



แบบฟอร์ม 1

แบบเสนอผลงานกิจกรรมพัฒนาคุณภาพงาน

กระบวนการทำงาน

ส่วนที่ 1

(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 เลขที่ กลุ่ม...../..... วันลงทะเบียน สถานภาพกลุ่ม
<input checked="" type="checkbox"/> ผลงานใหม่ <input type="checkbox"/> ผลงานเดิมต่อยอด/ขยายผล (พัฒนา ปรับปรุง)	<input type="checkbox"/> เริ่มกิจกรรมครั้งแรก <input type="checkbox"/> กลุ่มกิจกรรมต่อยอด เรื่องที่/...
อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทาง Website <input checked="" type="checkbox"/> อนุญาต <input type="checkbox"/> ไม่อนุญาต	

ชื่อกลุ่ม	โครงการ SPEED CONTRACT “ถูกต้อง ว่องไว ใส่ใจให้บริการ”		
	ชื่อ-นามสกุล	ภาควิชา / หน่วยงาน	โทรศัพท์ / โทรสาร
หัวหน้ากลุ่ม	นางเพ็ญรุ่ง ยงศิริกุล	ฝ่ายการพัสดุ	1873/1708
สมาชิกกลุ่ม	นายจิระวัฒน์ พูลพันธ์	หน่วยตรวจสอบและบริหารสัญญา	1705/1708
		ฝ่ายการพัสดุ	
	นางบุญลักษณ์ วิทยาเวช	"	1705/1708
	นางสาวสุรัสวดี อินพักทัน	"	1705/1708
	นางสาวสาวิตรี มัดจู	"	1705/1708
	นางธนวันต์ เขยเดช	"	1705/1708
	นางศุวิมล สืบสังข์เทพพิทักษ์ชัยกุล	"	1705/1708
	นางสาววาสนา ชัยเกิด	"	1705/1708
	นางสาวณัฐกมล เสริมสมบูรณ์	"	1705/1708
	นางกัญญา งามระลึก	"	1705/1708
ผู้ประสานงานกลุ่ม	นายจเร ทังโต	ฝ่ายการพัสดุ	1335/1708
Email address	crtt21@gmail.com		
Facilitatorของทีม	นายจเร ทังโต		1335/1708

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 / ความ คุ่มค่า [Cost]	<input type="checkbox"/> คุณภาพ / สิ่งสูญเปล่า [Quality (waste)*] <input checked="" type="checkbox"/> ครอบคลุมเวลาการทำงาน / การส่ง มอบ [Delivery]

ส่วนที่ 2

1. ชื่อเรื่อง / โครงการ SPEED CONTRACT “ถูกต้อง ว่องไว ใส่ใจให้บริการ”

2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

หน่วยบริหารสัญญาเป็นหน่วยงานที่ให้บริการด้านการตรวจสอบเอกสารการจัดซื้อจัดจ้าง การทำสัญญา และการบริหารสัญญาของฝ่ายการพัสดุ จากการดำเนินการที่ผ่านมาพบว่า มีอุปสรรคทำให้การดำเนินการแต่ละขั้นตอนล่าช้า ใช้ระยะเวลาในการทำงานมาก การทำสัญญาไม่แล้วเสร็จในเวลาที่กำหนด ผู้รับบริการขาดความพึงพอใจ

ดังนั้น หน่วยบริหารสัญญาจึงเห็นควรจัดทำโครงการ SPEED CONTRACT เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน (Process Improvement) โดยมีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงาน ที่สามารถทำพร้อมกันได้ในเวลาเดียวกัน ซึ่งเป็นการทำงานแบบคู่ขนานในเชิงรุก มุ่งเน้นการลดความสูญเสียด้านแนวคิดแบบ LEAN (Lean Government) เช่น ลดความสูญเสียชีวิตจากการรอกาน ลดความสูญเสียชีวิตจากการทำงานซ้ำซ้อน และลดความสูญเสียชีวิตจากการแก้ไขข้อผิดพลาด เป็นต้น ซึ่งในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีส่วนร่วมระดมความคิด แลกเปลี่ยนเรียนรู้งานทั้งระบบ ในการก่อให้เกิดวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด (Best Practice) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น ยกระดับความสามารถให้เป็นมาตรฐานการทำงานต่อไป

นอกจากนั้น เพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการของลูกค้าทั้งภายในและภายนอก หน่วยบริหารสัญญาจึงเห็นควรมีการปรับปรุงการให้บริการ (Service mind Improvement) โดยมุ่งเน้นให้เกิดการปรับเปลี่ยนแนวคิด ทักษะ ค่านิยมของบุคลากรในหน่วยงานให้เอื้ออำนวยต่อการให้บริการ เพื่อการพัฒนาบุคลิกภาพตนเองให้พร้อมกับการให้บริการและพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ

อนึ่งในการนี้ หน่วยบริหารสัญญายังตระหนักถึงการพัฒนาระบบการทำงาน โดยมุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาเสริมสร้างกระบวนการทำงาน และการให้บริการด้วยระบบสารสนเทศ (Service Innovation) เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลที่ทันสมัย และรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

3. แผนการดำเนินงานกิจกรรม

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ												ผู้รับผิดชอบ / หน่วยงาน	
	ต.ค. 54	พ.ย. 54	ธ.ค. 54	ม.ค. 55	ก.พ. 55	มี.ค. 55	เม.ย. 55	พ.ค. 55	มิ.ย. 55	ก.ค. 55	ส.ค. 55	ก.ย. 55		
1.วิเคราะห์ปัญหาอุปสรรค และเสนอแนวทางการแก้ไข	←→													
2.ศึกษากระบวนการทำงาน เขียนแผนผังแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการ ปฏิบัติงานเพื่อหาเวลา มาตรฐาน		←→												
3.กำหนดตัวชี้วัดผลการ ปฏิบัติงาน			←→											
4.ประเมินคุณภาพการ ทำงานและการให้บริการ ก่อนการทำโครงการ			←→											
5.ดำเนินงานกระบวนการใหม่				←→										
6.ประสานงานฝ่ายเวช สารสนเทศเพื่อทำระบบ จัดเก็บข้อมูลสัญญา				←→										
6.นำข้อมูลของหน่วย บริหารสัญญาเข้าสู่ระบบ ข้อมูลส่วนกลาง ให้ ผู้รับบริการเข้าสู่ข้อมูลด้วย ระบบสารสนเทศ									←→					
7.ชี้แจงวิธีการสืบค้นข้อมูล สัญญาในระบบสารสนเทศ									←→					
8.จัดส่งเจ้าหน้าที่ ผู้ปฏิบัติงานเข้าร่วมการ อบรมเทคนิคการให้บริการ สู่ความเป็นเลิศ												←→		
9.การติดตามและวัดผลการ ปฏิบัติงานและประเมิน คุณภาพการทำงานและการ ให้บริการหลังการทำ โครงการ													←→	

←→ วางแผนงาน

←--> ปฏิบัติจริง

4. การวิเคราะห์สาเหตุ(Root cause analysis) ตามเอกสารแนบ 1

5. มาตรการ / แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

ผลจากการศึกษาด้านการตรวจสอบและบริหารสัญญาพบปัญหาที่ต้องแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้มีประสิทธิภาพการทำงานมากขึ้น โดยฝ่ายการพัสดุได้มอบหมายให้เจ้าหน้าที่หน่วยตรวจสอบและบริหารสัญญาเป็นคณะทำงาน ศึกษาปัญหาเพื่อหาแนวทางแก้ไข และจัดทำแนวทางการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถสรุปรายละเอียดต่อไปนี้

- 1.คณะทำงาน รวบรวมปัญหาการตรวจสอบและบริหารสัญญาจากภาควิชา หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
- 2.คณะทำงาน ศึกษาหาวิธีการแก้ไขปัญหา
- 3.คณะทำงานศึกษากระบวนการทำงานพร้อมเขียนแผนผังแสดงขั้นตอน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ตามเอกสารแนบ 2

4. ประเมินความพึงพอใจในด้านคุณภาพการทำงานและการให้บริการก่อนทำโครงการ
- 5.เจ้าหน้าที่ดำเนินการกระบวนการใหม่ เช่น การตรวจสอบเอกสารให้ครบทั้งฉบับ ส่งคืนแก้ไขถ้าพบจุดที่ต้องแก้ไข

แก้ไข

6.ใช้หลักการทำงานแบบถ่วงน้ำหนัก คือ ดำเนินการในกิจกรรมที่สามารถดำเนินการได้ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดลว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ.2551 โดยไม่ต้องรอเอกสารหรือการตอบรับกลับจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น การกรอกข้อมูลลงในระบบ SAP ไว้รอ เมื่อเอกสารมา เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความถูกต้อง ซึ่งถ้าถูกต้องก็จะดำเนินการได้ทันทีไม่ต้องกรอกข้อมูล เป็นต้น

- 7.ประสานงานฝ่ายเวชสารสนเทศจัดทำระบบจัดเก็บข้อมูลสัญญาเพื่อการค้นหาที่สะดวกและรวดเร็ว
- 8.นำข้อมูลของหน่วยตรวจสอบบริหารสัญญาเข้าสู่ระบบ Web site ฐานข้อมูล เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าสู่ข้อมูลด้วยระบบสารสนเทศ

6. การวัดผลสำเร็จทางโครงการ / ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการ / กิจกรรม (ตารางที่ 1)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (ต่อเดือน)			
		ก่อนดำเนินการ	หลัง		
			ครั้งที่1	ครั้งที่2	ครั้งที่3
1.ตรวจสอบ PR (วันทำการ)					
- วิธีตกลงราคา	3	5	4	2	3
- วิธีประกวดราคา วิธีคัดเลือก วิธีพิเศษ วิธี e-AUCTION	5	7	4	2	5
2.ตรวจสอบรายงานผลขั้นสุดท้าย (วันทำการ)					
- วิธีตกลงราคา	3	5	3	1	3
- วิธีประกวดราคา วิธีคัดเลือก วิธีพิเศษ วิธี e-AUCTION	5	7	3	5	5
3.ทำสัญญา (วันทำการ)	15	20	11	12	12
4.ตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่าย (วันทำการ)	10	15	7	6	6

7. ผลลัพธ์ / ผลที่ได้จากการปรับปรุง

7.1. คณะทำงานได้วิเคราะห์ปัญหา วางแผน เพื่อแก้ไขปัญหาร่วมกัน

7.2. ได้รับทราบผลการประเมินความพึงพอใจด้านคุณภาพงานและการให้บริการ หน่วยตรวจสอบและบริหาร
สัญญา เพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพงานและบริการ ดังตารางที่ 2

หัวข้อประเมิน	คะแนนที่ได้ (คะแนนเต็ม 5)
งานตรวจสอบรายงานการจัดทำ (PR)	
1.ความถูกต้องในการทำงาน	3.68
2.ความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษาแนะนำ	3.67
3.ความรวดเร็วในการทำงาน/การให้บริการ	3.52
4.ความสุภาพและความเอาใจใส่ในการบริการ	3.61
(คะแนนเฉลี่ย)	3.62
งานตรวจสอบเอกสารการเบิกจ่าย	
1.ความถูกต้องในการทำงาน	3.66
2.ความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษาแนะนำ	3.60
3.ความรวดเร็วในการทำงาน/การให้บริการ	3.39
4.ความสุภาพและความเอาใจใส่ในการบริการ	3.55
(คะแนนเฉลี่ย)	3.55
การทำสัญญา	
1.ความถูกต้องในการทำงาน	3.66
2.ความรู้ความเข้าใจในการให้คำปรึกษาแนะนำ	3.63
3.ความรวดเร็วในการทำงาน/การให้บริการ	3.49
4.ความสุภาพและความเอาใจใส่ในการบริการ	3.58
(คะแนนเฉลี่ย)	3.59

ตารางที่ 2 คะแนนความพึงพอใจด้านคุณภาพงานและการให้บริการก่อนการทำโครงการ

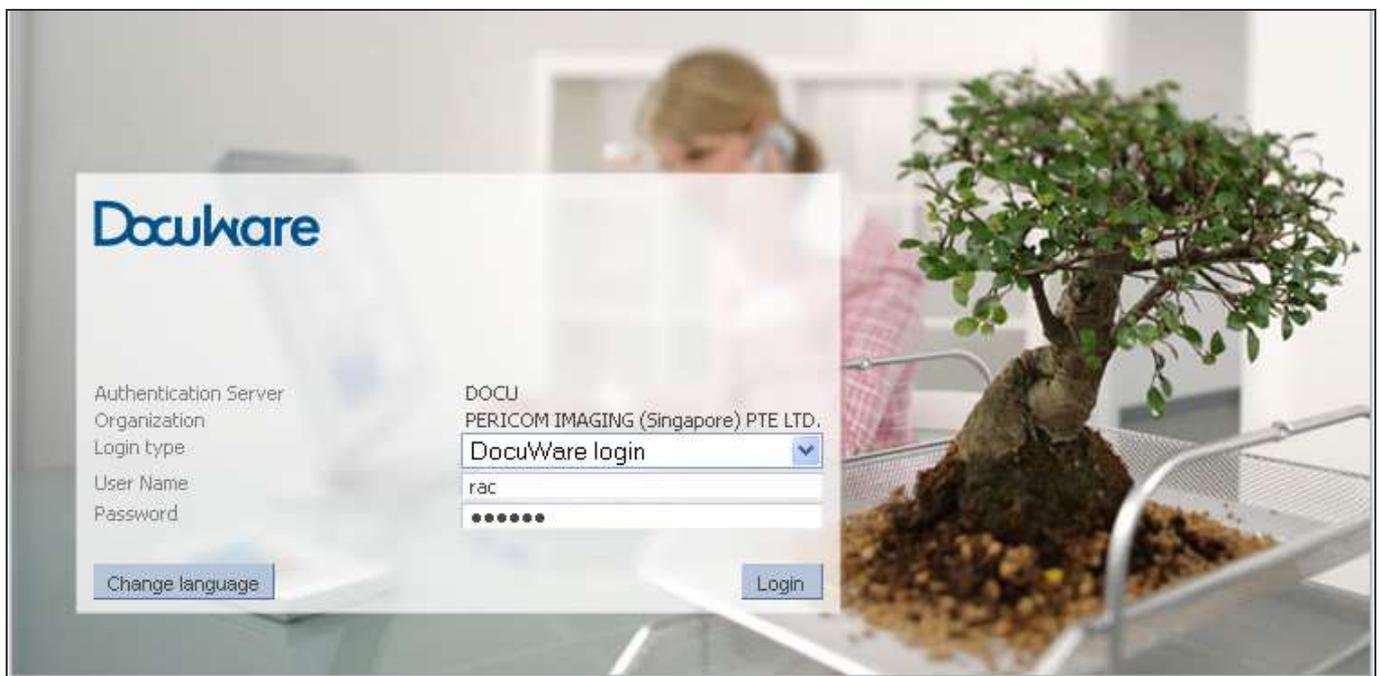
7.3. ปฏิบัติงานตามผังกิจกรรมในแต่ละขั้นตอนตามระยะเวลาที่กำหนดไว้เป็นมาตรฐาน ซึ่งในบางกิจกรรม
สามารถดำเนินการแบบคู่ขนานได้เข้าหน้าที่จะปฏิบัติงานควบคู่กันไป ตามเอกสารแนบ 3

7.4. ผลปฏิบัติงานตามแนวทางปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ดังตารางที่ 3

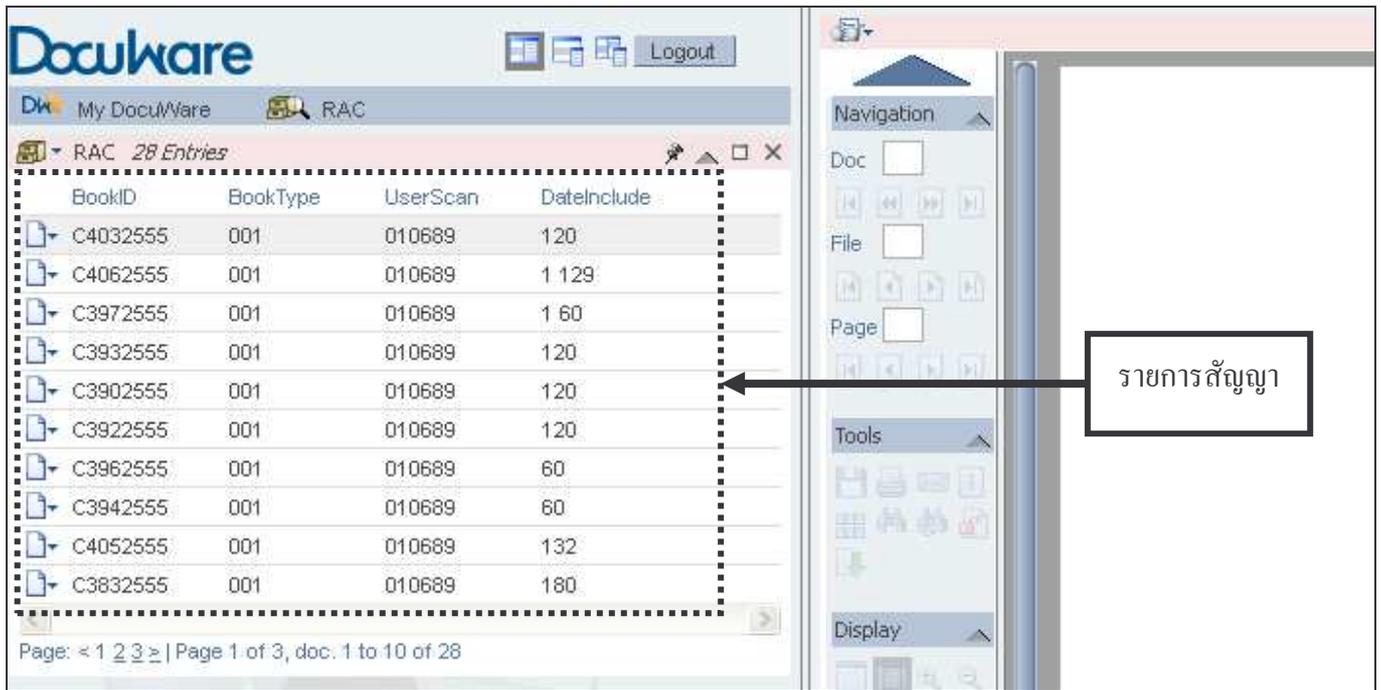
กิจกรรม	การดำเนินการ (ระยะเวลาเฉลี่ย)	
	ระบบงานเดิม	ระบบงานใหม่
1.ตรวจสอบ PR (วันทำการ)		
- วิธีตกลงราคา	5	3
- วิธีประกวดราคา วิธีคัดเลือก วิธีพิเศษ วิธี e-AUCTION	7	3.5
2.ตรวจสอบรายงานผลขั้นสุดท้าย (วันทำการ)		
- วิธีตกลงราคา	5	2.5
- วิธีประกวดราคา วิธีคัดเลือก วิธีพิเศษ วิธี e-AUCTION	7	4.5
3.ทำสัญญา (วันทำการ)	20	11.5
4.ตรวจสอบเอกสารการเบิก-จ่าย (วันทำการ)	15	6.5

ตารางที่ 3 แสดงการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้หลังการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

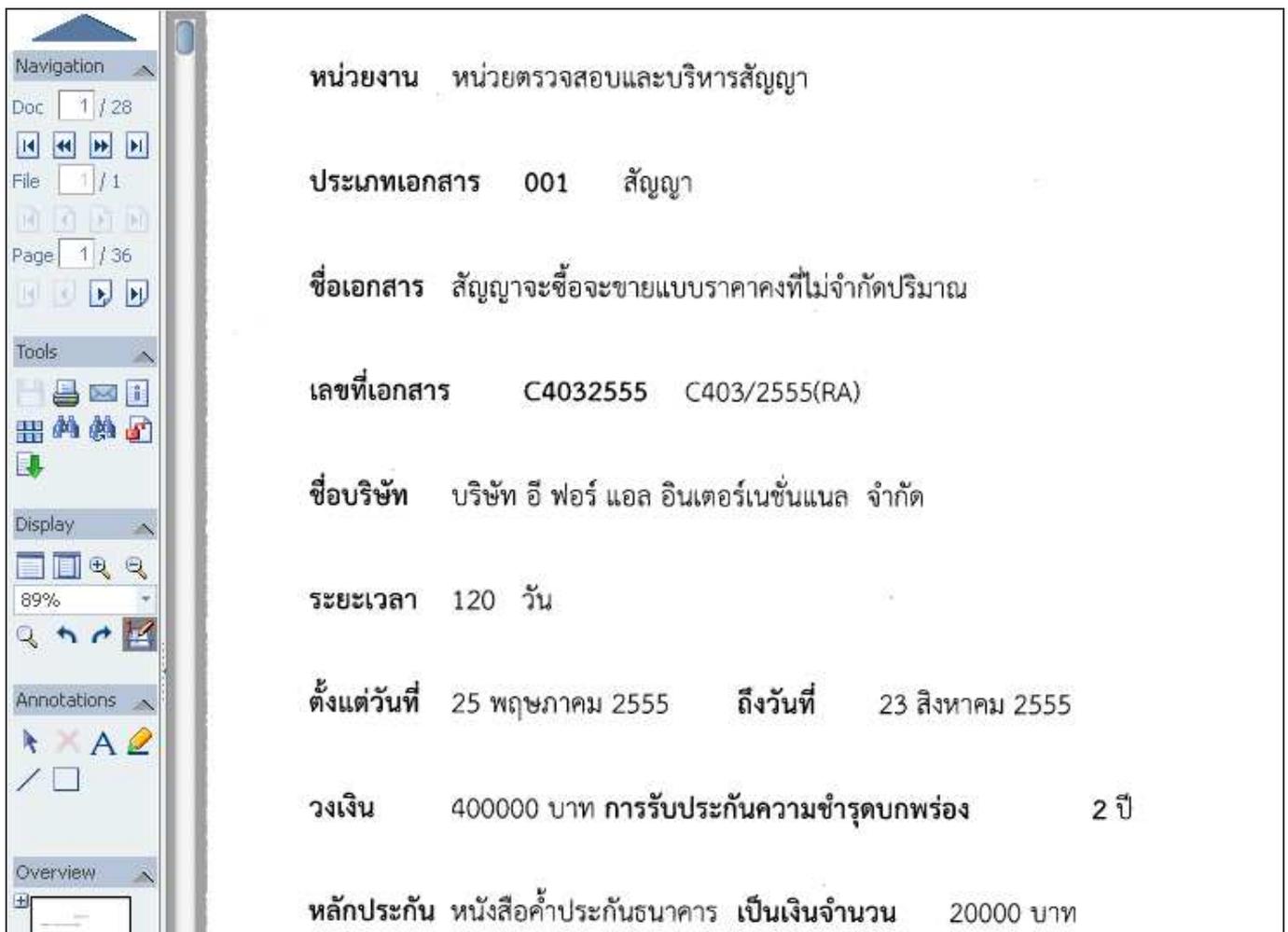
7.5. มีระบบสารสนเทศเพื่อจัดเก็บข้อมูลสัญญา (Docuware) อย่างเป็นระบบ ดังตัวอย่างในภาพที่ 1 ภาพที่ 2 ภาพที่ 3 และภาพที่ 4



ภาพที่ 1 หน้าจอเข้าสู่ระบบเพื่อดูข้อมูลสัญญา



ภาพที่ 2 แสดงรายการสัญญาที่อยู่ในระบบ



ภาพที่ 3 เมื่อเลือกรายการสัญญาที่ต้องการดูระบบจะแสดงสรุปรายละเอียดสัญญา

พอ 147000/454

สัญญาเลขที่.....C 403/2555 (RA).....

สัญญาซื้อขาย

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้น ณ มหาวิทยาลัยมหิดล 999 ถนนพุทธมณฑล สาย 4 ตำบลศาลายา อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม เมื่อวันที่ 25..... เดือน..... พฤษภาคม..... พ.ศ..... 2555..... ระหว่างมหาวิทยาลัยมหิดล (คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี) โดย.....
 รองศาสตราจารย์สุรศักดิ์ ติลาอุบลปิ..... ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้ซื้อ" ฝ่ายหนึ่ง กับ.....
 บริษัท อี ฟอร์ แอล อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด..... ซึ่งจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ณ.....
 กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์.....
 มีสำนักงานใหญ่อยู่เลขที่..... 432, 434, 436, 438.....
 ถนน..... ราชวิถี..... ตำบล/แขวง..... บางยี่ขัน.....
 อำเภอ/เขต..... บางพลัด..... จังหวัด..... กรุงเทพมหานคร.....
 โดย..... นายธรรมวัชร เจียรวงศ์วาน..... ผู้รับมอบอำนาจจาก.....
 ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลปรากฏตามหนังสือรับรองของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท.....
 กรุงเทพมหานคร ที่ สจ.1016959..... ลงวันที่..... 3 พฤษภาคม 2555.....
 และหนังสือมอบอำนาจ ที่..... ลงวันที่..... 15 พฤษภาคม 2555.....
 แนบท้ายสัญญานี้ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้ขาย" อีกฝ่ายหนึ่ง

คู่สัญญาได้ตกลงกันมีข้อความดังต่อไปนี้

ภาพที่ 4 สามารถเลือกเข้าไปดูรายละเอียดทั้งหมดของสัญญา

8. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

8.1. สิ่งที่ได้เรียนรู้จากการทำโครงการ

- 8.1.1. การวางแผนเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานทุกขั้นตอน
- 8.1.2. การวิเคราะห์ปัญหาเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ
- 8.1.3. การจัดระบบการสื่อสารข้อมูลและร่วมพัฒนา Web site ในลักษณะของฐานข้อมูล
- 8.1.4. การทำงานร่วมกับภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน
- 8.1.5. การทำงานในหลายกิจกรรมแบบคู่ขนาน
- 8.1.6. การจัดทำผังกิจกรรมการปฏิบัติงาน
- 8.1.7. การปรับปรุงพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง

8.2 การขยายผล

หลังการประเมินระบบการตรวจสอบและบริหารสัญญาแล้ว ผลคะแนนมากกว่า 4 คะแนน (เต็ม 5) ฝ่ายการพัสดุจะนำเสนอโครงการ Speed contract ให้เครือข่ายพัสดุมหิดลพญาไทสัมพันธ์นำไปขยายผลหรือปรับใช้

9. การควบคุม / ติดตาม / ประเมินผล / การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

หัวหน้าหน่วยตรวจสอบและบริหารสัญญาได้จัดทำแบบติดตาม KPI เจ้าหน้าที่แต่ละคน เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่คณะทำงานตั้งไว้

10. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

1. มีระบบที่ใช้เป็นศูนย์กลางข้อมูลในการรวบรวมและจัดการกับงานบริการที่ถูกขอเข้ามา รวมถึงปัญหาและคำถามทางด้านสัญญา (Help desk) เพื่อลดการใช้กระดาษ (paperless) เช่น ยกเลิกการส่งสำเนาสัญญาให้ภาควิชาหน่วยงาน โดยการแนะนำให้ภาควิชาหน่วยงานเข้าระบบศูนย์กลางข้อมูลสัญญา (Docuware) เป็นต้น

2. การให้บริการข้อมูลแบบ On line เพื่อให้ภาควิชาหน่วยงาน บริษัท ห้าง ร้าน ได้รับความสะดวก รวดเร็ว เช่น การขอหนังสือรับรองผลงาน การแจ้งการโอนสิทธิ เป็นต้น

ลงชื่อ เพ็ญรุ่ง ยงศิริกุล (หัวหน้ากลุ่ม)

(นางเพ็ญรุ่ง ยงศิริกุล)

สังกัด ฝ่ายการพัสดุ

วันที่ 31 พฤษภาคม 2555