



# งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 28

## คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ความรู้สร้างนวัตกรรม นำองค์กร  
10 สิงหาคม 2564

CQI

118

### ระบบพัฒนาสื่อการเรียนรู้ด้านคุณภาพแบบออนไลน์ตามยุคพลวัต

คุณพจน์ จันทรัตน์ /คุณสมทัศน์ มั่นคง/ คุณวิศรุตฯ พุ่มทรัพย์  
งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี  
(ไม่ประสงค์รับเงินรางวัล)

#### ที่มาและเหตุผล

สภาพทั่วไป/ปัจจุบัน: งานพัฒนาคุณภาพงานได้จัดทำสื่อการเรียนรู้ด้านคุณภาพแบบออนไลน์ โดยรวบรวมองค์ความรู้ด้านคุณภาพและเผยแพร่บนเว็บไซต์อินเทอร์เน็ตของงานพัฒนาฯ เพื่อให้บุคลากรภายในคณะฯ สามารถศึกษาองค์ความรู้ที่เชื่อมกับโครงการอบรมต่าง ๆ ของหน่วยงาน

**สภาพปัญหา:** ในอดีตการให้ความรู้เรื่องเครื่องมือคุณภาพอยู่ในรูปแบบการจัดอบรม หรือการลงให้คำปรึกษาแบบรายบุคคลหรือกลุ่ม ซึ่งต้องใช้สถานที่ ซึ่งต่อมานักงานได้รับข้อเสนอแนะจากผลประเมินความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสื่อการเรียนรู้ด้านคุณภาพที่ไม่ทันสมัย เข้าถึงบริการยาก และการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง เป็นต้น (อ้างอิงข้อมูลจากผลประเมินดังกล่าว ของปี 2562-2563) อีกทั้งมีสถานการณ์ COVID-19 ระบาดจึงทำให้มีโครงการอบรมภายในห้องประชุมถูกยกเลิกและไม่สามารถจัดได้ตามประกาศของคณะฯ จำนวน 3 โครงการ (อ้างอิงโครงการที่ถูกยกเลิกจาก Action Plan ของงานพัฒนาฯ)

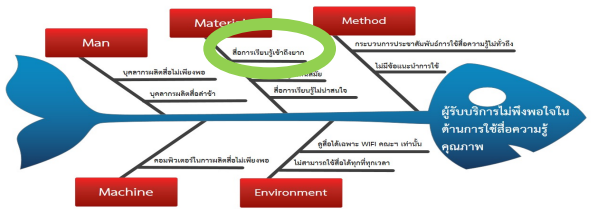
ดังนั้น: จึงนำปัญหาวิเคราะห์ให้ประเด็นเรื่องความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการปรับเปลี่ยนรูปแบบจากเอกสารความรู้ วิชาการเป็นสื่อภาพนิ่งแบบอินโฟกราฟิกจากจนกระทั่งต่อมาพัฒนาเป็นรูปแบบวิดีโอ (ภาพและเสียง) และเพิ่มรูปแบบการถ่ายทอดแบบ YouTube Live โดยรวบรวมองค์ความรู้ทั้งหมด upload ผ่าน E-Learning หน้าเว็บไซต์ อินเทอร์เน็ตของงานพัฒนาฯ การปรับรูปแบบกระบวนการทำงานใหม่ ๆ ที่ทันสมัยตามพลวัตที่มีการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงองค์ความรู้ได้หลากหลาย เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อเนื่องอย่างเป็นระบบ ส่งผลให้งานพัฒนาคุณภาพงาน (สำนักงานคณบดี) ผ่านการรับรอง ISO9001-2015 เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2564 และจะรักษามาตรฐานคุณภาพในระบบงานสำคัญให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

#### วัตถุประสงค์

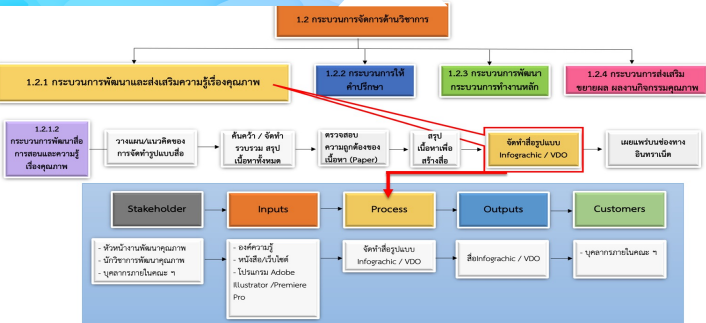
1. เพื่อให้สื่อองค์ความรู้มีความครอบคลุมด้านวิชาการ
2. เพื่อลดความไม่พึงพอใจด้านการใช้สื่อความรู้คุณภาพ

#### ลักษณะโครงการ

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis) (แผนภูมิถ้ำปลา)



#### กระบวนการทำงาน (Work Process) ตามแนวทาง SIPOC



#### ลักษณะโครงการ(ต่อ)

แนวทางดำเนินการพัฒนา

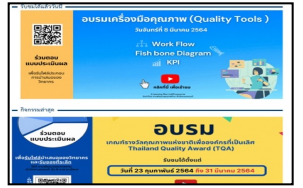
**การปรับปรุงครั้งที่1:** พัฒนาสื่อให้ความรู้จากเอกสาร เป็นสื่ออินโฟกราฟิก (ภาพนิ่ง)



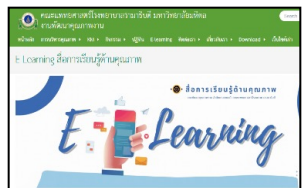
**การปรับปรุงครั้งที่3:** ปรับรูปแบบการถ่ายทอดเป็น YouTube Live



**การปรับปรุงครั้งที่2:** ปรับเปลี่ยนพัฒนาเป็นสื่อวิดีโอ (ภาพและเสียง)



**การปรับปรุงครั้งที่4:** รวบรวมองค์ความรู้ทั้งหมดผ่าน E-Learning บนเว็บไซต์งานพัฒนาฯ



#### ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ ปี2563-2564			
		ก่อนดำเนินการปี2562	หลังครั้งที่1ปี2563 ม.ค.-มิ.ย. 63	หลังครั้งที่2ปี2563 ก.ค.-ธ.ค. 63	หลังครั้งที่3ปี2564 ม.ค.-มิ.ค. 64
ร้อยละของสื่อองค์ความรู้ครอบคลุมประเด็นด้านวิชาการ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์1)	80%	40%	50%	70%	80%
จำนวนข้อเสนอแนะจากการประเมินความไม่พึงพอใจด้านการใช้สื่อความรู้คุณภาพ (สอดคล้องกับวัตถุประสงค์2)	<3 ข้อเสนอแนะ/โครงการ	4	4	2	1

**ผลดำเนินการ** ข้อเสนอแนะจากการประเมินไม่พึงพอใจด้านการใช้สื่อความรู้คุณภาพ พบว่าข้อเสนอแนะฯ ลดลงตามลำดับ

**ระดับคณะฯ:** คณะฯ มีองค์ความรู้ด้านคุณภาพ เช่น CQI/KAIZEN/Fishbone Diagram/Workflow/ TQA/ SIPOC / KPI และสามารถแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ผ่าน KM ได้ (Effectiveness)

**ระดับหน่วยงาน:** หน่วยงานมีสื่อการเรียนรู้ที่ทันสมัยและเป็นปัจจุบันเพื่อตอบสนองนโยบายของหน่วยงาน รวมถึงสามารถสร้างองค์ความรู้ใหม่ ๆ ให้กับหน่วยงาน (Effectiveness)

**ผู้รับบริการ:** บุคลากรภายในคณะฯ ทุกระดับได้รับความรู้จากสื่อด้านคุณภาพและสามารถนำความรู้ที่ได้รับเขียนผลงานเพื่อส่งประกวดไปยังองค์กรภายในและภายนอกคณะฯ ได้ และสามารถทำให้ผู้รับบริการเข้าถึงสื่อการเรียนรู้ได้ง่ายขึ้น รวมถึงได้รับข้อมูลที่ทันสมัยและสามารถนำไปปรับใช้กับกระบวนการทำงานประจำได้ (Equity/Effectiveness)

#### สรุป