

งานมหกรรมคุณภาพงาน (Quality Conference) ครั้งที่ 29

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

วันพฤหัสบดีที่ 4 สิงหาคม 2565



รามาธิบดีลำคำ ด้วยนวัตกรรม นำพาสู่ความยั่งยืน

แจ้งผู้คํานามใบสั่งซื้อสั่งจ้าง ลดความผิดพลาดและแจ้งข้า

นางสาวปรางทอง สังข์ขาว

งานจัดซื้อและบริหารสัญญา ฝ่ายการพัสดุ

สภาพปัญหาก่อนปรับปรุง

1.1 สภาพการทำงานเดิม และปัญหาที่พบจากการทำงาน

ปัญหาเดิมของขั้นตอนการแจ้งผู้ค้าให้มาลงนามและรับใบสั่งซื้อสิ่งจ้างตัวจริงกรณีวงเงินไม่เกิน 5 แสนบาท คือ ผู้ค้าต้องการทราบรายละเอียดของรายการสินค้าที่เสนอราคา ต้องการทราบเลขที่ใบเสนอราคา และต้องการให้หน่วยงานฯ แจ้งรายละเอียดให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร แทนการโทร.แจ้งทางโทรศัพท์ เจ้าหน้าที่ที่พัสดุแก้ไขปัญหาโดย จัดทำใบแจ้งผู้ค้าให้มารับใบสั่งซื้อสิ่งจ้าง ซึ่งในใบแจ้งก็จะเก็บหัวข้อที่ผู้ขายต้องทราบอย่างครบถ้วน ตลอดจนกรณีงานจ้าง มูลค่าของอากรณแสตมป์ หรือ การชำระค่าตราสาร ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญที่เจ้าหน้าที่พัสดุ ต้องแจ้งให้ผู้ค้าทราบก่อนวันมารับ PO แทนการส่งเฉพาะใบสั่งซื้อสิ่งจ้าง และคำอธิบายที่ซ้ำ ๆ ที่เคยปฏิบัติ จากปัญหาดังกล่าว เจ้าหน้าที่พัสดุ ที่คิดวิธีแนวทางการแก้ไขปัญหา และสามารถเก็บข้อมูลของปัญหา ได้ดังนี้

ปัญหาที่พบ	ความถี่ (เรื่อง)	หลังพัฒนาคลังเหลือ
1. การลงนามใบสั่งซื้อจ้างไม่ สมบูรณ์ตั้งแต่ครั้งแรก	ร้อยละ 50	ร้อยละ 3
2. การให้ความรู้ในคำถามที่พบบ่อย	ร้อยละ 50	ร้อยละ 3

1.2 วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดการติดตำหนิให้ผู้ค้ามาดำเนินการจำในครั้งที่ 2 กรณีดำเนินการไม่ครบถ้วนในครั้งแรก เช่น ลืมนำตราขายฯ ลืมติดอากรแสตมป์ ไม่ทราบสถานที่ส่งของสินค้า ไม่ทราบชื่อผู้ประสานงาน ไม่ทราบเลขที่ใบส่งของสื่อสั่งจ้าง
2. ลดความสูญเปล่าจากการที่เจ้าหน้าที่ใช้เวลาไปกับการอธิบายข้อมูลการรับใบส่งของสั่งจ้างให้ผู้ค้าฟังทางโทรศัพท์ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอื่นได้มากยิ่งขึ้น

ผลที่ได้จากการปรับปรุง/ผลลัพธ์

3. ผลดำเนินงานโครงการ

ใบสั่งซื้อสิ่งจ้างถูกต้องสมบูรณ์ตั้งแต่ครั้งแรกที่มีการติดตามให้มาดำเนินการ
(ข้อมูลจากการดำเนินงาน)(เป้าหมายให้คงเหลือ)

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ก่อน	หลัง
1.จำนวนครั้งการติดตามผู้ค้ามาแก้ไขประทับตรา หรือ ลืมอากรแสตมป์ ได้เพิ่มขึ้น	ร้อยละ 5	ร้อยละ 50	ร้อยละ 3
2.ในสิ่งซื้อส่งจ้างสำเร็จสมบูรณ์ในครั้งเดียว	ร้อยละ 5	ร้อยละ 50	ร้อยละ 3

กระบวนการปรับปรุง/สภาพหลังปรับปรุง

2.1 สภาพการทำงานใหม่/กระบวนการทำงานใหม่

รวบรวมหัวข้อของปัญหาให้ครบถ้วน จัดทำใบแจ้งให้ผู้ค้ามาลงนามใบสั่งซื้อส่งจ้าง พร้อมคำแนะนำการเตรียมความพร้อมในวันมาลงนาม

- ## 1) ขั้นตอนการวางแผน(Plan)

เจ้าหน้าที่เก็บข้อมูลการแจ้งผู้ค้าใช้ในการให้ข้อมูลขั้นตอนการมาลงนามใบสั่งซื้อ
จ้าง และประมวลปัญหาและวางแผนการแก้ไขปัญหามาได้แบบแจ้งให้มารับใบสั่งซื้อ
จ้าง พร้อมคำแนะนำการรับใบสั่งซื้อจ้าง

- 2) ขั้นตอนการปฏิบัติ (Do)

จัดทำแบบแจ้งให้ผู้ค้ามารับใบสั่งซื้อส่งจ้าง ที่ครอบคลุมคำถามที่พบบ่อยของผู้ค้า และเป็นคำถามที่ซ้ำ ๆ ความผิดพลาดในการลงนามใบสั่งซื้อส่งจ้าง เช่นผู้ค้า ลืมนำตรา ยางบริษัท ในการประทับตราใบสั่งซื้อจ้างตัวจริง และลืมอากรแสตมป์ ในวันมาลงนาม ทำให้ต้องมีการเดินทางมาเป็นครั้งที่ 2

- ### 3) ขั้นตอนการตรวจสอบ (Check)

การเก็บข้อมูลการให้ข้อมูลที่ซ้ำ ๆ หลังจากได้มีการพัฒนาโดยแนววิธีปฏิบัติให้กับผู้ดูแลและได้ติดตามในระยะเวลา 1 ปี (ปีงบประมาณ 2564) ปรากฏว่า ลดปัญหาการผิดพลาดในการดำเนินการในขั้นตอนการลงนามใบสั่งซื้อสั่งจ้าง

- #### 4) จัดทำมาตรฐาน (Act)

การแจ้งให้ผู้ค้ามาลงนามใบสั่งซื้อสั่งจ้าง โดยแจ้งทาง e-mail นำใบสั่งซื้อสั่งจ้าง
เจ้าหน้าที่ที่สด ติดตามผลการสอบถามจากผู้ค้ารายย่อย ผู้ค้ามีความเข้าใจเพิ่มขึ้น

การจัดทำมาตรฐาน

- ☑ มีการจัดทำมาตรฐานการทำงาน(WI) /มาตรฐานการใช้งาน
เจ้าหน้าที่ที่สวด จัดทำใบแจ้งให้ผู้ค้าลงนามในสิ่งซื้อส่งจ้างที่จะแจ้ง ส่งทาง e- mail เป็นใบนำไป
พร้อมกันเพื่อให้ผู้ค้าเตรียมความพร้อมในการเข้ามาลงนามใบสั่งซื้อส่งจ้าง
ผู้รับผิดชอบ : เจ้าหน้าที่ที่สวด
ระยะเวลาเก็บข้อมูล : มากกว่า 1 ปีงบประมาณ และดำเนินการต่อเนื่อง

แบบฟอร์มใบแจ้งการรับเงินค่าเช่าที่ดิน/สิ่งปลูกสร้าง (F02)

เลขที่..... วันที่..... ปี.....

ข้าพเจ้า นาย/นาง/นางสาว/นาย/นางสาว..... อายุ..... ปี
 1. วัตถุประสงค์ในการเช่า.....
 2. ระยะเวลาในการเช่า.....
 3. ค่าเช่า.....
 4. ค่าประกัน.....
 5. ค่ามัดจำ.....
 6. ค่าเช่า.....
 7. ค่าเช่า.....
 8. ค่าเช่า.....
 9. ค่าเช่า.....
 10. ค่าเช่า.....
 11. ค่าเช่า.....
 12. ค่าเช่า.....
 13. ค่าเช่า.....
 14. ค่าเช่า.....
 15. ค่าเช่า.....
 16. ค่าเช่า.....
 17. ค่าเช่า.....
 18. ค่าเช่า.....
 19. ค่าเช่า.....
 20. ค่าเช่า.....
 21. ค่าเช่า.....
 22. ค่าเช่า.....
 23. ค่าเช่า.....
 24. ค่าเช่า.....
 25. ค่าเช่า.....
 26. ค่าเช่า.....
 27. ค่าเช่า.....
 28. ค่าเช่า.....
 29. ค่าเช่า.....
 30. ค่าเช่า.....
 31. ค่าเช่า.....
 32. ค่าเช่า.....
 33. ค่าเช่า.....
 34. ค่าเช่า.....
 35. ค่าเช่า.....
 36. ค่าเช่า.....
 37. ค่าเช่า.....
 38. ค่าเช่า.....
 39. ค่าเช่า.....
 40. ค่าเช่า.....
 41. ค่าเช่า.....
 42. ค่าเช่า.....
 43. ค่าเช่า.....
 44. ค่าเช่า.....
 45. ค่าเช่า.....
 46. ค่าเช่า.....
 47. ค่าเช่า.....
 48. ค่าเช่า.....
 49. ค่าเช่า.....
 50. ค่าเช่า.....
 51. ค่าเช่า.....
 52. ค่าเช่า.....
 53. ค่าเช่า.....
 54. ค่าเช่า.....
 55. ค่าเช่า.....
 56. ค่าเช่า.....
 57. ค่าเช่า.....
 58. ค่าเช่า.....
 59. ค่าเช่า.....
 60. ค่าเช่า.....
 61. ค่าเช่า.....
 62. ค่าเช่า.....
 63. ค่าเช่า.....
 64. ค่าเช่า.....
 65. ค่าเช่า.....
 66. ค่าเช่า.....
 67. ค่าเช่า.....
 68. ค่าเช่า.....
 69. ค่าเช่า.....
 70. ค่าเช่า.....
 71. ค่าเช่า.....
 72. ค่าเช่า.....
 73. ค่าเช่า.....
 74. ค่าเช่า.....
 75. ค่าเช่า.....
 76. ค่าเช่า.....
 77. ค่าเช่า.....
 78. ค่าเช่า.....
 79. ค่าเช่า.....
 80. ค่าเช่า.....
 81. ค่าเช่า.....
 82. ค่าเช่า.....
 83. ค่าเช่า.....
 84. ค่าเช่า.....
 85. ค่าเช่า.....
 86. ค่าเช่า.....
 87. ค่าเช่า.....
 88. ค่าเช่า.....
 89. ค่าเช่า.....
 90. ค่าเช่า.....
 91. ค่าเช่า.....
 92. ค่าเช่า.....
 93. ค่าเช่า.....
 94. ค่าเช่า.....
 95. ค่าเช่า.....
 96. ค่าเช่า.....
 97. ค่าเช่า.....
 98. ค่าเช่า.....
 99. ค่าเช่า.....
 100. ค่าเช่า.....

หลังเสร็จสิ้นโครงการผ่านดำเนินการในการขยายผลอย่างไร

- ☒ ใช้ในหน่วยงานของท่าน
- ☒ ใช้ในหน่วยงานอื่นภายในคณะฯ (Central Procurement)