1. ชื่อเรื่อง...โครงการสมบัติผลัดกันชม ปี 2558
2. หลักการและเหตุผล

การปฏิบัติงานในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ระบบข้อมูลข่าวสาร/ระบบสารสนเทศมีความจำเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะการนำข้อมูลข้อมูลไปใช้ในการบริหารจัดการกับองค์กร ข้อมูลที่ดีต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็วทันต่อเวลาและมีความน่าเชื่อถือ ซึ่งข้อมูลที่จะได้ต้องได้รับความร่วมมือ ความเข้าใจ ประสบการณ์ตลอดจนทักษะที่ดีของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติที่จะจัดการ รวบรวมข้อมูลได้อย่างถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุด

กลุ่มงานหลักประกันสุขภาพเป็นกลุ่มงานหนึ่ง ที่มีความสำคัญในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล การขึ้นทะเบียนบัตร ตลอดจนการใช้ข้อมูลในการเรียกเก็บรายได้และตามจ่ายกรณีผู้ป่วยส่งต่อ(ผู้ป่วยนอก) ซึ่งต้องใช้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถและทักษะที่ดี/ต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน จากการปฏิบัติงานพบว่ามีการย้าย/เปลี่ยนงานบ่อย ทำให้เจ้าที่ที่ปฏิบัติงานขาดความรู้ ความเข้าใจ ที่สำคัญคือทักษะในการปฏิบัติงาน จากปัญหาข้างต้นกลุ่มงานหลักประกันสุขภาพ โรงพยาบาลห้วยผึ้ง จึงได้จัดทำกิจกรรมการพัฒนาระบบการปฎิบัติงานโดยใช้ Flow chart โดยให้ผู้ปฏิบัติงานถ่ายทอดทักษะ ประสบการณ์การทำงานในงานต่างๆที่ตนรับผิดชอบแบบง่าย ลงใน Flow chart ซึ่งผู้อื่นสามารถทำตามได้ โดยไม่ต้องศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมมากนัก แต่ถ้าอยากรู้ในรายระเอียดก็สามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ในภายหลัง

1. วัตถุประสงค์

* เพื่อพัฒนาระบบการปฎิบัติงานโดยใช้ Flow chart
* แลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานทดแทนซึ่งกันและกัน
* เพื่อลดระยะเวลาการแทน(กรณีผู้รับผิดชอบไม่อยู่) ได้ภายใน 10 นาที

1. สมมุติฐาน(กรณีใช้สถิติ)
2. ประโยชน์ของงานวิจัย

* เพื่อพัฒนาระบบการปฎิบัติงานโดยใช้ Flow chart
* แลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานทดแทนซึ่งกันและกัน
* เพื่อลดระยะเวลาการแทน(กรณีผู้รับผิดชอบไม่อยู่) ได้ภายใน 10 นาที

1. รูปแบบ
2. ประชากรกลุ่มตัวอย่าง

* เจ้าหน้าที่ทุกคนทำ Flow chart งานที่ตนเองปฏิบัติ ทุกงาน
* เจ้าหน้าที่อื่นสามารถปฏิบัติตาม Flow chart สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ไม่เกิน 10 นาที

1. เครื่องมือ

Flow chart ลำดับขั้นตอน/ วิธีการปฏิบัติงาน

1. ขั้นตอน

ขั้นตอนที่ 1 วิเคราะห์และวางแผน (Plan)

* ทบทวนกระบวนการทำงานในปีงบประมาณ 2557 วิเคราะห์พบว่า

1. เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบย้าย/ไม่อยู่ ผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนทำแทนไม่ได้หรือทำได้แต่ช้ามาก ต้องศึกษาจากหนังสือและฝึกทำที่ละขั้นตอน
2. ส่งรายงานช้าไม่ทันเวลาตามกำหนด
3. จากการดำเนินงานปี 2557 ได้ผลดี จึงขยายการจัดทำ Flow chart ที่ปฏิบัติ ทุกงาน
4. มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานและมีงานอื่นเพิ่ม จึงตองปรับปรุง Flow chart และจัดทำใหม่ในงานที่เพิ่มมา

* วางแผนการทำงาน

1. ประชุมทำความเข้าใจถึงสภาพปัญหา แผนงาน ที่จะดำเนินการ
2. จัดทำ Flow chart งานที่ตนเองปฏิบัติ ทุกงาน
3. ทดสอบความถูกต้องของ Flow chart ด้วยตนเองและปรับปรุงให้ถูกต้อง
4. แลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฎิบัติงานตาม Flow chart โดยเจ้าที่อื่น

ขั้นตอนที่ 2 ปฏิบัติงานตามแผน (DO)

ปฏิบัติงานตามแผนการทำงานที่ได้วางไว้

ขั้นตอนที่ 3 ประเมินผล (Check)

* 1. Flow chart งานที่ปฏิบัติ
  2. ความสามารถในการปฏิบัติตาม Flow chart
  3. การปรับปรุง Flow chart ให้เป็นปัจจุบัน
* เกณฑ์การประเมินผล
  1. เจ้าหน้าที่ทุกคนทำ Flow chart งานที่ตนเองปฏิบัติ ทุกงาน
  2. เจ้าหน้าที่อื่นสามารถปฏิบัติตาม Flow chart สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ไม่เกิน 10 นาที

3. ปรับปรุง Flow chart ทุกครั้ง กรณีมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 4 สะท้อนผลการปฏิบัติ (Act)

สรุปผลการดำเนินงานทุก 3 เดือน เพื่อพัฒนาระบบการทำงานให้ดีขึ้น

ผังการดำเนินกิจกรรม

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| กิจกรรม | ตค. | พย. | ธค. | มค. | กพ. | มีค. | เมย. | พค. | มิย. | กค. | สค. | กย |
| 1.ประชุมเจ้าหน้าที่ในองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์ปัญหาและวางแผนการดำเนินงาน  ร่วมกัน |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2.ดำเนินทำงานตามแผนการดำเนินงาน |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.ประเมินผลทุกขั้นตอนการดำเนินงานโดย  เทียบกับเกณฑ์การประเมิน |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.สรุปผลการดำเนินงานทุก 3 เดือน  (รายไตรมาส) |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.สรุปผลการดำเนินงานตลอดปี เมื่อสิ้นปีงบประมาณ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

1. วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

แจกแจงความถี่จำนวนและร้อยละ

1. ผลการวิเคราะห์

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **เกณฑ์ชี้วัดการดำเนินงาน** | **ไตรมาสที่ 1**  **ตุลาคม – ธันวาคม 57** | **ไตรมาสที่ 2**  **มกราคม – เมษายน 58** | **ไตรมาสที่ 3**  **พฤษภาคม – กรกฎาคม 58** | **ไตรมาสที่ 4**  **สิงหาคม – กันยายน 58** | **หมายเหตุ** |
| 1. ความทันเวลาเจ้าหน้าที่ทุกคนทำ Flow chart งานที่ตนเองปฏิบัติ อย่างน้อย 3 งาน | 12งาน | 6 งาน | 6 งาน | 5 งาน | \* เจ้าหน้าที่ 6 คน |
| 2. เจ้าหน้าที่อื่นสามารถปฏิบัติตาม Flow chart สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง ไม่เกิน 10 นาที  ความครบถ้วนในการส่งข้อมูล | 5งาน | 5 งาน | 5 งาน | 5 งาน |  |
| 3. ปรับปรุง Flow chart กรณีมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการปฏิบัติงาน | 5 งาน | 3 งาน | 3 งาน | 3 งาน |  |

1. อภิปรายผล
   * จากการดำเนินงานพบว่า มีการจัดทำ Flow chart จำนวน 29 งาน จากเจ้าหน้าที่ 7 คน เฉลี่ย 4 เรื่องต่อ 1 คน
   * เจ้าหน้าที่อื่นสามารถปฏิบัติตาม Flow chart ได้ถูกต้อง ครบถ้วน พร้อมส่งผลงาน ไม่เกิน 10 นาที คิดเป็น 68.97 % ส่วนใหญ่จะเป็นงานที่ปฎิบัติง่าย ไม่ต้องใช้ทักษะ สามารถส่งมอบงานแก่ผู้รับบริการได้ เช่น การตรวจสอบสิทธิ การขึ้นทะเบียนบัตรทอง การขึ้นทะเบียนจ่ายตรง การพิมพ์บัตรทอง เป็นต้น ในบางเรื่องไม่สามรถปฎิบัติได้ตามกำหนดเวลา เนื่องจากต้องใช้ทักษะในการปฎิบัติงาน และการศึกษาทำความเข้าใจ การปฎิบัติงานอย่างละเอียด เช่น การเบิกจ่ายค่าบริการทางการแพทย์ สิทธิ์ต่างๆ เป็นต้น
   * มีการปรับปรุง Flow chart กรณี มีการเปลี่ยนแปลงแนวทางการปฎิบัติ 14 เรื่อง เนื่องจาก บางงานมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบปฎิบัติ
2. ข้อเสนอแนะ
   * เจ้าหน้าที่ทุกคนได้รับการทบทวนแนวทางการปฏิบัติงานของตนโดยใช้ Flow chart
   * มีการปรับปรุง Flow chart ให้เป็นปัจจุบันเสมอ
   * ฝึกปฏิบัติงานซึ่งกันและกัน เพื่อปฏิบัติงานแทนในกรณีผู้รับผิดชอบไม่อยู่หรือย้าย
   * ผู้รับบริการไม่ต้องเสียเวลารอหรือนัดมารับบริการวันใหม่

**แผนที่จะดำเนินในครั้งถัดไป**

* + จัดทำ Flow chart ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ทุกงาน
  + ปรับปรุง Flow chart ให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ
  + เผยแพร่หลักการและแนวทางปฏิบัติที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานอื่น

1. เอกสารอ้างอิง