



# งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 30

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี  
มหาวิทยาลัยมหิดล  
ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2566

## 30 ปี สูเส้นทางรามาคุณภาพ ด้วย Flexperience

### การพัฒนารูปแบบการค้นหาเอกสาร ด้วยการจัดการเอกสารแบบออนไลน์

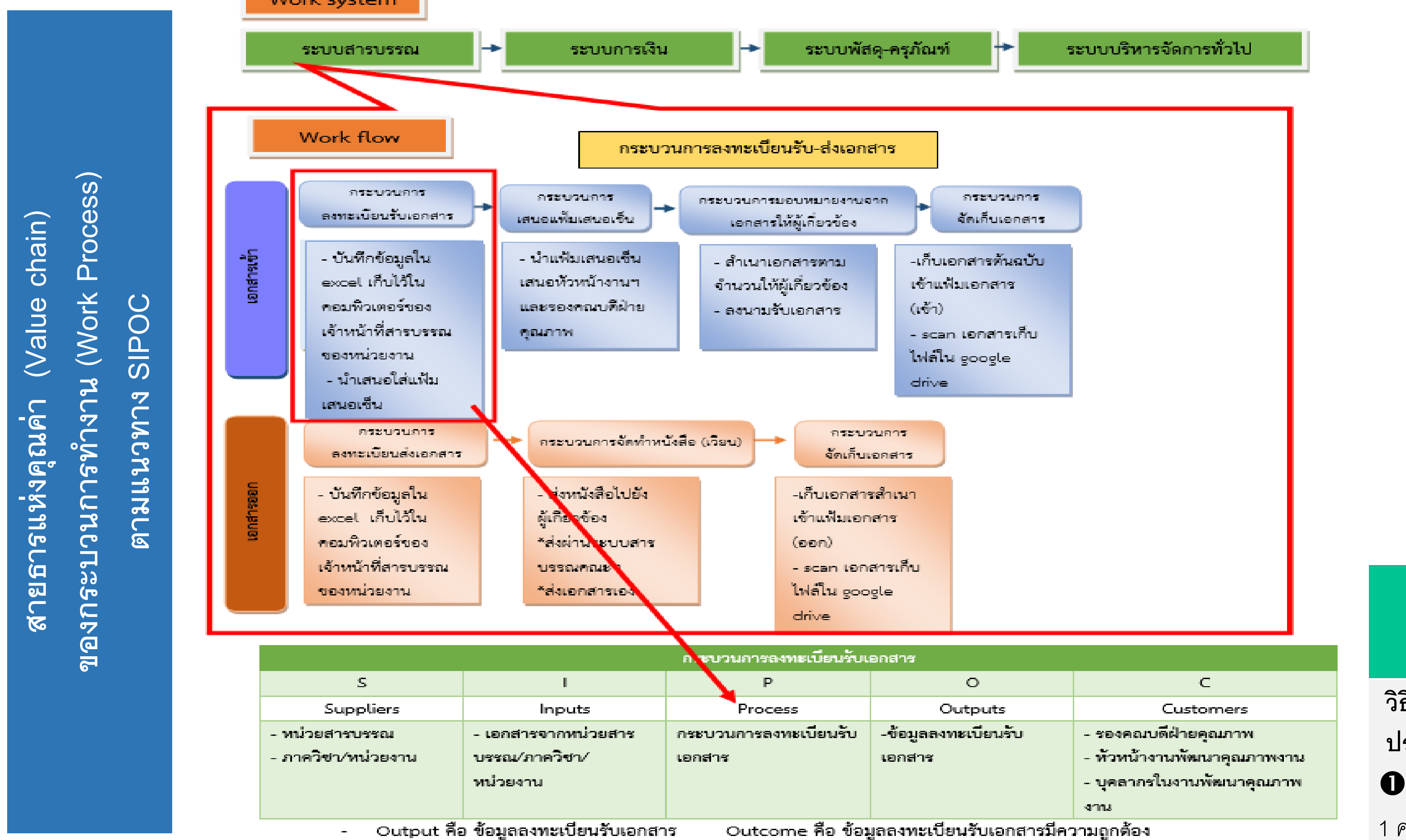
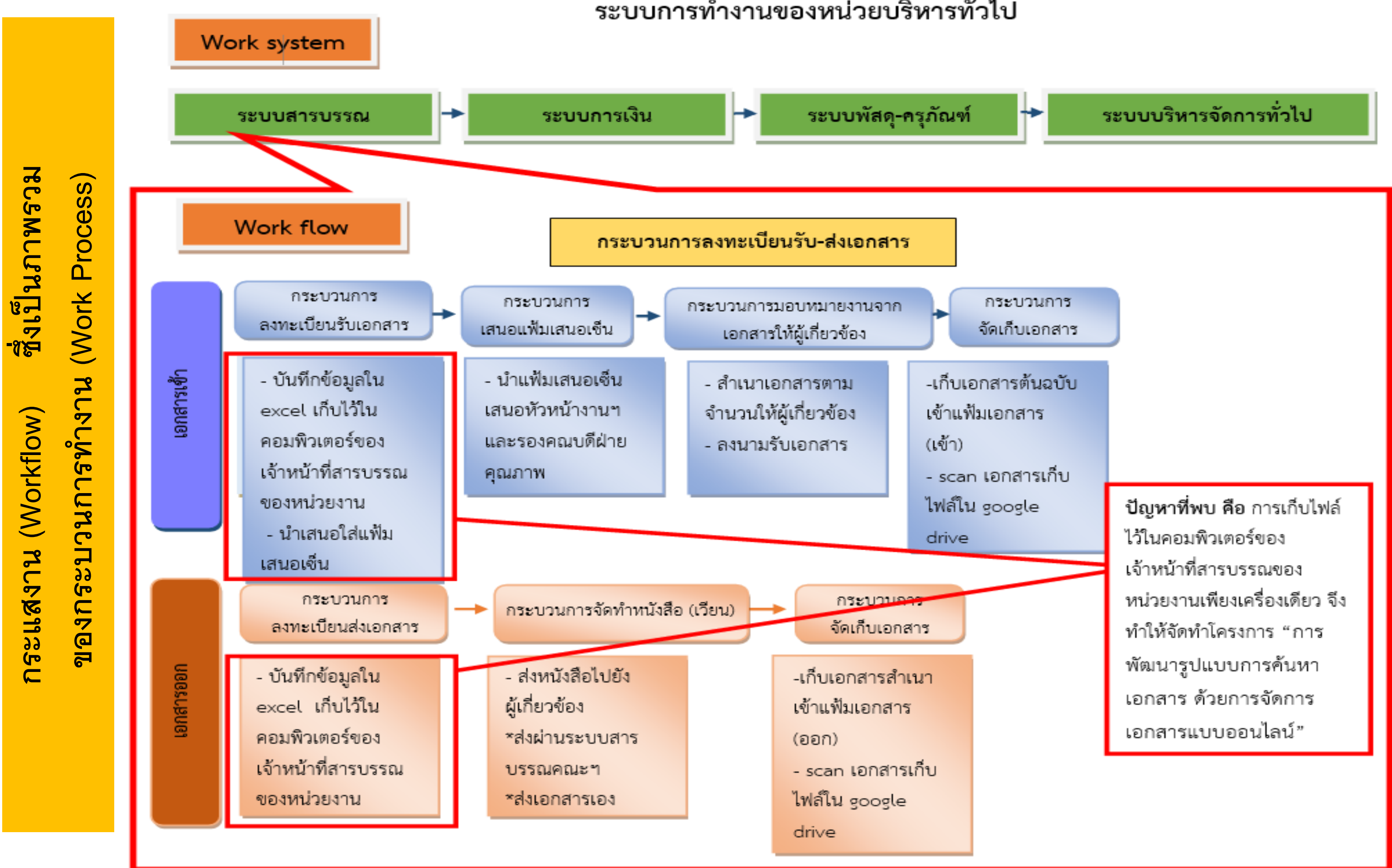
น.ส.ฐิติรัตน์ ห้อยมาลา  
งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคนบตี

#### ที่มาและเหตุผล

งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคนบตี มีการกิจด้านการพัฒนาคุณภาพของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีอย่างเป็นระบบ หน่วยงานจึงมีการพัฒนาระบบการทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์และเป้าหมายของคณะฯ โดยเป็นหน่วยงานที่ต้องติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในคณะฯ และนอกคณะฯ ส่งผลให้มีเอกสารเข้า-ออกหน่วยงานเป็นจำนวนมาก เช่น ในปี 2563-2565 มีเอกสารเข้า-ออกหน่วยงานจำนวน 656 527 418 เรื่องตามลำดับ จึงจำเป็นต้องมีการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การค้นหาเอกสารมีความสะดวกและรวดเร็ว และสามารถสำรองข้อมูลในรูปแบบ Electronic File กรณีที่เอกสารมีการสูญหาย ซึ่งจะทำได้ทั้งพื้นที่ของการจัดเก็บเอกสารได้

จากกระบวนการจัดเก็บเอกสารเดิมดังกล่าวงานพัฒนาคุณภาพงานจึงได้ปรับระบบใหม่ โดยใช้วิธีการ scan เอกสารเข้า-ออกทุกฉบับ และจัดเก็บในรูปแบบไฟล์ไว้ใน google drive ซึ่งทำให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถเข้าถึงข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ของตนเอง แต่ทั้งนี้การค้นหาเอกสารยังคงต้องค้นหาควบคู่กับข้อมูลใน excel คอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน เนื่องจากต้องค้นหาจากเลขทะเบียนรับส่งจากไฟล์ excel ที่จัดเก็บไว้ในเครื่องคอมพิวเตอร์เจ้าหน้าที่สารบรรณ จึงจะตรงกับชื่อไฟล์เอกสารที่ได้ใช้ google drive เช่น ในช่วงปี 2565 จะหาข้อมูลเอกสารเข้าหน่วยงาน ต้องเดินและมาสอบถามที่โต๊ะของเจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน จำนวน 1-2 ครั้ง/เดือน พบปัญหาการค้นหาไฟล์เอกสารมีความล่าช้าซึ่งใช้เวลานานมากกว่า 5 นาทีในการค้นหาแต่ละครั้ง ทำให้การเข้าถึงข้อมูลมีความยุ่งยาก ทำให้งานที่ได้รับมอบหมายเกิดความล่าช้าไปด้วย จึงได้มีการพัฒนาการลงข้อมูลรับ-ส่งเอกสารจากการลงข้อมูลใน excel ในคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน เป็นการลงข้อมูลใน excel ที่สามารถดูออนไลน์ใน google drive ทำให้บุคลากรในหน่วยงาน สามารถค้นหาเอกสารจากคอมพิวเตอร์ของตนเองได้ทันที

ดังนั้นการจัดทำโครงการ "การพัฒนารูปแบบการค้นหาเอกสาร ด้วยการจัดการเอกสารแบบออนไลน์" เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถค้นหาเอกสารในรูปแบบออนไลน์มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น และได้จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instruction: WI) ในระบบ ISO 9001:2015 การปรับระบบงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้งานพัฒนาคุณภาพงาน (สำนักงานคนบตี) ได้ผ่านการรับรอง ISO 9001:2015 เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2564 และจะรักษามาตรฐานคุณภาพในกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป



#### การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ

##### ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

- มีเทคโนโลยีสนับสนุนในการบันทึกข้อมูล (Technology)
- ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในหน่วยงาน จนสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ (Team Work)
- ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการคิดวิเคราะห์งานประจำ จนสามารถออกแบบกระบวนการใหม่ได้ (Leader)

##### ความรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ

- ทำให้สร้างคุณค่าและสร้างประโยชน์ในด้านการพัฒนา โดยนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดปัญหาที่มีได้
- เพิ่มประสิทธิภาพให้กับระบบการบริหารจัดการงานสารบรรณ เช่น การบันทึกข้อมูล และการค้นหาข้อมูล เป็นต้น

##### ปัญหา/อุปสรรคข้อเสนอนะ

- การค้นหาและการลงข้อมูลเอกสารลงใน google drive ยังมีข้อจำกัดต้องใช้ internet ในการเข้าถึงข้อมูล

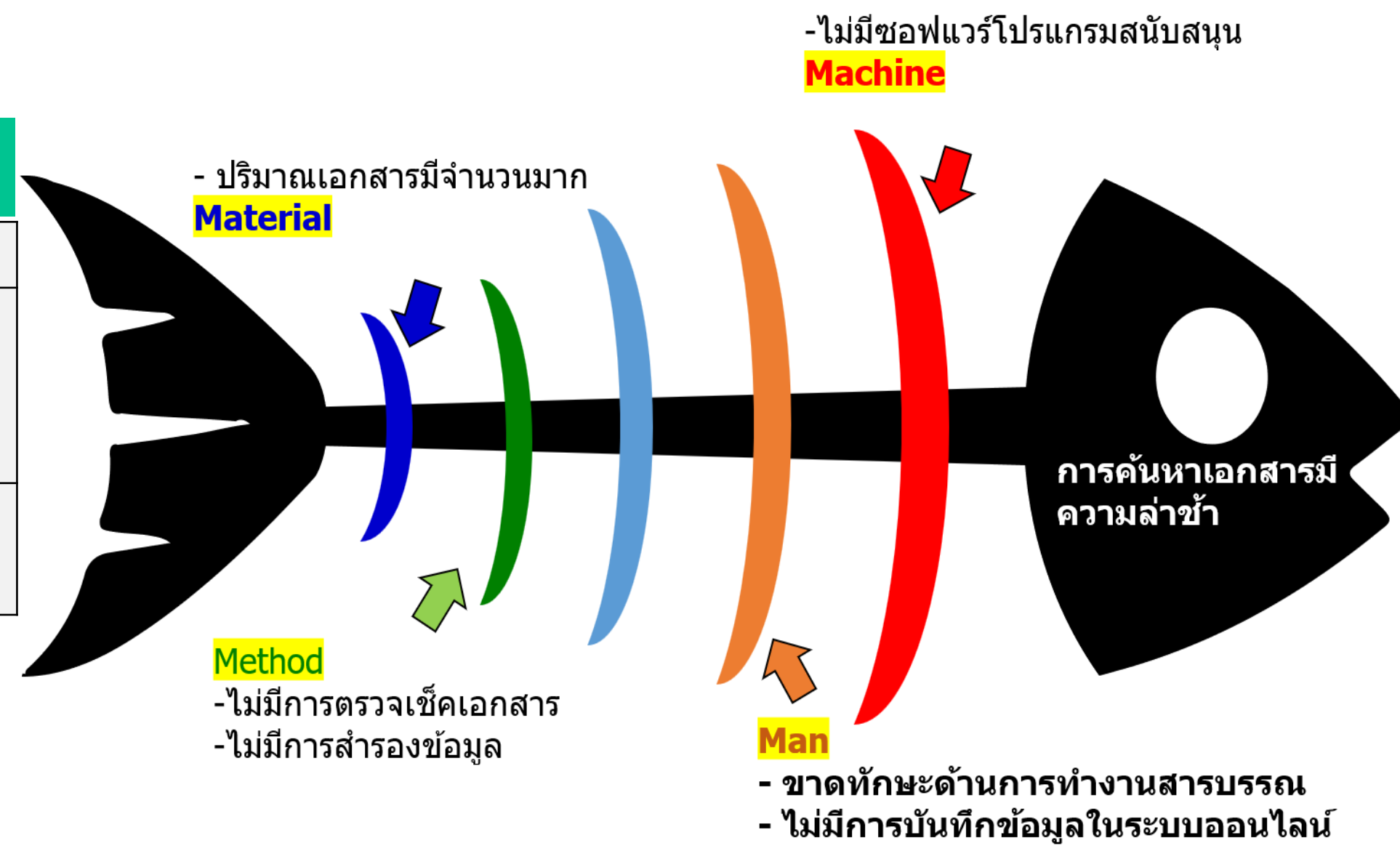
##### องค์ความรู้อื่น ๆ นอกสายวิชาชีพ

- ความรู้ในการบันทึกข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เช่น การแก้ไขไฟล์ การเพิ่มไฟล์ การ link ข้อมูล การสร้าง google drive ฯลฯ จากผู้ที่ร้อยตรีสมทัศน์ มั่นคง และคุณพัชรี จันทร์รัตน์ นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ หน่วยพัฒนาศักยภาพองค์กร งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคนบตี

#### การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis)

สาเหตุของปัญหาจากข้อจำกัดในการเข้าถึงไฟล์ข้อมูลได้เพียง 1 คน คือ เจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน ทำให้บุคลากรที่ต้องการค้นหาไฟล์ข้อมูลต้องมาติดต่อขอข้อมูลกับเจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน โดยใช้เวลามากกว่า 5 นาทีในการค้นหาแต่ละครั้ง จึงได้พัฒนามาเป็นการบันทึกข้อมูลในระบบออนไลน์ ทำให้ใช้เวลาในการค้นหาลดลงเร็วขึ้น เพราะบุคลากรในหน่วยงานสามารถค้นหาไฟล์ข้อมูลในคอมพิวเตอร์ของตนเองได้โดย (Equity/Accessibility)

| วัตถุประสงค์                                        | ตัวชี้วัด                         | เป้าหมาย        |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------------|-----------------|
| 1.เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงานเข้าถึงข้อมูลได้ครบทุกคน | จำนวนของบุคลากรในการเข้าถึงข้อมูล | 9 คน            |
| 2.เพื่อให้เกิดความรวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูล         | ระยะเวลาในการเข้าถึงข้อมูล        | น้อยกว่า 5 นาที |



#### กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

| สภาพการทำงาน                                                                                                                                      | แนวทางปรับปรุง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | จุดเด่น                                                                                                                                               | จุดด้อย/ปัญหาที่พบ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ปรับปรุงครั้งที่ 1<br>ปี 2563 (มค.-ธค.)<br>(scan เอกสารไว้ในคอมพิวเตอร์เจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน)                                             | P1 : ทานแนวทางในการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์ด้วยวิธีการ scan เอกสาร<br>D1 : ดำเนินการ scan เอกสาร และการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์ไว้ในคอมพิวเตอร์เจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน และบันทึกข้อมูลลงในไฟล์ excel เก็บไว้ในคอมพิวเตอร์เจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน<br>C1 : ทีมบริหารทั่วไปตรวจสอบวิธีการและทดลองการเปิดไฟล์ PDF ในคอมพิวเตอร์<br>A1 : ทีมบริหารทั่วไปจัดทำแนวปฏิบัติดำเนินการ (WI-RS-QS-001 กระบวนการจัดการเอกสาร)                                                                                                                                                                                     | สามารถหาไฟล์ข้อมูลเอกสารที่ scan ได้จากเครื่องคอมพิวเตอร์เจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน โดยไม่ต้องดูเอกสารฉบับจริง เพราะไม่ได้อัปโหลดขึ้นจากแฟ้มเอกสาร | บุคลากรในหน่วยงานสามารถค้นหาข้อมูลในคอมพิวเตอร์เจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงานเพียงเครื่องเดียว                                                                                                                                                                                                                                          |
| ปรับปรุงครั้งที่ 2<br>ปี 2564 (มค.-ธค.)<br>(scan เอกสารไว้ใน google drive)                                                                        | P2 : หาข้อมูลให้บุคลากรในหน่วยงานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก และดูออนไลน์ได้ทุกที่ทุกเวลา และหาข้อมูลวิธีการจัดเก็บไฟล์แบบออนไลน์<br>D2 : สร้าง Google drive สารบรรณ เพื่อจัดเก็บไฟล์เอกสารแบบออนไลน์ โดยนำไฟล์เอกสารที่ scan ไปใส่ไว้ใน google drive สารบรรณ พร้อมทั้งแชร์ข้อมูลจาก google drive ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน และบันทึกข้อมูลรับส่งเอกสารลงในไฟล์ excel เก็บไว้ในคอมพิวเตอร์เจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน<br>C2 : ทีมบริหารทั่วไปตรวจสอบการใช้งาน Google drive สารบรรณ และตรวจสอบทดลองการเปิดไฟล์แบบออนไลน์<br>A2 : ทีมบริหารทั่วไปจัดทำแนวปฏิบัติดำเนินการ (WI-RS-QS-001 กระบวนการจัดการเอกสาร) | บุคลากรในหน่วยงานสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก โดยใช้คอมพิวเตอร์ของตนเอง                                                                           | ต้องค้นหาไฟล์การลงรับส่งเอกสารสารบรรณใน google drive ควบคู่กับไฟล์ excel การลงทะเบียนรับส่งเอกสาร ซึ่งต้องค้นหาหรือสอบถามเจ้าหน้าที่สารบรรณของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น จะหาข้อมูลเอกสารของวันที่ 11 เม.ย.2565 มีเอกสารเข้ากี่ฉบับ เรื่องอะไรๆ โดยข้อมูลเหล่านี้ต้องเปิดดูใน excel ก่อนเพื่อดูเลขลงรับเอกสาร จึงจะค้นหาไฟล์ใน google drive |
| ปรับปรุงครั้งที่ 3<br>ปี 2565-ปัจจุบัน<br>(ลงข้อมูลการรับส่งเอกสารจากการลงในหนังสือรับส่ง เป็นการลงข้อมูลในไฟล์ excel แล้วนำไปใส่ใน google drive) | P3 : ค้นหาว่าข้อมูลวิธีการจัดเก็บไฟล์ excel แบบออนไลน์<br>D3 : บันทึกข้อมูลสารบรรณลงใน excel และนำไปใส่ไว้ใน google drive<br>C3 : ทีมบริหารทั่วไปตรวจสอบทดลองการเปิดไฟล์ excel แบบออนไลน์<br>A3 : ทีมบริหารทั่วไปจัดทำแนวปฏิบัติดำเนินการ (WI-RS-QS-001 กระบวนการจัดการเอกสาร)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | บุคลากรในหน่วยงานสามารถเข้าถึงข้อมูล ในการค้นหาไฟล์ และข้อมูลสารบรรณใน google drive โดยใช้คอมพิวเตอร์ของตนเอง                                         | ยังไม่ได้จัดทำเป็นไฟล์ข้อมูลแบบ google sheets เนื่องจากต้องใช้ internet ในการคีย์ข้อมูล                                                                                                                                                                                                                                                |

#### ผลสำเร็จ/ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามแผน/โครงการ

| ตัวชี้วัด                           | วัตถุประสงค์ |   | ก่อนดำเนินการ<br>2562 | ผลดำเนินการ (2563-2565) |                           |                           |                           |
|-------------------------------------|--------------|---|-----------------------|-------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
|                                     | 1            | 2 |                       | เป้าหมาย                | หลัง                      |                           |                           |
|                                     |              |   |                       |                         | ครั้งที่1 2563<br>(มค-ธค) | ครั้งที่2 2564<br>(มค-ธค) | ครั้งที่3 2565<br>(มค-ธค) |
| จำนวนบุคลากรในการเข้าถึงข้อมูล (คน) | ✓            |   | 1                     | 9                       | 1                         | 3                         | 9                         |
| ระยะเวลาในการเข้าถึงข้อมูล (นาที)   |              | ✓ | > 5 นาที              | >5 นาที                 | 7 นาที                    | 5 นาที                    | 3 นาที                    |

#### การตรวจสอบ/ ติดตาม / ประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

วิธีการตรวจสอบ/มาตรการหรือ/มาตรฐานหรือ/แนวทางการปฏิบัติ เพื่อติดตาม ประเมินผล ป้องกันการไม่บรรลุเป้าหมาย

- รายงานความคืบหน้าในการปรับปรุงกระบวนการผ่านที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงาน เดือนละ 1 ครั้ง
- มีการทวนสอบทุกครั้งที่ในเรื่องความถูกต้องของไฟล์ข้อมูล/เอกสารก่อนลงข้อมูลใน google drive ทำให้ไม่พบความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น
- ทุกคนในหน่วยงานจำนวน 9 คน สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ด้วยตนเอง สามารถค้นหาไฟล์ได้ภายในเวลาไม่เกิน 3 นาที
- รายงานผลการดำเนินงานให้กับหัวหน้างานฯ ทุก ๆ 6 เดือน

#### จุดตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันความเสี่ยงหรือความผิดพลาดในการทำงาน

- ลดระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลน้อยกว่า 5 นาที

#### ผลการตรวจสอบและการยืนยันผลที่ได้จากการตรวจสอบ

- ผลตั้งแต่ปี 2563-2565 สามารถค้นหาไฟล์ข้อมูลได้ภายในไม่เกิน 3 นาที

วิธีการหรือ/บทบาทของผู้บังคับบัญชาระดับต้นซึ่งเป็นผู้บริหารหน่วยงานในการควบคุมกำกับดูแล

- หัวหน้างานฯ กำหนดให้ผู้อำนวยการประชุมของหน่วยงานและมีการตรวจสอบไฟล์ข้อมูลทุก ๆ 1 เดือน

#### ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

##### ประโยชน์/ผลผลิต/ผลลัพธ์

- ระดับหน่วยงาน จัดเก็บเอกสารเป็นระบบ สามารถเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ได้
- ระดับผู้บริการ บุคลากรในหน่วยงานสามารถเข้าดูเอกสารจากคอมพิวเตอร์ของตนเอง (Effectiveness)
- ระดับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเรียนรู้และนำมาประยุกต์ใช้ในงานของตนเอง (Efficiency)

#### การจัดทำมาตรฐานหรือแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดการแก้ไขและป้องกันปัญหาอย่างยั่งยืน

- จัดทำเป็น WI-RS-QS-001 กระบวนการจัดการเอกสาร ซึ่งเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instruction: WI) และการปรับระบบงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคนบตี ได้ผ่านการรับรอง ISO9001:2015 เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2564 และจะรักษามาตรฐานคุณภาพในกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป
- มีการสื่อสารแผนการปฏิบัติงานไปยังหน่วยงานอื่นภายในองค์กร
- มีการจัดทำเป็นผลงานคุณภาพของงานมหกรรมคุณภาพของคณะฯ เพื่อให้ผลงานเผยแพร่ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ