

# ลดจำนวนครั้งของการลิ้ม Scan บัตรเข้า-ออกงาน

นางสาวกชนล ศิริหล่อ  
งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคนบตี

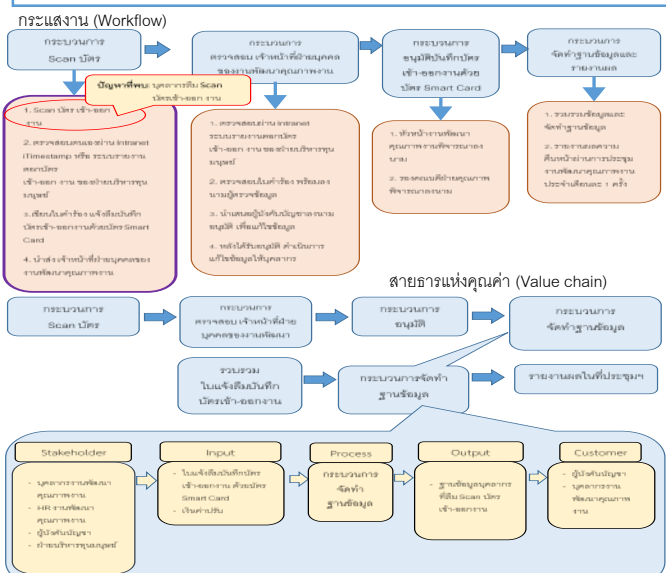
## ที่มาและเหตุผล

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มีนโยบายให้บุคลากร Scan บัตรเข้า-ออกงาน บุคลากรงานพัฒนาคุณภาพงาน ได้ดำเนินการปฏิบัติตามนโยบายของคณะฯ แต่ยังไม่มีการจัดทำบันทึกฐานข้อมูลของบุคลากรฯ และไม่มีรายงานผลให้บุคลากรแต่ละท่านทราบว่าตนเองลิ้ม Scan บัตรจำนวนกี่ครั้ง อาจทำให้วันที่ลิ้ม Scan บัตรนั้นเป็นขาดงานได้ ปัญหาที่พบภาพรวมของบุคลากรงานพัฒนาคุณภาพงานที่ลิ้ม Scan บัตรเข้า-ออกงานมีจำนวนมาก ปี พ.ศ. 2559 จำนวน 49 ครั้ง และ ปี พ.ศ. 2560 จำนวน 30 ครั้ง

จึงเริ่มมีการปรับปรุงตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2561 โดยจัดทำบันทึกฐานข้อมูลบุคลากรลิ้ม Scan บัตรเข้า-ออกงาน และมีการรายงานผลสรุปในที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงานเป็นประจำทุกเดือน เพื่อสร้างความตระหนักย้ำเตือนไม่ให้บุคลากรลิ้ม Scan บัตรเข้า-ออกงาน

งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคนบตี มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง จนกระทั่งได้ผ่านการรับรอง ISO9001-2015 เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2564 และจะรักษามาตรฐานคุณภาพในกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## กรอบแนวคิดและการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา



## การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis)



เหตุผลที่เลือกมาปรับปรุง: เนื่องจากระบบ Scan บัตรเข้า-ออกงาน ซึ่งเป็นเป้าหมายการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานที่บุคลากรได้เคยใช้และปฏิบัติกันมา

## วัตถุประสงค์

- เพื่อลดจำนวนครั้งของการลิ้ม Scan บัตรเข้า-ออกงาน ( $\leq 20$  ครั้ง/ปี) (Lagging Indicator)
- เพื่อลดจำนวนบุคลากรรายบุคคล ลิ้ม Scan บัตรเข้า-ออกงาน ไม่เกิน 3 ครั้ง/ปี ( $\leq 30\%$ )

**ป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำ** โดยการนำปัญหาบุคลากรที่ลิ้ม Scan บัตรเข้า-ออก รายบุคคลเกินจำนวน 3 ครั้ง/ปี เข้าในที่ประชุม เพื่อหาแนวทางแก้ไข และเสนอวิธีควบคุมเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ หรือมีการปรับปรุงที่มากกว่าเดิม พร้อมทั้งจัดทำข้อตกลงร่วมกัน

**การขยายผลการปรับปรุง** ดำเนินการเฉพาะในหน่วยงาน

## กระบวนการปรับปรุง

| วันที่   | ลิ้ม Scan บัตร | จำนวน | ชื่อ |
|----------|----------------|-------|------|
| 10.02.61 | 1              | 1     |      |
| 11.02.61 | 1              | 1     |      |
| 12.02.61 | 1              | 1     |      |
| 13.02.61 | 1              | 1     |      |
| 14.02.61 | 1              | 1     |      |
| 15.02.61 | 1              | 1     |      |
| 16.02.61 | 1              | 1     |      |
| 17.02.61 | 1              | 1     |      |
| 18.02.61 | 1              | 1     |      |
| 19.02.61 | 1              | 1     |      |
| 20.02.61 | 1              | 1     |      |
| 21.02.61 | 1              | 1     |      |
| 22.02.61 | 1              | 1     |      |
| 23.02.61 | 1              | 1     |      |
| 24.02.61 | 1              | 1     |      |
| 25.02.61 | 1              | 1     |      |
| 26.02.61 | 1              | 1     |      |
| 27.02.61 | 1              | 1     |      |
| 28.02.61 | 1              | 1     |      |
| 29.02.61 | 1              | 1     |      |
| 30.02.61 | 1              | 1     |      |
| 31.02.61 | 1              | 1     |      |

### ปรับปรุงครั้งที่ 1 ปี 61 (ม.ค.-ธ.ค.)

- จัดทำแบบฟอร์ม ใบแจ้งลิ้มบันทึกบัตรเข้า-ออกงานด้วยบัตร Smart Card
- บันทึกข้อมูลบุคลากรที่ลิ้ม Scan บัตรเข้า-ออกงาน ผู้รับผิดชอบได้จัดทำบันทึกข้อมูลโดยใช้ Program Microsoft Excel

| ปี 2562    |               | ปี 2562             |               |
|------------|---------------|---------------------|---------------|
| เดือน      | จำนวน (ครั้ง) | ชื่อ                | จำนวน (ครั้ง) |
| กุมภาพันธ์ | 0             | กรม<br>4<br>บุคลากร | 0             |
| มีนาคม     | 0             |                     | 0             |
| พฤษภาคม    | 1             |                     | 1             |
| มิถุนายน   | 3             |                     | 3             |
| กรกฎาคม    | 0             |                     | 0             |
| สิงหาคม    | 2             |                     | 2             |
| กันยายน    | 4             |                     | 4             |
| ตุลาคม     | 1             |                     | 1             |
| พฤศจิกายน  | 4             |                     | 4             |
| ธันวาคม    | 0             |                     | 0             |
| รวมตลอดปี  | 17            | รวมตลอดปี           | 17            |

### ปรับปรุงครั้งที่ 2 ปี 62 (ม.ค.-ธ.ค.)

- ปรับเงินบุคลากรที่ลิ้ม Scan บัตรเข้า-ออก งาน
- ทำสรุปรายงานหัวหน้างานพัฒนาคุณภาพงานทุกครั้งที่ได้รับค่าปรับ



รายงานผลการปฏิบัติงาน  
วันที่ 12/2563  
วันที่ 12/2563  
เวลา 13:00-16:00 น. วันที่ 12/2563  
วันที่ 12/2563



### ปรับปรุงครั้งที่ 3 ปี 63 (ม.ค.-ธ.ค.)

- มีการสรุปรายงานจำนวนบุคลากรลิ้ม Scan บัตรเข้า-ออกงาน แจ้งในที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงานทราบเป็นประจำทุกเดือน เพื่อกระตุ้นให้เกิดความตระหนัก ไม่ให้ลิ้มการ Scan บัตรเข้า-ออกงาน
- เพิ่มกระบวนการตรวจสอบของ HR ของงานพัฒนาคุณภาพงาน โดยเข้าตรวจสอบการ Scan บัตรเข้า-ออกงาน ของบุคลากร สัปดาห์ละ 1 ครั้ง (ทุกวันจันทร์) เพื่อให้บุคลากรลิ้ม Scan บัตรเข้า-ออกงาน Scan บัตรเข้า-ออกงานได้ไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน

## ผลสำเร็จ

| ตัวชี้วัด                                                            | เกณฑ์การวัดผล (ค่าเป้าหมาย) | เป้าหมาย           | ผลดำเนินการ       |                   |                              |                              |                              |                              |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|
|                                                                      |                             |                    | ก่อนดำเนินการ     |                   | หลังดำเนินการ                |                              |                              |                              |
|                                                                      |                             |                    | ปี 2559 (N=10 คน) | ปี 2560 (N=10 คน) | ครั้งที่ 1 ปี 2561 (N=10 คน) | ครั้งที่ 2 ปี 2562 (N=10 คน) | ครั้งที่ 3 ปี 2563 (N=10 คน) | ครั้งที่ 4 ปี 2564 (N=10 คน) |
| จำนวนครั้งของการลิ้ม Scan บัตรเข้า-ออกงาน ในภาพรวม (Logsheet)        | ✓                           | $\leq 20$ ครั้ง/ปี | 49                | 30                | 20                           | 17                           | 17                           | 3                            |
| อัตราของบุคลากร ลิ้ม Scan บัตรเข้า-ออกงาน รายบุคคลไม่เกิน 3 ครั้ง/ปี | ✓                           | $\leq 30\%$        | 60% (6 คน)        | 40% (4 คน)        | 36% (4 คน)                   | 40% (4 คน)                   | 30% (3 คน)                   | N (อยู่ระหว่างรวบรวม)        |

หมายเหตุ: ตัวชี้วัด: อัตราการลิ้ม Scan บัตรเข้า-ออกงาน รายบุคคลไม่เกิน 3 ครั้ง/ปี = (จำนวนบุคลากรที่ลิ้ม Scan บัตรเกิน 3 ครั้ง/ปี / จำนวนบุคลากรทั้งหมด) x 100

N = จำนวนบุคลากรงานพัฒนาคุณภาพงานในคณะฯ (คน)

**ผลของการปรับปรุง** จากตัวชี้วัดแนวโน้ม จำนวนครั้งของการลิ้ม Scan บัตรเข้า-ออกงาน ในภาพรวม น้อยกว่า 20 ครั้ง/ปี จำนวนครั้งลดลง และอัตราของบุคลากรรายบุคคลลิ้ม Scan บัตรเข้า-ออกงาน รายบุคคลไม่เกิน 3 ครั้ง/ปี ลดลง น้อยกว่า 30% มีแนวโน้มลดลง ด้านประสิทธิภาพ มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานมีการตรวจสอบอย่างถูกต้องและรายงานผลมาเสมอ **ควบคุม** โดยเจ้าหน้าที่ฝ่ายบุคคลของงานพัฒนาฯ ตรวจสอบข้อมูลการ Scan บัตรในระบบ "รายงานตอบบัตรเข้า-ออกงาน" ของฝ่ายบริหารทุนมนุษย์ ทุกวันจันทร์ และแจ้งให้บุคลากรที่ลิ้ม Scan บัตรเข้า-ออกงาน "ใบแจ้งลิ้มบันทึกบัตรเข้า-ออกงานด้วยบัตร Smart Card" เพื่อจะได้ไม่ขาดงานในวันดังกล่าว **ติดตามผล** เป็นประจำทุกเดือน เพื่อสรุปผลลัพธ์พร้อมรายงานในที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงาน มีการจัดทำฐานข้อมูล เรื่องจำนวนครั้งของการลิ้ม Scan บัตรของบุคลากร ทั้งภาพรวมและรายบุคคล เป็นการสร้างความตระหนักไม่ลิ้ม Scan บัตรเข้า-ออกงาน มีรายงานสรุปยอดลิ้มค่าปรับนำส่งหัวหน้างานพัฒนาคุณภาพงาน