1.ชื่อโครงการ/โครงการพัฒนา

เรื่อง ถูกคน ถูกงาน รวดเร็วทันใจ สุขใจผู้ใช้บริการ

2. ทีมงาน : กลุ่มงานวิชาการ

3. เป้าหมาย

3.1 เพื่อพัฒนาคุณภาพงานในการส่งบุคลากรไปราชการภายนอกโรงพยาบาล

3.2 เพื่อลดขั้นตอนในการดำเนินการและการประสานงาน

3.3 ได้แนวทางในการปฏิบัติงานการพัฒนาบุคลากรภายนอกโรงพยาบาล ให้มีความสะดวกรวดเร็ว

4. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ

กลุ่มงานวิชาการมีภารกิจหลักในการส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรภายในโรงพยาบาลทุกสายงานทุกวิชาชีพให้ได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถด้านวิชาการตลอดจนกิจกรรมอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องนั้น

การพัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่กำหนดไว้ในแต่ละปีงบประมาณ ประกอบด้วยวิธีการพัฒนาต่างๆ ได้แก่ การประชุม อบรม สัมมนา การศึกษาดูงานตลอดจนการร่วมเป็นวิทยากรและอาจารย์พิเศษสอนให้แก่หน่วยงานอื่นๆ เป็นต้น และในช่วงปีงบประมาณ ที่ผ่านมาพบว่ายังมีปัญหา และอุปสรรคหลายประการที่เกิดจากการปฏิบัติงาน อาทิเช่น

- ผู้รับบริการได้รับเรื่องล่าช้าเนื่องจากขั้นตอนการแจ้งเวียนหนังสือมีหลายขั้นตอน หรือซ้ำซ้อน
- หนังสือที่แจ้งเวียนตกค้างเนื่องจากลืมหรือทำหาย
- การเกษียนหนังสือไม่ชัดเจน
- การประสานงานผิดพลาด/ทำให้ถูกแจ้งว่าขาดราชการ
- ผู้รับบริการมีความเสี่ยง/พลาดโอกาสที่จะได้รับพัฒนา

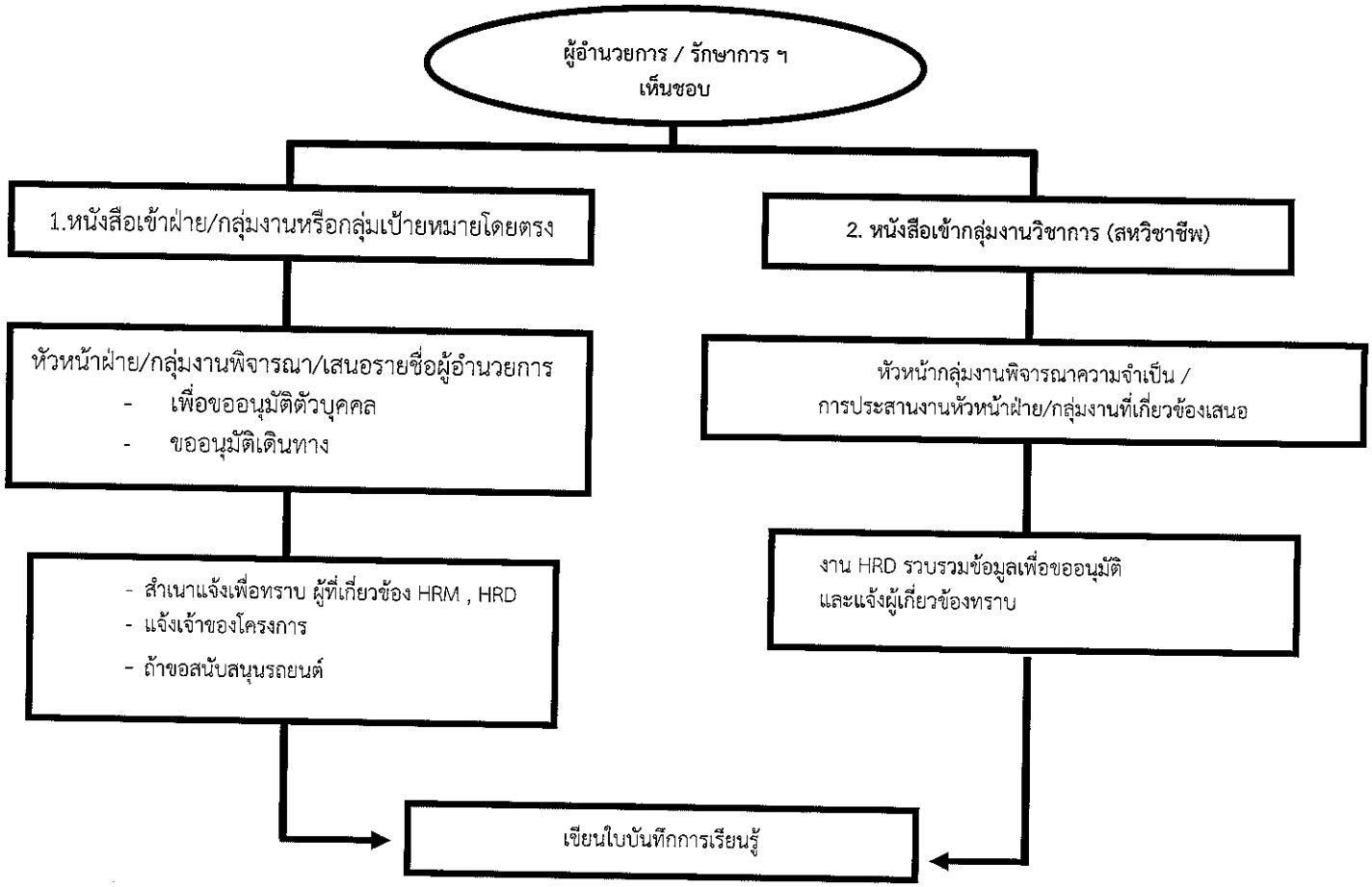
ซึ่งปัญหาอุปสรรคดังกล่าวส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการบริการโดยรวม กลุ่มงานวิชาการจึงตระหนักและให้ความสำคัญในการแก้ไขปัญหา และอุปสรรคต่อไป

5. กิจกรรมการพัฒนาที่สำคัญ

5.1 - เดือน มีนาคม 2556 ประชุมระดมสมอง วิเคราะห์หาสาเหตุ และแนวทางแก้ไข รอบที่ 1 ทดลองปฏิบัติ

- เดือน เมษายน 2556 ประชุมแก้ไขรอบที่ 2 ในจุดที่ยังเป็นโอกาสพัฒนา โดยนำกระบวนการ Lean วิธีการปฏิบัติงานให้ลดน้อยลงและง่ายในการปฏิบัติ ดังนี้

ผังกระบวนการเรื่อง การพัฒนาบุคลากร (นอกโรงพยาบาล)



หมายเหตุ
- ถ้าเป็นการฝึกอบรมภายในเขตเทศบาลฯ ไม่ต้องดำเนินการในข้อ 1.2
- ฝ่าย/กลุ่มงาน ที่ต้องการให้ HRD ช่วยในข้อ 1.2 และข้อ 1.3 ส่งต้นเรื่องในข้อ 1.1 ภายใน 2 วันทำการ
- ถ้าขอสนับสนุนรถยนต์โรงพยาบาล (กรณีไปเป็นหมู่คณะ) ให้ดำเนินการตามระเบียบการขอใช้รถ
- กรณีไปเป็นหมู่คณะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานวิชาการที่สำคัญกลุ่มงานวิชาการจะ ดำเนินการให้ตามความเหมาะสม

5.2 ประชาสัมพันธ์แนวทางการปฏิบัติและดำเนินการในช่วงเดือน เมษายน – กรกฎาคม 2556

5.3 ในเดือน สิงหาคม 2556 สำรวจความพึงพอใจและสรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการ

6. การวัดผลและผลการเปลี่ยนแปลง

6.1 ได้แนวทางในการปฏิบัติเพื่อประชาสัมพันธ์ให้ทุกฝ่าย/กลุ่มงาน ดำเนินการตั้งแต่เดือน เมษายน – กรกฎาคม 2556

6.2 จากการทดลองปฏิบัติในช่วง 3 เดือนพบว่ามีข้อร้องเรียนลดลง ร้อยละ 33.33

6.3 การสำรวจความพึงพอใจและสรุปความคิดเห็นของผู้รับบริการจะในช่วงเดือน สิงหาคม 2556

7. บทเรียนที่ได้รับ

จากกิจกรรมการพัฒนางานดังกล่าว กลุ่มงานวิชาการในฐานะผู้ให้บริการได้เรียนรู้และได้แนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจนในการสื่อสารให้ผู้รับบริการได้ร่วมมือในการปฏิบัติงาน และเกิดการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อจะได้มีความเข้าใจ และสามารถปฏิบัติได้ง่าย เชื่อมโยงกันได้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น ซึ่งนับว่าเป็นการปรับปรุงงานให้มีคุณภาพและเกิดความพึงพอใจในการบริการอย่างต่อเนื่องต่อไป