

เทคนิคง่าย ๆ สู่แนวคิด การพัฒนา คุณภาพงานด้วย Driver Diagram



“Driver Diagram: เป้าหมาย ปัจจัยขับเคลื่อน ตัวชี้วัด และการปรับเปลี่ยน” เป็นเครื่องมือหนึ่ง ที่ทางสถาบันรับรองคุณภาพสถานพยาบาล (องค์การมหาชน) หรือ สรพ. นำมาใช้เพื่อส่งเสริมให้ทีมงาน ได้สื่อสารแนวคิด ตรวจสอบความเชื่อมโยงของเป้าหมายการพัฒนางาน ปัจจัยขับเคลื่อนสู่ความสำเร็จ และการปรับเปลี่ยน รวมถึงตัวชี้วัดและตัววัดสำคัญเพื่อกำกับ ติดตามประเมินผลกับบรรลุเป้าหมาย โดยใช้แผนภาพ Tree Diagram ซึ่งง่ายต่อการมองภาพรวมสู่การปฏิบัติ มาร่วมเรียนรู้และนำเครื่องมือนี้ ไปประยุกต์ใช้ในการปรับปรุงระบบงานกันนะคะ



Driver Diagram คือ แผนภูมิที่แสดงความสัมพันธ์ของปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อความสำเร็จของ เป้าหมายที่กำหนด ซึ่งจำแนกเป็นลำดับชั้น เริ่มต้นจากเป้าหมาย ตามด้วยปัจจัยขับเคลื่อนหลักและรอง สู่การ กำหนดแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง ทั้งนี้ Driver Diagram ถูกนำมาใช้ในการดูภาพรวมและ ความสอดคล้องระหว่างแนวทางการพัฒนาที่ตอบสนองปัจจัยขับเคลื่อนหลักและรอง ทำให้สามารถตรวจสอบ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล โดยกำหนดตัววัดผลความก้าวหน้า (Lead Indicator) รวมไปถึงตัววัดผลกระบวนการ งานที่สำคัญ (Lag Indicator) ซึ่งภาพรวมทั้งหมดของแผนภูมินี้ สะท้อนให้เห็นความสัมพันธ์ที่เป็นเหตุและ สัมพันธ์กันในทุกระบวนการ โดย Driver Diagram ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบสำคัญ ได้แก่

1

Purpose

คือ เป้าหมายหลัก หรือ เป้าหมายที่องค์กรต้องการ ซึ่งจะสอดคล้องกับบริบท และปัจจัยขับเคลื่อน

2

Primary drivers

คือ ปัจจัยขับเคลื่อนหลัก หรือกระบวนการหลักที่เป็น ส่วนสำคัญ ที่มีอิทธิพลและ มีความสัมพันธ์โดยตรงต่อ เป้าหมายหลัก

3

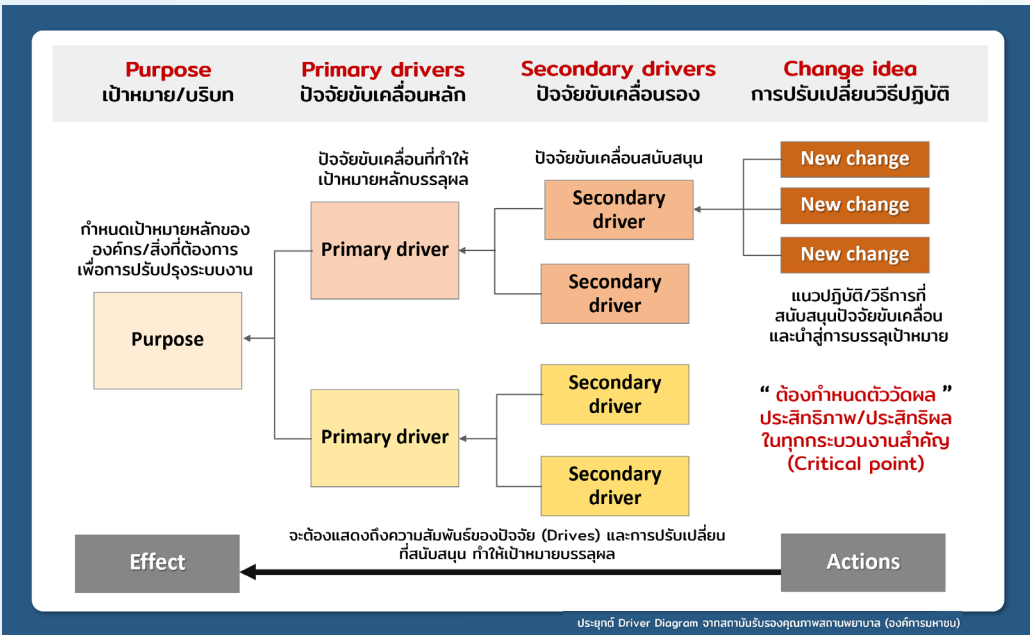
Secondary drivers

คือ ปัจจัยขับเคลื่อนรอง หรือกระบวนการสำคัญ ที่เป็นองค์ประกอบและ สนับสนุนความสำเร็จของ ปัจจัยขับเคลื่อนหลัก

4

Change idea

คือ ข้อกำหนดหรือวิธีการ ปฏิบัติกิจกรรม ที่มีการ เปลี่ยนแปลง หรือแผนการ พัฒนา/ปรับปรุงที่ตอบสนอง ปัจจัยขับเคลื่อนรองเพื่อการ บรรลุผลของเป้าหมายที่ตั้งไว้



จากตัวอย่างกรอบแนวคิดของ Driver Diagram ในรูปที่ 1 จะเห็นได้ว่าการกำหนดเป้าหมาย ปัจจัยขับเคลื่อน และตัววัดผลความก้าวหน้าในการพัฒนา งานนั้นจะเป็นระบบที่เชื่อมโยงกัน เริ่มจากซ้ายไปขวา สิ่งสำคัญอันดับถัดไปคือการทวนสอบจากขวาไปซ้ายเพื่อตรวจสอบว่าวิธีปฏิบัติที่กำหนดหรือปรับเปลี่ยนจะสามารถตอบสนองเป้าหมายได้ นั่นคือทำให้ปัจจัยขับเคลื่อนรองสำเร็จ หากปัจจัยขับเคลื่อนรองสำเร็จ ก็จะส่งผลให้ปัจจัยขับเคลื่อนหลักสำเร็จตามที่สุดท้าย ปัจจัยขับเคลื่อนหลักย่อมเป็นจุดสำคัญที่ทำให้เป้าหมายที่กำหนดบรรลุผล

รูปที่ 1 ตัวอย่างกรอบแนวคิดของ Driver Diagram ในการขับเคลื่อนเป้าหมายองค์กร

จะเห็นได้ว่าเป้าประสงค์ของเครื่องมือคุณภาพนี้ จะสะท้อนภาพรวมการทำงาน แสดงความสัมพันธ์ของระบบงานที่สอดคล้อง และเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับเป้าหมาย อีกทั้งยังสามารถติดตามผลลัพธ์ความก้าวหน้าจากตัววัดผลในกระบวนการงานที่สำคัญ กายที่สุดปฏิบัติงาน เมื่อเห็นภาพแนวทางและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ก็จะได้เรียนรู้ วิเคราะห์ และพัฒนางานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง จนเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป ท่านสามารถติดตามวิธีการจัดทำ Driver Diagram และตัวอย่างการนำไปใช้งานในข่าวสารฉบับเดือนกันยายน หรือสแกนคิวอาร์โค้ด เพื่ออ่านรายละเอียดเพิ่มเติม หากมีข้อสงสัย ติดต่อได้ที่ งานบริหารทรัพยากรสุขภาพ ตึกอำนวยการ ชั้น 1 โทร. 98300 หรือ 98418 e-mail : sirirajum@mahidol.edu

