Efficiency & Effectiveness
ในการติดตามตัวชี้วัด

บ่อยครั้งในการติดตามตัวชี้วัด ประเมินผล และวัดความสำเร็จของหน่วยงาน/องค์กรตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ในทางคุณภาพจะมีการพิจารณา และประเมินในด้าน ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประสิทธิผล (Effectiveness) สำหรับหลายท่านที่ไม่คุ้นเคยอาจเกิดความสับสน ไม่เข้าใจ ส่งผลให้การประเมิน/ติดตามตัวชี้วัดไม่ครอบคลุม ฉบับนี้จะพาทุกท่านไปทำความรู้จัก เข้าใจความหมาย เพื่อการนำไปประยุกต์ใช้ที่ถูกต้อง พร้อมแล้วมาเริ่มต้นเรียนรู้ไปด้วยกันนะคะ

ประสิทธิภาพ : Efficiency

การดำเนินงานที่ทำให้เกิดความสำเร็จ/ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด ตรงตามความต้องการ ด้วยการใช้ทรัพยากรที่น้อยที่สุดเพื่อให้ ได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมาย โดยที่คุณภาพงานยังเท่าเดิมหรือเพิ่มขึ้น ส่วนใหญ่จะเป็นตัวชี้วัดในด้านผลิตภาพ

- การลดจำนวนวันนอนในโรงพยาบาล
- การลดระยะเวลารอคอยเอกสาร
- การลดอัตราคงคลังในคลังพัสดุ
- รายได้ที่เพิ่มขึ้นจากการคัดแยกขยะ

Efficiency ➤ Output

Doing things right - Is it worth the resource?

การทำสิ่งนั้นให้ถูกต้องตามเป้าหมาย และเน้นใช้ทรัพยากรให้คุ้มค่า (เวลา เงิน บุคลากร วัตถุดิบ) โดยมุ่งไปที่วิธีการและกระบวนการ
Ex.การผลิตสินค้าได้ตามรอบเวลาที่กำหนด = ประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล : Effectiveness

ความสามารถในการดำเนินงานที่บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนด รวมถึงผลสำเร็จที่เกิดขึ้นในงาน ส่วนใหญ่จะเป็นตัวชี้วัดด้านคุณภาพ

- ประสิทธิผลของแนวทางป้องกันการติดเชื้อวัณโรคสำหรับบุคลากรภายในคณะฯ ช่วยลดอัตราการติดเชื้อวัณโรคในบุคลากร
- ผลลัพธ์ความพึงพอใจในการปรับการให้บริการในรูปแบบ one-stop service ซึ่งช่วยลดจำนวนข้อร้องเรียน

Effectiveness ➤ Outcome

Doing the right things - Does it work in process?

การทำสิ่งที่ถูกต้อง และได้ผลจริง โดยมุ่งไปที่ผลลัพธ์สุดท้าย และเป้าหมายโครงการ Ex.การผลิตสินค้าที่มีคุณภาพ ตรงตามความต้องการของลูกค้าและสามารถจัดจำหน่ายได้ = ประสิทธิผล

โดยสรุปหากสามารถผลิตสินค้าได้ตรงตามจำนวนที่กำหนด แต่ไม่สามารถจำหน่ายสินค้าได้จริง นั่นคือการดำเนินงานมีประสิทธิภาพแต่ไม่มีประสิทธิผล ดังนั้นเมื่อประสิทธิภาพดีย่อมมีส่วนส่งเสริมให้ประสิทธิผลนั้นดีตามไปด้วย แต่ในบางบริบทของการดำเนินงานอาจเริ่มจากการกำหนดสิ่งที่ถูกต้องหรือผลลัพธ์สุดท้ายที่ต้องการ (outcome) แล้วจึงออกแบบกระบวนการร่วมกับกำหนดผลลัพธ์ (output) ที่จะสนับสนุนให้ผลลัพธ์สุดท้ายประสบความสำเร็จอย่างต่อเนื่อง (achieve goal)

EX การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการเพื่อนำเสนอผลต่อผู้บริหารประจำเดือน

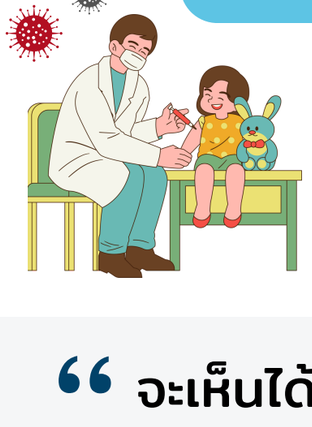
Efficiency

เมื่อนำ AI มาช่วยวิเคราะห์ผล ทำให้สามารถจัดทำรายงานได้ตามเวลาที่กำหนด เพิ่มความถูกต้อง และลดเวลาในการจัดทำรายงานสำหรับการนำเสนอได้มากถึง 50%

Effectiveness

ผู้บริหารได้รับข้อมูลในการนำเสนอที่ถูกต้อง ครบถ้วน ชัดเจน สามารถติดตามผลความก้าวหน้าของโครงการได้ทันที และนำข้อมูลมาใช้ตัดสินใจเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับปัญหา และสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนไป

EX วัคซีน A จะช่วยป้องกัน และลดความรุนแรง/ภาวะแทรกซ้อนในโรคทางเดินหายใจ สำหรับเด็กอายุต่ำกว่า 6 ขวบ และผู้ใหญ่อายุมากกว่า 60 ปี



Efficiency

การฉีดวัคซีน A ในผู้ป่วยกลุ่มเสี่ยงจะช่วยลดค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และลดผลข้างเคียงในระยะยาว

Effectiveness

หลังนำวัคซีน A ไปฉีดให้ประชากรทั่วไป พบว่าวัคซีนสามารถลดภาวะแทรกซ้อนในประชากรกลุ่มเสี่ยงถึง 80% และยังลดอัตราการตายจากความรุนแรงของโรคถึง 20%

“ จะเห็นได้ว่าในทุกการดำเนินงาน หากต้องการให้เป้าหมายที่กำหนดนั้นบรรลุผล การกำหนดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลที่สอดคล้องกับเป้าหมายหลัก จึงมีความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จ อีกทั้งยังช่วยให้ช่วยให้การประเมินผลการดำเนินงาน และการวางแผนพัฒนาทำได้ชัดเจนขึ้น สุดท้ายเพื่อความครอบคลุม ควรพิจารณาประสิทธิภาพคู่กันกับประสิทธิผลเสมอ เพื่อทำให้เห็นภาพรวมการดำเนินงานที่รอบด้าน ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนากระบวนงานที่ยั่งยืนขององค์กร ”

งานบริหารทรัพยากรสุขภาพ ตึกอำนวยการ ชั้น 1 02-4198300, 02-4198418 sirirajum@mahidol.ac.th