



แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

กระบวนการทำงาน (F-QF-001)

ส่วนที่ 1 (เพื่อประโยชน์ของท่านกรณกรอกข้อมูลให้ครบถ้วน)

การเผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ ☒ อนุญาต ☐ ไม่อนุญาต	สถานภาพกลุ่ม ☒ เริ่มกิจกรรมครั้งแรก/ผลงานใหม่ ☐ กลุ่มกิจกรรมต่อขอ เรื่องที่...../ขยายผล ☐ ผลงานเรื่องนี้เคยส่งประกวดและที่ได้รับรางวัลมาแล้ว จาก.....
ประเภทกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน ☒ CQI ☐ CQI → R2R (ระบุ ประเภทของโครงการวิจัย) ☐ ระบบบริการสุขภาพ ☐ งานสนับสนุนบริการสุขภาพ ☐ การสร้างเสริมสุขภาพ ☐ การศึกษา ☐ วิทยาศาสตร์ทางการแพทย์และเครื่องมือทางการแพทย์ ☐ งานบริหารและธุรการ ☐ อื่นๆ.....	

*หมายเหตุ : 1.กรณีทีผลงานผ่านเกณฑ์และได้รับเงินรางวัล คณะฯ จะโอนเงินรางวัลเข้าบัญชีเงินเดือนผ่านทางรหัสบุคคล ข้อ 5
 2.ผลงานทุกประเภทที่ส่งประกวดเป็นลิขสิทธิ์ของคณะฯ ห้ามมิให้ผู้ใดนำไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต

สรุปปัญหาเชื่อมโยงสอดคล้องกับข้อใด	
ด้านคลินิก (Clinical)	☐ Safe Surgery ☐ Patient Care Process ☐ Infection Control ☐ Line , Tube & Catheter ☐ Medication Safety ☐ Emergency Response ☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
ด้านสนับสนุน (Non Clinical)	☐ ความปลอดภัย ☐ คุณภาพ / สิ่งสูญเปล่า [Safety] [Quality (waste)*] ☐ ต้นทุน / ความคุ้มค่า ☒ ลดรอบเวลาการทำงาน / การส่งมอบ [Cost] [Delivery]

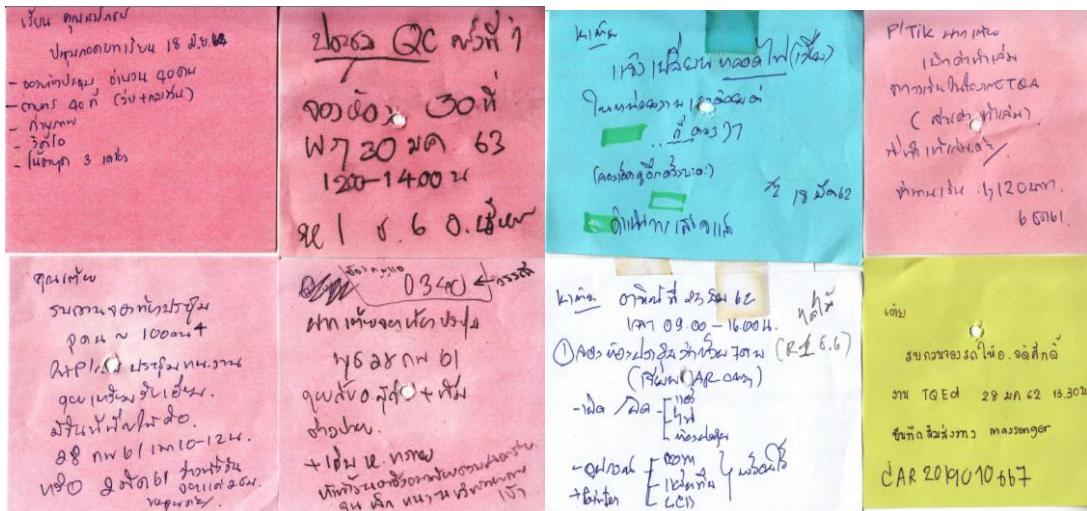
สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน เลขที่กลุ่ม..... วันที่รับข้อมูล.....

ส่วนที่ 2

ชื่อเรื่อง / โครงการ ลดขั้นตอนการให้บริการด้านธุรการในหน่วยงาน :รวมจบครบทุกบริการ (Total Service Requests)

1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา (ความเป็นมาของโครงการ)

ปัจจุบันงานพัฒนาคุณภาพงานมีหน้าที่ในการสนับสนุนหน่วยงาน ภายในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี โดยการจัดกิจกรรมด้านพัฒนาคุณภาพต่าง ๆ เช่น ประชุม อบรม สัมมนา เป็นต้น เพื่อสร้างเป็นองค์ความรู้ใหม่ ซึ่งการจัดกิจกรรมในแต่ละครั้ง ผู้รับผิดชอบโครงการจำเป็นต้องขอใช้บริการตามที่ได้รับมอบหมาย (ดังภาพที่ 1) จากเจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อให้มีการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น งานโสตทัศนศึกษา งานสื่อสารองค์กร ฝ่ายสารสนเทศ งานรักษาความปลอดภัย ฝ่ายการโภชนาการ หน่วยยานพาหนะ หน่วยอาคารสถานที่ ฯ เป็นต้น เพื่อให้การจัดกิจกรรมด้านพัฒนาคุณภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์



ภาพที่ 1 ตัวอย่างการขอใช้บริการจากผู้รับผิดชอบโครงการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ธุรการดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ที่ผ่านมามีปัญหาได้แก่

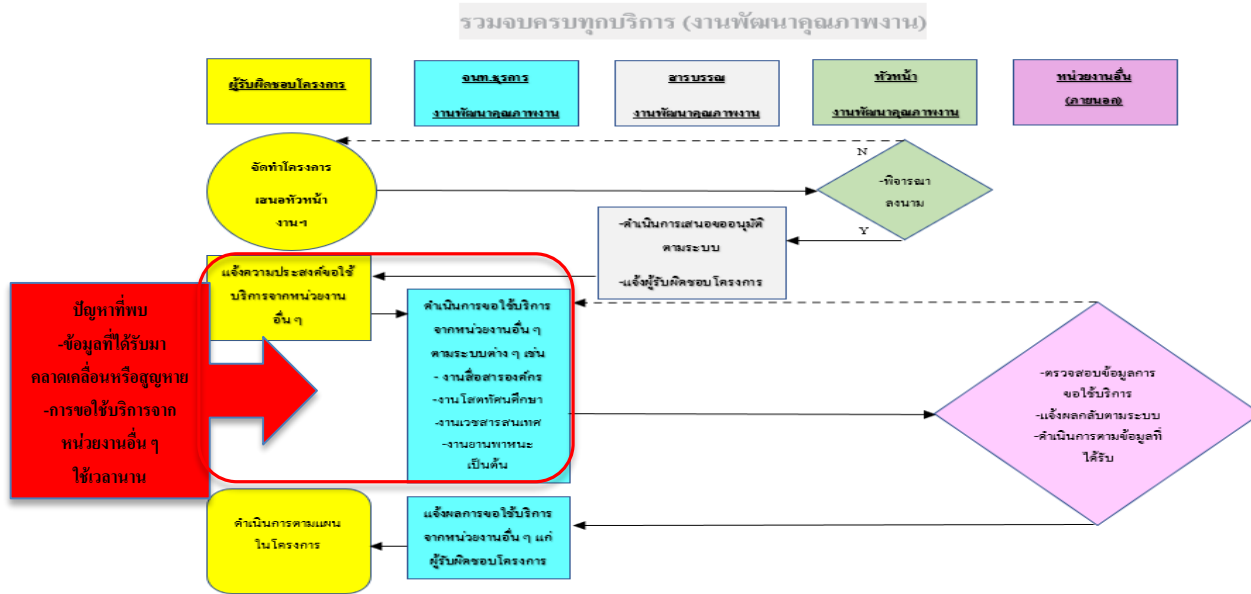
1. ผู้รับผิดชอบโครงการแจ้งความประสงค์ในขอใช้บริการด้วยวาจา หรือเขียนโน้ตเล็ก ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ธุรการ (ดังภาพที่ 1) อาจเกิดการสูญหายหรือไม่ได้ขอใช้บริการตามระบบ
2. ผู้รับผิดชอบโครงการแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการไม่ครบ เนื่องจากผู้รับผิดชอบโครงการไม่ทราบรายละเอียดของกระบวนการในภาพรวม หรือเข้าใจผิดว่าเป็นกระบวนการที่หน่วยงานดำเนินการอยู่ เช่น การบันทึก VDO หรือการติดตั้งอุปกรณ์โสตทัศนศึกษา
3. เจ้าหน้าที่ธุรการใช้เวลาในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานต่าง ๆ มากกว่า 60 นาที/ครั้ง เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีรูปแบบการขอใช้บริการแตกต่างกัน เช่น ระบบออนไลน์ แบบฟอร์ม บันทึกข้อความขออนุมัติ เป็นต้น
4. ความเชี่ยวชาญในการเข้าระบบขอใช้บริการของเจ้าหน้าที่ธุรการหน่วยงานอื่นมีไม่เท่ากัน อีกทั้งไม่ได้เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีภาระงานดังกล่าวประจำ จึงทำให้ต้องใช้เวลาในการเข้าระบบ

งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของปัญหาดังกล่าว จึงจัดทำแบบฟอร์มขอใช้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับผิดชอบโครงการ โดยรวบรวมช่องทางการขอรับบริการจากหน่วยงานอื่น และนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับหน่วยงาน ทำให้เพิ่มความคล่องตัว ลดความผิดพลาดในการทำงานให้กับ เจ้าหน้าที่ธุรการ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

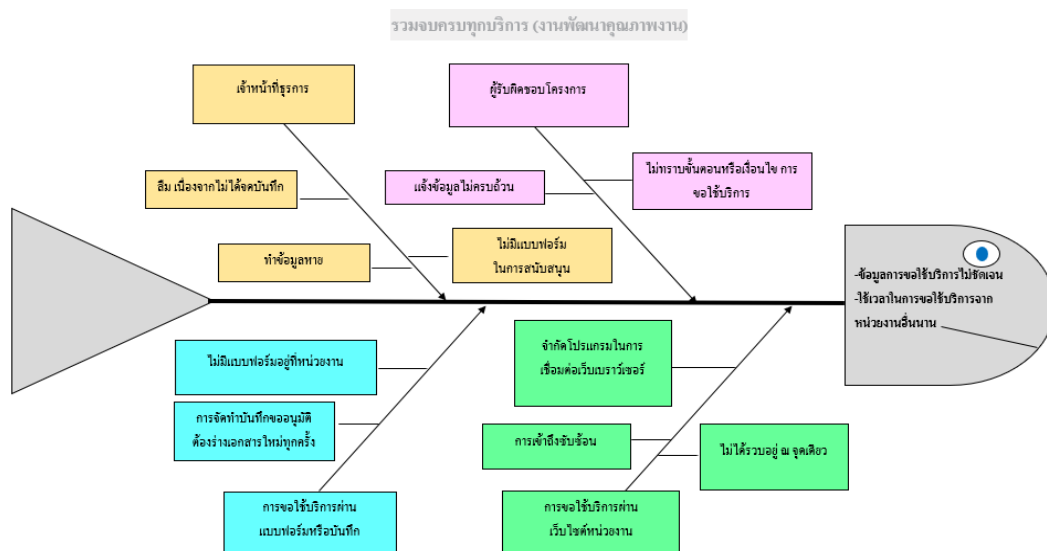
2. กรอบแนวคิด หรือ การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

เนื่องจากเจ้าหน้าที่ธุรการได้รับข้อมูลการขอใช้บริการไม่ชัดเจน ข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนสูญหาย รวมถึงขั้นตอนในการดำเนินการขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่น ใช้ระยะเวลานาน โดยในแต่ละกิจกรรมดังกล่าว เจ้าหน้าที่ธุรการมีความจำเป็นต้องขอใช้บริการจากหลายหน่วยงานที่มีรูปแบบ ช่องทางและข้อกำหนดของการขอใช้บริการที่แตกต่างกัน จึงทำให้เกิดแนวคิดในการจัดทำโครงการนี้

2.1 กระบวนการทำงาน (Workflow)



2.2 การวิเคราะห์ปัญหาของโครงการ



3. วัตถุประสงค์และกระบวนการปรับปรุง

3.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ธุรการ ได้รับข้อมูลการขอใช้บริการจากผู้รับผิดชอบโครงการที่ถูกต้อง
2. เพื่อให้ขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่น ได้ตามวัตถุประสงค์ของผู้รับผิดชอบโครงการ
3. เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินการขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่นของเจ้าหน้าที่ธุรการ

3.2 กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

ครั้งที่ 1

- 1.ออกแบบ แบบฟอร์ม 2 หน้า (หน้า-หลัง)
- 2.รวบรวมรายละเอียดการขอใช้บริการจากหน่วยงานต่าง ๆ มาใส่ในแบบฟอร์ม
- 3.ระบุชื่อผู้ขอใช้บริการและผู้ดำเนินการ

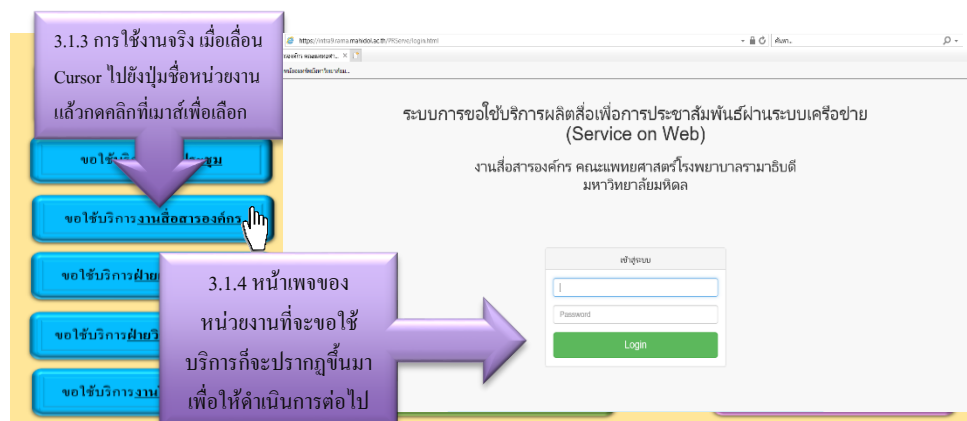
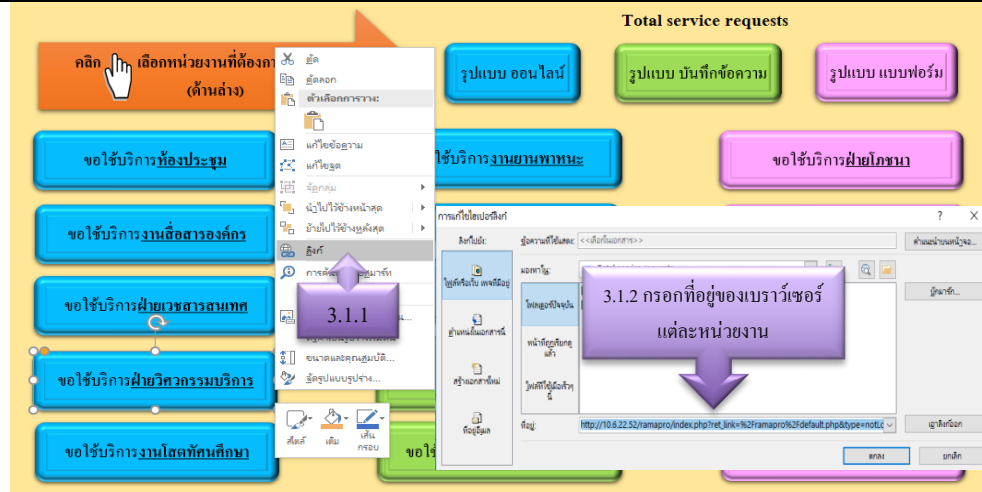
ครั้งที่ 2

- 1.พบปัญหา เนื่องจากในแบบฟอร์ม มีการขอใช้บริการหลายหน่วยงาน เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว แต่ผู้รับผิดชอบจะยังไม่ทราบ หรือไม่มีความเห็นว่าเจ้าหน้าที่ธุรการ ได้แจ้งผลการดำเนินการแล้ว จึงได้ปรับปรุง แบบฟอร์มโดยเพิ่มช่องลงนามรับทราบในแต่ละหน่วยงาน
- 2.ผู้รับผิดชอบโครงการยังไม่ทราบเงื่อนไขของการใช้บริการในบางหน่วยงาน จึงได้เพิ่มข้อความในแบบฟอร์มเพื่อแสดงไว้ให้ทราบ
- 3.เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 จึงได้จัดทำเป็นแบบฟอร์มตามมาตรฐาน ISO9001:2015

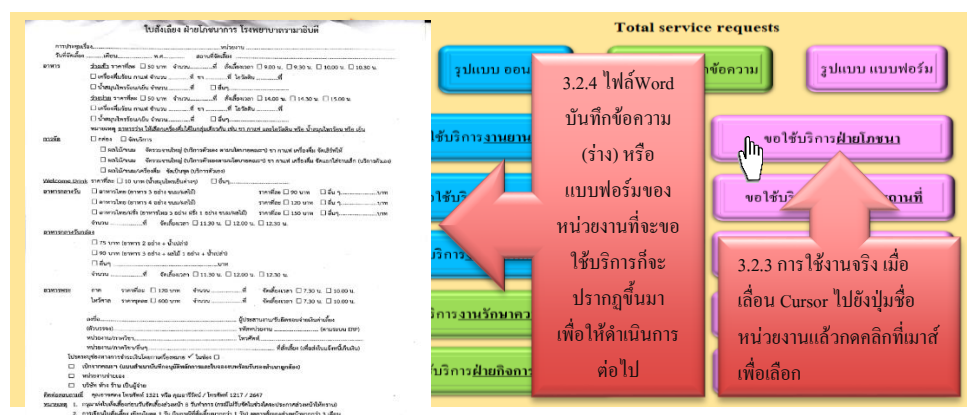
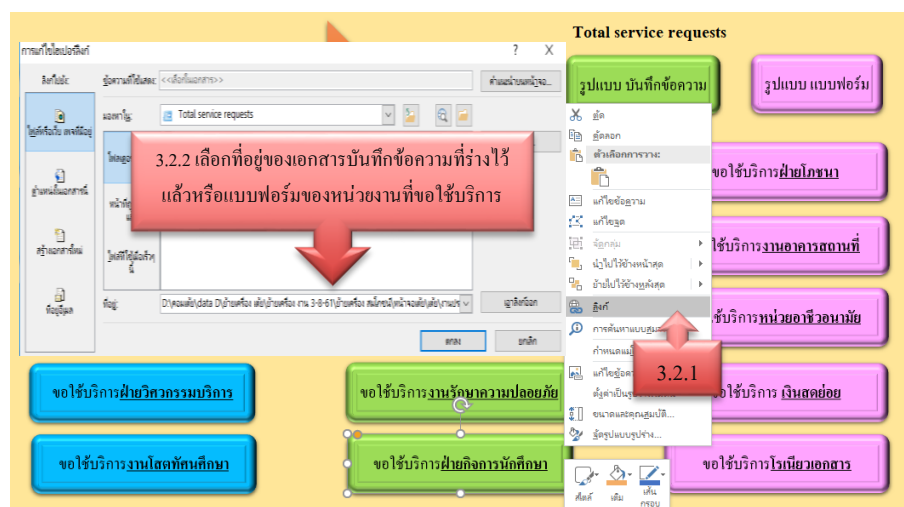
ครั้งที่ 3

- 1.จัดทำโปรแกรม Total Service Requests ด้วย Microsoft Excel สร้างช่องทางในการเข้าใช้งานที่สะดวก รวดเร็ว ดังขั้นตอนที่ 1.1-1.2
- 2.รวบรวมและจัดทำรายชื่อหน่วยงานที่ขอใช้บริการเป็นประจำ

- 2.1 จัดทำรายชื่อในลักษณะ ปุ่มกด
- 2.2 จัดทำเครื่องหมายการใช้งาน
- 2.3 อธิบายความหมายของปุ่มทั้ง 3 สี
- 3.เชื่อมโยงระบบการขอใช้บริการตามรายชื่อหน่วยงาน
- 3.1 รูปแบบออนไลน์ ทำการเชื่อมโยงลิงก์ กับเบราว์เซอร์ของแต่ละหน่วยงาน โดยมีขั้นตอนดังข้อ 3.1.1 – 3.1.4



- 3.2 รูปแบบ บันทึกรายชื่อ และแบบฟอร์ม ทำการเชื่อมโยงลิงก์ กับที่อยู่ของเอกสาร โดยมีขั้นตอนดังข้อ 3.2.1-3.2.4



4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม (ขั้นตอนการดำเนินการ)

กิจกรรม	ระยะเวลา ดำเนินการ (ปีงบประมาณ 2562)	ระยะเวลาดำเนินการ (ปีงบประมาณ 2563)				ผู้รับผิดชอบ
	ส.ค.62-ก.ย.62	ต.ค.62	พ.ย.62	ธ.ค.62	ม.ค.63	
1.รวบรวมข้อมูล	↔					คุณสมโภชน์ จงรักย์ งานพัฒนาคุณภาพงาน
2.วิเคราะห์ปัญหาและจัดทำแนวทางการแก้ไข	↔	↔				
3.นำเสนอในที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงาน		↔	↔			
4.ปรับปรุงแบบฟอร์มและแนวทางการแก้ไขตามมติที่ประชุม			↔	↔		คุณสมโภชน์ จงรักย์
5.นำเสนอในที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงาน				↔	↔	
6.เพิ่มเติมแบบฟอร์มตามความเห็นในที่ประชุม					↔	

 วางแผนงาน
  ปฏิบัติจริง

5. ตัวชี้วัดผลสำเร็จ/ผลดำเนินโครงการ (ที่ระบุตามวัตถุประสงค์ของโครงการในรูปแบบตาราง)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)			
		ก่อน ดำเนินการ	หลังดำเนินการ		
			ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3
1.อัตราความถูกต้องของข้อมูลในแบบฟอร์มที่ได้รับ	100%	85%	90%	100%	100%
2.อัตราความสำเร็จในการขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่น	100%	90%	95%	100%	100%
3.ระยะเวลาในการดำเนินการขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่นของเจ้าหน้าที่ธุรการ	< 30 นาที	> 30 นาที	ลดลง 0 นาที	ลดลง 10 นาที	ลดลง 30 นาที

6. ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

6.1 ระดับหน่วยงาน

6.1.1 ผู้รับผิดชอบโครงการสามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจและเตือนความจำในการขอใช้บริการแต่ละประเภท ต่อ กิจกรรมที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์โครงการต่อไป

6.1.2 ได้จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instruction : WI) ในระบบ ISO9001:2015 ของงานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงาน คณบดี และสื่อสารให้เจ้าหน้าที่ทุกคนรับทราบเพื่อปฏิบัติโดยทั่วกัน

6.2 ระดับบุคคล สามารถประหยัดเวลาในการขอใช้บริการผ่าน ระบบต่าง ๆ ได้รวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงาน อีกทั้งมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น

7. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

7.1 ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้ข้อมูลต่อผู้รับผิดชอบในลำดับถัดไป

7.2 งานพัฒนาคุณภาพงาน มีความภาคภูมิใจ ที่ได้เพิ่มศักยภาพในด้านการลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงาน

7.3 การวิเคราะห์ถึงปัญหาต่าง ๆ พร้อมกับรับฟังปัญหาจากหลาย ๆ ด้าน ทำให้ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงและวิธีการแก้ไข

8. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

ช่วงเวลา	กิจกรรม	วิธีการ	ผู้รับผิดชอบ
ก่อนขอใช้บริการ	1.ตรวจสอบเว็บไซต์	ตรวจสอบการเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อให้พร้อมให้บริการ	คุณสมโภชน์ จงรักย์
ระหว่างดำเนินการขอใช้บริการ	1.จัดทำ WI	ให้เจ้าหน้าที่ธุรการศึกษา WI โดยสามารถดำเนินการได้อย่างถูกต้องทุกคน	
	2.ยืนยันการขอใช้บริการ	ประสานหน่วยงานผู้ให้บริการว่าได้รับข้อมูลถูกต้องเรียบร้อยแล้ว	
	3.แจ้งผลการขอใช้บริการ	แจ้งผลความคืบหน้าให้ผู้รับผิดชอบโครงการรับทราบ	
หลังขอใช้บริการ	1.ประเมินการขอใช้บริการ	นำแบบฟอร์มให้ผู้รับผิดชอบโครงการ ประเมินผลการดำเนินการหรือเสนอข้อคิดเห็นเพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไข	

8.1 มีการประชุมทีมเจ้าหน้าที่ธุรการ เพื่อปรึกษาปัญหาและหาแนวทางแก้ไข

8.2 มีการประเมินและติดตามผลการขอใช้บริการ เพื่อรายงานแก่ผู้บังคับบัญชาในที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงาน ทุก 1 เดือน ซึ่งในปี 2563 ไม่พบปัญหาการขอใช้บริการล่าช้า

9. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

จากแนวทางการพัฒนาระบบการขอใช้บริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ทุกช่องทาง ทำให้เจ้าหน้าที่ธุรการ สามารถติดต่อขอโดยการจัดทำเป็นโปรแกรมเฉพาะในการรวมการขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่น เพื่อใช้ในปีงบประมาณ 2564 ต่อไป

-ได้เพิ่มเติมด้วย เช่น โครงการ พัฒนาโปรแกรมเฉพาะในการรวมการขอใช้บริการจากหน่วยงานปีงบประมาณ 2564

กิจกรรม	2563					2564			
	พ.ค	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ค	ธ.ค	ม.ค
1.วางแผน/ศึกษา/รวบรวมข้อมูล	↔								
2.ดำเนินการจัดทำฐานข้อมูล		↔							
3.นำเสนอที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงาน			↔						
4.ตรวจสอบ/ปรับปรุงฐานข้อมูลตามข้อเสนอแนะ				↔					
5.ทดลองใช้งาน						↔			
6.สรุปและรายงานผล							↔		
7.ดำเนินการใช้ฐานข้อมูลพัสดุบริหารทรัพย์สินภายในหน่วยงาน								↔	

↔ วางแผนงาน

↔--> ปฏิบัติจริง

ผู้รับผิดชอบ : คุณสมโภชน์ จงรักย์