



หลักฐานประกอบตัวชี้วัดที่ 2.2.2 Data Management & Knowledge Management

ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับหน่วยงาน/กลุ่มงาน สู่ระดับบุคคล

กิจกรรม “ถอดบทเรียนรายบุคคล” ของบุคลากรศูนย์อนามัยที่ 6”

“เคล็ดไม่ลับ กับการทำงานอย่างไรให้ประสบความสำเร็จ”

ส่วนที่ 1 : รายละเอียดเกี่ยวกับผู้ถอดบทเรียน

1.1 ชื่อ - สกุล : นางสาววริยา บุญทอง ตำแหน่ง : นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ

1.2 กลุ่มงาน : กลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพ

1.3 รับผิดชอบงาน : ส่งเสริมสุขภาพคนวัยทำงาน

ส่วนที่ 2 : รายละเอียดเกี่ยวกับการถอดบทเรียน

2.1 ชื่อเรื่อง : ถอดบทเรียนเรื่อง “วงล้อคุณภาพกับความสำเร็จในการทำงาน ”

2.2 ปรัชญา หรือ ทศนคติ ในการปฏิบัติงาน : เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา (ศาสตร์พระราชา)

2.3 สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน :

ที่ผ่านมาในปี 2557-2561 ผู้เขียนปฏิบัติงาน ณ กลุ่มงานพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานบริการ โรงพยาบาลขอนแก่น ซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในงานฝึกอบรมบุคลากรหลักสูตรคุณภาพ จัดประชุมทบทวนและพัฒนางาน จัด Quality Round / Leadership Round จัดทำเอกสารและรายงานการประเมินตนเองเพื่อรับการประเมินตามมาตรฐานต่างๆ ลักษณะงานเป็นการประสานงาน จัดประชุม และสรุปรายงานการดำเนินงาน ซึ่งวิธีการทำงานคล้ายกับงานส่งเสริมสุขภาพที่ได้รับมอบหมายในศูนย์อนามัยที่ 6 บทบาทหน้าที่และลักษณะงานคล้ายคลึงกับงานเดิม ประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมาจึงทำให้ไม่ต้องปรับตัวมากในการทำงานในสถานที่ทำงานใหม่ โดยได้กระบวนการคิด หรือวิธีการทำงานจาก Concept ของการทำงานพัฒนาคุณภาพมาจากงานเดิม ที่มีหลักสำคัญคือขับเคลื่อนการพัฒนาและเรียนรู้ PDSA (Plan Do Study Action) ดังนี้

๑. Plan การวางแผน ก่อนการทำงานทุกครั้งต้องมีการวางแผนเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์ ขั้นตอน/วิธีการ ผู้รับผิดชอบและผลลัพธ์ที่จะได้ รวมทั้งการประเมินความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในขั้นตอนการทำงาน
๒. Do การลงมือปฏิบัติตามแผนที่เราได้วางไว้ในตอนแรก
๓. Study การเรียนรู้หรือประเมินผลงานที่เราทำ ทั้งจุดแข็ง จุดอ่อนและโอกาสในการพัฒนางานนั้นๆ
๔. Action การทำเป็นแผนถาวรหรือแผนงานที่ถูกพัฒนาให้ดีขึ้น



ยกตัวอย่างในการประยุกต์ใช้แนวคิด PDSA ในการจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อชี้แจงนโยบาย หรือจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อพัฒนาแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

แนวคิด PDSA	ขั้นตอนการจัดประชุม
P:Plan	<p>๑.ขั้นเตรียมจัดประชุม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประชุมปรึกษาหารือเพื่อเตรียมจัดประชุม กำหนดวัตถุประสงค์ กลุ่มเป้าหมาย กิจกรรม เนื้อหา วิทยากร - ขออนุมัติไปราชการ/จัดประชุม/ยืมเงินไปราชการ/ขอรถ - จัดทำหนังสือเชิญเข้าร่วมประชุม - ประสานวิทยากร (ถ้ามี) / หนังสือเชิญวิทยากร - ประสานสถานที่ ที่พัก ห้องประชุม อุปกรณ์ที่ใช้ อาหาร - เตรียมเอกสารการบรรยาย ใบงาน หรือ QR Code - ประสานผู้เข้าร่วมประชุม - ประชุมแบ่งหน้าที่ ตามที่ได้รับมอบหมาย
D: Do	<p>๒.ขั้นจัดประชุม</p> <p>ปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - จุดลงทะเบียน (ตรวจสอบความถูกต้องชื่อ-สกุล นับจำนวน) - ฝ่ายพิธีการ พิธีกร คำกล่าวเปิดงาน/กล่าวรายงาน ลำดับพิธีเปิด การถ่ายภาพที่ระลึก - ฝ่ายสนับสนุนในห้องประชุม เช่น ถ่ายภาพ เดินไม้ค ดูแลความเรียบร้อยของคอมพิวเตอร์ Slide ในการบรรยาย - ฝ่ายวิชาการ / วิทยากรกลุ่ม ตรวจสอบความเรียบร้อยของอุปกรณ์ประชุม กิจกรรมกลุ่ม ใบงาน สรุปกิจกรรม - ฝ่ายเอกสารการเงิน ตรวจสอบเอกสาร/หนังสือส่งตัว/รายงานการเดินทาง/ใบสำคัญรับเงินค่าวิทยากร (เอกสารการเงิน) - สังเกตและรับฟังเสียงสะท้อน หรือความเห็นของผู้เข้าร่วมประชุม
S: Study	<p>๓.ขั้นหลังจัดประชุม</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประชุมสรุปงาน หรือ AAR เพื่อทบทวนงานที่ได้ดำเนินงานไป - ปัญหาอุปสรรคที่พบและแนวทางแก้ไขปัญหา



แนวคิด PDSA	ขั้นตอนการจัดประชุม
	- สรุปรายงานการประชุมหรือการจัดกิจกรรม
A: Action	- ได้รูปแบบการดำเนินงานจัดประชุม หรือ Format ในการจัดประชุม พร้อมทั้งระบุผู้รับผิดชอบ รวมทั้งข้อผิดพลาดและแนวทางแก้ไขสำหรับจัดประชุมในครั้งต่อไป

นอกจากนี้ในทุกขั้นตอนของ PDSA ควรมีการกำหนด 3P ในทุกขั้นตอน โดย ๓P ประกอบด้วย Purpose ทำไมเราถึงต้องทำสิ่งนี้ ทำเพื่ออะไร Process กระบวนการหรือขั้นตอนที่จะทำให้งานนั้นหรือสิ่งนั้นสำเร็จ และ Performance คือผลที่ได้จากการทำสิ่งนั้น และมีวิธีการที่จะทำให้งานนั้นดีขึ้นได้หรือไม่อย่างไร การทำงานอย่างมีกระบวนการแล้วมีการทบทวนสรุปรายงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานและคนในทีมเกิดการเรียนรู้และทักษะในการแก้ไขปัญหา ทั้งปัญหาเชิงระบบและปัญหาเฉพาะหน้า ทุกคนในทีมสามารถหมุนเวียนหน้าที่รับผิดชอบได้หรือถ้าหากคนในทีมติดภารกิจอื่นคนอื่นก็สามารถทำหน้าที่แทนกันได้ตามรูปแบบที่ได้มีการกำหนดไว้ จะทำให้งานที่ทำสำเร็จลุล่วง ได้ผลลัพธ์ ทั้งเชิงคุณภาพและปริมาณ และลดข้อผิดพลาดจากการทำงานได้ โดย คติของการทำงานพัฒนาคุณภาพคือการทำงานที่ทบทวน เพราะการทบทวนจะทำให้เกิดการเรียนรู้ ลดข้อผิดพลาดและเกิดสิ่งที่ดีกว่าเสมอ ดังนั้นไม่ว่าเราจะทำงานอะไรหรือทำงานที่ไหน ถ้าเราใส่ใจในงาน หมั่นทบทวนงาน งานที่เรารับผิดชอบก็จะประสบความสำเร็จ

2.4 เรื่องประทับใจจากการปฏิบัติงาน :

“ทำงานเป็นทีม : Teamwork” กลุ่มวัยทำงานมีการทำงานที่มีความเป็นทีมอย่างแท้จริง จะมีการประชุมปรึกษางานเพื่อให้ทุกคนในทีมเห็นเป้าหมายและวิธีการที่จะทำให้งานสำเร็จในภาพเดียวกัน เมื่อแบ่งหน้าที่รับผิดชอบแล้วทุกคนจะรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองอย่างดีที่สุด มีการช่วยเหลือกันตามความถนัด โดยไม่เกี่ยงว่าไม่ใช่งานในส่วนของตน หากมีส่วนไหนที่ขาดตกบกพร่องจะมีการช่วยเหลือกันทันที ให้เกียรติกันในการตัดสินใจตามหน้าที่และความรับผิดชอบ สามารถปรึกษา พูดคุย หรือบอกกล่าว ทักท้วงในสิ่งที่เห็นว่าจะทำให้งานไม่สำเร็จหรือขอบบพร่องของกัน ได้โดยไม่โกรธเคืองกัน ทำให้ทุกคนในทีมมีความสุขในการทำงานแม้ว่างานจะยากหรือต้องทำงานภายใต้สถานการณ์ที่กดดันก็ตาม



ความคิดเห็นหัวหน้ากลุ่มงาน
 ได้รับความรู้เรื่อง มีผลของมาตรการส่งเสริม PDSA โรงเรียนทั้ง
 ไลน์ และกลุ่มพี่เลี้ยงใหม่ ซึ่งสิ่งที่เป็นประโยชน์ของความสำเร็จ / ทดสอบใน
 ทุกเรื่อง และไปทุกสถานที่ ซึ่งจะเป็นเคล็ดลับที่ดี มีทั้งทฤษฎี และลงมือปฏิบัติ

ลงชื่อ 


(นางสาวเพ็ญศรี กองสัมฤทธิ์)

ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการพิเศษ

หัวหน้ากลุ่มพัฒนาการส่งเสริมสุขภาพ

ความคิดเห็นผู้อำนวยการศูนย์.....

จัดไว้ ถ้ามีโครงการนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประโยชน์จากบทเรียน
 ความสำเร็จตามแนวไม่จืดจาง

ลงชื่อ 

(นายพนิต โล่เสถียรกิจ)

ตำแหน่ง ผู้อำนวยการเฉพาะด้าน (แพทย์)

ผู้อำนวยการศูนย์อนามัยที่ ๖