เทคนิคง่าย ๆ สู่แนวคิด การพัฒนา คุณภาพงานด้วย Driver Diagram



"Driver Diagram: เป้าหมาย ปัจจัยขับเคลื่อน ตัวชี้วัด และการปรับเปลี่ยน" เป็นเครื่องมือหนึ่งที่ทางสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. นำมาใช้เพื่อส่งเสริมให้ทีมงานได้สื่อสารแนวคิด ตรวจสอบความเชื่อมโยงของเป้าหมายการพัฒนางาน ปัจจัยขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จและการปรับเปลี่ยน รวมถึงตัวชี้วัดและตัวชี้วัดสำคัญเพื่อกำกับ ติดตามประเมินผลให้บรรลุเป้าหมาย โดยใช้แผนภาพ Tree Diagram ซึ่งง่ายต่อการมองภาพรวมสู่การปฏิบัติ มาร่วมเรียนรู้และนำเครื่องมือนี้ไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงระบบงานกันนะคะ



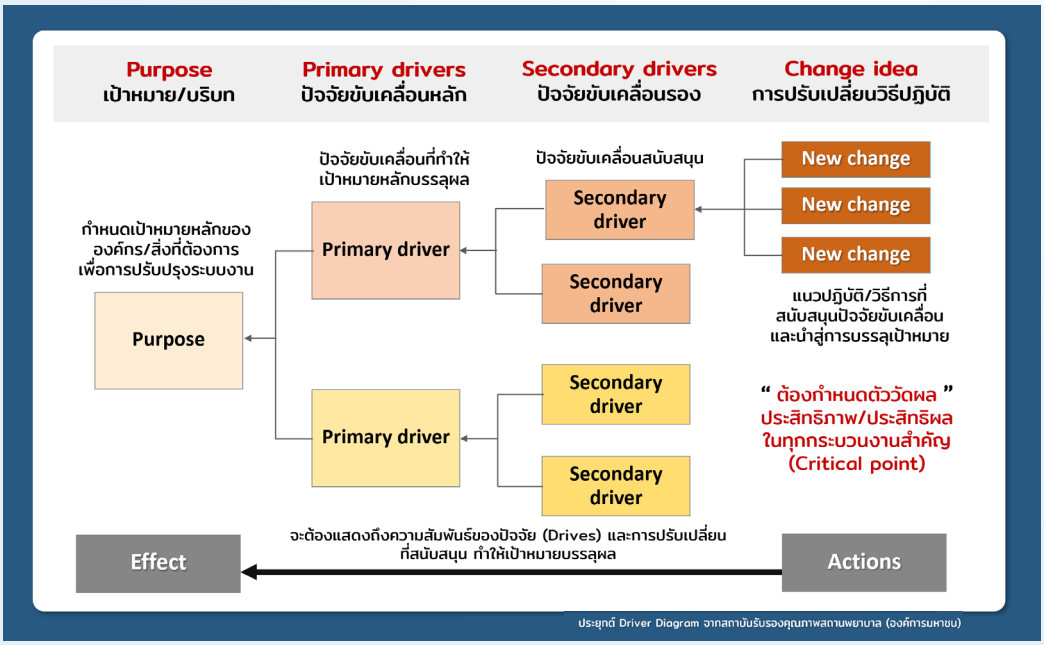
Driver Diagram คือ แผนภูมิที่แสดงความสัมพันธ์ของ**ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของเป้าหมาย**ที่กำหนด ซึ่งจำแนกเป็นลำดับขั้น เริ่มต้นจากเป้าหมาย ตามด้วยปัจจัยขับเคลื่อนหลักและรอง สู่การกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ Driver Diagram ถูกนำมาใช้ในการดูภาพรวมและความสอดคล้องระหว่างแนวทางการพัฒนาที่ตอบสนองปัจจัยขับเคลื่อนหลักและรอง ทำให้สามารถตรวจสอบประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โดยกำหนดตัววัดผลความก้าวหน้า (Lead Indicator) รวมไปถึงตัววัดผลกระบวนงานที่สำคัญ (Lag Indicator) ซึ่งภาพรวมทั้งหมดของแผนภูมินี้ สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ที่เป็นเหตุและส่งผลต่อกันในทุกกระบวนการ โดย Driver Diagram ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่

1 Purpose
คือ เป้าหมายหลัก หรือเป้าหมายที่องค์กรต้องการ ซึ่งจะสอดคล้องกับบริบทและปัจจัยขับเคลื่อน

2 Primary drivers
คือ ปัจจัยขับเคลื่อนหลัก หรือกระบวนการหลักที่เป็นส่วนสำคัญ ที่มีอิทธิพลและมีความสัมพันธ์โดยตรงต่อเป้าหมายหลัก

3 Secondary drivers
คือ ปัจจัยขับเคลื่อนรอง หรือกระบวนการสำคัญที่เป็นองค์ประกอบและสนับสนุนความสำเร็จของปัจจัยขับเคลื่อนหลัก

4 Change idea
คือ ข้อกำหนดหรือวิธีการปฏิบัติกิจกรรม ที่มีการเปลี่ยนแปลง หรือแผนการพัฒนา/ปรับปรุงที่ตอบสนองปัจจัยขับเคลื่อนรองเพื่อการบรรลุผลของเป้าหมายที่ตั้งไว้



จากตัวอย่างกรอบแนวคิดของ Driver Diagram ในรูปที่ 1 จะเห็นได้ว่า การกำหนดเป้าหมาย ปัจจัยขับเคลื่อน และตัววัดผลความก้าวหน้าในการพัฒนางานนั้นจะเป็นระบบที่เชื่อมโยงกัน เริ่มจากซ้ายไปขวา สิ่งสำคัญอันดับถัดไปคือการทวนสอบจากขวาไปซ้าย เพื่อตรวจสอบว่าวิธีปฏิบัติที่กำหนดหรือปรับเปลี่ยนจะสามารถตอบสนองเป้าหมายได้ นั่นคือทำให้ปัจจัยขับเคลื่อนรองสำเร็จ หากปัจจัยขับเคลื่อนรองสำเร็จ ก็จะส่งผลให้ปัจจัยขับเคลื่อนหลักสำเร็จตามมาสุดท้ายปัจจัยขับเคลื่อนหลักย่อมเป็นจุดสำคัญที่ทำให้เป้าหมายที่กำหนดบรรลุผล

รูปที่ 1 ตัวอย่างกรอบแนวคิดของ Driver Diagram ในการขับเคลื่อนเป้าหมายองค์กร

จะเห็นได้ว่าเป้าประสงค์ของเครื่องมือคุณภาพนี้ จะสะท้อนภาพรวมการทำงาน แสดงความสัมพันธ์ของระบบงานที่สอดคล้องและเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมาย อีกทั้งยังสามารถติดตามผลลัพธ์ความก้าวหน้าจากตัววัดผลในกระบวนงานที่สำคัญ ท้ายที่สุดผู้ปฏิบัติงานเมื่อเห็นภาพแนวทางและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ก็จะได้เรียนรู้ วิเคราะห์ และพัฒนางานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

ท่านสามารถติดตามวิธีการจัดทำ Driver Diagram และตัวอย่างการนำไปใช้งานในข่าวสารฉบับเดือนกันยายน หรือสแกนคิวอาร์โค้ดเพื่ออ่านรายละเอียดเพิ่มเติม หากมีข้อสงสัย ติดต่อได้ที่ งานบริหารทรัพยากรสุขภาพ ตึกอำนวยการ ชั้น 1 โทร. 98300 หรือ 98418 e-mail : sirirajum@mahidol.edu