**แบบฟอร์มนำเสนอผลงาน CQI**

**งานสารบรรณ ฝ่ายบริหารทั่วไป**

**1. ชื่อเรื่อง จดหมายเดลิเวอรี่**

**2. ชื่อและ/สมาชิกทีม :**

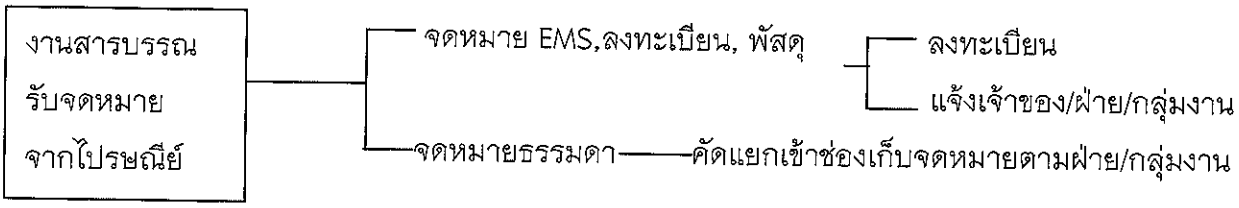
1. นางเบญจมาศ กันยา
2. นางอิศราภรณ์ วรนิพิฐจริยา
3. นางสุกฤตา เหมือนปืน

**3. เป้าหมาย**

- เพื่อความสะดวก รวดเร็วของผู้รับบริการ
- เพื่อป้องกันการได้รับจดหมายช้ากว่ากำหนด

**4. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ**

จากเดิมจดหมายที่พนักงานไปรษณีย์นำส่งโรงพยาบาลจิตเวชขอนแก่นราชนครินทร์ ทุกประเภทประมาณเดือนละ 1,511 ฉบับ จะแยกประเภท จดหมาย EMS จดหมายลงทะเบียน พัสดุ ลงทะเบียนในสมุดแล้วดำเนินการโทรแจ้งให้เจ้าของหรือเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเดียวกันทราบและมาเซ็นรับที่ห้องฝ่ายบริหารทั่วไป สำหรับจดหมายธรรมดา จะคัดแยกใส่กล่องที่แบ่งเป็นช่อง ๆ ปรากฏว่าจดหมายธรรมดาจะสะสมเพิ่มมากขึ้นเรื่อย ๆ เจ้าของจดหมายไม่มาเอาเอง บางครั้งค้นแล้วใส่คืนผิดช่องทำให้เกิดปัญหาได้รับจดหมายล่าช้ากว่ากำหนดเวลา จดหมายล้นช่อง และไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย สรุปได้ดังนี้




ปัญหาที่พบ ปริมาณจดหมายธรรมดาในช่องเก็บจดหมายเพิ่มมากขึ้น

สาเหตุ 1. เจ้าของไม่มารับจดหมาย

2. จัดเก็บผิดช่องเสียเวลาค้นหา

3. ส่วนมากเป็นจดหมายไม่สำคัญ หรือจดหมายโฆษณาสินค้า เจ้าของไม่สนใจ

**5. กระบวนการพัฒนา (PDCA)**

งานสารบรรณได้นำปัญหามาทบทวน และปรึกษาหารือหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาได้ผลสรุปดังนี้

1. คัดแยกจดหมายเป็นกลุ่มแยกตามฝ่าย/กลุ่มงาน/ตึกผู้ป่วย
2. จดหมาย EMS ลงทะเบียน พัสดุ ลงทะเบียนรายชื่อในสมุดส่งจดหมาย จดหมายธรรมดานับจำนวน และลงจำนวนในใบเซ็นรับ

3. นำจดหมายส่งให้ฝ่าย/กลุ่มงาน/ตึกผู้ป่วย ทุกวันทำการ

**6. การวัดผลและผลของการเปลี่ยนแปลง**

มีการทำแบบสำรวจความพึงพอใจผู้รับผู้บริการได้รับความพึงพอใจโดยรวม 100 %

**<u>ความพึงพอใจในการให้บริการส่งจดหมายถึงหน่วยงาน ปี 2556</u>**

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวก ในระดับดี ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 100
2. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็ว ในระดับดี ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 100
3. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย และการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ ในระดับดี ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 100
4. ความพึงพอใจโดยรวม ในระดับดี ดีมาก คิดเป็นร้อยละ 100

**<u>ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นอื่น ๆ</u>**

1. เป็นบริการที่ดีมาก ขอชื่นชม
2. ประทับใจในบริการ ขอบคุณมาก ๆ ค่ะ
3. เหมาะสมแล้ว
4. ดีมากครับ
5. บริการทุกระดับประทับใจมาก ๆ
6. การให้บริการแบบนี้ถือว่าสุดยอดแบบมือถึงมือ
7. ขอบคุณที่มีบริการดูแลแบบนี้และอยากให้มีอย่างต่อเนื่อง
8. ดีมากค่ะเป็นการอำนวยความสะดวกแก่บุคลากรอย่างมาก ขอชื่นชมค่ะ
9. ควรทำต่อไป
10. ดีแล้ว
11. เยี่ยม

**7. บทเรียนที่ได้รับ**

ได้สร้างสัมพันธภาพอันดีกับผู้รับบริการ ได้รับคำชื่นชมจากผู้รับบริการ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจในการทำงาน

**8. การต่อต่อกับทีมงาน :**

นางเบญจมาศ กันยา งานสารบรรณ ฝ่ายบริหารทั่วไป 63136