ลำดับโปสเตอร์

- 038 -

CQI

งานมหกรรมคุณภาพงาน (Quality Conference) ครั้งที่ 29

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

วันพฤหัสบดีที่ 4 สิงหาคม 2565

รามาธิบดีล้ำค่า ด้วยนวัตกรรม นำพาสู่ความยั่งยืน

เรื่อง

ลดระยะเวลาการขอใช้บริการหน่วยงานภายในคณะฯ(สายสนับสนุน)

จัดทำโดย

นายสมโภชน์ จงรักษ์
งานพัฒนาคุณภาพงาน

ที่มาและเหตุผล

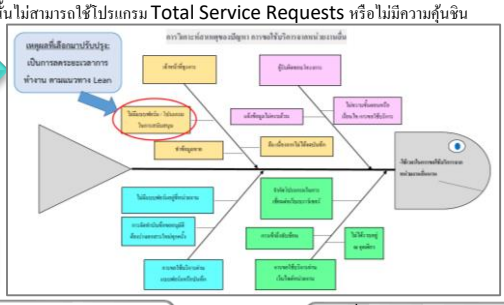
การจัดกิจกรรมในแต่ละครั้ง ผู้รับผิดชอบโครงการจำเป็นต้องขอใช้บริการตามที่ได้รับมอบหมาย จากเจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อให้มีการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ เช่น งานโสตทัศนศึกษา งานสื่อสารองค์กร ฝ่ายสารสนเทศ งานรักษาความปลอดภัย ฝ่ายการโภชนาการ หน่วยขนพาหนะ หน่วยอาคารสถานที่ ฯ เป็นต้น เพื่อให้การจัดกิจกรรมด้านพัฒนาคุณภาพ บรรลุตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ที่ผ่านมาพบปัญหาได้แก่

1.ผู้รับผิดชอบโครงการแจ้งความประสงค์ในขอใช้บริการด้วยวาจา หรือเขียนโน้ตเล็ก ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ธุรการ อาจเกิดการสูญหายหรือไม่ได้ขอใช้บริการตามระบบ

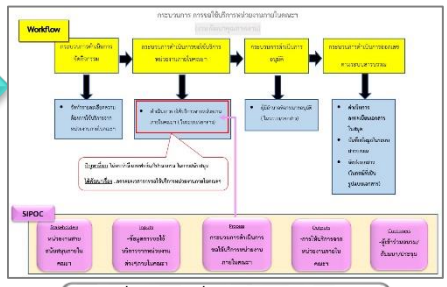
2.เจ้าหน้าที่ธุรการใช้เวลาในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานต่าง ๆ มากกว่า 30 นาที/ครั้ง เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีรูปแบบการขอใช้บริการแตกต่างกัน เช่น ระบบออนไลน์ แบบฟอร์ม บันทึกข้อความขออนุมัติ รวมถึงความเชี่ยวชาญในการเข้าระบบขอใช้บริการของเจ้าหน้าที่ธุรการมีไม่เท่ากัน เนื่องจากเป็นเจ้าหน้าที่ที่ไม่มีภาระงานดังกล่าวประจำ จึงทำให้ต้องใช้เวลานานในการเข้าระบบ

3.ในช่วงสถานการณ์Covid-19 บางครั้งเจ้าหน้าที่ธุรการไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงานที่ทำงานได้(WFH) แต่ระบบการให้บริการของหน่วยงานอื่นนั้นจะอยู่ใน Intranet จึงทำให้ไม่สามารถเข้าจากภายนอกคณะฯ ได้ เจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานนั้นไม่สามารถใช้โปรแกรม Total Service Requests หรือไม่มีความคุ้นชิน

การวิเคราะห์ปัญหา



กระบวนการทำงาน SIPOC



วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ธุรการได้รับข้อมูลการขอใช้บริการจากผู้รับผิดชอบโครงการที่ถูกต้อง
2. เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินการขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่นของเจ้าหน้าที่ธุรการ
3. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในงานพัฒนาคุณภาพงานสามารถขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่นได้

การดำเนินการ

ปัญหา	กระบวนการ และ วิธีการแก้ไขปรับปรุง	ผลลัพธ์
เดิมได้จัดทำเป็นแบบฟอร์มเพื่อให้ผู้รับผิดชอบกรอกข้อมูลแทนการจดลงในกระดาษโน๊ต พบปัญหาดังนี้ 1.เนื่องจากในแบบฟอร์มมีการขอใช้บริการหลายหน่วยงาน เมื่อดำเนินการเรียบร้อยแล้ว แต่ผู้รับผิดชอบจะยังไม่ทราบ หรือไม่มีหลักฐานว่าเจ้าหน้าที่ธุรการได้แจ้งผลการดำเนินการแล้ว 2.ผู้รับผิดชอบโครงการยังไม่ทราบเงื่อนไขของการใช้บริการในบางหน่วยงาน	**ปรับปรุงครั้งที่ 1** (ต.ค.62) (P)วางแผนเพื่อจัดทำแบบฟอร์ม (D)ได้ดำเนินการปรับปรุงแบบฟอร์มเพิ่มเติม ดังนี้ 1.เพิ่มช่อง ลงนามรับทราบในแต่ละหน่วยงาน 2.เพิ่มข้อความเงื่อนไขของแต่ละหน่วยงานในแบบฟอร์มเพื่อแสดงไว้ให้ทราบ (C)ตรวจสอบข้อมูลในแบบฟอร์มหลังจัดกิจกรรม (A)เพื่อให้เป็นไปตามมาตราฐานISO 9001:2015 จึงได้จัดทำเป็นแบบฟอร์มตามมาตรฐานดังกล่าว	ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง **จุดเด่น** มีหลักฐานในการแจ้งผลรวมถึงเจ้าของกิจกรรมได้ทราบถึงเงื่อนไขในการขอใช้บริการ **จุดด้อย** ยังใช้เวลาในการเข้าถึงเว็บไซต์นาน
พบปัญหา เมื่อเจ้าหน้าที่ธุรการได้รับแบบฟอร์มขอใช้บริการอำนวยความสะดวกมา ต้องประสานงานต่อ เจ้าหน้าที่ธุรการบางคนไม่มีความเชี่ยวชาญในการเข้าระบบขอใช้บริการของหน่วยงานอื่น ๆ เนื่องจากไม่ได้เป็นผู้ดำเนินการประจำ จึงทำให้ใช้เวลาในการค้นหาเว็บไซต์ของหน่วยงานที่ต้องการขอใช้บริการนาน	**ปรับปรุงครั้งที่ 2** (ต.ค.63) (P)วางแผนเพื่อจัดทำโปรแกรมTotal Service Requests ด้วย Microsoft Excel (D)รวบรวมและจัดทำรายชื่อหน่วยงานที่ขอใช้บริการเป็นประจำและทำการเชื่อมโยงระบบการขอการใช้บริการตามรายชื่อหน่วยงานเพื่อสร้างช่องทางในการเข้าใช้งานที่สะดวกรวดเร็ว (C)ตรวจสอบการเชื่อมโยงระบบการขอใช้บริการ (A)ดำเนินการเปลี่ยนเว็บเบราร์เซอร์ให้สามารถเข้าถึงเว็บไซต์ของหน่วยงานที่ต้องการขอใช้บริการได้	ระยะเวลาในดำเนินการ การขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่นลดลง **จุดเด่น** มีช่องทางในการเข้าใช้งานที่เร็วขึ้น **จุดด้อย** เจ้าหน้าที่ไม่เข้าใจวิธีใช้งานได้ทุกคน
พบปัญหา เนื่องจากสถานการณ์ COVID-19 จึงทำให้บางครั้งมีเจ้าหน้าที่ธุรการไม่สามารถมาปฏิบัติงานที่ทำงานได้(WFH) และเบราว์เซอร์ของแต่หน่วยงานอื่นนั้นจะอยู่ในระบบ Intranet จึงทำให้ไม่สามารถเข้าถึงจากภายนอกคณะฯ ได้ และเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานนั้นไม่สามารถใช้โปรมแกรม Total Service Requests หรือไม่มีความคุ้นชิน	**ปรับปรุงครั้งที่ 3** (ต.ค.64) (P)วางแผนเพื่อจัดทำ QR CODE คู่มือ ขั้นตอนการขอใช้บริการผ่านโปรแกรม Total Service Requests (D)ดำเนินการจัดทำคู่มือ ขั้นตอนการขอใช้บริการผ่านโปรแกรม Total Service Requests เพื่อให้เจ้าหน้าที่ในงานพัฒนาคุณภาพงานทุกคนสามารถใช้งานได้ พร้อมจัดทำเป็นรูปแบบ QR CODE (C)ตรวจสอบ QR CODE ว่าสามารถใช้งานได้ เมื่อดำเนินการScan QR CODE (A)ปรับปรุง QR CODE ให้สามารถ Scan QR CODE โดยไม่มีระยะเวลาในการใช้งาน(QR CODE หมดอายุ)	ลดระยะเวลาในการจัดทำข้อมูล **จุดเด่น** เจ้าหน้าที่เข้าใจวิธีการใช้และสามารถเข้าใช้งานได้ทุกคน **จุดด้อย** ผู้ใช้งานต้องมี Internet ในการใช้งาน QR code

ผลการปฏิบัติการ

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในข้อที่	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (ปีงบประมาณ)			
			ก่อนดำเนินการ ปีงบ 61	หลังดำเนินการ ครั้งที่1 ปีงบ 62	หลังดำเนินการ ครั้งที่2 ปีงบ 63	หลังดำเนินการ ครั้งที่3 ปีงบ 64
1.อัตราเจ้าหน้าที่ธุรการได้รับข้อมูลการขอใช้บริการจากผู้รับผิดชอบโครงการที่ถูกต้อง	1	100 %	85%	90%	100%	100%
2.ระยะเวลาในการดำเนินการขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่นของเจ้าหน้าที่ธุรการ	2	10 นาที	> 30 นาที	35 นาที	20 นาที	8 นาที
3.อัตราเจ้าหน้าที่ในงานพัฒนาคุณภาพงานสามารถขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่นได้	3	100 %	30 % (n=3x100/10)	50 % (n=5x100/10)	88.88 % (n=8x100/9)	100 % (n=9x100/9)

การเรียนรู้

-ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

1.ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการคิดวิเคราะห์งานประจำ จนสามารถออกแบบกระบวนการใหม่ได้

2.เจ้าหน้าที่งานพัฒนาคุณภาพงาน ให้ความร่วมมือในการทำงานให้สอดคล้องตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

-ความรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ

1.ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้ข้อมูลต่อผู้รับผิดชอบในลำดับถัดไป

2.งานพัฒนาคุณภาพงาน มีความภาคภูมิใจ ที่ได้เพิ่มศักยภาพในด้านการลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงาน

3.ได้เรียนรู้รูปแบบหรือการใช้งานโปรแกรมใหม่ ๆ ในการทำโครงการ เช่น โปรแกรมทำ QR CODE

ปัญหา ยังมีผู้รับผิดชอบกิจกรรมบางส่วนส่งข้อมูลล่าช้า กระชั้นชิดวันจัดกิจกรรม

ข้อเสนอแนะ พัฒนากระบวนการการสื่อสารต่อไปเพื่อให้ผู้รับผิดชอบกิจกรรมนำส่งข้อมูลให้รวดเร็ว

-การที่วิเคราะห์ข้อมูลถึงปัญหาต่าง ๆ พร้อมกับรับฟังปัญหาจากหลาย ๆ ด้าน ทำให้ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงและวิธีการแก้ไข

-ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการเข้าถึงเว็บไซต์หลักของหน่วยงานภายในคณะฯ เช่น เจ้าหน้าที่งานโสตทัศนศึกษา, เจ้าหน้าที่งานเวชสารสนเทศ