

5 ส พื้นฐาน

การยกสูงคุณภาพ

รศ.นพ.จิตเจริญ ไชยาคำ

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

๓๐ พ.ค.-๑ มิ.ย ๒๕๕๓



ก่อนเดินทางต้องรู้จุดหมายปลายทาง



คุณภาพ คือ อะไร
คุณภาพ คน คือ..
คุณภาพงาน คือ...

27Nov2001

WQualityV1

ประกันคุณภาพ คือ อะไร
การพัฒนาคุณภาพ คือ..

27Nov2001

WQualityV1



เคยมีความรู้สึกอย่างนี้บ้างไหม

- หาของที่จะใช้ไม่เจอว่าจะเจอใช้เวลาานาน
- ทำงานต้องเดินย่นไป-ย่นมา
- งานค้างเสร็จไม่ทันเวลา
- สถานที่ทำงานคับแคบ
- เกิดอุบัติเหตุในเวลาทำงาน



5 ส กับการเพิ่มผลผลิต

รากฐานมาจาก



หลังจาก

เพื่อเพิ่มผลผลิต โดยมีแนวคิด 3 ประการ

1. สถานที่ทำงาน เครื่องจักรสะอาด
2. เครื่องมือ เอกสารคู่มือ ต้องอยู่ใกล้ผู้ใช้
3. สภาพแวดล้อมในการทำงานต้องดี

5 ส ช่วย อะไรได้บ้าง

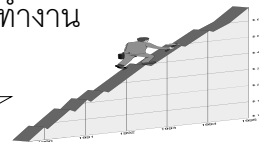
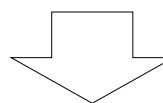
สอนให้สมาชิก และ ทีมงาน

รักเครื่องมือ

รักที่ทำงาน

รักสภาพแวดล้อมในการทำงาน

รักองค์กร



ปัจจัยที่สร้างรายได้

5ส.คืออะไร

- 5ส คือ การจัดความเป็นระเบียบ
เรียบในสถานที่ทำงานเป็นพื้นฐาน
ในการเพิ่มผลผลิต มุ่งพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์อย่างต่อเนื่อง



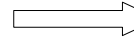
แนวความคิดกิจกรรม 5 ส

- สะสาง Eliminate
- สะดวก Rearrange
- สะอาด Inspection



วัตถุและสถานที่
HARDWARE

- สุขลักษณะ Maintain
- สร้างนิสัย Autonomous



คน
SOFTWARE

ส 1

- มั่นใจว่ามีแต่ของที่จำเป็นเท่านั้น
- ของที่ไม่ต้องการ ให้ขจัดทิ้ง



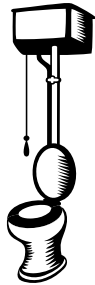
สะสาง

คือ การแยกให้ชัดเจนของที่จำเป็นกับของที่ไม่จำเป็น

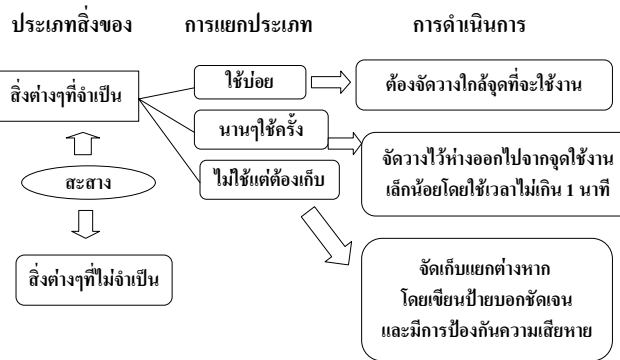
- ของไม่ใช่ ไม่มีค่า _____ ถ้าทิ้งได้ควรทิ้ง
- ของไม่ใช่ แต่มีค่า _____ ขายโดยทำให้ถูกขั้นตอน
- ของที่จะเก็บ / ของที่ใช้ _____ เก็บแบบมีป้ายบอก
- ของส่วนตัวไม่เกี่ยวกับงาน _____ เก็บกลับบ้าน/บริจาค
- ของที่มีเกินความจำเป็น _____ ส่งคืนพัสดุ

ขั้นตอนการสะสาง

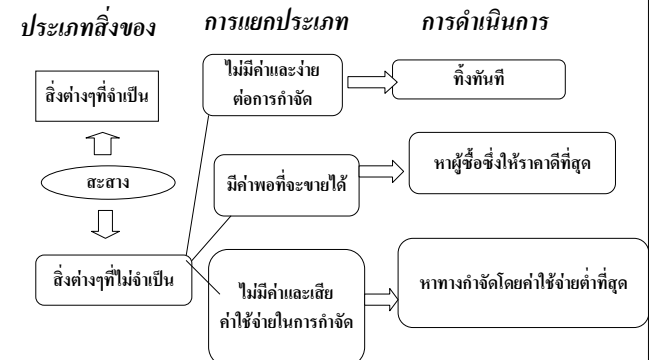
- ส้ารวจ
- แยก
- ขจัด
- ผู้มีอำนาจตรวจสอบ
- เหลือเฉพาะของที่จำเป็น



จะทำการสะสาง สถานที่ทำงานของท่านได้อย่างไร



จะทำการสะสาง สถานที่ทำงานของท่านได้อย่างไร



ตัวอย่างแนวทางมาตรฐาน 5ส. ในสำนักงาน

- มาตรฐานของใช้บนโต๊ะทำงาน
- สิ่งของที่ตั้งบนโต๊ะ/หิ้ง
- กำหนดของใช้สิ้นเชิงส่วนตัว/งาน
- คู่มือสาร อุปกรณ์สำนักงาน ติดชื่อผู้รับผิดชอบ
- ดูแลพนักงาน Contract-Out ทำความสะอาดให้ดีที่สุด
- หลังเลิกงานแล้วไม่ควรมียุกรณ์เครื่องเขียนอยู่บนโต๊ะเอกสารดำเนินการ ให้จัดใส่ที่เก็บให้เรียบร้อย



ส 2 สะดวก

หลักการทำ

1. กำหนดวิธีการวาง

2. กำหนดทาสีตีเส้น

3. เขียนแผนที่ไว้ว่ามีของอะไร อยู่ที่ไหน

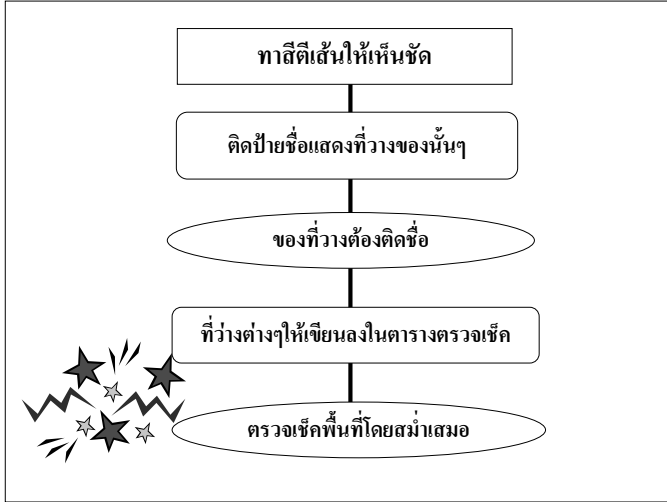
- คุณภาพ
- ประสิทธิภาพ
- ความปลอดภัย



- ทำป้ายชื่อแสดงสถานที่วาง
- ติดชื่อไว้ที่สิ่งของ

ขั้นตอนการปฏิบัติ





หลักการใช้สีมาตรฐานความปลอดภัย

- สีแดง** - อันตราย ไฟ หยุด
 - อุปกรณ์ดับเพลิง
 - ภาชนะใส่ของไวไฟ
- สีเขียว** - ความปลอดภัย
 - เครื่องมือการปฐมพยาบาลเบื้องต้น
 - บริเวณที่ปลอดภัย
- สีเหลือง** - การเตือนว่าอาจจะอันตราย
 - การลิ้น หก ล้ม กระแทก
 - กระตุ่นความสนใจ
 - ราวจับมือ รั้วกัน
 - อุปกรณ์ที่เคลื่อนที่ได้ในโรงงาน

หลักการใช้สีมาตรฐานความปลอดภัย (ต่อ)

- สีส้ม** - ส่วนของเครื่องจักรที่เป็นอันตราย
 - ส่วนของเครื่องจักรที่หมุนได้ เคลื่อนที่ได้
- สีดำ, ขาว** - การจราจร (ขอบถนน)
- สีม่วง** - อันตรายจากรังสี

สะอาด

คือ การทำความสะอาดสถานที่ อุปกรณ์ สิ่งของเครื่องใช้ให้หน้าดูอยู่เป็นนิจ

จุดที่ควรให้ความสนใจในเรื่องความสะอาด

- ตามพื้น ฝาผนังบริเวณมุมอับของห้อง
- ด้านบนและใต้โต๊ะทำงาน ชั้นวางของ ตู้เอกสาร
- บริเวณเครื่องจักรอุปกรณ์ และที่ตัวเครื่องจักร
- เพลาน มุมเพดาน

- หลอดไฟ ฝาครอบหลอดไฟ
- ทุก ๆ อย่างรอบ ๆ ตัวเรา
- ห้องน้ำ ห้องส้วม ท่อระบายน้ำ
- ห้องรับแขก ห้องกาแฟ
- ภายนอกอาคาร สนาม ถนน ลานจอดรถ โรงอาหาร

สะอาดทำได้อย่างไร

การทำความสะอาดที่ดี

- กำหนดแบ่งเขต บริเวณ สิ่งของ มอบหมาย
- ศึกษาวิธีการใช้งาน การทำความสะอาดที่ถูกต้อง
- กำหนดเวลาการทำสะอาด
 - ก่อน-หลังใช้งาน
 - 5 นาที 5ส
 - ชั่วโมง 5ส ประจำวัน สัปดาห์ เดือน
 - วัน 5ส ประจำสัปดาห์ เดือน
 - วันทำความสะอาดใหญ่ประจำปี ปีละ 1 ครั้ง
- กำหนดรายละเอียดการทำสะอาด
- ใช้อุปกรณ์ น้ำยา สารเคมี
- ทำความสะอาดสถานที่ทำงานทุก ๆ วัน จนคิดเป็นนิสัย

สะอาดที่นำไปสู่การเพิ่มผลผลิต

1. การทำความสะอาดประจำวัน เป็นการปิดกวาดเช็ดถูพื้นที่ทั่วไป
2. การทำความสะอาดแบบตรวจสอบ โดยใช้ประสาทสัมผัสทั้งห้า ค้นหาสิ่งผิดปกติ
3. การทำความสะอาดแบบบำรุงรักษา ตรวจสอบสิ่งผิดปกติเล็ก ๆ น้อย ๆ แก้ไข จัดระบบ การซ่อมสิ่งผิดปกติ และการบันทึก

ส 4

กำหนดมาตรฐานรักษาให้ถูกสุขลักษณะ อยู่เสมอ และ ปรับปรุงให้ดีขึ้น

สุขลักษณะ

คือ สภาพหมดจด สะอาดตา โดยรักษา 3 ส แรก ให้คงสภาพ หรือทำให้ดีขึ้นอยู่เสมอ

สุขลักษณะที่ดี

1. จัดมลภาวะในสถานที่ทำงานที่มีผลต่อสุขภาพกายและใจ
 - * เสียง
 - * ฝุ่นละออง
 - * เชื้อโรค
 - * กลิ่น
 - * สารเคมี
 - * ฯลฯ

และจัดที่ทำงานให้มีสภาพ

- * แสงสว่าง
- * การระบายอากาศ

สุขลักษณะที่ดี (ต่อ)

2. จัดสภาพที่อาจก่อให้เกิดอุบัติเหตุ
 - * ไฟฟ้า
 - * ระบบอ็อกซิเจน
 - * สภาพการทำงานที่อาจเกิดการบาดเจ็บ การตก หกล้ม
 - * เครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ ฯลฯ
3. ปรับปรุงสถานที่ทำงานให้มีบรรยากาศน่าทำงาน
 - * จัดทำสวຍຍ່ອມ น้ำตก
 - * ปูลูกต้นไม้ในพื้นที่
 - * ต้นไม้ประดับบนอาคารสถานที่ทำงาน
 - * แจกันดอกไม้

ส 5

การมีทัศนคติที่ดี สร้างนิสัยในการปฏิบัติ
ตามกฎข้อบังคับ ทำตามมาตรฐาน
ที่กำหนดไว้

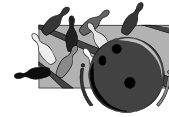


สร้างนิสัย

คือ การปฏิบัติให้ถูกต้อง และคิดเป็นนิสัย

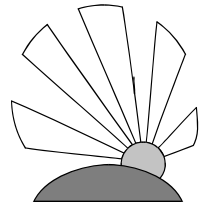
การดำเนินการเพื่อ “สร้างนิสัย”

- ทำ 5 - 15 นาที 5 ส ทุกวัน
- แต่ละคนต้องรับผิดชอบ จนถือเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน
- ฝึกการมีนิสัยที่ดี
- ทำความสะอาดร่วมกัน
- กำหนดเวลาออกกำลังกาย



การดำเนินการเพื่อ “สร้างนิสัย” (ต่อ)

- ฝึกการเก็บ
- ใส่รองเท้าป้องกันอุบัติเหตุ
- การจัดการบริเวณที่ว่างในส่วนรวม
- ฝึกปฏิบัติเพื่อป้องกันเหตุฉุกเฉินเสมอ
- ฝึกการรับโทรศัพท์และการติดต่อ



สร้างนิสัย

สร้างความเข้าใจ และ ทัศนคติ
ที่ดีในการทำงาน ให้สมาชิก
ปฏิบัติตามกฎ และ ระเบียบ
ของหน่วยงาน โดยที่หัวหน้า
ต้องเป็นแบบอย่าง



ในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพนั้น จะยึด
หลักการของการให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom)
และความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน
(Institutional Autonomy) เพื่อความมีคุณภาพภายใน
สถาบันอย่างเต็มที่ แต่ทั้งนี้ สถาบันอุดมศึกษาจะต้องพร้อมที่
จะรับการตรวจสอบจากภายนอก
ซึ่งเป็นไปตามหลักการของความรับผิดชอบต่อที่ตรวจสอบ
ได้ (accountability) ความสมดุลของหลักการดังกล่าว คือ
แนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพอุดมศึกษาที่
พึงประสงค์

ระบบคุณภาพ หมายถึง การเลือกระบบคุณภาพ เพื่อใช้ในการควบคุมคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาหรือ
คณะวิชา ที่สำคัญได้แก่

**1. 5 ส หรือ 5S เป็น
กระบวนการพัฒนาองค์กรที่มุ่งเน้น
ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการ
พัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีกิจกรรมสำคัญ
5 ประการคือ สะสาง สะดวก สะอาด
สุขลักษณะ และ สุขนิสัย.**

ระบบคุณภาพ หมายถึง การเลือกระบบคุณภาพ เพื่อใช้ในการควบคุมคุณภาพของ
สถาบันอุดมศึกษาหรือคณะวิชา ที่สำคัญได้แก่

**2. Quality control Circle (QCC) เป็น กระบวนการที่
เน้นการแก้ปัญหาในองค์กร โดยกลุ่มพนักงานจำนวน 4-10
คนที่ร่วมกันศึกษา พิจารณา และหาข้อสรุปในการแก้ปัญหา
และพัฒนาคุณภาพในองค์กร**
3. Systematic Approach ได้แก่ CIPP, IPO, IPOO
ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณภาพองค์กรด้วยการใช้องค์ประกอบ
และดัชนี จาก บริบท(context) ตัวป้อน(input) กระบวนการ
(process) และ ผลผลิต หรือ ผลลัพธ์(output หรือ outcome)

ระบบคุณภาพ หมายถึง การเลือกระบบคุณภาพ เพื่อใช้ในการควบคุมคุณภาพของ
สถาบันอุดมศึกษาหรือคณะวิชา

**4. Quality Assurance (QA) เป็น กระบวนการพัฒนา
คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาหรือที่เรียกทั่วไปว่า การ
ประกันคุณภาพการศึกษา เน้นการกำหนดนโยบาย
คุณภาพ การกำหนดองค์ประกอบและดัชนีบ่งชี้คุณภาพ
การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน และระดับในองค์กร
และการตรวจสอบและประเมินคุณภาพทั้งภายในและ
ภายนอก โดยเน้นความเป็นอิสระ และ เสรีภาพทาง
วิชาการ**

ระบบคุณภาพ เพื่อใช้ในการควบคุมคุณภาพของสถาบัน/คณะวิชา

**5. ISO เป็น มาตรฐานระบบคุณภาพสากล หรือ International
Standard Organization หรือ International Standard for Organization**
**6. TQM เป็น กระบวนการบริหารองค์กรที่เน้นความพอใจของ
ลูกค้า คุณภาพของภาวะผู้นำ ความต่อเนื่องในการพัฒนาและปรับปรุง
คุณภาพ ใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ รวมถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรใน
องค์กร หรือเรียกว่า Total Quality Management**
**7. Accreditation เป็นการรับรองคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา
ที่เน้นทั้งการรับรองสถาบันและสาขาวิชาด้วยการกำหนดดัชนีวัด จาก
หน่วยงาน หรือ องค์กรอิสระจากภายนอก เพื่อวัดคุณภาพของสถาบันที่
เสนอขอรับรองโดยสมัครใจ**

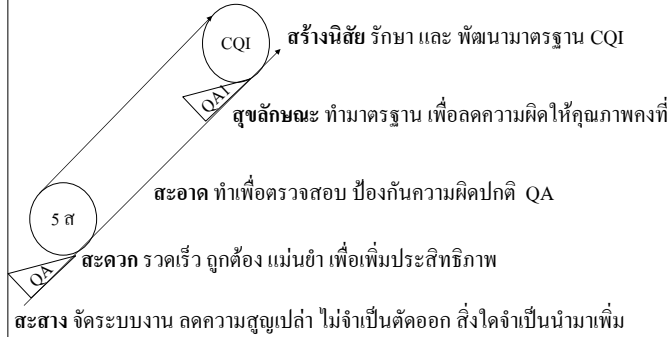
ระบบคุณภาพ เพื่อใช้ในการควบคุมคุณภาพของสถาบัน/คณะวิชา
8.MBNQA เป็น รางวัลระดับชาติที่ให้แก่องค์กรที่เสนอขอรับ
หรือแข่งขันด้านคุณภาพ

หรือที่เรียกว่า Malcolm Baldrige National Quality Award

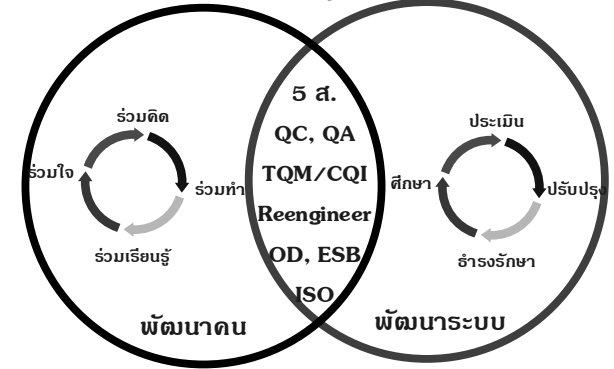
9.ระบบคุณภาพอื่น ที่สถาบันอุดมศึกษา หรือคณะวิชากำหนด
ขึ้นหรือนำมาใช้และเรียกชื่อเองตามความเหมาะสม

แต่สมควรพิจารณานำองค์ประกอบ 9 ด้านของ
ทววมหาวิทยาลัยมาประยุกต์เป็นแนวทาง รวมทั้งต้องมีระบบการ
ตรวจสอบคุณภาพทั้งภายในและจากภายนอก

5 ส กับ การประกันคุณภาพ



กระบวนการพัฒนาคุณภาพของ รพ.



5ส และ มาตรฐานทั่วไปที่ 6 ในการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล

- สถานที่ตั้งหน่วยงาน มีความเหมาะสม
 - สะดวก ต่อการเข้าถึงบริการ
 - สะดวก ต่อการส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- มีพื้นที่ใช้สอยเพียงพอ และ มีการจัดโครงสร้างภายในเหมาะสม
สำหรับ
 - บริการ
 - ปฏิบัติงาน
 - เก็บอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้

5ส และ มาตรฐานทั่วไปที่ 6 ในการรับรองคุณภาพ โรงพยาบาล

- สภาพทั่วไปภายใน
 - ปลอดภัย
 - ระบายอากาศดี มีอุณหภูมิเหมาะสม
 - ไม่มีกลิ่นอับ หรือ กลิ่นเหม็นรบกวน
 - ไม่มีสิ่งรบกวนที่มีผลกระทบต่อการทำงาน เช่น เสียง หรือ ฝุ่น
ละออง
 - สะอาด เป็นระเบียบ จัดวางครุภัณฑ์เป็นระเบียบเรียบร้อย สะดวก
ต่อการใช้ ไม่กีดขวางทางสัญจร



ตัวอย่าง

ปฏิรูปการศึกษา
ปฏิรูปการเรียนรู้

5 ส คู่ การประกันคุณภาพ



ครู ต้องเป็นครูทุกขณะจิต

ต้องรู้โลกรู้ชีวิตอย่างแจ่มแจ้ง

ต้องมีปฏิภาณโหวารแสดง

ต้องเป็นแหล่งก้าวหน้าวิชาการ

ต้องสอนคนมากกว่าสอนหนังสือ

ไม่เพียงถือชอล์กปากกาพาเขียนอ่าน

ต้องอุทิศชีวิตจิตวิญญาณ

ให้แก่งานปลูกฝังในทางดี

ครู ต้องมีทั้งความดีและความเก่ง

ครูต้องเคร่งครัดมีมาตรฐาน

เป็นประทีปใจจรัสสว่าง

ส่องนำจิตวิญญาณของปวงชน

เสฐียรพงษ์ วรรณปก
18 มิถุนายน 2535



3 Q ปฏิรูปการเรียนรู้

• Intelligence Quotient

- ฉลาด
- รู้จักคิด รู้จักเหตุผล
- มีไหวพริบ



• Emotional Quotient

- ความรู้สึก ดีใจ โกรธ รัก



3 Q ปฏิรูปการเรียนรู้

• Moral Quotient

- ความรู้สึกและชอบ
- ความประพฤติดี
- ถูกต้องทางศีลธรรม
- ซรรมจริยา
- ความรู้สึกผิดและชอบ
- เรื่องสอนใจ



สรุป 3 Q ปฏิรูปการเรียนรู้

- Intelligence Quotient
 - ปัญญาดี
- Emotional Quotient
 - อารมณ์เหมาะสม
- Moral Quotient
 - สุขนิสัยที่ดี



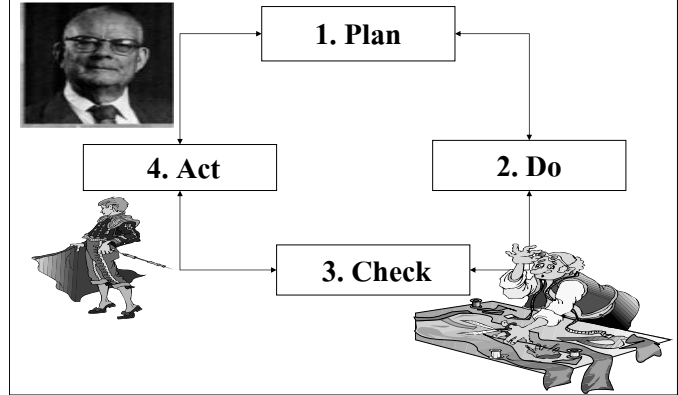
Team Quotient

- สร้างทีมงาน
- กติกาของทีมงาน
- ประชุมทีมงาน
- พัฒนาทีมงาน

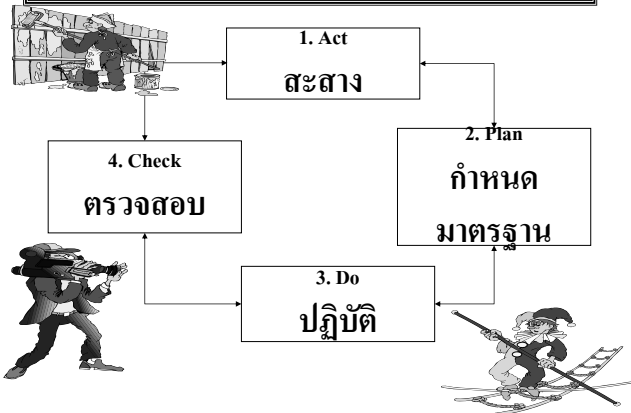


PDCA ต้นแบบของ

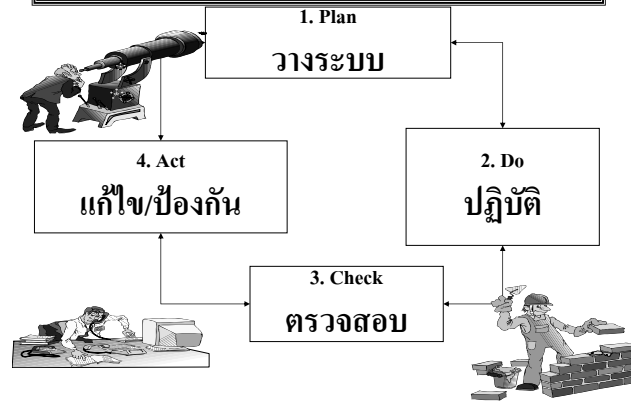
5ส และการประกันคุณภาพ



5 ส และการประกันคุณภาพ

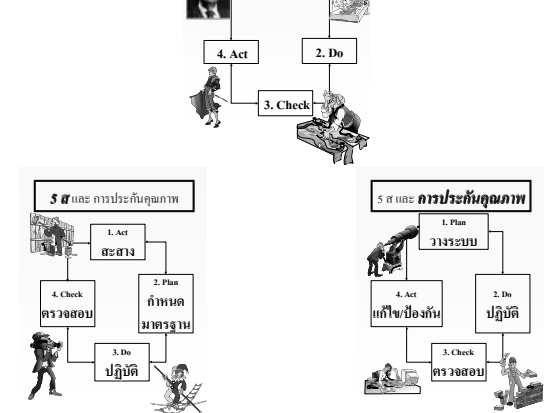


5 ส และการประกันคุณภาพ



PDCA ต้นแบบของ

5ส และการประกันคุณภาพ



5 ส พัฒนาหน่วยงาน สู่การพัฒนาคุณภาพโรงเรียน
รายการเข้าวันนี้ ช่อง 5
24 เมษายน 2544

กิจกรรมพื้นฐานเพื่อมุ่งสู่คุณภาพ

- พัฒนาสถานที่ และ สิ่งแวดล้อม
 - สะสาง แยกของดี ของเสีย
 - สะดวก
 - สะอาด
- พัฒนาคณะ
 - สร้างบรรยากาศในการทำงาน สร้างสภาพแวดล้อมที่ดี
 - สร้างนิสัย ปฏิบัติตามมาตรการ หรือ กฎเกณฑ์



แนวคิด

- ประกาศของกรมสามัญศึกษา ให้ทุกหน่วยงานให้มีการปรับปรุงงานโดยใช้ 5 ส
- ให้ทุกหน่วยงานให้ความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง
- เริ่มใช้ตั้งแต่ปี ๒๕๔๒ ตามนโยบายรัฐบาล ๒๕๔๑
- ปัจจุบันทำทุกโรงเรียน เน้น ๓ ส แรก

หลักการ

- สร้างระบบ
- หลักการทำงาน ต้องมีหลักเสริม คือ การมีส่วนร่วมของบุคลากรตั้งแต่ต้น โดยให้เกิดการทำงานเป็นกลุ่ม เป็นทีม
- มีการวางแผนร่วมกัน
- การทำงานเชิงระบบ
 - สภาพปัญหาเราต้องรู้
 - วิเคราะห์ว่าควรจะมีทางเลือกใดบ้าง
 - เลือกภายใต้ทรัพยากรที่กำหนด
 - กำหนดแผนที่ชัดเจน



หลักการ

- ภาพที่รกรุงรัง เราจะวางแผนจัดเก็บอย่างไร
- กรมสามัญสังกัด จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ระบบการเบิกเงินรักษาพยาบาล สามารถเบิกได้ในวันเดียว
- เด็กเยอะๆทำอย่างไร
 - ร.ร วชิรธรรมสาริต มีนักเรียน ๓๐๐๐ คน ทำตั้งแต่ ๒๕๕๑
 - โดยมีนโยบายให้ครู นักเรียน
 - ปชส
 - ทุกคนมีระเบียบ มีวินัย
 - จัดกลุ่มย่อยเป็นพื้นที่ ชั้นเรียน มีการแบ่งเขตพื้นที่ ใช้เวลาก่อนขึ้นเรียนหรือในคราบอิสระ แบ่งกลุ่ม แบ่งสี

ผลที่เกิดขึ้น

- โรงเรียนมีบอร์ดแสดงความก้าวหน้า เป็น การสร้างขวัญ และกำลังใจ ส่งไปประกวดที่ ปตท
- ระเบียบเริ่มแรกทำอะไรให้มีนิสัยภายใต้ทรัพยากรที่จำกัด โดยมีการรณรงค์อย่างต่อเนื่องโดยทีมผู้บริหาร และ ต้องทำตัวเป็นตัวอย่าง
- ร้อยละ ๕๐ ทำงานถึง ๖ โมงเย็น
- สามารถทำบัตรประจำตัวใน ๕ นาที
- ค่ารักษาพยาบาลเบิกได้ใน ๑ วัน
- ปรับเป็น One stop service

ผลที่เกิดขึ้น

- ผู้บริหารต้องมีส่วนสนับสนุนอย่างจริงจัง
- ปฏิรูปโดยให้คุณภาพปรับไปสู่การประกันคุณภาพในอนาคต



บริเวณสำนักงานคณบดี

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น



บริเวณสำนักงานคณบดี

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

- ช่องเอกสารจัดเป็นหมวดหมู่
- ตู้เอกสารมีดัชนีระบุรายละเอียดเอกสาร
- แก้วอึเก็บเข้าที่หลังการใช้งาน
- เครื่องโทรศัพท์อยู่ซ้ายมือ



มาตรฐานโต๊ะทำงาน

- วางเฉพาะอุปกรณ์ที่มีส่วนสำเร็จในการทำงาน ทั้งชนิด และ ปริมาณที่เหมาะสม
- สะอาด ไม่มีฝุ่น
- วางเอกสาร สามารถหยิบได้สะดวก
- จัดระเบียบทุกครั้งก่อนเลิกงาน 10 นาที



การพัฒนาภาควิชา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คณะแพทยศาสตร์



ผศ.นเรศ วโรภาสตระกูล
รองคณบดีฝ่ายพัฒนาบุคลากร
คณะแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น

5 ส.

- เป็นการฝึกนิสัย
- ใฝ่ความมีระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ทำงาน
- มีความสม่ำเสมอ
- ทำให้สถานที่น่าอยู่ น่าทำงาน
- โดยทุกคนมีส่วนร่วม ช่วยกัน
- บ่งบอกถึงวัฒนธรรมของคนในองค์กร
- เป็นตัวอย่างที่ดีให้ นักเรียน อนาคตของชาติ

ผลที่ได้

- เป็นพื้นฐานการมุ่งไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน
- สร้างทักษะของการพัฒนาตนเองอยู่เสมอ
- สร้างทัศนคติที่ดีในการทำงานเป็นทีม
- รู้สึกถึงการเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จ
- แสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์
- มีความภูมิใจ รักสถาบัน

ทำให้ประสบความสำเร็จอย่างไร ?

(Maintain)

มีความคิดในเชิงบวกต่อกิจกรรม 5 ส.

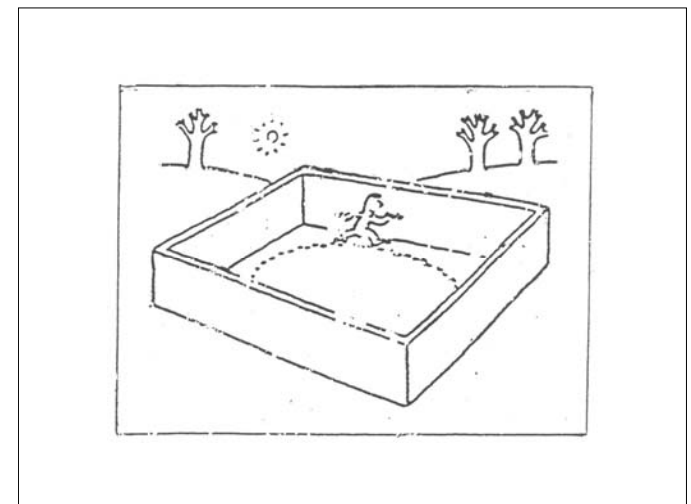
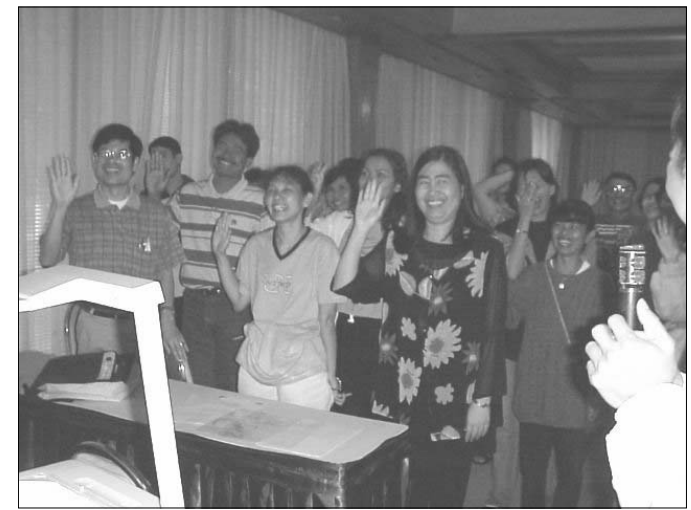
ทำด้วยใจ มีความมุ่งมั่น ไม่ผลัดวันประกันพรุ่ง

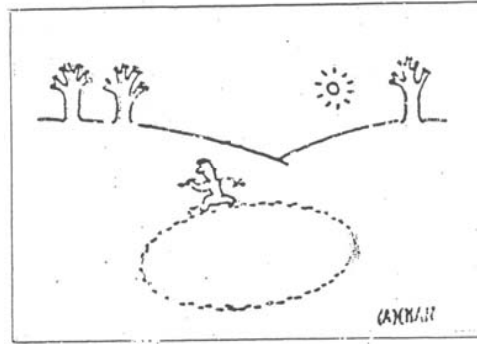
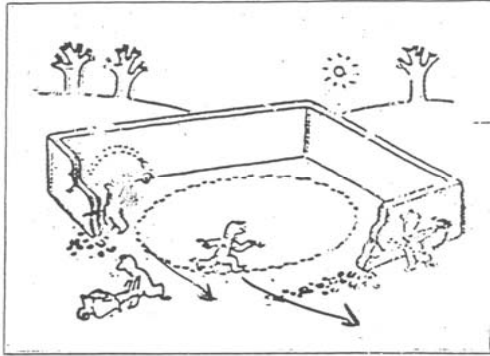
ทำอย่างต่อเนื่อง ใช้เวลา 5-10 นาทีก่อนเลิกงาน

•clear โต๊ะทำงานทุก ๆ วัน - ของใช้เก็บเข้าที่

•เช็ด หรือปัดฝุ่น

•2-3 นาที ลิตทบทวนขบวนการทำงาน/หาวิธีที่ดีกว่า





“จับจ้องที่จุดหมาย
มิใช่ความล้มเหลว”

โรเบอร์โต้ บักจิโอ

เอ เจ โครนิน

เส้นทางชีวิตย่อมไม่ตรงและเรียบง่าย เราจะ
เดินทางได้โดยอิสระ ปราศจากอุปสรรค แต่จะ
เป็นเขาวงกต คดเคี้ยว ซึ่งมีทางออกมากมาย
ถ้าจะผ่านไปให้ได้ เราจะต้องหาหนทางเอาเอง
บางครั้งก็หลงทาง บางครั้งก็สับสน บางครั้งก็
ติดอยู่ทางตัน

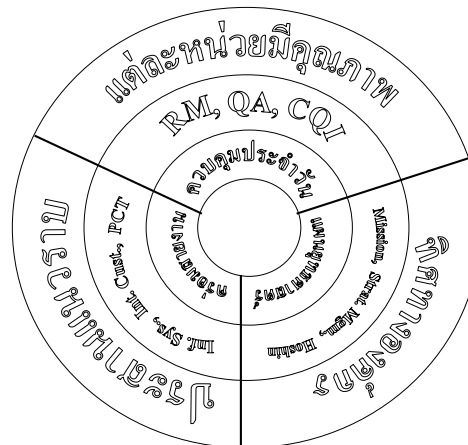
แต่ถ้าเรามีศรัทธา ประตูแห่งความ
สำเร็จจะเปิดให้เรา บางทีไม่ใช่
ประตูที่เราคาดหวังไว้ แต่จะเป็น
ประตูที่เมื่อถึงที่สุดแล้ว จะพบว่าดี
สำหรับเราเสมอ

วันข้าราชการพลเรือน

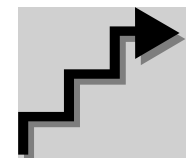
ผู้ที่ทำงานให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม
ย่อมเป็นคุณแก่ตนด้วย ผู้ที่ทำงานโดย
เห็นแก่ตัว เบียดเบียนประโยชน์ส่วนรวม
ย่อมบ่อนทำลายความมั่นคงของชาติ และ
ที่สุดก็จะเอาตัวไม่รอด ข้าราชการทุกคนจึง
ต้องทำงานทุกอย่างด้วยสติสำนึกต่อหน้าที่
ที่จะต้องปฏิบัติต่อส่วนรวมอยู่เสมอ

HA คืออะไร ?

HA คือการกระตุ้นให้
โรงพยาบาล
ทำในสิ่งที่ถูกต้องและ
เหมาะสม



บันได 3 ขั้น สู่ HA





ทำงานประจำให้ดี มีอะไรให้คุยกัน ชยันตทวน

1. การเตรียมการ

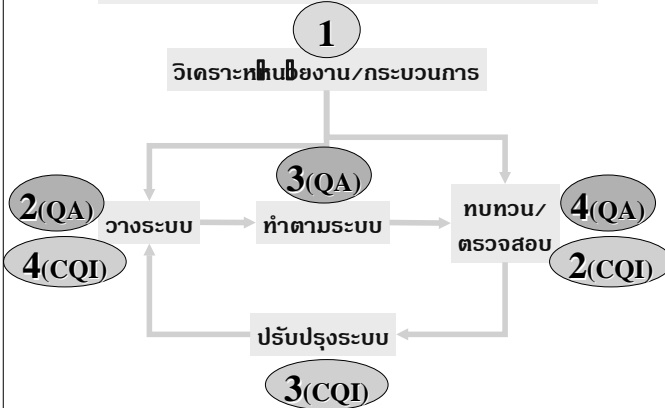
- 1.1 การสร้างความตระหนักในทีมผู้บริหาร/ผู้นำ
- 1.2 การทบทวนและเชื่อมต่อกับความพยายามในการพัฒนาคุณภาพ
- 1.3 แต่งตั้งผู้ประสานงานคุณภาพ/ทีมสนับสนุนและประสานงาน
- 1.4 วิเคราะห์บรรยากาศในการทำงาน และดำเนินการปรับปรุง



2. การพัฒนาและเรียนรู้

- 2.1 สร้างความตระหนักแก่เจ้าหน้าที่
- 2.2 ฝึกฝนทักษะของทีม
- 2.3 คุณภาพเริ่มที่แต่ละคน
- 2.4 คุณภาพคือการทำให้งานของเราดีขึ้น
- 2.5 คุณภาพคือการพึ่งพิงกันและกัน
- 2.6 คุณภาพคือการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
- 2.7 คุณภาพคือการทำหน้าที่ตามเป้าหมายอย่างสมบูรณ์
- 2.8 ทำแผนดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ

ขั้นที่ 2 การประกันคุณภาพและพัฒนาต่อเนื่อง



4. การประกันคุณภาพและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (บันไดขั้นที่ 2)

- 4.1 วิเคราะห์หน่วยงานอย่างเป็นระบบ
- 4.2 จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน
- 4.3 ทบทวนระบบบริหารความเสี่ยง
- 4.4 พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 4.5 โครงสร้างการนำระดับกลาง
- 4.6 การประเมินตนเองตามมาตรฐาน HA

5. การปฏิบัติตามมาตรฐาน HA อย่างครบถ้วน (บันไดขั้นที่ 3)

- 5.1 การปฏิบัติตามข้อกำหนดในมาตรฐาน HA
- 5.2 การปฏิบัติตามมาตรฐานวิชาชีพ
- 5.3 การสร้างวัฒนธรรมคุณภาพและวัฒนธรรมการเรียนรู้

เปรียบเทียบบันได 3 ขั้น สู่ HA

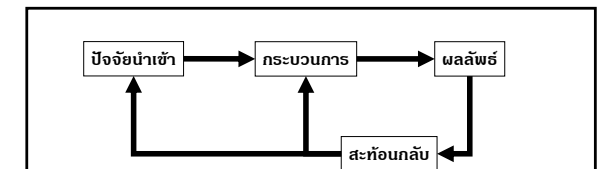
	ขั้นที่ 1	ขั้นที่ 2	ขั้นที่ 3
ภาพรวม	ใช้วิกฤติเป็นโอกาส	เชิงรุก	สร้างวัฒนธรรมคุณภาพ
จุดเริ่ม	นำปัญหาทบทวนเพื่อแก้ไขป้องกัน	วิเคราะห์เป้าหมายและกระบวนการอย่างเป็นระบบ	ประเมินระดับการปฏิบัติตามมาตรฐาน HA
กระบวนการคุณภาพ	Check-Act-Plan-Do (RM/QA)	Plan-Do-Check-Act (QA) Check-Act-Plan-Do (CQI)	องค์กรเรียนรู้และพัฒนา
เครื่องชี้วัดความสำเร็จ	ปฏิบัติตามแนวทางป้องกันปัญหาที่กำหนด	QA/CQI ที่สอดคล้องกับเป้าหมายหลักของหน่วยงาน	เครื่องชี้วัดคุณภาพที่ดีขึ้น
มาตรฐาน HA	ยังไม่เห็นมาตรฐาน HA	มาตรฐาน HA ที่จำเป็นและปฏิบัติได้ไม่ยาก	มาตรฐาน HA ครบถ้วน
ประเมินตนเอง	เพื่อป้องกันความเสี่ยง (ไม่เห็นแบบฟอร์ม)	เพื่อการหาโอกาสพัฒนา	เพื่อสังเคราะห์ความพยายามในการพัฒนา และผลที่ได้รับ
ความครอบคลุม	ครอบคลุมปัญหาที่เคยเกิดขึ้น	ครอบคลุมกระบวนการสำคัญทั้งหมด	เชื่อมโยงกระบวนการและระบบงาน

ห้าคำถาม สามระดับ

	ระดับองค์กร	ระดับหน่วยงาน	ระดับบุคคล
ทำไมต้องมีเรา	พันธกิจ	ความมุ่งมั่น	เป้าหมายชีวิต
เราทำอะไรบ้าง	ระบบงานหลัก	กระบวนการหลัก	กิจกรรมหลัก
ทำไปเพื่ออะไร	เป้าหมายของระบบงาน	เป้าหมายของกระบวนการ	เป้าหมายของกิจกรรม
ทำได้ดีหรือไม่	SWOT analysis	เครื่องชี้วัด	ความสำเร็จ ปัญหาอุปสรรค
จะทำให้ดีขึ้นอย่างไร	แผนยุทธศาสตร์	แผนพัฒนาคุณภาพ	ปรับปรุงตนเอง

HA รับรองว่า รพ.

- มีความมุ่งมั่นที่จะให้บริการอย่างมีคุณภาพโดยเน้นผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง
- มีทรัพยากรเพียงพอและบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
- มีกระบวนการทำงานและการดูแลผู้ป่วยที่เหมาะสม
- มีการพิทักษ์สิทธิผู้ป่วย ควบคู่ไปกับการกำกับดูแลผู้ประกอบการวิชาชีพ



• มีระบบป้องกันความเสี่ยง การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และการธำรงไว้ซึ่งคุณภาพที่พัฒนาได้

Three Steps to HA

บันได 3 ขั้นสู่ HA

เพื่อให้ทุกคนมีที่ยืน

เพื่อให้คนสนใจเรื่องสำคัญก่อน



บันไดสามขั้น สู่ HA
เพื่อเชื่อมต่อทุกส่วนในสังคม

ขั้นที่ 3 วัฒนธรรมคุณภาพ
เริ่มด้วยการประเมินตนเองตามมาตรฐาน HA
พัฒนาอย่างเชื่อมโยง เป็นองค์กรเรียนรู้
ผลลัพธ์คุณภาพที่ดีขึ้น
ปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ได้ครบถ้วน

ขั้นที่ 2 ประกัน (QA) และพัฒนาคุณภาพ (CQI)
เริ่มด้วยการวิเคราะห์เป้าหมายและกระบวนการ
ประกันและพัฒนาคุณภาพที่สอดคล้องกับเป้าหมายของหน่วย
ครอบคลุมกระบวนการสำคัญทั้งหมด
ปฏิบัติตามมาตรฐาน HA ในส่วนที่ไม่ยากเกินไป

ขั้นที่ 1 สำรอง และ ป้องกัน ความเสี่ยง (RISK)
นำปัญหา (INCIDENT) มาทบทวน เพื่อแก้ไขป้องกัน (RCA)
ปฏิบัติตามแนวทางป้องกันปัญหา
ครอบคลุมปัญหาที่เคยเกิด/มีโอกาสเกิดสูง

บันได 3 ขั้น เป็นบันไดเวียน

- ขั้นแรกมิใช่ขั้นที่ก้าวแล้วผ่านเลยไป ต้องกลับมาทำซ้ำ
- ขั้นแรกคือการพุ่งหมัดตรงเป้า ไม่ต้องรำให้ท่าสวย
- ขั้นแรกคือการปูพื้นฐานวัฒนธรรมคุณภาพที่สำคัญ
 - การเปิดใจรับฟัง
 - การวิเคราะห์ Root Cause และการป้องกันเชิงระบบ
 - การทำงานเป็นทีม
 - ผู้ป่วยเป็นศูนย์กลาง

บันไดขั้นแรก: หัวหน้าพาทำคุณภาพ

- เป็นอุบายให้ทุกคนมาร่วม
- เป็นอุบายให้หัวหน้ามานำ
- เป็นคำถามพื้นฐานที่ต้องถามทุกวัน
 - ทำไมเราจึงต้องพัฒนาคุณภาพ
 - วันพรุ่งนี้ ตัวเราจะทำอะไรให้ดีขึ้น
 - จะทำให้งานของเราง่ายขึ้นได้อย่างไร
 - จะช่วยให้เพื่อนของเราทำงานได้ง่ายขึ้นอย่างไร
 - จะทำให้ลูกค้าของเราได้รับคุณค่ามากขึ้นได้อย่างไร

บันไดขั้นแรก: ทบทวนเพื่อป้องกัน

- เป็นอุบายในการดักจับเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์
- ทบทวนทั้งเรื่องเล็ก (Complaint) ถึงเรื่องใหญ่ (Sentinel Event)
- Root Cause Analysis มีทั้งแบบพิสดารและแบบเรียบง่าย
- สำคัญที่การเข้าไปศึกษาเหตุการณ์จริง
- ใช้ System Approach ในการแก้ไขป้องกัน
- เกิดองค์ความรู้ใหม่
- ทั่วโลกให้ความสำคัญกับการรายงานและความรู้ที่จะป้องกัน
- เน้นการเรียนรู้มากกว่าความสมบูรณ์ของการรายงาน

หัวหน้าพาทำคุณภาพ

นพ.อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล
ผู้อำนวยการสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล

ทำไมต้องหัวหน้าพาทำ

- หัวหน้าคือผู้กำหนดทิศทางของหน่วยงาน
- หัวหน้าคือแบบอย่างที่ดีของเจ้าหน้าที่
- งานคุณภาพคืองานบริหารที่หัวหน้าต้องรับผิดชอบ
- หัวหน้าคือผู้อนุญาตและสนับสนุนการเปลี่ยนแปลง
- ถ้าหัวหน้าไม่รับรู้หรือไม่นำการเปลี่ยนแปลง ก็ไม่มีใครสามารถทำอะไรได้

ทำไมต้องทำทุกสัปดาห์

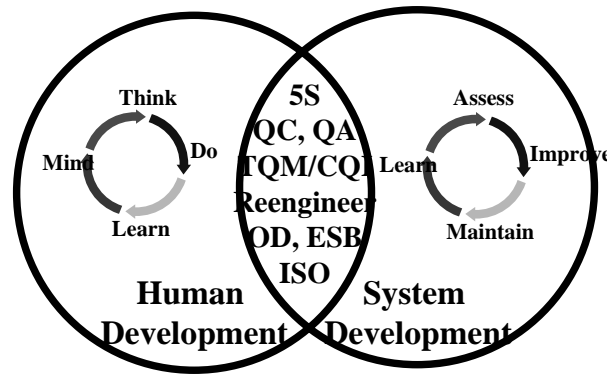
- เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องเป็นปกติวิสัย
- เพื่อแบ่งขอยกกิจกรรมให้เสร็จในเวลาไม่นานเกินไป
- เพื่อเปิดโอกาสให้แต่ละคนได้ไปลงมือปรับปรุงและนำกลับมาเล่าสู่กันฟัง

หัวหน้าพาทำคุณภาพ

สัปดาห์ที่ 1 - วิธีการ

- ผลงานซึ่งเป็นความสำเร็จที่น่าภาคภูมิใจ (เขียน 1 ความคิดบนบัตร)
- จุดแข็งของหน่วยงาน (อ่านให้เลขาจดบน flip chart)
- เหตุผลที่ต้องปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพ (เขียนบัตรละ 1 ความคิดให้มากที่สุด, จัดกลุ่มความคิดโดยไม่ต้องปรึกษา/อภิปราย ตั้งชื่อที่หลัง, ให้คะแนนความสำคัญ)
- สรุปลงกฎกติกาบรรยาย (ไม่วิพากษ์วิจารณ์ เท่าเทียม เน้นจำนวน)

Quality Improvement Process



สัปดาห์ที่ 2 - วิธีการ

- ศึกษาตัวอย่างในตารางวิเคราะห์เพื่อเชื่อมต่อกิจกรรม
- เลือกกิจกรรมที่เคยมีประสบการณ์
 - วิเคราะห์จุดเด่นและปัญหาเพิ่มเติม
 - วางแผนเชื่อมโยงกับการพัฒนาที่จะทำต่อไป
- ระดมสมองในประเด็น บรรยายภาคที่กระตุ้นให้เกิดความตื่นตัว และกระตุ้นหรือรันซึ่งมือหรือเคยมี, พิจารณาผู้รับผิดชอบ

สัปดาห์ที่ 2 - วิธีการ

กิจกรรม	จุดเด่น	ปัญหา	การเชื่อมต่อ	บรรยายภาคที่กระตุ้นตัว
5 ส.	ทำงาน เก็บการเปลี่ยนแปลงชัดเจน		-นำบทเรียนจากการปรับปรุงแนวทาง สภาพและการทำงานเป็นทีมมาใช้กับการปรับปรุงระบบงาน เช่น การประสานระบบงาน	
ISO9000	มีระบบประกันคุณภาพที่เข้มแข็ง	มีงานเอกสารจำนวนมาก มีความเครียดกับข้อกำหนดมาก ไม่ได้พัฒนาในส่วนของการดูแลผู้ป่วยเท่าที่ควร	-ต่อจากพื้นฐานที่ในเรื่องระบบเอกสาร การตรวจสอบภายใน การทบทวนของผู้บริหาร -นำหลักการคุณภาพใน ISO มาใช้กับการดูแลผู้ป่วยด้วยความใส่ใจ โดยใช้คำว่า patient care เข้าไปแทนคำว่า product ในข้อกำหนด -ลดการคิดค้นในรูปแบบ 1:1 ความสำคัญกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริงมากกว่าเอกสาร	

สัปดาห์ที่ 3 - วิธีการ

- วิเคราะห์งานของแต่ละคน
 - แต่ละวันทำงานอะไรบ้าง
 - งานนั้นมีเป้าหมายหรือคุณค่าอะไร
 - จะทำให้ดีขึ้นได้อย่างไร
- แยกแยะ
 - เรื่องที่ควรปรับปรุงร่วมกัน
 - เรื่องที่แต่ละคนต้องรับผิดชอบปรับปรุงตัวเอง
- หัวหน้าให้การสนับสนุนเพื่อเปลี่ยนแปลง

สัปดาห์ที่ 4 - วิธีการ

	งานในความรับผิดชอบ	แนวทางการปรับปรุง
สิ่งที่ต้องทำซ้ำซ้อน	การซักประวัติเรื่องเดียวกัน ซ้ำ ๆ	รวมแบบการบันทึก
สิ่งที่ซับซ้อน ยุ่งยาก	การดูแลผู้ป่วยเรื้อรัง, ซ้ำซ้อน	ผู้เกี่ยวข้องมา Round ร่วมกัน
สิ่งที่สูญเปล่า	การเผ่ายขยะไม่ติดเชื้อ	จัดระบบแยกขยะ, Recycle
สิ่งที่สูญหาย	ผล Lab. หายก่อนย้าย	วางระบบการส่งต่อผล Lab.
การเสียเวลาโดยใช้เหตุ	รถกลับบ้าน	D/C ส่งหน้า
การเสียโอกาส	ญาติไม่ได้พบแพทย์	จัดคิวแพทย์พบญาติ

ตารางจำแนกลักษณะและระดับของโอกาสพัฒนา

	ระดับโรงพยาบาล	ระดับทีมสหสาขา / ทีมคร่อมสายงาน	ระดับหน่วยงาน
ทรัพยากร			
สิ่งแวดล้อม			
พฤติกรรม			
ระบบงาน			

สัปดาห์ที่ 7 - วิธีการ

หน่วยงาน	หน้าที่	เป้าหมาย	ประเด็นสำคัญ	เครื่องชี้วัด
ผู้ป่วยนอก	ให้การดูแลรักษา ส่งเสริมป้องกัน ฟื้นฟู แก่ผู้ป่วยนอก	ผู้ป่วยได้รับการดูแลอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	รวดเร็ว เหมาะสม ปลอดภัย ได้ผล มีประสิทธิภาพ ต่อเนื่อง สิทธิ ผู้ป่วย องค์กรรวม	
อุบัติเหตุ	ให้การดูแลผู้ป่วยอุบัติเหตุและฉุกเฉิน	ผู้ป่วยได้รับการแก้ปัญหาวิกฤติ	รวดเร็ว เหมาะสม ถูกต้อง ปลอดภัย	

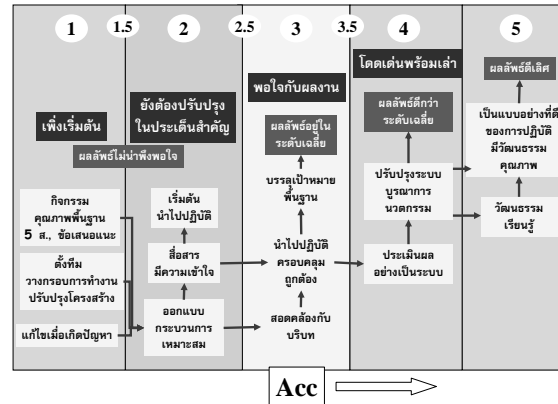
ตารางจำแนกลักษณะและระดับของโอกาสพัฒนา

	ระดับโรงพยาบาล	ระดับทีมสหสาขา / ทีมคร่อมสายงาน	ระดับหน่วยงาน
ทรัพยากร			
สิ่งแวดล้อม			
พฤติกรรม			
ระบบงาน			

ผลกิจกรรมหัวหน้าพาทำคุณภาพสู่ Unit Profile

หัวข้อใน unit/service profile	ใช้ข้อมูลจากกิจกรรมหัวหน้าพาทำคุณภาพ
1. หน้าที่ เป้าหมาย วัตถุประสงค์	
1.1 เจตจำนงความมุ่งหมาย (Purpose)	อัปลาที่ 7
1.2 ขอบเขตบริการความต้องการของผู้รับบริการ	อัปลาที่ 6
1.3 ความต้องการของผู้ร่วมงาน	อัปลาที่ 5
1.4 เป้าหมาย/ปีประสงค์ (goals)	อัปลาที่ 7
1.5 เครื่องชี้วัด	อัปลาที่ 7
1.6 จุดเน้นในการพัฒนา	
1.7 วัตถุประสงค์ของแผนปฏิบัติการ	
2. กระบวนการทำงานและโอกาสพัฒนา	
2.1 กระบวนการของหน่วยงาน	
2.2 วิเคราะห์โอกาสพัฒนา	อัปลาที่ 8
2.3 แนวทางการป้องกันความเสี่ยงที่สำคัญ	
3. การบรรลุเป้าหมายและการพัฒนาต่อเนื่อง	
3.1 ผลงานเด่นและความภาคภูมิใจ	อัปลาที่ 1 (ที่ขยายผล)
3.2 การพัฒนาคุณภาพที่ได้ทำไปแล้ว	อัปลาที่ 1 (ที่ทำได้ดี)
3.3 การพัฒนาที่กำลังดำเนินการมีแผน	อัปลาที่ 8

Scoring Guideline



แนวโน้มในการปรับปรุงคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อลดความเสี่ยง

