

ICT's Document Delivery

น.ส. จรัสศรี ปักกัตตั้ง นางอุไรวรรณ รักษ์กำเนิด นางจุฑามาศ รักหนู
งานบริหารและอำนวยการ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT) ม.มหิดล



ปัญญาเลิศ
คุณภาพคน คุณภาพงาน

Mahidol Quality Fair 2014

18-12-2557 ณ ศูนย์การเรียนรู้มหิดล ศาลายา

หลักการและเหตุผล

หน่วยธุรการและสารบรรณ มีแนวคิดในการบริหารจัดการเอกสารให้สามารถส่งถึงมือผู้รับได้ถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งในงานสารบรรณถือว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่ง ทั้งนี้ เพื่อมุ่งเน้นการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยที่ผ่านมาได้พบปัญหาในการจัดส่งเอกสารภายในคณะฯ ได้แก่

1. เอกสารส่งถึงผู้รับล่าช้า ไม่ถูกต้อง
2. เอกสารสูญหายระหว่างทาง

โดยในปี ๒๕๕๖ หน่วยธุรการและสารบรรณ ได้จัดทำโครงการ FAST เนื่องจากตระหนักในเรื่องของความสูญเสียดังกล่าว และในปี ๒๕๕๗ จึงได้มีแนวคิดที่จะพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงมีการนำระบบจัดส่งเอกสารผ่าน e-mail บนระบบ Intranet มาใช้ เนื่องจากปัจจุบันบุคลากรของคณะฯ ทุกคนมีรหัสการรับ-ส่ง email ภายในอยู่แล้ว

ปัญหาที่พบ / สภาพก่อนปรับปรุง

1. วิธีการจัดส่งเอกสารระหว่างวิทยาเขต ทำให้เกิดการล่าช้า และสูญหาย (Transportation)
2. เอกสารถึงมือผู้รับล่าช้า ทำให้บางครั้งไม่สามารถดำเนินการได้ทันท่วงที (Waiting)
3. สิ้นเปลืองกระดาษ และไฟฟ้า จากการสำเนาเอกสารมากเกินไป เกินความจำเป็น (Over Production)

สภาพหลังปรับปรุง

1. เอกสารถึงมือผู้รับ รวดเร็ว ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ (ได้รับภายใน 1 วันหลังจากได้รับต้นเรื่อง)
2. สามารถลดปริมาณการใช้กระดาษ และการใช้ไฟฟ้าที่ข้องกับการสำเนาเอกสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้อง

วิธีการศึกษา

1. เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม
2. สำนวจปริมาณการใช้กระดาษจากหน่วยสารบรรณ

ผลลัพธ์

1. ระดับความพึงพอใจ เท่ากับ 4.45
2. ร้อยละ 92 ไม่เคยได้รับเอกสารทาง email ล่าช้า
3. ร้อยละ 90 ไม่พบว่าเอกสารที่ส่งทาง email สูญหาย
4. จำนวนกระดาษที่ใช้ในการจัดส่งเอกสาร ลดลง 5 เท่า



กรอบแนวคิดที่ใช้

การสูญเสีย (Wastes) 7 ประการ

การวิเคราะห์กระบวนการ (Process analysis) โดยใช้แผนผังการไหล (Flow diagram) ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ของจุดต่าง ๆ ในกระบวนการให้บริการ เพื่อตรวจสอบว่าความสูญเสียดังกล่าว ณ จุดใดของงาน ซึ่งแผนภูมิกระบวนการนั้น เป็นเครื่องมือที่ใช้วิเคราะห์กิจกรรมในกระบวนการว่า เป็นกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ หรือเป็นความสูญเสีย

วัตถุประสงค์การศึกษา

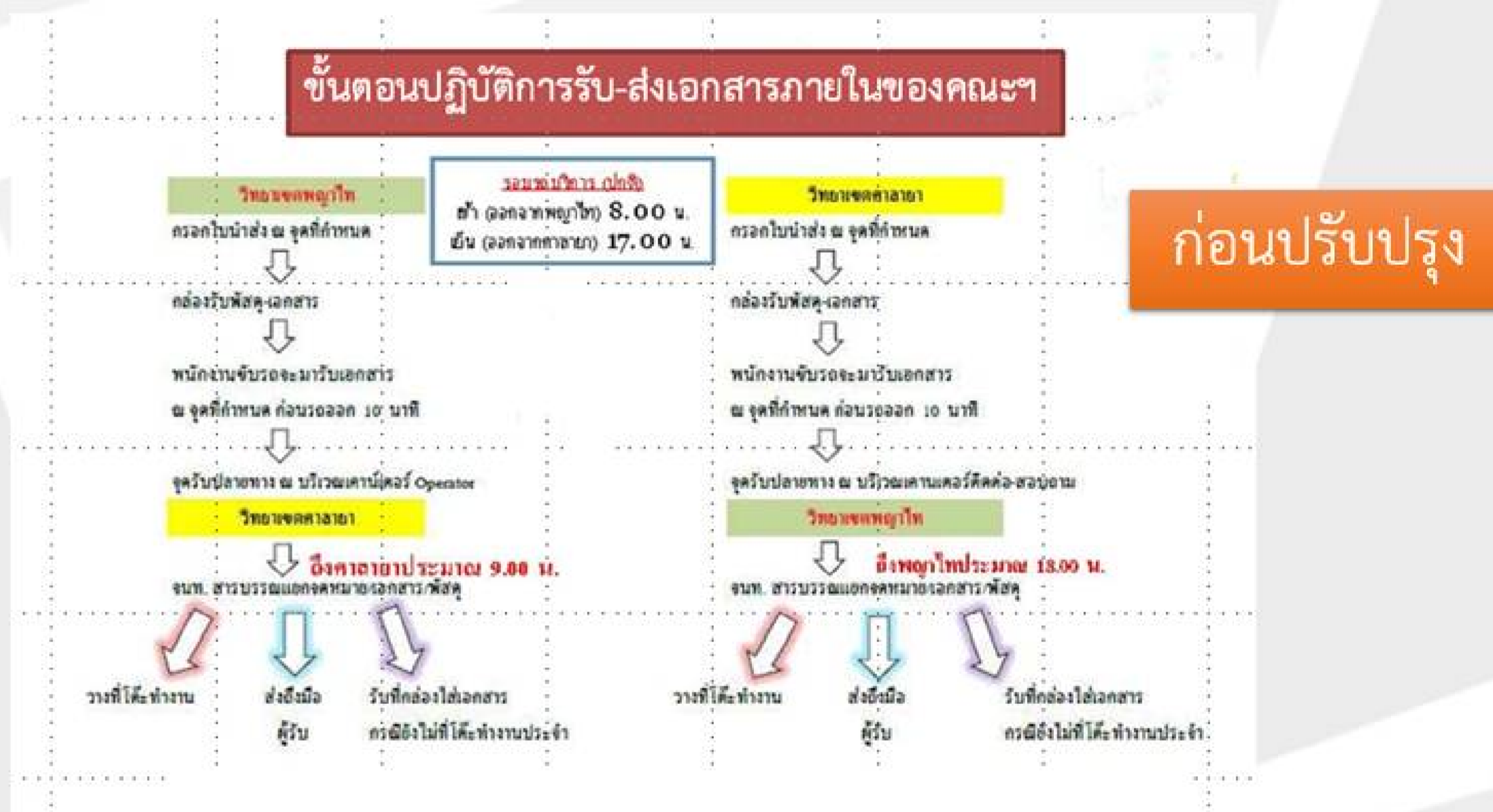
1. เพื่อปรับปรุงขั้นตอนการจัดส่งเอกสาร ภายในคณะ ICT ให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้การรับ-ส่งเอกสารภายในคณะฯ เป็นไปด้วยความรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มากขึ้น

ตัวชี้วัด

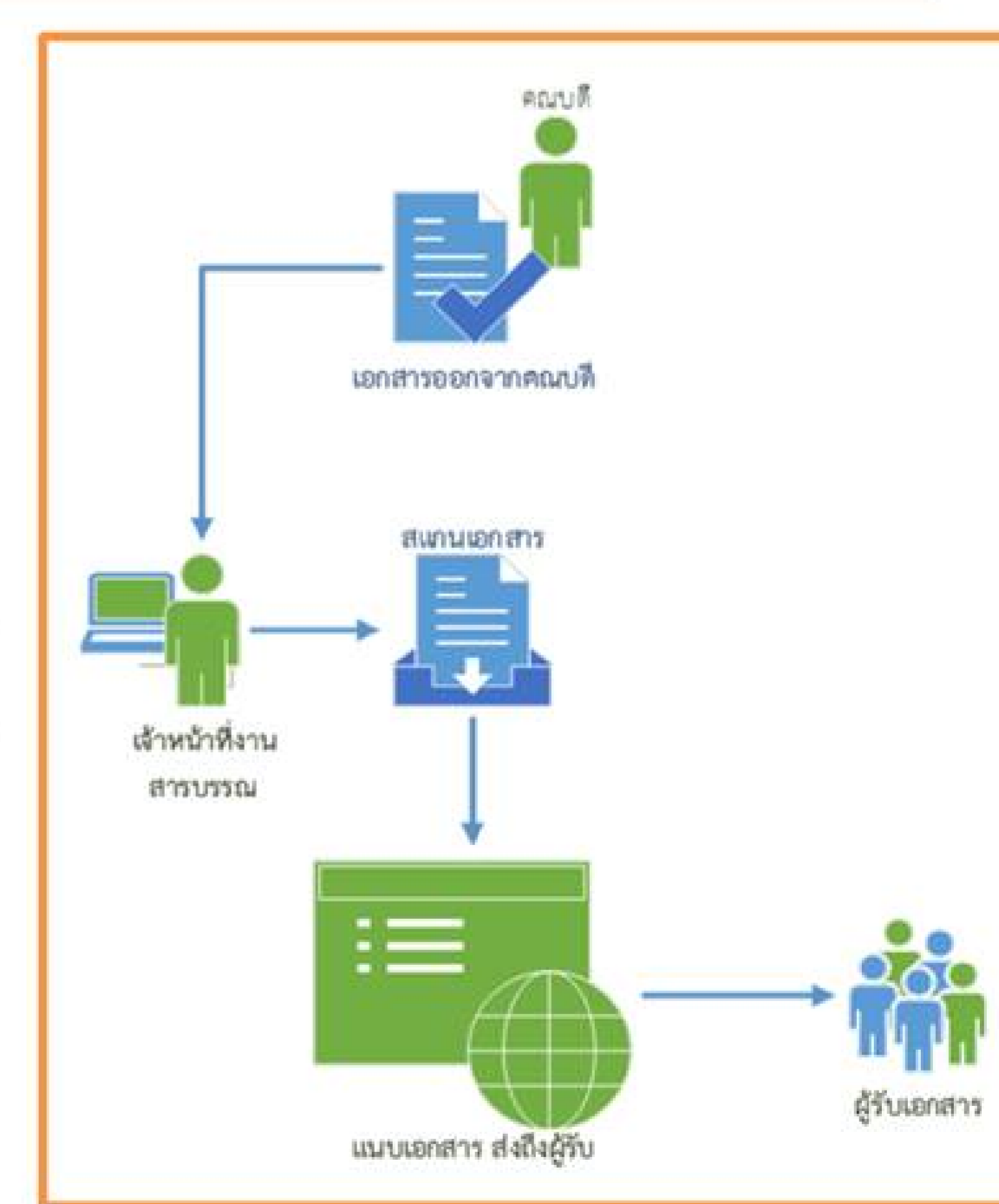
1. ระดับความพึงพอใจ > 4
2. จำนวนครั้งของการได้รับเอกสารทาง e-mail ล่าช้ากว่าวันที่ได้รับเอกสารต้นฉบับ น้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน
3. จำนวนครั้งที่เอกสารสูญหาย (ไม่พบใน email inbox) น้อยกว่า 2 ครั้ง/เดือน

ขั้นตอนการทำงาน

1. ศึกษาขั้นตอนการรับ-ส่งเอกสาร ระหว่างวิทยาเขต
2. ปรับแนวทางการทำงานใหม่ โดยนำ Technology ที่มีอยู่มาใช้



การจัดส่งเอกสารเวียนแจ้งทาง e-mail



หลังปรับปรุง

ข้อเสนอแนะ

การบูรณาการร่วมกับงานสารสนเทศและระบบ ในการจัดทำระบบ Document Tracking เพื่อตรวจสอบการเข้าถึงเอกสารที่ส่งให้ผู้รับ และเพื่อติดตามการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวคิดในครั้งนี้ ได้เลือกใช้เครื่องมือในการลดความสูญเสียในการทำงาน โดยใช้การสื่อสารผ่าน Technology คือ

1. การส่งเอกสารทาง E-mail เพื่อลดความสูญเสียด้านเวลาในการทำงาน
2. นอกจากลดการสูญเสียในการทำงานแล้ว การส่งเอกสารทาง E-mail ยังเป็นสิ่งสำคัญในการลดความสูญเสียด้านทรัพยากร