



# งานมหกรรมคุณภาพ (QUALITY CONFERENCE) ครั้งที่ 31

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

วันศุกร์ที่ 30 สิงหาคม 2567



บูรณาการกระบวนการทำงานด้วยมิติคุณภาพ  
เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน...สู่การเป็นองค์กรแห่งนวัตกรรม

## ปรับปรุงแบบฟอร์มฐานข้อมูลเอกสารสแกนเพื่อความรวดเร็วในการสืบค้น

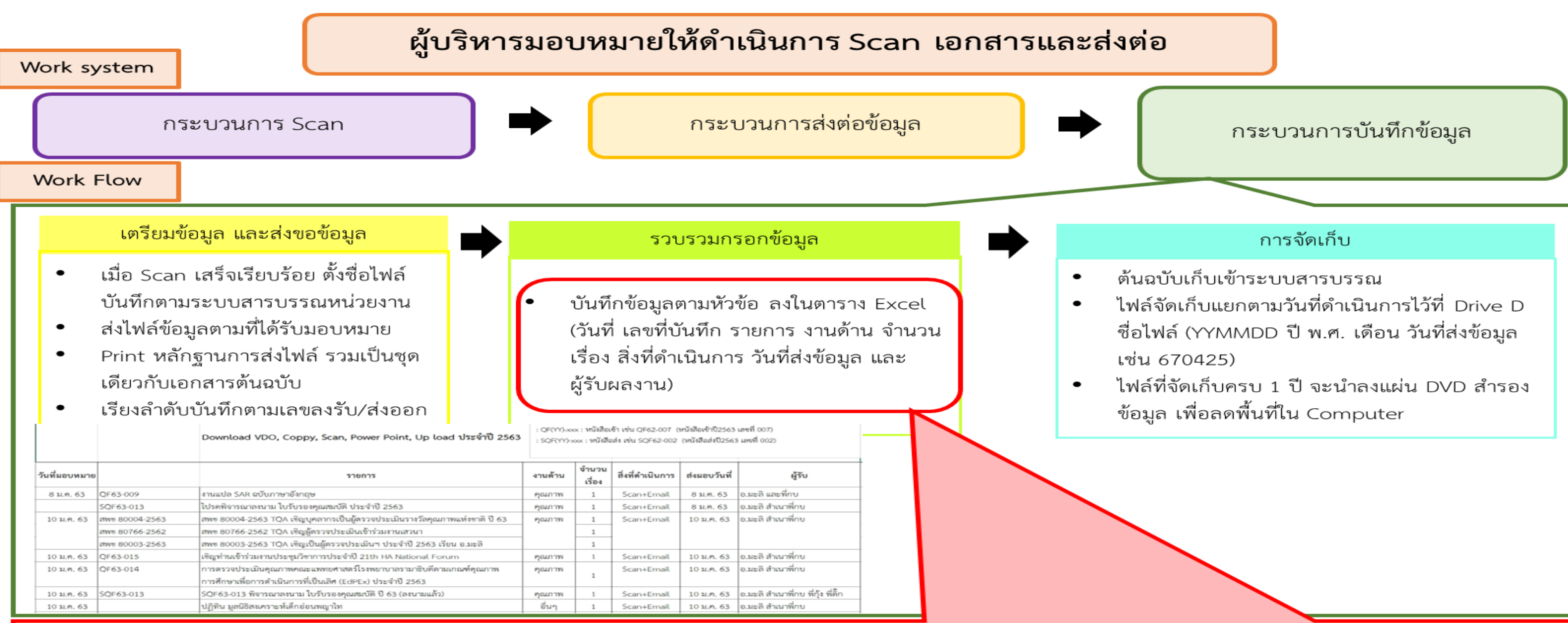
นางสาวกชนล ศิริหล่อ งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี

### 1. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

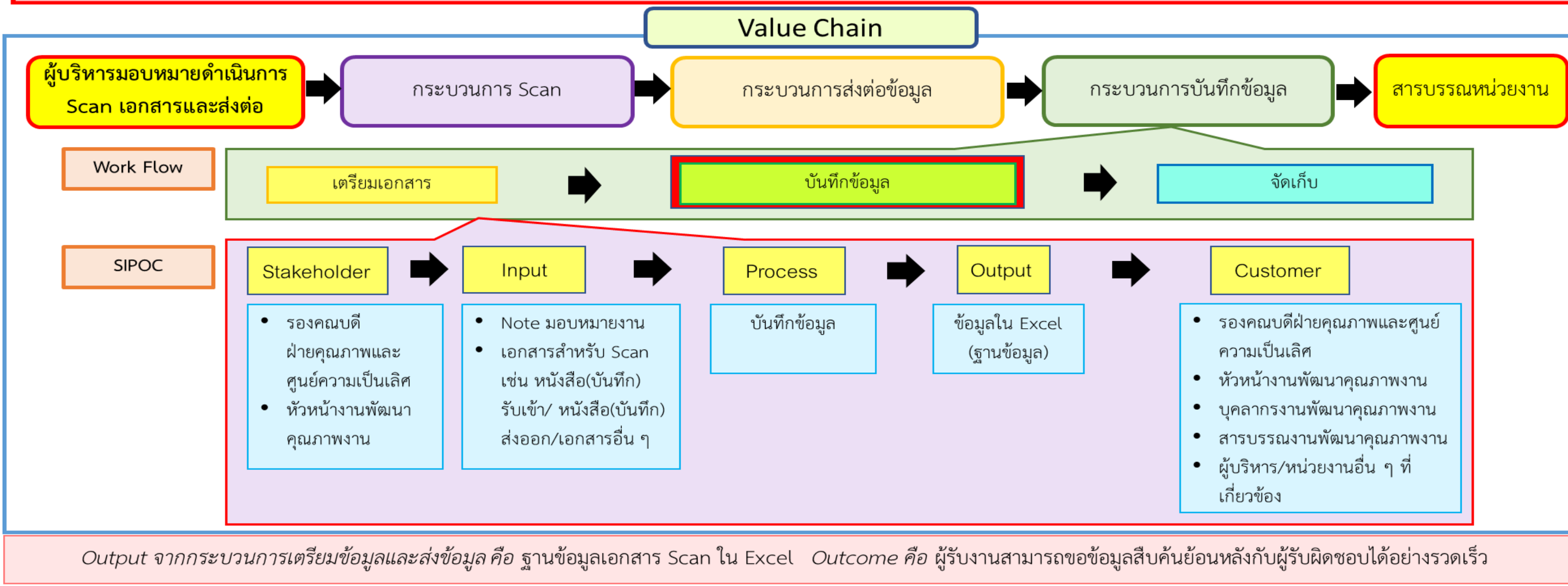
งานพัฒนาคุณภาพงาน สังกัดสำนักงานคณบดี มีการกิดด้านการพัฒนาคุณภาพของคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดีอย่างเป็นระบบ ดังนั้นหน่วยงานจึงพัฒนาระบบการทำงานให้มีคุณภาพ หนึ่งในกระบวนการดังกล่าว คือการจัดระบบฐานข้อมูลงานเอกสารที่มีจำนวนมากด้วยวิธีการสแกนเอกสารเพื่อประหยัดพื้นที่ภายในหน่วยงาน

ในปี 2556 จนถึงปัจจุบัน ปรับปรุงครั้งที่ 1 ถึง 4 ในปี 2556-2563 พบว่ามีปัญหาในการค้นหเอกสาร เช่น หาไฟล์เอกสารไม่พบหรือใช้ระยะเวลาในการนับจำนวนสรุปไฟล์ที่ได้ดำเนินการในแต่ละปีมีความสับสน **ปัญหา**ที่พบเนื่องจากฐานข้อมูลไม่ครบถ้วนขาดเลขที่บันทึก วันที่ของหนังสือ และหนังสือออกโดยใคร ทำให้ต้องเปิดหาจากไฟล์ จึงทำให้**สืบค้นข้อมูลล่าช้า ปี 2556-2557 ใช้เวลา 4320 นาที ปี 2558-2560 ใช้เวลา 4320 นาที ปี 2561ใช้เวลา 120 นาที ปี 2562-2563 ใช้เวลา 60 นาที ปี 2564-2565 ใช้เวลา 45 นาที** จากการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องทำให้ใช้ค้นหาลดลงอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานผ่านการตรวจประเมินเพื่อต่ออายุการรับรอง ISO9001:2015 เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2567 และจะรักษามาตรฐานคุณภาพในกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

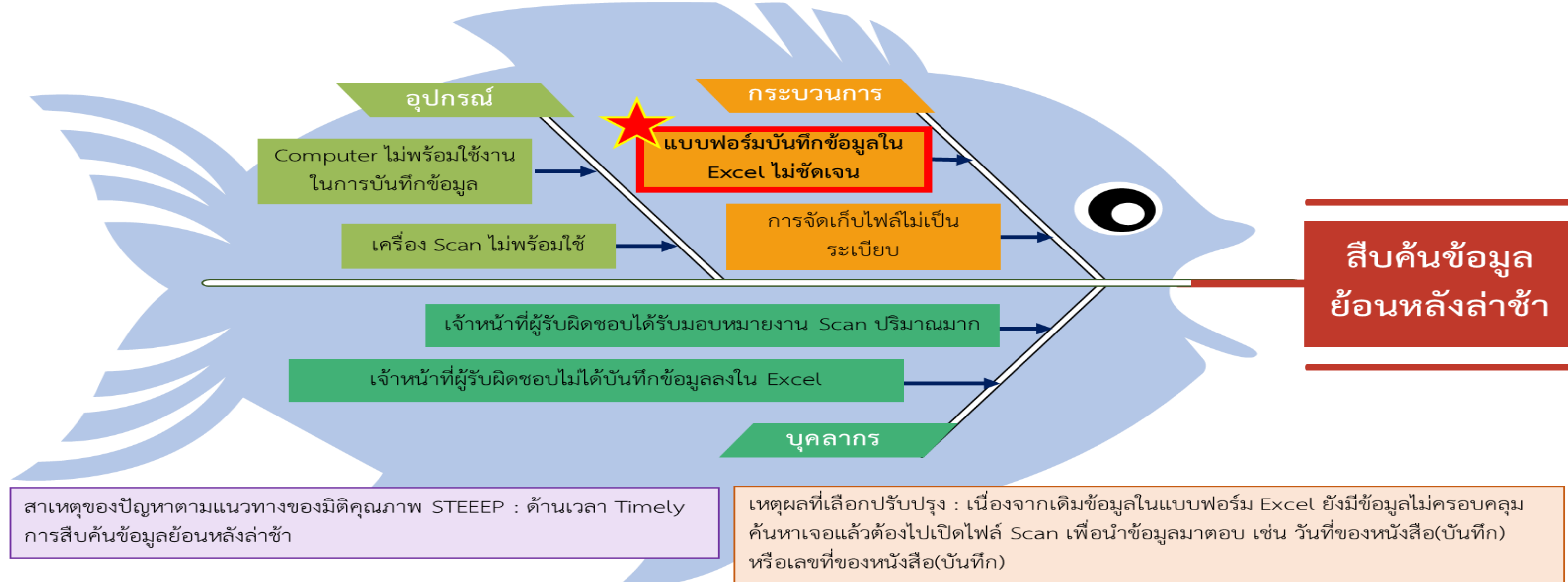
### 2. Work Flow, SIPOC Diagram การวิเคราะห์ Root Cause Analysis วัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด และเป้าหมาย



ปัญหา: ใช้ระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลย้อนหลังล่าช้า ได้พัฒนาเรื่อง : ปรับแบบฟอร์มการบันทึกข้อมูลใน Ms. Excel จึงทำให้เกิดการสืบค้นที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



Output จากกระบวนการเตรียมข้อมูลและส่งข้อมูล คือ ฐานข้อมูลเอกสาร Scan ใน Excel Outcome คือ ผู้รับงานสามารถขอข้อมูลสืบค้นย้อนหลังกับผู้รับผิดชอบได้อย่างรวดเร็ว



สาเหตุของปัญหามตามแนวทางของมิติคุณภาพ STEEP : ด้านเวลา Timely การสืบค้นข้อมูลย้อนหลังล่าช้า

| วัตถุประสงค์                                          | ตัวชี้วัด                           | เป้าหมาย  |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|
| 1. เพื่อให้สามารถสืบค้นไฟล์ข้อมูลย้อนหลัง ได้เร็วขึ้น | ระยะเวลาการสืบค้นไฟล์ข้อมูลย้อนหลัง | ≤ 30 นาที |

### เอกสารแนบ

|                                                                                                                           |                                               |                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ข้อ 1<br>กระบวนการปรับปรุง / วิธีการแก้ไขปรับปรุง<br>กระบวนการปรับปรุงครั้งที่ 1-4 และ<br>ภาพประกอบการปรับปรุง (หน้า 1-6) | ข้อ 2<br>มีขั้นตอนการทำงานในรูปแบบอินโฟกราฟิก | ข้อ 3<br>งานพัฒนาคุณภาพงานมีการสื่อสารผ่านการ<br>ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงานซึ่งจัดเป็น<br>ประจำเดือนละ 1 ครั้ง<br>ตัวอย่างบางช่วงของรายงานการประชุม ในวาระ<br>ที่ 5 รายงานความก้าวหน้า งานประจำของ<br>บุคลากร (หน้า 14 ข้อ 4) |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



### 3. กระบวนการปรับปรุง และแผนการดำเนินการ

| หัวข้อการปรับปรุง                                                                                                                                                            | รูปแบบการปรับปรุง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ผลที่ได้ ข้อดี/โอกาสพัฒนา                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ปรับปรุงครั้งที่ 1-4<br>ดั่งเอกสารแนบข้อ 1                                                                                                                                   | กระบวนการปรับปรุงครั้งที่ 1-4 และภาพประกอบการปรับปรุง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | A โอกาสพัฒนาจากการปรับปรุงครั้งที่ 4<br>ปี 2562-2563 ไม่สามารถสืบค้นจากเลขที่ของบันทึกได้ หรือ<br>สืบค้นจากวันที่ของบันทึก                                                                                                                      |
| ปรับปรุงครั้งที่ 5<br>ปี 2564-2565<br>A โอกาสพัฒนาจากการ<br>ปรับปรุงครั้งที่ 4 ปี<br>2562-2563 ไม่สามารถ<br>สืบค้นจากเลขที่ของ<br>บันทึกได้ หรือสืบค้นจาก<br>วันที่ของบันทึก | P นำโอกาสพัฒนาเข้าที่ประชุมหาแนวทางแก้ไข<br>D ดำเนินการปรับปรุงตารางเก็บข้อมูล Ms. Excel เพิ่มเติม<br>• เพิ่มช่อง Code เลขหนังสือ รับ-ส่ง (เข้า-ออก) ไว้ช่อง เลข ให้ชัดเจนขึ้น<br>• เพิ่มช่องเลขที่บันทึก<br>• เพิ่มช่องวันที่หนังสือ<br>เพิ่มหมายเหตุด้านล่างตาราง “งานด้าน” ให้ระบุลงในตาราง เพื่อความชัดเจน<br>C ตรวจสอบเป็นประจำทุกเดือนเพื่อนำรายงานความคืบหน้าในที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพ<br>งาน หากพบปัญหาจะลงหมายเหตุไว้เพื่อนำปัญหาเข้าที่ประชุมต่อไป                                                                                                                                                                                                                                         | ข้อดี<br>1. สามารถสืบค้นจากเลขที่บันทึกได้ หรือสามารถสืบค้นจากวันที่<br>ของบันทึก<br>2. มีหมายเหตุระบุ “งานด้าน” สามารถทราบค้นหาจากประเภท<br>ของงานได้<br>A โอกาสพัฒนา<br>ไม่สามารถสืบค้นจากแหล่งที่มาหรือเจ้าของหนังสือได้                     |
| ปรับปรุงครั้งที่ 6<br>ปี 2566-2567<br>A โอกาสพัฒนาจากการ<br>ปรับปรุงครั้งที่ 5 ปี<br>2564-2565<br>ไม่สามารถสืบค้นจากแหล่ง<br>ที่มาหรือเจ้าของ<br>หนังสือได้                  | P นำโอกาสพัฒนาเข้าที่ประชุมหาแนวทางแก้ไข<br>D 1. ดำเนินการปรับปรุงตั้งชื่อไฟล์ เพื่อให้สืบค้นได้ง่ายมากขึ้น และสอดคล้องกับระบบสาร<br>บรรณของหน่วยงาน<br>: Q&S(Y)-xxx ชื่อหน่วยงาน: หนังสือเข้า เช่น Q567-007 (หนังสือเข้าปี2567 เลขที่ 007)<br>: Q&S(Y)-xxx ชื่อเรื่อง: หนังสือส่ง เช่น Q567-002 (หนังสือส่งปี2567 เลขที่ 002)<br>2. ปรับปรุงตารางเก็บข้อมูล Ms. Excel เพิ่มเติม<br>• เพิ่มช่องหน่วยงาน ว่าบันทึกมาจากที่ใด<br>• เพิ่มช่องจำนวนครั้งที่ส่ง ต้องระบุว่า ส่งถูกต้อง/ครบถ้วน หรือ ส่งผิด/ไม่ครบ<br>• ระบุหมายเหตุ “งานด้าน” ชัดเจนมากขึ้น<br>C ตรวจสอบเป็นประจำทุกเดือนเพื่อนำรายงานความคืบหน้าในที่ประชุมงานพัฒนา<br>คุณภาพงาน หากพบปัญหาจะลงหมายเหตุไว้เพื่อนำปัญหาเข้าที่ประชุมต่อไป | ข้อดี<br>1. การตั้งชื่อไฟล์สอดคล้องกับระบบสารบรรณของหน่วยงาน<br>2. สามารถสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้รวดเร็วยิ่งขึ้น<br>3. มีการวัดผลงานต่อครั้งชัดเจนมากขึ้น<br>4. มีการแบ่งประเภทงานด้าน<br>ต่าง ๆ ชัดเจน สามารถสืบค้นข้อมูลย้อนหลังได้รวดเร็วขึ้น |

| กิจกรรม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | ระยะเวลาดำเนินการในช่วงเดือนเดียวกัน<br>ของปี 2556-2567 |                                   |                |               |                                   |                                   | ผู้รับผิดชอบ                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|---------------|-----------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | ม.ค.-<br>ก.พ.                                           | มี.ค.-<br>เม.ย.                   | พ.ค.-<br>มิ.ย. | ก.ค.-<br>ส.ค. | ก.ย.-<br>ต.ค.                     | พ.ย.-<br>ธ.ค.                     |                                                                                                           |
| P วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา<br>- นำปัญหาที่พบเข้าที่ประชุมงานพัฒนาคุณภาพงาน<br>ปรึกษาหารือแก้ไขปัญหา พร้อมหาทางแก้ไขร่วมกัน                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                         |                                   |                |               |                                   | <div><div></div><div></div></div> | คุณสมโภชน์ จงรักษ์ (เลขาประชุมฯ)<br>คุณฐิติรัตน์ ห้อยมาลา (เลขาประชุมฯ)<br>คุณกชนล ศิริหล่อ (เลขาประชุมฯ) |
| D ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบฟอร์มตารางบันทึกข้อมูล<br>ใน Excel และนำไปใช้ (กระบวนการปรับปรุงครั้งที่ 1-6<br>และภาพประกอบดังเอกสารแนบ 1 ข้อ 1 หน้า 1-6)<br>ปรับปรุงครั้งที่ 1 พ.ศ. 2556-2557<br>ปรับปรุงครั้งที่ 2 พ.ศ. 2558-2560<br>ปรับปรุงครั้งที่ 3 พ.ศ. 2561<br>ปรับปรุงครั้งที่ 4 พ.ศ. 2562-2563<br>ปรับปรุงครั้งที่ 5 พ.ศ. 2564-2565<br>ปรับปรุงครั้งที่ 6 พ.ศ. 2566-2567 | <div><div></div><div></div></div>                       | <div><div></div><div></div></div> |                |               |                                   | <div><div></div><div></div></div> | คุณกชนล ศิริหล่อ                                                                                          |
| C ติดตามและประเมินผล                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <div><div></div><div></div></div>                       | <div><div></div><div></div></div> |                |               |                                   | <div><div></div><div></div></div> | คุณกชนล ศิริหล่อ                                                                                          |
| A ดำเนินการซ้ำและปรับปรุงเพิ่มเติม                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                         |                                   |                |               | <div><div></div><div></div></div> | <div><div></div><div></div></div> | คุณกชนล ศิริหล่อ                                                                                          |
| <div><div></div><div></div></div> วางแผนงาน   ปฏิบัติจริง <div><div></div><div></div></div>                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                         |                                   |                |               |                                   |                                   |                                                                                                           |

วางแผนงาน ปฏิบัติจริง

### 4. ผลลัพธ์ ผลการปรับปรุง การตรวจสอบ/ ติดตาม

| ตัวชี้วัด                                                                                                                                      | สอดคล้องกับ<br>วัตถุประสงค์<br>(ข้อที่) | ก่อน<br>ดำเนินการ | ผลดำเนินการ ปี พ.ศ. 2556-2567 |               |               |               |               |               |             |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------|-------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
|                                                                                                                                                |                                         |                   | เป้าหมาย                      | หลัง          |               |               |               |               |             |
|                                                                                                                                                |                                         |                   |                               | ครั้งที่ 1    | ครั้งที่ 2    | ครั้งที่ 3    | ครั้งที่ 4    | ครั้งที่ 5    | ครั้งที่ 6  |
|                                                                                                                                                |                                         |                   | 2556-<br>2557                 | 2558-<br>2560 | 2561          | 2562-<br>2563 | 2564-<br>2565 | 2566-<br>2567 |             |
| ระยะเวลาการสืบค้น<br>ไฟล์ข้อมูลย้อนหลัง                                                                                                        | 1                                       | N/A               | ≤ 30 นาที                     | 4320<br>นาที่ | 4320<br>นาที่ | 120<br>นาที่  | 60<br>นาที่   | 45<br>นาที่   | 20<br>นาที่ |
| หมายเหตุ : N/A คือ ยังไม่มีพบข้อมูล เพราะยังไม่มีการจัดเก็บจำนวนข้อมูลของเอกสาร Scan ทั้งหมด / ยังไม่มีการดำเนินการเพราะยังไม่ได้รับมอบหมายงาน |                                         |                   |                               |               |               |               |               |               |             |

- ❖ ผลผลิต (output) : มีฐานข้อมูลบันทึกเอกสาร Scan สามารถสืบค้นหาข้อมูลได้ ผลลัพธ์(outcome) : ไฟล์เอกสาร Scan ไม่สูญหาย และสามารถสืบค้นข้อมูลได้ว่าดำเนินการอะไรไปแล้วบ้างให้ผู้แจ้งความประสงค์ต้องการ ผลกระทบ (impact) : ด้าน Accessibility ผู้แจ้งความประสงค์ได้รับข้อมูลตรงตามที่ต้องการ ด้าน Timely การสืบค้นข้อมูลใช้ระยะเวลาลดลง ตามเป้าหมาย ≤ 30 นาที ใช้เวลาไม่เกิน 20 นาที
- ❖ มีขั้นตอนการทำงานในรูปแบบอินโฟกราฟิก “ขั้นตอนการบันทึกเอกสาร Scan ลง Excel” ดั่งเอกสารแนบข้อ 2
- ❖ งานพัฒนาคุณภาพงานมีการสื่อสารผ่านการประชุมงานพัฒนาคุณภาพงานซึ่งจัดเป็นประจำเดือนละ 1 ครั้ง ดั่งเอกสารแนบข้อ 3 (หน้า 14 ข้อ 4)
- ❖ มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการบันทึกลง Excel ทุกครั้ง ก่อนคืนต้นฉบับตามที่ได้รับมอบหมาย (Critical Point) เช่น ส่งคืนเข้าระบบสารบรรณหน่วย ส่งคืนเข้าแฟ้มผู้บริหาร มีการประเมินและติดตามอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกเดือนผ่านการประชุมงานพัฒนาคุณภาพงาน
- ❖ ผลลัพธ์การตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในการบันทึกลง Excel ทุกครั้ง ก่อนคืนต้นฉบับพบว่าเมื่อสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง ใช้คีย์เวิร์ด Code หนังสือเข้า-ออก/เลขที่บันทึก /วันที่ของหนังสือ/เรื่อง/หน่วยงานเจ้าของบันทึก/งานด้าน : TQA AUN-QA สามารถสืบค้นได้ภายใน 20 นาที ดังรูปภาพ “ระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลย้อนหลัง”
- ❖ บทบาทของหัวหน้างานพัฒนาคุณภาพงาน มีการมอบหมายงาน และมีการกำหนดไว้ในวาระการประชุมของงานพัฒนาคุณภาพงาน ติดตามความก้าวหน้าของงานเป็นประจำทุกเดือน
- ❖ ปัจจัยแห่งความสำเร็จ (Key Success Factor) : ผู้บริหาร และผู้บังคับบัญชา เล็งเห็นถึงความสำคัญในการจัดเก็บและบริหารจัดการข้อมูลอย่างมีคุณภาพ
- ❖ ปัญหา/อุปสรรคที่ได้จากการเรียนรู้จากการทำโครงการ : ชื่อเรื่องของบันทึกบางฉบับชื่อยาวมาก เวลาผู้บังคับบัญชาต้องการทราบว่าเรื่องนั้นส่งต่อข้อมูลไปหรือยัง แต่บอกชื่อเรื่องไม่ใกล้เคียงกับข้อจริง ทำให้สืบค้นได้ยาก แก้ปัญหาได้ด้วยการใช้คีย์เวิร์ด เช่น AUN-QA TQA ก็จะสามารสืบค้นได้รวดเร็วยิ่งขึ้น
- ❖ ความรู้ที่สำคัญที่ใช้ในการแก้ปัญหา : การบริหารจัดการ การจัดทำฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ การปรับปรุงกระบวนการด้วยเครื่องมือคุณภาพ PDCA จนเป็นผลงาน CQI

