



## การพัฒนาหน่วยงาน Back Office



สถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน): 2021

## บทบาทหัวหน้าหน่วยงาน

- รับรู้ : การรับรู้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งระบบงานกระบวนการทำงาน ปัญหา/ข้อขัดข้อง/ความทุกข์ของเจ้าหน้าที่
- รับฟัง : ปัญหาข้อติดขัด, ความคิดเห็น, ความสำเร็จ
- รับเป็นภาระ : การแก้ไขปัญหายาก, การประสานงาน, การสร้างความรู้, ใช้ความรู้, ถ่ายทอดความรู้
- การพัฒนา : ร่วมนำการพัฒนา, ร่วมทบทวน, ร่วมกิจกรรม, ติดตาม กระตุ้นให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



## หลักคิดการพัฒนาคุณภาพหน่วยงาน

- “ ง่าย มัน ดี มีสุข ”
- “ ทำงานประจำให้ดี มีอะไรให้คุยกัน ขยันทบทวน ”
- “ เป้าหมายชัด วัดผลได้ ให้คุณค่า อย่ายึดติด ”



## การพัฒนาคุณภาพหน่วยงาน

- ศึกษาความต้องการของผู้รับบริการ ผู้บริหารเจ้าหน้าที่ และผู้เกี่ยวข้อง
- ทบทวนประเด็นสำคัญ ประเด็นย่อย/ระบบงาน/งานที่เกี่ยวข้อง
- ศึกษามาตรฐาน กฎหมาย กฎกระทรวงข้อกำหนด ที่เกี่ยวข้อง
- ทำความเข้าใจ สร้างการเรียนรู้ ส่งเสริมให้มีการปฏิบัติตามระบบงานที่วางไว้



## การพัฒนาคุณภาพหน่วยงาน

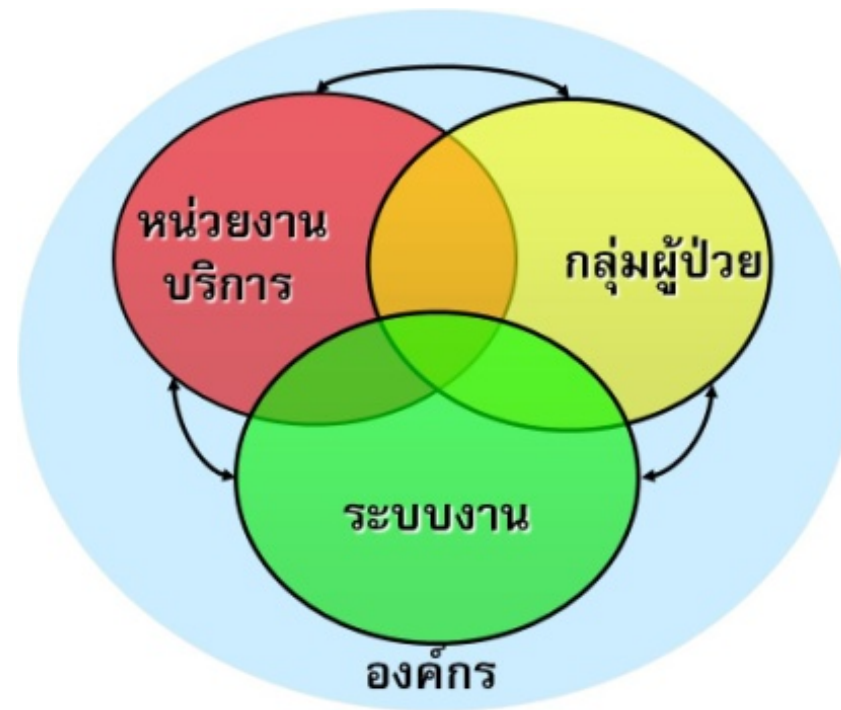
- รับฟังข้อเสนอแนะ รวบรวมปัญหาค้นหาความเสี่ยง  
รายงานอุบัติการณ์ และปรับปรุง
- ติดตามการปฏิบัติ/ตัวชี้วัด/ผลการดำเนินงาน
- ค้นหา วางแผนและพัฒนาบุคลากร
- อาชีวอนามัย และการสร้างขวัญกำลังใจ



# การใช้ 3P กับทุกพื้นที่ที่พัฒนา

## 3P : Purpose-Process-Performance

เริ่มจากการวิเคราะห์เป้าหมายของหน่วยงาน กลุ่มผู้ป่วย ระบบงาน องค์กร  
ทำงานประจำและงานพัฒนาเพื่อไปสู่เป้าหมายนั้น



# การกำหนดเป้าหมาย/กระบวนการหลัก/ประเด็นสำคัญ

## งานรักษาความปลอดภัย

เป้าหมาย : ให้บริการดูแลรักษาความปลอดภัยอาคาร สถานที่ ชีวิต ทรัพย์สิน และการจัดการจราจรภายในโรงพยาบาลให้มีความสะดวกและปลอดภัย

Purpose

Process

Performance

กระบวนการหลัก	ประเด็นสำคัญ	ประเด็นย่อย
การจัดจราจร	ความสะดวก	จราจรหน้าโรงพยาบาล, ภายในโรงพยาบาล, สถานที่จอดรถ ผู้ป่วยอุบัติเหตุ, ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ, ผู้รับบริการทั่วไป
การรักษาความปลอดภัย	ปลอดภัย	การป้องกันการโจรกรรม, การป้องกันการทะเลาะวิวาท, การป้องกันเด็กหาย

เป้าหมายของหน่วยงาน: ต้องสะท้อนภารกิจของหน่วยงาน/องค์กร ความต้องการของ ผู้รับบริการ/ผู้รับผลงานและประเด็นสำคัญของคุณภาพ



# การกำหนดเป้าหมาย/กระบวนการหลัก/ประเด็นสำคัญ

งานรักษาความปลอดภัย

เป้าหมาย : ให้บริการดูแลรักษาความปลอดภัยอาคาร สถานที่ ชีวิตทรัพย์สินและการจัดการจราจรภายในโรงพยาบาลให้มีความสะดวกและปลอดภัย

Purpose

Process

Performance

กระบวนการหลัก	ประเด็นสำคัญ	ประเด็นย่อย
การจัดการจราจร	ความสะดวก	จราจรหน้าโรงพยาบาล, ภายในโรงพยาบาล, สถานที่จอดรถ ผู้ป่วยอุบัติเหตุ, ผู้พิการ/ผู้สูงอายุ, ผู้รับบริการทั่วไป
การรักษาความปลอดภัย	ปลอดภัย	การป้องกันการโจรกรรม, การป้องกันการทะเลาะวิวาท, การป้องกันเด็กหาย

กระบวนการหลัก: เป็นกระบวนการที่จะทำให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ และสามารถจะมีกระบวนการหลักได้มากกว่าหนึ่งกระบวนการหลัก



## กิจกรรมที่ 1 เป้าหมาย กระบวนการหลักและประเด็นสำคัญ

ขอให้กลุ่มร่วมกันทบทวนเกี่ยวกับ

- เป้าหมายของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย
- กระบวนการหลัก ประเด็นสำคัญ และ ประเด็นย่อยที่เกี่ยวข้องของหน่วยงานที่ได้รับ

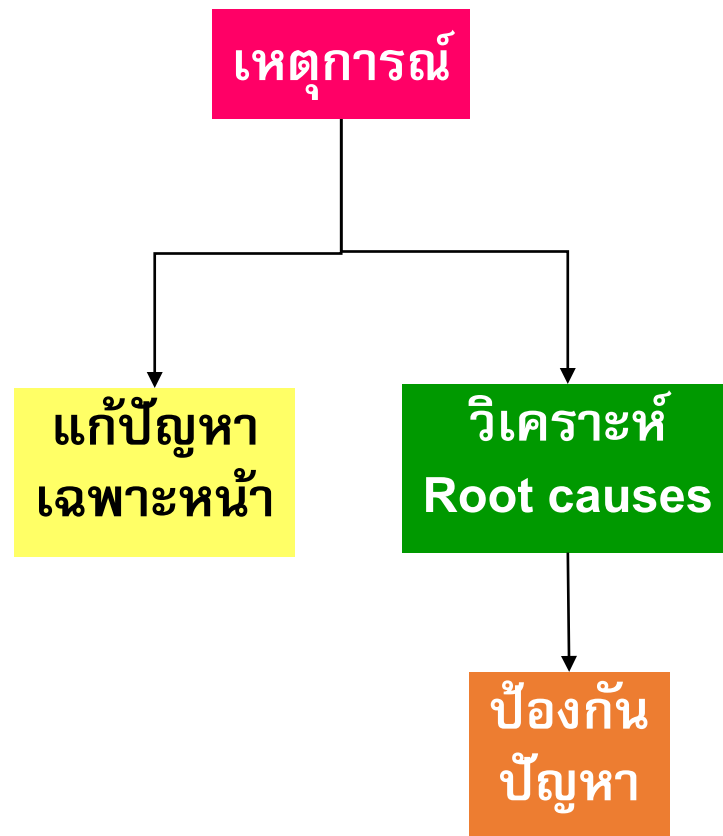
มอบหมาย สรุปใส่ตาราง

เป้าหมาย :

กระบวนการหลัก	ประเด็นสำคัญ	ประเด็นย่อย

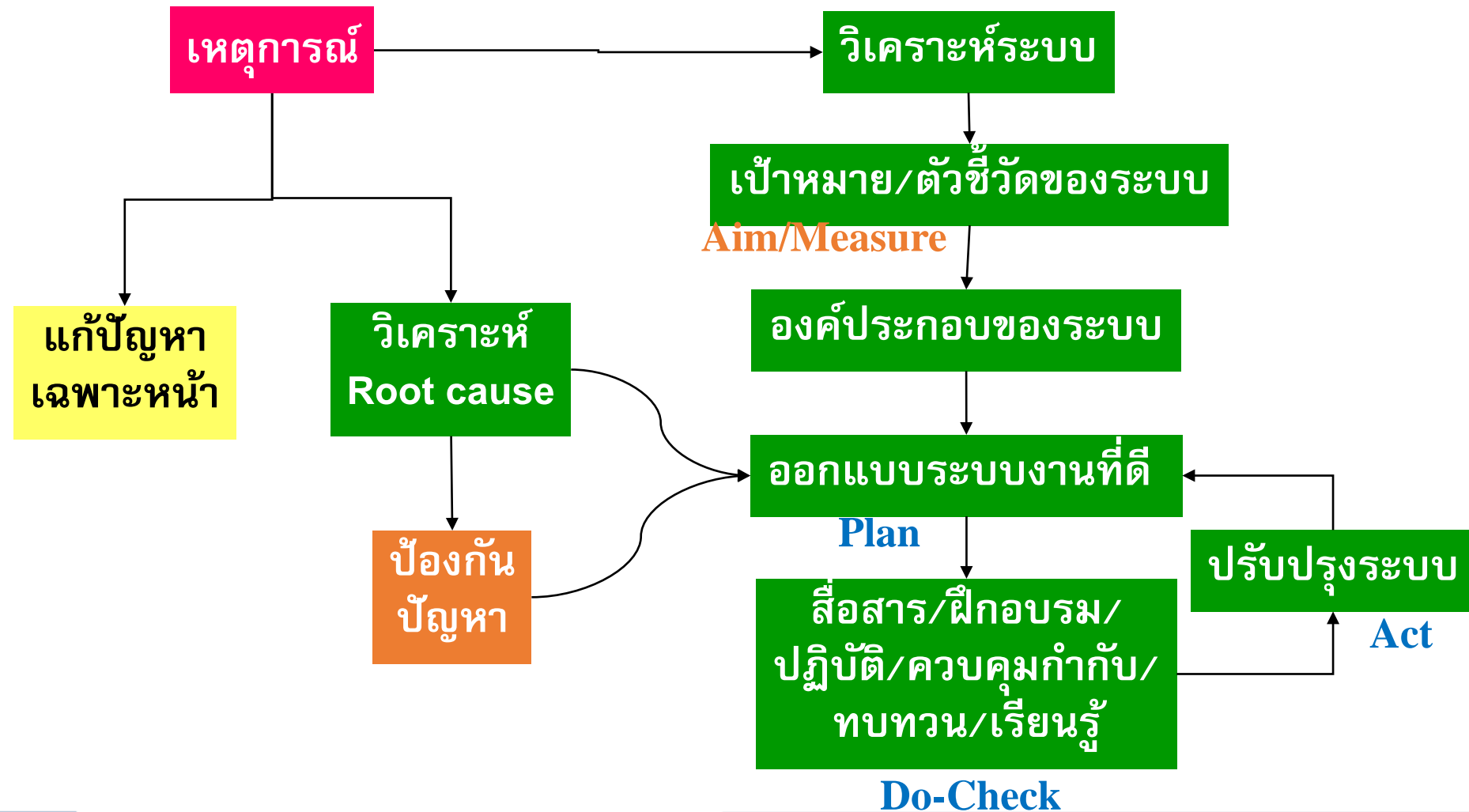
# การทบทวนเพื่อ รู้สาเหตุ->ป้องกัน

- วิเคราะห์จากเหตุการณ์จริง เข้าไปดูในสถานที่จริงคุยกับผู้คนที่เกี่ยวข้อง
- ถาม “ทำไม” เพื่อโยงไปสู่ปัจจัยองค์กร
- ถามว่า “ถ้าจัดการตรงสาเหตุนี้แล้ว ปัญหาจะลดลงหรือหมดไปหรือไม่”
- ใช้สถิติวิเคราะห์เมื่อจำเป็น



ข้อมูลข่าวสาร  
การศึกษา/ฝึกอบรม  
การสื่อสาร  
สิ่งแวดล้อมในการทำงาน  
สิ่งแวดล้อมทางกายภาพ  
ความพร้อมของเครื่องมือ  
การออกแบบกระบวนการทำงาน  
การควบคุมกระบวนการทำงาน  
การบริหารความเสี่ยง  
การนำและวัฒนธรรมองค์กร

# จากการแก้ปัญหาสู่การป้องกันอย่างเป็นระบบ



Do-Check

โรงพยาบาล HA โรงพยาบาลคุณภาพ

## กิจกรรมที่ 2 การทบทวนปัญหา

กิจกรรม : ให้กลุ่มพิจารณาดังนี้

- ให้อาจารย์ที่ปรึกษาในใบงานกิจกรรมที่ 2 กำหนดประเด็นปัญหาจากกรณีศึกษาว่ามีอะไรบ้าง
- นำปัญหามาวิเคราะห์หาสาเหตุ(อาจจะมากกว่า 1 สาเหตุก็ได้)
- ออกแบบระบบเพื่อเพื่อลดหรือป้องกันการเกิดปัญหาดังกล่าว