

ผ่านการคัดเลือกนำเสนอผลงานโดยไม่เข้าร่วมประกวดชิงรางวัล

ลดขั้นตอนการให้บริการด้านธุรการในหน่วยงาน : รวมจบครบทุกบริการ (Total Service Requests)

ที่มาและเหตุผล

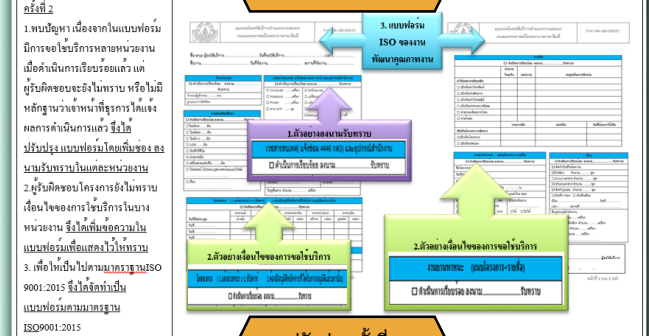
นายสมโภชน์ จงรักษ์ งานพัฒนาคุณภาพงาน

การดำเนินการ

ปรับปรุงครั้งที่ 1



ปรับปรุงครั้งที่ 2



ปรับปรุงครั้งที่ 3



เนื่องจากเจ้าหน้าที่ธุรการได้รับข้อมูลการขอใช้บริการไม่ชัดเจน ข้อมูลมีความคลาดเคลื่อนสูงหาย รวมถึงขั้นตอนในการดำเนินการขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่น ใช้เวลานาน โดยในแต่ละกิจกรรมดังกล่าว เจ้าหน้าที่ธุรการมีความจำเป็นต้องขอใช้บริการจากหลายหน่วยงานที่มีรูปแบบ ช่องทางและข้อกำหนดของการขอใช้บริการที่แตกต่างกัน



ภาพที่ 1 ตัวอย่างการขอใช้บริการจากผู้รับผิดชอบโครงการ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ธุรการดำเนินการต่อไป ทั้งนี้ผ่านภาพปัญหาได้แก่

1. ผู้รับผิดชอบโครงการแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการด้วยวาจา หรือเขียนโน้ตเล็ก ๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ธุรการ (ดังภาพที่ 1) อาจเกิดการสูญหายหรือไม่ได้ขอใช้บริการตามระบบ
2. ผู้รับผิดชอบโครงการแจ้งความประสงค์ขอใช้บริการไม่ครบ เนื่องจากผู้รับผิดชอบโครงการไม่ทราบรายละเอียดของกระบวนการในภาพรวม หรือเข้าใจผิดว่าเป็นกระบวนการที่หน่วยงานดำเนินการอยู่ เช่น การบันทึก VDO หรือการติดตั้งอุปกรณ์ไอทีที่นักศึกษา
3. เจ้าหน้าที่ธุรการใช้เวลาในการติดต่อขอใช้บริการจากหน่วยงานต่าง ๆ มากกว่า 60 นาที/ครั้ง เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีรูปแบบการขอใช้บริการแตกต่างกัน เช่น ระบบออนไลน์ แบบฟอร์ม บันทึกข้อความขออนุมัติ เป็นต้น
4. ความเชี่ยวชาญในการเข้าระบบขอใช้บริการของเจ้าหน้าที่ธุรการหน่วยงานอื่นมีไม่เท่ากัน อีกทั้งไม่ได้เป็นเจ้าหน้าที่ที่มีภาระงานดังกล่าวประจำ จึงทำให้ต้องใช้เวลาในการเข้าระบบ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้เจ้าหน้าที่ธุรการได้รับข้อมูลการขอใช้บริการจากผู้รับผิดชอบโครงการที่ถูกต้อง
2. เพื่อให้ขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่นได้ตามวัตถุประสงค์ของผู้รับผิดชอบโครงการ
3. เพื่อลดระยะเวลาในการดำเนินการขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่นของเจ้าหน้าที่ธุรการ

การวิเคราะห์ปัญหา



แนวทางดำเนินการ



ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ (เดือน/ปี)			
		ก่อนดำเนินการ	หลัง		
			ครั้งที่ 1	ครั้งที่ 2	ครั้งที่ 3
1. อัตราความถูกต้องของข้อมูลในแบบฟอร์มที่ได้รับ	100%	85%	90%	100%	100%
2. อัตราความสำเร็จในการขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่น	100%	90%	95%	100%	100%
3. ระยะเวลาในการดำเนินการขอใช้บริการจากหน่วยงานอื่นของเจ้าหน้าที่ธุรการ	< 30 นาที	> 30 นาที	ลดลง 0 นาที	ลดลง 10 นาที	ลดลง 30 นาที

การเรียนรู้

1. ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้ตระหนักถึงความสำคัญในการให้ข้อมูลต่อผู้รับผิดชอบในลำดับถัดไป
2. งานพัฒนาคุณภาพงาน มีความภาคภูมิใจ ที่ได้เพิ่มศักยภาพในด้านบริการลดระยะเวลาและขั้นตอนการทำงาน
3. การวิเคราะห์ปัญหาต่าง ๆ พร้อมกับรับฟังปัญหาจากหลาย ๆ ด้าน ทำให้ทราบถึงสาเหตุที่แท้จริงและวิธีการแก้ไข

