

## แบบฟอร์มการสรุปผลงานพัฒนาคุณภาพ ปี 2565

1. ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา : จัดหมายนี้ของใคร ตรวจสอบได้ที่ไลน์นี้ (Application line)

2. ชื่อหน่วยงาน/ทีม : งานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป

3. สมาชิกทีม :

1. นางสาวเกศสุดา ภู่มาลี	ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
2. นางกรรณิกา วัฒนโชค	ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป
3. นางสาวปรียานุช ป้อมจตุรัส	ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป
4. นางสาวนิถยา สินธุ์รักษ์	ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป
5. นางสาวกันตนา คำพิมาย	ตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป
6. นายสมเกียรติ ภูมาพันธ์	ตำแหน่งนักพนักงานธุรการ ส.3

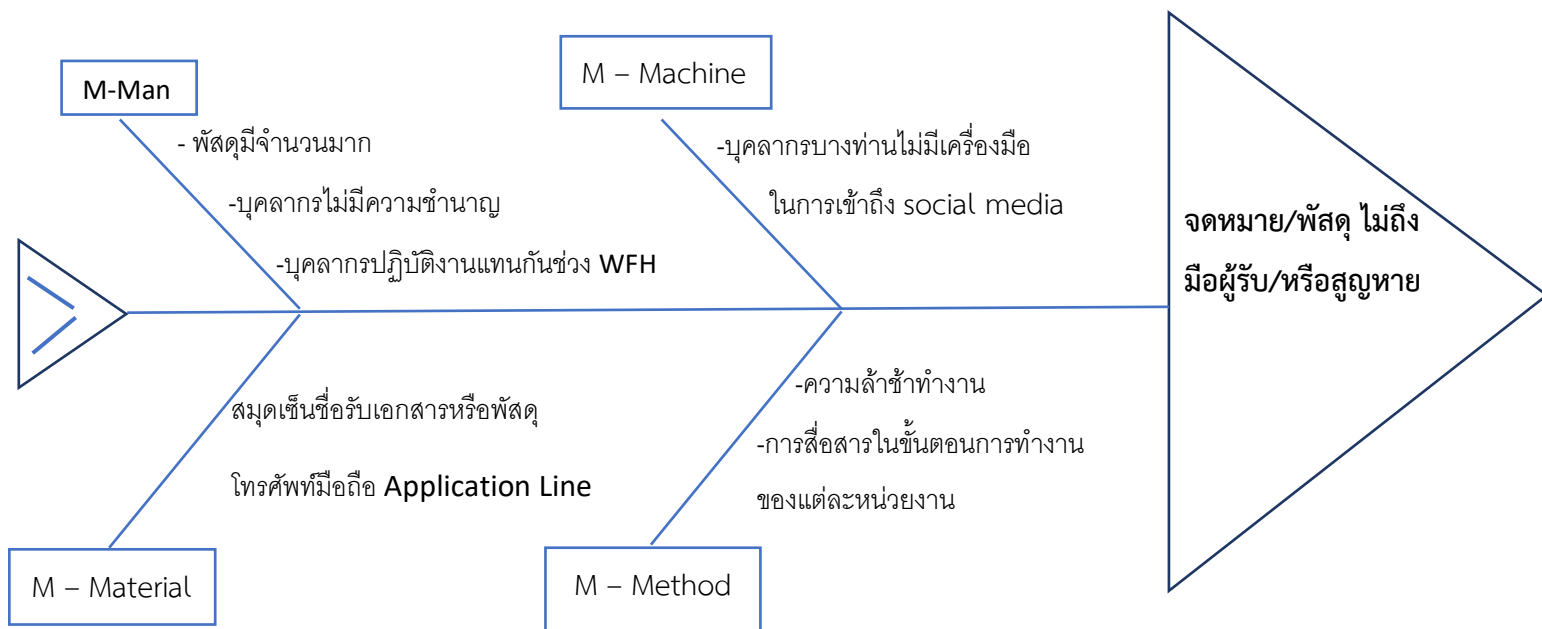
4. คำสำคัญ : เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ของผู้รับบริการ(เจ้าของจัดหมาย)

5. สรุปผลงานโดยย่อ :

งานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป เป็นหน่วยงานสนับสนุน (Back Office) เป็นงานสารบรรณกลางในการรับ - ส่ง หนังสือราชการผ่านระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ที่ให้บริการในการติดต่อประสานงานทั้งภายในและภายนอก การเสนอหนังสือราชการถึงผู้อำนวยการ การติดต่อประสานงานเกี่ยวกับเอกสาร ที่จัดส่งภายในและภายนอกองค์กร และอำนวยความสะดวกในด้านการประสานงานบริการแจ้งเวียนเอกสาร และการบริหารจัดการงานให้สำเร็จตามภารกิจ ได้ถูกต้อง ทันเวลา

6. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :

จากเดิมจัดหมายที่พนักงานไปรษณีย์นำส่งที่สถาบันราชานุกูลทุกประเภทประมาณเดือนละ 276ฉบับ สำหรับจัดหมายธรรมดา จะคัดแยกใส่กล่องที่แบ่งเป็นช่องๆ ตามกลุ่มงานนั้นๆ และจัดหมาย EMS จัดหมายลงทะเบียนพัสดุ ลงในสมุดและดำเนินการโทรแจ้งให้เจ้าของหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเดียวกันทราบ และมารับไปรษณีย์ที่งานธุรการ กลุ่มงานบริหารทั่วไป ปรากฏว่าจัดหมายที่ได้รับการลงทะเบียนในสมุดไม่คนเซ็นต์รับ แต่จัดหมายไม่อยู่หรือบางครั้งหน่วยในเด็กโครงการจ้างงานมารับ ทำให้เวลาหาพัสดุไม่เจอต้องประสานไปหาเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยว่ารับไปหรือยัง หรือพัสดุมีมาในวันดังกล่าวหรือไม่



## 7. เป้าหมาย

- เพื่อความสะดวก รวดเร็ว ของการมารับจดหมาย/พัสดุ ของได้ทันเวลา
- ป้องกันการได้รับจดหมาย/พัสดุ ล้าช้า

## 8. กิจกรรมการพัฒนา (process): โดยระบุ

งานธุรการได้นำปัญหามาทบทวน และปรึกษาหารือ หาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ผลสรุปดังนี้

1. จดหมาย EMS ลงทะเบียน พัส্তু ลงทะเบียนรายชื่อในสมุดส่งจดหมาย
2. จดหมายธรรมดา นับจำนวนจดหมายที่เข้ามา และจัดเรียงใส่ช่อง
3. แจ้งการรับจดหมาย EMS ลงทะเบียน พัส্তু จากบริษัทไปรษณีย์ไทย ลงในจัดทำ Group line “กลุ่มติดตามพัสดุ (ไปรษณีย์ไทย)” เพื่อเจ้าของมารับ หรือส่งตัวแทนมารับและเซ็นชื่อรับในสมุด

## 9. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง :

งานธุรการได้นำระบบการสื่อสาร social media (Application line) จัดทำ Group line “กลุ่มติดตามพัสดุ (ไปรษณีย์ไทย)” โดยจะมีบุคลากรสถาบันราชานุกูลเข้าร่วม และได้แจ้งการรับจดหมาย/พัสดุ จากไปรษณีย์ไทยทาง Group line แทนการโทรแจ้งเจ้าตัว เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัสโคโรนา (COVID-19) รวมถึงจำนวนเจ้าหน้าที่/บุคลากร แต่ละหน่วยงานก็มีการ WFH

มีการประเมินการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร/หนังสือราชการ แบ่งเป็น 2 กลุ่ม

1. กลุ่มที่ใช้ social media (Application line) รับรู้ข้อมูลข่าวสารได้รวดเร็ว
2. กลุ่มที่รับข้อมูลข่าวสารโดยตรง/จดหมาย/พัสดุ จากไปรษณีย์ไทยมารับล่าช้า เนื่องจากมีการ WFH

## 10. บทเรียนที่ได้รับ

ได้รับคำชื่นชมจากผู้รับบริการ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน