ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 23rd Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร [✓] TQM-Best Practices (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide, Full Paper (ถ้ามี*) และการทดลองนำเสนอผลงาน)

[ ] TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)

ประเภทองค์กร [ ] หน่วยงานธุรกิจเอกชน [ ] หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ [ ] หน่วยงานด้านการศึกษา [ ] หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ [✓] หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

ชื่อเรื่องนำเสนอ โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเอกสารโดยใช้โปรแกรมการรับ - ส่งเอกสารในระบบ E-phis อย่างเต็มรูปแบบ

เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

[ ] 1. การนำองค์กร [ ] 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย

[ ] 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด [ ] 4. การวัด การวิเคราะห์ และ การจัดการความรู้

[ ] 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล [✓] 6. การจัดการกระบวนการ

[ ] 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานฝ่ายการพยาบาล โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

ที่อยู่ เลขที่ 95 หมู่ 8 ต.คลองหนึ่ง อ.คลองหลวง จ.ปทุมธานี 12120

โทรศัพท์ 02-926-9999 โทรสาร - เว็บไซต์ https://www.hospital.tu.ac.th

<u>ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ)</u> นางสาวปราณี เปรมปรี ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

นางสาวเบญจมาศ อ่างบัว ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

<u>ชื่อผู้ประสานงาน</u> นางสาวธนิตา ทิพยมาลี งานนโยบายและแผน โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติ

โทรศัพท์ 02-977-8498 อีเมล tuh.tqmb@gmail.com

สรุปจุดที่เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม"

1) จำนวนหน่วยงานในฝ่ายการพยาบาลทั้งหมด ใช้โปรแกรมการรับ - ส่งเอกสารด้วยระบบ E-Phis
2) ลดระยะเวลาและขั้นตอนในการลงทะเบียนรับ - ส่งเอกสารและการสืบค้นเอกสาร
3) นำโปรแกรมการรับ - ส่งเอกสารในระบบ E-phis มาใช้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล

1) หน่วยงานในฝ่ายการพยาบาลทั้งหมด 73 หน่วยงานใช้โปรแกรมการรับ - ส่งเอกสารด้วยระบบ E-Phis
2) ลดระยะเวลาการติดตาม สืบค้นเอกสารจากเดิมเฉลี่ย 25 นาที ต่อเรื่อง เป็น 3.85 นาทีต่อเรื่อง
3) ลดระยะเวลาในการลงทะเบียนรับ - ส่งเอกสาร จากเดิมเฉลี่ย 15 นาที ต่อฉบับ เป็น 3.30 นาทีต่อฉบับ
4) ค่าจ้าง ค่าตอบแทนของบุคลากรในตำแหน่งเจ้าหน้าที่ธุรการ ลดลง 50 %

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม "Best-Practices" ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเอกสารโดยใช้โปรแกรมสารบรรณละธุรการในระบบ E-phis อย่างเต็มรูปแบบ

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยงานสารบรรณ ฉบับที่ 2 พ.ศ.2548 ได้เพิ่มเติม “ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์” มาใช้ เพื่อให้เข้ากับโลกยุคใหม่ในการรับ – ส่งข้อมูลข่าวสารหรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเลกทรอนิกส์

ระบบ E-phis เป็นโปรแกรมหนึ่งที่โรงพยาบาลธรรมศาสตร์เฉลิมพระเกียรติได้นำมาใช้เป็นโปรแกรมหลักในการบันทึกข้อมูลต่าง ๆ ตั้งแต่ข้อมูลประวัติผู้ป่วย ระบบการดูแลผู้ป่วย ระบบควบคุมคลังวัสดุ - เวชภัณฑ์ ระบบการซ่อมบำรุง ระบบโลจิสติก ประวัติบุคลากร และระบบสารบรรณและธุรการ ที่ผ่านมามีการใช้ระบบอื่น ๆ อย่างเต็มรูปแบบ ยกเว้น “ระบบสารบรรณและธุรการ” ที่ยังไม่ได้ใช้อย่างแพร่หลาย

สำนักงานฝ่ายการพยาบาลซึ่งเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการรับ – ส่งเอกสารจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในฝ่ายการพยาบาลจำนวน 73 หน่วยงาน จึงมีการรับ – ส่งเอกสารในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการรับ – ส่งเอกสารผิด เอกสารสูญหาย สืบค้นยาก เสียเวลาในการติดตามและค้นหาเอกสาร การลงทะเบียนซ้ำซ้อนตั้งแต่หน่วยงานและฝ่ายการพยาบาล เกิดความล่าช้าในการดำเนินการของเอกสาร ภาระงานในการลงทะเบียนรับ – ส่งเอกสารในแต่ละวันมีมากโดยเฉลี่ย 1,670 ฉบับต่อเดือน ส่งผลให้ต้องใช้บุคลากรตำแหน่งธุรการจำนวน 2 คน เพื่อลงทะเบียนรับ 1 คน และลงทะเบียนส่ง 1 คน

ดังนั้น เพื่อลดระยะเวลา ลดความซ้ำซ้อน และเพิ่มประสิทธิภาพในการลงทะเบียนรับ - ส่งเอกสาร สามารถติดตามตรวจสอบสถานะของเอกสารได้ สำนักงานฝ่ายการพยาบาลจึงมีแนวคิดในการจัดทำ “โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเอกสารโดยใช้โปรแกรมการรับ - ส่งเอกสารในระบบ E-phis อย่างเต็มรูปแบบ” และนำมาเป็น OKRs ของสำนักงานฝ่ายการพยาบาลเพื่อขับเคลื่อนให้เป็นตัวอย่างแก่หน่วยงานทั้ง 73 หน่วยงาน

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย:

ขั้นตอนในการปฏิบัติ

1. สำรวจปัญหา ความผิดพลาด และจำนวนของเอกสารรับ-ส่ง ในแต่ละเดือนและหาค่าเฉลี่ยเพื่อวิเคราะห์ข้อมูล
2. ประสานงานสารสนเทศเพื่อวางแนวทางการใช้งานให้ตรงกับความต้องการและเปิดการใช้งานโปรแกรมสารบรรณและธุรการในระบบ E-phis
3. บุคลากรในสำนักงานฝ่ายการพยาบาลทุกคนที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเอกสารศึกษาเรียนรู้การใช้งานโปรแกรมสารบรรณและธุรการในระบบ E-phis สอนโดยเจ้าหน้าที่จากงานสารสนเทศ และทดลองใช้ในสำนักงาน
4. แบ่งทีมสอนและเป็นพี่เลี้ยงให้กับธุรการของหน่วยงานทั้ง 73 หน่วยงาน
5. ทำการทดลองใช้และเก็บข้อมูลปัญหา เก็บข้อมูลระยะเวลาในการลงทะเบียน สืบค้น และนำมาวิเคราะห์เปรียบเทียบ (ตาม Flowchart ที่แสดง)

การสืบค้นเอกสาร

แบบเดิม การติดตามเอกสาร / การสืบค้น จากทะเบียนหนังสือส่ง ใช้เวลาโดยเฉลี่ย 25 นาที ต่อ 1 เรื่อง จากสถิติปี 2563 มีหน่วยงานติดตามหรือสอบถามสถานะเอกสารจำนวน 112 เรื่องเฉลี่ยเดือนละ 9.33 เรื่องต่อเดือน คิดเป็น 2,800 นาที

ปัญหาที่พบ

- สืบค้นยาก
- จำช่วงเวลาไม่ชัดเจน ต้องเปิดหาในทะเบียนหนังสือรับ – ส่งทุกแผ่นทำให้ต้องใช้เวลามากในการค้นหา
- เกิดปัญหาด้านการประสานงาน การสื่อสาร ความไม่เข้าใจกัน และเกิดความขัดแย้ง

แบบใหม่ หน่วยงานต้นเรื่องสามารถสืบค้นได้จากระบบ EPHIS โดยใช้เวลาในการสืบค้นเฉลี่ย 3.85 นาที ต่อ 1 เรื่อง ในปี 2564 มีหน่วยงานติดตามเอกสารจำนวน 41 เรื่อง เฉลี่ยเดือนละ 3 เรื่อง คิดเป็น 157.85 นาที

สิ่งดีที่ได้พบ

- ลดปัญหาด้านการประสานงาน
- หน่วยงานสืบค้นได้เอง
- ค้นหาง่าย

Flowchart แสดงขั้นตอนการรับ - ส่งเอกสาร

การทำงานแบบใหม่

เริ่มต้น

↓

หน่วยงาน Key ชื่อเรื่องและรายละเอียดเอกสารในระบบ E-Phis

↓

เขียนเลขที่ส่งเอกสารที่หัวกระดาษมุมบนขวาด้วยดินสอ และนำส่งที่ สนง.ฝ่ายการพยาบาลพยาบาล

↓ 1 นาที

เจ้าหน้าที่ธุรการตรวจสอบความถูกต้อง และคลิกบันทึกรับเอกสารในระบบ E-Phis

↓ 1 นาที

คัดแยกเอกสาร และเสนอเอกสารให้ผู้บริหาร

↓ 30 วินาที

ผู้บริหารลงนาม และส่งออกเอกสารให้ผู้เกี่ยวข้องผ่านระบบ E-Phis

↓ 30 วินาที

ค้นหาต้นเรื่องเดิมจากเลขทะเบียนส่งในระบบ E-Phis

↓ 30 วินาที

ส่งออกเอกสาร

↓

สิ้นสุด

รวมระยะเวลาแบบเดิม 3 นาที 30 วินาที : ฉบับ

การทำงานแบบเดิม

เริ่มต้น

↓

หน่วยงานเขียนชื่อเรื่องและรายละเอียดเอกสารในสมุดทะเบียนหนังสือส่ง

↓ 3 นาที

นำเอกสารส่งที่ สนง.ฝ่ายการพยาบาล

↓ 1 นาที

เจ้าหน้าที่ธุรการตรวจสอบความถูกต้อง และเซ็นต์ชื่อรับเอกสาร

↓ 1 นาที

เจ้าหน้าที่ธุรการลงทะเบียนรับในโปรแกรม Access

↓ 3 นาที

เจ้าหน้าที่ธุรการลงทะเบียนส่งในโปรแกรม Access (ส่งสาขา)

↓ 3 นาที

คัดแยกเอกสาร และเสนอเอกสารให้ผู้บริหาร

↓ 1 นาที

ผู้บริหารลงนาม และส่งออกเอกสารให้ผู้เกี่ยวข้อง

↓ 1 นาที

เจ้าหน้าที่ธุรการลงทะเบียนส่งในโปรแกรม Access (ส่งภายนอก)

↓ 2 นาที

ส่งออกเอกสาร

↓

สิ้นสุด

รวมระยะเวลาแบบเดิม 15 นาที : ฉบับ

คำอธิบาย

1. ฝ่ายการพยาบาลรับ – ส่งเอกสารโดยเฉลี่ย 1,670 ฉบับต่อเดือน

<u>แบบเดิม</u>

1. ใช้บุคลากรในการลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร จำนวน 2 คน โดยใช้อัตราค่าตอบแทน 12,360 ต่อคน X 2 คน เป็นเงิน 24,720 บาท
2. ใช้ระยะเวลา ในการจัดการเอกสาร 15 นาที ต่อฉบับ
3. ใช้คอมพิวเตอร์ในการเก็บข้อมูลจำนวน 2 เครื่อง (1 เครื่องสำหรับลงทะเบียนรับ / 1 เครื่อง ลงทะเบียนส่งออก)
4. แยกเก็บเอกสารหลายไฟล์ค้นหายากต้องใช้ระยะเวลาในการค้นหาเอกสารมากกว่า 25 นาที ต่อเรื่อง

<u>แบบใหม่</u>

1. ใช้บุคลากรในการลงทะเบียนรับ-ส่งเอกสาร จำนวน 1 คน
2. ระยะเวลาในการจัดการเอกสาร 3.30 นาที
3. การจัดเก็บเอกสารรวมอยู่ในโปรแกรมเดียวกัน ส่งผลให้การสืบค้นง่าย สะดวก รวดเร็ว