

ลดจำนวนของการส่งสรุปประเด็นความรู้ล่าช้า (ไม่ตรงกำหนดเวลา)

นางสาวกชนล ศิริหล่อ
งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคนบด

➤ ที่มาและเหตุผล

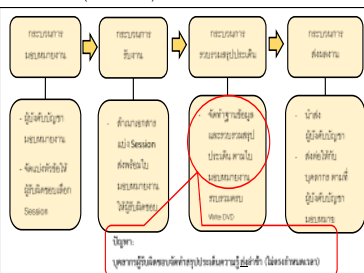
งานพัฒนาคุณภาพงาน ส่วนงานคนขับนี้ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ได้ส่งบุคลากรใน
ภาคเข้าร่วมประชุม/อบรม/ฟังบรรยายความรู้ต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกคณะฯ เพื่อเพิ่มศักยภาพ
ให้กับบุคลากร พร้อมได้มอบหมายให้บุคลากรทุกคนจัดทำสรุปประเด็นความรู้ที่ได้รับนำส่งให้กับ
บังคับบัญชา และบุคลากรในงานพัฒนาคุณภาพงานทุกคนเข้าร่วมเรียนรู้

จากที่มีการรวบรวมข้อมูลสรุปประเด็นความรู้ของบุคลากร ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560-ปัจจุบัน ปัญหาที่พบ
บุคลากรผู้รับผิดชอบจัดทำสรุปประเด็นความรู้ยังล่าช้ามากกว่า 1 เดือนในปี พ.ศ. 2560 คิดเป็น
0% (ส่วนมากที่สุด 12 เดือน ตัวอย่างเช่น กำหนดส่ง พ.ย. 2560 นำส่ง พ.ย. 2561)

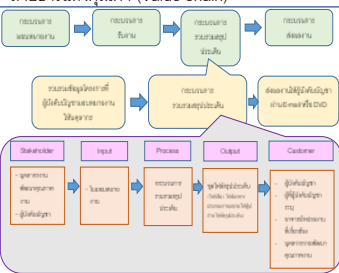
จากปัญหาดังกล่าวทำให้เกิดแนวคิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดระยะเวลาการส่งข้อวิจารณ์และแจ้งชี้แจงผ่าน E-mail เพื่อลดปัญหาของบุคลากรผู้รับผิดชอบจัดทำประเด็นความริ้ว ล้าซ้ำในสัปดาห์ในกำหนดเวลาภารกิจกรม/โครงการของงานที่พัฒนาคุณภาพงาน การดำเนินการซึ่งเป็นระบบบังคับ ทำให้หน่วยงานการรับรอง ISO 9001:2015 เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2564 และสร้างมาตรฐานทางวัฒนธรรมในการพัฒนาการทำงานที่ดีขึ้นต่อไป

➤ กรอบแนวคิดและการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

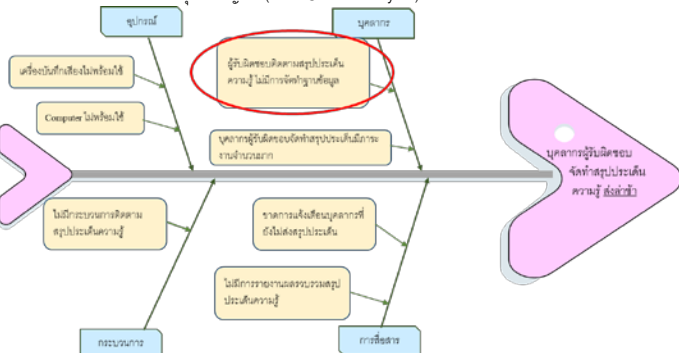
กระแสนงาน (Workflow)



สายธารแห่งคุณค่า (Value chain)



การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis)



จึงเป็นที่มาของการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการจัดทำฐานข้อมูล

➤ **วัดสุทัศน**

1. เพื่อให้ผลงานสรุปประเด็นความรู้ส่งภายในกำหนดเวลา ($\geq 95\%$) (Lagging Indicator)
2. เพื่อลดจำนวนของผลงานสรุปประเด็นความรู้ล่าช้าเกิน 1 เดือน (0 เรื่อง)

ด้านประสิทธิภาพ: จำนวนบุคลากรส่งสรปประเด็นความรู้ภายในกำหนดเวลา

ด้านประสิทธิภาพ: มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องและติดตามผลงานอย่างสม่ำเสมอ

เพื่อให้บุคลากรส่งสรุปประเด็นความรู้ภายในกำหนดเวลาตามที่ได้รับมอบหมาย

ควบคุม และติดตาม: โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบรวบรวมสรุปประเด็นตามใบมอบหมายงานจากผู้บังคับบัญชา จัดทำฐานข้อมูลใน Ms. Excel เรียงลำดับจากวันเดือนปีของการจัดงานและกำหนดส่งตรวจสอบข้อมูลเพื่อวางแผนการติดตาม**ทุกวันจันทร์** และติดตามสรุปประเด็นฯ รายงานในที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงานเป็นประจำ**ทุกวันเดือน**

ป้องกันไม่ให้เกิดการส่งข้อมูลการสรุปประเด็นความรู้เกินกำหนดเวลา: โดยมีการแจ้งเตือนแต่ละเรื่องแบ่งออกเป็น 2 ช่วง ได้แก่ ช่วงที่ 1 : ก่อนกำหนดส่ง 5 วัน และช่วงที่ 2 : ก่อนกำหนดส่ง 1-2 วัน จึงทำให้ไม่เกิดเหตุการณ์ส่งข้อมูลการสรุปประเด็นเกินกำหนดเวลา 100%

➤ การปรับปรุง

ปรับปรุงครั้งที่ 1 ปี พ.ศ. 2560

มีการรายงานผลการการดำเนินการในที่ประชุม
งานพัฒนาคุณภาพงาน (เริ่มมีการรายงานเดือน
เมษายน 2560) โดยรายงานรูปแบบตาราง ใน
Program Microsoft Word

ปรับปรุงครั้งที่ 2 ปี พ.ศ. 2561

มีการบันทึกข้อมูลสรุปประเด็น จากใบงานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายงาน โดยใช้ Program Microsoft Excel ระบุ : ชื่อ (โครงการ/งาน/ประชุม/อบรม), วัน เดือน ปี จัดงาน,

สถานที่, ช่วงเวลา (บันทึกตามกำหนดการ), รายชื่อผู้เก็บประเด็น, วันที่ได้รับผล
ปรับปรุงครั้งที่ 3 ปี พ.ศ. 2562

มีการทำข้อตกลงในการจัดส่งสรุปลงความรู้ ในที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงาน

- หากผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับวันส่งงาน จะต้องส่งภายใน 2 สัปดาห์หลังจากจบงาน
- ตามผู้บังคับบัญชาขอหมายงาน เช่น ภายใน 1 สัปดาห์หลังจากจบงาน / ภายใน 2 สัปดาห์จากจบงาน เป็นต้น

ปรับปรุงครั้งที่ 4 ปี พ.ศ. 2563

1. มีการปรับตัวข้อการจัดเก็บฐานข้อมูล
 - กำหนดคง
 - นัดส่งครั้งที่ 2 : ในกรณีผู้รับผิดชอบไม่สามารถส่งในกำหนดเวลาได้ จะต้อง
2. มีการจัดเก็บฐานข้อมูลหลังเสร็จสิ้นงาน
 - เก็บไว้ที่ ไดรฟ์ D
 - ชื่อไฟล์ต้น ปีพ.ศ./เดือน/วัน และชื่องาน

ปรับปรุงครั้งที่ 5 ปี พ.ศ. 2564

1. มีการปรับปรุงแบบการจัดเก็บไฟล์ให้อยู่ในไฟล์เดียว
2. มีการระบุกำหนดส่งให้ละเอียดมากขึ้น เนื่องจากบางงานมีการจัดหลายวันกำหนดส่งไม่ตรงกัน

[illegible]

➤ ผลสำเร็จ

ตัวชี้วัด	ผลสัมฤทธิ์ โดยจุดประสงค์ (ปี 2561 ไปแล้ว)	เป้าหมาย	แผนดำเนินการ					
			ก่อน ดำเนินการ	หลังดำเนินการ				
				ปี 2559	ครั้งที่1 ปี 2560	ครั้งที่2 ปี 2561	ครั้งที่3 ปี 2562	ครั้งที่4 ปี 2563
					จำนวน ทั้งหมด	จำนวน ทั้งหมด	จำนวน ทั้งหมด	จำนวน ทั้งหมด
1. อัตราของผลงานสรุปประเด็นความรู้ ส่งภายในกำหนดเวลา (ภายใน 2 สัปดาห์)	✓	≥ 95%	NA	83.3%	80.39%	73.13%	91.11%	100%
				(32 เรื่อง)	(82 เรื่อง)	(49 เรื่อง)	(41 เรื่อง)	(14 เรื่อง)
2. จำนวนของผลงานสรุปประเด็นความรู้ ส่งล่าช้าเกิน 1 เดือน (เรื่อง)	✓	0 เรื่อง	NA	8	18	9	0	0

หมายเหตุ : คำนวณ : อัตราของผลงานสรุปประเด็นความรู้สู่ภายในในกำหนดเวลา = (จำนวนผลงานสรุปประเด็นความรู้สู่ภายในในกำหนดเวลา - จำนวนผลงานสรุปประเด็นความรู้ทั้งหมด) x 100
NA : ไม่มีการรวบรวมจำนวนสรุปประเด็นของบุคลากรที่ส่งผลงาน เนื่องจากยังไม่มีการจัดทำฐานข้อมูล (เริ่มมีการจัดทำฐานข้อมูล ปี 2560)

สถิติการสรุปประเด็นความรู้ของบุคลากรงานพัฒนาคุณภาพงาน



ผลการปรับปรุง:

จากตัวชี้วัดอัตราของผลงาน

สรุปประเด็นความรู้ส่งภายใน
กำหนด 2 สัปดาห์ บรรลุเป้าหมาย
มากกว่า 90% ในการปรับปรุงครั้งที่
4 (91.11%) ปรับปรุงครั้งที่ 5
(100%) ส่วนจำนวนของผลงาน
สรุปประเด็นความรู้ส่งเข้าชั้น 1
เดือน บรรลุเป้าหมาย ลดลงเท่ากับ
0 เรื่อง ในการปรับปรุง ครั้งที่ 4
และครั้งที่ 5

ประโยชน์ที่ได้ระดับหน่วยงาน: บุคลากรภายในหน่วยงานได้รับการสื่อสารความรู้ที่ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และมีประสิทธิภาพ