

**สารบัญชการบรรยายองค์ความรู้และทักษะด้านโภชนาการ
(Food Service management)**

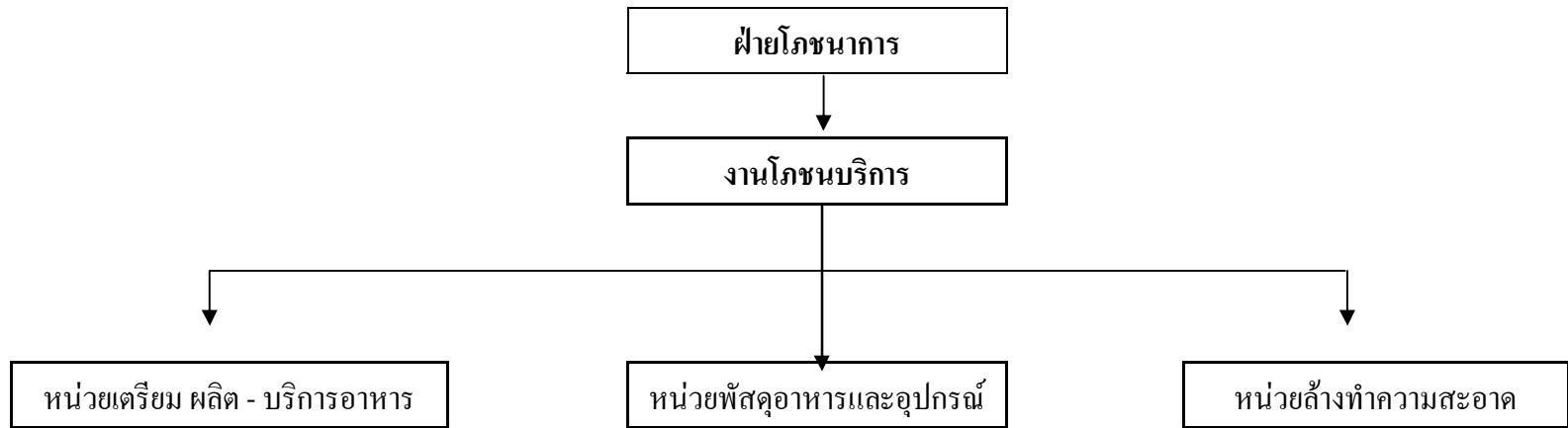
- วิธีการ** ให้แนวคิดการนำรายละเอียดต่างๆ ลงสู่การปฏิบัติจริง
- ส่วนที่ 1** กิจกรรมพัฒนาคุณภาพยึดถือตามมาตรฐานฝ่ายโภชนาการ (NUT. 1 - 9)
- ส่วนที่ 2** ตัวอย่าง โครงสร้างต่างๆ ตารางและกระบวนการไหลของงาน (Flow chart)
- ส่วนที่ 3** กิจกรรมแก้ปัญหา/การวิเคราะห์ปัญหาจากการปฏิบัติงาน
- ส่วนที่ 4** การประเมินผล
- ส่วนที่ 5** การประยุกต์ใช้หลัก PDSA, 3 P(HA update 2007) ในการพัฒนางาน โภชนาการ
- ส่วนที่ 6** การตรวจประเมินคุณภาพภายใน (Internal assessment)

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพ

การพัฒนางานจากปัญหาและเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์โดยหลักคิด

1. งานประจำทำให้ดี มีอะไรควรพูดคุยกัน ชยันตบทวน
2. การวิเคราะห์งานในระบบและบูรณาการให้ไปในทิศทางเดียวกัน
3. หมุนวงล้อพัฒนา วิเคราะห์หาต้นเหตุ
4. เห็นประเด็นสำคัญ บูรณาการระบบ
5. ด้าน Patient safety เน้น food safety และ operation safety
6. ด้าน food quality เน้น sensory test, visual check (texture, ความน่ารับประทานและอื่นๆ)
การบริหารต้นทุน (Unit cost) การส่งมอบงานทันเวลาที่กำหนดและปลอดภัย

ตัวอย่างผังโครงสร้างงานโภชนาการ



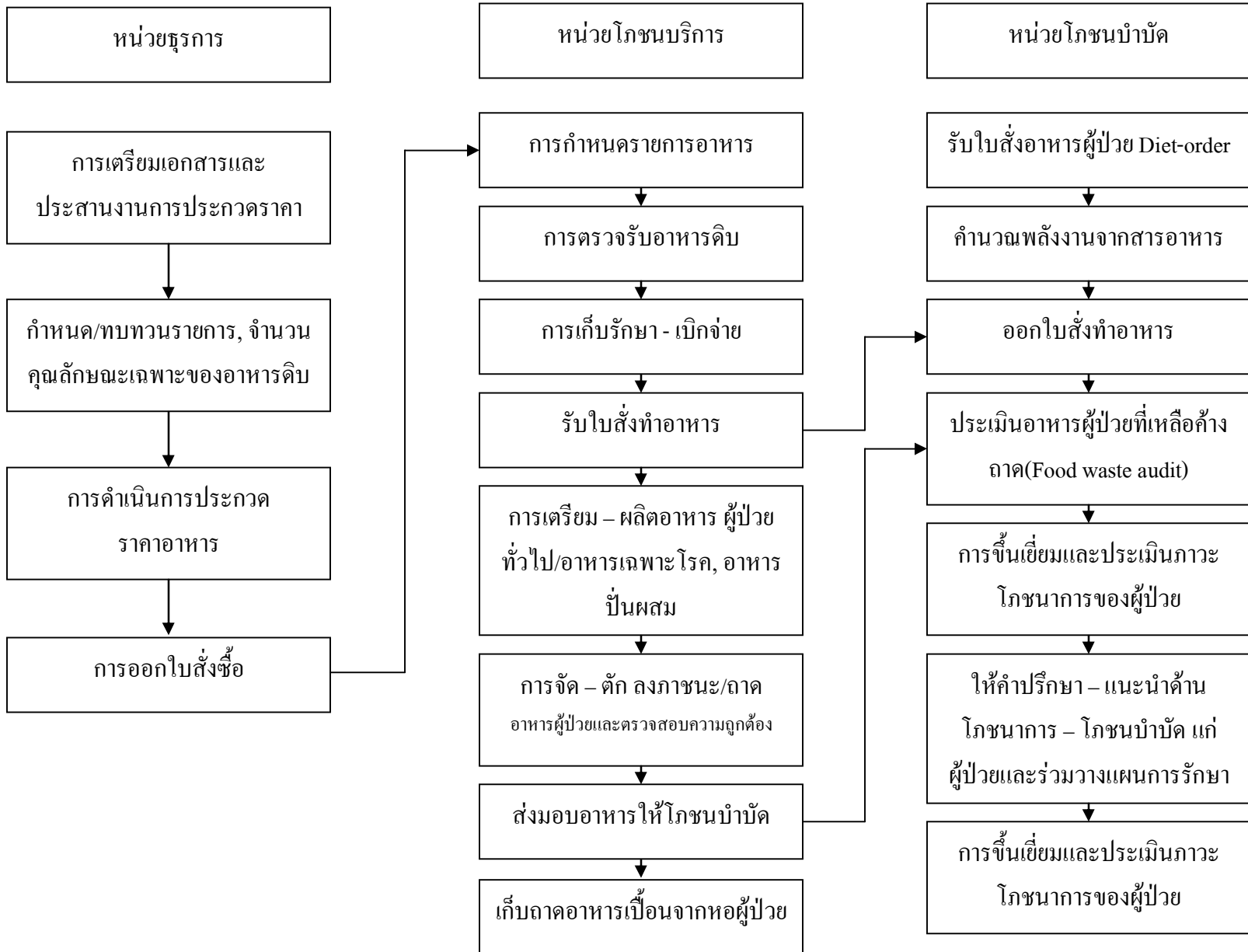
1. การกำหนดรายการอาหาร การติดตามประเมินทบทวนและแก้ไขรายการอาหาร
2. การจัดทำตำรับอาหารมาตรฐาน
3. การกำหนดปริมาณอาหาร
4. การจัดทำเอกสารปฏิบัติงาน
5. การเตรียมและผลิตอาหาร(ผู้ป่วยทั่วไปและเฉพาะโรค) และส่งมอบ
6. การบริหารงบประมาณอาหารที่ได้รับ
7. การบำรุงรักษา และซ่อมอุปกรณ์ เครื่องทุนแรง
8. การรวบรวมสถิติของหน่วยงานฯ
9. การสำรวจครุภัณฑ์ประจำปี
10. การประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร
11. การกำหนดตารางปฏิบัติงาน
12. การควบคุมการปฏิบัติงาน
13. การสอนและการฝึกงาน

1. การรวบรวมข้อมูลสำหรับประกวดราคา
2. การจัดสถานที่และบริหารระบบการเก็บรักษาอาหารสด, อาหารแห้ง
3. การตรวจรับอาหารและเครื่องมืออุปกรณ์
4. การทำระบบควบคุมภาชนะอุปกรณ์และอาหาร
5. การเบิกจ่ายอาหารและภาชนะอุปกรณ์
6. การบำรุงรักษา และซ่อมอุปกรณ์ เครื่องทุนแรง
7. การสำรวจครุภัณฑ์ประจำปี
8. การรวบรวมสถิติของหน่วยงานฯ
9. การกำหนดตารางปฏิบัติงาน
10. การควบคุมการปฏิบัติงาน
11. การประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร
12. การสอนและการฝึกงาน

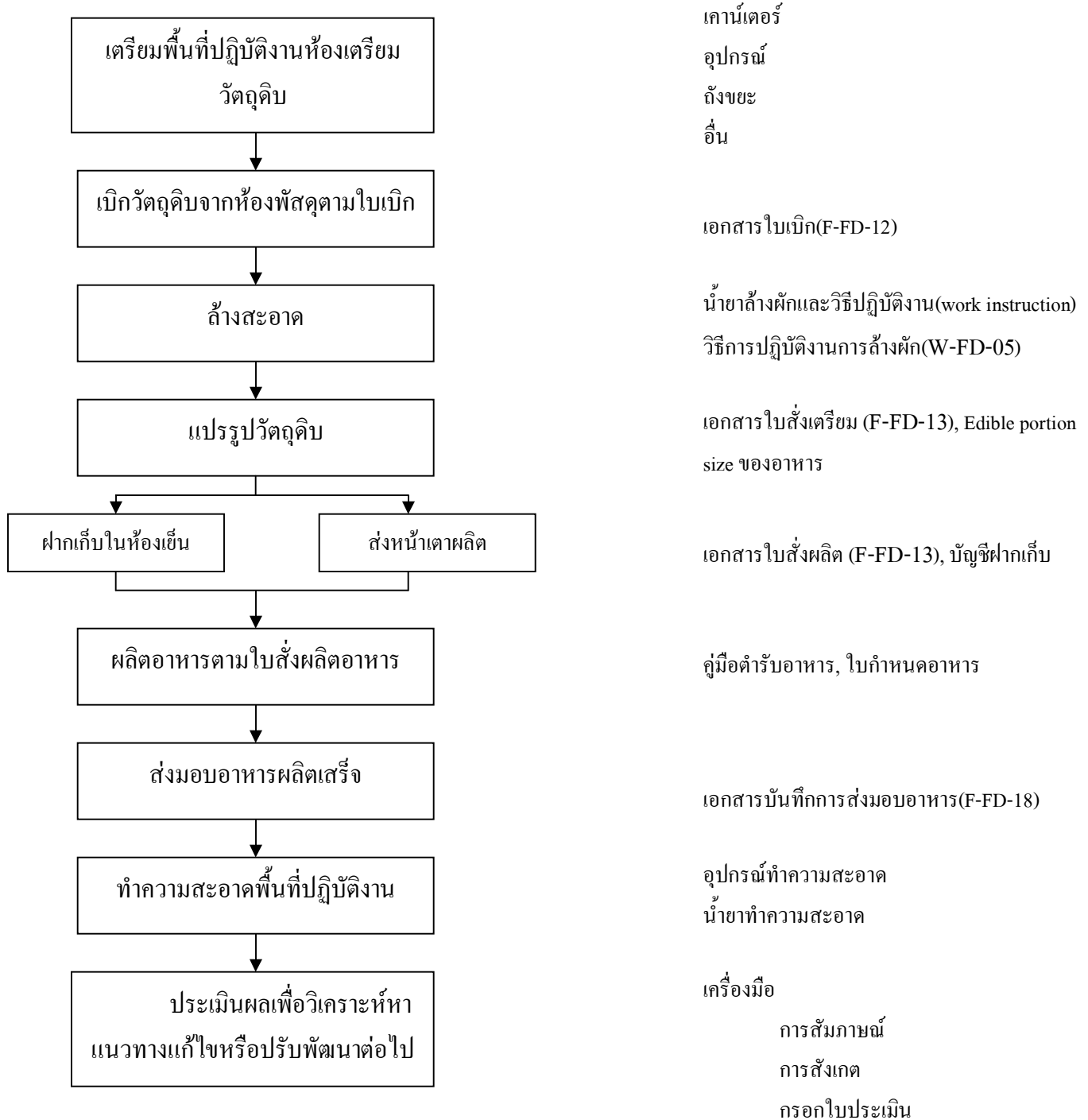
1. การทำความสะอาดสถานที่ปฏิบัติงาน
2. การทำความสะอาดภาชนะอุปกรณ์
3. การเก็บรวบรวมและจัดส่งขยะ
4. การสำรวจครุภัณฑ์ประจำปี
5. การบำรุงรักษา และซ่อมอุปกรณ์ เครื่องทุนแรง
6. การรวบรวมสถิติของหน่วยงานฯ
7. การกำหนดตารางปฏิบัติงาน
8. การควบคุมการปฏิบัติงาน
9. การประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร
10. การสอนและการฝึกงาน

ผังภูมิแสดงกระบวนการหลักการบริการอาหารผู้ป่วย

งานโภชนาการ



ตัวอย่างกระบวนการหลักการผลิตเตรียม และผลิตอาหาร(Top Down Flow Chart)



ตัวอย่างแผนปฏิบัติงานประจำปี.....

ลำดับ	กิจกรรม	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
	<u>การบริหารงานทั่วไป</u>											
1	การทบทวน JD บุคลากร											
2	การตรวจสอบภาพประจำปี											
3	การประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร											
4	การตั้งงบประมาณประจำปี(ค่าอาหาร อุปกรณ์ เครื่องทุนแรง ฯลฯ)											
5	การทบทวนระบบ PM เครื่องจักร เครื่องทุนแรง											
6	การเก็บข้อมูลต่างๆ (เพื่อวิเคราะห์และแก้ปัญหา)											
7											
	<u>การฝึกอบรม</u>											
1	การล้างมือที่มีประสิทธิภาพ											
2	การทำ TN และเตรียม โครงการฝึกอบรม											
3	การอบรมด้านวิชาชีพ											
4											
	<u>การบริหารระบบเอกสาร</u>											
1	การทบทวนเอกสาร WP, WI, F (GMP, HACCP)											
2	การเชื่อมประเมินเอกสารในพื้นที่ปฏิบัติงาน											
3											
	<u>การพัฒนาคุณภาพงาน</u>											
1	การทดสอบความรู้ด้านสุขาภิบาลอาหารพนักงาน											
2											

ตัวอย่าง แผนการพัฒนาฝ่าย/งานโขนการ

ประจำปี.....

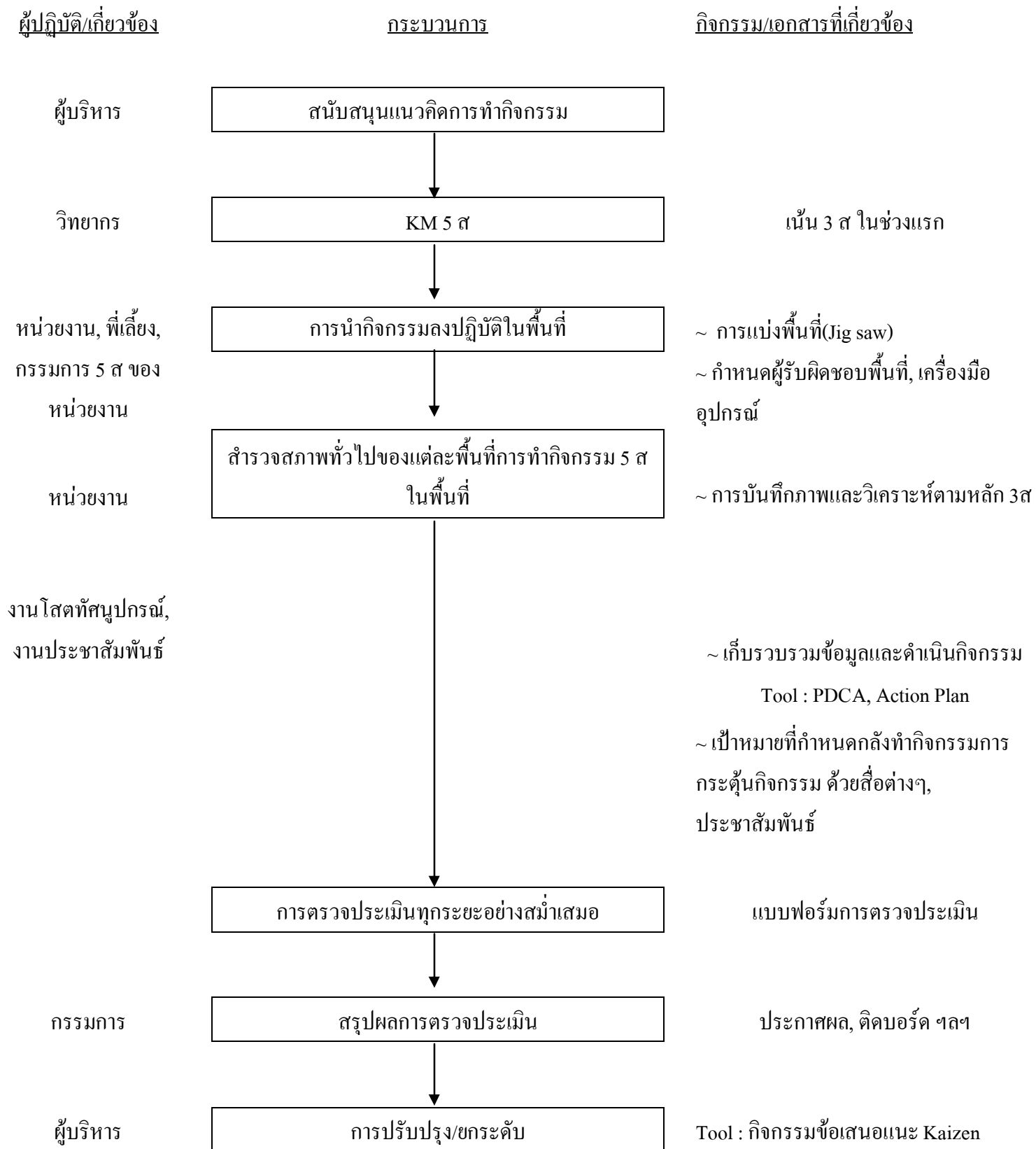
ประเด็นการพัฒนา	วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	โครงการ/กิจกรรม
1. การพัฒนาบุคลากรระดับผู้ควบคุมงานของฝ่าย ฯ (HRD) 1.1 เรื่องเทคนิคการเขียน JD	เจ้าหน้าที่เพิ่มความรู้ความเข้าใจและทักษะในการเขียนภาระงาน	~ จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ผ่านการอบรม ~ จำนวนเอกสาร JD บุคลากรที่มีการทบทวนและปรับพัฒนา	100% 100%	โครงการ/กิจกรรมเรื่อง "....."
1.2 อบรมหลักสูตร โขนบำบัด	~ เจ้าหน้าที่เพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานสหวิชาชีพ และสามารถนำไปปรับพัฒนางานในความรับผิดชอบให้ได้ผลดีกว่าเดิม	~ จำนวนโครงการ/กิจกรรม	ไม่น้อยกว่า คนละ 1 โครงการ/ กิจกรรมต่อปี	
2. การพัฒนาคุณภาพ 2.1 การพัฒนาคุณภาพ การทำงานด้วยกิจกรรม 5 ส	~ เจ้าหน้าที่เพิ่มความรู้และทักษะในการนำเครื่องมือคุณภาพมาใช้ในการบริหารงาน	~ เกิดกิจกรรม 3 ส ในพื้นที่ปฏิบัติงานทุกพื้นที่	100%	

ตัวอย่าง Action Plan
เรื่อง การดำเนินงาน กิจกรรม 5 ส
ผู้รับผิดชอบโครงการ.....

Objective/Indicator	Action Step	ปี 2551					
		1	2	3	4	5	6
Obj. เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านการจัดการและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและขจัดความสูญเปล่าที่เกิดขึ้น <u>ตัวชี้วัด</u> หลังการนำกิจกรรม 3 ส ลงปฏิบัติในพื้นที่ 3 เดือน สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานด้าน Q C D S M E I ไม่น้อยกว่า 20%	<p>1 KM. เรื่องกิจกรรม 5 ส แก่บุคลากรทุกคนในศูนย์การแพทย์ฯ</p> <p>2 การนำกิจกรรมลงปฏิบัติในพื้นที่</p> <ul style="list-style-type: none"> - สำรวจพื้นที่และแบ่งพร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบ - กำหนดกรรมการ 5 ส หน่วยงาน - เริ่มต้นทำแต่ละ ส จนครบ 3 ส (สะอาด สะดวก สะอาด) Big Clean, Mini Big Clean - การบันทึกภาพก่อน – หลัง ทำกิจกรรม - การติดตามผลและสรุปผลการทำแต่ละ ส - นำผลดีมากำหนดเป็นมาตรฐาน (ส 4) และถือปฏิบัติร่วมกัน - รักษาระดับการทำกิจกรรมให้ดียิ่งอย่างต่อเนื่อง (ส 5) <p>3 ประเมินผลสำเร็จและตัวชี้วัดกิจกรรม</p> <p>4 ยกระดับกิจกรรม 5 ส จาก 5 ส – basic สู่ 5 ส - advance</p>						

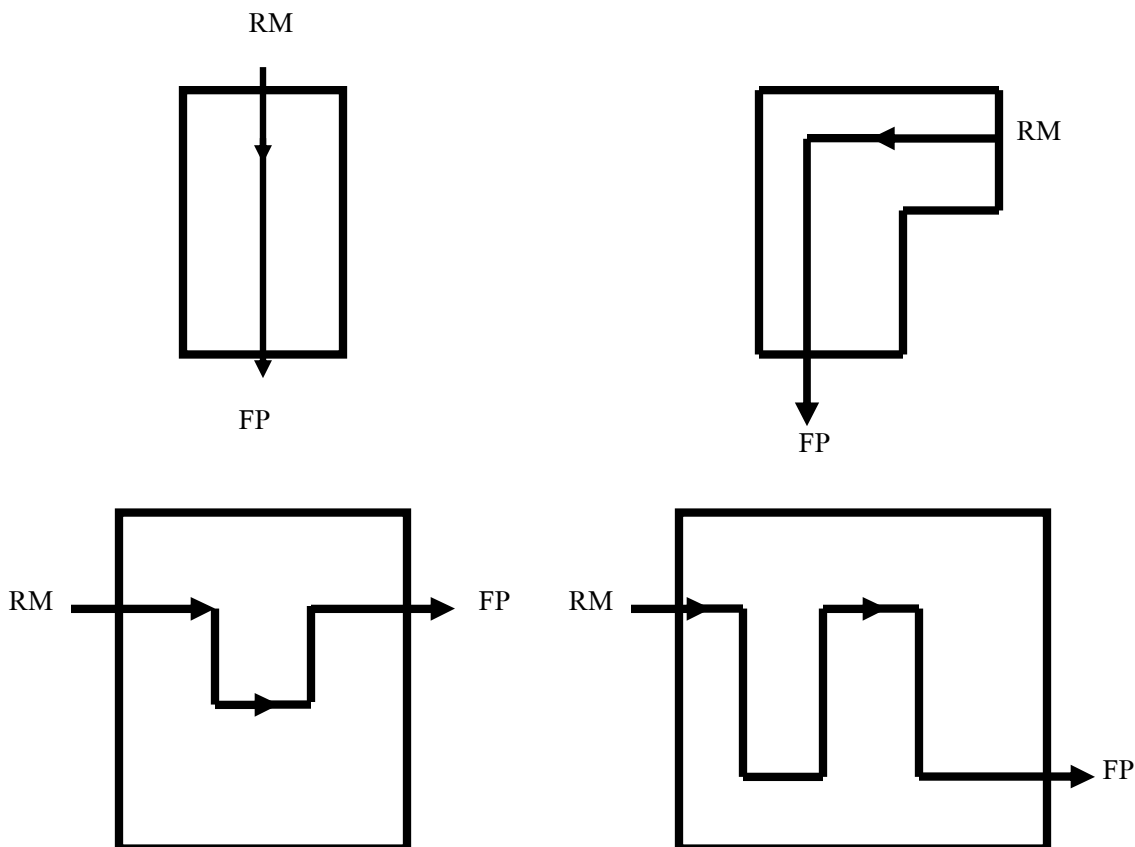
- | | | | |
|--------------|--------------------------|-------------|--|
| Q = Quality | คุณภาพ | C = Costing | การลดต้นทุน ประหยัด |
| D = Delivery | การส่งมอบทันเวลา | S = Safety | ความปลอดภัยของผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงาน |
| M = Morale | ขวัญกำลังใจผู้ปฏิบัติงาน | E = Ethics | จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน |
| I = Image | ภาพลักษณ์ขององค์กร | | |

ผังกระบวนการการดำเนินการกิจกรรม 5 ส



ตัวอย่างการใช้ประโยชน์จากผังภูมิกระบวนการไหลของงาน (Process Flow Chart)

1. ด้านการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่มีการจัดกระบวนการผลิตที่มีความสะดวกและเหมาะสมในการปฏิบัติงานกับด้าน
 สุขลักษณะที่ดีควรเป็นระบบ one way system



2. ด้านใช้ประโยชน์ในการวิเคราะห์งานกระบวนการหลัก/ระบบงาน

2.1 ผังภูมิการไหลของงาน (Flow Chart) ที่นิยมใช้มี 2 แบบ

2.1.1 Top Down Flow Chart

เห็นภาพรวมของกระบวนการทำงานทั้งหมด

2.1.2 Process Flow Chart

กระบวนการมีเงื่อนไขและทางเลือก

- 2.2 เขียนการไหล (Flow) ของกระบวนการหลักก่อนเพราะ Flow จะบอกลำดับการทำงานบอกขั้นตอน โดยรวมให้มองเห็น Flow ที่จะเป็นเสมือนเข็มทิศหรือแผนที่เดินทางที่ช่วยให้เราไม่หลงทางเมื่อเขียน Flow ของกระบวนการทำงานแล้ว ให้วิเคราะห์หาโอกาสพัฒนาในแต่ละกระบวนการในประเด็นต่อไปนี้

2.2.1 ความเสี่ยง

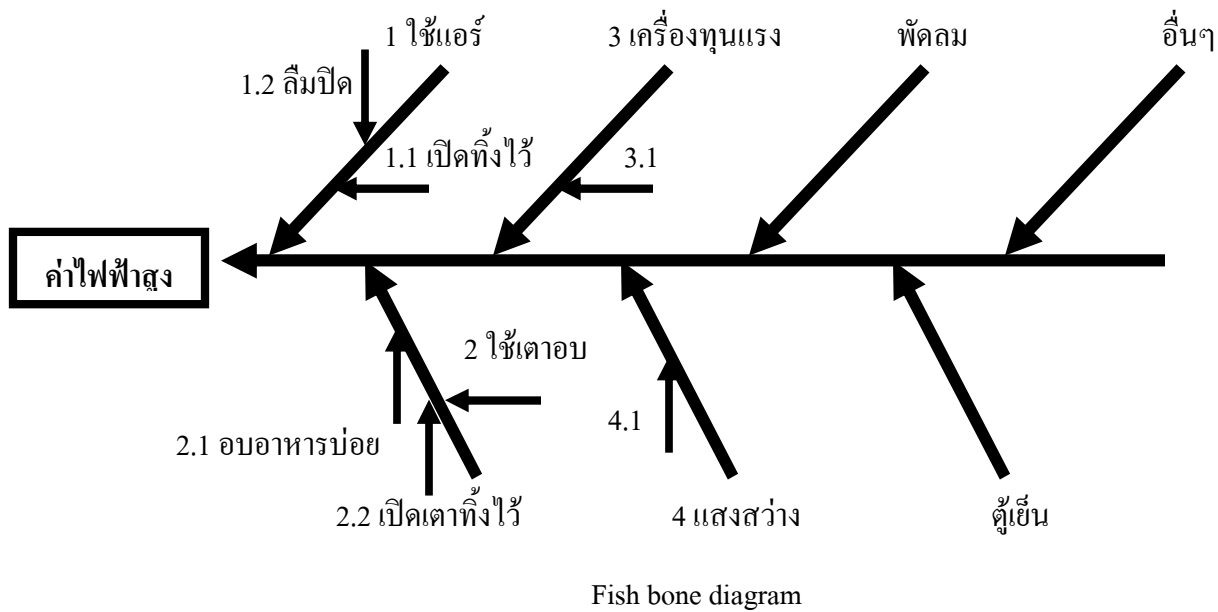
2.2.2 ความต้องการของผู้รับบริการ (ลูกค้าภายใน, ลูกค้าภายนอก)

2.2.3 ความสูญเสียเปล่าของเวลาและโอกาส ความซ้ำซ้อนของงาน

ความเชื่อมโยงของแผนภูมิในการแก้ปัญหา

1. สาเหตุของปัญหา เช่น ค่าไฟฟ้าในการผลิตอาหารสูง หรือการทำงานไม่มีประสิทธิภาพ

1.1 แผนภูมิกิ่งปลาแสดงเหตุผล (RM = raw material, FP = finish product)



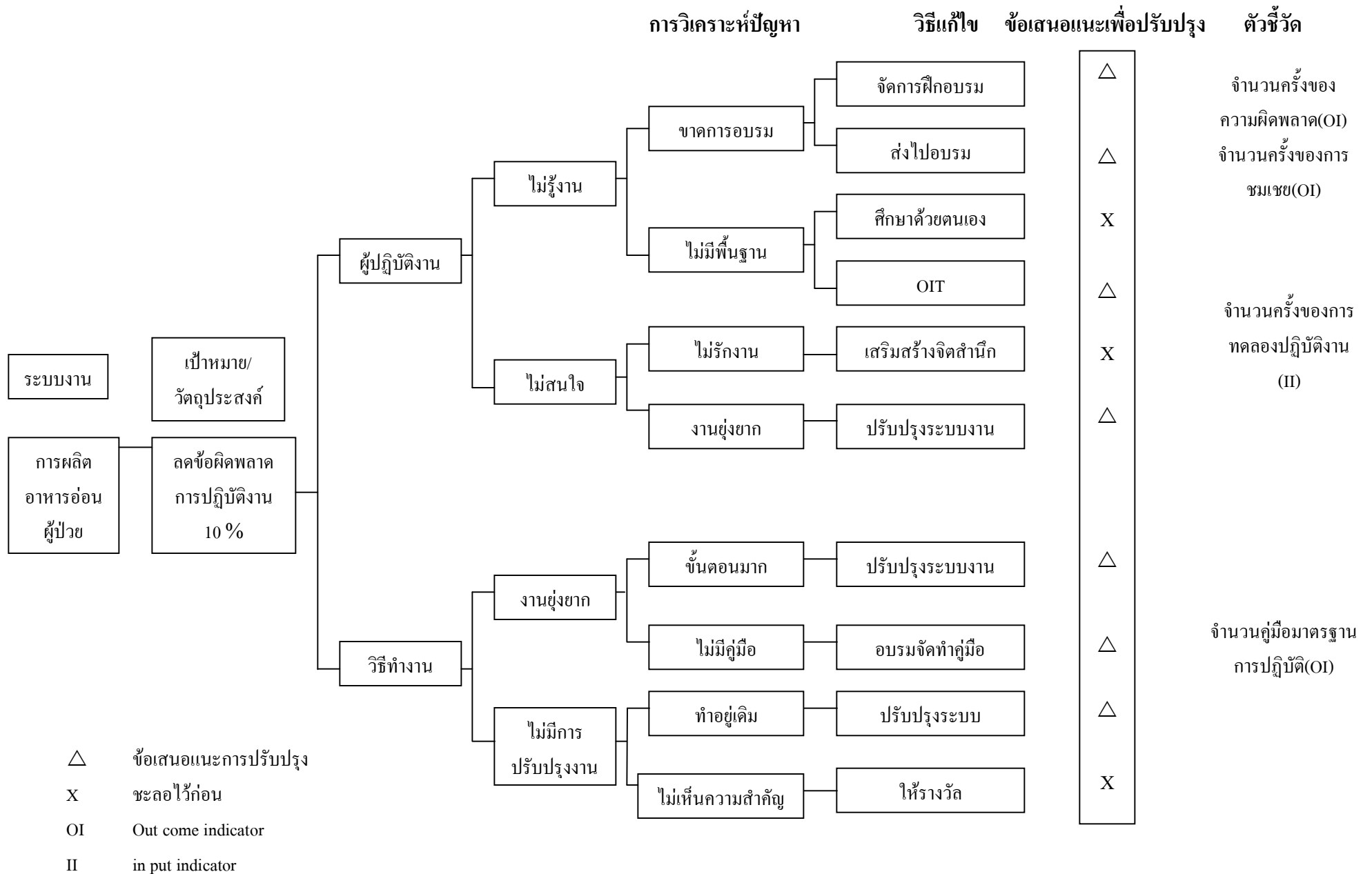
2. ใช้ Pareto Diagram แสดงขนาดของสาเหตุ

เลขที่	รายการ	ค่าไฟฟ้า/เดือน (บาท)	%	% สะสม
1	แอร์ พัดลม	350	35 %	35 %
2	เตาอบ	250	25 %	60 %
3	เครื่องทุนแรง	200	20 %	80 %
4	แสงสว่าง	100	10 %	90 %
5	ตู้เย็น	80	8 %	98 %
6	อื่นๆ	20	2 %	100 %

3. กำหนดเป้าหมายในการลดปัญหา เช่น ลดค่าไฟฟ้าลง 25 %

4. กำหนดวิธีแก้ปัญหา โดยใช้แผน PDCA และเขียน Action plan และกราฟแท่งแบบ Pareto

ตัวอย่างการใช้แผนภูมิ(Decision tree) เพื่อวิเคราะห์ปัญหาการปฏิบัติงาน



ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน(Performance Evaluation Cycle)

1. วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบผลการปฏิบัติโดยทั่วไปและระดับศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน
2. เพื่อทราบจุดเด่นของผู้ปฏิบัติงาน และเสริมให้เขาได้ใช้ความสามารถที่เด่นมาใช้ประโยชน์กับองค์กรให้มากที่สุด
3. เพื่อทราบจุดด้อย/จุดบกพร่องของตนเอง เพื่อพิจารณาหาแนวทางแก้ไขและปรับปรุงให้จุดด้อยลดลงหรือปรับเน้นจุดเด่นขึ้นมา
4. เพื่อสร้างเสริมและรักษาสัมพันธ์ภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ความสำคัญและหลักการ

1. เป็นเครื่องมือสำคัญอันหนึ่งของผู้บริหารองค์กรของกระบวนการจัดการและบริหารทรัพยากรบุคคล
2. เป็นกระบวนการที่สร้างความเป็นธรรมในการบริหารงาน สร้างความโปร่งใส

3. การประเมินผลการปฏิบัติงานทั่วไป

กระบวนการในการประเมินผล

1. ตั้งมาตรฐานการปฏิบัติงานและประสานงานให้ผู้ปฏิบัติงานทราบ
2. วัดผลการปฏิบัติงานที่ประเมินได้กับมาตรฐานที่วางไว้
3. แจ้งผลการประเมินให้ผู้ถูกประเมินทราบ
4. นำผลการประเมินมาแก้ไข ปรับปรุงการปฏิบัติงาน

วิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน

1. การวัดเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานโดยตรง
2. การวัดเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานโดยทางอ้อม
3. การวัดเพื่อประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยแบบผสม

4. การประเมินผลตนเอง (Self assessment)_บุคลากรและหน่วยงาน(สถานที่)

1. การปฏิบัติงานสายวิชาชีพ และสายบริหารทั่วไป 2 ส่วน
2. การตรวจประเมินภายใน (Internal assessment) ด้วย Scoring Guideline

ตัวอย่างแนวทางประเมินผลการปฏิบัติงาน สายวิชาชีพ และสายบริหารงานทั่วไป

คำชี้แจง : แนวทางประเมินผลการปฏิบัติงานนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน คือ

1. ภาระงาน แบ่งออกเป็นภาระงานหลัก ภาระงานรอง งานบริหาร และงานอื่นๆ ที่มอบหมาย โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 70
2. คุณลักษณะส่วนบุคคล ไม่จำเป็นต้องกำหนดทุกข้อ ท่านสามารถกำหนดได้ตามความเหมาะสมกับลักษณะงาน และเป้าหมายที่หน่วยงานคาดหวัง โดยคิดเป็นสัดส่วนร้อยละ 30

ส่วนที่ 1 ภาระงาน คิดเป็นร้อยละ 70 (กรอกในส่วนที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติเท่านั้น)

1.1 งานด้านวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 15

ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย	แนวทางประเมินผล(ดัชนีและเกณฑ์ชี้วัด)

1.2 งานด้านการบริการในวิชาชีพ คิดเป็นร้อยละ 15

ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย	แนวทางประเมินผล(ดัชนีและเกณฑ์ชี้วัด)

1.3 งานด้านบริหาร คิดเป็นร้อยละ 35

ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย	แนวทางประเมินผล(ดัชนีและเกณฑ์ชี้วัด)
<p>1 ให้คำปรึกษาและดำเนินการการบริหารระบบเอกสารของงานกลุ่มโดยวิเคราะห์ ปรับทบทวน และนำสู่การปฏิบัติอย่างเชื่อมโยงกันในพื้นที่</p> <p>2 เสริมประสิทธิภาพและความสามารถของระบบเอกสารแก่ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้องโดยเสริมจุดอ่อนให้มีความแข็งแรง</p>	<p>1 จำนวนเอกสาร(ทุกกลุ่มงาน) ที่ได้รับการทบทวนปรับปรุงพัฒนาให้ตอบสนองความต้องการและวัตถุประสงค์ขององค์กรและมีความพร้อมต่อการปรับเปลี่ยนให้ทันสมัยในอนาคต</p> <p>2 การเพิ่มประสิทธิภาพ/ประสิทธิผลในการดำเนินงานเอกสารให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับการนำสู่การปฏิบัติงานจริงอย่างต่อเนื่อง</p> <p>3 บุคลากรที่เกี่ยวข้องสามารถบริหารระบบเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>

1.4 งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย คิดเป็นร้อยละ 5

ภาระงานที่ได้รับมอบหมาย	แนวทางประเมินผล(ดัชนีและเกณฑ์ชี้วัด)
1 ร่วมให้คำปรึกษาและดำเนินการปรับทำสื่อต่างๆ เพื่อการบริการด้านวิชาการ การแนะนำงาน โดยทำเป็นเอกสารคู่มือหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานและแผ่น CD	1 เกิดเอกสารคู่มือ/ขั้นตอนการปฏิบัติงานและสื่อทางคอมพิวเตอร์หรือ CD เพื่อใช้ในการเรียนการสอนและแนะนำงาน

ส่วนที่ 2 คุณลักษณะส่วนบุคคล คิดเป็นร้อยละ 30

(โปรดกำหนดเฉพาะหัวข้อที่เหมาะสมกับลักษณะงานและเป้าหมายของหน่วยงาน)

คุณลักษณะส่วนบุคคล	แนวทางประเมินผล(ดัชนีและเกณฑ์ชี้วัด)
2.1 ความสามารถในการพึ่งตนเอง 5 คะแนน	สามารถปรับตนเองได้ในการทำงาน โดยไม่จำเป็นต้องพึ่งคนอื่น
2.2 ความสามารถในการเรียนรู้งานใหม่ 5 คะแนน	สามารถเข้าใจ และเรียนรู้ความคิด/วิธีการในการทำงานได้ โดยไม่ต้องใช้เวลานาน
2.3 ความคิดริเริ่ม 5 คะแนน	มีความคิดเห็นใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อภาระงานที่ได้รับมอบหมาย และหน่วยงาน มาใช้ปรับปรุงงาน
2.4 ความสามารถในการวิเคราะห์และตัดสินใจแก้ปัญหา 6 คะแนน	สามารถวิเคราะห์ และตัดสินใจปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างถูกต้องตามระเบียบและหลักเกณฑ์
2.5 ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน.....	ให้ความร่วมมือกับผู้อื่น ในการปฏิบัติงานทั้งในหน้าที่และงานของส่วนรวม
2.6 ความสามารถในการผลิตผลงานที่สามารถเพิ่มพูนประโยชน์ให้กับหน่วยงาน 7 คะแนน	สามารถผลิตผลงานที่เป็นประโยชน์แก่หน่วยงานในการเพิ่มคุณค่า และรายได้ให้หน่วยงาน
2.7 การรักษาผลประโยชน์และทรัพยากรของหน่วยงาน.....	การใช้วัสดุ อุปกรณ์ เวลา ค่าใช้จ่ายตลอดจนทรัพย์สินของหน่วยงานอย่างประหยัด และคุ้มค่า
2.8 ความซื่อตรงต่อหน้าที่ 7 คะแนน	มีความซื่อตรงต่อหน้าที่ในทุกโอกาส
2.9 ความสามารถในการสื่อความหมาย(วาจา/หนังสือ) 5 คะแนน	- สามารถโต้ตอบด้วยวาจาในการประชุม/ชี้แจง/แลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างชัดเจน - สามารถเสนอรายงานเป็นลายลักษณ์อักษรได้อย่างชัดเจนกะทัดรัด เป็นที่เข้าใจ
2.10 วุฒิภาวะทางอารมณ์.....	มีความมั่นคงทางอารมณ์/มีเหตุผล/ยอมรับความคิดเห็นผู้รับอื่น/ความมีมนุษยสัมพันธ์
2.11 อื่นๆ (ระบุ).....	

ลงชื่อ.....ผู้ถูกประเมิน
(.....)

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
(.....)

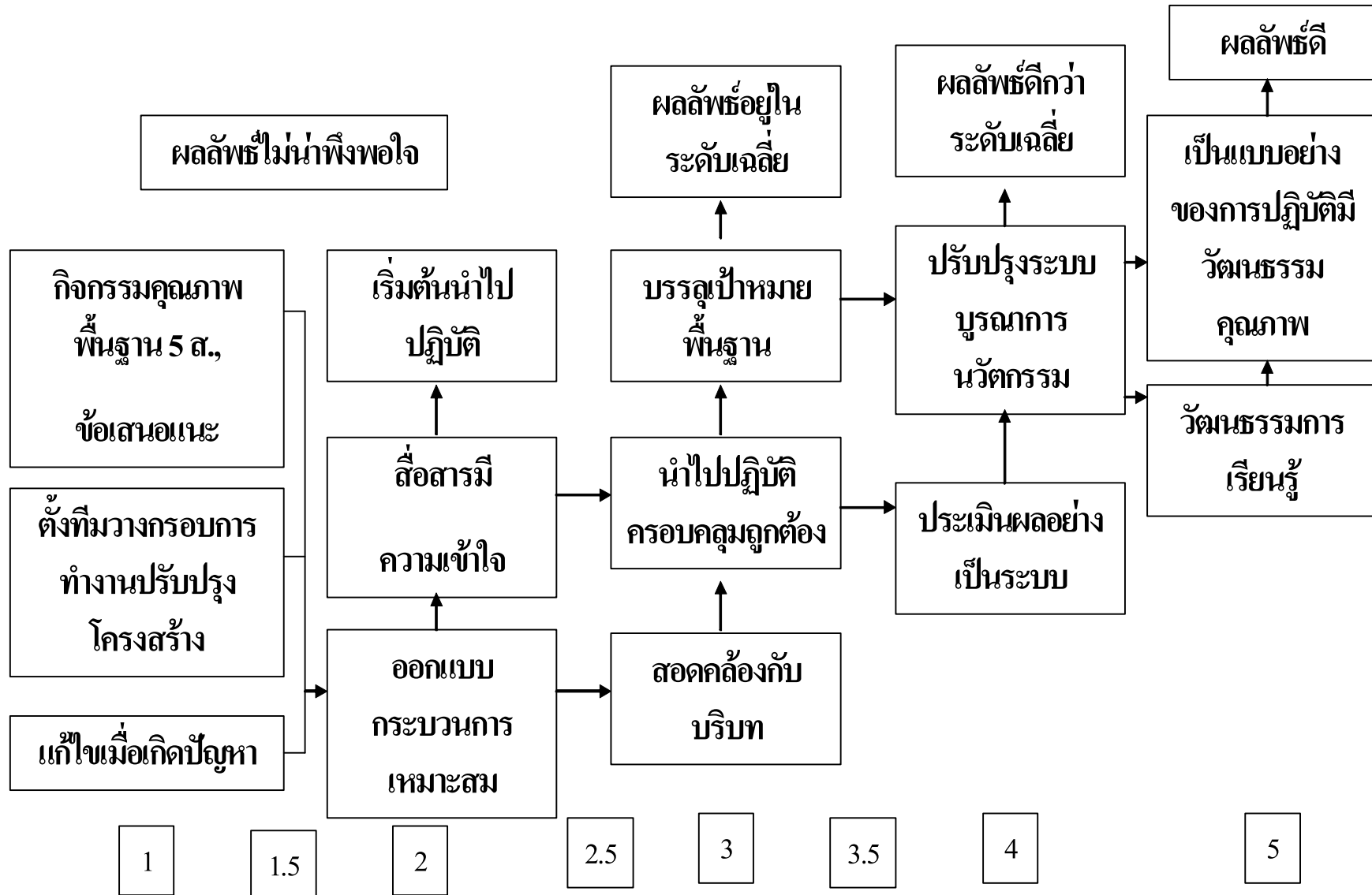
การตรวจประเมินคุณภาพภายใน(Internal Assessment)

หลักการ

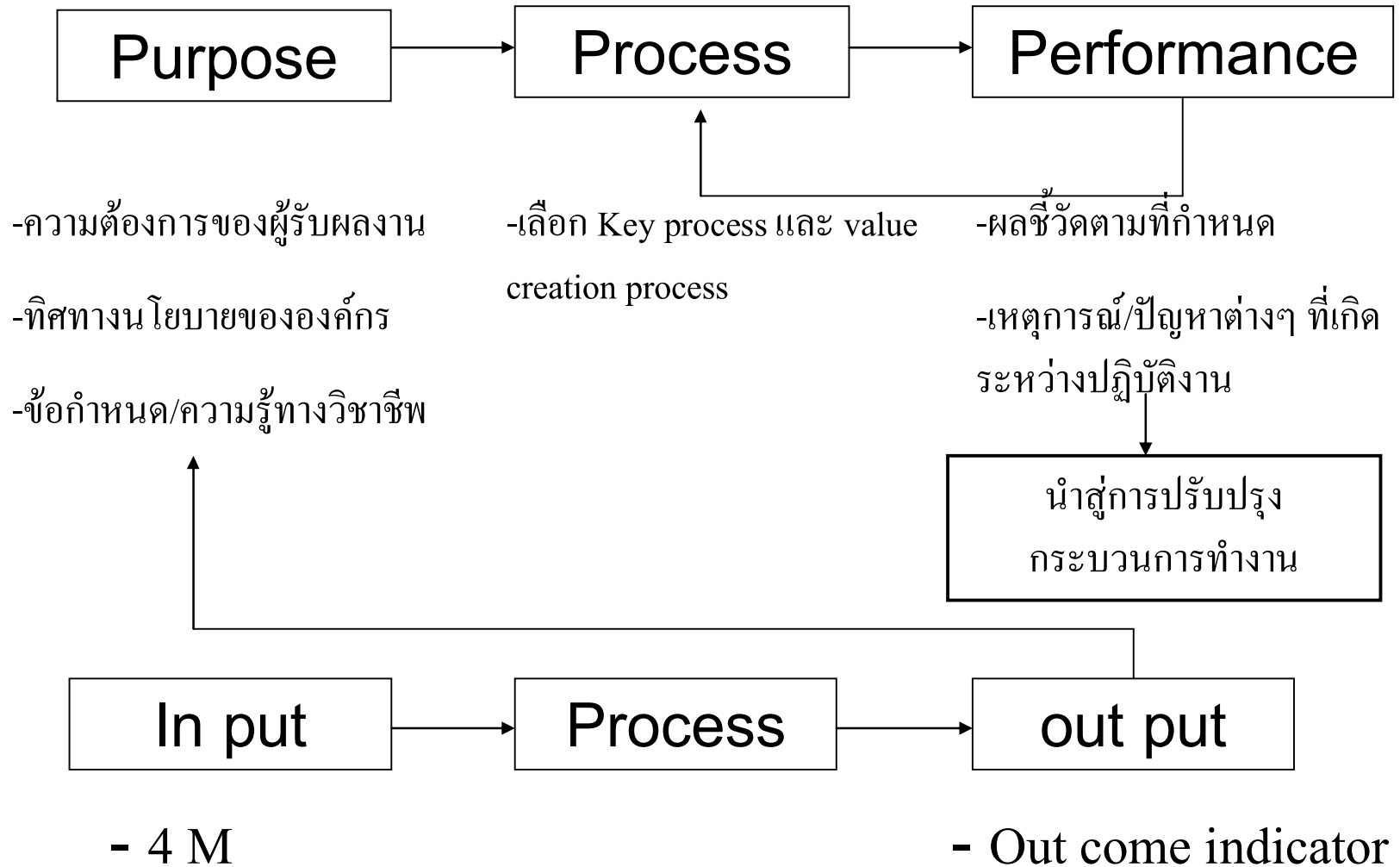
1. เข้าไปเยี่ยมดูแบบ Positive ในสถานที่จริง เพื่อไปให้ความช่วยเหลือ
2. เข้าไปเยี่ยมดูข้อดีระบบไม่ใช่ข้อดีของคนหรือหน่วยงาน
3. เข้าไปเยี่ยมประเมินด้วยหลักคิดกว้างๆ ดังนี้
 - 3.1 Approach ต่อสิ่งที่หน่วยงานมีและวางแผนปฏิบัติอย่างไร
 - 3.2 Deploy หน่วยงานนำหลักการที่วางแผนลงสู่การปฏิบัติอย่างไร
 - 3.3 Result หน่วยงานมี out come ออกมาตรงตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่
4. การเข้าเยี่ยมและขอตรวจสอบ
 - 4.1 การตรวจสอบแบบ Destop Audit หรือ desk study assessment เป็นการตรวจด้านเอกสารต่างๆ ที่สำคัญและมีการจัดทำครบถ้วนสมบูรณ์ และครอบคลุม
 - 4.2 การตรวจสอบแบบ Site visit Audit เป็นการขอลงไปตรวจในพื้นที่ปฏิบัติงานจริง เพื่อพิจารณาว่าได้มีการถือปฏิบัติตามระบบที่จัดทำไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และมีประสิทธิภาพหรือไม่

การประเมินระดับการปฏิบัติตามมาตรฐาน Scoring Guideline

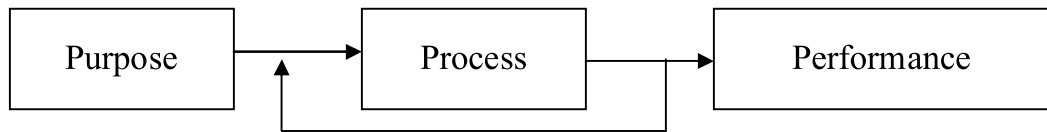
For Continuous Improvement Excellence



3 P – Basic Building Block



การประยุกต์ใช้แนวคิด Basic Building Block 3 P เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน



Purpose : เป้าหมาย พิจารณาจากความต้องการของผู้รับผลงาน นโยบายขององค์กร และข้อกำหนดของวิชาชีพ

Process : กระบวนการ กระบวนการเพื่อบรรลุเป้าหมาย

Performance : ผลการดำเนินการดูจากตัวชี้วัดผลการดำเนินการ

ตัวอย่างการประยุกต์ใช้ 3 P ในการบริการอาหารผู้ป่วย

Purpose : เช่น งานโภชนาการบริการอาหาร ถูกต้อง ตรงเวลา ปลอดภัย ได้คุณภาพ

Process : กระบวนการปฏิบัติงาน ส่วนสำคัญต่างๆ ที่กำหนดเป็นมาตรฐานไว้ในหน่วยงาน

Performance : การกำหนดและการติดตามผลให้ได้ตามตัวชี้วัดที่สร้างไว้และสอดคล้องกับ

เป้าหมายจากข้อมูล 2 ประเภท

1. ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative data) เช่น ตัวชี้วัดด้านคุณภาพ (Q - indicator) ตัวชี้วัดการดำเนินงาน (Performance indicator)
2. ข้อมูลเชิงพรรณนา (Qualitative data) เช่น เสียงสะท้อนจากผู้รับผลงาน รายงานอุบัติการณ์ – ความเสี่ยง การทบทวนคุณภาพต่างๆ