

SIPOC กับ โครงการพัฒนาคุณภาพ



ในการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ การเข้าใจภาพรวมของกระบวนการทำงานเป็นสิ่งสำคัญที่ช่วยให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะหน่วยงานที่มีกระบวนการทำงานที่ซับซ้อน SIPOC เป็นขั้นตอนเบื้องต้นที่ช่วยระบุปัจจัยสำคัญ ข้อมูลพื้นฐาน และขอบเขตของกระบวนการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้น

SIPOC เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่ผูกไว้ควบคู่กับแนวคิด Lean เมื่อกำหนดกรอบการทำงานของกระบวนการที่ต้องการพัฒนาหรือปรับปรุง โดยการระบุบุคคล/ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง (Supplier) ไปจนถึงผู้รับบริการ (Customer) ตามองค์ประกอบของ SIPOC ดังนี้

- S** Supplier (บุคคล/ส่วนงานที่ให้ปัจจัยนำเข้า) : ผู้จัดหาทรัพยากรที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้าหรือทำงานให้กับกระบวนการ
- I** Input (ปัจจัยนำเข้า) : ปัจจัยที่จำเป็น (ทรัพยากรและข้อมูลต่างๆ) เพื่อให้กระบวนการเสร็จสมบูรณ์
- P** Process (กระบวนการทำงาน) : ลำดับขั้นตอนที่เปลี่ยน Input เป็น Output ตามความต้องการของ Customer (ในตัวอย่างที่แสดงด้านล่างนี้ ระบุจุดเริ่มต้นและจุดสิ้นสุดของกระบวนการ, เจ้าของกระบวนการ และผู้สนับสนุน เมื่อกำหนดขอบเขตของกระบวนการเบื้องต้น)
- O** Output (ผลลัพธ์) : ผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ครอบคลุม 5 มิติ ได้แก่ Safety, Quality, Delivery, Cost และ Satisfaction)
- C** Customer (ผู้รับบริการ/ลูกค้า) : บุคคลที่ได้รับ Output จาก Process

ตัวอย่าง SIPOC

จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ OPD แผนกนรีเวชของโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง พบว่าความพึงพอใจของผู้ป่วยลดลง เนื่องจากระยะเวลาารับบริการที่ยาวนาน ตั้งแต่การยื่นใบนัด เป็ดสิทธิ์ ดัดกรอง เข้าพบแพทย์ จนถึงการออกใบนัดหมาย ทางทีมจึงร่วมกันกำหนด SIPOC เมื่อทบทวนกระบวนการ ระบุปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ค้นหาสาเหตุและแนวทางในการลดระยะเวลาการรอคอย เมื่อเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชื่อกระบวนการ: พัฒนากระบวนการเข้ารับบริการที่ OPD แผนกนรีเวช
 วัตถุประสงค์: ลดระยะเวลาการรอคอย และเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการ

S Supplier	I Input	P Process	O Output	C Customer
<ul style="list-style-type: none"> - แพทย์ - นพยาบาล - ผู้ช่วยพยาบาล - เจ้าหน้าที่ธุรการ - เจ้าหน้าที่เวชระเบียน 	<ul style="list-style-type: none"> - บัตรโรงพยาบาล - ใบนัด - แฟ้มเวชระเบียน - บัตรคิว - ระบบ IT 	<p>จุดเริ่มต้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วยยื่นใบนัด <p>จุดสิ้นสุด</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วยรับใบนัดครึ่งถัดไป <p>เจ้าของ</p> <ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้าหน่วยตรวจนรีเวช <p>ผู้สนับสนุน</p> <ul style="list-style-type: none"> - งานการพยาบาลสูติ-นรีเวชฯ - ภาควิชาสูติ-นรีเวชฯ 	<ul style="list-style-type: none"> - อัตราผู้ป่วยที่ได้รับการตรวจไม่เกิน 45 นาที จากเวลานัดหมาย $\geq 80\%$ - อัตราความพึงพอใจของผู้รับบริการ $\geq 80\%$ 	<p>ลูกค้าภายนอก</p> <ul style="list-style-type: none"> - ผู้ป่วย -ญาติผู้ป่วย <p>ลูกค้าภายใน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทีมสหสาขาที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลจากการอบรม เชิงปฏิบัติการเรื่องแนวคิด LEAN ของงานบริหารทรัพยากรสุขภาพ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

จากตัวอย่าง SIPOC ข้างต้น จะช่วยให้ทีมเข้าใจภาพรวม วัตถุประสงค์ และขอบเขตกระบวนการทำงาน ทั้งยังช่วยให้ทีมทบทวนกระบวนการทำงานร่วมกัน เมื่อระบุปัญหาหรือโอกาสการพัฒนาค้นหาแนวทางพัฒนากระบวนการดำเนินงาน และวางแผนการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้อง ควบคู่กับการเลือกใช้เครื่องมือคุณภาพที่เหมาะสมได้อย่างตรงจุด เมื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นจากการบริการที่มีคุณภาพ