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 กระบวนการจัดการเอกสารภายในหน่วยงาน (Optimization running document)

เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

[ ] 1. การนำองค์กร [ ] 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย

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

[ ] 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล [✓] 6. การจัดการกระบวนการ

[ ] 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่าง ๆ เข้ากับการบริหารจัดการ

ชื่อหน่วยงาน งานการคลัง ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

ที่อยู่ เลขที่ 888 หมู่ 6 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม 73170

โทรศัพท์ 02-849-6600 ต่อ 4045 **โทรสาร** 02-8496666 เว็บไซต์ https://www.gj.mahidol.ac.th/

มือถือ 099-2569396 **อีเมล** benjawan.sud@mahidol.ac.th

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ)

- นางเบญจวรรณ สุดประเสริฐ ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
- นางสาวนิชา ตรียานนท์ ตำแหน่ง ผู้ปฏิบัติงานบริหาร

ที่ปรึกษาโครงการ

1. นายแพทย์สมชาย ดุษฎีเวทกุล รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก
2. นายคฑาวุฒิ ประวัติศิลป์ ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

สรุปจุดที่เป็น "วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม" (อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) ปรับกระบวนการกำหนดเลขเอกสารหนังสือส่งโดยใช้ระบบ Microsoft Excel ทดแทนการใช้สมุดทะเบียนคุม (Manual) ทำให้การปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความสะดวก ลดความผิดพลาด ง่ายต่อการควบคุม และสืบค้นได้ทันที

2) เพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้ใช้งานโดยไม่ต้องรอเจ้าหน้าที่ธุรการในการกำหนดเลขเอกสารหนังสือส่ง ผู้ปฏิบัติงานสามารถระบุชื่อเรื่องหนังสือลงในตารางแบบฟอร์ม Microsoft Excel ที่ได้กำหนดเลขที่หนังสือไว้ที่ Share Drive (Drive Z) ซึ่งเป็นการใช้ฐานข้อมูลร่วมกันภายในหน่วยงานการคลัง

3) ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยสามารถนำข้อมูลจากระบบสารสนเทศ (Microsoft Excel) มาใช้ในขั้นตอนต่อไปโดยไม่ต้องจัดพิมพ์ข้อมูลซ้ำซ้อน

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานกำหนดเลขเอกสารหนังสือส่งออก ทำให้เกิดความคล่องตัวในการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในงานการคลัง โดยลดระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่การรอเจ้าหน้าที่ธุรการแจ้งเลขที่เอกสารจนถึงการบันทึกชื่อเรื่องหนังสือในทะเบียนคุม จากเดิม 5 -7 นาที/เรื่อง เป็น 1-3 นาที/เรื่อง

2) เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยการใช้ระบบสารสนเทศ มีการจัดเก็บฐานข้อมูลอย่างเป็นระบบ สะดวกในการอ้างอิง และสามารถติดตามสถานะการดำเนินการได้ทันที

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [ ] ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : กระบวนการจัดการเอกสารภายในหน่วยงาน (Optimization running document)

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

การจัดการเอกสารอย่างเป็นระบบเป็นกระบวนการที่สำคัญของหน่วยธุรการและสารสนเทศของงานการคลัง ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ด้วยภาระงานหลักด้านการเงินและบัญชี ซึ่งมีความจำเป็นต้องจัดทำหนังสือเพื่อติดต่อประสานงานในด้านต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอก เช่น หนังสือขออนุมัติด้านการเงินและบัญชี หนังสือแจ้งเรียกเก็บค่ารักษาพยาบาลที่ต้องจัดส่งภายนอก เป็นต้น การกำหนดเลขเอกสารหนังสือส่งเป็นขั้นตอนที่ใช้สำหรับการควบคุมเอกสาร ซึ่งจากเดิมผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการจัดทำหนังสือส่ง ต้องได้รับการกำหนดเลขเอกสารหนังสือส่ง และบันทึกทะเบียนคุมเอกสารโดยเจ้าหน้าที่ธุรการ แต่เนื่องจากเจ้าหน้าที่ธุรการมีภาระงานอื่นที่ไม่สามารถอำนวยความสะดวกให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทันที ทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการรอคอยและการปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง ส่งผลต่อความล่าช้าในการจัดทำหนังสือ

หน่วยธุรการและสารสนเทศ งานการคลัง จึงได้ปรับกระบวนการกำหนดเลขเอกสารหนังสือส่งผ่านระบบ Microsoft Excel โดยการกำหนดเลขที่เอกสารไว้ล่วงหน้าเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ปฏิบัติงานที่ต้องการจัดทำหนังสือส่งได้ทันที ซึ่งเป็นตารางแบบฟอร์มที่วางไว้ Share Drive (Drive Z) ภายในงานการคลัง โดยลดความผิดพลาดและสามารถนำข้อมูลไปใช้ต่อได้ทันทีไม่ต้องดำเนินการซ้ำ

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย:

วิสัยทัศน์: ของงานการคลัง ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นหน่วยงานสนับสนุน ด้านการบริหารจัดการทางการเงินและบัญชีเพื่อนำไปสู่การบริหารจัดการองค์กรที่เป็นเลิศอย่างยั่งยืน

วัฒนธรรมและค่านิยม : งานการคลัง ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก อยู่ภายใต้วัฒนธรรมของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ประกอบด้วย S I R I R A J ตามความหมายของวัฒนธรรมองค์กร I (Integrity) ซื่อสัตย์ ถูกต้อง เชื่อถือได้ เป็นวัฒนธรรมและค่านิยมที่สอดคล้องกับพันธกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ งานการคลัง ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก ได้ยึดถือและปฏิบัติมาโดยตลอด

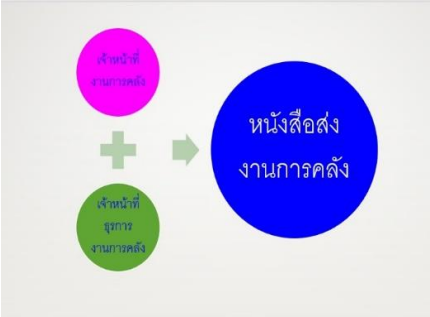
พันธกิจ : ของงานการคลัง ศูนย์การแพทย์กาญจนาภิเษก คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีหน้าที่บริหารจัดการ ด้านการเงินและบัญชีอย่างเป็นระบบ ทันเวลา ครบถ้วน ถูกต้อง ตามข้อบังคับ ระเบียบ หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง มุ่งเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก พัฒนาการปฏิบัติงานด้วยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน

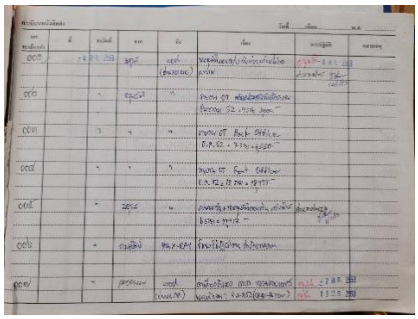
รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

จากการปฏิบัติงานในการกำหนดเลขเอกสารหนังสือส่งของงานการคลังด้วยการทำด้วยระบบ Manual พบว่าเกิดความไม่สะดวก และไม่ต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน จึงได้หารือการปรับกระบวนการปฏิบัติงานร่วมกันโดยนำระบบสารสนเทศ (Microsoft Excel) มาใช้ในการกำหนดเลขเอกสารหนังสือส่ง โดยตารางแบบฟอร์มที่วางไว้ Share Drive (Drive Z)

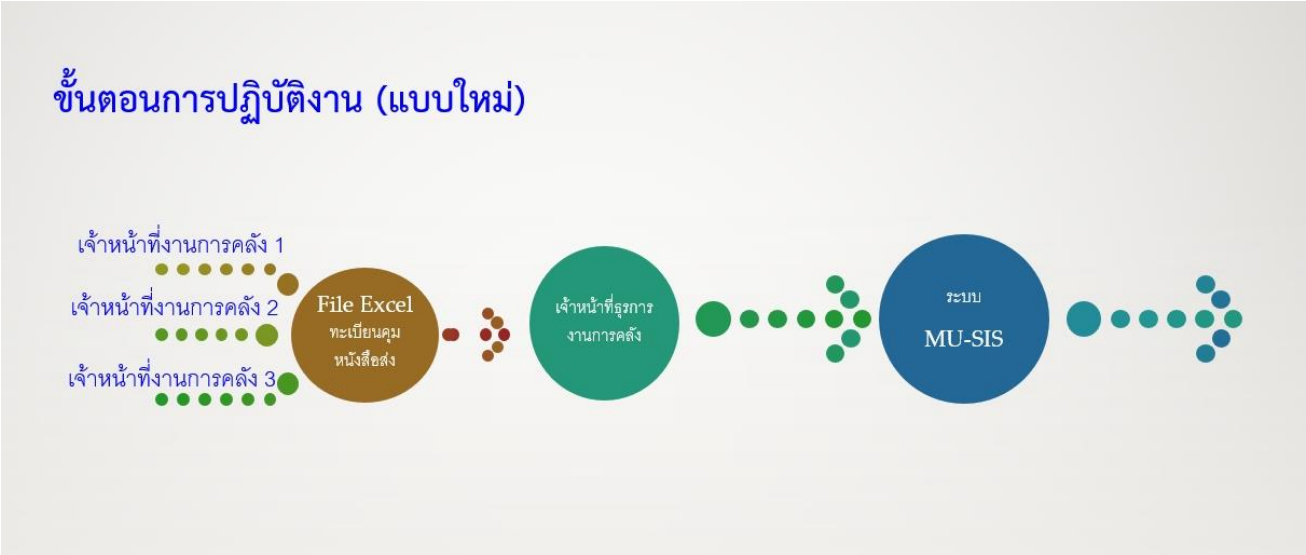
ขั้นตอนการพัฒนางาน

1) ประชุมร่วมกับผู้เกี่ยวข้องภายในงานการคลัง โดยนำขั้นตอนการปฏิบัติงาน **<u>แบบเดิม</u>** มาวิเคราะห์ความต้องการเพื่อหาแนวทางการพัฒนาเชิงระบบ ขั้นตอนเดิม ได้แก่
   - ➢ เจ้าหน้าที่งานการคลัง แจ้งความต้องการขอเลขหนังสือส่งมายังเจ้าหน้าที่ธุรการงานการคลัง
   - ➢ เจ้าหน้าที่ธุรการแจ้งเลขที่หนังสือด้วยวาจา และบันทึกข้อมูลอย่างย่อด้วย Manual ในสมุดทะเบียนคุมหนังสือส่งออก
   - ➢ เมื่อเจ้าหน้าที่ธุรการได้รับหนังสือส่งต้นฉบับแล้วจึงบันทึกข้อมูลใน ระบบ MU-SIS



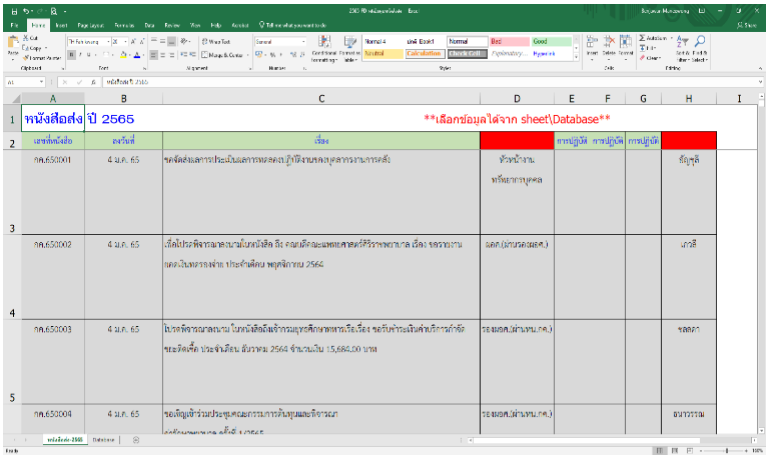


2) พัฒนาการขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยเจ้าหน้าที่ธุรการงานการคลัง
   - ➢ เจ้าหน้าที่ธุรการงานการคลัง สร้าง File “ทะเบียนคุมหนังสือส่ง” ด้วย Microsoft Excel โดยให้มีข้อมูลรายละเอียดตามระบบ MU-SIS โดยกำหนดเลขที่เอกสารหนังสือส่งไว้ให้เรียบร้อยแล้ว
   - ➢ เจ้าหน้าที่ธุรการงานการคลัง บันทึก File “ทะเบียนคุมหนังสือส่ง” ไว้ใน Share Drive (Drive Z)

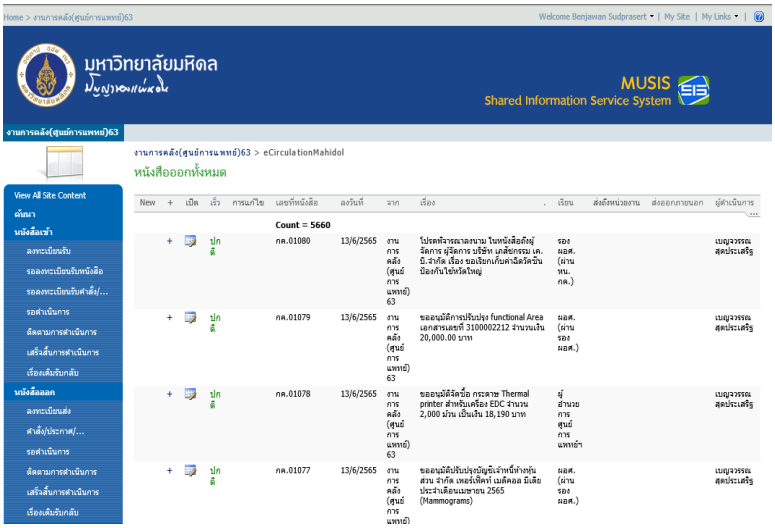


3) นำแนวปฏิบัติงานใหม่ขึ้นใช้งาน โดยแจ้งให้เจ้าหน้าที่งานการคลังทุกคนทราบ
   ขั้นตอนการปฏิบัติงาน **<u>แบบใหม่</u>** ได้แก่
   - ➢ เมื่อเจ้าหน้าที่งานการคลัง ต้องการเลขที่หนังสือของงานการคลัง สามารถบันทึกข้อมูลรายละเอียดของหนังสือส่ง ได้ที่ File Excel “ทะเบียนคุมหนังสือส่ง” ใน Share Drive (Drive Z) ได้ทันที
   - ➢ ณ สิ้นวัน เจ้าหน้าที่ธุรการงานการคลัง จะนำข้อมูลจาก File Excel มาบันทึกในระบบ MU-SIS

<u>ตัวอย่าง รูปแบบ File Microsoft Excel “ทะเบียนคุมหนังสือส่ง” ใน Shar Drive (Drive Z)</u>



ตัวอย่าง ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ MU-SIS



หลังจากที่ได้มีการพัฒนารูปแบบการกำหนดเลขเอกสารหนังสือส่งด้วยระบบสารสนเทศแทนระบบ Manual ผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานการคลัง มีความพึงพอใจและการปฏิบัติงานเป็นไปด้วยความคล่องตัว และทำให้หน่วยธุรการและสารสนเทศ มีการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถสืบค้นและนำข้อมูลไปใช้ในการปฏิบัติงานต่อได้ทันที ในอนาคตจะพัฒนาการกำหนดเลขเอกสารหนังสือส่งด้วยระบบ Google Sheet เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น