



งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 30

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2566

30 ปี สู่เส้นทางรามาคุณภาพ ด้วย Flexperience

พัฒนาระบบการบันทึกข้อมูลการประชุมของผู้บริหารในหน่วยงาน

ผู้นำเสนอ : คุณสมโภชน์ จงรักษ์ งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี

เหตุผล

ปัจจุบันงานพัฒนาคุณภาพงานมีหน้าที่ประสานงานกับบุคลากร และหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี สำหรับการประสานงานกับผู้บริหารในการเข้าร่วมกิจกรรมคุณภาพ ผ่านการประชุม การอบรม หรือการสัมมนา ตามวัน เวลาที่กำหนด เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ถือเป็นอีกหนึ่งภารกิจของหน่วยงาน พบว่าบางกรณีในการประสานงาน ผู้บริหารดังกล่าวติดภารกิจนัดล่วงหน้า หรือการกีดกันกระชั้นชิด เป็นผลทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ ดังนั้นเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปจึงเป็นผู้รับผิดชอบในการประสานงานดังกล่าว จึงจำเป็นต้องเรียนเชิญผู้บริหารท่านอื่นของหน่วยงานเข้าร่วมแทน จากกระบวนการทำงานที่ผ่านมาพบปัญหา การค้นหาข้อมูลของผู้บริหารที่เข้าร่วมกิจกรรมแทนใช้เวลานานเฉลี่ย 30 นาที เนื่องจาก ไม่มีการจัดทำฐานข้อมูล และการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบงานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงได้ดำเนินการบันทึกข้อมูล และนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับหน่วยงาน เพื่อลดระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลและเพิ่มความถูกต้อง อีกทั้งสามารถนำฐานข้อมูลมาประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่เข้าร่วมกิจกรรมแทนได้ ซึ่งการดำเนินการอย่างเป็นระบบส่งผลให้งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี ได้ผ่านการรับรอง ISO 9001:2015 เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2564 และจะรักษามาตรฐานคุณภาพในกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
เพื่อลดระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล	ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล	< 10 นาที
เพื่อส่งต่อข้อมูลให้กับผู้เกี่ยวข้องได้ถูกต้อง	อัตราความถูกต้องของข้อมูลที่ส่งต่อให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง	100 %

Work System และ SIPOC Diagram

สาเหตุของปัญหา

WorkSystem

Workflow

SIPOC

Root Cause Analysis

สาเหตุของปัญหา

แผนภูมิแสดงสาเหตุของปัญหา

ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามแผน

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในข้อที่	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (ปีงบประมาณ)			
			ก่อน ดำเนินการ ปีงบประมาณ 2562	ครั้งที่1 ปีงบประมาณ 2563	ครั้งที่2 ปีงบประมาณ 2564	ครั้งที่3 ปีงบประมาณ 2565
1.ระยะเวลาในการค้นหาข้อมูล	1	< 10 นาที	> 30 นาที	35 นาที	20 นาที	5 นาที
2.อัตราความถูกต้องของข้อมูลที่ส่งต่อให้กับผู้ที่เกี่ยวข้อง	2	100 %	83% (10x100)÷12	91% (11x100)÷12	100% (12x100)÷12	100% (12x100)÷12

ผลลัพธ์ตามมิติคุณภาพ

ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงของโครงการตามมิติคุณภาพมีดังนี้

ระดับบุคคล

ระดับหน่วยงาน

การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ

การตรวจสอบ/ ติดตาม / ประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ ของการดำเนินการตามแผน

ปัญหา	วิธีการแก้ไขปรับปรุง	ผลลัพธ์
เดิม ไม่มีการเก็บข้อมูลการปฏิบัติงานแทนรองคณบดีฝ่ายคุณภาพของผู้ช่วยคณบดี ๑ ทำให้ในแต่ละครั้งที่ผู้บริหารต้องการข้อมูลต้องดำเนินการสืบค้นจากเอกสารเข้าหรือบันทึกข้อความ จึงทำให้ใช้เวลานานมากกว่า 30 นาที	ปรับปรุงครั้งที่ 1 (ต.ค.63) (P) ดำเนินการวางแผนร่วมกับทีมงานในการประชุมงานพัฒนาคุณภาพงาน (D) เก็บรวบรวมข้อมูลโดย แยกเป็นการประชุมแต่ละประชุม, วัน/เดือน/ปีที่ประชุม, ชื่อผู้ช่วยฯที่สามารถปฏิบัติงานแทนได้ โดยใช้โปรแกรมExcel (C) ตรวจสอบข้อมูล การปฏิบัติงานแทนรองคณบดีฝ่ายคุณภาพของผู้ช่วยคณบดี ๑ (A) สรุปและและรายงานผลในที่ประชุมประจำหน่วยงานทุกเดือน รวมถึง นำข้อมูลส่งต่อให้ผู้จัดทำร่างข้อมูลประกอบผลการปฏิบัติงาน(PA)ผู้ช่วยคณบดี ๑ ในแต่ละรอบการประชุม	มีข้อมูลรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา จุดเด่น ทราบถึงสาเหตุที่ใช้ระยะเวลาในดำเนินการนาน จุดด้อย ข้อมูลยังไม่ละเอียด ไม่ทราบถึงปัจจัยภายนอก
การแยกข้อมูลแบ่งตามการประชุม ทำให้ดูยาก ยังใช้เวลาในการสรุปข้อมูลนานอยู่ 10 นาที	ปรับปรุงครั้งที่ 2 (ต.ค.64) (P) วางแผนเพื่อปรับปรุงรูปแบบการจัดเก็บข้อมูล (D) ดำเนินการโดย1.นำข้อมูลการประชุมมาลงบันทึกเรียงลำดับตามวันที่โดยใช้เครื่องมือตัวกรองในการช่วยค้นหาและเรียงลำดับ2.เพิ่มคอลัมน์ผลการพิจารณาตอบรับเข้าร่วมประชุมแทนของผู้ช่วยฯแต่ละท่านเพื่อให้ทราบถึงร้อยละในการตอบรับเข้าร่วม (C) ตรวจสอบข้อมูลการปฏิบัติงานแทนรองคณบดีฝ่ายคุณภาพของผู้ช่วยคณบดี ๑ (A)สรุปและรายงานผลในที่ประชุมประจำหน่วยงานทุกเดือน รวมถึงนำข้อมูลส่งต่อให้ผู้จัดทำร่างข้อมูลประกอบผลการปฏิบัติงาน(PA)ผู้ช่วยคณบดี๑ในแต่ละรอบการประชุม	ระยะเวลาการค้นหาข้อมูลลดลง 5 นาที จุดเด่น สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้โดยใช้เครื่องมือตัวกรอง จุดด้อย ไม่มีข้อมูลสรุปในแต่ละเดือนรวมถึงไม่มีข้อมูลหลักฐานหรือเอกสารประกอบ
ไม่มีข้อมูลสรุปในแต่ละเดือนรวมถึงไม่มีข้อมูลหลักฐานหรือเอกสารประกอบ	ปรับปรุงครั้งที่ 3 (ต.ค.65) (P) วางแผนเพื่อปรับปรุงรูปแบบการจัดเก็บข้อมูลเพิ่มเติมสำหรับการกิจโดยตรงของผู้ช่วยคณบดีฝ่ายคุณภาพ (D)โดยดำเนินการ 1.นำข้อมูลการเรียนรู้เชิญผู้ช่วยคณบดีโดยตรงประชุมมาลงบันทึกร่วมกับข้อมูลเดิม 2.ทำการเชื่อมโยงข้อมูลในแต่ละการประชุมเพื่อเป็นหลักฐานและข้อมูลสนับสนุนการประชุมด้วยเครื่องมือไฮเปอร์ลิงค์3.นำข้อมูลไปลงปฏิทิน การปฏิบัติงานของผู้บริหารและนำไปติดที่กระดานประกาศภายในหน่วยงาน (C) ตรวจสอบข้อมูล การปฏิบัติงานแทนรองคณบดีฝ่ายคุณภาพของผู้ช่วยคณบดี ๑ (A) สรุปและรายงานผลให้รองคณบดีฝ่ายคุณภาพทราบรวมถึงรายงานต่อที่ประชุมประจำหน่วยงานทุกเดือน	มีข้อมูลสรุปในแต่ละเดือน จุดเด่น เจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานสามารถทราบถึงวันที่ผู้บริหารติดภารกิจได้ทันที

1. การควบคุม บันทึกและจัดทำฐานข้อมูลทุกครั้งหลังมีการลงข้อมูลใหม่
- ติดตาม มีการติดตามผลการบันทึกข้อมูล เพื่อรายงานแก่ผู้บังคับบัญชา ในที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงานทุกเดือน
- ประเมินผล นำข้อเสนอแนะในที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงานมาปรับปรุงแก้ไข
- การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ ตรวจสอบการเชื่อมโยงเบอร์เซอร์ของเอกสารหลักฐานประกอบการประชุมต่าง ๆ ซึ่งไม่พบปัญหา สามารถเรียกดูเอกสารหลักฐานประกอบการประชุมต่าง ๆ ได้
2. Leading Indicator : ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลถูกต้อง
3. ผลการตรวจสอบพบว่าตั้งแต่ปี 2564-2565 ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลถูกต้อง 100 % ซึ่งบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด
4. หัวหน้างานพัฒนาคุณภาพงานกำหนดให้มีการรายงานในที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงาน วาระที่ 4 เรื่องสืบเนื่อง และ วาระที่ 5 รายงานภาระงาน เป็นประจำทุกเดือน