



งานมหกรรมคุณภาพ (QUALITY CONFERENCE) ครั้งที่ 31

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567



บูรณาการกระบวนการทำงานด้วยมิติคุณภาพ
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน...สู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

พัฒนากระบวนการจัดทำหนังสือเวียนอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเมนู Mailings ใน Microsoft Word

จิตติรัตน์ ห้อยมาลา

งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคนบตี

ไม่รับเงินรางวัล

ที่มาและเหตุผล

งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคนบตี มีภารกิจด้านการพัฒนาคุณภาพของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีอย่างเป็นระบบ หน่วยงานจึงมีการพัฒนากระบวนการทำงานให้มีคุณภาพ เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์และเป้าหมายของคณะฯ หน่วยงานมีการจัดอบรมให้ความรู้ในด้านคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการการถอดบทเรียนกระบวนการด้วยเครื่องมือ SIPOC การอบรมหลักสูตรการให้ความรู้เรื่องเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อองค์กรที่เป็นเลิศ (TQA) การจัดการความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพ Facilitator: การถอดบทเรียนความสำเร็จและบันทึกความรู้ปฏิบัติเพื่อสร้างองค์ความรู้ การอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้เครื่องมือคุณภาพเพื่อการปรับปรุงงาน เป็นต้น โดยการจัดอบรมแต่ละครั้งต้องมีการออกจดหมายเวียนเชิญบุคลากรทั้งคณะฯ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมและยืนยันรายชื่อผู้เข้าอบรม

ทั้งนี้จากกระบวนการการออกจดหมายเวียนแต่ละครั้งต้องดำเนินการพิมพ์รายชื่อ และส่งปริ้นเอกสารครั้งละ 1 ฉบับ จากสถิติมีจำนวนรายชื่อเฉลี่ย 100 รายชื่อ/ ครั้ง จึงทำให้พบปัญหาการจัดทำเอกสารเวียนใช้ระยะเวลานาน จากสถิติรวมใช้เวลาทั้งสิ้น 30 นาที/ครั้ง เนื่องจากการขาดทักษะการทำงานด้านสารบรรณ และไม่มีฐานข้อมูลรายชื่อในการออกจดหมายเวียนหรือรายชื่อที่ส่งออกจดหมายมีจำนวนมาก ส่งผลให้การจัดทำจดหมายเวียนเกิดความล่าช้าไปด้วย

ดังนั้น จึงได้จัดทำโครงการ “พัฒนากระบวนการจัดทำหนังสือเวียนอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเมนู Mailings ใน Microsoft Word” เพื่อที่จะทำให้การจัดทำจดหมายเวียนมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น จึงได้ปรับวิธีการจัดทำเอกสารเวียนโดยใช้ Mailings ในโปรแกรม Microsoft Word ซึ่งสามารถส่งปริ้นเอกสารครั้งเดียวแต่ได้เอกสารครบทุกรายชื่อ ทำให้ประหยัดเวลาและสามารถลดระยะเวลาการจัดทำจดหมาย โดยใช้เวลาเพียง 5 นาที และได้จัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน (Work Instruction: WI) ในระบบ ISO 9001:2015 การปรับระบบงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้งานพัฒนาคุณภาพงาน(สำนักงานคนบตี) ได้ผ่านการรับรอง ISO 9001:2015 เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2567 และจะรักษามาตรฐานคุณภาพในกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

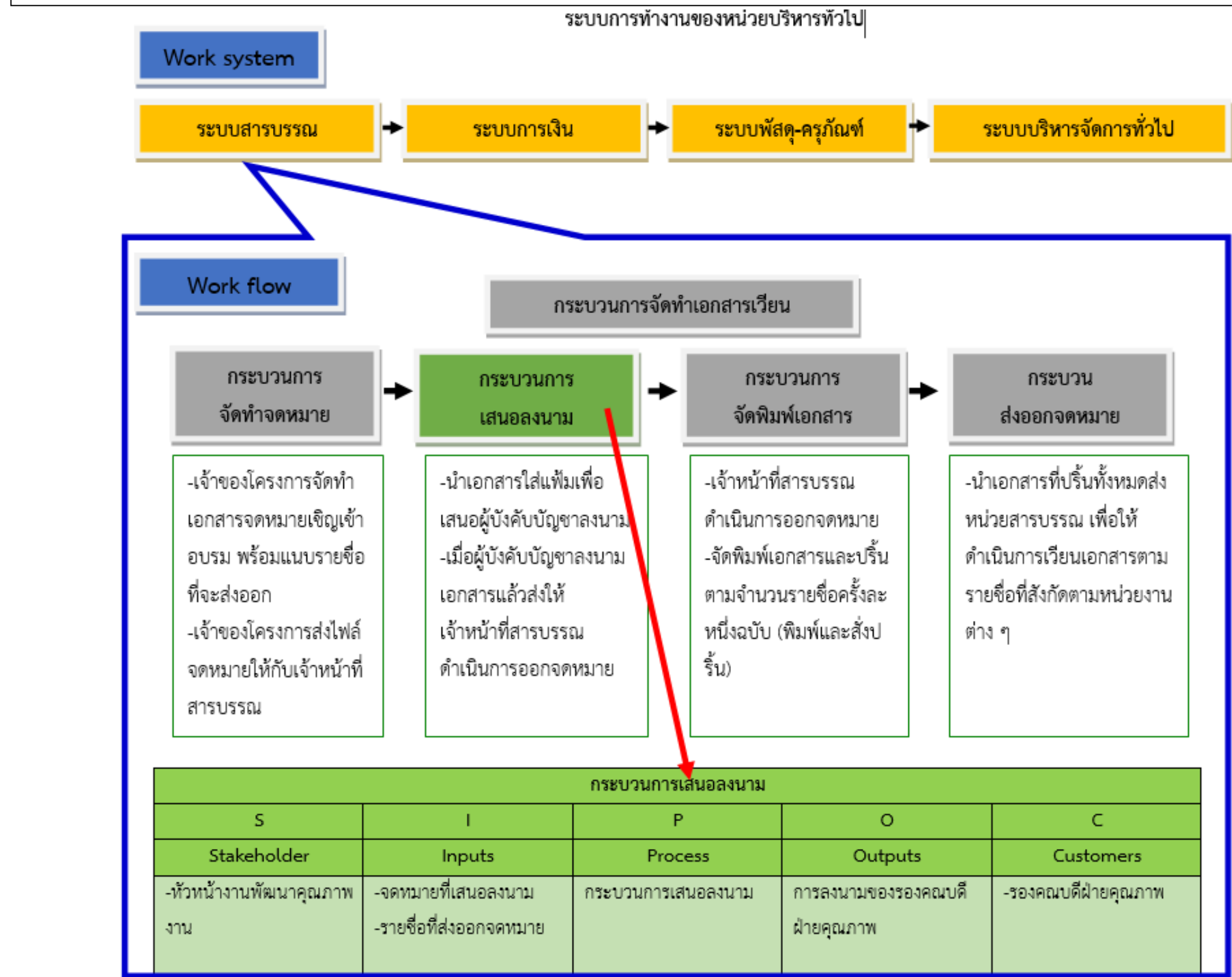
วัตถุประสงค์	
วัตถุประสงค์	เพื่อลดระยะเวลาการจัดทำจดหมายเวียน
ตัวชี้วัด	ระยะเวลาการจัดทำจดหมายเวียน
เป้าหมาย	5 นาที

การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา



เหตุผลที่นำมาปรับปรุง : เพื่อให้ลดระยะเวลาและลดขั้นตอน โดยนำแนวทาง lean มาปรับปรุง

สายธารแห่งคุณค่า (Value chain) ของกระบวนการทำงาน (Work Process) ตามแนวทาง SIPOC



กระบวนการปรับปรุง

ปรับปรุงครั้งที่ 1 (พฤษภาคม 2564 - สิงหาคม 2564) (ทำจดหมายเวียนจากการ print กระดาษหน้าเดียว)

P1: ศึกษาข้อมูล/ค้นหาวิธีการเริ่มต้นจากกระดาษหน้าเดียว จากเครื่อง printer ของหน่วยงาน

D1: มีการดำเนินการรับจดหมายเวียนจากกระดาษหน้าเดียว จากเครื่อง printer ของหน่วยงาน ดังนี้

- 1)ดำเนินการ print กระดาษหน้าเดียว โดยการจัดพิมพ์เนื้อหาของจดหมาย โดยเว้นช่องของเรียน..... โดยเริ่มจำนวน 1 แผ่น และนำไปถ่ายเอกสารให้ครบตามจำนวนรายชื่อ (ภาพที่ 1)
- 2)นำมาใส่ในเครื่อง printer โดยทยอยกระดาษขึ้นและด้านบนของหัวจดหมายให้หันหัวออก (หางหัวออก) (ภาพที่ 2)
- 3)เปิดให้ส่งจดหมาย และดำเนินการพิมพ์รายชื่อครั้งละหนึ่งรายชื่อ โดยใช้เวลาประมาณ 30 นาที (ภาพที่ 3)

ภาพที่ 1 **ภาพที่ 2** **ภาพที่ 3**

C2: ทีมบริหารทั่วไปตรวจสอบและทดลองการรับจดหมายเวียนจากกระดาษหน้าเดียว

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

จุดเด่น - จุดด้อย/ปัญหาที่พบ ยังพบปัญหาพิมพ์รายชื่อครั้งละหนึ่งรายชื่อ โดยใช้เวลาประมาณ 30 นาที

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

หมายเหตุ : Mailings คือ การทำจดหมายเวียนครั้งละหลายฉบับที่มีเนื้อหาเหมือนกันแต่ต่างกันที่ชื่อผู้รับ โดยจะนำเนื้อหาและชื่อผู้รับมาผนวกกัน ทำให้สามารถปริ้นเอกสารครั้งเดียวได้ครบทุกรายชื่อโดยไม่ต้องปริ้นหลายครั้ง)

P2: ศึกษาข้อมูล/ค้นหาวิธีการเริ่มต้นจากรายชื่อจาก Mailings ในโปรแกรม Microsoft Word

D2: ดำเนินการรับรายชื่อจากจาก Mailings ในโปรแกรม Microsoft Word ดังนี้

- 1) ดำเนินการปริ้นกระดาษหน้าเดียว โดยการจัดพิมพ์เนื้อหาของจดหมาย โดยเว้นช่องของเรียน..... โดยเริ่มจำนวน 1 แผ่น และนำไปถ่ายเอกสารให้ครบตามจำนวนรายชื่อ (ภาพที่ 1)
- 2) นำมาใส่ในเครื่อง printer โดยทยอยกระดาษขึ้นและด้านบนของหัวจดหมายให้หันหัวออก (หางหัวออก) (ภาพที่ 2)
- 3) ปริ้นจดหมาย โดยพิมพ์เฉพาะรายชื่อจาก Mailings ในโปรแกรม Microsoft Word (ภาพที่ 3)

ภาพที่ 1 **ภาพที่ 2** **ภาพที่ 3**

C2: ทีมบริหารทั่วไปตรวจสอบและทดลองทำจดหมายเวียนจากรายชื่อจากกระดาษหน้าเดียว

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

จุดเด่น สิ่งปริ้นครั้งเดียวจะได้จดหมายครบทุกรายชื่อ

จุดด้อย/ปัญหาที่พบ

- 1.บรรทัดที่พิมพ์รายชื่อยังไม่ตรงกัน
- 2.ขั้นตอนมีความยุ่งยาก เพราะต้องถ่ายเอกสารก่อนแล้วนำมา print รายชื่อ

ปรับปรุงครั้งที่ 3 (มกราคม 66-มีนาคม 66) (ทำจดหมายเวียนทั้งฉบับโดยใช้ Mailings ในโปรแกรม Microsoft Word)

หมายเหตุ : Mailings คือ การทำจดหมายเวียนครั้งละหลายฉบับที่มีเนื้อหาเหมือนกันแต่ต่างกันที่ชื่อผู้รับ โดยจะนำเนื้อหาและชื่อผู้รับมาผนวกกัน ทำให้สามารถปริ้นเอกสารครั้งเดียวได้ครบทุกรายชื่อโดยไม่ต้องปริ้นหลายครั้ง)

P3: ศึกษาข้อมูล/ค้นหาวิธีการจัดทำจดหมายเวียนจาก Mailings ในโปรแกรม Microsoft Word

D3: ดำเนินการการจัดจดหมายเวียนโดยใช้ Mailings ในโปรแกรม Microsoft Word วิธีการ ดังนี้

- 1) เปิดไฟล์ word ที่เราทำจดหมายเวียน และคลิกเมนู Mailings เลือกคำสั่ง Start Mail Merge และเลือก letters (ภาพที่ 1)
- 2) จัดพิมพ์รายชื่อที่รวมไว้ในไฟล์ excel แยกจากตัวจดหมายเวียนพร้อมใส่ชื่อไฟล์ (ชื่อไฟล์ และเบอร์งาน) (ภาพที่ 2)
- 3) ไปที่เมนู Select Recipients (เลือกผู้รับ) เลือกคำสั่ง Use an Existing List (ใช้รายชื่อที่มีอยู่) เลือกไฟล์ excel ที่เราได้บันทึกรายชื่อไว้ แล้วกด open (ภาพที่ 3)
- 4) ไปที่เมนู Insert Merge Field (แทรกเขตข้อมูลผสาน) หลังจากคลิกเมนูรายชื่อแล้ว ให้คลิกบรรทัดที่เราคลิกเขตข้อมูลผู้รับเข้า (ภาพที่ 4)
- 5) ไปที่เมนู Finish & Merge เลือกคำสั่ง Print Documents (ภาพที่ 5)

ภาพที่ 1 **ภาพที่ 2** **ภาพที่ 3** **ภาพที่ 4** **ภาพที่ 5**

C3: ทีมบริหารทั่วไปตรวจสอบและทดลองการ Mailings ในโปรแกรม Microsoft Word

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

จุดเด่น

- 1.สามารถปริ้นจดหมายเวียนได้ครบถ้วนมากขึ้น จากเดิม 30 นาที เหลือเพียง 5 นาที
- 2.สิ้นขั้นตอนวิธีจะง่ายและลดความยุ่งยากของขั้นตอน

ผลการปรับปรุง / ผลที่คาดว่าจะได้รับ เมื่อดำเนินงานเสร็จสิ้น

ประโยชน์/ผลผลิต/ผลลัพธ์

- ระดับหน่วยงาน จัดทำเอกสารส่งออกเป็นระบบมีความคล่องตัวมากขึ้น ทำให้สามารถเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ (Efficiency)
- ระดับผู้รับบริการ บุคลากรผู้ซึ่งเป็นเจ้าของโครงการอบรม จะสามารถได้รายชื่อผู้เข้าอบรมตามกำหนดเวลา (Timely)
- ระดับผู้ปฏิบัติงาน ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดการเรียนรู้และนำมาประยุกต์ใช้ในงานของตนเองและลดระยะเวลาในการทำงานได้ (Efficiency/Timely)

การจัดทำมาตรฐานหรือแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดการแก้ไขและป้องกันปัญหาอย่างยั่งยืน

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

มีการสื่อสารแผนการปฏิบัติงานไปยังหน่วยงานอื่นภายในองค์กร

-มีการจัดทำเป็นผลงานคุณภาพของงานมหกรรมคุณภาพของคณะฯ เพื่อให้ผลงานเผยแพร่ไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

การตรวจสอบ / ติดตาม / ประเมินผล เพื่อป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

วิธีการตรวจสอบ/มาตรการหรือ/มาตรฐานหรือ/แนวทางการปฏิบัติ เพื่อติดตาม

ประเมินผล ป้องกันการไม่บรรลุเป้าหมาย

-รายงานความคืบหน้าในการปรับปรุงกระบวนการผ่านที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงานเดือนละ 1 ครั้ง

-มีการทวนสอบทุกครั้งในเรื่องความถูกต้องของไฟล์ข้อมูล/เอกสารก่อนส่งออกไปยังหน่วยงานสารบรรณ ทำให้ไม่พบความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น และรายงานผลการดำเนินงานให้กับหัวหน้างานฯ ทุก ๆ 6 เดือน

จุดตรวจสอบการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันความเสี่ยงหรือความผิดพลาดในการทำงาน

-จำนวนรายชื่อที่ส่งออกมีความถูกต้องและตรงตามหน่วยงานที่สังกัด

ผลการตรวจสอบและการยืนยันผลที่ได้จากการตรวจสอบ

-ผลตั้งแต่ปี 2564-2567 สามารถส่งออกจดหมายได้ครบตามจำนวนและถูกต้องตรงตามหน่วยงานที่สังกัด ทำให้ไม่พบความผิดพลาด

วิธีการหรือ/บทบาทของผู้บังคับบัญชาระดับต้นซึ่งเป็นผู้บริหารหน่วยงานในการควบคุมกำกับดูแล

- หัวหน้างานฯ กำหนดให้อยู่ระหว่างการประชุมของหน่วยงานทุก ๆ 1 เดือน