ลำดับโปสเตอร์ 032

CQI

งานมหกรรมคุณภาพงาน (Quality Conference) ครั้งที่ 29

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

วันพฤหัสบดีที่ 4 สิงหาคม 2565

รามาธิบดีล้ำค่า ด้วยนวัตกรรม นำพาสู่ความยั่งยืน

สร้างฐานข้อมูลรายงานการประชุม เข้าถึงข้อมูลได้สะดวก

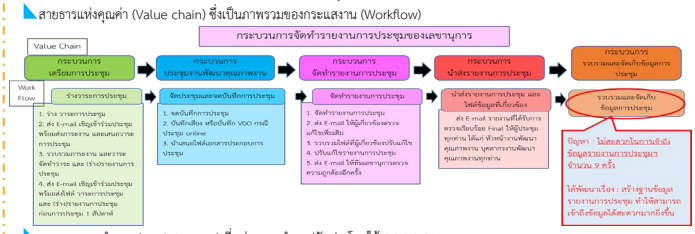
นางสาวกนชล ศิริหล่อ งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

ที่มา/เหตุผลและปัญหา

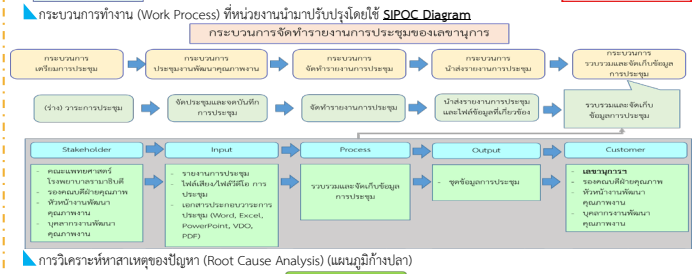
งานพัฒนาคุณภาพงาน มีการประชุมหน่วยงาน ซึ่งไม่ได้กำหนดให้จัดเป็นประจำและไม่มีการบันทึกอย่างเป็นทางการ ดังนั้นหัวหน้างานพัฒนาคุณภาพฯ เล็งเห็นถึงความสำคัญของการสื่อสารด้วยการประชุม รายงานการประชุม และการติดตามผล ได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปทำหน้าที่เลขานุการในการประชุมงานพัฒนาฯ โดยกำหนดให้มีการประชุมและจัดทำรายงานการประชุมเป็นประจำทุกเดือนเริ่มตั้งแต่ปี 2560 ถึงปัจจุบัน (จำนวน 12 ครั้ง/ต่อปี) เพื่อให้บุคลากรทราบข่าวสาร ความคืบหน้างาน และติดตามผลการดำเนินการต่าง ๆ ทั้งภายในหน่วยงาน และคณะฯ ข้อมูลดังกล่าวสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลัง โดยเลขานุการฯ มีการจัดเก็บไฟล์รายงานการประชุม ไฟล์เสียง/VDO การประชุม และไฟล์เอกสารประกอบวาระการประชุม บนฐานข้อมูลกลางของหน่วยงานที่มีขนาดพื้นที่จำกัด

จากสภาพทั่วไปและสถานการณ์ระบาดของไวรัส Covid-19 จึงทำให้ในปี 2564 เริ่มมีประชุมผ่านระบบ Online และมีการปฏิบัติงาน Work From Home ทำให้เลขานุการฯ ไม่สะดวกในการเข้าถึงข้อมูลรายงานการประชุมฯ จำนวน 9 ครั้ง ซึ่งปัญหาดังกล่าวเกิดจากสาเหตุ ดังนี้ 1. การค้นหาไฟล์ใช้ระยะเวลานานถึง 15-30 นาที/ครั้ง เนื่องจากข้อมูลแยกเก็บตามผู้รับผิดชอบ 2. พื้นที่จัดเก็บข้อมูลของหน่วยงานมีจำกัด (จำกัด 5GB) และ 3. ไฟล์เสีย เนื่องจากเก็บข้อมูลบนแผ่น DVD เป็นเวลานาน

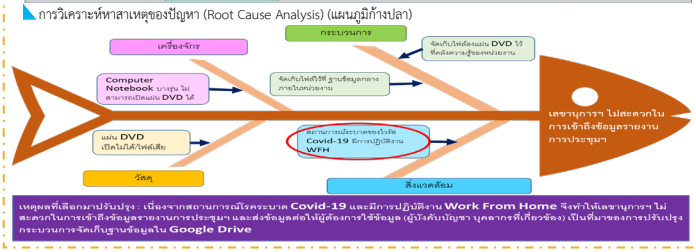
สายธารแห่งคุณค่า (Value chain) ซึ่งเป็นภาพรวมของกระแสงาน (Workflow)



กระบวนการทำงาน (Work Process) ที่หน่วยงานนำมาปรับปรุงโดยใช้ SIPOC Diagram



การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis) (แผนภูมิก้างปลา)



เหตุผลที่เลือกมาปรับปรุง : เนื่องจากสถานการณ์โรคระบาด **Covid-19** และมีการปฏิบัติงาน **Work From Home** จึงทำให้เลขานุการฯ ไม่สะดวกในการเข้าถึงข้อมูลรายงานการประชุมฯ และส่งข้อมูลต่อให้ผู้ต้องการใช้ข้อมูล (ผู้รับผิดชอบ ผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้อง) เป็นที่มาของการปรับปรุงกระบวนการจัดเก็บฐานข้อมูลใน **Google Drive**

วัตถุประสงค์

1. เพื่อความพึงพอใจด้านความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลรายงานการประชุมฯ ของเลขานุการฯ (มาก – มากที่สุด : ≥90%)
2. เพื่อสามารถค้นหาข้อมูลรายงานการประชุมได้เร็วขึ้น (<10 นาที)
3. เพื่อลดการใช้พื้นที่ฐานข้อมูลกลางของหน่วยงาน (≤50%)

ผลสำเร็จ/ผลลัพธ์ของการดำเนินการ

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อที่)			ก่อนดำเนินการ ปี 2561	ผลการดำเนินการ (ปี 2562-2564)			
						หลัง		
	1	2	3		เป้าหมาย	ครั้งที่ 1 ปี 2562	ครั้งที่ 2 ปี 2563*	ครั้งที่ 3 ปี 2564
1. อัตราความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลรายงานการประชุมฯ ของเลขานุการฯ	✓			0	≥90%	66.70% (2 คน)	66.70% (2 คน)	**100% (3 คน)**
2. ลดระยะเวลาการค้นหารายงานการประชุม		✓			ที่ <10			
			✓	NA	≤50%	100% (5 GB)	300% (15 GB)	**0% (0 GB)**

หมายเหตุ : NA: ไม่มีการรวบรวมผลก่อนการดำเนินการ (เริ่มมีการจัดทำฐานข้อมูล ปี 2562)

ปี 2563* : ใช้พื้นที่เก็บข้อมูล 15 GB เนื่องจากมีการจัดเก็บบนแผ่น DVD แล้วในปี 2562 แผ่นไฟล์มีปัญหาไม่สามารถเปิดได้ จึงมีการเก็บไปในฐานข้อมูลกลาง (เก็บตั้งแต่ของปี 2562 ถึง 2563) ทำให้มีพื้นที่เก็บข้อมูลเกินที่กำหนด

คำนวณ : อัตราความพึงพอใจในการเข้าถึงข้อมูลรายงานการประชุมฯ ของเลขานุการฯ (มาก-มากที่สุด)

= (จำนวนเลขานุการฯ ตอบแบบสอบถามในระดับ มาก-มากที่สุด ÷ จำนวนเลขานุการฯ จำนวนทั้งหมด 3 ท่าน) x 100

: อัตราของการลดพื้นที่ฐานข้อมูลกลางของหน่วยงานต่อปี= (จำนวนพื้นที่ของฐานข้อมูลกลางที่ใช้ไป ÷ จำนวนพื้นที่ของฐานข้อมูลกลางทั้งหมด 5 GB ต่อปี)× 100

กระบวนการปรับปรุง

ปรับปรุงครั้งที่ 1 ปี 2562 (มกราคม – ธันวาคม)

- ปรับวิธีการจัดเก็บรายงานการประชุม และเอกสารประกอบ ดำเนินการจัดเก็บลงฐานข้อมูลกลางของหน่วยงาน
- แจ้งข้อตกลงกับเลขานุการฯ เพื่อทราบและปฏิบัติตาม รายงานการประชุมที่ และเอกสารประกอบการประชุม Final ให้นำมาเก็บรวบรวมไว้ที่ฐานข้อมูลกลางของหน่วยงาน เริ่มตั้งแต่ เดือนมกราคม 2562 เป็นต้นไป
- ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการติดตามเลขานุการฯ เพื่อรวบรวมรายงานการประชุม และเอกสารประกอบการประชุม ให้ครบการประชุม

ปรับปรุงครั้งที่ 2 ปี 2563 (มกราคม-ธันวาคม)

- ปรับวิธีการเพิ่มเติมจากปี 2562 จัดเก็บรายงานการประชุม และเอกสารประกอบ ดำเนินการจัดเก็บลง แผ่น DVD
- แจ้งเลขานุการ เพื่อทราบได้มีการนำไฟล์จากฐานข้อมูลกลางฯ ตั้งแต่เดือน มกราคม – ธันวาคม ปี 2562-2563 Write ลงแผ่น DVD เก็บเข้าคลังความรู้ของหน่วยงาน เก็บแยกตามปีปฏิทิน
- ยังไม่ลบไฟล์ข้อมูลรายงานการประชุมจาก ฐานข้อมูลกลางฯ ป้องกันปัญหาแผ่นเสีย (เนื่องจากแผ่น DVD ของปี 2562 ไม่สามารถเปิดไฟล์ได้)

ปรับปรุงครั้งที่ 3 ปี 2564 (มกราคม-ธันวาคม)

- ปรับวิธีจากปี 2563 โดยการจัดเก็บรายงานการประชุม และเอกสารประกอบ เพิ่มเติมที่ Google Drive วางระบบการจัดเก็บข้อมูลเพื่อให้ง่ายต่อการจัดเก็บ

ขั้นที่ 1) แยกตามปี พ.ศ. : ตัวอย่าง ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงาน ปี 2565

ขั้นที่ 2) แยกตามครั้ง (วันเดือนปีที่ประชุม) : ตัวอย่าง ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงาน ครั้งที่ 1 (4 ม.ค. 65)

- ทำข้อตกลงกับทีมเลขานุการฯ และแจ้งข้อสรุปให้ทราบ ผู้รับผิดชอบ ติดตามรายงานการประชุม และเอกสารประกอบ ตั้งแต่ปี 2562 ถึงปัจจุบัน Upload Google Drive
- แจ้งให้เลขานุการฯ ทราบ ผู้รับผิดชอบนำส่ง Link ข้อมูลรายงานการประชุมฯ ให้ทีมเลขานุการฯ ทาง E-mail และรายงานการประชุมฯ ครบ 1 ปี ลบข้อมูลจาก Computer ฐานข้อมูลกลาง

ปรับปรุงครั้งที่ 4 ปี 2565 (มกราคม เป็นต้นไป)

จัดทำ List Google Drive : User E-mail สำหรับจัดเก็บรายงานการประชุม และจัดทำข้อตกลงกับเลขานุการฯ ดังนี้

1. ระยะเวลาในการจัดเก็บรายงานการประชุมฯ ในฐานข้อมูลกลาง ไม่เกิน 3 Folder ของข้อมูลรายงานการประชุมฯ และจะลบข้อมูลเก่าออกเพื่อนำ Folder ของใหม่ลง โดยเรียงลำดับ Frist in First Out
2. ระยะเวลาในการจัดข้อมูลรายงานการประชุมฯ บน Google Drive ระยะเวลาเก็บ 5 ปี หาก Folder ข้อมูลรายงานการประชุมฯ ที่อายุเกิน 5 ปี จะดำเนินการลบออก

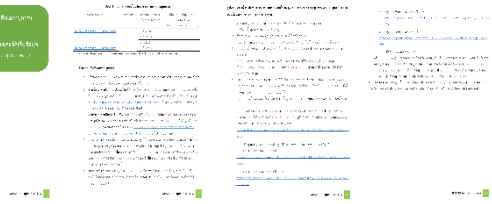
ผลการปรับปรุง

ผลผลิต (output) ในมุมมองของลูกค้าที่จะได้รับคือ ข้อมูลรายงานการประชุม (ไฟล์รายงานการประชุม ไฟล์เสียง/VDO ไฟล์เอกสารประกอบวาระ) ครบถ้วน และพื้นที่ของฐานข้อมูลกลางเพียงพอ ผลลัพธ์ (Outcome) ความสะดวกในการเข้าถึงข้อมูลรายงานการประชุมฯ จากการปรับกระบวนการจัดเก็บขึ้น Google Drive และสามารถส่งต่อข้อมูลให้ผู้ที่ต้องการใช้ข้อมูลได้ *มิติคุณภาพ* : ด้าน Equity : ลดปัญหาการเข้าถึงข้อมูล และการจัดเก็บข้อมูล สามารถเข้าถึงได้สะดวกมากขึ้น แม้จะ Work From Home

มีการจัดทำมาตรฐาน : List User ข้อตกลงทีมเลขานุการฯ และคู่มือสำหรับผู้รับผิดชอบติดตามและจัดเก็บรายงานการประชุม ในรูปแบบ PDF **รายละเอียดดัง QR-Code/รูปแบบ**

มีการสื่อสารในทีมเลขานุการฯ : โดยมีการประชุมกลุ่มย่อยทีมเลขานุการฯ ปีละ 2 ครั้ง (เดือน มิ.ย. และ ธ.ค.) เพื่อประเมินความพึงพอใจในภาพรวมของการปรับกระบวนการจัดเก็บข้อมูลรายงานการประชุมฯ และหาแนวทางแก้ไขหากเกิดปัญหาหรือเกิดความไม่พึงพอใจ

SCAN ME



การตรวจสอบ/ ติดตาม / ประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

ผู้รับผิดชอบ น.ส.กนชล ศิริหล่อ *ตรวจสอบและติดตามเป็นประจำทุกเดือน* : ข้อมูลรายงานการประชุมฯ จากเลขานุการฯ นำลงฐานข้อมูลกลาง ลบข้อมูลจากฐานข้อมูลกลาง โดยมีการจัดเก็บข้อมูลรายงานการประชุมไม่เกิน 3 ครั้ง *ประจำทุกสิ้นปี* : ลบไฟล์ข้อมูลรายงานการประชุมฯ ที่มีอายุเกิน 5 ปี บน Google Drive เรียงลำดับ Frist in First Out

Leading Indicator: อัตราการใช้พื้นที่ของฐานข้อมูลกลางของหน่วยงาน ≤50% โดยเริ่มดำเนินการปรับปรุงกระบวนการตั้งแต่ปี 2562-ปัจจุบัน จากผลดำเนินการพบว่าสามารถลดพื้นที่ของฐานข้อมูลกลางได้บรรลุเป้าหมาย 0% ใช้พื้นที่ลดลงเท่ากับ 0GB และในปี 2564 ได้นำข้อมูลขึ้น Google Drive เป็นประจำทุกเดือน จนครบการประชุม 12 ครั้ง/ปี บรรลุเป้า 100%

แสดงผลการตรวจสอบและการปีนบันผลที่ได้จากการตรวจสอบ

ดังแผนภูมิรูปภาพ "อัตราการใช้พื้นที่ฐานข้อมูลกลางของหน่วยงาน"

หัวหน้างานพัฒนาคุณภาพงาน มีการติดตามรายงานการประชุมเป็นประจำทุกเดือน ได้ให้นโยบายกับทีมเลขานุการฯ ดำเนินการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ และอยู่ที่ใดก็สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวก