



งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 30

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2566

30 ปี สูเส้นทางรามาคุณภาพ ด้วย Flexperience

พัฒนาระบบฐานข้อมูลการเบิกจ่ายค่าตอบแทนวิทยากร

ผู้นำเสนอ : คุณสมโภชน์ จงรักษ์ งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี

เหตุผล

งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี มีการกึ่งในการสนับสนุนให้หน่วยงานต่าง ๆ มีการดำเนินการด้านการพัฒนาคุณภาพอย่างเป็นระบบ ทั้งการให้ความรู้ผ่านกิจกรรมการจัดอบรม ประชุม สัมมนา อย่างต่อเนื่อง มีการเชิญผู้ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เข้าร่วมเป็นวิทยากรทั้งจากภายในและภายนอกคณะ ฯ โดยจ่ายอัตราค่าตอบแทนวิทยากรตามประกาศของมหาวิทยาลัยมหิดลกำหนด

ที่ผ่านมาตั้งแต่ ปีงบประมาณ 2555 พบว่าไม่มีการเก็บข้อมูลการดำเนินการขออนุมัติเบิกเงินค่าตอบแทนวิทยากร จึงทำให้พบปัญหาการใช้จ่ายระยะเวลาขออนุมัติการเบิกจ่ายนานสุดถึง 57 วัน ดังนั้นงานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการเก็บรวบรวมข้อมูลการขออนุมัติเบิกจ่ายให้เป็นระบบ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการขออนุมัติเบิกจ่ายอย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี ได้ผ่านการรับรอง ISO 9001:2015 เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2564 และจะรักษามาตรฐานคุณภาพในกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
เพื่อลดระยะเวลาในการขออนุมัติเบิกจ่าย	ระยะเวลาในการขออนุมัติเบิกจ่าย	2 วัน
เพื่อให้การส่งเอกสารเบิกจ่ายไปยังฝ่ายการคลัง มีความถูกต้อง	จำนวนครั้งในการส่งเอกสารเบิกจ่ายกลับมาแก้ไขจากฝ่ายการคลัง	0 ครั้ง

Work System และ SIPOC Diagram

Root Cause Analysis

ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามแผน

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ในข้อที่	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (ปีงบประมาณ)			
			ก่อนดำเนินการ ปีงบประมาณ 2563	ครั้งที่1 ปีงบประมาณ 2564	ครั้งที่2 ปีงบประมาณ 2565	ครั้งที่3 ปีงบประมาณ 2566 (ต.ค.-มี.ค.)
1.ระยะเวลาในการขออนุมัติเบิกจ่าย	1	2 วัน	13 วัน	5 วัน	2 วัน	1 วัน
2.จำนวนครั้งในการส่งเอกสารเบิกจ่ายกลับมาแก้ไขจากฝ่ายการคลัง	2	0 ครั้ง	3 ครั้ง	1 ครั้ง	0 ครั้ง	0 ครั้ง

ผลลัพธ์ตามมิติคุณภาพ

ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงของโครงการตามมิติคุณภาพมีดังนี้

ระดับบุคคล สามารถลดระยะเวลาในการดำเนินการขออนุมัติเบิกจ่าย (Timely) อีกทั้งมีความถูกต้องมากยิ่งขึ้น (Efficiency)

ระดับหน่วยงาน 1.บุคลากรในหน่วยงานสามารถประสานงานในกิจกรรมคุณภาพตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ(Effectiveness) 2.มีการจัดทำ VI ที่เกี่ยวข้อง ตามมาตรฐาน ISO 9001:2015 (WI-RAISO-QS-003) 3.มีการจัดทำเป็นผลงานคุณภาพของงานมหกรรมคุณภาพของคณะฯ เพื่อให้ผลงานเผยแพร่ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ

1. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

- ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการคิดวิเคราะห์งานประจำ จนสามารถออกแบบกระบวนการใหม่ได้
- เจ้าหน้าที่งานพัฒนาคุณภาพงาน ให้ความร่วมมือในการทำงานให้สอดคล้องตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

2. ความรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ

- ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้ข้อมูลต่อผู้รับผิดชอบในลำดับถัดไป
- งานพัฒนาคุณภาพงาน มีความภาคภูมิใจ ที่ได้เพิ่มศักยภาพในด้านการลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงาน
- ได้เรียนรู้รูปแบบหรือการใช้งานโปรแกรมใหม่ ๆ ในการจัดทำข้อมูล

ปัญหา เนื่องจากฝ่ายการคลังมีปริมาณงานที่ต้องตรวจสอบเอกสารเบิกจ่ายจากหน่วยงานทั้งคณะฯจึงทำให้ไม่สามารถกำหนดระยะเวลาที่เอกสารอยู่ในขั้นตอนการตรวจสอบที่ชัดเจนได้

ข้อเสนอแนะ พัฒนาระบบการจัดทำฐานข้อมูลเปรียบเทียบการดำเนินการภายในและภายนอกหน่วยงาน สำหรับค่าตอบแทนวิทยากร เพื่อส่งต่อให้ฝ่ายการคลังและการพัสดุเป็นข้อมูลในการปรับปรุงกระบวนการภายในต่อไป

3. การที่วิเคราะห์ข้อมูลถึงปัญหาต่าง ๆ พร้อมกับรับฟังปัญหาจากหลาย ๆ ด้าน ทำให้ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงและวิธีการแก้ไข

4. ได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดี จากเจ้าหน้าที่ งานบัญชี ฝ่ายการคลัง

กระบวนการปรับปรุง

ปัญหา	วิธีการแก้ไขปรับปรุง	ผลลัพธ์
เดิม การดำเนินการขออนุมัติเบิกจ่าย ใช้ระยะเวลาเวลานานสุดถึง 57 วัน	ปรับปรุงครั้งที่ 1 (ต.ค.63) (P) ดำเนินการวางแผนร่วมกับทีมงานในการประชุมงานพัฒนาคุณภาพงาน (D) นำข้อมูลการขออนุมัติเบิกจ่ายค่าตอบแทนวิทยากรมาลงบันทึกและวิเคราะห์หาสาเหตุโดยใช้โปรแกรม Excel	มีข้อมูลรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา จุดเด่น ทราบถึงสาเหตุที่ใช้จ่ายเวลาในดำเนินการนาน จุดด้อย ข้อมูลยังไม่ละเอียด ไม่ทราบถึงปัจจัยภายนอก
-หลังจากหาสาเหตุในครั้งที่ 1 พบว่า การดำเนินการขออนุมัติเบิกจ่ายค่าวิทยากรนั้นถูกนำไปรวมกับการส่งเบิกพร้อมกับค่าใช้จ่ายอื่นๆ ในโครงการจึงทำให้ใช้ระยะเวลาไม่ละเอียด ไม่ทราบถึงปัจจัยภายนอก	ปรับปรุงครั้งที่ 2 (ต.ค.64) (P) วางแผนเพื่อปรับปรุงรูปแบบการขออนุมัติเบิกจ่ายค่าวิทยากรรวมกับทีมงาน (D) ดำเนินการโดย1.จัดทำบันทึกขออนุมัติเบิกจ่ายค่าวิทยากรส่งเบิกแยกจากค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ในโครงการ2.เพิ่มคอลัมน์รายละเอียด เช่น จำนวนวิทยากร จำนวนเงินระยะเวลาที่หน่วยงานดำเนินการ ระยะเวลาที่ฝ่ายคลังและการพัสดุดำเนินการ จำนวนวันหยุด รวมใช้เวลาเท่าไร 3.ใช้เครื่องมือตัวกรองเพื่อค้นหาข้อมูลที่ต้องการ (C) ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องโดยผู้รับผิดชอบโครงการ (A) สรุปและและรายงานผลต่อผู้บังคับบัญชา	ขออนุมัติเบิกจ่ายค่าวิทยากรลดลงเหลือ 5 วัน จุดเด่น เอกสารมีความถูกต้องไม่มีการแก้ไข จุดด้อย ไม่มีหลักฐานประกอบ
ไม่มีหลักฐานประกอบ ทั้งในรูปแบบเอกสารการเงินและข้อมูลในรูปแบบกราฟ	ปรับปรุงครั้งที่ 3 (ต.ค.65) (P) วางแผนเพื่อปรับปรุงการเก็บหลักฐานและข้อมูลรูปแบบกราฟรวมกับทีมงาน (D)โดยดำเนินการ 1.ทำการเชื่อมโยงหลักฐานการโอนเงินค่าตอบแทนวิทยากร ด้วยเครื่องมือไฮเปอร์ลิงค์2.นำข้อมูลการดำเนินการมาจัดทำในรูปแบบกราฟ (C) ตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องโดยผู้รับผิดชอบโครงการ (A)สรุปและรายงานผลให้ผู้บังคับบัญชาทราบรวมถึงรายงานต่อที่ประชุมประจำหน่วยงานทุกเดือน	มีหลักฐานและข้อมูลในรูปแบบกราฟประกอบ จุดเด่น เจ้าหน้าที่ไม่ต้องเสียเวลาค้นหาหรือติดตามหลักฐานการโอนเงินค่าตอบแทนวิทยากรจากแฟ้มการเงิน

การตรวจสอบ/ ติดตาม / ประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ ของการดำเนินการตามแผน

1. การควบคุม บันทึกและจัดทำฐานข้อมูลทุกครั้งหลังมีการลงข้อมูลใหม่

ติดตาม มีการติดตามผลการบันทึกข้อมูล เพื่อรายงานแก่ผู้บังคับบัญชา ในที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงานทุกเดือน

ประเมินผล นำข้อเสนอแนะในที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงานมาปรับปรุงแก้ไข

การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ ตรวจสอบความถูกต้องโดยผู้รับผิดชอบโครงการรวมถึงตรวจสอบการเชื่อมโยงเบอร์บาร์ของเอกสารหลักฐาน ซึ่งไม่พบปัญหา สามารถเรียกดูเอกสารหลักฐานการจ่ายค่าตอบแทนวิทยากรได้

2. **Leading Indicator** : เจ้าหน้าที่ฝ่ายการคลังได้รับเอกสารเบิกจ่ายถูกต้อง

3. **ผลการตรวจสอบ**พบว่าในช่วงปี 2565-2566 : ไม่พบการส่งเอกสารเบิกจ่ายกลับมาแก้ไขจากฝ่ายการคลัง ซึ่งบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดคือ 0 ครั้ง

4. **หัวหน้างานพัฒนาคุณภาพงาน** กำหนดให้รายงานในที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงาน วาระที่ 5 รายงานภาระงาน เป็นประจำทุกเดือน