โครงการมหกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพบริการและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM,CQI)
แบบฟอร์มนำเสนอผลงาน CQI

1. **ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา :** รูปแบบการสื่อสารบนความสร้างสรรค์ผ่าน Application Line

2. **ชื่อและ/สมาชิกทีม :** ฝ่ายแผนงาน
   1. นายชัยวัฒน์ บุญเปล่ง
   2. นางกาญจนา นาหนองตูม
   3. นางวรรณภา แห้วดี

3. **เป้าหมาย :** เพื่อพัฒนาการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร ที่ฝ่ายแผนงานต้องการสื่อสารแจ้งให้ทราบ ให้กลุ่มงาน ฝ่าย คณะกรรมการและผู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ภายในในโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ที่เกี่ยวข้องทราบอย่างทั่วถึงและทันเหตุการณ์

4. **ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ**

ฝ่ายแผนงาน มีหน้าที่ในประสานการจัดทำแผนปฏิบัติงานและคำของบประมาณของโรงพยาบาลให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ นโยบายของกระทรวงสาธารณสุข แผนพัฒนาสุขภาพจิตและนโยบายของกรมสุขภาพจิต ในการประสานเรื่องเกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติงานของแผนงานกับหน่วยงานและฝ่ายต่างๆ ต้องมีการแจ้งเวียนเป็นหนังสือ/เอกสารประกอบเรื่องต่าง ๆ ให้ทราบ เพื่อให้มีความเข้าใจที่ตรงกัน ซึ่งกิจกรรมนี้ต้องมีการเตรียมถ่ายเอกสารหรือพิมพ์เอกสารประกอบเป็นครั้งคราว ทำให้เสียเวลา สิ้นเปลืองกระดาษในการดำเนินการ ดังนั้นเพื่อให้ผู้รับการแจ้งเวียนเอกสารได้รับการแจ้งเวียนที่เร็วและสามารถเปิดดูข้อความหรือสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้สะดวกทุกเวลา เมื่อต้องการ ตลอดจนสอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหาร ฝ่ายแผนงานจึงได้หาวิธีการดำเนินการ ในการสื่อสารแจ้งเวียนข้อมูล ข่าวสาร โดยการหาแนวทางการพัฒนาในการแจ้งเวียนเอกสารให้หน่วยงานและฝ่ายต่างๆทราบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินการต่อไป

5. **กระบวนการพัฒนา(PDCA)**

จากการที่ได้ดำเนินการเกี่ยวกับโครงการและกิจกรรมตามแผนปฏิบัติงานประจำปีของฝ่าย/กลุ่มงานพบว่าในแต่ละปีงบประมาณจะต้องมีการสื่อสารกับหน่วยงานและฝ่ายงานต่างๆ ในโรงพยาบาล เช่น การจัดทำแผนปฏิบัติการ การจัดทำคู่มือตัวชี้วัด การรายงานผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ล้วนต้องมีการแจ้งเวียนทั้งสิ้น ฝ่ายแผนงานจึงพูดคุยแลกเปลี่ยนกับผู้มาใช้บริการที่ฝ่ายแผนงาน ถามความต้องการ สอบถามข้อมูลจากผู้ที่เกี่ยวข้องและจัดประชุมเจ้าหน้าที่ฝ่ายแผนงาน ระดมสมอง เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาสาเหตุนำมาวางแผนการพัฒนา คือ

1. ฝ่ายแผนงานต้องสื่อสารและประสานงานกับหน่วยงานและฝ่ายต่างๆ อยู่ตลอดเวลา
2. ฝ่ายแผนงานต้องขอความร่วมมือกับหน่วยงานและฝ่ายต่างๆ ในการดำเนินการวางแผนดำเนินและการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายของโรงพยาบาล

6. **การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง**

หลังจากที่ฝ่ายแผนงานได้ปรับวิธีการและช่องทางการสื่อสาร/การแจ้งเวียนหนังสือข่าวสารแล้ว พบว่า เดิมหลังจากมีการแจ้งเวียนเอกสาร เมื่อครบวันที่จะต้องส่งข้อมูล กลุ่มงาน ฝ่าย คณะกรรมการต่าง ๆ ส่วนใหญ่มากกว่าครึ่งหนึ่งของหน่วยงานในโรงพยาบาล จะโทรศัพท์ขอเอกสารหรือแบบฟอร์มใหม่ เนื่องจากหาเอกสารเดิมไม่พบ จำไม่ได้ว่าจะส่งเมื่อใด หลังการดำเนินการปรับวิธีการและช่องทางการสื่อสาร/การแจ้งเวียนหนังสือ ข่าวสารแล้ว ฝ่ายแผนงานสามารถวัดผลจาก

หน่วยงานต่าง ๆ ไม่โทรศัพท์มาสอบถามข้อมูลเพิ่มหรือไม่ขอเอกสารที่เคยแจ้งเวียนจากฝ่ายแผนงานใหม่ แต่มีบางหน่วยงานที่สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมหรือผลลัพธ์ของตัวชี้วัดต่าง ๆ

ผลของการเปลี่ยนแปลง จากสาเหตุดังกล่าวฝ่ายแผนงานจึงหาวิธีในการแก้ไขปัญหา ดังนี้

ปัจจุบันโลกได้ก้าวเข้าสู่ยุคดิจิทัล เทคโนโลยีการสื่อสารช่วยทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนในสังคมสะดวกสบายมากขึ้น ช่องว่างในการสื่อสารระหว่างผู้ส่งและผู้รับข่าวสารมีขนาดเล็กลง ทำให้สามารถติดต่อได้ง่าย โดยการสนทนาผ่านข้อความ (Chat) บน application โดยลักษณะของไลน์(Line) เป็นการสื่อสาร 2 ทาง สามารถสร้างกลุ่มการสื่อสารเฉพาะกลุ่มเป้าหมาย และสิ่งที่สำคัญสามารถส่งรูปแบบสารได้หลากหลาย (Multi-media) ฝ่ายแผนงานจึงพัฒนารูปแบบการสื่อสาร ดังนี้

1. ฝ่ายแผนงานได้นำ application Line ซึ่งเป็นอุปกรณ์รองรับที่หลากหลาย ได้แก่ สมาร์ทโฟน คอมพิวเตอร์ และแท็บเล็ตต่างๆ โดยผ่านระบบปฏิบัติการทุกระบบ เริ่มจาก iOS, Android Windows Phone,BlackBery เป็นต้น เป็นช่องทางในการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้หน่ายงานและฝ่ายต่างๆ ทราบ โดยผ่านกลุ่มคณะกรรมการบริหารโรงพยาบาลและกลุ่มคณะกรรมการทีมนำทางคลินิก PCT ข้อมูลเอกสารทั้งหมดสามารถ Download ได้ที่ JVKK Mail ,Intarnet ของโรงพยาบาลและหน้าเว็บฝ่ายแผนงาน โดยร่วมกับฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในแต่ละครั้งที่ฝ่ายแผนงานมีการแจ้งเวียนจะให้ผู้ที่รับเอกสารลงนามรับทราบการแจ้งเวียนข่าวสาร/หนังสือราชการ และขอความร่วมมือให้หน่วยงานและฝ่ายต่างๆ ตอบกลับผ่านทาง JVKK Mail หรือ Line กลับมาที่ฝ่ายแผนงานว่าได้รับเอกสารเรียบร้อยแล้ว ฝ่ายแผนงานจะนำข้อความที่หน่วยงานและฝ่ายต่างๆ ตอบกลับเป็นหลักฐานในการรับเอกสารที่แจ้งเวียนในเรื่องดังกล่าว
2. เอกสารที่แจ้งเวียนให้หน่วยงานและฝ่ายต่างๆ จะทำเป็นไฟล์สกุล .pdf เพื่อป้องกันการแก้ไขและความคลาดเคลื่อนของข้อมูลเดิมในเอกสารที่แจ้งเวียน

ลักษณะของโปรแกรม





7. บทเรียนที่ได้รับ/การขยายผล

การสื่อสารเป็นเครื่องมือหนึ่งในประสานงานหรือการค้นหาสิ่งดีๆที่มีอยู่ในระบบบริการช่วยพัฒนางานประจำให้มีคุณภาพได้ โดยการทบทวนตรวจสอบ กระบวนการดำเนินงานหรือกระบวนการพัฒนาคุณภาพและองค์ประกอบต่างๆที่เกี่ยวข้อง ทำให้เกิดการเชื่อมโยงในการทำงานของทีมสหสาขาวิชาชีพ ช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจที่ตรงกัน เกิดความมั่นใจในการทำงานและการทำงานยาก ให้สำเร็จจะให้เสร็จแต่ผู้เดียวนั้นยากยิ่งเพราะพวกเราต้องร่วมกันทำด้วยใจจริงงานทุกสิ่งจึงสำเร็จเสร็จเร็วพลันไม่ว่าหนักเท่าไรเราร่วมคิดร่วมประดิษฐ์สร้างงานอย่างสร้างสรรค์ ด้วยยึดถือผู้รับบริการเป็นศูนย์กลางช่วยกันสร้างสรรค์งานเพื่อองค์กรที่ดี มีคุณภาพ

8. การติดต่อกับทีมงาน

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