

แบบสรุปการดำเนินการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

Continuous Quality Improvement (CQI)

ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่าย
ลำดับที่1.....ปี.....2560.....

หน่วยงาน.....งานคลัง.....

รายนามสมาชิกผู้ร่วมดำเนินการ

1.	นางสาวนันทพร	เสนาปิ่นท์	นักวิชาการเงินและบัญชี	หัวหน้าโครงการ
2.	นางสาวเสาวลักษณ์	นิลทลักษณ์	นักวิชาการเงินและบัญชี	
3.	นางสาวสุนทรินทร์	เลิศณรงค์	นักวิชาการเงินและบัญชี	
4.	นางสุธาสินี	ปาละสุข	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
5.	นางสาวชนากา	ฉันทะปิยะกุล	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	
6.	นางสาวนงนุช	ประมล	นักวิชาการเงินและบัญชี	นักวิชาการเงินและบัญชี
7.	นางสาวนารี	น้ำเงิน	นักวิชาการเงินและบัญชี	
8.	นางธิติมา	บุราณผาย	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร
9.	นางสาวศุภกานต์	ภูตานนท์	ผู้ปฏิบัติงานบริหาร	
10.	นางอรอุมา	ทองกรานต์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	

5 ลำดับปัญหาสำคัญที่พบในหน่วยงาน

1. เจ้าหน้าที่ขาดทักษะในการปฏิบัติงาน ขาดความละเอียด รอบคอบ
2. มีการแก้ไขเอกสารการเบิกจ่ายหลายรอบ
3. มีการโอนงบประมาณในช่วงปลายปี
4. โอนเงินผิด
5. ปิดงบไม่ทันตามกำหนด

โครงการที่เลือกมาดำเนินการ การเพิ่มประสิทธิภาพการตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่าย

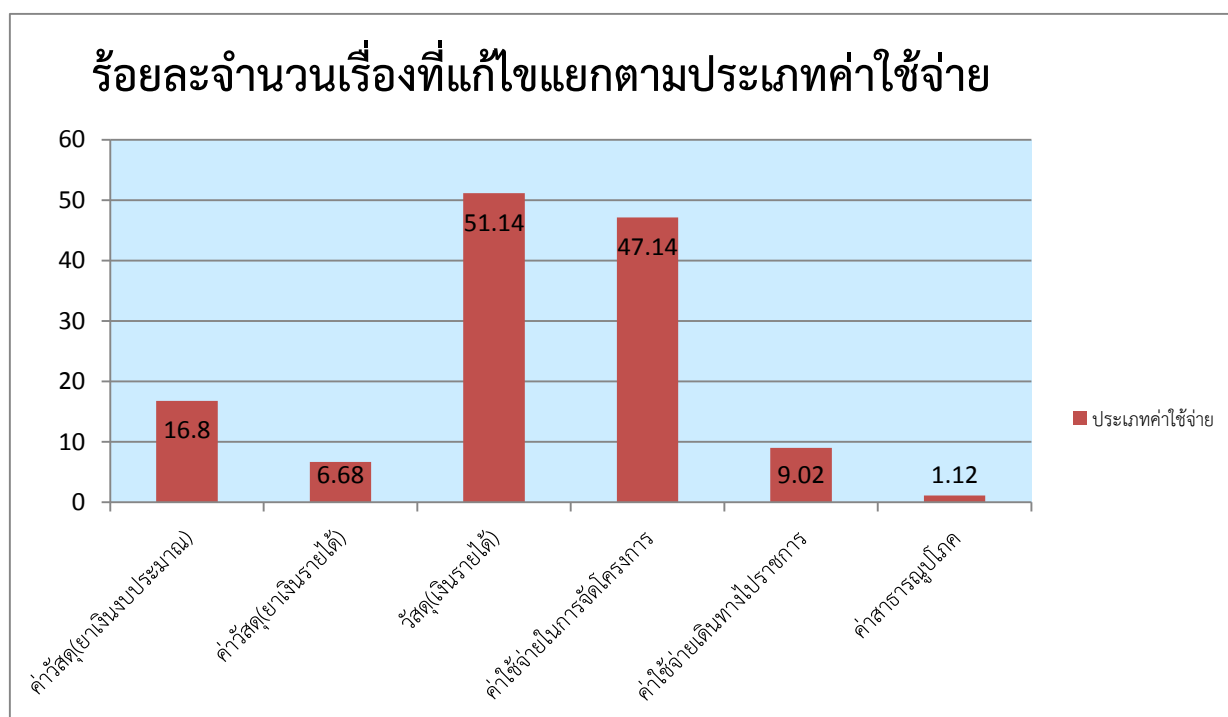
หลักการและเหตุผล

เนื่องจากงานคลังมีหน้าที่ให้บริการทางด้านการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆของศูนย์การแพทย์ฯ ซึ่งภาระงานหลักคือการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบและผู้รับบริการได้รับเงินในจำนวนที่ถูกต้อง ดังนั้นขั้นตอนการตรวจสอบเอกสารก่อนเสนอผู้มีอำนาจลงนามเป็นขั้นตอนที่ต้องปฏิบัติอย่างละเอียด รอบคอบไม่ให้มีข้อผิดพลาด ซึ่งเอกสารที่มีข้อผิดพลาดและต้องแก้ไขหลายครั้งจะทำให้เสียเวลาและผู้รับบริการได้รับเงินล่าช้าซึ่งเป็นความเสี่ยงของงานคลังใน 2 ลำดับแรก ดังนั้นจึงต้องมีการพัฒนากระบวนการในการตรวจสอบเอกสารให้มีคุณภาพเพื่อให้เกิดการจ่ายที่มีคุณภาพต่อไป

สำรวจสภาพข้อมูลก่อนแก้ปัญหา

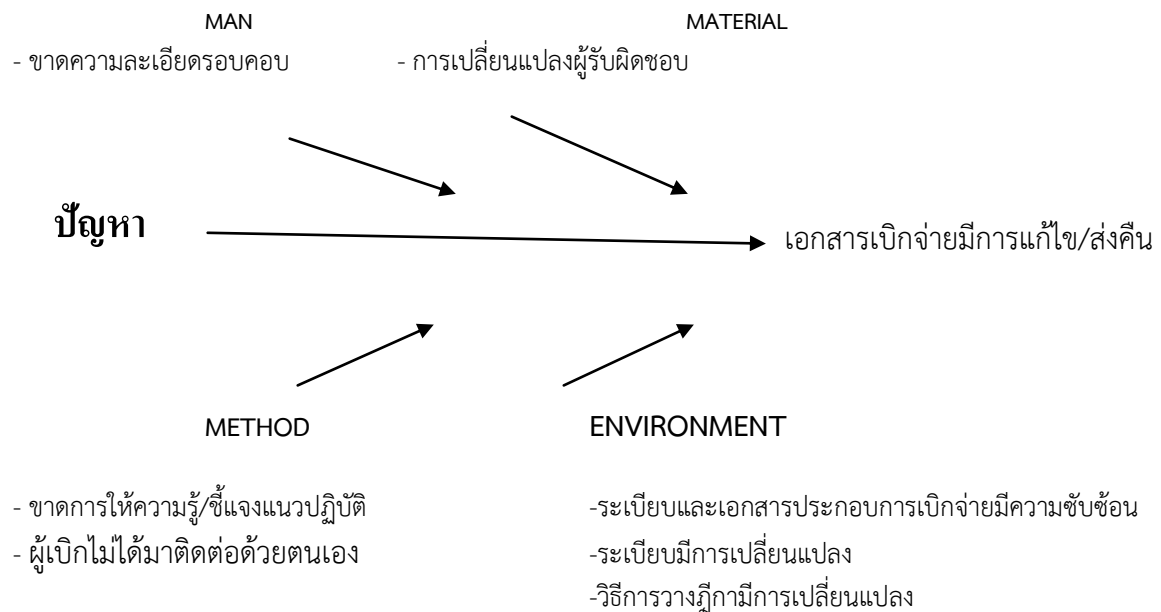
ชื่อข้อมูล จำนวนชิ้นงานของค่าใช้จ่ายที่แก้ไขประจำปีงบประมาณ 2560			
จำนวนเดือน 7 เดือน (ต.ค.59- เม.ย.60)			
แหล่งที่มาของข้อมูล รายงานการเบิกค่าใช้จ่ายประจำปี 2560			
ประเภทค่าใช้จ่าย	จำนวนเรื่องส่งคืน/แก้ไข	จำนวนเรื่องทั้งหมด	เทียบเป็นร้อยละ
ค่าวัสดุ(ยาเงินงบประมาณ)	21	125	16.8
ค่าวัสดุ(ยาเงินรายได้)	31	464	6.68
ค่าวัสดุ(เงินรายได้)	404	790	51.14
ค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการ	33	70	47.14
ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ	22	244	9.02
ค่าสาธารณูปโภค	1	89	1.12

นำเสนอข้อมูล



การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา

ประเภทค่าใช้จ่าย	ประเด็นปัญหา
ค่าวัสดุ(เงินงบประมาณ)	-มีการเปลี่ยนแปลงระบบการวางฎีกา -บุคลากรขาดความละเอียดรอบรอบ
ค่าวัสดุ(ยา เงินรายได้)	-บุคลากรขาดความละเอียดรอบรอบ
ค่าวัสดุอื่นๆ(เงินรายได้)	-บุคลากรขาดความละเอียดรอบรอบ
ค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการ	-มีการเปลี่ยนแปลงระเบียบ -เอกสารประกอบการเบิกจ่ายมีหลายรายการ -มีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรผู้รับผิดชอบในบางหน่วยงาน
ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ	-ผู้ที่ไม่ได้มาติดต่อเองจึงไม่ทราบขั้นตอนและรายละเอียดของเอกสาร
ค่าสาธารณูปโภค	-บุคลากรขาดความละเอียด



วัตถุประสงค์

เพื่อลดอัตราการแก้ไขเอกสารการเบิกจ่าย

เป้าหมายของโครงการ อัตราการแก้ไขเอกสารการเบิกจ่ายน้อยกว่าร้อยละ 10

ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ.....1 ต.ค.59-30 ก.ย.60.....

ระยะเวลาในการดำเนินโครงการ.....ตุลาคม 2559 – กันยายน 2560

ระยะเวลา (เดือน) ขั้นตอน	2559				2560							
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.
วางแผน Plan	•••••	•••••	•••••	•••••								
ลงมือแก้ปัญหา Do					•••••	•••••	•••••	•••••	•••			
ตรวจสอบผล Check										•••	•••••	
แก้ไขปรับปรุง Action และจัดทำมาตรฐาน												•••

1 เส้นแผนงาน ด้วยเส้น

•••••

2 การดำเนินงานจริง ด้วยเส้น

—————

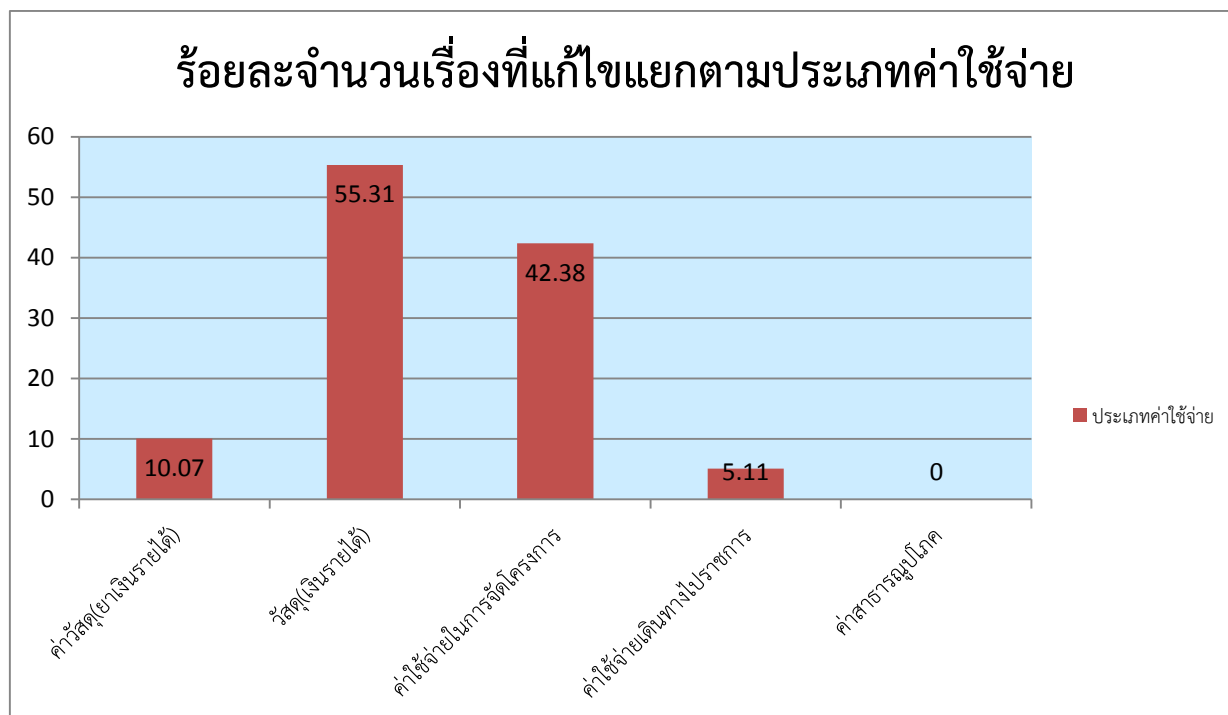
ตารางกำหนดวิธีการแก้ไขและผลของการแก้ไขในแต่ละวิธีการที่กำหนด

ปัญหา	สาเหตุ	วางแผนการปรับปรุงแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	วัน/เดือน/ปี		ประเมินผล การปรับปรุง แก้ไข
				เริ่ม	สิ้นสุด	
MAN	- บุคลากรขาดความ ละเอียดรอบคอบ	- เน้นย้ำบุคลากรให้ปฏิบัติงาน อย่างละเอียด และนำมาเป็น ตัวชี้วัดการปฏิบัติงานของ บุคลากร - จัดตารางเวลาในการตรวจ เอกสาร เพื่อที่จะสามารถ เตรียมการสำหรับช่วงเวลา ที่เอกสารมาพร้อมกัน	งานคลัง	ต.ค.59	ก.ย.60	สามารถแก้ไขได้ เฉพาะบุคลากรใน หน่วยงานเท่านั้น
MATERIAL	- มีการเปลี่ยนแปลง ผู้รับผิดชอบ	- จัดทำแนวทางปฏิบัติ - จัดอบรม/ให้ความรู้	งานคลัง	เม.ย.60	ส.ค.60	ยังไม่สามารถทำได้ ได้ครอบคลุมทุก เรื่อง
METHOD	- ขาดการให้ความรู้/ ชี้แจงแนวทางปฏิบัติ - ผู้ที่ต้องทำเรื่องเบิก ไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเอง	- จัดอบรมให้ความรู้/เผยแพร่ แนวทางปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ - จัดทำ check list สื่อสารไปยังผู้ เบิก	งานคลัง	เม.ย.60	ก.ย.60	ได้ผลดีสำหรับ check list เรื่อง ค่าใช้จ่ายเดินทาง ไปราชการ
ENVIRONMENT	- ระเบียบเอกสาร ประกอบการเบิกจ่ายมี ความซับซ้อน - ระเบียบและขั้นตอนมี การเปลี่ยนแปลง	- ทำคู่มือ/แนวทางปฏิบัติ - ศึกษา/อบรม และสื่อสารให้ ทั่วถึง	งานคลัง	ต.ค.59	ก.ย.60	ยังไม่สามารถทำได้ ได้ครอบคลุมทุก เรื่อง

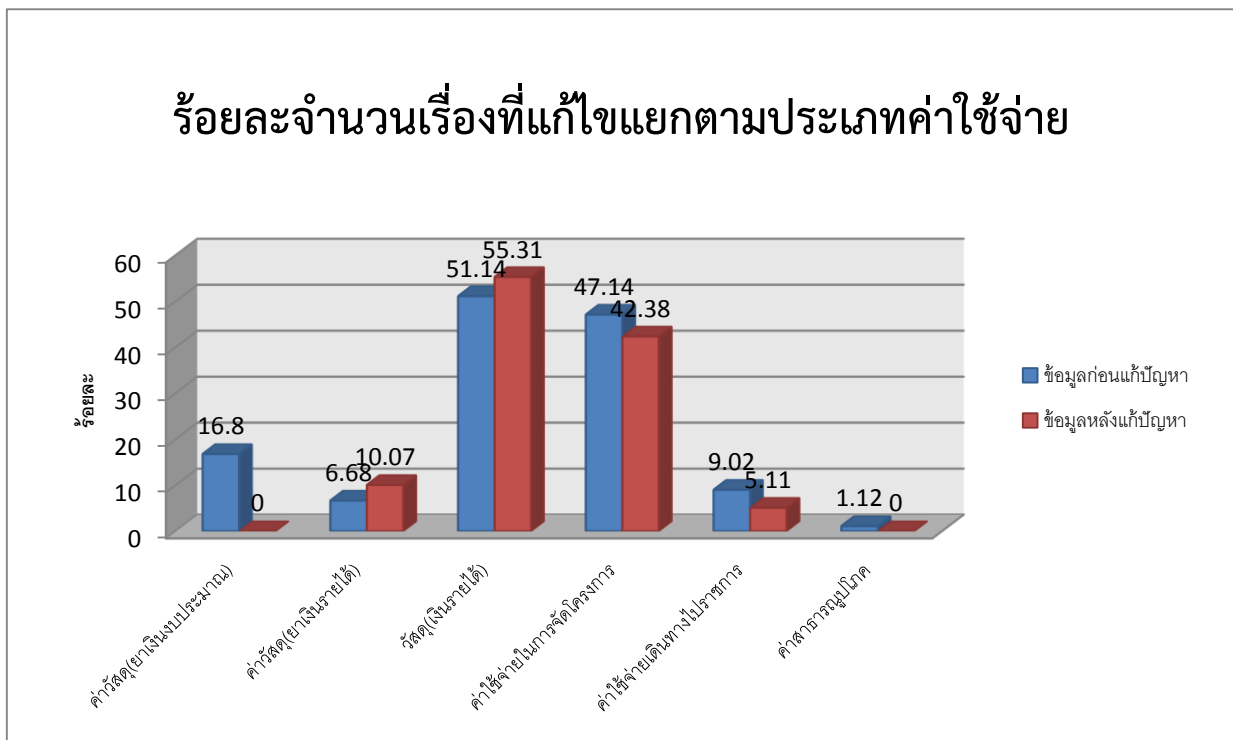
สำรวจสภาพข้อมูลหลังแก้ปัญหา

ชื่อข้อมูล จำนวนชิ้นงานของค่าใช้จ่ายที่แก้ไขประจำปีงบประมาณ 2560			
จำนวนเดือน 5 เดือน (พ.ค.- ก.ย.60)			
แหล่งที่มาของข้อมูล รายงานการเบิกค่าใช้จ่ายประจำปี 2560			
ประเภทค่าใช้จ่าย	จำนวนเรื่องส่งคืน/แก้ไข	จำนวนเรื่องทั้งหมด	เทียบเป็นร้อยละ
ค่าวัสดุ(ยาเงินรายได้)	119	1,182	10.07
วัสดุ(เงินรายได้)	1,016	1,837	55.31
ค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการ	64	151	42.38
ค่าใช้จ่ายเดินทางไปราชการ	9	176	5.11
ค่าสาธารณูปโภค	0	93	0

การนำเสนอข้อมูล



เปรียบเทียบผลระหว่างก่อนและหลังดำเนินการ



สรุปวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและการบรรลุเป้าหมายและตัวชี้วัด

จากผลการดำเนินงานพบว่า

1. ค่าใช้จ่ายประเภทโครงการ ค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการ และค่าสาธารณูปโภคมีอัตราการส่งคืนแก้ไขลดลง
2. ค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการมีอัตราลดลงเพียงเล็กน้อยแต่ยังคงอยู่ในอัตราที่สูงไม่เป็นไปตามเป้าหมายคือต้องน้อยกว่าร้อยละ 10
3. ค่าวัสดุมีอัตราการส่งคืนแก้ไขที่ค่อนข้างสูงและมีอัตราที่สูงขึ้น เนื่องจากข้อมูลหลังแก้ปัญหาเป็นช่วงเวลาเร่งปิดงบประมาณ จำนวนเอกสารมีปริมาณมากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยเวลาที่จำกัดทำให้มีอัตราการผิดพลาดสูง
4. จากการเก็บข้อมูลข้อผิดพลาดพบว่าการเบิกค่าใช้จ่ายสำหรับค่าวัสดุ ค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการต้องมีเอกสารประกอบการเบิกจ่ายปริมาณมากซึ่งทำให้ข้อผิดพลาดมากตามไปด้วย การจะทำ check list เอกสารประกอบการเบิกจ่ายทำได้ค่อนข้างยากเนื่องจากมีรายละเอียดในแต่ละประเภทแตกต่างกัน

บทเรียนที่ได้รับ

1. การแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากข้อผิดพลาดส่วนบุคคลทำได้ยาก ต้องได้รับความร่วมมือจากผู้ปฏิบัติงานในแต่ละสายงาน
2. การจัดทำเป็นเอกสารไม่เพียงพอ ต้องมีการอธิบายเพิ่มเติมจากเจ้าหน้าที่โดยตรง

การพัฒนาต่อเนื่อง

1. ค่าใช้จ่ายในการจัดโครงการสามารถลดความผิดพลาดได้จากการให้ความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้รับผิดชอบโครงการ ดังนั้นทางงานคลังจึงวางแผนการให้คำแนะนำสำหรับผู้ที่จะจัดโครงการโดยกำหนดทุกวันศุกร์สุดท้ายของเดือนให้หน่วยงานที่จะจัดโครงการในเดือนถัดไปนำรายละเอียดโครงการมาปรึกษาเรื่องเอกสารการเบิกจ่ายก่อนที่จะมีการจัดโครงการ

2. การเบิกจ่ายค่าวัสดุเป็นรายการที่มีความผิดพลาดมากที่สุด ต้องมีการวิเคราะห์หาสาเหตุที่แท้จริงและต้องได้รับความร่วมมือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนั้นงานจึงทำเป็นกิจกรรม CQI ลำดับต่อไป

กิจกรรม CQI จะทำต่อไปในอนาคต

การเพิ่มประสิทธิภาพในการเบิกจ่ายค่าวัสดุ

