

บทเรียน QA Monthly Talk ครั้งที่ 30
เรื่อง “Middle Management EP1: Performance Forecasting”
วันพุธ ที่ 8 มกราคม พ.ศ. 2569
เวลา 13.30 - 15.30 น. ณ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ชั้น 5 อาคาร 3

วิทยากร
ผศ.ดร.กันยปริณ ทองสามสี
(อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ม.อ. ปัตตานี)

ความท้าทายของผู้บริหารหน่วยงานบริการสุขภาพ และวิชาการ

- ภาระความรับผิดชอบหลัก
 - การรักษาคุณภาพบริการด้านทันตกรรม
 - ประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรและงบประมาณ
 - การตอบสนองนโยบายระดับคณะและมหาวิทยาลัย
 - การวางแผนกำลังคนและภาระงาน
- โอกาสจากข้อมูล
ข้อมูลด้านจำนวนผู้รับบริการ ภาระงาน และผลการปฏิบัติงานที่รวบรวมต่อเนื่องในแต่ละเดือน เป็นสมบัติอันมีค่าที่สามารถพัฒนาเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ได้

กระบวนการเปลี่ยนข้อมูลดิบสู่การตัดสินใจ

- ข้อมูลดิบจากบริการ: รวบรวมข้อมูลเชิงลึกรายเดือน เช่น จำนวนผู้ป่วย, จำนวนหัตถการ, เวลาปฏิบัติงาน, การใช้ทรัพยากร และงบประมาณรายจ่ายในแต่ละหมวด
- การวิเคราะห์เชิงพยากรณ์: ประยุกต์ใช้เทคนิคการพยากรณ์ขั้นสูงเพื่อระบุรูปแบบ (Pattern) แนวโน้ม (Trend) และความสัมพันธ์ของข้อมูล
- การตัดสินใจเชิงรุก: นำผลพยากรณ์มาวางแผนกำลังคน จัดสรรงบประมาณ และกำหนดตารางบริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการในอนาคต

Forecasting คืออะไร?

การใช้ข้อมูลในอดีตที่ต่อเนื่องตามเวลา (Time Series Data) วิเคราะห์รูปแบบ แนวโน้ม และความแปรปรวนเพื่อคาดการณ์สถานการณ์ในอนาคต

วัตถุประสงค์

- ลดความไม่แน่นอนในการตัดสินใจ
- ช่วยวางแผนกำลังคน
- จัดสรรทรัพยากร
- บริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส

หมายเหตุสำคัญ: การพยากรณ์ไม่ใช่การทำนายที่แม่นยำร้อยเปอร์เซ็นต์ แต่เป็นเครื่องมือสนับสนุนการตัดสินใจที่มีหลักฐานเชิงประจักษ์

เทคนิคการพยากรณ์ที่ใช้งานได้จริง

1. Moving Average: ค่าเฉลี่ยเคลื่อนที่ เหมาะสำหรับข้อมูลที่มีความผันแปรไม่มาก ใช้งานง่ายและเข้าใจได้ชัดเจน
2. Exponential Smoothing: การปรับเรียบแบบเอ็กซ์โพเนนเชียล ให้น้ำหนักข้อมูลล่าสุดมากกว่า เหมาะกับข้อมูลที่มีการเปลี่ยนแปลง
3. Holt-Winters: วิธีการที่คำนึงถึงทั้งแนวโน้มและฤดูกาล เหมาะสำหรับข้อมูลที่มีรูปแบบซ้ำตามช่วงเวลา

** ทุกเทคนิคสามารถดำเนินการได้ด้วย Microsoft Excel ทำให้การเริ่มต้นเป็นไปได้ง่ายและเข้าถึงได้สำหรับทุกหน่วยงาน **

ข้อมูลบริการสุขภาพเหมาะกับ Forecasting

- ลักษณะข้อมูลที่เหมาะสม
 - เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ
 - มีแนวโน้มและฤดูกาลที่ชัดเจน
 - สามารถวัดและบันทึกได้แม่นยำ
- ตัวอย่างข้อมูลที่ใช้ได้
 - จำนวนผู้รับบริการรายเดือน
 - จำนวนเหตุการณ์ทางทันตกรรม
 - ชั่วโมงการให้บริการของบุคลากร

ประโยชน์ของการทำ Performance Forecasting

- การบริหารทรัพยากรที่แม่นยำ: ลดการจัดสรรทรัพยากรที่มากหรือน้อยเกินไป (Over/Under allocation) ทำให้งบประมาณถูกใช้ในส่วนที่มีความต้องการจริง
- เพิ่มคุณภาพการบริการ: ลดเวลาการรอคอยของผู้ป่วย และเพิ่มความพึงพอใจจากการจัดการภาระงานที่สมดุล
- สร้างองค์ความรู้: พัฒนาข้อมูลการทำงานประจำให้เป็นผลงานทางวิชาการ เพื่อความก้าวหน้าในสายอาชีพ
- ตัดสินใจอย่างมั่นใจ: ใช้หลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based) แทนการคาดเดา ทำให้การวางแผนมีกลยุทธ์และโปร่งใส

“Forecasting เป็นมากกว่าเครื่องมือ - เป็นการเปลี่ยนมุมมองในการทำงานจากการรายงานผลย้อนหลังไปสู่การวางแผนอนาคตอย่างมีกลยุทธ์ พร้อมสร้างโอกาสในการพัฒนาสายอาชีพผ่านผลงานวิชาการที่มีคุณค่า”

ผู้บันทึกบทเรียน นางสาวพลอยชมพู ณ ปานแก้ว หน่วยยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร
ผู้ตรวจทานบทเรียน นางสาวกนกวรรณ สุวรรณรัตน์ หน่วยยุทธศาสตร์และพัฒนาองค์กร