



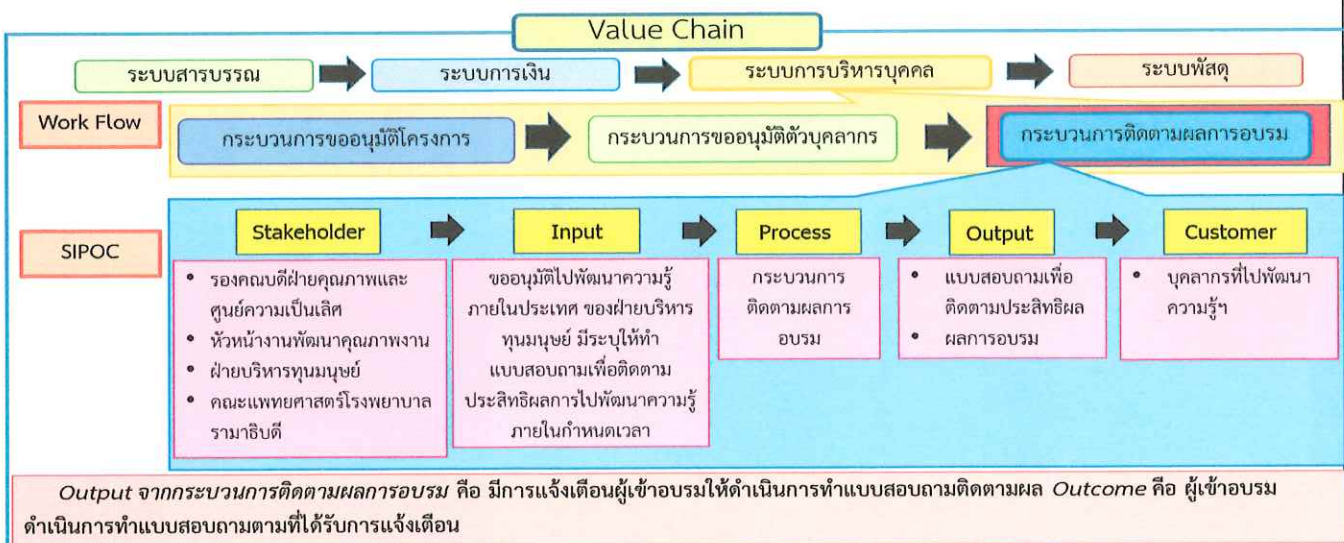
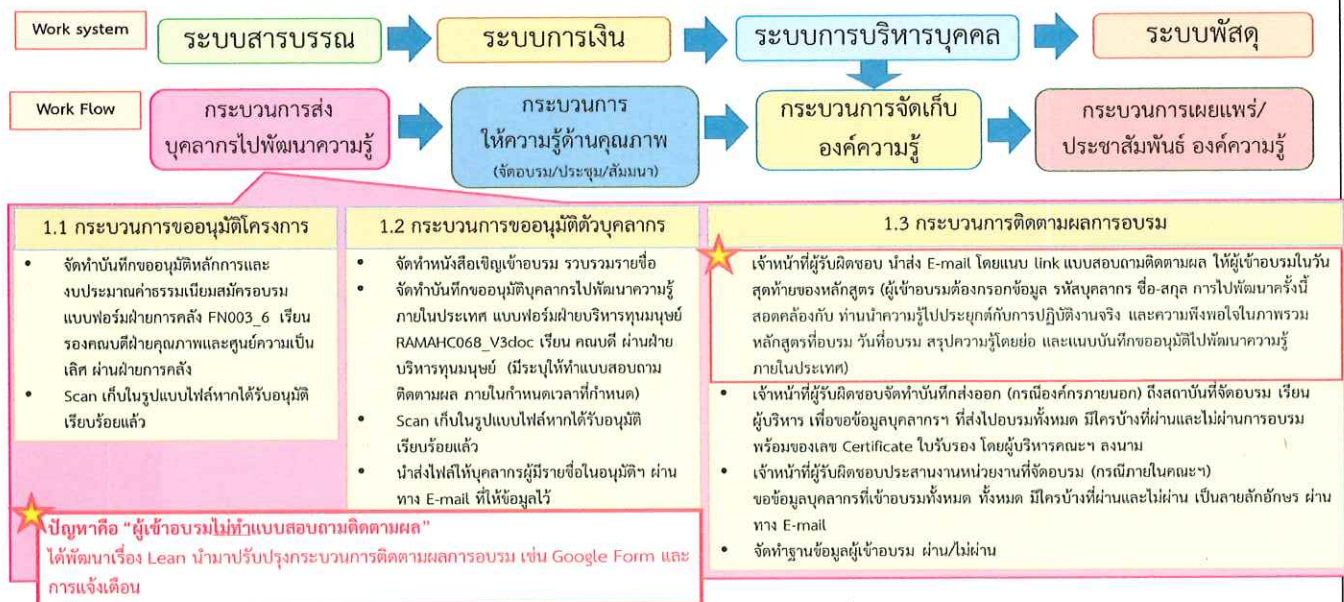
แบบเสนอผลงาน KM AWARD ประเภท KM คร่อมหน่วยงาน

ชื่อเรื่อง พัฒนาการติดตามแบบสอบถามผลการอบรมด้วยระบบการแจ้งเตือน	
ชื่อ-สกุล นางสาวกชนล ศิริหล่อ	รหัสบุคคล 008354
หน่วยงาน งานพัฒนาคุณภาพงาน ภาควิชา / ฝ่าย (ต้นสังกัด) สำนักงานคณบดี	เบอร์โทรศัพท์ 0 2201 2793 08 6533 6429

โปรดเขียน (✓) ในช่อง ☒ อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทาง Website ☐ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทาง Website

บริบทขององค์กรหรือบริบทของหน่วยงาน

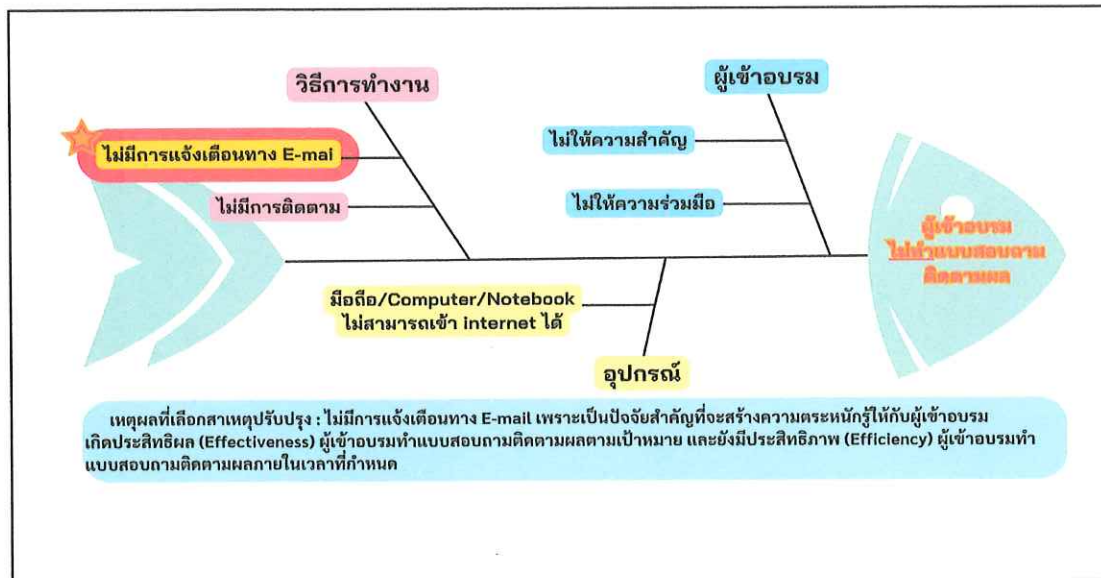
งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี มีการกิจสนับสนุนทุกหน่วยงานของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ให้พัฒนาอย่างเป็นระบบสอดคล้องตามวิสัยทัศน์ พันธกิจของคณะฯ ซึ่งงานพัฒนาฯ ส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรไปพัฒนาความรู้ภายในประเทศ ทั้งภายในและภายนอกคณะฯ ตามค่านิยม “มุ่งเรียนรู้” โดยงานพัฒนาฯ ดำเนินการเสนอรายชื่อบุคลากร ติดตาม ประสาน จัดทำขออนุมัติหลักการ จัดทำขออนุมัติให้บุคลากรไปพัฒนาความรู้ภายในประเทศ ซึ่งต้องสรุปผลโครงการและติดตามผลการพัฒนาความรู้ นำส่งฝ่ายบริหารมนุษยต่อไป



การนำ KM มาใช้ในการปรับกระบวนการหลัก (สภาพปัญหา ผลกระทบ)

ปัญหาที่พบคือ ผู้เข้าอบรมไม่ทำแบบสอบถามติดตามผล (แบบติดตามประสิทธิภาพการไปพัฒนาความรู้ภายในประเทศ ของฝ่ายบริหารทุนมนุษย์) จากสถิติพบว่าปีงบประมาณ 2562-2566 ผู้ไม่ตอบแบบสอบถาม คิดเป็นร้อยละ (62)87 (63)65 (64)ไม่ขออนุมัติให้บุคลากรไปพัฒนาความรู้ (65)59 (66)50 ตามลำดับ

จากสถิติของปัญหาที่เกิดขึ้นทางทีมมีความเห็นร่วมกันว่า ควรสร้างความตระหนักให้บุคลากรฯ และย้ำเตือนให้ดำเนินการจัดทำแบบสอบถามฯ ครบทุกคนตามที่ขออนุมัติฯ



กระบวนการปรับปรุง

ระยะเวลา และ ปัญหา	วิธีการปรับปรุง	ผลลัพธ์
ปรับปรุงครั้งที่ 1 ปีงบประมาณ 2565 ผู้เข้าอบรม ไม่ทำ แบบสอบถามติดตามผล	(P)นำปัญหาหรือโอกาสพัฒนาข้อค่อย เข้าประชุมกลุ่มย่อยกับทีมงานพัฒนา คุณภาพงาน เพื่อหาแนวทางแก้ไข (D)1. อำนวยความสะดวก สร้าง Google Form แบบสอบถามติดตาม ประสิทธิภาพ โดยใช้หัวข้อตามของของฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ แต่ไม่ต้องแนบ หนังสืออนุมัติ เพื่ออำนวยความสะดวกให้บุคลากรฯ เพราะเอกสารขออนุมัติ บุคลากรไปพัฒนาความรู้ภายในประเทศ ดันฉบับอยู่กับงานพัฒนาคุณภาพ งาน แจ้งเอกสารแนบข้อ 4 หน้า 1-2 2. ผู้เข้าอบรมดำเนินการตอบแบบติดตามที่หน่วยงานสร้างขึ้นเรียบร้อยแล้ว ผู้รับผิดชอบจะนำข้อมูลไปตอบใน Link ของฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ พร้อม แนบหนังสืออนุมัติฯ ดำเนินการจนจบกระบวนการ (C)ตรวจสอบจาก Google Form ว่าบุคลากรทำหรือไม่ดำเนินการภายใน วันที่กำหนดติดตาม ก็จะเริ่มกระบวนการติดตามต่อไป (A)นำปัญหาที่พบในแต่ละรอบการปรับปรุงมาวิเคราะห์หาสาเหตุ	ข้อเด่น : 1. อำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้า อบรม ไม่ต้องค้นหากับขออนุมัติ แบบในระบบ 2. สามารถทราบได้ว่ามีผู้เข้า อบรมท่านใดยังไม่ทำ ข้อค่อย : ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่ โดยเฉพาะผู้บริหาร ยังไม่ทำ แบบสอบถามติดตามประสิทธิภาพ
ปรับปรุงครั้งที่ 2 ปีงบประมาณ 2566 ผู้เข้าอบรมส่วนใหญ่ โดยเฉพาะผู้บริหาร ยัง ไม่ทำแบบสอบถาม ติดตามประสิทธิภาพ	(P)นำปัญหาหรือโอกาสพัฒนาข้อค่อย เข้าประชุมกลุ่มย่อยกับทีมงานพัฒนา คุณภาพงาน เพื่อหาแนวทางแก้ไข (D)ผู้รับผิดชอบดำเนินการส่ง E-mail แจ้งเตือนในวันอบรมวันสุดท้ายของ การอบรม เวลา 16.30 น. เอกสารแนบข้อ 4 หน้า 3 (C)ตรวจสอบจาก Google Form ว่าผู้เข้าอบรมท่านใดยังไม่ดำเนินการ ภายในวันที่กำหนดติดตาม ก็จะเริ่มกระบวนการติดตามต่อไป (A)นำปัญหาที่พบในแต่ละรอบการปรับปรุงมาวิเคราะห์หาสาเหตุ	ข้อเด่น : เป็นการแจ้งเตือน เพื่อให้ ดำเนินการทำแบบติดตามฯ พร้อม กำหนดระยะเวลา เพื่อการติดตาม ข้อค่อย : 1. ยังมีผู้เข้าอบรม ไม่ทำ แบบสอบถามติดตามผล 2. ต้องทำ google form หลักสูตรแยกกลุ่มอบรม ที่เป็น หลักสูตรเดียวกัน

ระยะเวลา และ ปัญหา	วิธีการปรับปรุง	ผลลัพธ์
ปรับปรุงครั้งที่ 3 ปีงบประมาณ 2567 ถึง ปัจจุบัน ผู้เข้าอบรมไม่ทำ แบบสอบถามติดตามผล	(P)นำปัญหาหรือโอกาสพัฒนาข้อค่อย เข้าประชุมกลุ่มย่อยกับทีมงานพัฒนา คุณภาพงาน เพื่อหาแนวทางแก้ไข (D)1. เพิ่มขั้นตอนตั้งแต่ทำหนังสือเรียนเชิญเข้าอบรม ระบุท้ายจดหมายว่า ต้องทำสรุปประเด็นโดยย่อของฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ด้วย และระบุในแบบ ตอบรับเข้าร่วมอบรมใน Google Form ดังเอกสารแนบข้อ 4 หน้า 3-4 2. ปรับปรุง Google Form ให้ง่ายต่อการกรอกข้อมูล และติดตามผลใน Google sheet ดังเอกสารแนบข้อ 4 หน้า 4-6 3. แจ้งเตือนผ่าน E-mail ว่ามีอบรม หลักสูตร วัน เวลา สถานที่ใด พร้อมทั้ง ระบุว่าจะต้องทำแบบติดตามฯ ที่หมายเหตุ ดังเอกสารแนบข้อ 4 หน้า 6 4. แจ้งเตือนผ่าน E-mail ในวันอบรมวันสุดท้าย (โปรดดำเนินการ) ตอบ แบบติดตามประสิทธิผลเพื่อนำส่งฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ พร้อมระบุกำหนด วันต้องดำเนินการภายในวันที่เท่าใด ดังเอกสารแนบข้อ 4 หน้า 7 5. หากเลยกำหนดเวลาที่กำหนดใน E-mail ก็จะโทรศัพท์ติดตามอีกครั้ง (C)ตรวจสอบจาก Google Form ว่าผู้เข้าอบรมท่านใดยังไม่ดำเนินการ ภายในวันที่กำหนดติดตาม ก็จะเริ่มกระบวนการโทรติดตามต่อไป (A)นำปัญหาที่พบในแต่ละรอบการปรับปรุงมาวิเคราะห์หาสาเหตุ	ข้อเด่น : 1. เริ่มตั้งแต่ขั้นตอนการเรียนเชิญ แจ้งผู้ที่สนใจเข้าอบรม จะต้องทำ อะไรบ้างเพื่อประกอบการ ตัดสินใจ 2. ผู้เข้าอบรมตอบแบบสอบถาม ติดตามผลเพิ่มมากขึ้น ข้อค่อย : บุคลากรฯ อาจไม่พึง พอใจ E-mail หรือการแจ้งเตือน ติดตาม มากเกินไป

ผลลัพธ์จากการนำ KM ลงสู่การปฏิบัติในระดับหน่วยงาน/คณะฯ (ลดต้นทุน ลดเวลา เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มอัตราการรอดชีวิต
ลดภาวะแทรกซ้อน เพิ่มรายได้ หรืออื่นๆ โดยบอกเป็นจำนวนหรืออัตรา)

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
เพื่อให้ผู้เข้าอบรมทำแบบสอบถามติดตามผล	อัตราของผู้เข้าอบรมทำแบบสอบถามติดตามผล	≥80%

ตัวชี้วัด	ก่อนดำเนินการ ปี 2563 (N1:40)	ผลดำเนินการ (ปี 2565-2567)			
		เป้าหมาย	หลัง		
			ครั้งที่1 ปี 2565 (N1:17)	ครั้งที่2 ปี 2566 (N1:19)	ครั้งที่3 ปี 2567 (N1:21)
อัตราของผู้เข้าอบรมทำแบบสอบถามติดตามผล	35% (N2:14)	≥80%	41% (N2:7)	50% (N2:11)	91% (N2:19)

หมายเหตุ : *ปี 2564 ไม่มีผลหลังดำเนินการเพราะว่า ไม่มีการขออนุมัติให้บุคลากรไปพัฒนาความรู้ (ผู้บริหารไม่มีนโยบายส่งบุคลากรไป
อบรมภายนอกคณะฯ)

สูตร : $(N2 \text{ จำนวนของบุคลากรที่ไม่ทำแบบสอบถาม} \div N1 \text{ จำนวนของบุคลากรทั้งหมด}) \times 100 = \text{อัตราของบุคลากรที่ไปพัฒนา}$
ความรู้ฯ ทำแบบสอบถามเพื่อติดตามประสิทธิผล

มีการเชื่อมโยงกับเครื่องมือคุณภาพ/มิติคุณภาพอย่างไร (Safety, Timely, Efficiency Effectiveness, Equity, Patient Center)

มีการนำเครื่องมือคุณภาพ SIPOC มาใช้ในการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน และใช้แผนภูมิแก๊งปลา (Fishbone Diagram) ในการ
วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

Effectiveness ประสิทธิภาพ: บุคลากรฯ ทำแบบสอบถามฯ ครบตามจำนวนที่ขออนุมัติ และ Efficiency ประสิทธิภาพ: บุคลากรฯ
ดำเนินการทำแบบสอบถามฯ ภายในเวลาที่กำหนด

การเผยแพร่/ขยายผลไปสู่หน่วยงานอื่นๆ ภายใน/ภายนอกคณะฯ (พร้อมแนบหลักฐานการนำไปใช้ เช่น ภาพถ่าย รายงานการประชุม Wi ไฟล์นำเสนอ วิดีโอ เป็นต้น)

มีการขยายผลให้เจ้าหน้าที่ธุรการของหน่วยงานสามารถนำไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับงานประจำ และได้นำผลงานเข้าร่วมนำเสนอ ในงานมหกรรมคุณภาพของคณะ ฯ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แก่บุคลากรภายในคณะ ฯ

ผลงาน KM ของท่าน มีการบูรณาการข้ามหน่วยงานอย่างไร

ฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ ที่ต้องรับข้อมูลเป็นหน่วยงานสุดท้ายของกระบวนการ

เอกสารแนบ

รายการเอกสารแนบ	QR-Code/Link
ข้อ 4 กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง - ปรับปรุงครั้งที่ 1 หน้า 1-2 - ปรับปรุงครั้งที่ 2 หน้า 3 - ปรับปรุงครั้งที่ 3 หน้า 3-7	 https://drive.google.com/file/d/1Y3OIMPuag4O8V7R5d_RjOZI1ZillbowkG/viwe?usp=drive_link
ข้อ 7.3 มาตรฐาน / คู่มือ / แนวทางปฏิบัติ : รหัสเอกสาร WI-572 หน้า 8	
ข้อ 7.4 การสื่อสารแผนปฏิบัติการ: รายงานการประชุมงานพัฒนาคุณภาพงานหลักฐานเฉพาะส่วนที่เกี่ยวข้อง หน้า 9-10	
ภาพผนวก : - ขออนุมัติโครงการจะต้องทำบันทึก : ขออนุมัติหลักการและงบประมาณค่าธรรมเนียมสมัครฯ หน้า 11 - ส่งบุคลากรที่จะไปอบรมภายในประเทศ จะต้องทำบันทึก “ขออนุมัติบุคลากรไปพัฒนาความรู้ภายในประเทศ” ของอนุมัติผ่านฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ โดยทำบันทึกที่ระบุว่าต้องจัดทำแบบสอบถามติดตามประสิทธิผลของการอบรม พร้อมกำหนดวัน หน้า 12	

ลงชื่อ(เจ้าของผลงาน) (นางสาวกชนล ศิริหล่อ)

ลงชื่อ(หัวหน้า ภาค/ฝ่าย/งาน/หน่วย)..... (ดร.สศศรี พูลผล)

สังกัด งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี

วัน / เดือน / ปี 13 สก 56