

แบบฟอร์ม A: สรุปปัญหาและความคาดหวัง

ชื่อหน่วยงาน สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

ชื่อกระบวนงาน งานกายอุปกรณ์

คำอธิบายกระบวนงาน งานกายอุปกรณ์ ให้บริการแก่ผู้มารับบริการหลายประเภท ได้แก่ กายอุปกรณ์เทียม (แขน-ขาเทียม) กายอุปกรณ์เสริม (โลหะ/พลาสติกตาม, แผ่นเสริมในรองเท้า) และรองเท้า

ลำดับ	ส่วนที่ 1: ระบุประเด็นปัญหา/ความคาดหวังของหน่วยงานหรือผู้รับบริการ								ส่วนที่ 2: ผลการดำเนินงานในปัจจุบัน	หมายเหตุ
	รูปแบบ / การเข้าถึง	ระยะเวลา	ขั้นตอน	คุณภาพ	ความโปร่งใส	ค่าใช้จ่าย	อื่น ๆ	รายละเอียดของปัญหา/ความคาดหวัง		
								(ให้อธิบายลักษณะของปัญหา หรือความคาดหวัง)		
A1			✓					<p>จากการสรุปความเห็นจากกล่องรับแบบสอบถาม ผู้ขอรับบริการมีความไม่พึงพอใจในงานบริการเนื่องจากมีจำนวนขั้นตอนทั้งหมดของการรับบริการมากเกินไป ส่งผลให้ต้องมารับบริการหลายครั้ง โดยผู้รับบริการต้องมาทั้งหมด 3 ครั้งดังนี้ 1. วันนัดตรวจประเมินและหล่อแบบกายอุปกรณ์</p> <p>2. วันนัดทดลองใช้กายอุปกรณ์</p> <p>3. วันรับกายอุปกรณ์</p>	<p>ขั้นตอนที่1 ยื่นใบนัดตรวจคลินิกกายอุปกรณ์ (วันจันทร์)</p> <p>ขั้นตอนที่2 บริการตรวจประเมินและวัดขนาดแบบ วาดแบบ/หล่อแบบในคลินิกกายอุปกรณ์ (วันจันทร์)</p> <p>ขั้นตอนที่3 ระบบการทดลองใช้และตรวจประเมินกายอุปกรณ์ (วันพุธสัปดาห์ถัดไป)</p> <p>ขั้นตอนที่4 ส่งมอบกายอุปกรณ์พร้อมแนะนำวิธีการใช้และการดูแลรักษา (วันศุกร์สัปดาห์ถัดไป)</p>	<p>เพื่อแพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านการฟื้นฟูฯ ได้ตรวจประเมินร่วมกับนัก/ช่างกายอุปกรณ์และนักกายภาพบำบัด ในการสั่งผลิตกายอุปกรณ์ และทำการวัดขนาดแบบ วาดแบบ/หล่อแบบ</p> <p>เพื่อตรวจคุณภาพการใช้งานในด้านต่างๆ ของกายอุปกรณ์ โดยมีการตรวจประเมินความถูกต้อง/เหมาะสม ความปลอดภัยของกายอุปกรณ์</p> <p>ทั้งนี้การกำหนดระยะเวลาพิจารณาตามความซับซ้อนของ สภาวะโรค และชนิดของกายอุปกรณ์ที่ผลิตขึ้น เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้รับบริการซึ่งการประกันดังกล่าว เริ่มนับจากวันที่ผู้รับบริการได้รับการตรวจประเมินในคลินิกกายอุปกรณ์ และนักกายอุปกรณ์ได้ทำการวัด/หล่อ/วาดแบบจนกระทั่งขั้นตอนการผลิตเสร็จสิ้น</p>
A2		✓						<p>จากการสรุปความเห็นจากกล่องรับแบบสอบถาม ผู้ขอรับบริการมีความไม่พึงพอใจในงานบริการเนื่องจากมีระยะเวลาในการรับบริการค่อนข้างนาน ส่งผลให้ได้รับอุปกรณ์ล่าช้า</p>	<p>ระยะเวลาการให้บริการทำกายอุปกรณ์นับตั้งแต่วันเข้ารับบริการตรวจตามนัดของคลินิกกายอุปกรณ์จนถึงระบบการส่งมอบอุปกรณ์ภายใน 10 วันทำการ</p>	

แบบฟอร์ม B: ระบุโอกาสในการปรับปรุงกระบวนการ

ชื่อหน่วยงาน สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

ชื่อกระบวนการ งานกายอุปกรณ์

คำอธิบายกระบวนการ งานกายอุปกรณ์ ให้บริการแก่ผู้มารับบริการหลายประเภท ได้แก่ กายอุปกรณ์เทียม (แขน-ขาเทียม) กายอุปกรณ์เสริม (โลหะ/พลาสติกตาม, แผ่นเสริมในรองเท้า) และรองเท้า

เป้าหมายระดับการให้บริการที่หน่วยงาน/ผู้รับบริการคาดหวัง	
เวลา	สามารถได้รับอุปกรณ์ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันเข้ารับบริการตรงตามนัดคลินิกกายอุปกรณ์
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

ลำดับ	ส่วนที่ 1: แนวทางการปรับปรุงงาน (ตามความเห็นของส่วนราชการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ)						ส่วนที่ 2: ระยะเวลาดำเนินงาน			หมายเหตุ	
	ประเด็นที่หน่วยงานคิดจะปรับปรุง						รายละเอียดการปรับปรุง	การปรับปรุงตอบสนองต่อปัญหาและควาคาดหวังในเรื่องใด (ระบุลำดับจากแบบฟอร์ม A)	ทำได้ในปริมาณนี้หรือไม่		เหตุผลที่ไม่สามารถทำได้ในปัจจุบัน
	ผู้ปฏิบัติงาน	กระบวนการทำงาน			ระบบ	อื่น ๆ					
ขั้นตอน/กิจกรรม		เอกสาร/แบบฟอร์ม	กฎระเบียบ								
B1		✓					- ยุบขั้นตอนการส่งมอบอุปกรณ์เข้ากับขั้นตอนการทดลองใช้และตรวจประเมินกายอุปกรณ์	A1	ทำได้		
B2		✓					- ลดระยะเวลาการได้รับอุปกรณ์จาก 10 วันทำการ เป็น 7 วันทำการ	A2	ทำได้		

## แบบฟอร์ม C: แผนภาพกระบวนการเดิม

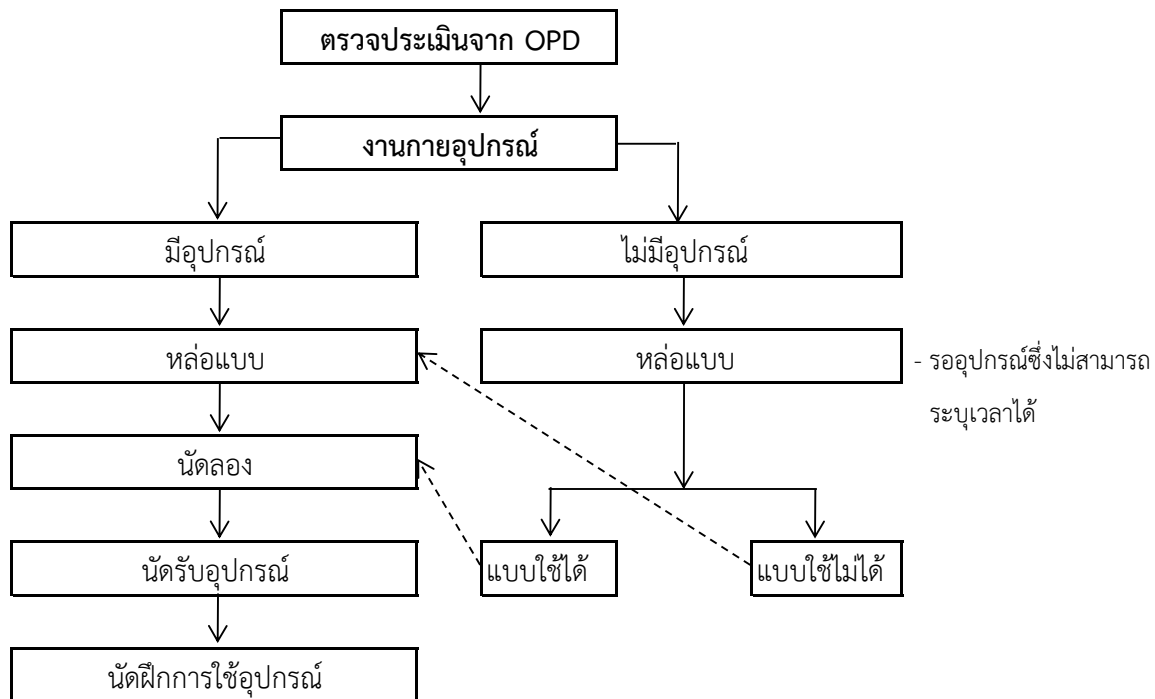
**ชื่อหน่วยงาน** สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

**ชื่อกระบวนการ** การผลิตกายอุปกรณ์

**คำอธิบายกระบวนการ** ระยะเวลาการให้บริการทำกายอุปกรณ์นับตั้งแต่บริการนัดตรวจคลินิกกายอุปกรณ์จนถึงระบบการส่งมอบอุปกรณ์ภายใน 10 วันทำการ

### Flow Chart

เดิม

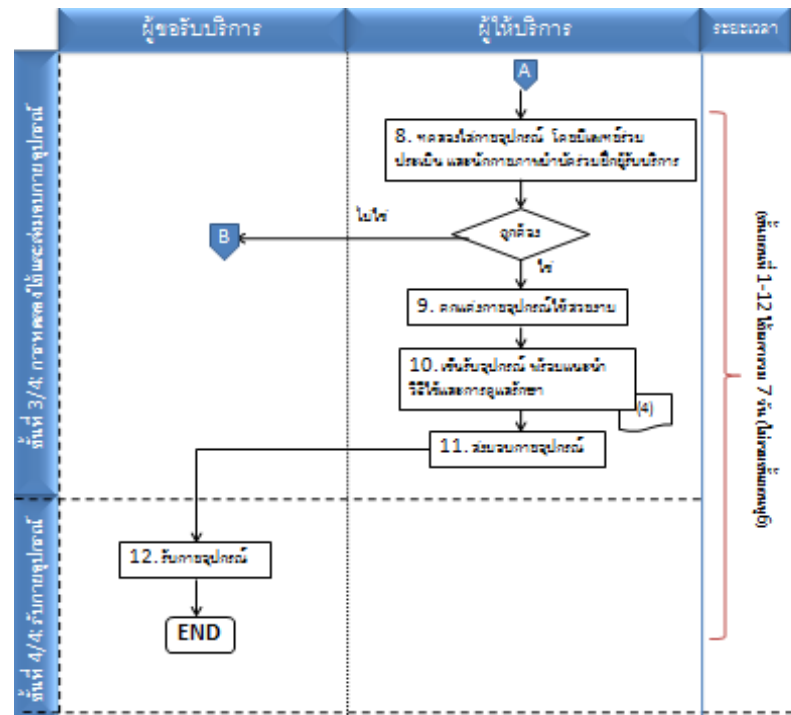
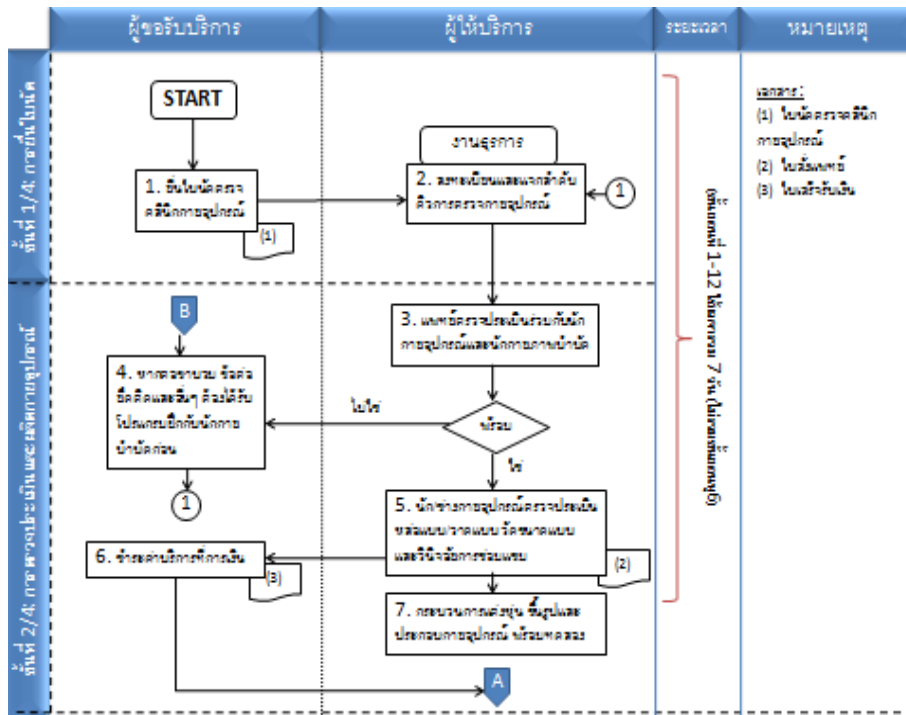


แบบฟอร์ม C: แผนภาพกระบวนการใหม่

ชื่อหน่วยงาน สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

ชื่อกระบวนการ งานกายอุปกรณ์

คำอธิบายกระบวนการ งานกายอุปกรณ์ ให้บริการแก่ผู้มารับบริการหลายประเภท ได้แก่ กายอุปกรณ์เทียม (แขน-ขาเทียม) กายอุปกรณ์เสริม (โลหะ/พลาสติกตาม, แผ่นเสริมใน



แบบฟอร์ม D: การจัดเก็บข้อมูล

ชื่อหน่วยงาน สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

ชื่อกระบวนงาน งานกายอุปกรณ์

คำอธิบายกระบวนงาน งานกายอุปกรณ์ ให้บริการแก่ผู้มารับบริการหลายประเภท ได้แก่ กายอุปกรณ์เทียม (แขน-ขาเทียม) กายอุปกรณ์เสริม (โลหะ/พลาสติกตาม, แผ่นเสริมในรองเท้า) และรองเท้า

	ส่วนที่ 1: ข้อตกลงระดับการให้บริการ (ที่ส่วนราชการต้องการ/คาดหวัง)	ส่วนที่ 2: การจัดเก็บข้อมูล (เพื่อใช้ในการติดตามผลการปรับปรุงบริการ)						หมายเหตุ
		วิธีการจัดเก็บ	ข้อมูลที่จัดเก็บ	ถ้าเป็นระบบให้ระบุชื่อระบบ	ถ้าเป็นเอกสารให้ระบุชื่อเอกสาร	หน่วยงานที่รับผิดชอบ	ความถี่ในการสรุปและรายงานผล	
เวลา	สามารถได้รับอุปกรณ์ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันเข้ารับบริการตรวจตามนัดคลินิกกายอุปกรณ์	เอกสาร	- ระยะเวลาตั้งแต่ตรวจตามนัดคลินิกกายอุปกรณ์ จนส่งมอบกายอุปกรณ์	-	- สมุดทะเบียนการนัดผู้ป่วยเข้าทำกายอุปกรณ์	งานกายอุปกรณ์	- ทุก 6 เดือน	
คุณภาพ	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80	เอกสาร	- ระดับความพึงพอใจ	-	- แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ	งานกายอุปกรณ์	- ทุก 6 เดือน	

แบบฟอร์ม E: แผนการดำเนินงาน

ชื่อหน่วยงาน สถาบันสิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ

ชื่อกระบวนงาน งานกายอุปกรณ์

คำอธิบายกระบวนงาน งานกายอุปกรณ์ ให้บริการแก่ผู้มารับบริการหลายประเภท ได้แก่ กายอุปกรณ์เทียม (แขน-ขาเทียม) กายอุปกรณ์เสริม (โลหะ/พลาสติกตาม, แผ่นเสริมในรองเท้า) และรองเท้า

กิจกรรมที่จะดำเนินการ	รายละเอียดของกร ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบหลัก	งบประมาณ (หรือ คาดการณ์)	รายละเอียดการใช้ งบประมาณในแต่ละ กิจกรรม	ระยะเวลา (ปีงบประมาณ)												ผลผลิต (ที่ต้องการหรือคาดว่าจะได้รับ)						
					2559		2560				2561												
					Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4									
1. พัฒนาระบบการจัดเก็บ ข้อมูล	- จัดทำสมุดทะเบียนนัด ผู้ป่วยทำกายอุปกรณ์ทุก ประเภท	- เจ้าหน้าที่ธุรการ งานกาย อุปกรณ์	-	-																			- ผู้รับบริการได้ทราบลำดับคิวของตนเอง
2. นัดผู้ป่วยมาทำกาย อุปกรณ์ตามลำดับคิว	- นัดผู้ป่วยมาทำกาย อุปกรณ์ตามลำดับ ถ้าหาก มีอุปกรณ์ ถ้ายังไม่มีอุปกรณ์ ให้ผู้ป่วยรอรับโทรศัพท์ตาม ภายหลัง	- งานกายอุปกรณ์	-	-																			- ผู้รับบริการสามารถใส่กายอุปกรณ์ได้ ภายใน 7 วัน หลังจากได้รับนัดมาทำกาย อุปกรณ์
3. ดำเนินการวางแผนการ จัดซื้ออุปกรณ์ โดยนำข้อมูล การนัดทำกายอุปกรณ์ที่ยัง เหลือเป็นคิวค้างมาคำนวณ เพื่อให้เพียงพอต่อบริการ ในปีต่อๆ ไป	- สรุปผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบกับการจัดซื้อ จัดจ้างปีก่อน	- หัวหน้างานกายอุปกรณ์	-	-																			- สามารถนำข้อมูลมาช่วยวิเคราะห์การ บริหารทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หมายเหตุ :  ระยะเวลาดำเนินการ