



แบบฟอร์ม ๑

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

กระบวนการทำงาน

ส่วนที่ ๑

(โปรดระบุพันธกิจ) <input type="checkbox"/> วิจัยและนวัตกรรม <input type="checkbox"/> การศึกษา <input type="checkbox"/> บริการวิชาการ <input type="checkbox"/> บริการรักษาพยาบาล <input type="checkbox"/> สร้างเสริมสุขภาพ <input checked="" type="checkbox"/> ระบบสนับสนุน	สำหรับงานพัฒนาคุณภาพงาน เลขที่กลุ่ม...../..... วันลงทะเบียน..... สถานภาพกลุ่ม <input type="checkbox"/> เริ่มกิจกรรมครั้งแรก <input type="checkbox"/> กลุ่มกิจกรรมต่อยอด เรื่องที่...../...
<input checked="" type="checkbox"/> ผลงานใหม่ <input type="checkbox"/> ผลงานเดิมต่อยอด/ขยายผล (พัฒนา ปรับปรุง)	
อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานในทุกรูปแบบ <input checked="" type="checkbox"/> อนุญาต <input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต	

ชื่อกลุ่ม	“บุรุษไปรษณีย์พัสดุ”		ภาควิชา / ฝ่าย	หน่วยงาน	เบอร์ภายใน	เบอร์มือถือ
	ชื่อ-นามสกุล					
หัวหน้ากลุ่ม	นายจร	ทั้งโต	ฝ่ายการพัสดุ/งานพัฒนาและดูแลสินทรัพย์		๑๓๓๕	๐๘๑๔๑๔๒๑๕๐
สมาชิกกลุ่ม	นายธีรวัฒน์	บุญเรืองรัตน์	ฝ่ายการพัสดุ	หน่วยธุรการ	๒๕๔๐	๐๘๐๐๗๙๒๑๔๘
	นายชูชัย	ชูเชิด	ฝ่ายการพัสดุ	หน่วยธุรการ	๑๗๐๗	๐๘๙๖๘๖๓๘๒๕
	นายสุชสัน	จำปา	ฝ่ายการพัสดุ	หน่วยธุรการ	๑๗๐๗	๐๘๙๔๔๕๒๒๗๓
	น.ส.สุมนา	เพชรพลอย	ฝ่ายการพัสดุ	หน่วยธุรการ	๒๕๔๐	๐๘๑๗๓๑๖๓๕๐
	นางปัทมาพร	ปัทมธรรม	ฝ่ายการพัสดุ	หน่วยธุรการ	๒๕๔๐	๐๘๙๒๐๒๑๒๔๔
	นางนิตยา	ทิมา	ฝ่ายการพัสดุ	หน่วยธุรการ	๒๕๔๐	๐๘๖๖๔๖๑๔๐๑
	นายกรฤทธิ	บุตรดา	ฝ่ายการพัสดุ	หน่วยธุรการ	๒๕๔๐	๐๘๑๓๐๑๘๕๒๘
	น.ส.นาทจรรยา	อิทธิพรวงค์	ฝ่ายการพัสดุ	หน่วยธุรการ	๑๗๐๗	๐๘๔๐๐๐๑๗๘๒
ผู้ประสานงานกลุ่ม	นางนิตยา	ทิมา	ฝ่ายการพัสดุ	หน่วยธุรการ	๒๕๔๐	๐๘๖๖๔๖๑๔๐๑
Email address	teerawat.boon@mahidol.ac.th					
Facilitator ของทีม	นางปัทมาพร	ปัทมธรรม	ฝ่ายการพัสดุ	หน่วยธุรการ	๒๕๔๐	๐๘๙๒๐๒๑๒๔๔

สรุปปัญหาเชื่อมโยงสอดคล้องกับข้อใด		
ด้านคลินิก (Clinical)	<input type="checkbox"/> Safe Surgery <input type="checkbox"/> Infection Control <input type="checkbox"/> Medication Safety <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ).....	<input type="checkbox"/> Patient Care Process <input type="checkbox"/> Line , Tube & Catheter <input type="checkbox"/> Emergency Response
ด้านสนับสนุน (Non Clinical)	<input type="checkbox"/> ความปลอดภัย [Safety] <input type="checkbox"/> ต้นทุน / ความคุ้มค่า [Cost]	<input type="checkbox"/> คุณภาพ / สิ่งสูญเปล่า [Quality (waste)*] <input checked="" type="checkbox"/> ลดรอบเวลาการทำงาน / การส่งมอบ [Delivery]

ส่วนที่ ๒

๑. ชื่อเรื่อง / โครงการ “บุรุษไปรษณีย์พัสดุ” ถูกต้อง ฉับไว ประทับใจ ผู้รับบริการ

๒. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

ตั้งแต่ปี งบประมาณ ๒๕๕๑ ฝ่ายการพัสดุพบปัญหาการรับ-ส่งหนังสือหลายประการ เช่น รับ-ส่งหนังสือล่าช้า เอกสารถูกตีกลับ เอกสารไม่ถึงมือผู้รับ เอกสารหาย มีการทวงถามจากเจ้าของเรื่อง หรือหน่วยงานเกี่ยวข้อง บุคลากรขาด การทบทวนเอกสารในการจัดส่ง เป็นต้น

ด้วยเหตุผลดังกล่าวในปีงบประมาณ ๒๕๕๒ ศาสตราจารย์รณชัย คงสกนธ์ รองคณบดีฝ่ายการพัสดุ จึงได้มอบ นโยบายแก่คณะกรรมการบริหารพัสดุ ให้ดำเนินการโครงการ “บุรุษไปรษณีย์พัสดุ” เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าวมาข้างต้น และกำหนดวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานดังต่อไปนี้

- ฝ่ายการพัสดุมีการจัดการเชิงรุกมากขึ้น ลดการรอคอยเอกสาร (Delay)
- การพัฒนาระบบ ที่ช่วยให้ลดขั้นตอนในการทำงานซ้ำซ้อน (Defects)
- การจัดระบบการขนย้ายเอกสาร เนื่องด้วยฝ่ายการพัสดุเล็งเห็นถึงความสำคัญของเอกสารทุกประเภท
- การแจ้งรับเอกสารให้ถูกต้องและชัดเจน
- การประชาสัมพันธ์ของฝ่ายการพัสดุกับหน่วยงานต่าง ๆ
- การสะท้อนความคิดเห็นของผู้รับบริการ ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ รู้จักฝ่ายการพัสดุในอีกมิติหนึ่ง

จากนโยบายและวัตถุประสงค์ข้างต้นหน่วยธุรการ ฝ่ายการพัสดุจึงได้มีการประชุม วางแผน เตรียมความพร้อม เพื่อให้การปฏิบัติงานจริงสามารถแก้ไขปัญหาที่กล่าวมาข้างต้นอย่างเป็นระบบ และประการสุดท้ายคือการได้มีบทบาทสำคัญ ในการช่วยให้ฝ่ายการพัสดุสามารถสนับสนุนทุกพันธกิจของคณะฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. แผนการดำเนินงานกิจกรรม ตามเอกสารแนบที่ ๑

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ								ผู้รับผิดชอบ / หน่วยงาน
	มี.ค. ๕๒	พ.ค. .๕๒	มิ.ย. ๕๒	ก.ค. ๕๒	ส.ค. ๕๒	ก.ย. ๕๒	พ.ย. .๕๒	ต.ค. ๕๓	
๑. ประชุมทีมหน่วยธุรการเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุ ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการรับ-ส่งเอกสาร	↔								หน่วยธุรการ
๒. ศึกษาหาวิธีการรับ-ส่ง ควบคุม ติดตาม เอกสาร และกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน		↔							หน่วยธุรการ
๓. แต่งตั้งทีมงาน “บุรุษไปรษณีย์พัสดุ”		↔	↔						หน่วยธุรการ
๔. จัดทำระบบการปฏิบัติงานบุรุษไปรษณีย์พัสดุ			↔	↔					หน่วยธุรการ
๕.หารือกับ หน่วยสารบรรณกลางคณะฯ เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงาน			↔	↔					หน่วยธุรการ
๕. เริ่มดำเนินการโครงการ				↔	↔				คุณชูชัย/คุณสุขสัน
๖. ติดตามผลการปฏิบัติงาน							↔	↔	คุณธีรวัฒน์
๗. ประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน							↔	↔	คุณปัทมาพร

↔ วางแผนงาน

↔ ปฏิบัติจริง

๔. การวิเคราะห์สาเหตุ(Root cause analysis) ตามเอกสารแนบที่ ๑

๕. มาตรการ / แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

จากผลการศึกษาและวิเคราะห์ปัญหาในการปฏิบัติงานด้านการบริหารงานธุรการฝ่ายการพัสดุแล้ว พบว่ามีปัญหาที่ต้องแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้มีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น โดยฝ่ายการพัสดุได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยธุรการเป็นคณะทำงาน ศึกษา เปรียบเทียบ จัดทำแนวทางการปฏิบัติงานการรับเข้า-ส่งออกและเดินเอกสาร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑.ศึกษา วิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาการปฏิบัติงานการรับเข้า-ส่งออกและจัดส่งเอกสาร

๒.จัดทำวิธีการรับ-ส่ง ควบคุม ติดตามเอกสาร ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๒.๑.การรับเข้า-ส่งออกและการควบคุม เอกสาร

๒.๑.๑.มีการจัดแบ่งภาระหน้าที่อย่างชัดเจน คือ มีเจ้าหน้าที่ลงทะเบียนรับเข้า ๑ คน ลงทะเบียนส่งออก ๑ คน

๒.๑.๒.คัดกรองความสำคัญความเร็วของเอกสาร เช่น หนังสือด่วนที่สุด ด่วนมาก ซึ่งผู้ปฏิบัติงานในข้อ ๒.๑.๑.จะใช้สัญลักษณ์กระดาษมุมแดงดังภาพที่ ๑ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสังเกตได้ง่ายเพราะในบางวันเอกสารจะมีปริมาณมากและวางซ้อนกันซึ่งจะทำให้มองไม่เห็นความเร็วของเอกสาร



ภาพที่ ๑ กระดาษมุมแดงที่จะใช้ติดเอกสารที่มีตราวางปรับด่วน ด่วนมาก ด่วนที่สุด

๒.๑.๓.มีการจัดทำกล่องรับ-ส่งเอกสารโดยแยกออกเป็น ๒ ประเภท คือ เอกสารปกติ (กล่องสีเขียว) และเอกสารเร่งด่วน (กล่องสีแดง) ดังภาพที่ ๒ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายการพัสดุสามารถติดตาม สืบค้นรับเข้า-ส่งออกเอกสารได้อย่างมีประสิทธิภาพ



ภาพที่ ๒ ตัวอย่างกล่องรับ-ส่งเอกสาร

๒.๑.๔.ปรับปรุงระบบบันทึกเอกสารรับเข้า-ส่งออก (โปรแกรม Microsoft excel) ให้มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงานมากขึ้นโดยลดช่องที่ไม่จำเป็นหรือช่องที่บันทึกแล้วข้อมูลไม่ได้นำไปใช้งาน เพื่อลดระยะเวลาในการบันทึกข้อมูล

๒.๑.๕.แบ่งเส้นทางการรับ-ส่งเอกสารของบุรุษไปรษณีย์พัสดุ ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

เส้นทางที่ ๑	เส้นทางที่ ๒
๑.อาคาร ๑ (อาคารหลัก)	๑.อาคาร ๓ (อาคารซีกฟอก)
๒.อาคารฉุกเฉิน	๒.หอพักแพทย์
๓.อาคารศูนย์การแพทย์ศิริกิติ์	๓.อาคารสมเด็จพระเทพฯ
๔.มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา	๔.อาคารปฏิบัติการรวมด้านการแพทย์ฯ
๕.สำนักงบประมาณ	๔.หอพักพยาบาล
๖.กระทรวงการคลัง	๕.ตึกโภชนาการ
*ลำดับที่ ๔-๖ ในกรณีฉุกเฉินเร่งด่วน	๖.อาคารวิจัยและสวัสดิการ
	๗.อาคารเรียนรวม

ตารางที่ ๑ เส้นทางเดินเอกสารของบุรุษไปรษณีย์พัสดุ

๒.๒.การติดตามเอกสาร

- จัดทำระบบบันทึกการเก็บประวัติการส่งเอกสารด้วยวิธีการถ่ายภาพ และ Scan จัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ

๓.แต่งตั้งบุรุษไปรษณีย์พัสดุ

คณะทำงานได้คัดเลือกผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ความเหมาะสมในการปฏิบัติงานด้านการรับ-ส่งเอกสารจากภาควิชาหน่วยงาน คือ นายชูชัย ชูเชิด เป็นผู้รับผิดชอบในการรับส่งเอกสารในเส้นทางที่ ๑ และ นายสุชสัน จำปา เป็นผู้รับผิดชอบในการรับส่งเอกสารในเส้นทางที่ ๒

๔.จัดทำระบบการปฏิบัติงานบุรุษไปรษณีย์พัสดุ ซึ่งสรุปได้ดังต่อไปนี้

ข้อกำหนด/หลักเกณฑ์	การปฏิบัติงาน
๑.ปฏิบัติงานรวดเร็ว รับ-ส่งเอกสารเร่งด่วนทันที	- ช่วงระยะเวลาในการเดินเอกสารด่วน คือ ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. - ช่วงระยะเวลาในการเดินเอกสารทั่วไป ๒ ช่วง คือ ๑.ช่วงเช้า ๐๙.๐๐ - ๑๐.๐๐ น. ๒.ช่วงบ่าย ๑๓.๓๐ - ๑๔.๓๐ น.
๒.ปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ	- บันทึกประวัติการส่งเอกสารด้วยวิธีการถ่ายภาพ และ Scan ใบหน้าเอกสารจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ
๓.ปฏิบัติงานด้วยความสุภาพ และใส่ใจในการบริการ	- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจในหน้าที่ที่ตนได้รับผิดชอบ
๔.ปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องไม่มีเอกสารสูญหาย	- ตรวจสอบ ตรวจนับ เอกสารก่อนรับ-ส่งทุกครั้ง

โดยภาควิชา/หน่วยงานที่ต้องการให้บุรุษไปรษณีย์พัสดุไปรษณีย์-ส่งเอกสาร จะต้องโทรแจ้งที่เบอร์ ๑๗๐๗



ภาพการเตรียมปฏิบัติงานของบุรุษไปรษณีย์พัสดุจากซ้ายไปขวา : คุณชูชัย ชูเชิด คุณสุชลัน จำปา

๕.หารือกับ หน่วยงานบรรณกลางคณะฯ เพื่อสร้างความเข้าใจในการปฏิบัติงานว่าจะขอความกรุณาหน่วยงานบรรณกลางจัดส่งให้ ซึ่งข้อสรุปที่ได้ตกลงกันในการปฏิบัติงานมีดังนี้

- หนังสือจากภายนอกคณะฯ
- หนังสืองานบริหารและธุรการกำหนดให้ต้องผ่านหน่วยงานบรรณกลางคณะฯ

ดังนั้น เอกสารนอกเหนือจากที่ตกลงกันไว้บุรุษไปรษณีย์พัสดุจะทำหน้าที่ในการรับ-ส่งให้กับภาควิชาหน่วยงาน

๖. การวัดผลสำเร็จทางโครงการ / ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการ / กิจกรรม

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (ติดตามผล ทุก ๔ เดือน)			
		ก่อนดำเนินการ	หลัง		
			ครั้งที่ ๑	ครั้งที่ ๒	ครั้งที่ ๓
๑. ส่งเอกสารผิดพลาด (หน่วยนับ: ครั้ง)	๐	๑๗	๕	๐	๐
๒. เอกสารสูญหาย (หน่วยนับ: เรื่อง)	๐	๖	๒	๐	๐
๓. ส่งเอกสารล่าช้าไม่ทันเวลา (หน่วยนับ: ครั้ง)	๐	๔๙	๑๔	๖	๕
๔. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ* (หน่วยนับ: ร้อยละ)	๘๐	๖๐	๗๒.๕	๘๑.๗๕	๘๗.๗๕

* ประเมินผลปีละ ๑ ครั้ง

๗. ผลลัพธ์ / ผลที่ได้จากการปรับปรุง

- ๗.๑. คณะทำงานได้วิเคราะห์ปัญหา วางแผน เพื่อแก้ไขปัญหาพร้อมกัน
- ๗.๒. เกิดการทำงานร่วมกันอย่างเป็นระบบระหว่างบุรุษไปรษณีย์พัสดุและภาควิชาหน่วยงาน
- ๗.๓. ผลปฏิบัติงานตามแนวทางปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังตารางต่อไปนี้

ตัวชี้วัด	ก่อนทำโครงการ (จำนวน/ปี)	หลังทำโครงการ (จำนวน/ปี)
๑.จำนวนความผิดพลาดที่ในการส่ง เรื่องนำเสนอคืนแก่ผู้เกี่ยวข้อง/ ภาควิชา/หน่วยงาน	๑๗ ครั้ง	๕ ครั้ง
๒.จำนวนเอกสารสูญหาย	๖ เรื่อง	๒ ครั้ง
๓.จำนวนของผู้ติดตามเรื่องนำเสนอ ล่าช้าไม่ทันเวลา	๔๙ ครั้ง	๒๕ ครั้ง
๔.สามารถสร้างความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ (เฉลี่ย)	๖๐ %	๘๐.๖๗ %

๘. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

๘.๑. สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำโครงการ

- ๘.๑.๑. การวางแผนเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน
- ๘.๑.๒. การวิเคราะห์ปัญหาเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
- ๘.๑.๓. ได้ศึกษาหาวิธีการรับ-ส่ง ควบคุม ติดตามเอกสาร และกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- ๘.๑.๔. การทำงานร่วมกับภายในหน่วยงาน และนอกหน่วยงาน
- ๘.๑.๕. การจัดทำแนวทางปฏิบัติงาน
- ๘.๑.๖. การปรับปรุงพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง

๘.๒. การขยายผล

ได้นำเสนอแนวทางปฏิบัติงานดังกล่าวแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเครือข่ายพัสดุมหาวิทยาลัยสุโขทัยร่วมกับ
ฝ่ายทรัพย์สินและพัสดุ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล งานพัสดุคณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

๙. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

การควบคุมและติดตาม


๑. บุรุษไปรษณีย์พัสดุตรวจสอบ ตรวจนับ เอกสารก่อนรับ-ส่งทุกครั้ง
๒. หัวหน้าหน่วยธุรการติดตามโดยการบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงานของบุรุษไปรษณีย์พัสดุพัสดุทุกสัปดาห์


การประเมินผล

- ประเมินผลตามตัวชี้วัดของโครงการ

๑๐. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

ในกลางปีงบประมาณ ๒๕๕๖ บุรุษไปรษณีย์พัสดุ จะเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและปรับโฉมในการให้บริการ เช่น มีการบริการที่สุภาพ อ่อนน้อม กำหนดเวลามาตรฐานในการรับ-ส่งเอกสาร เป็นต้น เพื่อที่จะช่วยให้ฝ่ายการพัสดุสามารถสนับสนุนทุกพันธกิจของคณะฯ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ลงชื่อ  (หัวหน้ากลุ่ม)
(นายจเร ทังโต)

ลงชื่อ 
(นายจเร ทังโต)

รักษาการหัวหน้างานพัฒนาและดูแลสินทรัพย์ ฝ่ายการพัสดุ
๓๑ มีนาคม ๒๕๕๖

๔.การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

