



งานมหกรรมคุณภาพ (Quality Conference) ครั้งที่ 30

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
มหาวิทยาลัยมหิดล
ระหว่างวันที่ 17-18 สิงหาคม 2566

30 ปี สู่มิตรทางรามาคุณภาพ ด้วย Flexperience

พัฒนากระบวนการจัดทำหนังสือเวียนแบบอัตโนมัติ

เพื่อลดระยะเวลาการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

น.ส.ฐิติรัตน์ ห้อยมาลา

งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคนบตี

ที่มาและเหตุผล

งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคนบตี มีการกิจด้านการพัฒนาคุณภาพของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีอย่างเป็นระบบ หน่วยงานจึงมีการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่ผู้สตัคและเป้าหมายของคณะฯ หน่วยงานมีการจัดอบรมให้ความรู้ในด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการการถอดบทเรียนกระบวนการด้วยเครื่องมือ SIPOC การอบรมหลักสูตรการให้ควมรู้ เรื่องเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ (TQA) การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพ Facilitator:การถอดบทเรียนความสำเ็จและบันทึกความรู้ปฏิบัติเพื่อสร้างองค์ความรู้ การอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้เครื่องมือคุณภาพเพื่อการปรับปรุงงาน เป็นต้น โดยการจัดอบรมแต่ละครั้งต้องมีการออกจดหมายเวียนเชิญบุคลากรเข้าร่วมอบรมและยืนยันรายชื่อผู้เข้าอบรม ทั้งนี้จากกระบวนการการออกจดหมายเวียนแต่ละครั้งต้องดำเนินการพิมพ์รายชื่อ และส่งปิ่นเอกสารครั้งละ 1 ฉบับ จากสถิติมีจำนวนรายชื่อเฉลี่ย 100 รายชื่อ/ ครั้ง จึงทำให้พบปัญหาการจัดทำเอกสารเวียนใช้ระยะเวลานาน จากสถิติรวมใช้เวลาทั้งสิ้น 30 นาที/ครั้ง เนื่องจากการขาดทักษะการทำงานด้านสารบรรณ และไม่มีความรู้ในการออกจดหมายเวียนหรือรายชื่อที่ส่งออกจดหมายมีจำนวนมาก ส่งผลให้การจัดทำจดหมายเวียนเกิดความล่าช้าไปด้วย

ดังนั้น จึงได้จัดทำโครงการ"พัฒนากระบวนการจัดทำหนังสือเวียนแบบอัตโนมัติ เพื่อลดระยะเวลาการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ" เพื่อที่จะทำให้การจัดทำจดหมายเวียนมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จึงได้ปรับวิธีการจัดทำเอกสารเวียนโดยใช้ Mailings ในโปรแกรม Microsoft Word ซึ่งสามารถส่งปิ่นเอกสารครั้งเดียวแต่ได้เอกสารครบทุกรายชื่อ ทำให้ประหยัดเวลาและสามารถลดระยะเวลาการจัดทำจดหมาย โดยใช้เวลาเพียง 5 นาที และได้จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instruction: WI) ในระบบ ISO 9001:2015 การปรับระบบงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้งานพัฒนาคุณภาพงาน (สำนักงานคนบตี) ได้ผ่านการรับรอง ISO 9001:2015 เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2564 และจะรักษามาตรฐานคุณภาพในกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (Root Cause Analysis)

สาเหตุของปัญหาจากจำนวนรายชื่อที่ส่งออกจดหมายมีจำนวนมาก ทำให้การจัดทำเอกสารเวียนในแต่ละครั้ง ต้องใช้ระยะเวลาประมาณ 15-30 นาที โดยในแต่ละครั้งต้องดำเนินการพิมพ์รายชื่อ และส่งปิ่นเอกสารครั้งละ 1 ฉบับ จากสถิติมีจำนวนรายชื่อเฉลี่ย 100 รายชื่อ/ ครั้ง จึงทำให้การจัดทำเอกสารเวียนใช้ระยะเวลานาน (Timely)

กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง

ปรับปรุงครั้งที่ 1 (พฤษภาคม 2565 - สิงหาคม 2565) (ทำจดหมายเวียนจากการ print กระดาษหน้าเดียว)

P1 : ศึกษาข้อมูล/ค้นหาวิธีการปิ่นจดหมายเวียนจากกระดาษหน้าเดียว จากเครื่อง printer ของหน่วยงาน

D1 : มีการดำเนินการปิ่นจดหมายเวียนจากกระดาษหน้าเดียว จากเครื่อง printer ของหน่วยงาน ดังนี้

1)ดำเนินการ print กระดาษหน้าเดียว โดยการจัดพิมพ์เนื้อหาของจดหมาย โดยเว้นช่องของเรียน..... โดยปิ่นจำนวน 1 แผ่น และนำไปถ่ายเอกสารให้ครบตามจำนวนรายชื่อ

(ภาพที่ 1)

2)นำมาใส่ในเครื่อง printer โดยนายกระดาะขึ้นและด้านบนของหัวจดหมายให้หันหัวออก (นายหัวออก) (ภาพที่ 2)

3)เปิดไฟล์ของจดหมาย และดำเนินการพิมพ์รายชื่อครั้งละหนึ่งรายชื่อ (ภาพที่ 3)



C2 : ทีมบริหารทั่วไปตรวจสอบและทดลองการปิ่นจดหมายเวียนจากกระดาษหน้าเดียว

A1 : ทีมบริหารทั่วไปจัดทำแนวปฏิบัติดำเนินการ (WI-RA-QS-001 กระบวนการจัดการเอกสาร)

จุดเด่น -

จุดด้อย/ปัญหาที่พบ ยังพบปัญหาที่มีรายชื่อครั้งละหนึ่งรายชื่อ โดยใช้ระยะเวลาประมาณ 30 นาที

ปรับปรุงครั้งที่ 2 (กันยายน 2565 - ธันวาคม 2565) (ทำจดหมายเวียนจากรายชื่อจาก Mailings ในโปรแกรม Microsoft Word)

(หมายเหตุ : Mailings คือ การทำจดหมายเวียนครั้งละหลายฉบับที่มีเนื้อหาเหมือนกันแต่ต่างกันที่ชื่อผู้รับ โดยจะนำเนื้อหาและชื่อผู้รับมาผนวกกัน ทำให้สามารถปิ่นเอกสารครั้งเดียวได้ครบทุกรายชื่อโดยไม่ต้องปิ่นหลายครั้ง)

P2 : ศึกษาข้อมูล/ค้นหาวิธีการปิ่นจดหมายรายชื่อจาก Mailings ในโปรแกรม Microsoft Word
D2 : ดำเนินการปิ่นรายชื่อจากจาก Mailings ในโปรแกรม Microsoft Word ดังนี้

1.ดำเนินการปิ่นกระดาษหน้าเดียว โดยการจัดพิมพ์เนื้อหาของจดหมาย โดยเว้นช่องของเรียน..... โดยปิ่นจำนวน 1 แผ่น และนำไปถ่ายเอกสารให้ครบตามจำนวนรายชื่อ

(ภาพที่ 1)

2.นำมาใส่ในเครื่อง printer โดยนายกระดาะขึ้นและด้านบนของหัวจดหมายให้หันหัวออก (นายหัวออก) (ภาพที่ 2)

3.ปิ่นจดหมาย โดยพิมพ์เฉพาะรายชื่อจาก Mailings ในโปรแกรม Microsoft Word (ภาพที่ 3)



C2 : ทีมบริหารทั่วไปตรวจสอบและทดลองทำจดหมายเวียนจากการปิ่นรายชื่อจากกระดาษหน้าเดียว

A2 : ทีมบริหารทั่วไปจัดทำแนวปฏิบัติดำเนินการ (WI-RA-QS-001 กระบวนการจัดการเอกสาร)

จุดเด่น ส่งปิ่นครั้งเดียวจะได้จดหมายเวียนครบทุกรายชื่อ

จุดด้อย/ปัญหาที่พบ

1.บรรทัดที่พิมพ์รายชื่อไม่ตรงกัน

2.ขั้นตอนมีความยุ่งยาก เพราะต้องถ่ายเอกสารก่อนแล้วนำมา print รายชื่อ

ปรับปรุงครั้งที่ 3 (มกราคม 2566-ปัจจุบัน) (ทำจดหมายเวียนทั้งฉบับโดยใช้ Mailings ในโปรแกรม Microsoft Word)

(หมายเหตุ : Mailings คือ การทำจดหมายเวียนครั้งละหลายฉบับที่มีเนื้อหาเหมือนกันแต่ต่างกันที่ชื่อผู้รับ โดยจะนำเนื้อหาและชื่อผู้รับมาผนวกกัน ทำให้สามารถปิ่นเอกสารครั้งเดียวได้ครบทุกรายชื่อโดยไม่ต้องปิ่นหลายครั้ง)

P3 : ศึกษาข้อมูล/ค้นหาวิธีการจัดทำจดหมายเวียนจาก Mailings ในโปรแกรม Microsoft Word

D3 : ดำเนินการจัดทำจดหมายเวียนโดยใช้ Mailings ในโปรแกรม Microsoft Word วิธีการ ดังนี้

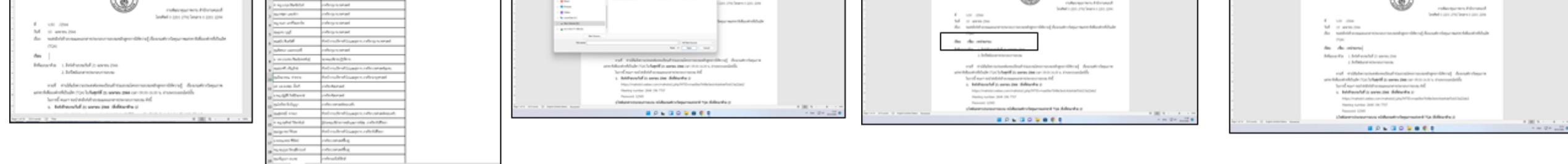
1) เปิดไฟล์ Word ที่จะทำจดหมายเวียน และคลิกเมนู Mailings เลือกคำสั่ง Start Mail Merge และเลือก Letters (ภาพที่ 1)

2) จัดพิมพ์รายชื่อทั้งหมดไว้ในไฟล์ excel แยกจากตัวจดหมายเวียนพร้อมตั้งชื่อไฟล์ (พิมพ์ชื่อ และหน่วยงาน) (ภาพที่ 2)

3) ไปที่เมนูแบบ Select Recipients (เลือกผู้รับ) เลือกคำสั่ง Use an Existing List (ใช้รายชื่อที่มีอยู่) เลือกไฟล์ excel ที่เราได้พิมพ์รายชื่อไว้ แล้วกด open (ภาพที่ 3)

4) ไปที่เมนูแบบ Insert Merge Field (แทรกเขตข้อมูลผสาน) หลังจากที่ได้เพิ่มรายชื่อแล้ว ให้คลิกบรรทัดที่เราจะพิมพ์ชื่อผู้รับเข้า (ภาพที่ 4)

5) ไปที่เมนูแบบ Finish & Merge เลือกคำสั่ง Print Documents (ภาพที่ 5)



C3 : ทีมบริหารทั่วไปตรวจสอบและทดลองการ Mailings ในโปรแกรม Microsoft Word

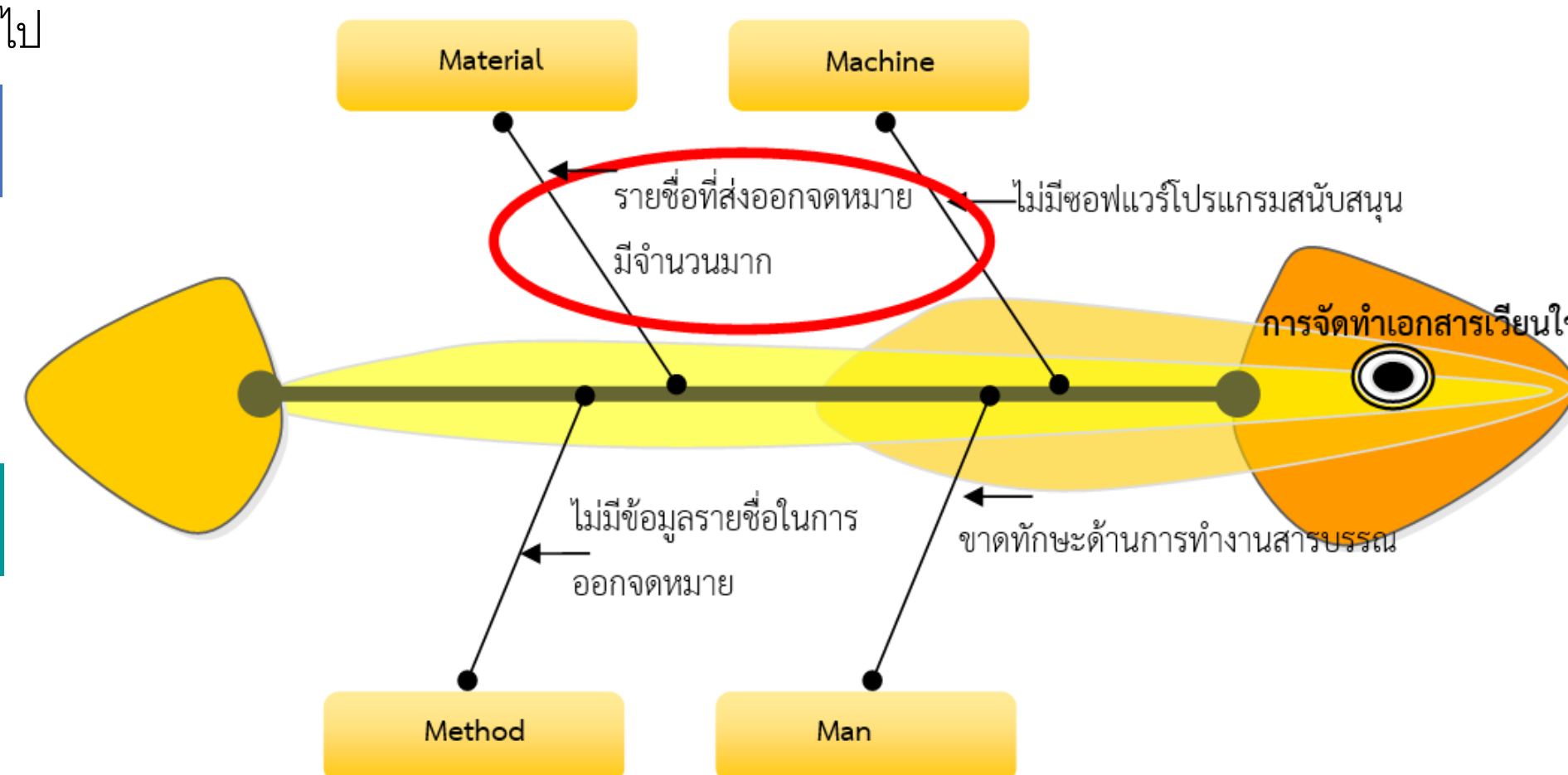
A3 : ทีมบริหารทั่วไปจัดทำแนวปฏิบัติดำเนินการ (WI-RA-QS-001 กระบวนการจัดการเอกสาร)

จุดเด่น

1.สามารถปิ่นจดหมายเวียนได้รวดเร็วมากขึ้น จากเดิม 30 นาที เหลือเพียง 5 นาที

2.ส่งปิ่นครั้งเดียวจะได้จดหมายเวียนครบทุกรายชื่อ

จุดด้อย/ปัญหาที่พบ -



วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
เพื่อลดระยะเวลาการจัดทำจดหมายเวียน	ระยะเวลาการจัดทำจดหมายเวียน	15 นาที

ผลลัพธ์/ผลของการดำเนินการตามแผน/โครงการ

ตัวชี้วัด	สอดคล้องวัตถุประสงค์ข้อ 1	ก่อนดำเนินการ 2564	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ 2565-2566		
				พ.ค.-ส.ค. 2565	ก.ย.-ธ.ค. 2565	ม.ค.-เม.ย. 2566
1.ระยะเวลาการจัดทำจดหมายเวียน (นาที)	✓	30นาที	15 นาที	25 นาที* (ลดลง 5 นาที)	10 นาที** (ลดลง 20 นาที)	5 นาที*** (ลดลง 25 นาที)
หมายเหตุ						
*อบรมการพัฒนางานประจำฐานวิจัย (Routine to Research : R2R) มีจำนวน 292 รายชื่อ						
**อบรมเชิงปฏิบัติการถอดบทเรียนความสำเ็จและบันทึกความรู้ปฏิบัติเพื่อสร้างองค์ความรู้ จำนวน 110 รายชื่อ						
***อบรมหลักสูตรการให้ควมรู้ เรื่องเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ (TQA) จำนวน 231 รายชื่อ						

การตรวจสอบ/ ติดตาม / ประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

❶วิธีการตรวจสอบ/มาตรการหรือ/มาตรฐานหรือ/แนวทางการปฏิบัติ เพื่อติดตาม ประเมินผล ป้องกันการไม่บรรลุเป้าหมาย

- รายงานความคืบหน้าในการปรับปรุงกระบวนการผ่านที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงาน เดือนละ 1 ครั้ง

- มีการทวนสอบทุกครั้งในเรื่องความถูกต้องของไฟล์ข้อมูล/เอกสารก่อนส่งออกไปยังหน่วยงานสารบรรณ ทำให้ไม่พบความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น

- รายงานผลการดำเนินงานให้กับหัวหน้างานฯ ทุก ๆ 6 เดือน

❷จุดตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันความเสี่ยงหรือความผิดพลาดในการทำงาน

- จำนวนรายชื่อที่ส่งออกมีความถูกต้องและตรงตามหน่วยงานที่สังกัด

❸ผลการตรวจสอบและการยืนยันผลที่ได้จากการตรวจสอบ

- ผลตั้งแต่ปี 2565-2566 สามารถส่งออกจดหมายได้ครบตามจำนวนและมีถูกต้องตรงตามหน่วยงานที่สังกัด ทำให้ไม่พบความผิดพลาด

❹วิธีการหรือ/บทบาทของผู้บังคับบัญชาระดับต้นซึ่งเป็นผู้บริหารหน่วยงานในการควบคุมกำกับดูแล

- หัวหน้างานฯ กำหนดให้ผู้อำนวยการประชุมของหน่วยงานทุก ๆ 1 เดือน

การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ

❶ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor)

• มีเทคโนโลยีสนับสนุนในการบันทึกข้อมูล (Technology)

• ได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในหน่วยงาน จนสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ (Team Work)

• ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนและส่งเสริมให้เกิดการคิดวิเคราะห์งานประจำ จนสามารถออกแบบกระบวนการใหม่ได้ (Leader)

❷ความรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการ

• ทำให้สร้างคุณค่าและสร้างประโยชน์ในด้านการพัฒนาของตนเอง โดยนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดปัญหาที่มีได้

• เพิ่มประสิทธิภาพให้กับระบบการบริหารจัดการงานสารบรรณ เช่น การจัดทำจดหมายเวียน เป็นต้น

❸ปัญหา/อุปสรรค/ข้อเสนอแนะ

• การจัดทำจดหมายเวียนในจำนวนที่มากทำให้สิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ อาจทำเป็นจดหมายอิเล็กทรอนิกส์แทนเพื่อลดทรัพยากรกระดาษ

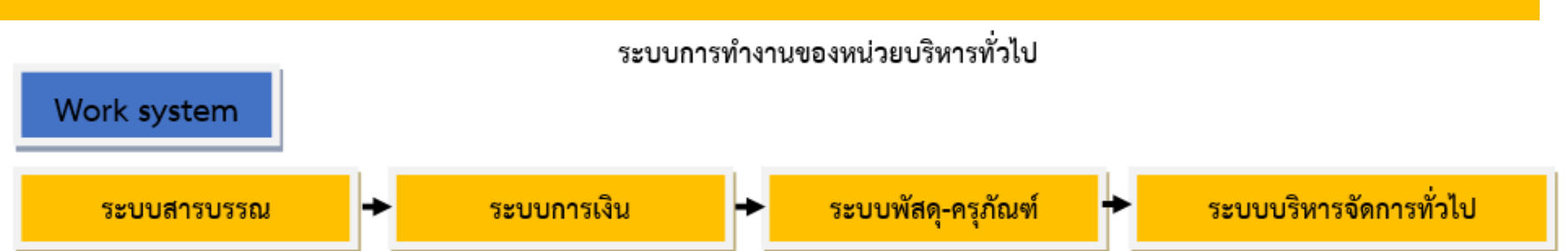
❹องค์ความรู้อื่น ๆ นอกสายวิชาชีพ

• ความรู้ในการจัดทำจดหมายเวียนจาก Mailings ในโปรแกรม Microsoft Word จากเวทีหรือสัมนาที่ค้น

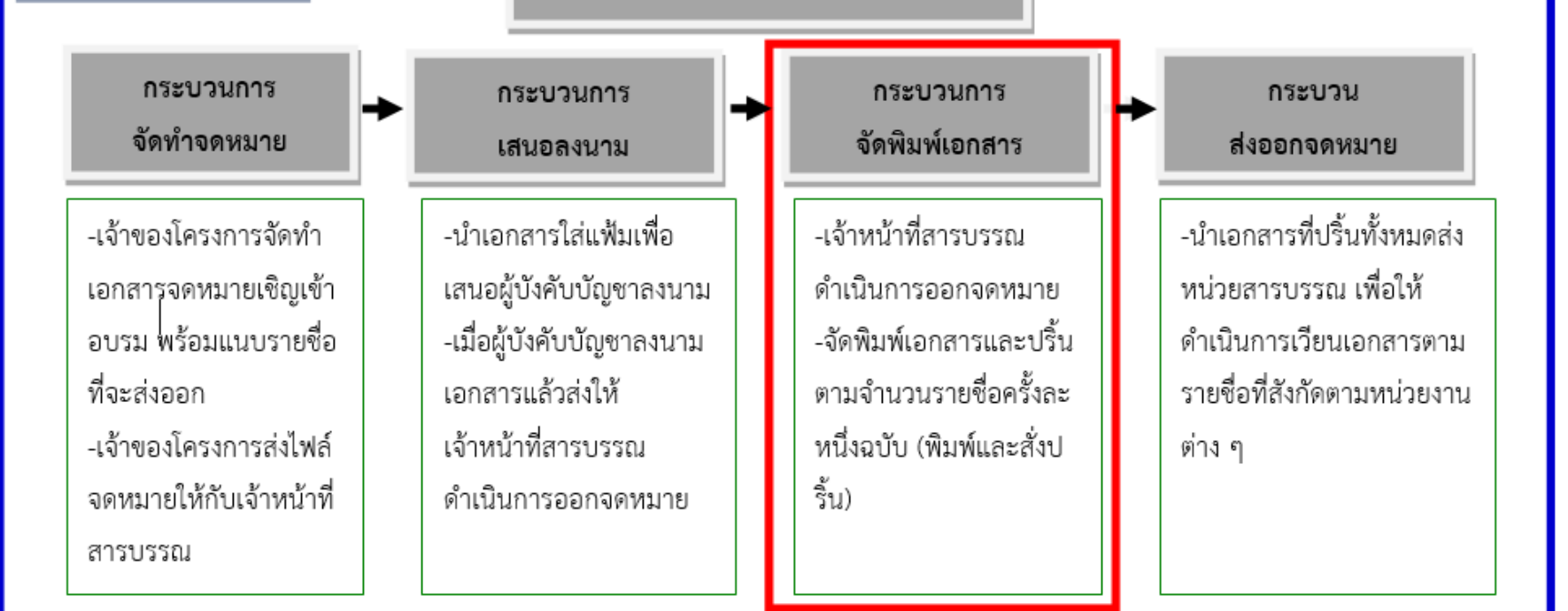
ค้นพบ หน่วยพัฒนาศักยภาพองค์กร งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคนบตี

กระแสรงาน (Workflow)

ซึ่งเป็นภาพรวมของกระบวนการทำงาน (Work Process)



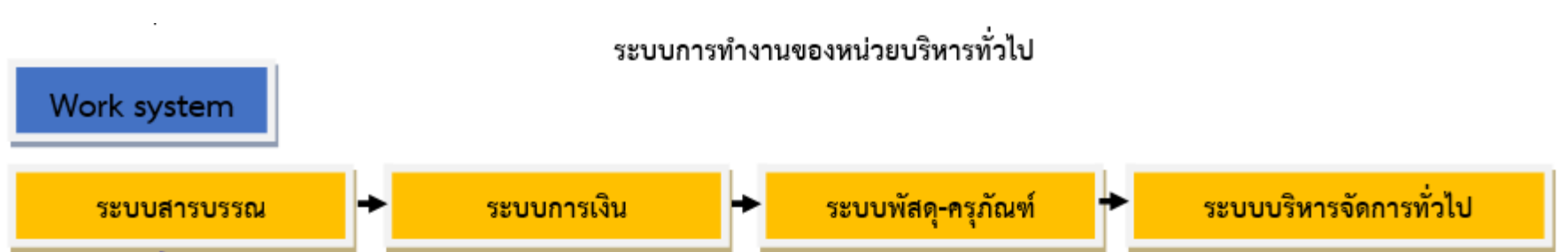
Work flow



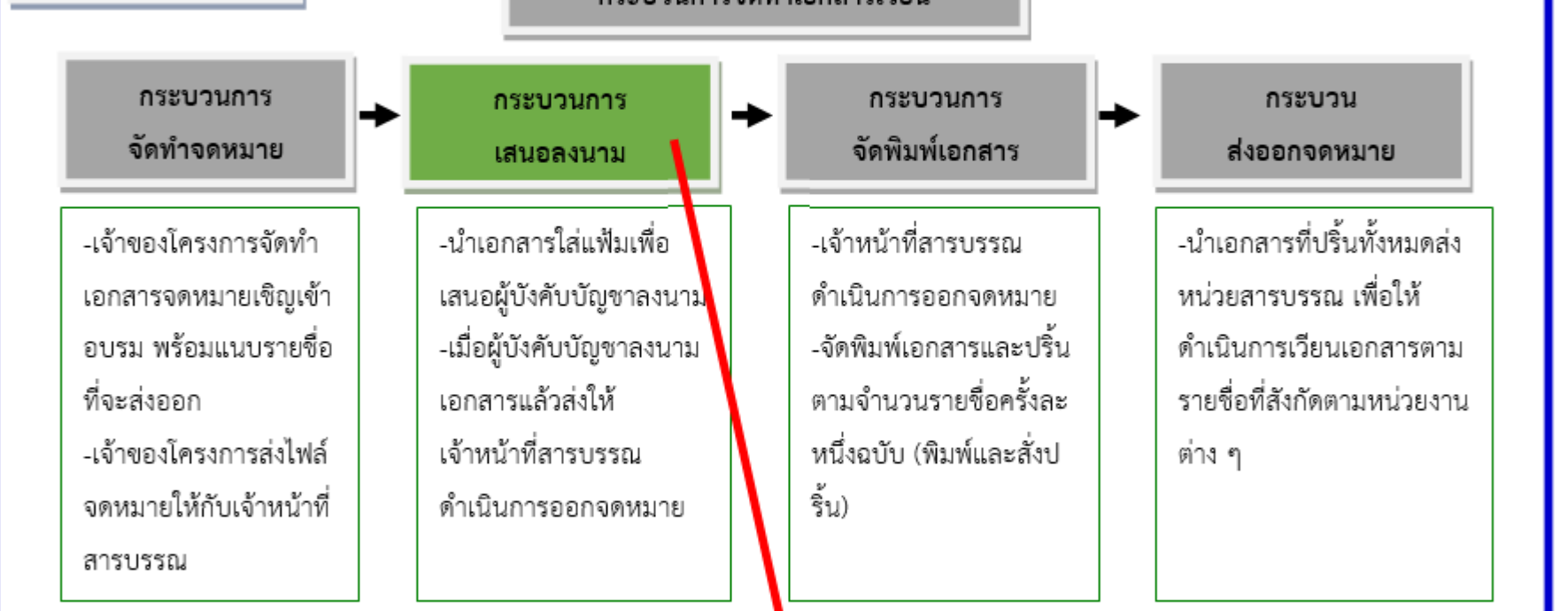
ปัญหาที่พบ คือ การจัดพิมพ์เอกสารเวียนใช้ระยะเวลานานประมาณ 15-30 นาที เพราะต้องปิ่นเอกสารครั้งละหนึ่งฉบับต้องพิมพ์รายชื่อ จึงได้จัดทำโครงการ "พัฒนากระบวนการจัดทำหนังสือเวียนแบบอัตโนมัติ เพื่อลดระยะเวลาการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ"

สายธารแห่งคุณค่า (Value chain)

ของกระบวนการทำงาน (Work Process) ตามแนวทาง SIPOC



Work flow



S	I	P	O	C
Stakeholder	Inputs	Process	Outputs	Customers
-หัวหน้างานพัฒนาคุณภาพงาน	-จดหมายเวียนเอกสาร -รายชื่อที่ส่งออกจดหมาย	กระบวนการเสนอผลงาน	การส่งเอกสารออกนอกหน่วยงานคุณภาพ	-รองคณบดีฝ่ายคุณภาพ

Inputs คือ การงานของรองคณบดีฝ่ายคุณภาพ Outcome คือ การจัดทำจดหมายเวียนทั้งฉบับถูกต้อง

ผลที่คาดว่าจะได้รับเมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

❶ประโยชน์/ผลผลิต/ผลลัพธ์

- ระดับหน่วยงาน จัดทำเอกสารส่งออกเป็นระบบมีความคล่องตัวมากขึ้น ทำให้สามารถเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ (Efficiency)

- ระดับผู้รับบริการ บุคลากรผู้ซึ่งเป็นเจ้าของโครงการอบรม จะสามารถได้รายชื่อผู้เข้าอบรมตามกำหนดเวลา (Timely)

- ระดับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเรียนรู้และนำมาประยุกต์ใช้ในงานของตนเองและลดระยะเวลาในการทำงานได้ (Efficiency/Timely)

❷การจัดทำมาตรฐานหรือแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดการแก้ไขและป้องกันปัญหาอย่างยั่งยืน

- จัดทำเป็นWI-RA-QS-001 กระบวนการจัดการเอกสาร ซึ่งเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instruction: WI) และการปรับระบบงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง

❸มีการสื่อสารแผนการปฏิบัติงานไปยังหน่วยงานอื่นภายในองค์กร

- มีการจัดทำเป็นผลงานคุณภาพของงานมหกรรมคุณภาพของคณะฯ เพื่อให้ผลงานเผยแพร่ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ