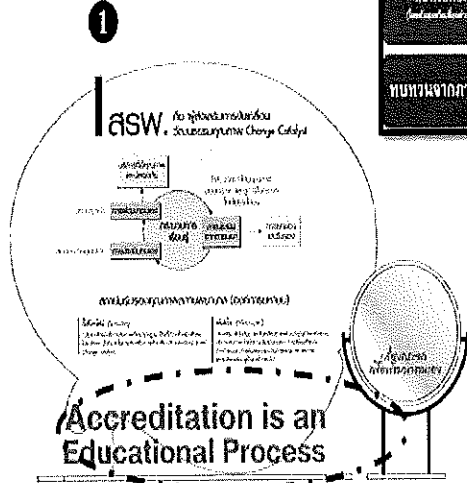


## สรุปแนวคิด HA (หลักสูตร HA305)

2 เครื่องมือสำคัญของ HA คือการทบทวนเพื่อจุดประกายการพัฒนา

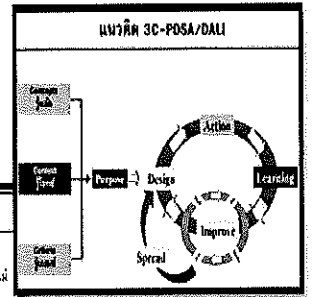
บทที่ ๑	บทที่ ๒
บทที่ ๑: บทนำ	บทที่ ๒: บทนำ
บทที่ ๓: บทนำ	บทที่ ๔: บทนำ
บทที่ ๕: บทนำ	บทที่ ๖: บทนำ
บทที่ ๗: บทนำ	บทที่ ๘: บทนำ
บทที่ ๙: บทนำ	บทที่ ๑๐: บทนำ
บทที่ ๑๑: บทนำ	บทที่ ๑๒: บทนำ
บทที่ ๑๓: บทนำ	บทที่ ๑๔: บทนำ
บทที่ ๑๕: บทนำ	บทที่ ๑๖: บทนำ
บทที่ ๑๗: บทนำ	บทที่ ๑๘: บทนำ
บทที่ ๑๙: บทนำ	บทที่ ๒๐: บทนำ
บทที่ ๒๑: บทนำ	บทที่ ๒๒: บทนำ
บทที่ ๒๓: บทนำ	บทที่ ๒๔: บทนำ
บทที่ ๒๕: บทนำ	บทที่ ๒๖: บทนำ
บทที่ ๒๗: บทนำ	บทที่ ๒๘: บทนำ
บทที่ ๒๙: บทนำ	บทที่ ๓๐: บทนำ

8

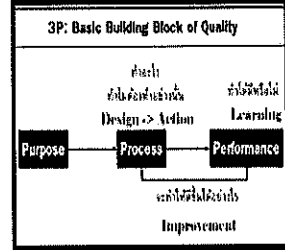


บทที่ ๑ (Introduction)	บทที่ ๑๑ (Patient Safety)
บทที่ ๒ (Leadership)	บทที่ ๑๒ (Quality Improvement)
บทที่ ๓ (Customer Focus)	บทที่ ๑๓ (Risk Management)
บทที่ ๔ (Human Resources)	บทที่ ๑๔ (Infection Prevention and Control)
บทที่ ๕ (Information Management)	บทที่ ๑๕ (Patient and Family Engagement)
บทที่ ๖ (Facilities)	บทที่ ๑๖ (Clinical Governance)
บทที่ ๗ (Financial Management)	บทที่ ๑๗ (Research and Innovation)
บทที่ ๘ (Legal and Compliance)	บทที่ ๑๘ (Continuous Improvement)
บทที่ ๙ (Partnerships)	บทที่ ๑๙ (Accreditation)
บทที่ ๑๐ (Sustainability)	บทที่ ๒๐ (Summary)

4 3C-PDSA



3 3P



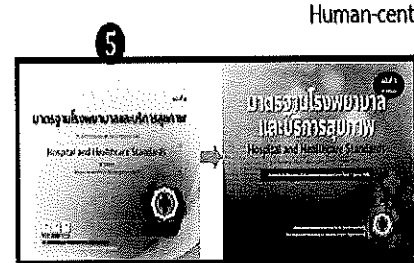
CONCEPT สำคัญ ENV  
 Visual management  
 User-centered design  
 Human-centered design



7

วัตถุประสงค์	รายละเอียด
วัตถุประสงค์ที่ 1	วัตถุประสงค์ที่ 1
วัตถุประสงค์ที่ 2	วัตถุประสงค์ที่ 2
วัตถุประสงค์ที่ 3	วัตถุประสงค์ที่ 3
วัตถุประสงค์ที่ 4	วัตถุประสงค์ที่ 4
วัตถุประสงค์ที่ 5	วัตถุประสงค์ที่ 5
วัตถุประสงค์ที่ 6	วัตถุประสงค์ที่ 6
วัตถุประสงค์ที่ 7	วัตถุประสงค์ที่ 7
วัตถุประสงค์ที่ 8	วัตถุประสงค์ที่ 8
วัตถุประสงค์ที่ 9	วัตถุประสงค์ที่ 9
วัตถุประสงค์ที่ 10	วัตถุประสงค์ที่ 10

6



โรงพยาบาล HA โรงพยาบาลคุณภาพ

เอกสารประกอบการอบรม

## การพัฒนาหน่วยงาน Back Office

### บทบาทหัวหน้าหน่วยงาน

- รับรู้ : การรับรู้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งระบบงานกระบวนการทำงานปัญหา/ข้อขัดข้อง/ความทุกข์ของเจ้าหน้าที่
- รับฟัง : ปัญหาข้อติดขัด,ความคิดเห็น,ความสำเร็จ
- รับเป็นภาระ : การแก้ไขปัญหาที่ยาก,การประสานงาน,การสร้างความรู้,ใช้ความรู้,ถ่ายทอดความรู้
- การพัฒนา : ร่วมนำการพัฒนา,ร่วมทบทวน,ร่วมกิจกรรม,ติดตาม กระตุ้นให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

### การพัฒนาคุณภาพหน่วยงาน

- : ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ ผู้บริหารเจ้าหน้าที่ และผู้ที่เกี่ยวข้อง
- : ทบทวนประเด็นสำคัญ ประเด็นย่อย/ระบบงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
- : ศึกษามาตรฐาน กฎหมาย กฎกระทรวงข้อกำหนด ที่เกี่ยวข้อง
- : ทำความเข้าใจ สร้างการเรียนรู้ ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามระบบงานที่วางไว้
- : รับฟังข้อเสนอแนะ รวบรวมปัญหาค้นหาความเสี่ยง รายงานอุบัติการณ์ และปรับปรุง
- : ติดตามการปฏิบัติ/ตัวชี้วัด/ผลการดำเนินงาน
- : ค้นหา วางแผนและพัฒนาบุคลากร
- : อาชีวอนามัย และการสร้างขวัญกำลังใจ

### การใช้ ๓ P กับทุกพื้นที่พัฒนา

๓P: Purpose-Process-Performance

เริ่มจากการวิเคราะห์เป้าหมายของหน่วยงาน กลุ่มผู้ป่วย ระบบงาน องค์กร ทำงานประจำและงานพัฒนาเพื่อไปสู่เป้าหมายนั้น

### การบริหารความเสี่ยง

ความเสี่ยง คือ โอกาสที่จะประสบกับความสูญเสียหรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์

อุบัติการณ์ คือ เหตุการณ์ที่เกิดความสูญเสีย ความเสียหาย หรือ เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

การบริหารความเสี่ยง การรับรู้ ป้องกัน จำกัดความเสี่ยง อันตรายและความสูญเสียที่จะเกิดขึ้น รวมทั้งสร้างความตื่นตัวแก่ผู้เกี่ยวข้อง และสร้างวัฒนธรรมความปลอดภัยในองค์กร

### เป้าหมาย

รับรู้ : ความเสี่ยง (ก่อนเกิดเหตุ)

อุบัติการณ์ (หลังการเกิดเหตุ) : สังเกต จดบันทึก

ป้องกัน : แนวทาง มาตรฐานต่าง ๆ

การออกแบบ : (Human Factors Engineering)

ความสามารถในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้า : Near miss Non-technical skill training & design

จัดการ : การวางระบบ

การแก้ปัญหาเฉพาะกรณี

การเรียนรู้สู่การป้องกัน

ตระหนัก : เรียนรู้จากเหตุที่เคยเกิดขึ้น

วัฒนธรรมความปลอดภัย

### กระบวนการบริหารความเสี่ยง

Risk Register : เป็นเอกสารหลักเพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงทุกขั้นตอน ทำให้เป็นกระบวนการที่มีชีวิต เป็นพลวัต มีการปรับปรุงวิธีการทำงานอย่างต่อเนื่อง

Risk Profile : เป็นเอกสารอธิบายชุดของความเสี่ยง วิเคราะห์สิ่งคุกคามที่องค์กรเผชิญอาจนำเสนอในรูปแบบ risk matrix หรือ risk rating table

### การระบุความเสี่ยง (Risk Identification)

เป็นกระบวนการในการ

- ค้นหา ระบุและพรรณนาความเสี่ยงที่สามารถมีผลต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- ระบุแหล่งของความเสี่ยงที่เป็นไปได้
- ระบุสาเหตุที่เป็นไปได้ และผลที่อาจเกิดขึ้น

สามารถใช้วิธีการต่อไปนี้

- ข้อมูลในอดีต (อุบัติการณ์ที่เคยเกิดขึ้น)
- การวิเคราะห์เชิงทฤษฎี (การทำ FMEA หรือการวิเคราะห์กระบวนการ)
- ความเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

### การวิเคราะห์ความเสี่ยง (Risk Analysis)

เป็นกระบวนการในการ

- ทำความเข้าใจธรรมชาติ แหล่งที่มา และสาเหตุของความเสี่ยง
- ประเมินการระดับความเสี่ยง (risk level)
- ศึกษาผลกระทบที่ตามมา
- ตรวจสอบมาตรการควบคุมที่ใช้อยู่

ตัวอย่างแหล่งที่มาของความเสี่ยง (Risk Source)

- ความสัมพันธ์และข้อผูกพันทางการค้า, ความคาดหวังด้านกฎหมายและภาระรับผิดชอบ, สถานการณ์และการพลิกผันทางเศรษฐกิจ, นวัตกรรมทางเทคโนโลยี, แนวโน้มและการเปลี่ยนแปลงทางการเมือง และภัยธรรมชาติ

### การรับมือ/ปฏิบัติต่อความเสี่ยง (Risk Treatment)

Risk Treatment

- เป็นกระบวนการในการลดความรุนแรงของความเสี่ยง (risk modification process)
- ประกอบด้วยทางเลือกทางเลือกและการนำทางเลือกไปปฏิบัติ
- การปฏิบัติตามทางเลือกคือการควบคุมหรือปรับการควบคุมความเสี่ยง

Risk Treatment

- การควบคุมคือการนำมาตรการต่างๆ ไปปฏิบัติเพื่อลดความรุนแรงของความเสี่ยง การควบคุมเกิดขึ้นเมื่อมีการนำสิ่งต่อไปนี้ไปสู่การปฏิบัติ

- นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ แนวปฏิบัติ กระบวนการ เทคโนโลยี เทคนิค วิธีการ อุปกรณ์เครื่องมือ

### การติดตามและทบทวนความเสี่ยง (Risk Monitoring & Review)

#### การติดตามความเสี่ยง (Risk Monitoring)

- คือการกำกับดูแล ตรวจสอบและสังเกตอย่างต่อเนื่อง กับสิ่งที่กำลังเกิดขึ้น และเพื่อประเมินว่าจะบรรลุสิ่งที่คาดหวังไว้หรือไม่

#### การทบทวนความเสี่ยง (Risk Review)

- เป็นกิจกรรมเพื่อพิจารณาว่าสิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเหมาะสม เพียงพอ และได้ผลในการบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดหรือไม่

- ควรมีการทบทวนทั้ง RM framework และ RM process ซึ่งครอบคลุม RM policy & plans,risks,risk criteria,risk treatments,controls,residual risks,risk assessment process.

#### ระบบรายงานอุบัติการณ์

- มีคำจำกัดความของอุบัติการณ์/เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ของรพ.
- มีแนวทางที่ชัดเจนว่า ในกรณีใดที่จะต้องรายงาน
- กำหนดผู้มีหน้าที่ในการเขียนรายงาน
- กำหนดเส้นทางเดินรายงานที่รัดกุม เป็นหลักประกันในการรักษาความลับ และไม่อนุญาตผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงได้

- การสร้างความเข้าใจว่า การแก้ปัญหาไม่มีใช้การลงโทษ

#### ประเภทของรายงานอุบัติการณ์

- เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ที่รุนแรง (Sentinel events)
- เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ (Adverse events)
- เหตุการณ์ผิดปกติ

## สรุปการบริหารความเสี่ยง (หลักสูตร HA305)



### 2 ขั้นตอน/ กระบวนการบริหารความเสี่ยง



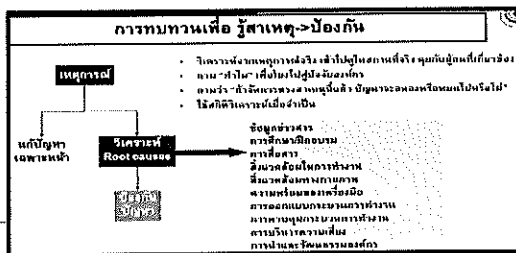
### 1 ความหมาย

ความเสี่ยง คือโอกาสที่จะประสบกับ ความสูญเสียหรือสิ่งที่ไม่พึงประสงค์  
อุบัติการณ์ คือเหตุการณ์ที่เกิดความสูญเสีย ความเสียหาย หรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

### 3 ระบบรายงานอุบัติการณ์

1. มีคำจำกัดความของอุบัติการณ์/เหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ของรพ.
2. มีแนวทางที่ชัดเจนว่า ในกรณีใดที่จะต้องรายงาน
3. กำหนดผู้มีหน้าที่ในการเขียนรายงาน
4. กำหนดเส้นทางเดินของรายงานที่รัดกุม เป็นหลักประกัน ในการรักษาความลับ และไม่อนุญาตผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงได้
5. การสร้างความเข้าใจว่า การแก้ปัญหาไม่มีใช้การลงโทษ

### 4 การทบทวน



โรงพยาบาล HA โรงพยาบาลคุณภาพ

เอกสารประกอบการอบรม

## เครื่องชี้วัดคุณภาพ

เครื่องมือหรือสถิติที่ใช้ วัด คัดกรอง หรือส่งสัญญาณในการเฝ้าติดตาม ประเมินและปรับปรุงคุณภาพ บริการ ทั้งในส่วนที่เกี่ยวกับการดูแลผู้ป่วย บริการสนับสนุนและการทำงานขององค์กรที่มีผลต่อผู้ป่วย

### ค่าของตัวชี้วัด

แสดงเป็นตัวเลขในลักษณะของ

- ร้อยละ (Percentage)
- อัตราส่วน (Ratio)
- อัตรา (Rate)
- สัดส่วน (Proportion)
- จำนวน (Number)
- ค่าเฉลี่ย (Average or Mean)

### การคัดเลือกเครื่องชี้วัด

- วัดได้ง่าย ไม่เป็นภาระ
- วัดสิ่งสำคัญ ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลง
- มีความไวต่อการเปลี่ยนแปลง
- การวัดไม่เน้นความถูกต้องเหมือนงานวิจัย

### การกำหนดตัวชี้วัด

ตัวชี้วัดที่ดี : ต้องวัดง่าย ไม่เป็นภาระไวต่อความเปลี่ยนแปลง

ประเด็นคุณภาพ	ตัวเลขข้อมูล	เป้า(ค่ามาตรฐาน)
- ความรวดเร็ว	- ระยะเวลารอคอย	- ค่ามาตรฐานสากล
- ความถูกต้อง	- จำนวนครั้งที่ผิดพลาด	- ค่าที่ยอมให้เกิดไม่ได้ต้อง=0
- ความเสี่ยง	- จำนวนการเกิดอุบัติการณ์	- ค่าที่ยอมรับให้เกิดได้
- ประสิทธิภาพ	- อัตราการซ่อมซ้ำ	(ค่าเฉลี่ยสิ่งที่เคยเกิดขึ้น)

### จุดอ่อนที่พบบ่อย

- ไม่เข้าใจนิยาม ความสำคัญ
- ไม่ตอบประเด็นสำคัญคุณภาพ
- วิธีการเก็บขาดความน่าเชื่อถือ
- เก็บแล้วขาดการวิเคราะห์
- บางครั้งเน้นปัจจัยนำเข้าหรือกระบวนการ ขาดผลลัพธ์

### การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) คือ การใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์และความคิดสร้างสรรค์ในการปรับปรุงระบบงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานอย่างไม่หยุดยั้ง โดยมุ่งสู่ความเป็นเลิศ



### การหาประเด็นที่จะพัฒนา

- แผนพัฒนาคุณภาพ แผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาล
- ความต้องการของผู้รับผลงาน
- ปัญหาภายในหน่วยงาน/จุดอ่อนภายในหน่วยงาน
- ความเสี่ยงในหน่วยงาน
- ผลการวิเคราะห์กระบวนการหลัก
- ผลการประเมินความพึงพอใจ
- อุบัติการณ์ข้อร้องเรียน

### ตั้งเป้า(เรื่องที่จะพัฒนา)

- ระบุเป้าหมายที่ชัดเจนและเจาะจง
- กำหนดเป้าหมายเป็นตัวเลขให้รู้ระดับที่คาดหวัง/ทุกคนรับรู้
- อย่าให้เป้าหมายขยับ
- มุ่งเน้นในส่วนย่อยของระบบในแต่ละช่วงเวลา

### ปรับเปลี่ยน(สิ่งที่จะต้องพัฒนา)

- สร้างมาตรฐานกระบวนการทำงาน  
กระบวนการทำงานที่เป็นทางการ ปรับระดับการดูแล จัดทำเกณฑ์แนวทาง
- ปรับปรุงการไหลเวียนของงาน  
ลดการส่งต่องาน การตั้งงาน ค้นหาจุดคอขวด คาดการณ์ให้แม่นยำ
- การเข้าถึงข้อมูลข่าวสารและการสื่อสาร  
ระบบเดียวกัน การเข้าถึงข้อมูล สร้างความคาดหวังร่วมกัน เน้นร่วม

### เฝ้าดู(ตัวชี้วัด)

- เครื่องชี้วัดเชิงผลลัพธ์ บอกการเปลี่ยนแปลงคุณภาพที่ดีขึ้น
- เครื่องชี้วัดเชิงกระบวนการ บอกการเปลี่ยนแปลงในกระบวนการ
- เครื่องชี้วัดที่รักษาสมดุล ตรวจสอบว่าเมื่อปรับปรุงแล้วจะไม่ส่งผลกระทบต่อส่วนอื่นๆ
- การวัดไม่ต้องทำให้สมบูรณ์แบบ เน้นให้เห็นการพัฒนา

### การประเมินตนเองระดับหน่วยงาน (Service Profile)

Service Profile กรอบที่ใช้กำกับการพัฒนาคุณภาพของแต่ละหน่วยในองค์กร

บริบท : ความต้องการ ข้อกำหนด จุดเน้น

ของผู้รับผลงาน ทางวิชาชีพ ขององค์กร

หลักคิดสำคัญ (Core Values & Concepts) ทำงานประจำให้ดี มีอะไรให้คุยกัน ชยันตพบทวน

เป้าหมายชัด วัดผลได้ ให้คุณค่า อย่ายึดติด

การใช้ประโยชน์จาก Service Profile

- เครื่องมือในการทำความเข้าใจหน้าที่สำคัญของหน่วย
- เครื่องมือวิเคราะห์ประเด็นสำคัญและโอกาสพัฒนา
- เครื่องมือวางแผน
- เครื่องมือติดตามความก้าวหน้า
- เครื่องมือในการสื่อสารและเรียนรู้
- บันทึกผลงานของหน่วยงาน

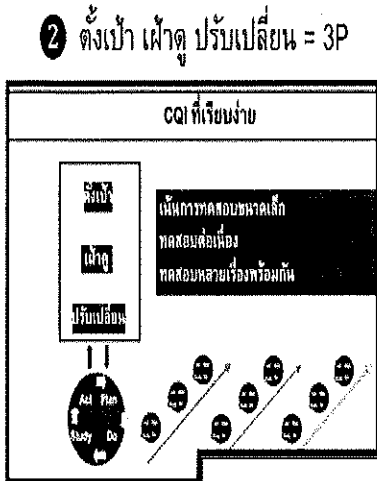
# สรุปกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ CQI (หลักสูตร HA305)

3 การกำหนดเป้าหมาย  
วิเคราะห์กระบวนการ

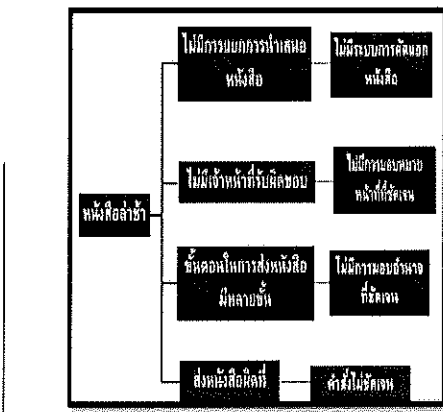


**1 การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)**

CQI คือการใช้กระบวนการทางวิทยาศาสตร์และความคิดสร้างสรรค์ในการปรับปรุงระบบงานเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับผลงานอย่างไม่หยุดยั้ง โดยมุ่งสู่ความเป็นเลิศ



**3 การกำหนดประเด็นการพัฒนา การวิเคราะห์ปัจจัยสาเหตุ**



## 4 แบบฟอร์มผลงาน CQI

**CQI ตัวอย่าง**

ก. ปัญหาโอกาส  
การจัดส่งหนังสือล่าช้าไม่ทันเวลาที่กำหนดไว้ เฉลี่ยเดือนละ 10 - 15 ครั้ง

ข. เรื่องที่จะศึกษา(ตัวเป้า)  
พัฒนาระบบการจัดส่งหนังสือเพื่อลดความล่าช้า

ค. สิ่งที่จะต้องพิจารณาปรับปรุง(เป้าหมาย)

1. ระบุการดำเนินงานที่ผิดพลาด
2. ระบุการตั้งสมมติฐาน
3. ระบุแนวทางการดำเนินงานที่
4. การพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากร
5. จัดทำคู่มือการจัดส่งหนังสือให้หน่วยงานในโรงพยาบาล

ง. เครื่องชี้วัดคุณภาพ(เป้าหมาย)

- อัตราความสำเร็จในการดำเนินงานที่กำหนด
- จำนวนครั้งที่ส่งหนังสือผิดหน่วยงาน
- จำนวนครั้งที่มีการยกเลิกหนังสือล่าช้า

โรงพยาบาล HA โรงพยาบาลคุณภาพ

เอกสารประกอบการอบรม

# มาตรฐาน HA ที่เกี่ยวข้องกับงานสนับสนุนบริการ



## สรุปการพัฒนาคุณภาพหน่วยงาน Back office (หลักสูตร HA305)

**1 การพัฒนาคุณภาพหน่วยงาน**

- ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ ผู้บริหารเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง
- ทบทวนประเด็นสำคัญ ประเด็นเชื่อมโยงระบบงานงานที่เกี่ยวข้อง
- ศึกษามาตรฐาน กฎหมาย กฎกระทรวงข้อกำหนด ที่เกี่ยวข้อง
- ทำความเข้าใจ สร้างการรับรู้ ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามระบบงานที่วางไว้
- รับฟังข้อเสนอแนะ รวบรวมปัญหาที่หาความเสี่ยง รายงานเหตุการณ์ และปรับปรุง
- ติดตามการปฏิบัติตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน
- ค้นหา วางแผนและพัฒนาบุคลากร
- อาชีวอนามัย และการสร้างขวัญกำลังใจ

**2 3P**

การใช้ 3P กับคุณศัพท์พัฒนา

3P: Purpose Process Performance

เป็นการเชื่อมโยงกันระหว่างวัตถุประสงค์ วัตถุประสงค์กระบวนการ และ ผลลัพธ์

### 3 การกำหนดเป้าหมาย วิเคราะห์กระบวนการ

**การกำหนดเป้าหมายการบริหารหลักขั้นต้นสำคัญ**

หน้าที่งานขององค์กร

เป้าหมาย: ได้ทำการผลิตและบริการ ที่มีคุณภาพดี มีประสิทธิภาพสูง ไม่ลดทอนค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็น และปลอดภัย

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด	ตัวชี้วัด
ผลิตภาพ	ผลผลิตต่อคนต่อปี	ต้นทุนต่อหน่วย	ความปลอดภัย
ประสิทธิภาพ	การปฏิบัติตามแผน	การปฏิบัติตามแผน	การปฏิบัติตามแผน

เป้าหมายของหน่วยงาน: ต้องสอดคล้องกับภารกิจขององค์กร สามารถรองรับผู้รับบริการตามระดับขั้นที่สำคัญคุณภาพ

### 5 Main issue

**ประเด็นความท้าทาย**

- เรื่องค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น
- เรื่องความปลอดภัยในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น
- เรื่องประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น
- เรื่องความปลอดภัยในการดำเนินงาน ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น

### 4 การทบทวน

**การทบทวนเพื่อ ระบุสาเหตุ->ป้องกัน**

เหตุการณ์

- วิเคราะห์สาเหตุที่แท้จริง เข้าใจในสภาพที่จริง ศูนย์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
- ค้นหา "ทำไม" เพื่อเข้าใจถึงจุดบกพร่อง
- ค้นหา "ถ้าจัดการอย่างไร เหตุการณ์แล้ว ปัญหาจะลดลงหรือจะป้องกันไม่ให้เกิดอีกได้หรือไม่"
- ใช้วิธีคิดวิเคราะห์เชิงป้องกัน

ข้อมูลความรู้ การสังเกตการณ์ การสื่อสาร

ขั้นตอนในการกำหนด ต้นเหตุของเหตุการณ์ สาเหตุจริงของเหตุการณ์ การลงนามในระบบการดำเนินงาน การลงนามในระบบการดำเนินงาน การลงนามในระบบการดำเนินงาน

**หน้าที่หลัก**

- รับผิดชอบในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น
- รับผิดชอบในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น
- รับผิดชอบในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น
- รับผิดชอบในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น

**งานหลัก**

- รับผิดชอบในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น
- รับผิดชอบในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น
- รับผิดชอบในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น
- รับผิดชอบในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น

**ระบบนำส่งข้อมูล**

- ระบบนำส่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูง
- ระบบนำส่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูง
- ระบบนำส่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูง
- ระบบนำส่งข้อมูลที่มีประสิทธิภาพสูง

**การติดตาม**

- การติดตามผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น
- การติดตามผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น
- การติดตามผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น
- การติดตามผลการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานที่เพิ่มขึ้น

โรงพยาบาล HA โรงพยาบาลคุณภาพ

เอกสารประกอบการอบรม

## ๒.๓ ประโยชน์ที่ได้รับจากการประชุมในครั้งนี้

## ต่อตนเอง

๑. ได้มีโอกาสและประสบการณ์ในการเข้าร่วมอบรมวิชาการของสถาบันรับรองคุณภาพ
๒. ได้ความรู้และแนวทางที่จะนำมาพัฒนาในหน่วยงานในอนาคตได้
๓. ได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับมาตรฐานโรงพยาบาล สำหรับการพัฒนาคุณภาพสำหรับงานสนับสนุนบริการ
๔. ได้ทบทวนตนเอง ทบทวนความรู้ เกี่ยวกับมุมมองในการพัฒนาคุณภาพสำหรับงานสนับสนุนบริการ

## ต่อโรงพยาบาล


ผู้เข้าร่วมประชุมได้รับแรงบันดาลใจ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างโรงพยาบาล เพื่อให้พัฒนาคุณภาพสำหรับงานสนับสนุนบริการเป็นไปตามมาตรฐาน เพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้มารับบริการ

## ส่วนที่ ๓ ปัญหา / อุปสรรค

ไม่มี

## ส่วนที่ ๔ ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ


๑. ความรู้ความเข้าใจในเรื่องคุณภาพตามมาตรฐานต่างๆเป็นเรื่องสำคัญที่เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง การทำกิจกรรมร่วมกันถือเป็นการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์แต่ละโรงพยาบาล
๒. การอบรมในรูปแบบออนไลน์ผ่านโปรแกรม Zoom มีความจำเป็นในช่วงสถานการณ์โควิด

ลงชื่อ ..... 

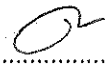
(นายทฤษฎี อรุณแจ้)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ลงชื่อ..... 

(นางสาวณัฐพัชร ธนัยธนพัฒน์)  
เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

ลงชื่อ..... 

(นางสาวสุพัตรา สุทธิรัตน์)  
พยาบาลเทคนิคชำนาญงาน

ลงชื่อ..... 

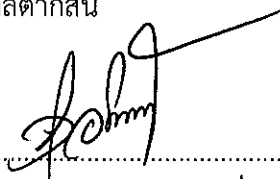
(นางสาวเมทินี ใจแปง)  
นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ

ส่วนที่ ๕

ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชา

ขอให้นำความรู้ที่ได้มาพัฒนาหน่วยงานและโรงพยาบาลตากสิน

ลงชื่อ.....




(นายขจร อินทรบูรณ์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลตากสิน

แบบรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในประเทศ ในหลักสูตรที่หน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัด  
 ตามหนังสืออนุมัติที่ ..... กท.๐๖๐๒/๑๔๑๙..... ลงวันที่ ..... ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕.....  
 ข้าพเจ้า (ชื่อ - สกุล)..... นายทฤษฎี..... นามสกุล..... อรุณแจ่ม.....  
 ตำแหน่ง ..... เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน.....สังกัด งาน/ฝ่าย/โรงเรียน..... ฝ่ายบริหารงานทั่วไป.....  
 กอง..... โรงพยาบาลตากสิน.....สำนัก/สำนักงานเขต.....สำนักการแพทย์.....  
 ได้รับอนุมัติให้ไป (ฝึกอบรม/ประชุม/ดูงาน/ปฏิบัติการวิจัย) ในประเทศ หลักสูตร HA.305 : การพัฒนา  
 คุณภาพสำหรับงานสนับสนุนบริการ รุ่นที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๒๐ - ๒๒ เมษายน ๒๕๖๕ ในรูปแบบออนไลน์  
 ผ่านโปรแกรม ZOOM เบิกค่าใช้จ่ายเป็นเงินทั้งสิ้น ๓,๐๐๐.- บาท (สามพันบาทถ้วน)  
 ขณะนี้ได้เสร็จสิ้นการฝึกอบรมฯ แล้ว จึงขอรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในหัวข้อต่อไปนี้

๑. เนื้อหา ความรู้ ทักษะ ที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมฯ
๒. การนำมาใช้ประโยชน์ในงานของหน่วยงาน/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางาน
๓. ความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรมฯ ดังกล่าว (เช่น เนื้อหา/ความคุ้มค่า/วิทยากร/  
การจัดหลักสูตร เป็นต้น)

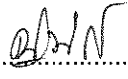
(กรุณาแนบเอกสารที่มีเนื้อหาครบถ้วนตามหัวข้อข้างต้น)

ลงชื่อ .....  ..... ผู้รายงาน  
 (นายทฤษฎี อรุณแจ่ม)  
 เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

แบบรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในประเทศ ในหลักสูตรที่หน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัด  
 ตามหนังสืออนุมัติที่ ..... กท.๐๖๐๒/๑๔๑๙..... ลงวันที่ ..... ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕.....  
 ข้าพเจ้า (ชื่อ - สกุล)..... นางสาวณัฐพัชร..... นามสกุล..... ธนัยธนพัฒน์.....  
 ตำแหน่ง..... เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน..... สังกัด งาน/ฝ่าย/โรงเรียน..... ฝ่ายบริหารงานทั่วไป.....  
 กอง..... โรงพยาบาลตากสิน..... สำนัก/สำนักงานเขต..... สำนักการแพทย์.....  
 ได้รับอนุมัติให้ไป (ฝึกอบรม/ประชุม/ดูงาน/ปฏิบัติการวิจัย) ในประเทศ หลักสูตร..HA.305.: การพัฒนา  
 คุณภาพสำหรับงานสนับสนุนบริการ วันที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๒๐ - ๒๒ เมษายน ๒๕๖๕ ในรูปแบบออนไลน์  
 ผ่านโปรแกรม ZOOM เบิกค่าใช้จ่ายเป็นเงินทั้งสิ้น ๓,๐๐๐.- บาท (สามพันบาทถ้วน)  
 ขณะนี้ได้เสร็จสิ้นการฝึกอบรมฯ แล้ว จึงขอรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในหัวข้อต่อไปนี้

๑. เนื้อหา ความรู้ ทักษะ ที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมฯ
๒. การนำมาใช้ประโยชน์ในงานของหน่วยงาน/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางาน
๓. ความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรมฯ ดังกล่าว (เช่น เนื้อหา/ความคุ้มค่า/วิทยากร/  
การจัดหลักสูตร เป็นต้น)

(กรุณาแนบเอกสารที่มีเนื้อหาครบถ้วนตามหัวข้อข้างต้น)

ลงชื่อ .....  ..... ผู้รายงาน  
 (นางสาวณัฐพัชร ธนัยธนพัฒน์)  
 เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน

แบบรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในประเทศ ในหลักสูตรที่หน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัด

ตามหนังสืออนุมัติที่ ..... กท.๐๖๐๒/๑๔๑๙..... ลงวันที่ ..... ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕.....

ข้าพเจ้า (ชื่อ - สกุล)..... นางสาวสุพัตรา..... นามสกุล..... สุทธิรัตน์.....

ตำแหน่ง..... พยาบาลเทคนิคชำนาญงาน..... สังกัด งาน/ฝ่าย/โรงเรียน..... ฝ่ายการพยาบาล.....

กอง..... โรงพยาบาลตากสิน..... สำนัก/สำนักงานเขต..... สำนักการแพทย์.....

ได้รับอนุมัติให้ไป (ฝึกอบรม/ประชุม/ดูงาน/ปฏิบัติการวิจัย) ในประเทศ หลักสูตร HA 305 : การพัฒนา

คุณภาพสำหรับงานสนับสนุนบริการ รุ่นที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๒๐ - ๒๒ เมษายน ๒๕๖๕ ในรูปแบบออนไลน์

ผ่านโปรแกรม ZOOM เบิกค่าใช้จ่ายเป็นเงินทั้งสิ้น ๓,๐๐๐.- บาท (สามพันบาทถ้วน)

ขณะนี้ได้เสร็จสิ้นการฝึกอบรมฯ แล้ว จึงขอรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในหัวข้อต่อไปนี้

๑. เนื้อหา ความรู้ ทักษะ ที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมฯ
๒. การนำมาใช้ประโยชน์ในงานของหน่วยงาน/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางาน
๓. ความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรมฯ ดังกล่าว (เช่น เนื้อหา/ความคุ้มค่า/วิทยากร/การจัดหลักสูตร เป็นต้น)

(กรุณาแนบเอกสารที่มีเนื้อหาครบถ้วนตามหัวข้อข้างต้น)

ลงชื่อ ..... *สุพัตรา สุทธิรัตน์* ..... ผู้รายงาน  
(นางสาวสุพัตรา สุทธิรัตน์)  
พยาบาลเทคนิคชำนาญงาน



แบบรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในประเทศ ในหลักสูตรที่หน่วยงานภายนอกเป็นผู้จัด

ตามหนังสืออนุมัติที่ ..... กท.๐๖๐๒/๑๔๑๙..... ลงวันที่ ..... ๗ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕.....

ข้าพเจ้า (ชื่อ - สกุล)..... นางสาวเมทินี..... นามสกุล ..... ใจแปง.....

ตำแหน่ง ..... นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ.....สังกัด งาน/ฝ่าย/โรงเรียน ..... ฝ่ายบริหารงานทั่วไป.....

กอง ..... โรงพยาบาลตากสิน..... สำนักงาน/สำนักงานเขต ..... สำนักงานการแพทย์.....

ได้รับอนุมัติให้ไป (ฝึกอบรม/ประชุม/ดูงาน/ปฏิบัติการวิจัย) ในประเทศ หลักสูตร HA 305 : การพัฒนา

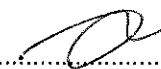
คุณภาพสำหรับงานสนับสนุนบริการ วันที่ ๑ ระหว่างวันที่ ๒๐ - ๒๒ เมษายน ๒๕๖๕ ในรูปแบบออนไลน์

ผ่านโปรแกรม ZOOM เบิกค่าใช้จ่ายเป็นเงินทั้งสิ้น ๓,๐๐๐.- บาท (สามพันบาทถ้วน)

ขณะนี้ได้เสร็จสิ้นการฝึกอบรมฯ แล้ว จึงขอรายงานผลการฝึกอบรมฯ ในหัวข้อต่อไปนี้

๑. เนื้อหา ความรู้ ทักษะ ที่ได้เรียนรู้จากการฝึกอบรมฯ
๒. การนำมาใช้ประโยชน์ในงานของหน่วยงาน/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนางาน
๓. ความคิดเห็นต่อหลักสูตรการฝึกอบรมฯ ดังกล่าว (เช่น เนื้อหา/ความคุ้มค่า/วิทยากร/การจัดหลักสูตร เป็นต้น)

(กรุณาแนบเอกสารที่มีเนื้อหาครบถ้วนตามหัวข้อข้างต้น)

ลงชื่อ .....  ..... ผู้รายงาน

(นางสาวเมทินี ใจแปง)

นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ