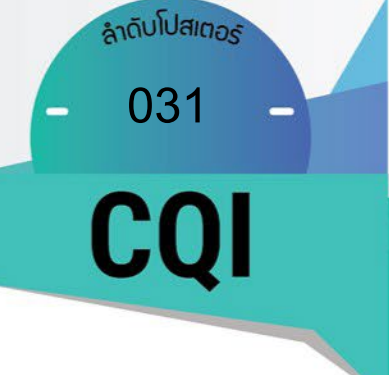




งานมหกรรมคุณภาพงาน (Quality Conference) ครั้งที่ 29

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

วันพฤหัสบดีที่ 4 สิงหาคม 2565

รามารับดีล้ำค่า ด้วยนวัตกรรม นำพาสู่ความยั่งยืน



ลดจำนวนบุคลากรส่งสรุปประเด็นความรู้เกินกำหนดเวลา = 0

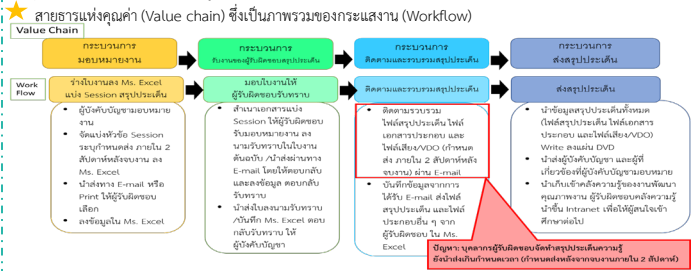
นางสาวกชนล ศิริหล่อ งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่มา/เหตุผลและปัญหา

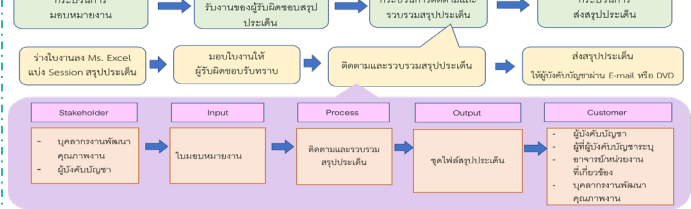
งานพัฒนาคุณภาพงาน ส่งบุคลากรในสังกัดเข้าร่วมประชุม/อบรม/ฟังบรรยายความรู้ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกคณะฯ เพื่อเพิ่มศักยภาพให้กับบุคลากร พร้อมมอบหมายให้บุคลากรทุกคนจัดทำสรุปประเด็นความรู้ที่ได้รับนำเสนอให้กับผู้บังคับบัญชา และบุคลากรในงานพัฒนาคุณภาพงานทุกคนได้ร่วมเรียนรู้

อดีตไม่มีการจัดทำฐานข้อมูล รวมถึงไม่มีการติดตามความคืบหน้าการสรุปประเด็นความรู้ของผู้รับผิดชอบ จึงได้ปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2560-2562 โดยจัดทำฐานข้อมูลเพื่อติดตามสรุปประเด็นและรายงานผลความคืบหน้าในที่ประชุมงานพัฒนาฯ เพื่อให้บุคลากรรับทราบ จากสถิติปี 2563 พบปัญหาคือ บุคลากรผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปประเด็นความรู้ นำส่งเกินกำหนดเวลา 89% (จำนวน 4 เรื่อง จากทั้งหมด 45 เรื่อง) ทำให้ไม่สามารถรวบรวมสรุปประเด็นความรู้และนำเสนอให้กับผู้บังคับบัญชาได้ตามกำหนดเวลา

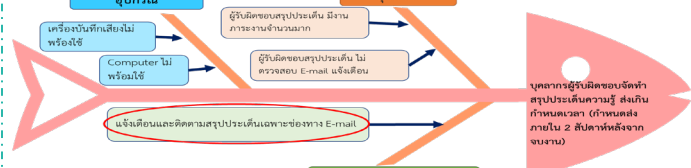
จากปัญหาดังกล่าว ได้ปรับปรุงกระบวนการโดยจัดทำข้อตกลงภายในหน่วยงานฯ เรื่อง การกำหนดระยะเวลาส่งสรุปประเด็นความรู้ รวมถึงเพิ่มช่องทางแจ้งเตือน เช่น E-mail Line และแจ้งผู้รับผิดชอบโดยตรง เพื่อลดปัญหานำส่งสรุปประเด็นเกินเวลาที่กำหนดของผู้รับผิดชอบ



กระบวนการทำงาน (Work Process) ที่หน่วยงานนำมาปรับปรุงโดยใช้ SIPOC Diagram



การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis) (แผนภูมิการไหล)



เหตุผลที่เลือกมาปรับปรุง: เนื่องจากมีการแจ้งเตือนและติดตามสรุปประเด็นความรู้หลังจากมอบหมายงานเฉพาะช่องทาง E-mail จึงทำให้บุคลากรผู้รับผิดชอบนำส่งสรุปประเด็นความรู้ล่าช้าเกินกำหนดเวลา (เกินเวลาที่กำหนดจากงานภายใน 2 สัปดาห์) ส่งผลให้ไม่สามารถนำส่งสรุปประเด็นความรู้ให้กับผู้บังคับบัญชาได้ตามกำหนดเวลา

วัตถุประสงค์

เพื่อลดจำนวนสรุปประเด็นความรู้ที่บุคลากรส่งเกินกำหนด (2 สัปดาห์)

ผลสำเร็จ/ผลลัพธ์ของการดำเนินการ

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อที่)	ก่อนดำเนินการ ปี 2560 N= 51	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน (ปี 2561 - 2564)			
				ครั้งที่ 1 ปี 2561 N= 102	ครั้งที่ 2 ปี 2562 N= 67	ครั้งที่ 3 ปี 2563 N= 45	ครั้งที่ 4 ปี 2564 N= 46
จำนวนสรุปประเด็นความรู้ที่บุคลากรส่งเกินกำหนด (2 สัปดาห์)	1	16 (31.37%)	0	38 (31.67%)	27 (35.53%)	4 (8.89%)	0 (0%)

หมายเหตุ: *คำนวณ: อัตราส่วนการส่งสรุปประเด็นความรู้ล่าช้าเกินกำหนดเวลา = (จำนวนการส่งสรุปประเด็นความรู้ล่าช้าเกินกำหนดเวลา / จำนวนการส่งสรุปประเด็นความรู้ทั้งหมด) x 100

N=จำนวนสรุปประเด็นที่ทั้งหมด

กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

ปรับปรุงครั้งที่ 1 เดือน ม.ค. - ธ.ค. ปี พ.ศ. 2560

มีการรายงานผลการดำเนินการในที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงาน (เริ่มเดือน เม.ย.) โดยรายงานรูปแบบตารางใน Program Microsoft Word

วัน/เดือน/ปี	การแจ้งเตือน	การติดตาม	การรายงานผล	ข้อมูล (✓) ได้รับ (X) ไม่ได้รับ
27 มี.ค. 60	8. 21 มี.ค. 60	14.00 น.	14.00 น.	✓ 28 มี.ค.
27 มี.ค. 60	14.00 น.	14.00 น.	14.00 น.	✓ 3 เม.ย.

ปรับปรุงครั้งที่ 2 เดือน ม.ค. - ธ.ค. ปี พ.ศ. 2561

มีการบันทึกข้อมูลสรุปประเด็น จากใบงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงาน โดยใช้ Program Microsoft Excel ระบุ: ชื่อ (โครงการ/งาน/ประชุม/อบรม) / วัน เดือน ปี จัดงาน / สถานที่ / ช่วงเวลา (บันทึกตามกำหนดการ) / รายชื่อผู้รับผิดชอบ / วันที่ได้รับผลงาน

ปรับปรุงครั้งที่ 3 เดือน ม.ค. - ธ.ค. ปี พ.ศ. 2562

มีการทำข้อตกลงในการจัดส่งสรุปประเด็นความรู้ในที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงาน: ผู้รับผิดชอบมอบหมายงาน เช่น ภายใน 1 สัปดาห์หลังจากงาน / ภายใน 2 สัปดาห์หลังจากงาน

ปรับปรุงครั้งที่ 4 เดือน ม.ค. - ธ.ค. ปี พ.ศ. 2563

1. มีการปรับปรุงวิธีการจัดเก็บฐานข้อมูล
- กำหนดส่งให้ชัดเจน ทุกงานจะต้องส่งตามกำหนดเวลาที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย หากไม่มีการกำหนด จะต้องส่งภายใน 2 สัปดาห์หลังจากงาน
- นัดส่งครั้งที่ 2: ในกรณีผู้รับผิดชอบไม่สามารถส่งในกำหนดเวลาได้ จะต้องแจ้งสาเหตุ และนัดส่งครั้งที่ 2
2. มีการจัดเก็บฐานข้อมูลหลังเสร็จสิ้นงาน: - เก็บไว้ที่ Drive D - ชื่อไฟล์: ปีพ.ศ./เดือน/วัน และชื่องาน
- ปรับปรุงครั้งที่ 5 ปี พ.ศ. 2564
- ช่วงที่ 1 ม.ค.-มี.ค.: 1. เพิ่มช่องทางการมอบหมายงานผ่านทาง E-mail ให้ผู้รับผิดชอบ และสำเนา E-mail ถึงหัวหน้างานพัฒนาคุณภาพงานทราบด้วย (ผู้รับมอบหมายต้องตอบ E-mail กลับรับทราบด้วยทุกครั้ง)
2. มีการระบุกำหนดส่งให้ละเอียดมากขึ้น เนื่องจากบางงานมีการจัดหลายวันกำหนดส่งไม่ตรงกัน ปรับรูปแบบการจัดเก็บไฟล์ ให้อยู่ในไฟล์เดียว
3. ป้องกันไม่ให้บุคลากรส่งสรุปประเด็นความรู้เกินกำหนดเวลา โดยมีการแจ้งเตือนผ่านทาง E-mail แต่ละเรื่องแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ได้แก่ ช่วงที่ 1: ก่อนกำหนดส่ง 5 วัน ช่วงที่ 2: ก่อนกำหนดส่ง 1-2 วัน
- ช่วงที่ 2 มี.ค.-ธ.ค.: 1. เพิ่มช่องทางการติดตามสรุปประเด็นความรู้ นอกจากจะติดตามผ่านทาง E-mail แล้ว เพิ่มช่องทางการติดตามผ่านทาง Line ส่วนตัว และกลุ่ม Line รวมถึง แจ้งเจ้าด้วยโดยตรง (Face To Face)

ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

- ❖ ผลผลิต (Output) ตามมุมมองของลูกค้า ได้รับไฟล์สรุปประเด็น ไฟล์เอกสารประกอบการบรรยาย ไฟล์เสียง/ไฟล์ VDO ไฟล์รูปถ่าย ถูกจัดครบถ้วน ผลลัพธ์ (Outcome) ได้รับสรุปประเด็นและไฟล์ครบถ้วนตามกำหนดเวลา มีคุณภาพ, ด้าน TIMELY ลดระยะเวลาการรอคอยผลงานของผู้ใช้บริการ จากเดิมบางผลงานต้องเฝ้าระยะเวลาการรอคอยผลงานเกิน 1 เดือน และได้รับการปรับปรุงกระบวนการกำหนดส่งให้ชัดเจนภายใน 2 สัปดาห์หลังจากงาน ทำให้ผู้ใช้บริการได้รับผลงานรวดเร็วและตรงตามกำหนดเวลา
- ❖ แนวทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดการแก้ไขและป้องกันปัญหาอย่างยั่งยืน: จัดทำแนวทางปฏิบัติของผู้รับผิดชอบรวบรวมสรุปประเด็นความรู้ในรูปแบบ PDF รายละเอียด QR-Code แนบ
- ❖ มีการสื่อสารแผนการปฏิบัติงาน ผ่านการประชุมงานพัฒนาคุณภาพงานเป็นประจำทุกเดือน โดยแจ้งผลการติดตามสรุปประเด็นความรู้ให้ที่ประชุมทราบความคืบหน้าเป็นประจำสม่ำเสมอ



การตรวจสอบ/ ติดตาม / ประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

- ❖ ผู้รับผิดชอบรวบรวมสรุปประเด็นความรู้ นางสาวกชนล ศิริหล่อ
- 1. มีการตรวจสอบข้อมูลติดตามสรุปประเด็นความรู้ ทุกวันจันทร์
- 2. มีติดตามสรุปประเด็นความรู้จากฐานข้อมูลของและเรื่อง รายงานในที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงานเป็นประจำทุกวัน โดยหัวหน้างานพัฒนาคุณภาพงาน มีการติดตามผลอย่างสม่ำเสมอจากการประชุมฯ
- 3. มีการประเมินผลการส่งสรุปประเด็นความรู้ทุกสิ้นเดือนด้วยมุมมองของทุกปี
- 4. ป้องกันไม่ให้บุคลากรส่งสรุปประเด็นความรู้เกินกำหนดเวลา โดยมีการแจ้งเตือนแต่ละเรื่องผ่าน Face to Face, E-mail, Group Line งานพัฒนาคุณภาพงาน/ส่วนตัว โดยแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ได้แก่ ช่วงที่ 1: ก่อนกำหนดส่ง 5 วัน และช่วงที่ 2: ก่อนกำหนดส่ง 1-2 วัน จึงทำให้ไม่เกิดเหตุการณ์ส่งข้อมูลการสรุปประเด็นเกินเกิน กำหนดเวลา

