



งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 28

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

ความรู้สร้างนวัตกรรม นวัตกรรมสร้างอนาคต

10 สิงหาคม 2564

CQI

119

ระบบการตรวจผลงานคุณภาพในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย

ว่าที่ร้อยตรีสมทิษฐ์ มั่นคง
งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี
(ร่วมนำเสนอผลงานโดยไม่ประสงค์รับเงินรางวัล)

ที่มาและเหตุผล

งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี มีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรสังกัดภาควิชาฯ/หน่วยงานภายในคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี ให้สามารถพัฒนาและปรับปรุงการทำงานประจำให้มีประสิทธิภาพได้ โดยใช้เวทีงานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ดำเนินการรวบรวม ประมวล และเผยแพร่ผลงานที่มีการปรับปรุงพัฒนางานประจำอย่างต่อเนื่องผ่านเครื่องมือด้านพัฒนาคุณภาพ (CQI, Kaizen, เรื่องเล่าเร้าพลัง และ VDOclip) จากสถิติการส่งผลงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทุกปี (ตั้งแต่ปี 2559 - 2563 จำนวน 700 / 1,051 / 1,166 / 1,459 / 1,401 ผลงาน ตามลำดับ) ซึ่งผู้รับผิดชอบโครงการมีหน้าที่จัดเตรียมผลงานสำเนาเป็นเอกสารผลงานและเกณฑ์การให้คะแนนนำส่งให้แก่คณะอนุกรรมการจัดงานมหกรรมคุณภาพ (ฝ่ายวิชาการ) ตรวจสอบและส่งกลับมายังผู้รับผิดชอบโครงการบันทึกผลคะแนนอีกครั้ง ดังนั้น จากจำนวนผลงานที่เพิ่มมากขึ้นทุกปี จึงทำให้ต้องเตรียมเอกสารจำนวนมากให้แก่คณะอนุกรรมการฯ **จึงทำให้เกิดปัญหา** ดังนี้

1. เนื่องจากกระบวนการเตรียมผลงานมีหลายขั้นตอน จึงทำให้ผู้รับผิดชอบโครงการใช้เวลาดำเนินการเตรียมเอกสารโดยประมาณจำนวน 60 วัน ทำให้ส่งผลงานให้แก่คณะอนุกรรมการฯ ล่าช้ากว่ากำหนดเวลาที่ไว้ใจ (30 วัน) จำนวน 2 ครั้ง

2. ผู้รับผิดชอบโครงการต้องจัดทำสำเนาเอกสารให้คณะอนุกรรมการฯ (CQI) จำนวน 42 คน ๆ ละ 37 ผลงาน ๆ ละ 5 แผ่น รวมจำนวน 7,770 แผ่น (กระดาษ 500 แผ่น) ดังนั้นจึงใช้กระดาษ 15.54 รีม ๆ ละ 82 บาท รวมค่าใช้จ่ายกระดาษ 1,274.28 บาท/ครั้ง

ดังนั้น ด้วยสถานการณ์และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี เล็งเห็นถึงความสำคัญในการใช้เทคโนโลยี จึงได้ดำเนินการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง **โดยจัดทำระบบตรวจผลงานคุณภาพในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่ทันสมัย** เพื่อลดขั้นตอนพร้อมอำนวยความสะดวกให้แก่คณะอนุกรรมการฯ เพิ่มความเร็วในการทำงานให้แก่ผู้รับผิดชอบโครงการ และลดต้นทุนการเบิกจ่ายงบประมาณจากคณะฯ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ ลดต้นทุนของคณะฯ วงรอบการทำงานเกิดประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งเกิดรูปแบบการทำงานใหม่ ได้แก่ การทำงานเป็นทีมร่วมกันทั้งบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน **การปรับระบบงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี ได้ผ่านการรับรอง ISO 9001:2015 เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2564 และจะรักษามาตรฐานคุณภาพในกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป**

ลักษณะโครงการ(ต่อ)

กระบวนการปรับปรุง



การปรับปรุงครั้งที่ 1 (ปี 2561)

P1 วางแผนหาวิธีแก้ปัญหาและจุดด้อย

D1 ดำเนินการเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงานทั้งหมด

C1 ตรวจสอบระยะเวลาในแต่ละขั้นตอน

A1 ดำเนินการจัดทำลำดับความสำคัญและควบคุมการใช้เวลาในแต่ละขั้นตอน

การปรับปรุงครั้งที่ 2 (ปี 2562)

P2 วางแผนหาวิธีแก้ปัญหาจากการปรับปรุงครั้งที่ 1 โดยวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

D2 ดำเนินการจัดทำโปรแกรมตรวจผลงานพร้อมคู่มือในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

- จัดกลุ่มคณะอนุกรรมการฯ / ผลงาน

- แปลงไฟล์ผลงานจาก Word เป็น PDF

- นำผลงาน upload Google Drive

- จัดทำโปรแกรมพร้อมคู่มือ

C2 ทดลองโปรแกรมและตรวจสอบข้อบกพร่องของการเชื่อมโยง พร้อมบันทึกฐานข้อมูลจำนวนคณะอนุกรรมการฯ ที่ตรวจผลงานในรูปแบบกระดาษ/ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

A2 แก้ไขโปรแกรมตามข้อเสนอแนะและดำเนินการส่ง Email แจ้งคณะอนุกรรมการฯ ให้ใช้โปรแกรมในการตรวจ

ผลงาน

การปรับปรุงครั้งที่ 3 (ปี 2563)

P3 วางแผนหาวิธีแก้ปัญหาจากการปรับปรุงครั้งที่ 2 โดยวิเคราะห์จากฐานข้อมูลจำนวน

คณะอนุกรรมการฯ ที่ตรวจผลงานในรูปแบบกระดาษ/ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

D3 ดำเนินการ

- แก้ไขเกณฑ์/คะแนน/สูตรคำนวณในโปรแกรม

- **เตรียมผลงานเป็น 2 รูปแบบ เพื่อส่งให้คณะอนุกรรมการฯ ตามความต้องการจากฐานข้อมูล** ซึ่งจะเพิ่มความสะดวกและรวดเร็วในการตรวจผลงาน

C3 ตรวจสอบความถูกต้องของเตรียมผลงานทั้ง 2 รูปแบบ

A3 ดำเนินการส่งผลงานให้คณะอนุกรรมการฯ ตรวจสอบตามต้องการ

ผลดำเนินการโครงการ

ตัวชี้วัด	สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (ข้อ3) ไหม	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ ระหว่าง ส.ค. 2560 - ส.ค. 2563			
			ก่อนดำเนินการ ส.ค. 2560	ครั้งที่1 ส.ค. 2561	ครั้งที่2 ส.ค. 2562	ครั้งที่3 ส.ค. 2563
1.จำนวนขั้นตอนการดำเนินการเตรียมผลงานให้คณะอนุกรรมการฯ ตรวจผลงาน	1	≤5	7	7	4	4
2.อัตราการใช้กระดาษเพื่อสำเนาเอกสารส่งให้คณะอนุกรรมการฯ	2	≤50%	100% (1,274.28 บาท) (s=42 n=42 c=37)	100% (1,607.20 บาท) (s=40 n=40 c=49)	33.33% (403.44 บาท) (s=36 n=12 c=41)	45.71% (432.96 บาท) (s=35 n=16 c=33)
3.อัตราความสำเร็จในการผลักดันให้คณะอนุกรรมการฯ ใช้ระบบการตรวจผลงานคุณภาพในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์	3	≥50%	0%	0%	63.59%	54.29%

หมายเหตุ :-

- s = จำนวนคณะอนุกรรมการฯ (CQI) ทั้งหมด , n = จำนวนคณะอนุกรรมการฯ (CQI) ที่ตรวจโดยใช้กระดาษ , c = จำนวนผลงาน CQI (เรื่อง)
- อัตราการใช้กระดาษ = $(n \times 100) / s$
- ค่าใช้จ่ายกระดาษ (บาท/ครั้ง) = จำนวนคณะอนุกรรมการฯ (CQI) ที่ตรวจโดยใช้กระดาษ (คน) x จำนวนผลงาน (เรื่อง) x จำนวนกระดาษ (5 แผ่น) x ราคากระดาษ (0.164 บาท)

สรุปผลดำเนินการโครงการ

ผลการประเมินเดือนกรกฎาคม 2563 **ไม่พบว่าการเกิดผลกระทบให้คณะอนุกรรมการตรวจล่าช้า** ประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการปรับปรุงโครงการตาม**มิติคุณภาพ**มีดังนี้

ระดับสังคม จากการปรับปรุงกระบวนการโดยการลดขั้นตอนการเตรียมเอกสารส่งผลกระทบต่อปริมาณการใช้กระดาษ ซึ่งช่วยลดภาวะโลกร้อนโดยการทำงานแบบ Paperless (Reduce)

ระดับคณะฯ อัตราการเบิกใช้ทรัพยากรกระดาษ A4 ลดลง (การสำเนาเอกสาร) (Cost & Efficiency)

ระดับหน่วยงาน การบริหารโครงการที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency) โดยมุ่งเน้นผลลัพธ์ (Effectiveness)

ระดับผู้รับบริการ คณะอนุกรรมการฯ ได้รับความสะดวกในการตรวจผลงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน (Effectiveness)

ระดับบุคคล ลดขั้นตอนการทำงานของผู้รับผิดชอบโครงการให้สะดวกและรวดเร็วขึ้น (Efficiency & Timely)

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

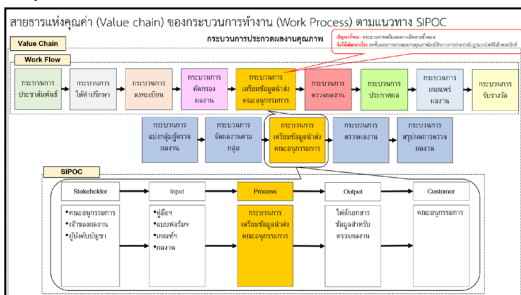
ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการคิดวิเคราะห์งานประจำ จนสามารถออกแบบกระบวนการใหม่ได้ และคณะอนุกรรมการฯ ให้ความร่วมมือในการทำงานให้สอดคล้องตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง

วัตถุประสงค์

- เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินการเตรียมผลงานให้คณะอนุกรรมการฯ ตรวจผลงาน
- เพื่อลดการใช้กระดาษในการเตรียมสำเนาเอกสารสำหรับตรวจผลงานให้แก่คณะอนุกรรมการฯ
- เพื่อปรับปรุงระบบการตรวจผลงานในรูปแบบกระดาษไปสู่รูปแบบอิเล็กทรอนิกส์

ลักษณะโครงการ

สายธารแห่งคุณภาพ (Value chain) ของกระบวนการทำงาน (Work Process) ตามแนวทาง SIPOC



การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis) (แผนภูมิกิ่งปลา)

