

๑. ชื่อผลงาน / โครงการพัฒนา

๑.๑ เพิ่มประสิทธิภาพการจัดส่งวัสดุในการประกอบอาหารคนไข้

๑.๒ Optimization of food material procurement for patients.

๒. ชื่อหน่วยงาน/ทีม :: ฝ่ายโภชนาการ ร่วมกับฝ่ายพัสดุ

๓. ปีที่ดำเนินการ : ๒๕๕๘

๔. คำสำคัญ : การจัดซื้อ; วัสดุอาหาร

๕. เป้าหมาย :

๕.๑ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการส่งวัสดุสำหรับประกอบอาหารคนไข้ให้มีความรวดเร็ว ทันเวลา และมีคุณภาพ

๕.๒ เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

๖. ปัญหาและสาเหตุ :

ฝ่ายโภชนาการ สถาบันราชานุกูล มีหน้าที่ในการเตรียมผลิต และให้บริการอาหารกลางวันและอาหารว่าง สำหรับผู้ป่วย ทางการแพทย์และสรีดวิทยา ๑.๕ - ๑.๘ ปีขึ้นไป ซึ่งเป้าหมายสำคัญของการให้บริการ คือ ผู้รับบริการได้รับบริการอาหารที่สะอาด ปลอดภัย มีคุณภาพ ทันเวลา มีความพึงพอใจ และผู้ปฏิบัติงานมีความสุขในการทำงาน จากขั้นตอนการสั่งซื้อ วัสดุอาหารคนไข้ เพื่อเตรียม ผลิต และให้บริการแก่ผู้ป่วย จากการทบทวน กระบวนการสำคัญการให้บริการด้านโภชนาการ ประจำปี ๒๕๕๗ พบว่า การส่งมอบ วัสดุอาหารของผู้ขายช้าเกินเวลาที่ กำหนด ส่งมอบ วัสดุอาหารไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้องและไม่มีคุณภาพตามที่กำหนด และยังพบข้อร้องเรียนด้านคุณภาพ อาหารที่ให้บริการ จำนวน ๔ ครั้ง ส่งผลกระทบต่อผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถเตรียม ผลิต และให้บริการอาหารแก่ผู้ป่วยได้ ทันเวลา เนื่องจากผู้ขายส่งมอบ วัสดุอาหารล่าช้า ต้องรอวัตถุดิบอาหาร ผู้ป่วยได้รับบริการอาหารที่ล่าช้าเกินเวลาที่ กำหนด อาหาร ไม่มีคุณภาพ เนื่องจากผู้ขายมีปัญหาสภาพคล่องด้านการเงิน ส่งผลต่อการจัดหาวัตถุดิบอาหาร ตามที่ กำหนดในใบสั่งซื้ออาหาร

จากข้อมูลและเหตุผลที่กล่าวมาแล้วทั้งหมด ฝ่ายโภชนาการ จึงมีความสนใจที่จะ ค้นหาโอกาสพัฒนา เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการจัดส่งวัสดุอาหารและการให้บริการอาหารผู้ป่วย ดังนั้นฝ่ายโภชนาการ ร่วมกับฝ่ายพัสดุปรับแก้ขั้นตอน การทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการจัด ส่งวัสดุอาหาร โดยการเพิ่มการส่งใบสั่งซื้ออาหารให้กับผู้ขาย เป็นสัปดาห์ละ ๓ ครั้ง เพื่อให้รายการในใบสั่ง ซื้อที่มีจำนวนลดลงและจัดหาได้ทันเวลาที่กำหนด และเพิ่มการเบิกจ่ายค่าอาหารคนไข้ เป็นเดือนละ ๒ ครั้ง เพื่อให้ผู้ขายมีสภาพคล่องด้านการเงินเพิ่มขึ้น และสามารถดำเนินการ ส่งเอกสาร การเบิกจ่ายเงิน ให้กับฝ่ายการเงินและบัญชีได้ทันตามเวลาที่กำหนด

๗. การวัดผลและการเปลี่ยนแปลง :

๗.๑ ก่อนแก้ปัญหา

๗.๑.๑ การสั่งซื้อวัสดุอาหารคนไข้

- นักโภชนาการ/โภชนาการดำเนินการสั่งซื้อวัตถุดิบอาหารแยกตามหมวด ระบุรายการ จำนวนและ หน่วยนับที่ต้องการใช้ประจำวัน ตามรายการอาหารที่กำหนด ลงใบสั่งซื้ออาหารส่งให้ผู้ขายก่อนล่วงหน้า ๒-๓ วัน หากมีการเปลี่ยนแปลงรายการในใบสั่งซื้ออาหาร แจ้งทางโทรศัพท์อีกครั้ง ก่อนล่วงหน้า ๑ วัน โดยกำหนดการส่งใบสั่ง ซื้ออาหารผู้ขาย สัปดาห์ละ ๒ ครั้ง คือ วันจันทร์ และวันพุธ

- การจัดส่งเอกสารเบิกจ่ายค่าอาหารคนไข้ประจำเดือน ฝ่ายโภชนาการจัดทำเอกสารการเบิกจ่าย ค่าอาหารคนไข้ โดยเขียนเอกสารให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ อาหารตรวจสอบความถูกต้องของใบเสร็จรับเงินและ รายการอาหารที่สั่งซื้อ เมื่อเสร็จเรียบร้อยรวบรวมเอกสารจัดส่งฝ่ายพัสดุ ภายในวันที่ ๕ ของเดือน เพื่อฝ่ายพัสดุจะได้ ดำเนินการส่งเบิกค่าอาหารคนไข้กับฝ่ายการเงินและบัญชีต่อไป ซึ่งการส่งเบิกจ่ายค่าอาหารคนไข้จะดำเนินการเดือนละ ๑ ครั้ง

๗.๑.๒ ประเด็นปัญหาและสาเหตุ

ประเด็นปัญหา	สาเหตุ/ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
๑. การสั่งซื้อวัสดุอาหารคนไข้	ปัจจัยด้านบุคลากร - ผู้ขายขาดความใส่ใจในการจัดหาวัสดุอาหารที่มีคุณภาพ ปัจจัยด้านวิธีการ ๑. ผู้ขายส่งมอบวัสดุอาหารล่าช้าเกินเวลาที่กำหนด ๒. ผู้ขายส่งมอบวัสดุอาหารไม่ครบถ้วน ไม่ถูกต้อง และไม่ มีคุณภาพตามที่กำหนด ปัจจัยด้านการเงิน - ผู้ขายขาดสภาพคล่องทางการเงินในการใช้ลงทุน
๒. การเบิกจ่ายค่าอาหารคนไข้	ปัจจัยด้านวิธีการ ๑. การจัดทำเอกสารเบิกจ่ายค่าอาหารคนไข้ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุอาหารต้องตรวจสอบความ ถูกต้องของใบเสร็จและรายการอาหารที่สั่งซื้อทุกรายการ ก่อนจัดส่งเอกสารให้ฝ่ายพัสดุดำเนินการ อาจทำให้ เอกสารล่าช้า เนื่องจากกรรมการบางท่านอาจติดภารกิจ หรือผู้ขายจัดทำใบเสร็จล่าช้า ทำให้จัดส่งเอกสารให้ กรรมการตรวจสอบล่าช้า ๒. ฝ่ายพัสดุดำเนินการจัดส่งเอกสารเบิกจ่ายค่าอาหารคนไข้ ให้กับฝ่ายการเงินและบัญชี เมื่อเอกสารล่าช้า ส่งผล กระทบต่อการเบิกจ่ายเงินล่าช้าด้วย

๗.๒ วิธีการแก้ไขปัญหา

ประเด็นปัญหา	วิธีการแก้ไข	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
๑. การสั่งซื้อวัสดุ อาหารคนไข้	๑. เพิ่มการส่งใบสั่งซื้อ อาหาร เป็นสัปดาห์ละ ๓ ครั้ง (จันทร์-พุธ-ศุกร์) ๒. ประสานทางโทรศัพท์ กับผู้ขาย ทบทวนรายการ วัสดุอาหารตามใบสั่งซื้อ และจัดลำดับความ เร่งด่วนของการจัดหาและ ส่งมอบวัสดุอาหาร	๑ ต.ค. ๕๗ – ๓๐ กันยายน ๒๕๕๘	๑. ผู้ขายส่งมอบวัสดุ อาหารทันตามเวลาที่ กำหนด ๒. ผู้ขายส่งมอบวัสดุ อาหารครบถ้วน ถูกต้อง และมี คุณภาพตามที่ กำหนด ๓. ผู้ป่วยได้รับบริการ อาหารทันตามเวลาที่ กำหนด ๔. ผู้ปฏิบัติงาน และ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมี	๑. จำนวนครั้งของ ผู้ขายส่งมอบพัสดุ อาหารไม่ทันเวลา ที่กำหนด น้อยกว่า ๒ ครั้ง/ปี ๒. จำนวนครั้งของ การให้บริการ อาหารล่าช้าเกิน เวลาที่กำหนด น้อยกว่า ๒ ครั้ง/ปี ๓. จำนวนข้อ ร้องเรียนด้าน คุณภาพอาหาร

			ความพึงพอใจ	น้อยกว่า ๓ ครั้ง/ปี ๔. ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีระดับความพึงพอใจ ร้อยละ ๘๐
ประเด็นปัญหา	วิธีการแก้ไข	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
๒. การเบิกจ่ายค่าอาหารคนไข้	๑. เพิ่มการจัดส่งเอกสารเบิกจ่ายค่าวัสดุอาหารคนไข้ เพื่อเบิกจ่ายค่าอาหารคนไข้ เป็นเดือนละ ๒ ครั้ง ๒. กำหนดให้ผู้ชายจัดทำใบเสร็จและส่งให้ฝ่ายโภชนาการทุกครั้งหลังส่งมอบอาหารแต่ละรายการเสร็จเรียบร้อย ไม่เกิน ๑-๒ วันทำการ	๑ ต.ค. ๕๗ – ๓๐ กันยายน ๕๘	๑. จัดส่งเอกสารเบิกจ่ายค่าพัสดุอาหารคนไข้ได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด ๒. เพิ่มสภาพคล่องด้านการเงินให้ผู้ชาย	๑. จำนวนครั้งของการจัดส่งเอกสารเบิกจ่ายค่าพัสดุอาหารคนไข้ล่าช้าเกินเวลาที่กำหนด น้อยกว่า ๒ ครั้ง/ปี ๒. จำนวนครั้งของผู้ชายจัดส่งใบเสร็จล่าช้าเกินเวลาที่กำหนด น้อยกว่า ๒ ครั้ง/ปี

๗.๓ ผลการเปลี่ยนแปลง

ผลการทดลองปรับแก้ขั้นตอนการทำงาน ในช่วงระยะเวลา ๑๐ เดือน คือ ระหว่างเดือนตุลาคม ๕๗ – เดือนกรกฎาคม ๕๘ พบว่า

ประเด็นที่ศึกษา	เป้าหมาย	ก่อนแก้ปัญหา	หลังแก้ปัญหา	เปรียบเทียบผล
๑. ผู้ชายส่งมอบพัสดุอาหารไม่ทันตามเวลาที่กำหนด	น้อยกว่า ๒ ครั้ง/ปี	๑๔ ครั้ง/ปี	๔ ครั้ง	การส่งมอบวัสดุอาหารทันเวลาครบถ้วน และถูกต้องตามที่กำหนดเพิ่มขึ้น
๒. จำนวนข้อร้องเรียนด้านคุณภาพอาหาร	น้อยกว่า ๓ ครั้ง/ปี	๔ ครั้ง/ปี	๑ ครั้ง	ปัญหาข้อร้องเรียนเรื่องคุณภาพอาหารลดลง
๓. ผู้ปฏิบัติงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ	ร้อยละ ๘๐	ไม่มีการจัดเก็บ	ร้อยละ ๘๒	๑. วัตถุประสงค์อาหารมีความพร้อมใช้และมีปริมาณเพียงพอต่อการให้บริการผู้ป่วย ๒. ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้ทันเวลาที่กำหนด

๒. จำนวนครั้งของการจัดส่งเอกสารเบิกจ่ายค่าวัสดุอาหารคนไข้ล่าช้าเกินเวลาที่กำหนด	น้อยกว่า ๒ ครั้ง/ปี	ไม่มีการจัดเก็บ	-	๑. ลดปัญหาการจัดส่งเอกสารเบิกจ่ายค่าวัสดุอาหารคนไข้ล่าช้า ๒. ผู้ขายมีสภาพคล่องทางการเงินเพิ่มขึ้น จัดส่งวัสดุอาหารได้ทันเวลา และครบถ้วนตามที่กำหนด
---	---------------------	-----------------	---	---

๘. บทเรียนที่ได้รับ :

๘.๑ ได้วิธีปฏิบัติการสั่งซื้อวัตถุดิบอาหารและอาหารปรุงสำเร็จ เพื่อให้ได้รับวัตถุดิบอาหารทันเวลา มีคุณภาพ และผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๘.๒ การปรับขั้นตอนการจัดส่งเอกสารเพื่อเบิกจ่ายค่าวัสดุอาหารคนไข้ ช่วยเพิ่มสภาพคล่องให้ผู้ขาย

๘.๓ การมีส่วนร่วมในการวิเคราะห์ และค้นหาแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกันของฝ่ายโภชนาการ ฝ่ายพัสดุ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุอาหาร ทำให้ได้แนวทางการแก้ไขปัญหามีประสิทธิภาพ

๙. การติดต่อกับทีมงาน : นางสาวเพ็ญแข เทียบศรี ตำแหน่ง โภชนากรปฏิบัติงาน ฝ่ายโภชนาการ เบอร์โทร ๐๒-๒๔๘-๘๕๐๐ ต่อ ๗๐๙๓๓ หรือ ๗๐๔๒๗

๑๐. คณะทำงาน :

๑๐.๑ นางสาวเพ็ญแข	เทียบศรี	โภชนากรปฏิบัติงาน	หัวหน้าทีม
๑๐.๒ นางสาวภรดี	วิธานกรกุล	เจ้าพนักงานพัสดุชำนาญงาน	สมาชิก
๑๐.๓ นางสาวเกศกนก	เอกชาติปัญญา	นักโภชนาการปฏิบัติงาน	สมาชิก
๑๐.๔ นางวันทนา	จันทร์สว่าง	พนักงานพิมพ์	สมาชิก
๑๐.๕ นายสมัย	ประครองใจ	พนักงานช่วยเหลือคนไข้	สมาชิก
๑๐.๖ นางรัตนารณ	ทรัพย์ชิต	พนักงานประกอบอาหาร	สมาชิก
๑๐.๔ นางอุไร	กลีนสุวรรณ	พนักงานช่วยเหลือคนไข้	สมาชิก
๑๐.๕ นายสุรินทร์	ไผทอง	พนักงานช่วยเหลือคนไข้	สมาชิก