มหกรรมคุณภาพ JVKK แบบฟอร์มนำเสนอผลงาน KM

☐ สายคลินิก (เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยโดยตรง)
☑ สายสนับสนุน (ไม่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยโดยตรง)

1. **การจัดการความรู้/เรื่อง** : ทำได้และได้ทำทุกคนครับ

2. **ชื่อเจ้าของผลงาน/หน่วยงาน :** ฝ่ายแผนงาน
   1. นายชัยวัฒน์ บุญเปล่ง
   2. นางกาญจนา นาหนองตูม
   3. นางวรรณภา แห้วดี

3. **ปัญหา/ผลกระทบ/ความจำเป็นต้องแก้ไข/แรงจูงใจ :**

   การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ถือเป็นเครื่องมืออย่างหนึ่งในการสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงาน เพื่อบุคลากรฝ่ายแผนงานมีคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงถึงรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานของกิจกรรม/กระบวนการต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์การ ที่มุ่งไปสู่การบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้การทำงานของฝ่ายได้มาตรฐานเป็นไปตามเป้าหมาย หรือการบริการที่มีคุณภาพ เสร็จรวดเร็วทันตามกำหนดเวลานัดหมาย ช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาบุคลากรของฝ่ายแผนงาน มีการเปลี่ยนผู้มาปฏิบัติงาน จึงได้ระดมสมอง จัดทำคู่มือ / แนวทางเพื่อให้การทำงานของฝ่ายได้มีการปฏิบัติเหมือนกัน เป็นการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น จึงได้จัดทำในรูปของการจัดการความรู้
   แรงจูงใจ ฝ่ายแผนงานมีบุคลากร จำนวน 3 คน บางคนทำงานมานานมีประสบการณ์สูง งานมีลักษณะงานที่ไม่ซ้ำซ้อน มีขั้นตอนน้อยและตายตัว ไม่มีการเปลี่ยนแปลง จำนวนบุคลากรไม่มาก มีคนใหม่เข้ามาทำงาน คนเดิมหรือคนปัจจุบันรู้งานหมดแล้ว

4. **กระบวนการพัฒนา : วิธีการจัดการความรู้ (KM 4 ขั้นตอนดังนี้)**

   4.1 การบ่งชี้ความรู้

   บุคลากรของฝ่ายแผนงาน ได้ช่วยกันวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาในปฏิบัติงาน พบว่า เพื่อให้การปฏิบัติงานในปัจจุบันเป็นมาตรฐานเดียวกัน ผู้ปฏิบัติงานทราบและเข้าใจว่าควรทำอะไรก่อนและหลัง ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าควรปฏิบัติอย่างไร เมื่อใด กับใคร เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบาย วิสัยทัศน์ ภารกิจและเป้าหมายขององค์กร เพื่อให้ผู้บริหารติดตามงานได้ทุกขั้นตอน และเพื่อใช้เป็นเอกสารอ้างอิงในการทำงาน

   4.2 การสร้างและแสวงหาความรู้

   ในการสร้างความรู้นี้ต้องจัดความรู้ให้เป็นระบบ ทางทีมบุคลากรของฝ่ายแผนงาน มีการพูดคุยแลกเปลี่ยนความรู้ ศึกษารายละเอียดของงานจากเอกสารตำรา สังเกตการปฏิบัติงานจริง จัดทำรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน มีการทดสอบโดยให้ผู้ปฏิบัติงานอ่าน และผู้ที่ไม่ได้ปฏิบัติงานอ่าน รวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงและพัฒนาคู่มือให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

4.3 การเข้าถึงความรู้

เป็นการนำความรู้และแนวทางที่ได้มาทดลองใช้ แล้วนำไปปรับปรุง โดยประเมินจากปัญหา อุปสรรค ข้อร้องเรียนที่เกิดขึ้น รวมทั้งความพึงพอใจ ในการรับบริการและนำผลที่ได้ไปจัดทำเป็นคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงาน โดยคู่มือนี้ประกอบ ไปด้วย

4.3.1 Work Flow ของกระบวนการ

4.3.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

4.3.3 รายละเอียดวิธีการทำงานของแต่ละกระบวนการ

- การวางแผน
- การติดตามประเมินผลเพื่อใช้ติดตามผลการปฏิบัติงาน

4.3.4 เอกสาร/ระเบียบ ที่ใช้ประกอบการดำเนินการ

4.4 การเรียนรู้หรือขยายผล

ในการจัดทำการจัดการความรู้ในครั้งนี้ ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน คำนึงถึงผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการเป็นหลัก โดยการให้บริการนี้เน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการและได้ความสามัคคีในหน่วยงาน และการทำงานเป็นระบบมากขึ้น

5. ผลลัพธ์/ผลการเปลี่ยนแปลง เกิดการเปลี่ยนแปลงที่มีคุณค่า โดย

5.1 การจัดการความรู้ในครั้งนี้ ผลลัพธ์ที่ทำคือ บุคลากรฝ่ายแผนนงานทุกคน สามารถปฏิบัติหน้าที่และ ให้บริการทดแทนกันได้ทุกคน

5.2 การทำงานของบุคลากรเป็นระบบ มีความสามัคคีและรับผิดชอบงานในหน่วยงาน

5.3 การได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการและได้รับ ความพึงพอใจ

6. การนำไปใช้ประโยชน์/บทเรียนที่ได้รับ

6.1 ทีมบุคลากรมีความมุ่งมั่น และให้ความสำคัญกับงานอย่างต่อเนื่อง

6.2 ผู้ปฏิบัติงานมีคู่มือ/แนวทางการปฏิบัติงานไว้ใช้อ้างอิง ไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

6.3 เปิดโอกาสให้ทีมบุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงาน

6.4 มีขั้นตอนในการทำงานที่แน่นอน ทำให้การทำงานได้ง่ายขึ้น

6.5 สร้างความเป็นมืออาชีพในการปฏิบัติงาน

7. การติดต่อกับทีมงาน

นายชัยวัฒน์ บุญเปล่ง
โรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์
ฝ่ายแผนงาน โทร.63300, 63301
E-mail : chaiwat.jvkk@hotmail.com

1. การจัดการความรู้/เรื่อง การบริหารความสุขในองค์กร
2. ชื่อเจ้าของผลงานและหน่วยงาน สำนักงานคุณภาพและคณะกรรมการประสานงานคุณภาพ
3. ปัญหา/ผลกระทบ/ความจำเป็นต้องแก้ไข/แรงจูงใจ

จากการที่โรงพยาบาลได้กำหนด แนวคิด K-Lean hospital เป็นเข็มมุ่งในการพัฒนาซึ่งเป็นกลยุทธ์ในการเพิ่มผลิตภาพ (Productivity) อย่างหนึ่ง สำนักงานคุณภาพและคณะกรรมการประสานงานคุณภาพซึ่งเป็นแกนนำในการผลักดันนโยบายดังกล่าวได้เล็งเห็นว่า ความสุขและความร่วมมือร่วมใจของผู้ให้บริการ (Provider) เป็นจัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการเพิ่มผลิตภาพเช่นกัน จึงได้มีการนำแนวคิด Happy workplace มาประยุกต์ใช้เพื่อบริหารความสุขในองค์กรขึ้น

4. กระบวนการพัฒนา:วิธีการจัดการความรู้

4.1 การบ่งชี้ความรู้

4.1.1 การกำหนดความรู้ที่จำเป็น

4.1.1.1 องค์ความรู้เกี่ยวกับ Happy workplace (แนวคิดและวิธีการสร้างองค์กรแห่งความสุข)

4.1.1.2 การเขียนแผนงานและการออกแบบกิจกรรม

4.1.1.3 การประเมินโครงการทั้งสามระยะ

4.1.1.4 การบริหารทีมงาน

4.1.2 การเลือกความรู้ที่จะจะนำไปวางแผนจัดการความรู้

เกณฑ์การกำหนดขอบเขตความรู้	**ขอบเขตความรู้ที่ 1 เรื่อง** องค์ความรู้เกี่ยวกับ Happy workplace	**ขอบเขตความรู้ที่ 2 เรื่อง** การเขียนแผนงานและการออกแบบกิจกรรม	**ขอบเขตความรู้ที่ 3 เรื่อง**การประเมินโครงการทั้งสามระยะ
1.เป็นความรู้ที่สอดคล้องกับทิศทางและยุทธศาสตร์ของโครงการ	5	5	5
2. เป็นความรู้ที่สำคัญต่อการทำงาน (ต้องมีความรู้นี้จึงจะปฏิบัติภารกิจลุล่วงได้)	5	3	3
3.เป็นปัญหาที่ประสบอยู่และสามารถนำ KM มาช่วยแก้ปัญหาได้	4	3	4
รวมคะแนน	**14**	**11**	**12**

4.2 การสร้างและแสวงหาความรู้

4.2.1 คณะกรรมการร่วมกันสืบค้นข้อมูลตามที่ระบุในข้อที่ 1

4.3 การเข้าถึงความรู้

4.3.1 ประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับกลุ่มเป้าหมาย (หัวหน้า/ตัวแทนหน่วยงานทุกหน่วยงาน)

4.3.2 ตัวแทนหน่วยงานขยายผลโดยการให้ความรู้แก่บุคลากรในหน่วยงานผ่านการประชุมหน่วยงาน/นิเทศ/อื่น ๆ

4.3.3 สร้างฐานข้อมูลเพื่อให้บุคลากรเข้าถึงผ่านระบบ intranet สำนักงานคุณภาพ

4.4 การเรียนรู้หรือขยายผล

4.4.1 กำหนดให้ happy workplace เป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพองค์กรโดยให้กระตุ้นแต่ละหน่วยงานผ่านคณะกรรมการประสานงานคุณภาพเพื่อนำแนวคิดไปออกแบบกิจกรรมการพัฒนาอย่างต่อเนื่องที่

5. ผลลัพธ์/ผลของการเปลี่ยนแปลง

บุคลากรกลุ่มเป้าหมายมีความเข้าใจในแนวคิดการบริหารความสุขในองค์กร และมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความสุขด้านต่าง ๆ ตาม happy 8 menu

6. การนำไปใช้ประโยชน์และบทเรียนที่ได้รับ

บทเรียนที่ได้รับจากโครงการพบว่าแท้จริงแล้ว happy workplace เป็นกิจกรรมที่ได้มีการดำเนินการอยู่บ้างแล้วในองค์กรเพื่อเสริมสร้างความรัก ความสามัคคี แต่การที่นำแนวคิด happy workplace มาใช้จะทำให้การประเมินผลการพัฒนาดังกล่าวเป็นรูปธรรมและชัดเจนมากขึ้น