



แบบเสนอผลงาน KM AWARD ประเภท KM คร่อมหน่วยงาน

ชื่อเรื่อง การให้ความรู้ และให้คำปรึกษาเครื่องมือคุณภาพ : Continuous Quality Improvement : CQI	
ชื่อ-สกุล จิตติรัตน์ ห้อยมาลา	รหัสบุคคล 005894
หน่วยงาน งานพัฒนาคุณภาพงาน ภาควิชา / ฝ่าย (ต้นสังกัด) สำนักงานคณบดี	เบอร์โทรศัพท์ 0 2201 2387
โปรดเขียน (✓) ในช่อง ☒ อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทาง Website ☐ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทาง Website	
บริบทขององค์กรหรือบริบทของหน่วยงาน งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี มีภารกิจด้านการพัฒนาคุณภาพของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีอย่างเป็นระบบ หน่วยงานจึงมีการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์และเป้าหมายของคณะฯ โดยมีภารกิจหลัก ดังนี้ 1.ยกระดับระบบบริหารคุณภาพของงานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีให้สอดคล้องตามมาตรฐานสากล และมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 2.สร้างองค์ความรู้ของกระบวนการตามมาตรฐาน EdPEX/TQA/ISO ให้หน่วยงานในคณะฯ นำไปปรับใช้ได้ 3.จัดวางระบบกำกับ ติดตาม ประเมินผล และพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัย และมาตรฐานสากล 4.ให้บริการและสนับสนุนหน่วยงานต่าง ๆ ในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ในด้านพัฒนาคุณภาพงาน ด้วยกระบวนการที่มีคุณภาพ ทันสมัย และทันต่อสถานการณ์ การนำ KM มาใช้ในการปรับกระบวนการหลัก (สภาพปัญหา ผลกระทบ) งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มีบุคลากรภายในที่มีบทบาท หน้าที่ให้ความรู้ และคำปรึกษาเรื่องเครื่องมือคุณภาพต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานตลอดทั้งปี โดยใช้เวทีการจัดงานมหกรรมคุณภาพ รวบรวมและเผยแพร่ผลงานคุณภาพให้กับบุคลากรของภาควิชา/ หน่วยงานภายในคณะฯ และต่อยอดขยายผลสู่การประกวดผลงานในเวทีระดับชาติ (HA National Forum / รางวัลเลิศรัฐของ ก.พ.ร.) ที่ผ่านมา บุคลากรให้ความสนใจส่งผลงานเข้าร่วมประกวดจำนวนมาก โดยผลงานที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาจากคณะกรรมการวิชาการฯ ต้องมีระดับคะแนนมากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 60 จึงผ่านเข้ารอบได้รับรางวัลแต่ละระดับต่อไป สำหรับผลงานที่ไม่ผ่านเกณฑ์ฯ บุคลากรของงานพัฒนาคุณภาพงานได้จัดตั้งทีมลงให้ความรู้ และให้คำปรึกษาฯ ทั้งรูปแบบออนไลน์ และออนไลน์ เพื่อให้เจ้าของผลงานมีทักษะองค์ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือคุณภาพ เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน/ เขียนผลงาน และเพิ่มโอกาสในการผ่านเกณฑ์ในปีถัดไป งานพัฒนาคุณภาพงานได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาคุณภาพของผลงาน ซึ่งจากการวิเคราะห์พบสาเหตุ พบว่าจากเจ้าของผลงานยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องการนำเครื่องมือคุณภาพ CQI ไปปรับปรุงกระบวนการทำงาน จึงทำให้การเขียน CQI ดังกล่าวไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาคิดเป็นร้อยละ 38.91/ 24.19/ 31.90 จากการเก็บสถิติย้อนหลังในปี 2565-2567 ตามลำดับ จากปัญหาดังกล่าว จึงได้จัดทำโครงการ “การให้ความรู้ และให้คำปรึกษาเครื่องมือคุณภาพ : Continuous Quality Improvement : CQI” เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในการนำเครื่องมือคุณภาพ CQI ไปปรับปรุงงาน และเขียนผลงานได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น การดำเนินการดังกล่าวนี้ได้จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instruction: WI) และการปรับระบบงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี ได้ผ่านการรับรอง ISO9001:2015 เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2567 และจะรักษามาตรฐานคุณภาพในกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป	

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

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
1.เพื่อให้ผลงาน CQI ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาได้รับการ Coach (ปีปัจจุบัน)	อัตราผลงาน CQI ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาได้รับการ Coach (ปีปัจจุบัน)	70%
2.เพื่อให้เจ้าของผลงานได้รับความรู้เครื่องมือคุณภาพ CQI	อัตราบุคลากรที่ได้รับคำปรึกษาได้รับความรู้ (จากแบบสอบถามหลัง Coach)	>80%
3.เพื่อให้ผลงาน CQI ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาได้รับการ Coach และผ่านเกณฑ์ (ปีถัดไป)	อัตราผลงาน CQI ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาได้รับการ Coach และผ่านเกณฑ์ (ปีถัดไป)	70%
4.เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการเข้ารับการปรึกษาผลงาน	อัตราความพึงพอใจในการเข้ารับการปรึกษาผลงานในระดับมาก-มากที่สุด	90%

ผลดำเนินการ

ตัวชี้วัด	ก่อนดำเนินการ	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ		
			ปี 2565	ปี 2566	ปี 2567
1.อัตราผลงาน CQI ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาได้รับการ Coach (ปีปัจจุบัน)	N/A*	70%	57.00 % N=(57/100)*100	58.33 % N=(35/60)*100	76.40 % N=(68/89)*100
2.เพื่อให้เจ้าของผลงานได้รับความรู้เครื่องมือคุณภาพ CQI	N/A*	80%	88.24 % N=(60/68)*100	95.12 % N=(39/41)*100	75.00 % N=(99/132)*100
3.อัตราผลงาน CQI ไม่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาได้รับการ Coach และผ่านเกณฑ์ (ปีถัดไป)	N/A*	70%	76.67% N=(23/30)*100	70.59% N=(12/17)*100	N/A**
4.อัตราความพึงพอใจในการเข้ารับการปรึกษาผลงานในระดับมาก-มากที่สุด	N/A*	90%	97.56 % N=(80/82)*100	100 % N=(55/55)*100	98.48 % N=(130/132)*100 0

หมายเหตุ : N/A* ไม่ได้เก็บผลดำเนินการ เนื่องจากเริ่มโครงการในปี 2565 N/A** รอผลการส่งผลงานในปี 2568

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

การให้ความรู้ และให้คำปรึกษาเครื่องมือคุณภาพ : Continuous Quality Improvement : CQI จะทำให้ผู้ที่เข้ารับการปรึกษา มีความรู้ความเข้าใจมากขึ้น โดยมีความสอดคล้องกับเครื่องมือคุณภาพ/มิติคุณภาพ ดังนี้

S - Safe ผู้เข้ารับการปรึกษาสามารถใช้ข้อมูลและการวิเคราะห์ เพื่อวางแผนทางป้องกัน ปรับปรุงระบบให้ปลอดภัยยิ่งขึ้น

T - Timely ผู้เข้ารับการปรึกษาสามารถวิเคราะห์กระบวนการทำงานด้วย flowchart หรือ time analysis เพื่อปรับปรุงเวลาในการทำงาน

E - Effective ผู้เข้ารับการปรึกษาสามารถใช้ข้อมูล/ผลลัพธ์จริงมาตรวจสอบคุณภาพการทำงานและปรับปรุงตามหลักฐานข้อมูล

E - Efficient ผู้เข้ารับการปรึกษาสามารถวิเคราะห์ waste ในกระบวนการและเสนอแนวทาง Lean เพื่อลดต้นทุนและเพิ่มประสิทธิภาพ

E - Equitable ผู้เข้ารับการปรึกษาสามารถวิเคราะห์ข้อมูลการเข้าถึงบริการ/ความพึงพอใจ เพื่อลดความเหลื่อมล้ำในระบบบริการ

P - Patient-centered ผู้เข้ารับการปรึกษารับฟังข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และนำมาปรับปรุงกระบวนการให้ดียิ่งขึ้น

การเผยแพร่/ขยายผลไปสู่หน่วยงานอื่นๆ ภายใน/ภายนอกคณะฯ (พร้อมแนบหลักฐานการนำไปใช้ เช่น ภาพถ่าย รายงานการประชุม WI ให้นำเสนอ วิดีโอ เป็นต้น)

ความจำเป็นของการบูรณาการ

1. ปัญหาหลายอย่างไม่สามารถแก้ไขโดยหน่วยงานเดียวได้
2. ต้องการมุมมองหลายด้าน เช่น งานบริการ, งานพัสดุ, IT, บุคลากร ฯลฯ
3. เกิด Synergy และการเรียนรู้ร่วมกัน

แนวทางการบูรณาการ

1. สร้าง “ทีมคุณภาพ” ข้ามหน่วยงาน
2. มีผู้ประสานงานกลาง (Facilitator)
3. กำหนดวัตถุประสงค์ร่วมกัน
4. ใช้ข้อมูลร่วมกันในการวิเคราะห์
5. วางแผน/ดำเนินการ/ติดตามผลร่วมกัน (PDCA แบบทีมข้ามสายงาน)

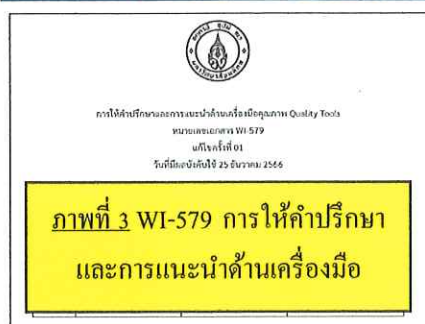
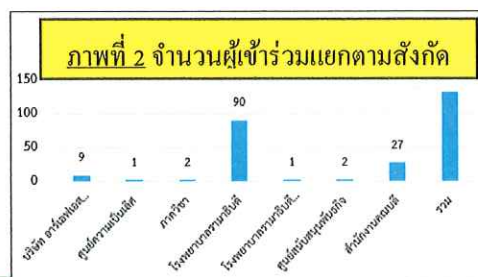
ปัจจัยความสำเร็จ

1. การสนับสนุนจากผู้บริหาร
2. การสื่อสารที่ชัดเจนและต่อเนื่อง
3. การเปิดใจและวัฒนธรรมการเรียนรู้ร่วมกัน
4. เครื่องมือ CQI ที่เข้าใจง่ายและนำไปใช้ได้จริง

รูปแบบกิจกรรมหรือแนวทางการให้คำปรึกษา

Coaching: ให้ความรู้เกี่ยวกับ CQI และเครื่องมือ ใช้ปัญหาจริงของหน่วยงานเป็น Case Study ให้ทีมข้ามหน่วยร่วมกันวิเคราะห์ วางแผน และทดลองปรับปรุง

On-site Consulting: ลงพื้นที่สังเกตการณ์ ให้คำปรึกษารายบุคคล แนะนำเครื่องมือให้เหมาะกับปัญหาเฉพาะ



ภาพแสดง การรายงานผลดำเนินการในการประชุมของหน่วยงาน



รายงานประชุม
ปี 2565



รายงานประชุม
ปี 2566



รายงานประชุม
ปี 2567

ผลงาน KM ของท่าน มีการบูรณาการข้ามหน่วยงานอย่างไร

จัดกิจกรรม Coaching ลงไปให้คำปรึกษาตามหน่วยงานต่าง ๆ โดยมีการติดต่อเจ้าของผลงานล่วงหน้า เพื่อบันทึก สถานที่ ในการลงไปให้คำปรึกษา และลงการนัดหมายในปฏิทินออนไลน์ หน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรม ดังนี้

สังกัด	จำนวน	อัตรา
บริษัท อาร์เอฟเอส จำกัด	9	6.82%
ศูนย์ความเป็นเลิศ	1	0.76%
ภาควิชา	2	1.52%
โรงพยาบาลรามาริบัติ	90	68.18%
โรงพยาบาลรามาริบัติจักรีนฤพดินทร์	1	0.76%
ศูนย์สนับสนุนพันธกิจ	2	1.52%
สำนักงานคนบตี	27	20.45%
รวม	132	100.00%

ทั้งนี้มีการติดตามผลการให้คำปรึกษา หลังจากให้คำปรึกษาแล้ว และติดตามการเขียนผลงานเพื่อส่งในรอบปีถัดไป



ลงชื่อ(เจ้าของผลงาน) จิกรินทร์ ห้อยมาลา(นางสาวจิกรินทร์ ห้อยมาลา)

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

สังกัด งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคนบตี

วัน / เดือน / ปี 13 มี.ค. 68