



มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะพยาบาลศาสตร์

กิจกรรม KM Day ประจำปีงบประมาณ 2557

Knowledge Management to Organization Development
การจัดการความรู้สู่การพัฒนาองค์กร

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
Faculty of Nursing, Mahidol University



คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
จัดทำโดย คณะกรรมการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้



คำนำ

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดกิจกรรม KM Day ประจำปีงบประมาณ 2557 ภายใต้หัวข้อ “Knowledge Management to Organization Development: การจัดการความรู้สู่การพัฒนาองค์กร” ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการบริหารจัดการ และดำเนินการด้านต่างๆ โดยแบ่งการจัดกิจกรรมเป็น 2 ช่วง ช่วงแรกเป็นการบรรยายเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับเครื่องมือการจัดการความรู้ (KM Tools) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนมีความเข้าใจ และสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการทำงาน ซึ่งคณะฯ ได้รับเกียรติจากรองศาสตราจารย์ นายแพทย์ จิตเจริญ ไชยาคำ กรรมการบริหารสมาคมเครือข่ายพัฒนาวิชาชีพอาจารย์และองค์กรแห่งประเทศไทย มาบรรยายในหัวข้อ “Knowledge Management Tools for Organization Development” ในช่วงที่สอง เป็นเวทีในการนำเสนอผลงานโครงการพัฒนาคุณภาพงานของบุคลากรสายสนับสนุน และมีเวทีเสวนาของบุคลากรสายวิชาการ โดยมุ่งหวังให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างองค์ความรู้ให้ยั่งยืน บนเป้าหมายของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

คณะผู้จัดกิจกรรม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเล่มนี้ จะเป็นคู่มือที่เป็นประโยชน์สำหรับบุคลากร คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และผู้สนใจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานของตนเอง และเพื่อประยุกต์ใช้ในหน่วยงานต่างๆ ต่อไป

คณะกรรมการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้



สารบัญ

	หน้า
๑ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง “Knowledge Management Tools for Organization Development”	1
๑ แลกเปลี่ยนเรียนรู้: การจัดการเรียนการสอนรายวิชาทฤษฎี และรายวิชาปฏิบัติ	19
๑ โครงการพัฒนาคุณภาพงานตามแผนจัดความสูญเสีย	
✦ งานคลังและพัสดุ	25
✦ งานทรัพยากรบุคคล	30
✦ งานบริหารจัดการ	35
✦ งานนโยบาย แผน และงบประมาณ	41
✦ งานบริการการศึกษา	46
✦ งานพัฒนานักศึกษา	51
✦ งานห้องสมุด	60
✦ งานส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย	64
✦ งานพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง	68
✦ งานประชาสัมพันธ์และพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร	73
✦ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	77
✦ ภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์	82



แลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง Knowledge Management Tools for Organization Development

รองศาสตราจารย์ นายแพทย์จิตเจริญ ไชยาคำ วิทยาการ

นางสาวสุฤดี โกศัยเนตร ผู้ลิขิต

คณะกรรมการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง Knowledge Management Tools for Organization Development โดยเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ นายแพทย์จิตเจริญ ไชยาคำ กรรมการบริหารสมาคมเครือข่ายพัฒนาวิชาชีพอาจารย์และองค์กรแห่งประเทศไทย มาเป็นวิทยากร ให้กับบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ซึ่งวิทยากรได้บรรยายและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องเครื่องมือการจัดการความรู้และประเด็นอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์และน่าสนใจ สรุปได้ดังนี้

ก่อนเริ่มกระบวนการ

วิทยาการ รองศาสตราจารย์ นายแพทย์จิตเจริญ ไชยาคำ ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมทำ Before Action Review (BAR) สรุปประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

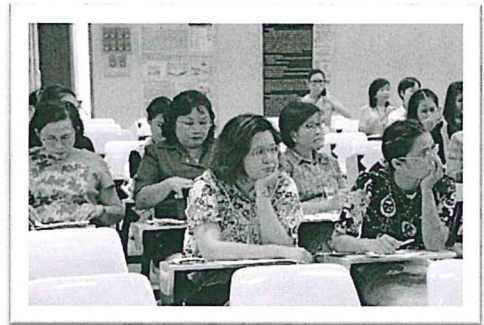
1. ความคาดหวังของท่านในวันนี้ 5 สิงหาคม คือ
 - ได้ความรู้ใหม่ๆ เพิ่มขึ้น
 - ได้ความรู้และประโยชน์ที่จะนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการทำงาน
 - ได้รับความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
 - ได้เครื่องมือมาใช้ในการทำ KM
 - อยากทบทวนเพื่อฟื้นความจำกลับมา
 - เข้าใจว่า KM คืออะไร
 - นำ KM ไปใช้ในงานที่ปฏิบัติประจำ
 - อยากให้มีความร่วมมือในการจัด KM ของแต่ละภาคควิชาาร่วมกัน จะได้เรียนรู้ในแนวทางที่ตรงกัน
 - แนวทางการพัฒนา KM ที่ถูกต้อง เนื่องจากแต่ละภาคมีแนวทางการนำ/จัดทำ KM ที่ต่างกัน
 - ได้รู้และเข้าใจเกี่ยวกับ KM ขึ้นมาบ้าง
 - สามารถนำความรู้ความเข้าใจมาพัฒนาในงาน
 - สามารถพัฒนากระบวนการทำงานให้ดีขึ้น เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน
 - อยากรู้และเข้าใจเกี่ยวกับ KM มากขึ้น อยากฟังประสบการณ์ของวิทยากร ที่มีกรนำ KM ไปใช้แล้วได้ผลอย่างไรบ้าง
 - เพื่อทราบถึงแนวคิด ทฤษฎี KM และความรู้ต่างๆ มาใช้ในการพัฒนางาน



- ทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ลดขั้นตอนการทำงาน
- อาจจะได้ประโยชน์จากการฟังบรรยายในวันนี้
- ใต้อองค์ความรู้ใหม่ๆ เครื่องมือใหม่ๆ และวิธีการทำงานเพื่อไปปรับประยุกต์ใช้ในการพัฒนางาน
- ได้ทบทวนการเรียนรู้ KM เพื่อการพัฒนาองค์กรในแนวทางวิธีการต่างๆ
- เข้าใจการทำ KM อย่างยั่งยืน อยากได้กลไกที่จะทำให้เกิดความต่อเนื่อง
- ชัดสนิมที่เริ่มเกาะออก
- ได้รับความรู้ใหม่
- ทบทวนความรู้ในเรื่อง Tools for Organization Management
- เกิดการเรียนรู้ทางการจัดการเรียนการสอน
- สามารถนำ KM มาจัดการตัวเอง
- ใต้อรับฟังแนวคิด + ประสบการณ์ จากวิทยากร เพื่อเพิ่มพูนความรู้ของตนเอง
- เข้าใจการทำ KM ที่ถูกต้อง + มีประสิทธิภาพ + วัตถุประสงค์ได้
- เครื่องมือและการบวนการ KM ที่นำมาประยุกต์ใช้ได้อย่างเหมาะสมกับบริบทขององค์กรการศึกษา
- อยากเรียนรู้ถึงเครื่องมือของ KM ที่จะได้ในวันนี้ เพื่อนำมาปรับใช้กับพันธกิจต่างๆ ในด้านการเรียนการสอน วิจัย และบริการวิชาการ
- แนวทางการนำประสบการณ์ ความรู้ พัฒนาการเรียนการสอน
- ใต้อเรียนรู้กระบวนการ KM ของกลุ่มต่างๆ เพื่อมาประยุกต์ใช้ปรับปรุงงานของตนเอง ของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ปรับปรุงงานให้ดีขึ้น ตามผลสรุปการประเมิน เป็นการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
- ใต้อทราบ แลกเปลี่ยนสิ่งใหม่ๆ และทบทวนสิ่งที่ลืมาแล้ว
- นำความรู้ที่ได้จากวันนี้ไปปรับใช้กับงานของตนเอง ซึ่งอาจจะมีมุมมองอื่นๆ ที่เราไม่เคยเห็นและคิดไม่ถึง การได้รับฟังจากคนอื่น อาจเปิดมุมมองใหม่ของเรา จึงนำไปใช้ได้
- ใต้อได้รับความรู้ในด้านเครื่องมือต่างๆ ในการจัดการความรู้ และได้แรงบันดาลใจในการจัดการความรู้ จากการทำงาน เช่น จาก Tacit เป็น Explicit Knowledge
- ใต้อรับแรงบันดาลใจในการทำงานและพัฒนาทักษะการจัดการความรู้ขั้นสูง
- เต็มเต็มความรู้ด้านการจัดการความรู้ใหม่ๆ
- ใต้อความรู้ที่ลึกซึ้งมากขึ้น ในประเด็นมุมมองที่แตกต่างกันออกไป
- อยากรู้ถึงการจัดการความรู้ที่ดี และมีประสิทธิภาพในการนำมาใช้ได้อย่างแท้จริง
- ใต้อได้รับความรู้เกี่ยวกับการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาตนเองและองค์กร รวมถึงได้เรียนรู้แนวทางการพัฒนาองค์กรจากกลุ่มงานอื่นๆ
- ใต้อได้เห็นถึงวิธีคิดและกระบวนการจัดการ



- น่าจะมีอะไรที่แปลกใหม่อย่างสร้างสรรค์
- 2. ท่านได้ใช้เครื่องมือในการพัฒนาตน/คนที่เกี่ยวข้อง หรืองานที่รับผิดชอบอย่างไรบ้าง
 - นำมาพัฒนาในงานที่ตนเองรับผิดชอบ
 - สร้างแนวคิดใหม่ๆ
 - เพื่อพัฒนาการเรียนและการจัดการความรู้
 - ใช้บ้างแต่ไม่มาก
 - แลกเปลี่ยนกับนักศึกษาเวลาสอนนักศึกษา
 - แนวทางการจัดการเรียนการสอน
 - ใช้การทำ KM ในการนำมาต่อยอดในการทำงาน
- การสรุปบทวนแยกแยะประเด็นต่างๆ
- ของภาควิชาจัด KM ทุกเดือน
- ใช้ในการสอน ดูแลตนเอง ให้คำแนะนำ
- มีการทำ KM ในภาควิชาทุกๆ 2 เดือน ก่อนการประชุมภาคฯ
- ถ่ายทอดความรู้การทำวิจัย R2R ให้ผู้อื่น
- พัฒนาด้านการสอน โดยการจัด KM ในภาควิชา นำไปใช้ในการเรียนการสอนภาคปฏิบัติ
- การสอน การทำวิจัย
- เรียนรู้ร่วมกัน + ปรับปรุงการเรียนการสอน
- ได้ใช้ AAR ในการพัฒนาการเรียนการสอน และเขียนบทความลงในวารสาร นำเสนอบทวิเคราะห์ และการพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนจากประสบการณ์และผลการประเมินจากนักศึกษา
- นำความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมฟัง KM ของงานอื่นที่มา Share ประสบการณ์ให้ฟัง มาใช้กับงานของตนเอง ทำให้รู้วิธีการทำงานนั้นๆ ปรับ และปฏิบัติตามคำแนะนำของงานนั้นๆ เพื่อให้เกิดความถูกต้อง + รวดเร็ว
- พัฒนาระบบการคิด การเขียน
- ฟังการนำเสนอของหน่วยงานอื่น ในการพัฒนาปรับปรุงงานที่รับผิดชอบ และนำไปประยุกต์ใช้ในงานของตนเองได้
- เรื่องเครื่องมือประเมินมีประโยชน์มากในการเรียนการสอนและการดูแลผู้ป่วย + การวิจัย
- นำมาพัฒนารูปแบบการเรียนการสอนของนักศึกษาที่ชั้นฝึกวิชาปฏิบัติ
- นำไปใช้ในการพัฒนาตนเองเกี่ยวกับการเป็น Notetaker ที่ดี โดยนำมาใช้ในการพัฒนาตนให้มีระเบียบแบบแผน



- ใช้ในการทำการต่างๆ แต่ยังไม่มีความคิดหรือแนวปฏิบัติต่างๆ ของคนที่ยังติดกับการบวนการเก่าๆ ทำให้งานเกิดความล่าช้า
 - ได้นำไปปรับกระบวนการปฏิบัติงาน
3. หลังจากเข้าเรียนรู้เพื่อเป็นคุณอำนวยแห่งม.มหิดล ท่านได้รับมอบหมายให้นำเครื่องมือ KM มาช่วยพัฒนาในหน่วยงาน หรือองค์กรอย่างไร หรือไม่
- มาจัดการเป็นคุณอำนวยในการจัดการความรู้ในภาควิชา
 - คิดและทบทวนขั้นตอนการทำงานในปัจจุบัน วิเคราะห์ปัญหาและหาแนวทางการพัฒนา
 - พัฒนางองค์กรให้ดีขึ้น
 - นำไปบริหารจัดการการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี
 - ได้นำไปใช้ในการทำให้งานสำเร็จลุล่วงในทีม
 - เป็นผู้ดำเนินงาน
 - เป็นคุณลิขิต
 - เป็นเลขานุการในการจัดการความรู้ปี 2555-2556 ปัจจุบันเป็นกรรมการ KM
 - พัฒนาหัวข้อการเรียนการสอนของตนเอง
 - ด้านการเรียนการสอน โดยเฉพาะรูปแบบการจัดการเรียนการสอน
 - พัฒนาการเรียนการสอน
 - ขณะนี้ได้รับแต่งตั้งเป็นประธานกรรมการ LO ของภาควิชาฯ
 - มีการจัด KM กับทางภาควิชาฯ ทุกๆ 2 เดือน ส่วนมากจะนำมาปรับใช้ในเรื่องของการเรียนการสอน
 - มีโครงการใหม่ตามงานที่รับผิดชอบ
 - นำ Lean มาพัฒนางานในหน่วยงาน
 - นำมาพัฒนาระบบการทำงานให้ง่ายขึ้น
 - รับมอบหมายให้ดำเนินกิจกรรม KM ในงานของตนเอง และในนามของคณะกรรมการ
 - ต้องนำไปพัฒนาต่อเนื่องในทุกเรื่องที่ทำ KM มา
 - ได้รับ โดยนำมาใช้ในการที่พัฒนางานให้มีระเบียบมากขึ้น ลดเวลาในการทำงาน
 - ได้มาปรับใช้กับงานที่ทำ
4. ตัวท่านมีประสบการณ์ในการนำมาตรฐานที่สามของอุดมศึกษา มาบูรณาการเพื่อพัฒนาหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อก้าวไปสู่สังคมหรือองค์กรแห่งการเรียนรู้ อย่างไร
- เพื่อเพิ่มประสิทธิผลของการสอบโดยเฉพาะภาคปฏิบัติการพยาบาล
 - ยังไม่มีกระบวนการเป็นรูปธรรม แต่ได้ทำในเรื่องการเรียนการสอนเพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ได้ตามกรอบ TQF



5. เครื่องมือใดที่ท่านมีความประทับใจในการนำมาเสริม เพื่อให้ KM เติบโตงานประจำ สร้างสรรค์สู่ LO คือ

1) BAR	8	คน
2) AAR	13	คน
3) ALR	-	คน
4) Dialogue	7	คน
5) SST	-	คน
6) Blog/FB	2	คน
7) River Diagram	2	คน
8) World Café	-	คน
9) CoP	15	คน
10) อื่นๆ (โปรดระบุ)	Lean	3 คน



6. ท่านจะเสนอแนะให้คณะพยาบาลศาสตร์ จัดกิจกรรมอะไรเพิ่มเติมเพื่อสร้างเครือข่ายในการสร้างสรรค์สู่องค์กรการเรียนรู้

- จัดกิจกรรมเพื่อสังคม
- KM Day อาจร่วมกับการนำเสนอ Poster
- สสำรวจหัวข้อที่สนใจในการทำ KM ระดับคณะ
- จัดให้มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เป็นประจำ
- การจัดเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์การบริหารจัดการองค์ความรู้เพื่อให้คณะพยาบาลศาสตร์มีองค์ความรู้ที่ดี
- อยากให้มีชุมชนนักปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งการเป็นพี่เลี้ยงในการทำงาน
- จัดร่วมกับองค์กรที่เกี่ยวข้อง เช่น ฝ่ายการพยาบาล บุรณาการฝ่ายวิชาการและปฏิบัติการ
- KM ในหัวข้อการทำวิจัย และ PA
- งานอาสาสมัครสู่ชุมชนรอบๆ คณะฯ
- นำเสนอตัวอย่างการนำเครื่องมือ KM มาใช้ในการปฏิบัติงาน
- การทำงานเป็นทีม
- CoP 2 คน
- ปัญหาที่เห็นชัดคือ การไม่รับฟังความคิดเห็น และใช้อำนาจเป็นใหญ่ รวมทั้งการไม่มีส่วนร่วมเป็นปัญหาใหญ่ของคณะฯ
- Share รูปแบบการทำ KM ที่สำเร็จของคณะอื่นในสถาบันหรือต่างสถาบัน
- อบรมให้ความรู้ เสริมประสบการณ์ตรงในการทำ KM ในคณะในรูปแบบใหม่ๆ มากขึ้น

- จัดประชุม หรือสัมมนาหัวข้อ KM กับอาจารย์หรือบุคลากรใหม่ๆ เพื่อให้เข้าใจ KM มากยิ่งขึ้น
 - อยากให้คณะฯ จัดกิจกรรม KM ที่คณาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุนสามารถเรียนรู้ไปพร้อมๆ กันได้
 - อยากให้ปรับบุคลากรให้มีใจในการทำงานก่อน ยังคงมีอีกหลายคนที่ไม่สนใจที่จะร่วมช่วยเหลืองานหรือกิจกรรมหรือไม่อยากทำงานเพิ่ม
 - จะจัดกิจกรรมอะไรก็ตาม ขอให้บุคลากรได้รับรู้-เห็น และรับฟังไปพร้อมๆ กัน ไม่ต้องแบ่งแยกหรือเลือกปฏิบัติเฉพาะบางกลุ่ม/บางคน
7. อื่นๆ ที่ท่านจะเสนอแนะในการนำการจัดการความรู้มาเป็นเครื่องมือพัฒนา คือ
- Dialogue, AAR, Blog/FB
 - ควร Share ข้อมูลบน Web ให้ทราบทั่วกัน
 - CoP, Dialogue, World Café
 - อยากให้ทุกงานนำ KM ไปใช้ในการทำงานให้มากขึ้น จะเข้าใจกันมากขึ้น ทำงานมีความสุขมากขึ้น
 - มีความต้องการเปลี่ยนแปลงแต่ขาดการสนับสนุนจะอย่างไร
 - การนำ KM มาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนางานวิจัย
 - สิ่งที่ได้คิด ได้เสนอหรือได้นำขึ้นมาขอให้นำไปปฏิบัติจริง หากไม่ได้ผลก็จะได้ปรับเปลี่ยนในโอกาสต่อไป
8. ประเด็นที่ต้องการแลกเปลี่ยนกับวิทยากร
- การจัด KM อย่างยั่งยืน
 - ความน่าเชื่อถือของงาน KM ยังไม่ได้รับการยอมรับในการขอกำหนดตำแหน่งวิชาการ ไม่เหมือน Research ทำให้ KM ดูไม่มีคุณค่า ไม่ได้ถูกทำให้เป็นรูปธรรม
 - ตัวอย่างเครื่องมือ KM ที่จะนำไปใช้ในการจัดการเรียนการสอน
 - ทำอย่างไรบุคลากรถึงจะทำ KM
 - การพัฒนาแนวคิด-กับการเป็นครูต้นแบบ
 - KM เป็นเรื่องสำคัญในการ Growth + Development ขององค์กร แต่สิ่งที่เป็นปัญหาสำคัญคือ ทุกคนยอมรับและก้มหน้ารับกับความไม่ถูกต้อง การเถียงหรือมีความคิดต่างกลายเป็นคนต่อต้าน จึงต้องใช้ความอดทนและแผ่เมตตาเพื่อลดโทสะแต่ไม่ทำตามสิ่งที่ไม่ถูกต้อง
 - ตัวอย่างการจัดการ KM ในประเด็นอื่นๆ เช่น การสื่อสารของผู้ร่วมงานเพื่อให้บรรลุงาน
 - ทำอย่างไรถึงนำความรู้จาก KM มาประยุกต์ใช้กับงานให้ได้มากที่สุด
 - KM ในระดับภาควิชา เป็นสิ่งที่ดีเพราะเป็นปัญหาความต้องการของบุคลากรโดยตรง
 - อยากให้อาจารย์ให้คำแนะนำเกี่ยวกับการนำ KM มาใช้ในการพัฒนาตนเองและการพัฒนาองค์กร



- ทำอย่างไรให้ผู้ปฏิบัติงาน ปฏิบัติงานตามแผน โครงสร้าง กระบวนการใหม่ที่ทำขึ้น

เริ่มต้นกระบวนการ

ในเช้าวันนี้ วิทยากรจะบรรยาย และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในเรื่องการปรับรูปแบบการจัดการเรียน การสอนพร้อมทั้งยกตัวอย่างและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับเครื่องมือการจัดการความรู้ (KM Tools) ใน สถานการณ์ต่างๆ สรุปได้ดังนี้

ตัวอย่างเครื่องมือการจัดการความรู้ (KM Tools) ที่ใช้บ่อย

1. Before Action Review (BAR) ใช้เพื่อสอบถามความเข้าใจและความรู้ของผู้เข้าร่วมเรียนรู้ และเพื่อ ต่อยอดการเรียนรู้
2. Success Story Telling เป็นการเล่าเรื่องและประสบการณ์จากความสำเร็จ โดยผู้เล่าจะบอกเล่า ความทรงจำในประสบการณ์การเรียนรู้และทำงานที่ภาคภูมิใจโดยไม่ปรุงแต่งให้บุคคลอื่นฟัง ผู้ฟัง เสริมคุณค่าโดยการนำไปประยุกต์ใช้ในการทำงานของตน Success story telling จึงเป็น กระบวนการแบ่งปัน Best practice ทั้งในระดับบุคคล และระดับหน่วยงาน เพื่อถอดบทเรียนให้ได้ Key success factor นอกจากนี้อาจมีการถอดบทเรียนจากความผิดพลาดเพื่อให้ได้ Key failure factor เพื่อหาแนวทางป้องกันและปรับปรุงไม่ให้เกิดความผิดพลาดนั้นๆ ขึ้นอีก
3. Positive thinking การคิดเชิงบวกเป็นเรื่องของการมองมุมที่เราไม่เคยมองโดยปกติประจำวัน โดย มุมที่เรามองนั้นจะเป็นมุมที่จะช่วยให้เราสบายใจขึ้น โดยเริ่มจากตัวเราเองก่อน แล้วค่อยๆ ขยายผล ไปยังคนรอบข้าง เช่น ครอบครัว เพื่อนร่วมงาน แล้วก็แผ่ขยายไปยังสังคมและประเทศชาติ ถ้าทุกคน คิดในเชิงบวกได้ก็จะทำให้สังคมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นด้วย
4. After Action Review (AAR) เป็นกระบวนการทบทวนวิธีการทำงานทั้งด้านความสำเร็จ และปัญหา ที่เกิดขึ้น ทำให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างทำงานและหลังปฏิบัติงาน ทั้งนี้ไม่ใช่เพื่อค้นหาคนที่ทำ ผิดพลาด แต่เป็นการทบทวนเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์การทำงาน เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น ไม่ให้ เกิดปัญหานี้ขึ้นอีก ในขณะเดียวกันก็คงไว้ซึ่งวิธีการที่ดีอยู่แล้ว

❖ เพลงประจำคณะพยาบาลศาสตร์ล้วนแต่ซ่อนความหมายของการจัดการความรู้ไว้ด้วย ดังนี้

สืบสานปณิธานพระพันปีหลวง

พยาบาลมหิตลทุกคนยึดถือพระราชดำรัส

พวกเราพยาบาลปฏิบัติงานด้วยความภูมิใจ

ใจเป็นหนึ่งเดียว (Trust) -> ถ้าไม่มีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน การจัดการความรู้ไม่เกิด

ทำงานมุ่งสู่เป้าหมายเดียวกัน (Target) -> การจัดการความรู้ต้องมีเป้าหมาย เช่น เพื่อการเรียนการสอน และการวิจัย การบริการวิชาการ หรือด้านวิชาชีพ เป็นต้น



เคารพและให้เกียรติกัน เพราะเราเป็นทีมเดียวกัน (Team) -> การจัดการความรู้ต้องทำงานเป็นทีมใช้
การอำนวยความสะดวกกว่าอำนาจ

หน้าที่รับผิดชอบยิ่งใหญ่ (Task) -> แต่ละคนมีหน้าที่รับผิดชอบทั้งด้านการสอน การวิจัย และบริการ
วิชาการ ที่มีการจัดการความรู้เป็นส่วนประกอบ

เพื่อสังคมไทยใช้เพียงส่วนตน (Thai) -> ส่งเสริมความเป็นไทยสู่ระดับสากล

กล้าคิด (Think) -> กล้าทำฝึกฝน (Train) -> การจัดการความรู้ทำให้กล้าคิด กล้าทำ เกิดการเรียนรู้

กล้านำตนสู่ความเปลี่ยนแปลง (Transform) -> กล้าเปลี่ยนแปลงไปสู่สิ่งใหม่ๆ

พวกเรามีใจเดียวกัน ผูกพันปรองดองกันไว้ (Together) -> ก้าวเดินไปด้วยกัน

เปิดใจรับฟัง ประสานงานยึดหลัก คุณธรรม จริยธรรม นำองค์กร

สร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ สร้างมาตรฐานให้พยาบาลใหม่ๆ (Technique) -> การจัดการความรู้มี
เทคนิคต่างๆ มากมาย

ภูมิใจที่ได้เป็น...หนึ่ง...ในพยาบาลมหิดล (Thailand) -> เกิดความภาคภูมิใจในตนเองและสถาบัน

ในโอกาสนี้ วิทยาการได้อัญเชิญพระราชดำรัสเกี่ยวกับความสำเร็จ ของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิ
พลอดุลยเดชไว้ดังนี้

ผู้ที่จะสร้างความสำเร็จในการทำงานและชีวิตได้แน่นอนนั้น ควรมีความสมบัติประกอบพร้อมกันอย่างน้อย 5
ประการ ได้แก่

ประการแรก ควรจะต้องมีความสุจริต ความมีใจจริง ความตั้งใจจริง ความอดุสาหะ อดทน และความ
เมตตาเสียสละเป็นพื้นฐานด้านจิตใจ

ประการที่สอง ควรจะต้องมีวิชาความรู้ที่จะต้องแม่นยำ ชำนาญ พร้อมทั้งมีฝีมือ หรือความสามารถในเชิง
ปฏิบัติเป็นเครื่องมือสำหรับประกอบการ

ประการที่สาม ควรจะต้องมีสติ ความยังคิด และวิจารณ์ญาณอันถี่ถ้วนรอบคอบ เป็นเครื่องควบคุมกำกับ
ให้ดำเนินงานไปได้โดยถูกต้องเที่ยงตรงตามทิศทาง

ประการที่สี่ จะต้องมีความรอบรู้ มีความสามารถ ประสานประโยชน์กับผู้อื่นอย่างกว้างขวาง เป็นเครื่อง
ส่งเสริมให้ทำงานได้คล่องตัวและก้าวหน้า

ประการที่ห้า จะต้องมีความฉลาดรู้ในเหตุในผล ในความผิดถูกชั่วดีในความพอเหมาะพอสม เป็นเครื่อง
ตัดสินใจและสั่งการปฏิบัติงานทั้งหมด ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

มนุษย์เราพึงดูแลชีวิตให้เป็นไปตามครรลอง หรือมรรคาในแต่ละช่วงวัยเพื่อให้สมประโยชน์ที่ได้เกิดมา
เป็นชีวิต

ที่เราทำการจัดการความรู้ในปัจจุบันนี้ เราอยู่ในช่วงของคลื่นลูกที่ 4ที่กำลังจะผ่านไปสู่คลื่นลูกที่ 5 ซึ่งเป็น
พลวัตของสังคมโลกในศตวรรษที่ 21 สังคมแห่งปัญญา



คลื่นลูกที่ 1 สังคมเกษตรกรรม

คลื่นลูกที่ 2 สังคมอุตสาหกรรม

คลื่นลูกที่ 3 สังคมแห่งเทคโนโลยี

คลื่นลูกที่ 4 สังคมแห่งการเรียนรู้

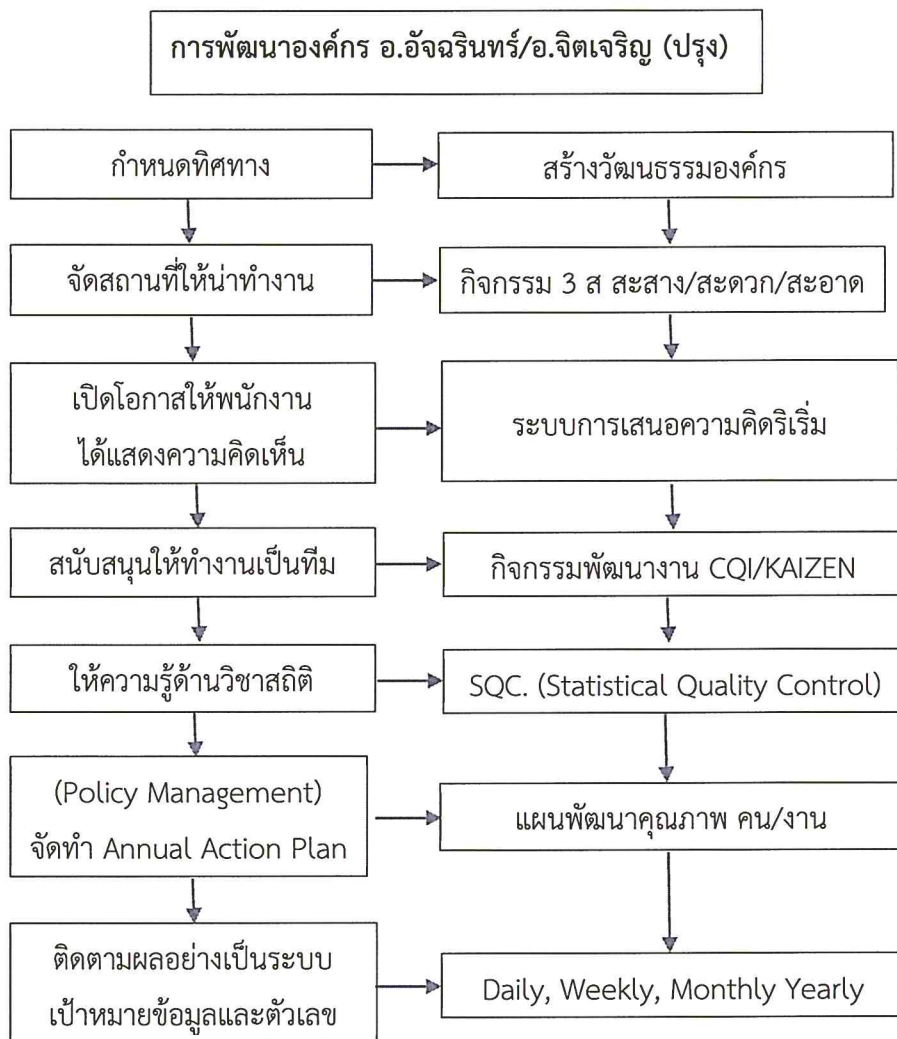
คลื่นลูกที่ 5 พลวัตของสังคมโลกในศตวรรษที่ 21 สังคมแห่งปัญญา

11 R for Sustainable Development	
1. Right Person	7. Right to refuse
2. Right drug	8. Right review
3. Right dose	9. Right record
4. Right time	10. Right development
5. Right route	11. Right learn/share
6. Right to know	

จากตาราง 11 R for Sustainable Development ทุกข้อแสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ แต่ข้อที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้มากที่สุดคือ Right learn/share



- เครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพอย่างยั่งยืน



คำพอสอน

- ตั้งใจ คือ เอาใจตั้งใจในงาน หรือ เอางานตั้งใจไว้หน้าใจ
- ตั้งทุกอย่างที่มีอยู่ในใจ คือ ความสามารถ ความรู้และความดีในตัวให้ใส่ลงไปในงาน และงานนั้นจะมีความสำเร็จ มีคุณ
- เป็นเกียรติสำหรับตนเอง เป็นเกียรติสำหรับหมู่คณะ สำหรับประเทศชาติ

แนวคิด KM ในหลวง 1

เพราะความรู้ความคิดอันกว้างขวางนั้น หากมิได้ใช้โดนเหมาะสมถูกต้องแล้ว ก็ให้ผลได้ไม่มากนัก หรืออาจจะทำให้เกิดผลเสียหายก็เป็นได้ เพราะฉะนั้นทุกคนควรสังวรระวังให้มาก ขอให้ตั้งใจตนอันมั่นคงที่จะสร้างสรรค์และอบรมกำลังกายกำลังใจอันสมบูรณ์ไว้เป็นหลักฐาน



เพียรพยายามใช้ความฉลาดรอบคอบและสุจริตวินิจฉัยปัญหาและสถานการณ์ต่างๆ ให้เป็นไปโดยถูกต้อง นำความรู้ความคิดของตนที่มีอยู่มาเชื่อมโยงเข้ากันให้พร้อมเพรียง ประสมประสานความรู้ความคิดนั้นด้วยเหตุผล และวิจารณ์ญาณแล้วนำออกใช้ให้ได้ผล

แนวคิด KM ในหลวง 2

การที่จะให้งานประสานกันนั้นมีหลักสำคัญอยู่ว่า ทุกฝ่ายจะต้องไม่แบ่งแยกกัน ไม่แย่งประโยชน์ ไม่แย่งความชอบกัน แต่ละฝ่ายแต่ละคนต้องทำงานด้วยความบริสุทธิ์ใจ มุ่งหวังผลสำเร็จในการทำงานเป็นใหญ่ยิ่งกว่าสิ่งอื่น ความบริสุทธิ์ใจและความมุ่งหมายอันเที่ยงตรงเป็นอย่างเดียวกันนั้นจะทำให้เข้าใจกันได้ ผู้ใดมีหน้าที่ (JD_PD) และความสามารถ (Competency) อย่างไรก็ตามจะทำตามหน้าที่และความสามารถอย่างนั้น ให้ประสานสอดคล้องกันได้ดีโดยอัตโนมัติ ความเจริญก้าวหน้าและความสำเร็จก็จะบังเกิดตามมา

หลักทรงงานในหลวง 1

- จะทำอะไรต้องศึกษาข้อมูลให้เป็นระบบ
- อดีตทำอะไรมาบ้าง ทั้งเอกสาร สอบถามเจ้าหน้าที่ชาวบ้านเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง

หลักทรงงานในหลวง 2

- แก้ปัญหาจากจุดเล็ก
- มองภาพรวมก่อนเสมอ แต่การแก้ปัญหาต้องเริ่มจากจุดเล็กๆ ไม่เริ่มทีเดียวยใหญ่
- ควรมองในสิ่งที่มักจะมีมองข้ามถ้าปวดหัวคิดอะไรไม่ออกให้คิดแก้ปวดหัวก่อน

หลักทรงงานในหลวง 3

- ทำตามลำดับขั้น
- เริ่มทำจากความจำเป็นก่อน สิ่งที่สำคัญคือสิ่งที่จำเป็น เช่น ประชาชนต้องแก้ปัญหาเรื่องสุขภาพก่อน จากนั้นก็ไปแก้ที่สาธารณสุขโรค แล้วต่อด้วยการประกอบอาชีพ ถ้าทำเป็นขั้นตอน ก็จะทำให้สำเร็จได้ง่าย เช่น ยาเสพติด -> รักษา -> ส่งเสริม -> ฟื้นฟู -> กลับอยู่ในสังคมปกติเป็นคนดีของชาติ

หลักทรงงานในหลวง 4

- ทำงานแบบองค์รวม
- โดยคิดความเชื่อมโยง ทรงมองเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นและมีแนวโน้มทางแก้ไขอย่างเชื่อมโยงองค์รวม<--> ครบวงจร เชื่อมโยง “เด็ดดอกไม้สะเทือนถึงดวงดาว” เป็นคำพูดที่ฟังแล้วโอเวอร์ไปหน่อย แต่ก็จริง ทุกสิ่งล้วนเกี่ยวพันกัน แยกออกจากกันโดยเด็ดขาดไม่ได้

หลักทรงงานในหลวง 5

- ไม่ติดตำรา
- ความรู้ท่วมหัวเอาตัวไม่รอด บางครั้งเรายึดทฤษฎีจนเกินไป ทำอะไรไม่ได้เลย สิ่งที่เราทำไปบางครั้งต้องโอบอ้อมต่อสภาพธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมสังคม จิตวิทยาด้วย

หลักทรงงานในหลวง 6

- การมีส่วนร่วม
- เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น หัดทำให้หนักแน่นรับฟังความคิดเห็น การรับฟังคือการเก็บความคิดเราจะประมวลความคิดเพื่อมาใช้ประโยชน์

หลักทรงงานในหลวง 7

- ทำให้ง่าย
- ทำอะไรให้ง่ายๆ ทำให้ชีวิตง่าย โปรดรับสั่งทำสิ่งยากๆ ให้กลายเป็นสิ่งที่ย่างๆ นักข่าวชาวฝรั่งเศสถามพระองค์ว่า พระองค์ทรงงานแบบใด ท่านตรัสตอบเป็นภาษาฝรั่งเศสว่า ซิมพลิฟาย (simplify) ภาษาไทยแปลว่า ทำให้ง่าย คนส่วนใหญ่ชอบทำสิ่งง่ายๆ ให้เป็นสิ่งยากๆ

หลักทรงงานในหลวง 8

- ต้องยึดประโยชน์ส่วนรวม
- จากพระราชดำรัส ใครต่อใครชอบบอกให้นักถึงประโยชน์ส่วนรวม ให้ส่วนรวมคือการช่วยตัวเองด้วย เพราะเมื่อส่วนรวมได้ประโยชน์เราเองก็ได้ประโยชน์

หลักทรงงานในหลวง 9

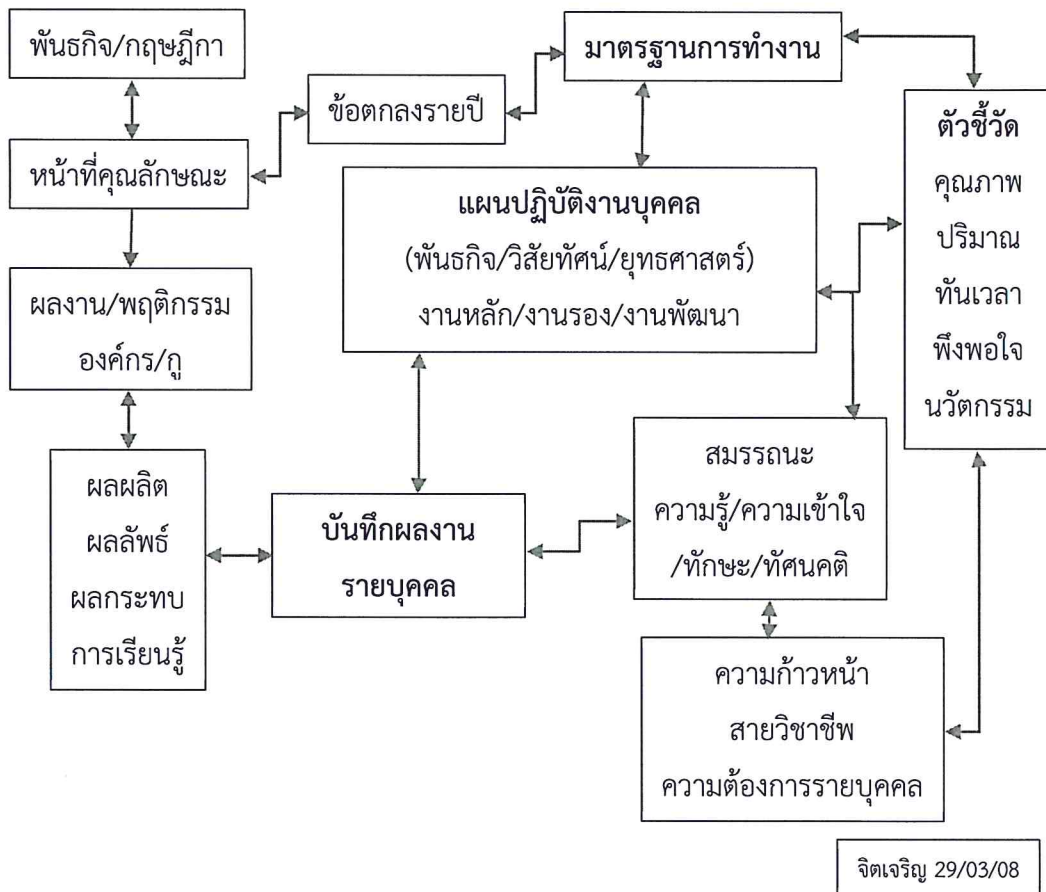
- รู้ รัก สามัคคี คิดเพื่องาน
- รู้ = ต้องรู้จักจ้ย รู้ปัญหา รู้ทางออกของปัญหา
- รัก = เมื่อรู้แล้ว ต้องเกิดความอยากในทางที่ดีก่อน คือฉันทะ เป็นว่าเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติ ภูมิใจอยากทำ
- สามัคคี = ลงมือปฏิบัติ ต้องร่วมมือเพื่อให้เกิดพลัง แยกกันไร้ค่า รวมกันไร้เทียมทาน คิดเพื่อตัวเราเอง
 - รู้ = รู้จักทุกคนทั้งหน้าที่การงาน ชีวิต ครอบครัวทำอะไรจึงจะรู้จักให้ได้ดี รู้จุดอ่อน จุดแข็ง โดยเฉพาะผู้บังคับบัญชา
 - รัก = เน้นความดี ใส่ใจกันและกัน มองกันในแง่ดี
 - สามัคคี = จึงจะเกิด





ห้าคำถาม สิบห้าประเด็น สามระดับ เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน			
	ระดับองค์กร	ระดับองค์กร	ระดับองค์กร Ku
1.ทำไมต้องมีเรา	พันธกิจ	ความมุ่งหมาย	เป้าหมายชีวิต
2.เราทำอะไรบ้าง	ระบบงานหลัก	กระบวนการหลัก	กิจกรรมหลัก
3.ทำไปเพื่ออะไร	เป้าหมายของระบบงาน	เป้าหมายของกระบวนการ	เป้าหมายของกิจกรรม
4.ทำได้ดีหรือไม่	วิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส ข้อจำกัด	ตัวชี้วัด ปัจจัย ความสำเร็จ	เรียนรู้ความสำเร็จ ปัญหา/อุปสรรค
5.จะทำได้ดีขึ้นอย่างไร	แผนยุทธศาสตร์	แผนพัฒนาคุณภาพ วิชาชีพ/บุคคล	ปรับปรุงสมรรถนะ ตนเอง

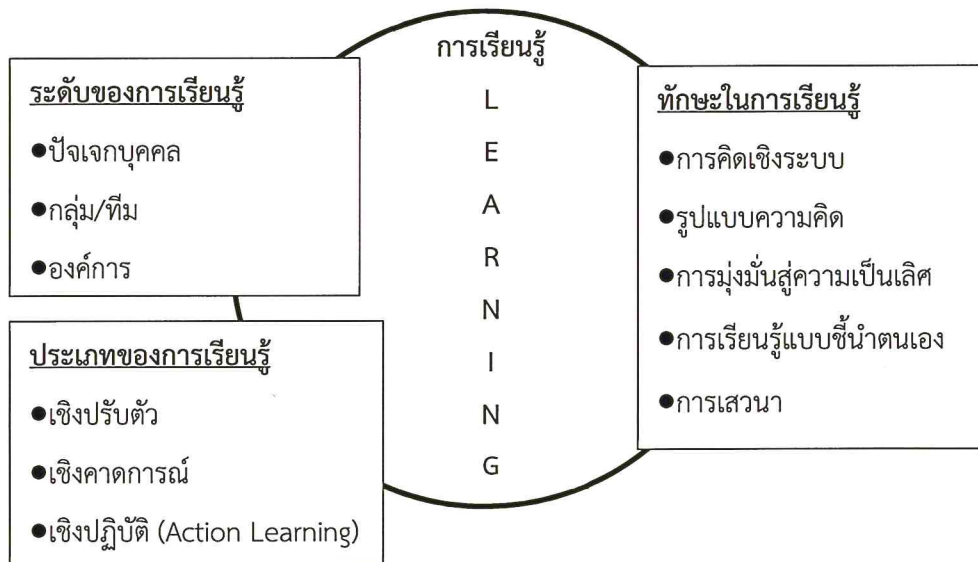
ดั้งเดิมของนพ.อนุวัฒน์ พรพ. อ.จิตเจริญ ปรง 29 มีนาคม 2551



- มาร์ติน ลูเทอร์ คิง จูเนียร์ เสนอข้อคิดที่น่าสนใจไว้ว่า
 - ถ้าบินไม่ได้ ก็ จงวิ่ง
 - ถ้าวิ่งไม่ได้ ก็ จงเดิน
 - ถ้าเดินไม่ได้ ก็ จงคลาน
 - ไม่ว่าจะต้องทำอะไรก็ตาม
 - ต้องก้าวไปข้างหน้าให้ได้
- การฝึก ค คน ของญี่ปุ่น มีแนวคิดให้
 1. ตรงต่อเวลา
 2. ซื่อสัตย์ต่อองค์กร
 3. ใส่ใจในรายละเอียด
 4. แยกเรื่องส่วนตัวและงาน
 5. เคารพศักดิ์ศรีในความเป็นคน
 6. อยู่ร่วมกันและใช้ชีวิตร่วมกันเป็นหมู่คณะ

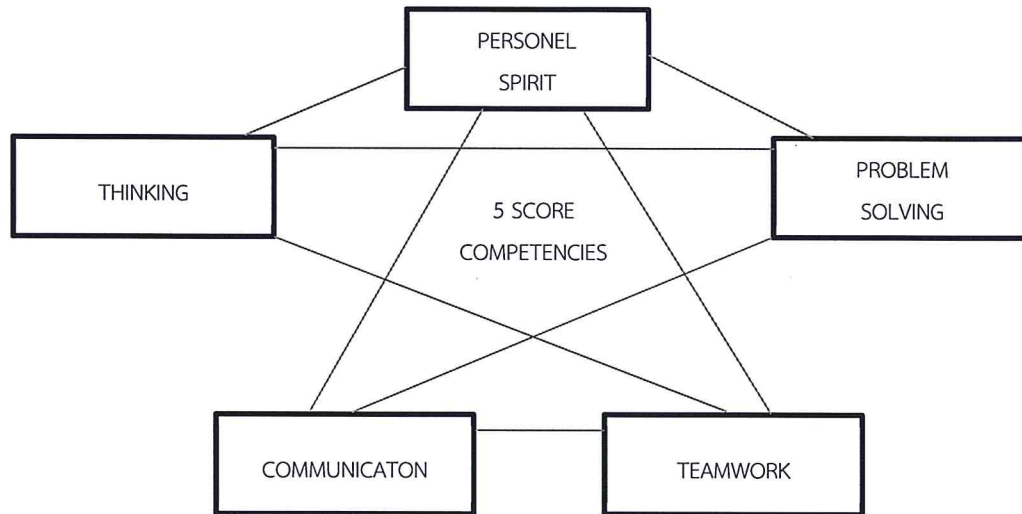


หัวใจของการศึกษาของประเทศ





COMPETENCIES FOR 21ST CENTURY



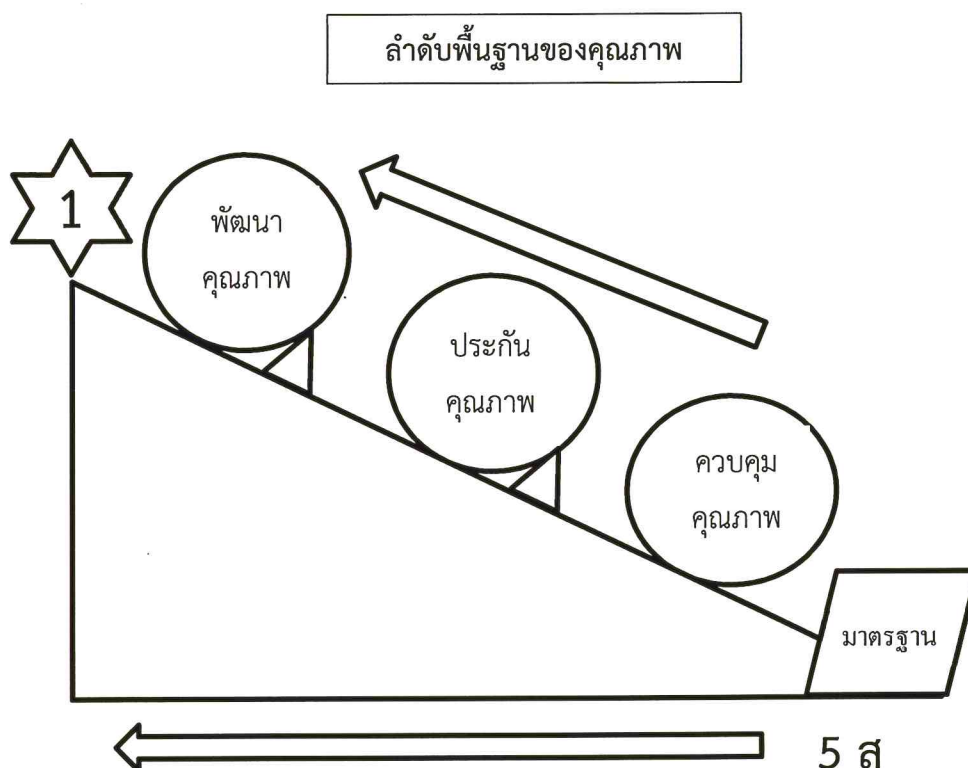
ทักษะที่จำเป็นสำหรับศตวรรษที่ 21

- ทักษะการคิดอย่างมีวิจารณญาณ และทักษะการแก้ปัญหา
- ทักษะการคิดเชิงสร้างสรรค์สร้างนวัตกรรม
- ทักษะในการสื่อสาร
- ทักษะในการทำงานแบบร่วมมือ
- ทักษะในการใช้เทคโนโลยีและการจัดการสารสนเทศ
 - แก้ปัญหา ค้นคว้า นำเสนอ สื่อสาร พัฒนาตนเอง
- ทักษะชีวิต
 - ความเป็นผู้นำ
 - คุณธรรม จริยธรรม
 - ความโปร่งใส
 - ปรับตัวได้ดี
 - สร้างสรรค์งานอย่างมีคุณภาพ
 - มีมนุษยสัมพันธ์
 - มีเป้าหมาย
 - รับผิดชอบต่อส่วนรวม



คุณลักษณะแห่งความสำเร็จ แห่งศตวรรษที่ 21

1. ยืนหยัดและอดทน
2. ขยันและประหยัด
3. ทำตัวเป็นที่น่าเชื่อถือ
4. อ่อนน้อมถ่อมตน
5. รู้จักประมาณตน
6. รับผิดชอบ
7. ตั้งปณิธาน
8. ไมโลภ
9. เด็ดเดี่ยว มั่นคง
10. ใจกว้าง สร้างมิตร

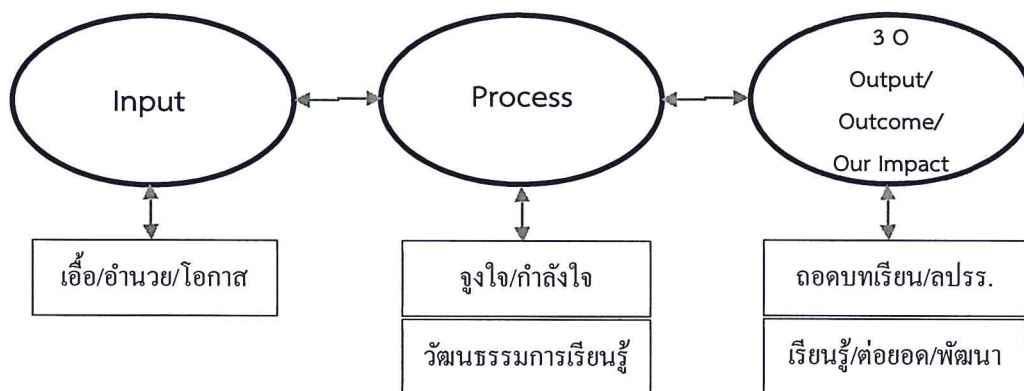


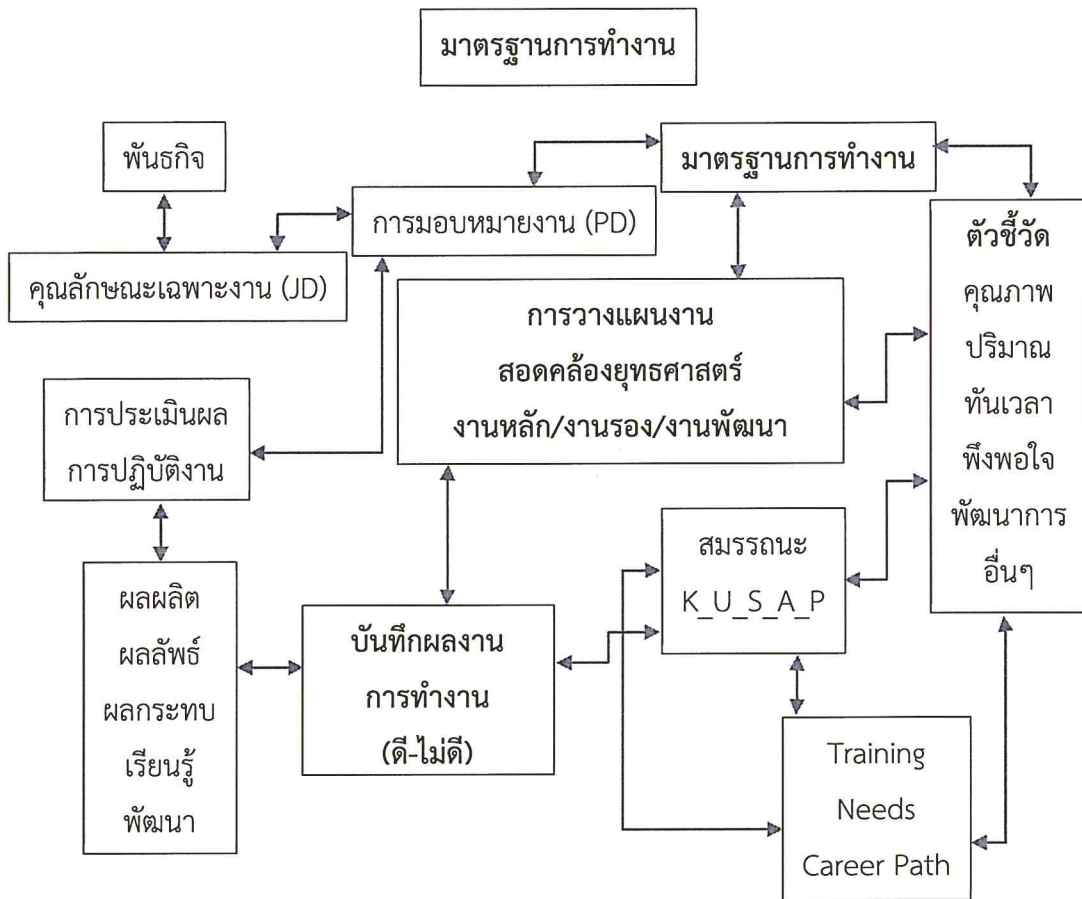


องค์กรแห่งการเรียนรู้ คือ องค์กรที่องค์ Ku ค้นพบวิธีการในการทำงานอย่างต่อเนื่อง และนำประสบการณ์เหล่านั้นมาปรับ/ปรุง/ต่อยอด/พัฒนาตน/คน/งาน/องค์กร เพื่อบรรลุความเป็นตัวตน พันธกิจขององค์กรนั้นๆ



เคล็ดวิชา
KM เต็มเต็มงานประจำ พัฒนา HRD
ก้าวข้ามสู่
องค์กรแห่งการเรียนรู้สู่ความเป็นสากล





การเรียนรู้ระดับองค์กรและระดับบุคคล (Organization and personal learning)

1. การเรียนรู้อย่างบูรณาการ
2. ให้โอกาสในการเรียนรู้มากขึ้น
3. การเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่
4. การเรียนรู้ระดับบุคคลมีผลต่อองค์กร

การเรียนรู้ (Learning-L)

1. การปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น โดยใช้วงจรการประเมินและการปรับปรุง
2. การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างก้าวกระโดดของแนวทางผ่านการสร้างนวัตกรรม
3. การแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมกับหน่วยงานและกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร





กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดการเรียนการสอนรายวิชาทฤษฎี และรายวิชาปฏิบัติ

นางสาวสุฤดี โกศัยเนตร ผู้ลิขิต

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลย์ลดา ฉันท์เรืองวณิชย์ อาจารย์ประจำภาควิชาการพยาบาลศัลยศาสตร์ ซึ่งรับหน้าที่เป็นผู้ดำเนินรายการ กล่าวแนะนำวิทยากรที่จะมาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับเราในวันนี้ ได้แก่ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ สันทัต รองศาสตราจารย์ปรามค์ทิพย์ อุจะรัตน์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน สุวรรณรูป ผู้ช่วยศาสตราจารย์वासนา จิตติมา ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมหญิง โควศวนนท์ อาจารย์ ดร.อรุณรัตน์ ศรีจันทร์ นิตย์ อาจารย์ ดร.ศรินรัตน์ ศรีประสงค์ อาจารย์ ดร.วไลลักษณ์ พุ่มพวง และอาจารย์สุกุลรัตน์ เตียววานิช

จากนั้น ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลย์ลดา นำเข้าสู่ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การจัดการเรียนการสอนรายวิชาทฤษฎี ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

อาจารย์สุกุลรัตน์ เตียววานิช: ในขั้นแรกก็จะถามตัวเองก่อนนะคะว่าการเรียนวิชาทฤษฎีมีความสำคัญมากระดับไหนในการเรียนในระดับอุดมศึกษา เพราะเคยมีการเปรียบเทียบระหว่างเด็กที่เข้าชั้นเรียนสม่ำเสมอแต่กลับได้มีผลการเรียนต่ำกว่าเด็กที่ไม่ค่อยเข้าชั้นเรียน จึงมีข้อเปรียบเทียบว่าอะไรคือความสำเร็จของการศึกษาภาคบรรยาย หน้าที่ในการสอนของเราคือสอนใน 2 ชั่วโมงแล้วนักศึกษาสามารถที่จะนำความรู้ตรงนี้ไปใช้ประโยชน์อะไรได้ เราจึงต้องพยายามชวนหาวิธี การเรียนการสอนที่หลากหลาย พยายามหาแบบประเมินมาให้นักศึกษาทำเพื่อประเมินการสอน ขอยกตัวอย่างรายวิชาหนึ่งที่กำหนดให้นักศึกษามหิตลต้องรู้จักและรู้จักกว้าง เป็นกระบวนการสอนแบบสหสาขาวิชาชีพและใช้ Professional จากสหสาขาวิชาชีพในการเรียนการสอน เนื้อหาวิชานี้ แล้วเราจะทำอย่างไรที่จะให้นักศึกษาสามารถนำความรู้ตรงนี้ออกมาใช้ และทำอย่างไรให้นักศึกษามหิตลมีความรู้ลึกในเฉพาะวิชาและรู้กว้าง คณะพยาบาลศาสตร์ของเราสอน 33 หน่วยกิต ซึ่งคณะเราเป็นคณะที่นักศึกษาเรียนมากที่สุดเมื่อเทียบกับคณะอื่น จากการศึกษาเรื่อง Interdisciplinary learning พบว่านักศึกษาของเรามีความรู้ความสามารถมาก แต่ถูกตีกรอบด้วยกระบวนการทำวิชาชีพในการคิดที่เป็นขั้นเป็นตอน ถ้าเมื่อไหร่อาจารย์สอนสลับหัวข้อวันนั้นนักศึกษาอาจงัดได้ และมีอีกหนึ่งวิชาคือวิชาศึกษาทั่วไปเพื่อความเป็นมนุษย์ เพื่อให้ศึกษามีคุณลักษณะ 6 ประการ ได้แก่ 1) เป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์ 2) ปฏิบัติถูกต้อง 3) รู้เท่าทันกาละ 4) รู้เท่าทันเทศะ 5) มีศักยภาพ 6) มีปัญญา โดยใช้เวลาเรียน 1 ปี แบ่งเป็นภาคทฤษฎีโดยการยกตัวอย่างสถานการณ์ และภาคปฏิบัติโดยการเข้ากลุ่มระดมความคิด ซึ่งสังเกตได้ว่านักศึกษพยาบาลมักจะเป็นผู้นำกลุ่มเสมอ มีการนำเสนอ อาจารย์ตรวจและให้คะแนนทั้งคะแนนเดี่ยวและคะแนนกลุ่ม เมื่อนำมารวมกับ 21st Century Skills ที่นักศึกษาจะได้รับการฝึกฝนในยุคนี้ไม่ว่าจะเป็นความสามารถในการคิดวิเคราะห์ ความสามารถในการใช้ภาษา หรือการนำเสนอผลงาน เป็นต้น ดังนั้นการเรียนการสอนในปัจจุบันที่เป็นแบบ Interdisciplinary learning เป็นการเรียนรู้แบบลดความเฉพาะด้านของบางความรู้ลง เพื่อให้เกิดความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น เพื่อให้มีการเรียนรู้และอยู่ได้ในสังคม สิ่งที่เราได้มาเป็นการเรียนแบบสหสาขา แล้วมีผู้สอนแบบสหสาขา คราวนี้ในส่วนของเรา

ทางการพยาบาลจะเป็นไปได้หรือไม่หากวิซากลไกการทำงานของร่างกายของมนุษย์ จะมีอาจารย์แพทย์มาช่วยสอนควบคู่กับไปกับเราโดยไม่เป็นการแบ่งช่วงเวลากันสอนอย่างเช่นในปัจจุบัน และสุดท้ายได้สร้างเครื่องมือขึ้นมา 1 ชิ้น ซึ่งได้รับการสนับสนุนจากคณะ เมื่อนักศึกษาได้ใช้เครื่องมือนี้แล้วนักศึกษาตอบว่า เพิ่งเข้าใจแจ่มแจ้งถึงการเรียน และเนื้อหาที่เรียน แต่เราก็ไม่สงสัยเพราะแม้กระทั่งตัวเองเมื่อสมัยที่เรียนก็ต้องใช้เวลาเช่นเดียวกันกว่าจะ Integrate ความรู้ได้ จึงอยากฝากเรื่องของการ Interdisciplinary Learning ไว้กับอาจารย์ทุกท่านด้วย

สำหรับการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การจัดการเรียนการสอนรายรายวิชาปฏิบัติ อาจารย์ ดร.ศรินรัตน์ ศรีประสงค์ จากภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่อง Practical Practice หรือการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ โดยใช้เทคนิคต่างๆ ที่ใช้ทางคลินิก ได้แก่ การใช้คำถามในการสอน Reflection, Feedback, Small room discussion, one minute preceptor ที่จะเลือกมาพูดในวันนี้คือเรื่อง Reflection และ Questioning หรือการใช้คำถามในการสอน ส่วนใหญ่ครูมักจะชอบถาม แต่เทคนิคในการถามเราจะต้องดูว่าเราใช้คำถามในลักษณะไหน เพราะบางครั้งถ้าเราใช้คำถามในเวลาที่ดีเราอาจทำให้นักศึกษารู้สึกกลัว หากเกิดเหตุการณ์เช่นนี้เราอาจแก้ไขได้โดย เราอาจเป็นผู้ตอบคำถามนั่นเอง เพื่อไม่ให้นักศึกษาเกิดความรู้สึกท้อและเสียความตั้งใจ ดังนั้นเราควรมีเทคนิคในการใช้คำถาม ประการแรกคือ 1) ตั้งใจฟัง เพื่อให้บรรยากาศผ่อนคลาย 2) รับฟัง 3) เลือกคำถามที่ดี ควรมีการกระตุ้นและหยุดรับฟังเป็นระยะๆ คำถามที่ดีอีกลักษณะหนึ่งคือ คำถามที่มีลักษณะให้อธิบายความกระจ่างชัดของคำตอบ เพื่อเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้อธิบายเหตุผลและแนวความคิดของแต่ละคน เพื่อเราจะได้มองเห็นมุมมองของนักศึกษาที่แตกต่างออกไป หรือคำถามที่มีลักษณะว่ารู้หรือไม่ว่าทำไมอาจารย์ถึงถามนักศึกษาแบบนี้ เป็นคำถามที่ให้นักศึกษาได้มีมุมมองความคิดย้อนกลับเพื่อการเรียนรู้ที่แตกต่างไปจากแนวคิดแบบเดิม เพื่อให้นักศึกษาได้คิดว่าจากคำถามนี้เขาได้เรียนรู้อะไร ที่สำคัญมากที่สุดคือเมื่อเราถามคำถามแล้วจะต้องรอให้นักศึกษาประมวลผล และตั้งสติกับคำถาม เช่นนับ 1 ถึง 10 เพื่อให้นักศึกษาคิดคำตอบ จากนั้นก็จะค่อยๆ เริ่มมีนักศึกษาตอบคำถามขึ้นเรื่อยๆ โดยอาจารย์ต้องพยายามสร้างบรรยากาศให้การถามตอบค่อยๆ เป็นค่อยๆ ไป ไม่เคร่งเครียด นักศึกษาจะช่วยกันค้นหาคำตอบ คำตอบที่ดีๆ ก็ค่อยๆ ออกมาเรื่อยๆ ทำให้นักศึกษาเกิดความมั่นใจ การเรียนการสอนโดยการใช้คำถามก็จะประสบผลสำเร็จ

สำหรับ Reflection หรือการสะท้อนความคิด เพื่อส่งเสริมให้มีการคิดรอบคอบมากยิ่งขึ้น ที่นำมาใช้ในภาควิชาคือการให้นักศึกษาเขียน Diary ว่าในหนึ่งวันได้ทำอะไรไปบ้าง โดยปกติคือให้นักศึกษาเขียน Diary ทุกวัน ประมาณครึ่งหน้ากระดาษ A4 แล้วอาจารย์จะนำมาอ่าน แล้ว Feedback กลับไป ซึ่ง Feedback จะเป็นได้ทั้งด้าน Positive และ Negative ทั้งในด้านการเรียนการสอน หรือบางครั้งนักศึกษามีข้อผิดพลาด การ Reflection จึงเป็นการ Two way Communication ระหว่างอาจารย์กับนักศึกษา นอกจากการเขียน Diary ที่เป็นการ Reflect ข้อผิดพลาดของนักศึกษาแล้ว ภาควิชายังมีแนวคิดที่จะนำข้อคำถามที่เป็นด้านการจัดการความรู้ 5 คำถาม ของอาจารย์จิตเจริญมาทดลองใช้ว่านักศึกษาจะทราบหรือไม่ว่า 1) ทำไมนักศึกษาต้องทำปฏิบัติ 2) นักศึกษาต้องทำอะไรบ้างในแต่ละวัน 3) นักศึกษาปฏิบัติเพื่ออะไร 4) นักศึกษาต้องทำให้ได้ดีหรือไม่ในแต่ละวัน



5) นักศึกษาต้องทำให้ได้ดีเพื่ออะไร การ Reflect นี้เพื่อให้อาจารย์จะได้สะท้อนกลับไปยังนักศึกษาได้มากขึ้น ดังนั้น การใช้ Reflection อาจมีวิธีการหลายๆ อย่าง เช่น วิธีการเขียน เราจะทำอย่างไรให้นักศึกษาเปลี่ยนจากการเขียนแบบธรรมดาเป็นการเขียนแบบคิดวิเคราะห์ ทำให้เราเข้าใจนักศึกษามากขึ้น

อาจารย์ ดร.วไลลักษณ์ พุ่มพวง: ในการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์ในด้านคลินิก นอกจากอาจารย์จะมีความรู้ในด้านการศึกษาแล้ว อาจารย์ก็ต้องมีความเข้าใจเกี่ยวกับปัจจัยอะไรบางอย่างที่จะมีผลต่อการจัดการเรียนการสอนทางคลินิก สิ่งหนึ่งคือเรื่องสิ่งแวดล้อมในเรื่องการเรียนรู้นักศึกษา ก็จะมีคำถามตามมาว่าอะไรบางอย่างที่เป็นสิ่งแวดล้อมที่นักศึกษาจะต้องพบและเป็นอุปสรรคที่มีผลต่อการเรียนรู้นักศึกษา Ward ที่นักศึกษาต้องพบกับเพื่อน อาจารย์ สถานที่ที่แตกต่าง กิจกรรมทางการพยาบาลต่างๆ รวมถึงพยาบาลและเจ้าหน้าที่ เมื่อนักศึกษาต้องขึ้นตึกหรือต้องเปลี่ยนสถานที่ ส่วนใหญ่สิ่งๆ หนึ่งที่นักศึกษาเกิดความเครียดคือเรื่องของความไม่คุ้นเคย หรือความกลัวว่าจะทำอะไรไม่ถูก ความไม่มีประสบการณ์ของนักศึกษา ภาควิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวชศาสตร์ก็เช่นเดียวกัน เมื่อนักศึกษาต้องขึ้น Ward จิตเวช สิ่งหนึ่งที่นักศึกษาคิดก็คือกลัวคนไข้ ซึ่งอาจารย์มีหน้าที่ช่วยแก้ไขความกลัวนี้ โดยการค่อยๆ ทำให้ความกลัวของนักศึกษาเจือจางลงให้ได้มากที่สุด อาจารย์อาจเข้าไปพูดคุยกับนักศึกษา ให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องโรคทางจิตเวช ซึ่งนักศึกษาก็อาจจะเรียนรู้ทางทฤษฎีไปบ้างแล้ว แต่เราสามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อให้นักศึกษาได้มีมุมมองที่กว้างขึ้น เมื่อนักศึกษาขึ้น Ward เขาก็จะเริ่มเห็นสภาพจริงว่าคนไข้เป็นอย่างไร เรายังสามารถให้ข้อมูลเพิ่มเติมไปด้วยว่าคนไข้ นำส่งสารเพราะร่างกายเขาครบสมบูรณ์ทุกอย่างแต่เขาไม่สามารถควบคุมตนเองได้ เพื่อให้ศึกษามีเจตคติที่ดีในการดูแลคนไข้ด้วย อาจารย์จึงต้องเป็น Supportive ให้กับนักศึกษา นอกจากนั้น การมีปฏิสัมพันธ์กับพยาบาลในตึกก็เป็นเรื่องสำคัญ นักศึกษาก็จะเรียนรู้ไปกับเราว่าเวลาเราไปบ้านผู้อื่นเราควรมีสัมมาคารวะและการติดต่อสื่อสารกับผู้อื่นอย่างไร ตรงนี้อาจารย์ต้องเป็นต้นแบบให้กับนักศึกษา สิ่งที่สำคัญอีกประการหนึ่งของอาจารย์พยาบาลคือ Feedback คือต้องสังเกตพฤติกรรมของนักศึกษา แต่ไม่ใช่การ Feedback ในเชิงลบหรือเชิงตำหนิตีเดียวน แต่เป็นการ Feedback ให้เห็นถึงพฤติกรรมของนักศึกษาที่ได้กระทำใน 1 วัน ว่าวันนี้ได้ทำอะไรไปบ้าง มีอะไรดีหรือไม่ดีอย่างไร เป็นต้น และสิ่งที่ภาควิชาสุขภาพจิตและการพยาบาลจิตเวชศาสตร์ ทำอย่างต่อเนื่องคือการพัฒนานักศึกษาโดยการพูดคุยกับนักศึกษา เพื่อให้เข้าใจและรู้ถึงจุดอ่อน-จุดแข็งของนักศึกษา เพราะทุกอย่างเราสามารถที่จะผลักดันตัวตนของนักศึกษาได้ เพราะพยาบาลจิตเวชต้องใช้ตัวตนที่แท้จริงในการดูแลผู้ป่วย และเพื่อความเข้าใจในตัวนักศึกษาอย่างแท้จริง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมหญิง โควสวนนท์: ในส่วนนี้เป็นการสอนในภาคปฏิบัติของภาควิชาการพยาบาลกุมารเวชศาสตร์ ในปีที่ผ่านมาเรามีการนำเรื่อง EBP (Evidence Base Practice) มาใช้ในการเรียนการสอนวิชาปฏิบัติ โดยได้รับความร่วมมือจากคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชา ร่วมกันค้นหางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ Ward ของตนเอง อาจารย์ช่วยกันค้นได้หลายเรื่องทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ แล้วให้อาจารย์นำไปให้นักศึกษาดูส่วนใหญ่ นักศึกษาจะชอบภาษาไทย อาจารย์ประจำ Ward จะเป็นผู้นำอภิปรายเป็นกลุ่มเล็กๆ 2-3 คน/1 กลุ่ม/เรื่อง นักศึกษาในกลุ่มจะได้อ่านและทำความเข้าใจกับงานวิจัยหากมีข้อสงสัยสามารถซักถามอาจารย์ประจำกลุ่ม จากนั้นจึงมาอ่านรายงานให้เพื่อนฟังและอภิปรายกันในชั้นเรียน โดยเน้นเรื่องผลการศึกษาและผลการวิจัยว่านำไปใช้ได้หรือไม่ ซึ่งแต่ละกลุ่มก็อาจใช้เวลา

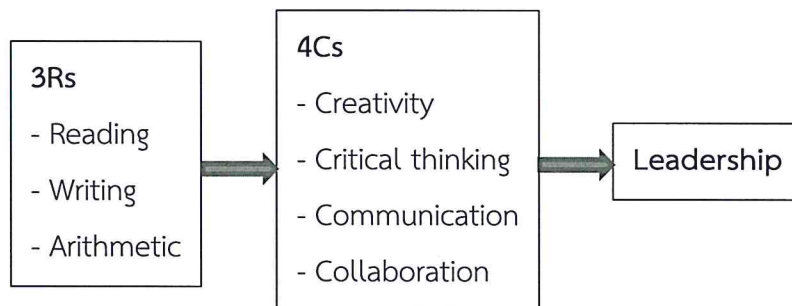
แตกต่างกัน กลุ่มแรกๆ อาจใช้เวลาานาน แต่พอถึงกลุ่มหลังๆ นักศึกษาเริ่มอภิปรายได้คล่องขึ้นก็อาจใช้เวลารวดเร็วขึ้น นอกจากนี้ยังให้นักศึกษาเขียนปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการอภิปราย ซึ่งนักศึกษาเห็นว่าการอภิปรายนั้นเป็นเรื่องยาก แต่บางครั้งก็เป็นว่าอุปสรรคกลับเป็นเรื่องดี เช่น ทำให้เขาได้อ่านภาษาอังกฤษมากขึ้น ได้ฝึกฝนการเป็นผู้นำ ได้ฝึกวิเคราะห์ ได้รู้ทำงานวิจัยบางเรื่องนำมาปรับใช้ได้แต่บางเรื่องนำมาปรับใช้ไม่ได้ แต่สิ่งที่ติดตามมาในปีนี้นอกจาก EBP มาใช้ในการเรียนการสอนวิชาปฏิบัติการพยาบาลผู้ป่วยที่มีภาวะสุขภาพเป็ยงเบน 1 คือ Case Study และ Focus Group เพื่อให้รู้ว่าการทำ Evidence Base ดีหรือไม่

อาจารย์ ดร.อรุณรัตน์ ศรีจันทร์นิตย์: เป้าหมายของการทำ EBP คือ ต้องการให้นักศึกษามีทัศนคติที่ต่อการนำผลงานวิจัยไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพราะพอพูดถึงเรื่องงานวิจัยนักศึกษาจะคิดว่าเป็นเรื่องยาก เราจึงต้องพยายามทำความเข้าใจกับนักศึกษาว่าหากนักศึกษามีงานวิจัยมารองรับผลงานของนักศึกษาจะทำให้ผลงานของนักศึกษามีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น อาจารย์จึงต้องทำความเข้าใจกับนักศึกษาว่าการนำ EBP เข้ามานั้นไม่ได้เป็นการเพิ่มงานให้กับนักศึกษา โดยเราจะแบ่งกลุ่ม เช่น นักศึกษา 10 คน แบ่งเป็น 5 คนให้ทำ Case Study อีก 5 คนให้ทำ EBP โดยอาจารย์กำหนดเรื่องให้นักศึกษาไปค้นแล้วนำมา Discuss กัน ที่สำคัญอาจารย์ต้องทำให้นักศึกษาเป็นงานวิจัยเป็นเรื่องที่สำคัญและน่าสนใจ มีการพูดคุยกับนักศึกษาตลอดเวลาว่างานที่เรามอบหมายไปให้นักศึกษาเข้าใจหรือไม่ ในขณะที่นำเสนอทั้งผู้ที่นำเสนอและผู้ฟังต้องร่วมกันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำหรับการนำ Focus Group ต้องถามนักศึกษาก่อนว่า นักศึกษาคิดว่าการทำ EBP คืออะไร ปรากฏว่านักศึกษาตอบไม่ได้ นักศึกษา ปี2-ปี4 เข้าใจแค่เพียงว่าเมื่อพูดถึง EBP ก็คืองานวิจัย เราก็เสริมให้ว่า ที่จริงนักศึกษาก็ตอบถูกแต่หากจะให้ครบถ้วนต้องรวมถึง Guideline ต่างๆ และมาตรฐานที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติไว้ด้วย เราจึงต้องเน้นตรงนี้เพื่อให้นักศึกษามีความเข้าใจที่ถูกต้อง คำถามที่สองคือแล้วนักศึกษาคิดว่ากระบวนการของการได้มาซึ่ง EBP ทั้ง 2 แบบนักศึกษาชอบแบบไหน คำตอบคือชอบทั้ง 2 แบบ เพราะที่อาจารย์หามาให้ก็สะดวกดี แต่ที่เขาค้นมาเองเขาก็สนุกไปอีกแบบ สำหรับปัญหาและอุปสรรคนักศึกษาคิดว่าต้องใช้เวลาในการอ่าน โดยเฉพาะงานวิจัยภาษาอังกฤษ งานวิจัยบางชิ้นนักศึกษานำมาปรับใช้ได้จริงบนหอผู้ป่วย สิ่งที่น่าสนใจคือ อาจารย์จะต้องเข้าใจในเรื่องที่นักศึกษานำมาก่อนเพื่อจะได้นำมาต่อยอดให้กับนักศึกษาได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น และสิ่งที่สำคัญคือให้นักศึกษา Reflect สิ่งที่นักศึกษาได้จากการทำ EBP ในครั้งนั้น ว่านักศึกษาคิดอย่างไรในการทำ EBP มาใช้ในหอผู้ป่วยด้วย

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน สุวรรณรูป: ในเรื่องของการจัดการเรียนการสอนปฏิบัติการพยาบาลบุคคลในครอบครัวและชุมชนอย่างไรให้ได้ทั้งกระบวนการและผลลัพธ์การเรียนรู้ เนื่องจากการเรียนการสอนเป็นสิ่งสำคัญ การเรียนต้องมีความสุข ต้องทำให้เกิดความเติบโตของกระบวนการเรียนรู้ ซึ่งในยุคนี้สื่อต่างๆ มีความทันสมัยในการค้นคว้าหาความรู้ จึงมีประเด็นที่ได้คุยกับอาจารย์ในทีม KM ของภาควิชาว่าจะไม่จัด KM ของภาควิชาเพียงแค่งานหัวข้อต่างๆ มาเล่าแล้วจบบันทึก แต่จะนำเรื่องของกระบวนการเรียนการสอนมาถอดบทเรียนเนื่องจากที่ผ่านมาพบว่านักศึกษาพยาบาลไม่ค่อยสนใจที่จะใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ จึงนำแนวคิดของการจัดการความรู้มาใช้กับนักศึกษาโดยการชวนคิดชวนคุย มีบทสวดหนึ่งที่กล่าวไว้ว่า วิชชาจะระณะสัมปณโณ ที่แปลว่า ผู้ถึงพร้อมด้วยวิชาและจรณะ คือต้องรู้จัก รู้จริง รู้แจ้ง การเรียนวิชาชีพพยาบาลเป็นวิชาชีพที่สำคัญมากเพราะได้ปฏิบัติจากชีวิตจริง จากการที่ได้ฟังอาจารย์หลายๆ ท่านที่พูดไปแล้วก็พบว่าอาจารย์พยายามที่จะปลูกฝัง



ให้นักศึกษาเกิดทักษะซึ่งนับเป็นสิ่งที่ดีที่เกิดขึ้น คราวนี้มาดูในภาพจริงของวิชานี้ในการจัดการเรียนการสอนว่า วิชาการอนามัยชุมชนเป็นส่วนหนึ่งของการเตรียมให้นักศึกษาเรียนทั้งในวิชาทฤษฎีในปีที่ 3 และวิชาปฏิบัติในปีที่ 4 โดยหลักการส่วนใหญ่ก็จะมีการเปลี่ยนแปลงไปตามบริบท หรือนโยบายทางการพยาบาลสาธารณสุข ซึ่งในอดีต ลักษณะการพยาบาลสาธารณสุขจะเน้นการใช้ Resource ในชุมชนนำมาเชื่อมโยงกับ Prevention ในการดูแลคนในชุมชน แต่ในปัจจุบันมีการพูดถึงนวัตกรรม และสุดท้ายเราต้องมีการเตรียมนักศึกษาเข้าสู่การเรียนการสอนยุคใหม่ เพื่อให้นักเรียนเข้าใจว่าชุมชนเป็น Community โดยเราต้องรู้บริบทของชุมชน เราต้องวิเคราะห์ระบบสุขภาพให้เชื่อมโยงกับสถานที่ เช่น บริบทของกรุงเทพฯ กับบริบทต่างจังหวัดจะแตกต่างกัน ซึ่งตรงนี้เป็นสิ่งที่นักศึกษาต้องเรียนรู้ นอกจากนี้ เรายังให้นักศึกษาเขียนรายงานการเข้าไปดูงานตามชุมชนต่างๆ ซึ่งจะคล้ายๆ กับการเขียน Diary เพื่อสะท้อนความคิดออกมา เช่นนักศึกษาไปดูเรื่องระบบการดูแลแบบต่อเนื่องในชุมชน แล้วเขามีความคิดเกี่ยวกับ Case นี้อย่างไร เป็นระบบหรือไม่ คนไข้มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร นี่คือการรอบที่รายวิชาจัดไว้ จากนั้นจะนำสิ่งที่นักศึกษาเขียนมาวิเคราะห์กระบวนการทั้งหมดที่เราจัด ซึ่งจะมีการไปทดลองที่ชุมชนมหาสวัสดิ์ ในเขตศาลายา เพื่อให้เห็นความแตกต่างระหว่างชุมชนในเขตเมืองกรุงเทพฯ กับชุมชนในต่างจังหวัดด้วย แล้วจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ประมวลดูว่าชุมชนที่อยู่ภายใต้การดูแลของศูนย์อนามัยในเขตเมืองกับชุมชนในต่างจังหวัดต่างกันหรือไม่ เราจะต้องมีการปรับแบบฟอร์มที่เป็นแบบแผนในการดูแลครอบครัวหรือไม่ หรือแบบฟอร์มมีความซ้ำซ้อนและเข้าใจยากเกินไปหรือไม่ และการเขียนรายงานในแต่ละครั้ง หัวข้อมีความครบถ้วนหรือไม่ เรื่องต่อไปคือเรื่องการดูแลบุคคลในครอบครัว ในเชิงของชุมชนจะมองถึงการรวมกลุ่มกันในชุมชน ชุมชนมีวัฒนธรรมและการจัดกิจกรรมร่วมกันอย่างไรบ้าง หรือบุคคลในชุมชนมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมของชุมชนอย่างไรบ้าง ซึ่งเครื่องมือในการที่จะสะท้อนให้นักศึกษาเกิดความเข้าใจนั้นมีหลากหลาย มีการพัฒนาแบบฟอร์มในการบันทึกให้ง่ายต่อการเข้าใจและการบันทึกของนักศึกษา สุดท้ายในทีมจึงตั้งคำถามว่าถ้าเราจะพัฒนาการเรียนรู้ให้นักศึกษายุคใหม่อย่างไรที่ได้ทั้งความรู้และทักษะ สำหรับ 21st Century Skills ที่ต้องการมิติของผลลัพธ์ ได้แก่



เหล่านี้คือสิ่งที่ทีมพยายามทำให้เกิดขึ้นต่อไปในหลักสูตรวิชาการปฏิบัติการพยาบาลอนามัยชุมชน







โครงการพัฒนาคุณภาพงานตามแผนขจัดความสูญเสีย

1. งานคลังและพัสดุ

ชื่อโครงการ	การใช้ระบบ MU-ERP และ E-mail ในกระบวนการจัดหาวัสดุ โดยวิธีตกลงราคา
หัวหน้าโครงการ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์วชิรา วรรณสถิตย์
รายชื่อสมาชิก	1. นางสาวสุพรรณ เพชรรัตน์ 2. นางสาวนีย์ กัณฑ์เปี่ยมแจ่ม 3. นายอนุกุล สาเจริญ 4. นางสาวสุพิชา วรากุลนุเคราะห์ 5. นางสาวอมรรัตน์ สุขโหมด

ที่มาของโครงการ (ระบุขนาด ความรุนแรงของปัญหา และสาเหตุ)

งานคลังและพัสดุ (พัสดุ) พบปัญหาว่า เมื่อมีใบเบิกพัสดุมา นักวิชาการพัสดุแต่ละคนไม่รู้ว่าจะต้องซื้อพัสดุนั้นหรือไม่ ซึ่งถ้ารอผู้ที่ทำหน้าที่คุมคลังไปตรวจเช็คที่คลัง ก็จะต้องใช้เวลานานกว่าจะรู้ว่าต้องซื้อพัสดุนั้นหรือไม่ต้องซื้อ จึงอยากลดระยะเวลาที่จะตรวจสอบพัสดुकงเหลือในคลัง เพื่อดำเนินการจัดหาได้เร็วขึ้น และในกระบวนการจัดหานั้น การติดต่อขอใบเสนอราคา และการส่งใบสั่งซื้อ/จ้าง ให้ผู้รับจัดหา ต้องใช้ระยะเวลาในการรอคอยนานกว่าผู้รับจัดหาคงเดินทางนำใบเสนอราคามายื่นให้ และเดินทางมารับใบสั่งซื้อ/จ้าง จึงต้องการลดระยะเวลาในการส่งเอกสารให้เร็วขึ้น ซึ่งหากส่งทางโทรสาร บางครั้งเอกสารที่ได้รับไม่ชัดเจน และถ้าผู้รับจัดหาทำมาผิดก็ต้องให้ส่งมาใหม่ ซึ่งจะต้องเสียกระดาษในการพิมพ์เพิ่มขึ้นอีก และถ้าหากเป็นผู้รับจัดหาในพื้นที่ต่างจังหวัดต้องเดินทางไปส่งโทรสารที่สำนักงานคณบดีชั้น 2 ของคณะฯ จึงใช้เป็นการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทาง E-mail ซึ่งนักวิชาการพัสดุ และผู้รับจัดหา จะได้รับเอกสารได้เร็วขึ้น ทั้งนี้เป็นการลดค่าโทรศัพท์ให้กับคณะฯ ได้อีกด้วย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อความรวดเร็วในการจัดหาวัสดุ โดยวิธีตกลงราคา
2. เพื่อลดค่าโทรศัพท์ และลดการใช้กระดาษ

ระยะเวลาการดำเนินการ 1 มิถุนายน – 31 กรกฎาคม 2557

วันที่เริ่มต้นโครงการ 1 มิถุนายน 2557

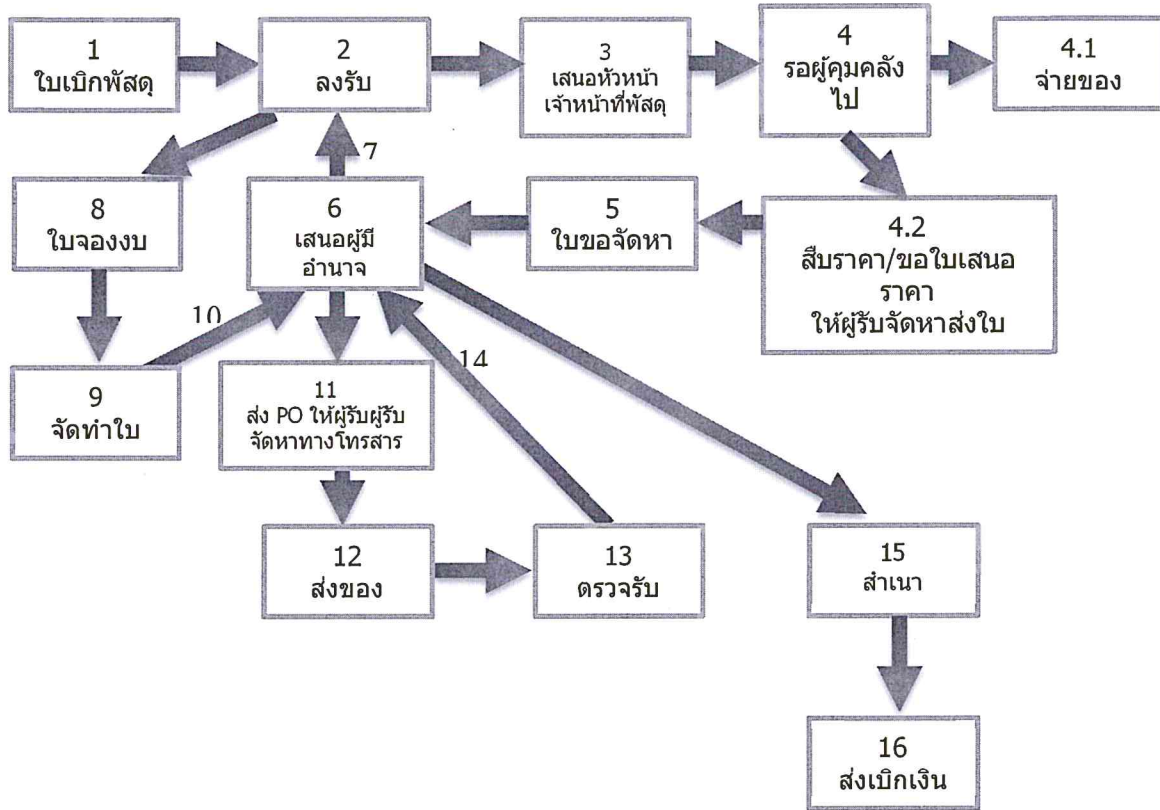
ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้รับบริการ: บุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

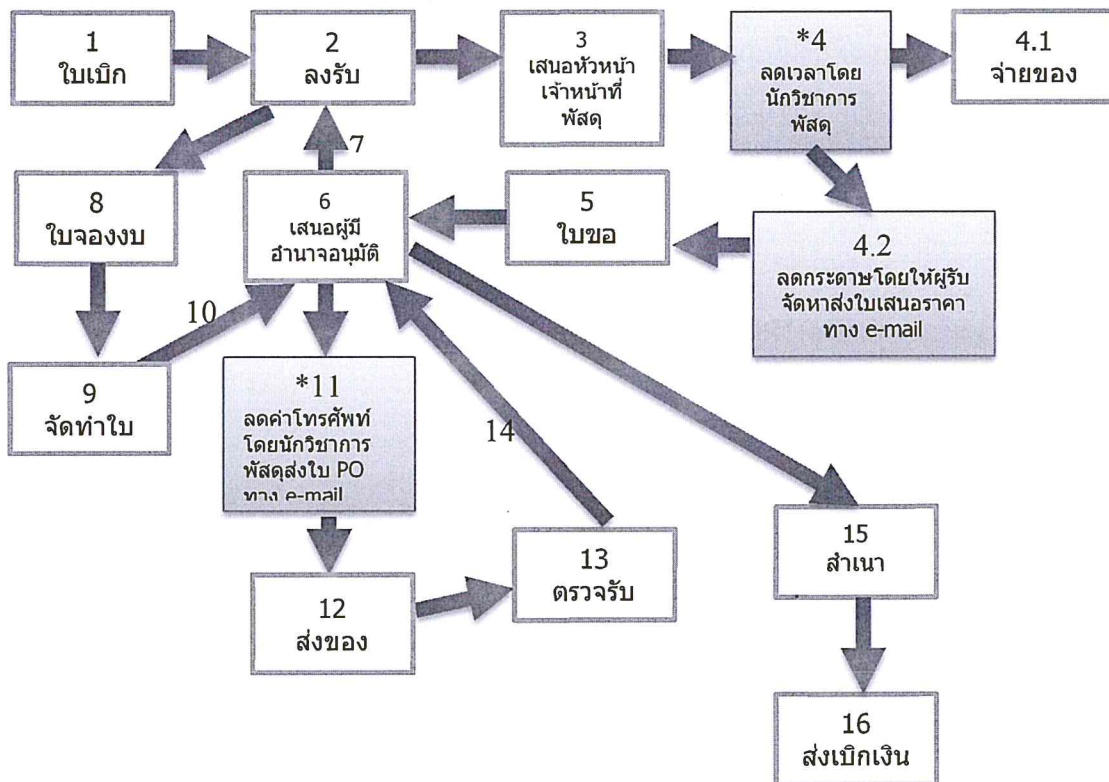
ผู้ให้บริการ: งานคลังและพัสดุ (พัสดุ)

อื่นๆ : ผู้รับจัดหา

กระบวนการงาน (Flow) ก่อนการปรับปรุง



กระบวนการงาน (Flow) หลังการปรับปรุง





รายละเอียดพอสังเขป

1. ศึกษาขั้นตอนการตรวจสอบวัสดุในคลัง ผ่านทางระบบ MU-ERP
2. เปรียบเทียบกับผู้รับจัดหาให้ใช้ E-mail ในการส่งเอกสาร
3. ขอย้าย E-mail จากผู้รับจัดหา

งบประมาณที่ใช้ (ถ้ามี) -ไม่มี-

อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ (ถ้ามี)

1. ระบบคลังวัสดุในระบบ MU-ERP
2. ที่อยู่ E-Mail ของนักวิชาการพัสดุ
3. ที่อยู่ E-Mail ของผู้รับจัดหา

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้ (มากกว่าหรือเท่ากับ 3 รอบการวัดผล)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1 31 กค 57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2 วัน/เดือน/ปี	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 3 วัน/เดือน/ปี
1. ใช้เวลาในการตรวจสอบวัสดุคงเหลือในคลังไม่เกิน 5 นาที	เพื่อลดระยะเวลาในการตรวจสอบวัสดุคงเหลือในคลัง	ใช้เวลาในการตรวจสอบวัสดุคงเหลือในคลังประมาณ 20 นาที	ใช้เวลาในการตรวจสอบวัสดุคงเหลือในคลังไม่เกิน 5 นาที	-	-
2. ลดปริมาณการใช้กระดาษสำหรับการรับโทรสารไม่เกิน 200 แผ่น ต่อเดือน	เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษจากการรับโทรสาร	ใช้กระดาษในการรับโทรสารประมาณ 400 แผ่นต่อการจัดหา ประมาณ 80 เรื่องต่อเดือน	ใช้กระดาษพิมพ์ใบเสนอราคาจาก E-Mail ประมาณ 200 แผ่นต่อการจัดหาประมาณ 80 เรื่องต่อเดือน	-	-

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้ (มากกว่าหรือเท่ากับ 3 รอบการวัดผล)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1 31 กค 57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2 วัน/เดือน/ปี	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 3 วัน/เดือน/ปี
3. ลดค่าโทรศัพท์จาก PO ทางโทรสาร จากประมาณ 240 บาทต่อเดือนให้เหลือ 0 บาทต่อเดือน	ลดค่าโทรศัพท์จากการส่งใบ PO ทางโทรสาร	มีค่าโทรศัพท์จากการส่ง PO ทางโทรสาร 80 เรื่องประมาณ 240 บาทต่อเดือน	ไม่มีค่าโทรศัพท์จากการส่งโทรสาร	-	-

การพัฒนาปรับปรุง

CQI รอบที่ 1 ระยะเวลา 1 มิถุนายน – 31 กรกฎาคม 2557

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

หลังจากได้ทดลองใช้ระบบ MU-ERP และ E-mail ในกระบวนการจัดหาวัสดุ โดยวิธีตกลงราคา พบว่าการตรวจสอบข้อมูลวัสดุคงเหลือในคลังได้เร็วขึ้น ช่วยลดระยะเวลาในการจัดหาได้มากขึ้น เนื่องจากไม่ต้องรอให้ผู้ที่ทำหน้าที่คุมวัสดุคงเหลือในคลังไปตรวจสอบ และทำให้ผู้ที่คุมวัสดุในคลังไม่ต้องเสียเวลาไปเปิดคลังเพื่อดูวัสดุให้ในแต่ละครั้งที่ได้รับใบเบิก และนักวิชาการพัสดุสามารถรู้ได้ทันทีว่าต้องซื้อวัสดุนั้นหรือไม่ ถ้าต้องซื้อสามารถสืบราคาหรือขอใบเสนอราคาจากผู้รับจัดหาได้ทันที และการรับ-ส่งเอกสารทาง E-Mail ช่วยลดระยะเวลาในการต้องไปส่งโทรสารได้มาก อีกทั้งลดปริมาณการใช้กระดาษ คงเหลือกระดาษที่ใช้พิมพ์เอกสารจาก E-Mail ประมาณ 1-2 ใบ เท่านั้น ต่อการซื้อจากผู้รับจัดหา 1 ราย และไม่มีค่าโทรศัพท์จากการส่งโทรสารอีกด้วย

CQI รอบที่ 2 ระยะเวลา -

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ -

CQI รอบที่ 3 ระยะเวลา -

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ -

สรุปผลการดำเนินการ

1. ปัญหา/ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ

การตรวจสอบวัสดุคงเหลือในคลัง พบว่าบางครั้งข้อมูลในระบบยังไม่เป็นปัจจุบัน ในขณะที่ทำการตรวจสอบวัสดุคงเหลือในคลังผ่านระบบ MU-ERP



2. กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

นักวิชาการพัสดุทุกคนได้เรียนรู้วิธีการตรวจสอบวัสดุคงเหลือในคลังผ่านระบบ MU-ERP ไม่ได้ทำได้แค่ผู้
ที่คุมคลังวัสดุเพียงคนเดียว

3. แผนการที่จะพัฒนาต่อเนื่องต่อไป

สามารถนำไปใช้ได้กับกระบวนการจัดหาครุภัณฑ์ เพื่อการเจ้าหน้าที่รวดเร็วยิ่งขึ้น และผู้เบิกได้รับพัสดุได้
ทันต่อความต้องการในการใช้งาน



2. งานทรัพยากรบุคคล

ชื่อโครงการ	การจัดทำขั้นตอนการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ	
หัวหน้าโครงการ	นางศิริมาศ เกตุบาง	
รายชื่อสมาชิก	1. นางสาวกรรณา	คัมพ์พร้อม
	2. นางสาวครองรัชต์	เจนนุวัตร
	3. นางสาวจิระธิดา	เปี่ยมเจียก
	4. นางสาวรัตนศิริ	เจริญสุข
	5. นางบังอร	เนตรแก้ว
	6. นางสิริลักษณ์	แซ่โล้ว

ที่มาของโครงการ (ระบุขนาด ความรุนแรงของปัญหา และสาเหตุ)

มหาวิทยาลัยมหิดลมีการกำหนดระเบียบ หลักเกณฑ์ และวิธีการสำหรับบุคลากรสายวิชาการ ที่มีความประสงค์จะขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ โดยจะต้องจัดทำแบบ กพอ.03 และส่งผลงานทางวิชาการตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ดังนั้น งานทรัพยากรบุคคลจึงได้ตระหนักถึงความจำเป็นในการจัดทำโครงการพัฒนาคุณภาพงาน เรื่อง “การจัดทำขั้นตอนการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ” เพื่อให้ผู้ประสงค์จะขอ กำหนดตำแหน่งทางวิชาการและผู้ที่เกี่ยวข้องได้ซักซ้อม ทำความเข้าใจ เพื่อให้ผลงานทางวิชาการถูกส่งไปยังมหาวิทยาลัยมหิดลเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีการส่งผลงานกลับคืนมายังคณะพยาบาลศาสตร์เพื่อแก้ไขข้อมูล รายละเอียดต่าง ๆ ให้น้อยลง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้กระบวนการขอ กำหนดตำแหน่งทางวิชาการมีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อให้เกิดความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารก่อนเสนอเรื่องไปยังมหาวิทยาลัยมหิดล

ระยะเวลาการดำเนินการ 2 เดือน

วันที่เริ่มต้นโครงการ 1 มิถุนายน – 31 กรกฎาคม 2557

ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้รับบริการ: บุคลากรสายวิชาการ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

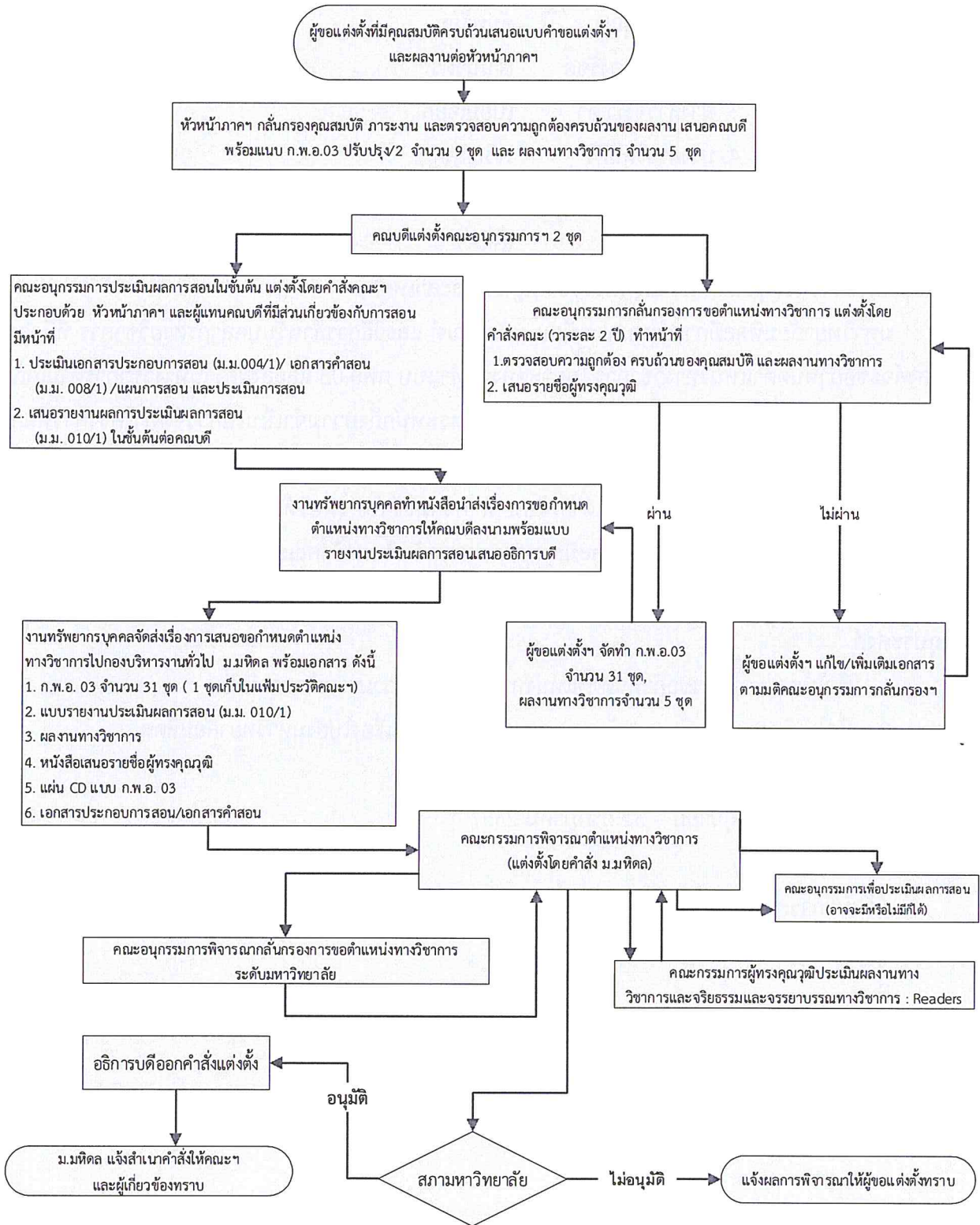
ผู้ให้บริการ: งานทรัพยากรบุคคล

อื่นๆ :-



กระบวนการงาน (Flow) ก่อนการปรับปรุง

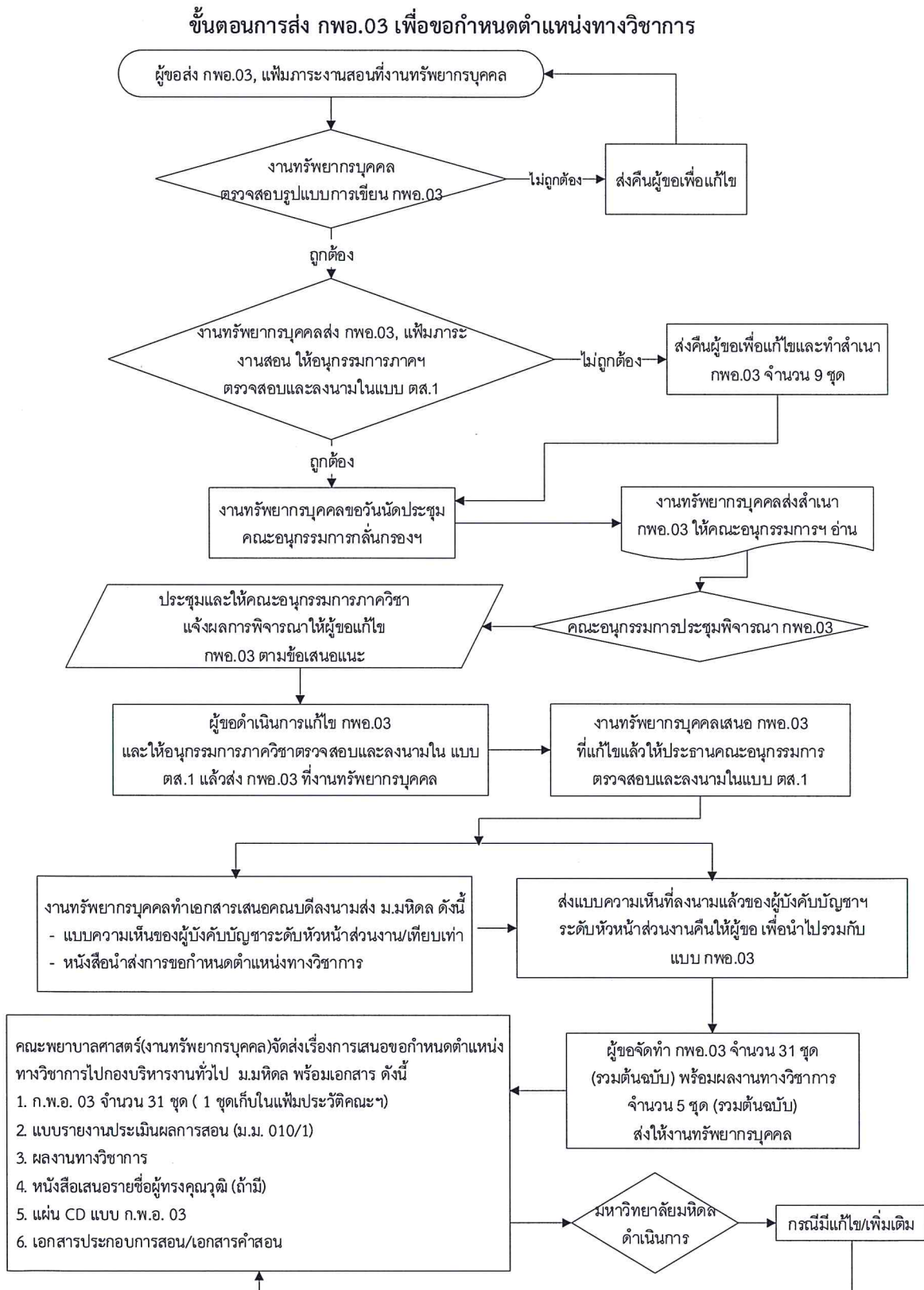
ขั้นตอนการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ



งานทรัพยากรบุคคล

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ม.ย

กระบวนการงาน (Flow) หลังการปรับปรุง





งบประมาณที่ใช้ (ถ้ามี) -

อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ (ถ้ามี) Website งานทรัพยากรบุคคล

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้ (มากกว่าหรือเท่ากับ 3 รอบการวัดผล)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1 31 ก.ค. 57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2 วัน/เดือน/ปี	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 3 วัน/เดือน/ปี
1. ลดระยะเวลาการขอตำแหน่งทางวิชาการให้น้อยลง	-เพื่อลดระยะเวลาในการขอตำแหน่งทางวิชาการ	ต้องใช้ระยะเวลามาก เนื่องจากมีการส่งกลับไป-มา ก่อนการตรวจสอบ	ลดระยะเวลาลง เนื่องจากได้มีการตรวจสอบ กพอ.03 ในเบื้องต้นแล้ว	-	-
2. ลดจำนวนครั้งและลดการแก้ไขข้อมูลรายละเอียดต่างๆ ให้น้อยลง	-เพื่อให้เอกสารและข้อมูลในการขอตำแหน่งทางวิชาการมีความถูกต้องครบถ้วน	กพอ.03 ใช้เวลาในการตรวจสอบไม่มาก ทำให้มีรายละเอียดที่ต้องแก้ไขมาก	กพอ.03 ได้รับการตรวจสอบจากผู้เกี่ยวข้องหลายขั้นตอน ทำให้ลดรายละเอียดในการแก้ไข และจำนวนครั้งของการส่งกลับคืน	-	-

การพัฒนาปรับปรุง

CQI รอบที่ 1 ระยะเวลา 1 ตุลาคม 2556 – 31 กรกฎาคม 2557

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

เดิมกระบวนการขอกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ ผู้ขอกำหนดตำแหน่งจะส่ง กพอ.03 และผลงานทางวิชาการมายังงานทรัพยากรบุคคล โดยไม่ได้ผ่านขั้นตอนการตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้อง เมื่อมีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน โดยการเพิ่มแบบ ตส.1 (แบบขั้นตอนการตรวจสอบ กพอ.03) ขึ้น ทำให้เกิดความชัดเจนว่าผ่านการตรวจสอบของผู้เกี่ยวข้องในแต่ละขั้นตอนแล้วสามารถดำเนินการในขั้นตอนต่อไปได้อย่างต่อเนื่อง



สรุปผลการดำเนินการ

1. ปัญหา/ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ

ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องในการตรวจสอบ กพอ.03 ไม่ได้ดำเนินการทันที เนื่องจากมีภาระงานต่าง ๆ ทำให้ระยะเวลาในกระบวนการถัดไปขยายเวลาไป

2. กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

การดำเนินการในแต่ละขั้นตอน ควรได้รับการตรวจสอบจากผู้ชำนาญเพื่อให้เกิดความถูกต้อง และไม่เสียเวลา

3. แผนการที่จะพัฒนาต่อเนืองต่อไป

งานทรัพยากรบุคคลนำข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นของคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัยมหิดลมารวบรวม สรุป และวิเคราะห์ปัญหาให้ผู้ข้อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการและคณะกรรมการระดับคณะทราบ เพื่อให้การเขียน กพอ. 03 และการส่งผลงานทางวิชาการมีความถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์





3. งานบริหารจัดการ

ชื่อโครงการ	ส่งซ่อมหลอดไฟ รวดเร็ว ทันใจ
หัวหน้าโครงการ	นายชัยวุฒิ คำแมน
รายชื่อสมาชิก	1. นางณัฐวรีย์ วรคุณพิเศษ 2. นางสมร รอดดอน 3. นายชัยวุฒิ คำแมน 4. นายนันท์วุธ คชนันท์ 5. นางสาวพรชนก เวสา 6. นายสิริชัย เสือส่อสิทธิ์ 7. นายโกวิทย์ ยอดแก้ว 8. นายวิษณุ เดชสันเทียะ

ที่มาของโครงการ (ระบุขนาด ความรุนแรงของปัญหา และสาเหตุ)

เนื่องจากการส่งซ่อมหลอดไฟเสีย หลอดไฟกระพริบ ของคณะพยาบาลศาสตร์ ที่ผ่านมา ประสบกับในเรื่องของความล่าช้าของการซ่อม ทำให้เกิดความไม่สะดวก และเป็นผลเสียต่อผู้ใช้งาน จึงมีการทวงถามตามงานซ่อมในเรื่องเดิมบ่อยๆ ดังนั้นงานบริหารจัดการ (อาคารสถานที่ฯ) มีความตระหนักถึงปัญหาดังกล่าว จึงได้จัดทำโครงการการส่งซ่อมหลอดไฟรวดเร็วทันใจขึ้นมา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดกระบวนการในการซ่อมหลอดไฟที่เสียให้มีความรวดเร็วมากขึ้น
2. เพื่อให้หลอดไฟที่ส่งซ่อมได้รับการซ่อมแซมให้ทันเวลาแก่ผู้ปฏิบัติงาน

ระยะเวลาการดำเนินการ ตลอดปีงบประมาณ

วันที่เริ่มต้นโครงการ 15 มิถุนายน 2557-30 กันยายน 2557

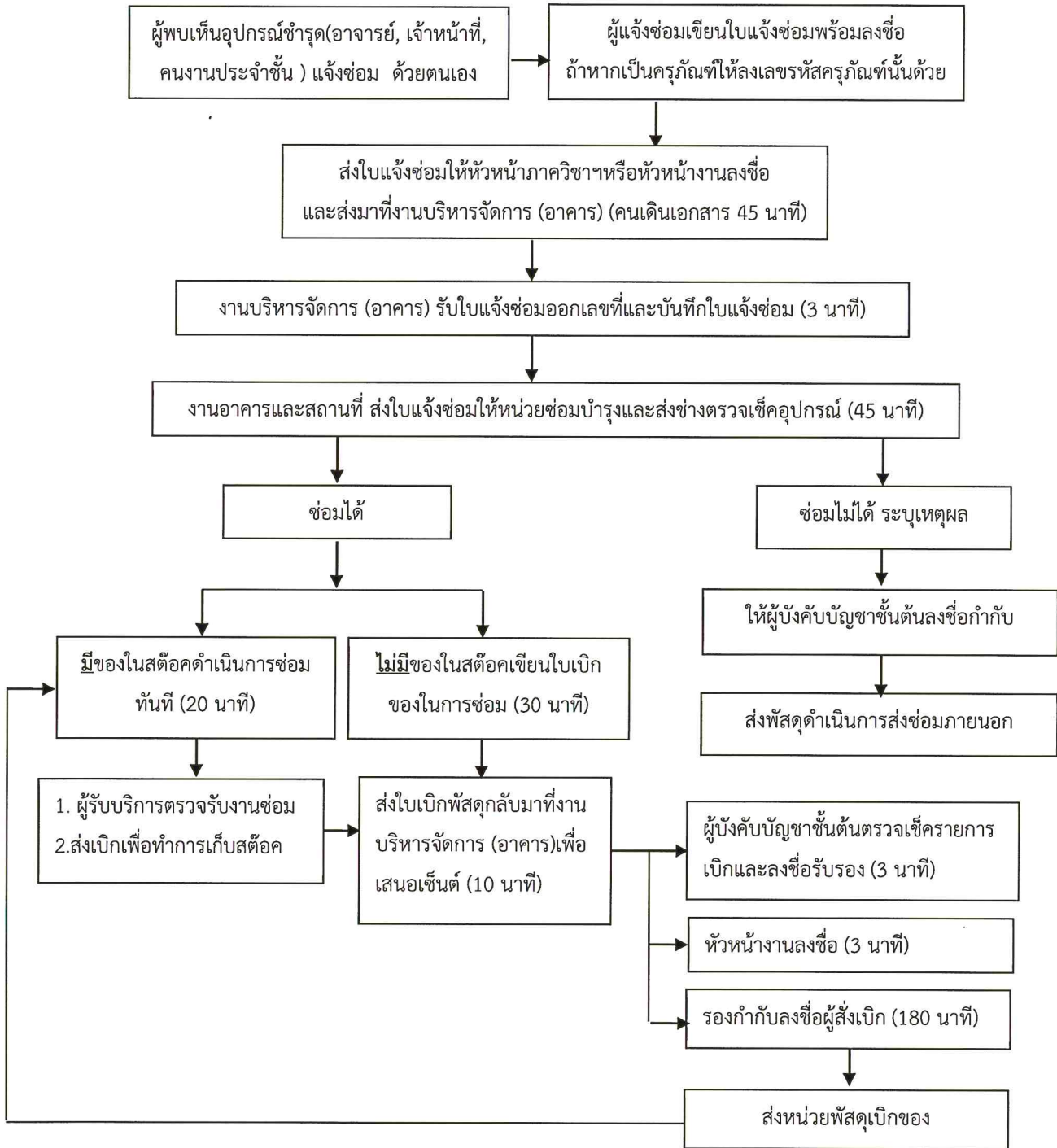
ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้รับบริการ: บุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์

ผู้ให้บริการ: งานบริหารจัดการ (อาคารสถานที่ฯ)

กระบวนการงาน (Flow) ก่อนการปรับปรุง

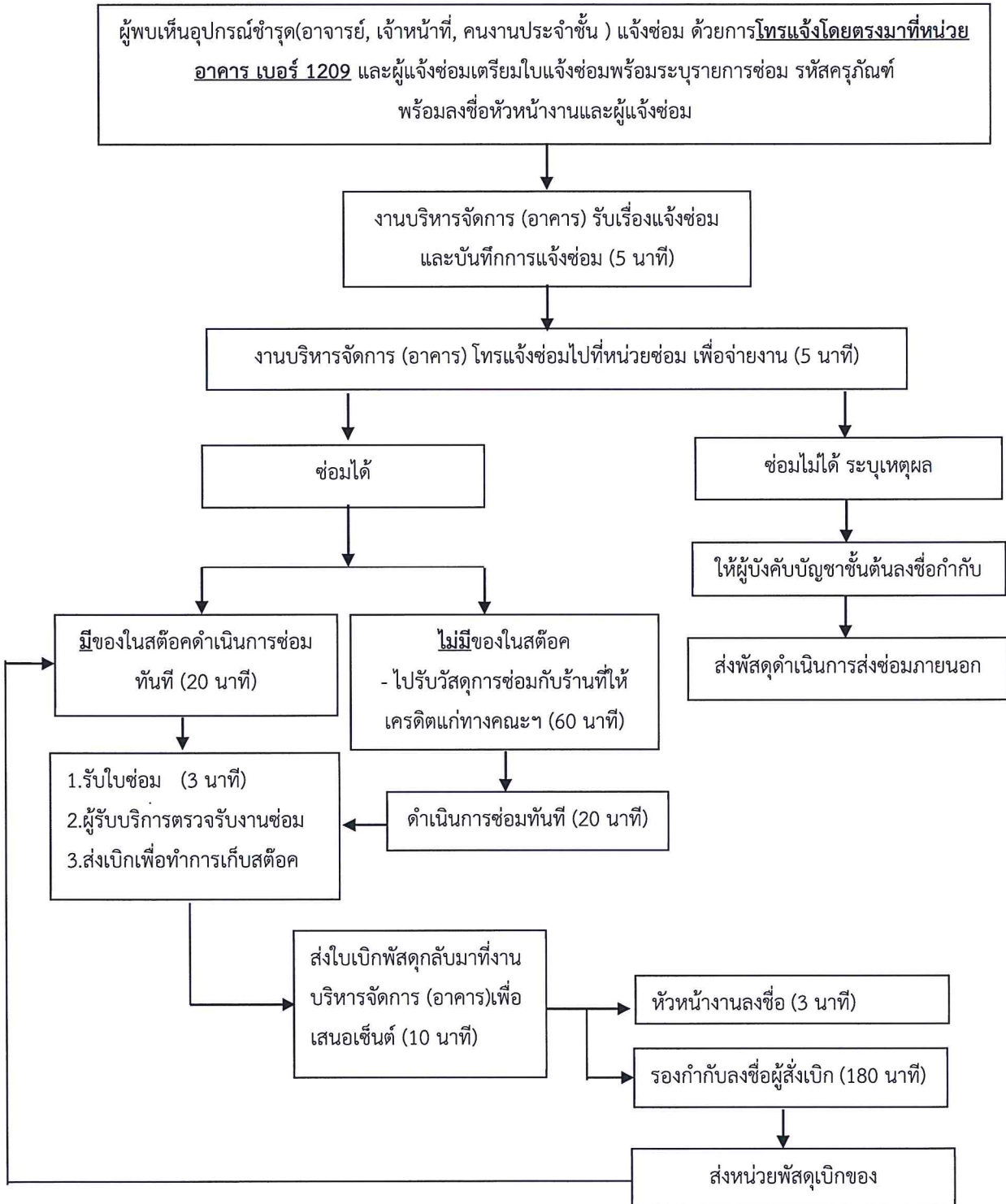
ขั้นตอนการแจ้งซ่อมวัสดุอุปกรณ์ (ก่อนปรับปรุง)





กระบวนการงาน (Flow) หลังการปรับปรุง

ขั้นตอนการแจ้งซ่อมวัสดุอุปกรณ์ (หลังปรับปรุง)



รายละเอียดพอสังเขป

1. ผู้พบเห็นอุปกรณ์ชำรุด (อาจารย์, เจ้าหน้าที่, คนงานประจำชั้น) แจ้งซ่อม ด้วยการโทรแจ้งโดยตรงมาที่หน่วยอาคารสถานที่ เบอร์ 1209 และผู้แจ้งซ่อมเตรียมใบแจ้งซ่อมพร้อมระบุรายการซ่อม รหัสครุภัณฑ์ พร้อมลงชื่อหัวหน้างานและผู้แจ้งซ่อม

2. งานบริหารจัดการ (หน่วยอาคารสถานที่) รับเรื่องแจ้งซ่อมและบันทึกการแจ้งซ่อม
3. งานบริหารจัดการ (หน่วยอาคารสถานที่) โทรแจ้งซ่อมไปที่หน่วยซ่อม เพื่อจ่ายงาน
4. กรณีที่สามารถซ่อมเองได้

4.1 มีของในสต็อก

- ดำเนินการซ่อมทันที
- รับใบซ่อม
- ผู้รับบริการตรวจรับงานซ่อม
- ส่งเบิกของเพื่อทำการเก็บสต็อก

4.2 ไม่มีของในสต็อก

- ไปรับวัสดุการซ่อมกับร้านที่ให้เครดิตแก่ทางคณะฯ
- ดำเนินการซ่อมทันที
- รับใบซ่อม
- ผู้รับบริการตรวจรับงานซ่อม
- ส่งเบิกของเพื่อทำการเก็บสต็อก

4.3 ส่งใบเบิกพัสดุกลับมาที่งานบริหารจัดการ (หน่วยอาคารสถานที่) เพื่อเสนอให้หัวหน้างานลงชื่อและรองกำกับลงชื่อผู้ส่งเบิก

4.4 ส่งหน่วยพัสดุเบิกของ

5. กรณีที่ไม่สามารถซ่อมเองได้ ให้ระบุเหตุผลลงในใบส่งซ่อม เสนอให้ผู้บังคับบัญชาชั้นต้นลงชื่อกำกับและส่งพัสดุดำเนินการส่งซ่อมภายนอก

งบประมาณที่ใช้ (ถ้ามี)

-ค่าวัสดุหลอดไฟ (เบิกจ่ายผ่านพัสดุ)

อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ (ถ้ามี) -



ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้ (มากกว่าหรือเท่ากับ 3 รอบการวัดผล)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1 15 ก.ค.57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2 15 ส.ค.57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 3 30 ก.ย.57
1. ระยะเวลาในการซ่อมหลอดไฟลดลง	-กรณีมีของในสต็อก: ใช้เวลาในการซ่อมไม่เกิน 35 นาที/ราย	- ใช้เวลาในการซ่อมประมาณ 115 นาที/ราย	มีการส่งซ่อมหลอดไฟเสียจำนวน 6 ครั้ง และสามารถซ่อมเสร็จภายในเวลาไม่เกิน 30 นาที/ราย	-	-
	-กรณีไม่มีของในสต็อก: ใช้เวลาในการซ่อมไม่เกิน 95 นาที/ราย	ใช้เวลาในการซ่อมประมาณ 319 นาที/ราย (ยังไม่รวมระยะเวลาการดำเนินการจัดซื้อของทางพัสดุ)	มีการส่งซ่อมหลอดไฟเสียจำนวน 1 ครั้ง และสามารถซ่อมเสร็จภายในเวลาไม่เกิน 90 นาที/ราย		

การพัฒนาปรับปรุง

CQI รอบที่ 1 ระยะเวลา 15 มิถุนายน – 15 กรกฎาคม 2557

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

จากการดำเนินการในช่วงระยะเวลาดังกล่าว พบว่า มีผู้แจ้งซ่อมหลอดไฟเสียจำนวน 7 ราย โดยเป็นการซ่อมกรณีมีของในสต็อกจำนวน 6 ราย ซึ่งสามารถซ่อมเสร็จภายในเวลาไม่เกิน 30 นาที/ราย และ เป็นการซ่อมกรณีไม่มีของในสต็อกจำนวน 1 ราย ซึ่งสามารถซ่อมเสร็จภายในเวลาไม่เกิน 90 นาที/ราย จะเห็นได้ว่าก่อนปรับปรุงจะมีขั้นตอนของการเดินส่งเอกสารซ่อมจากผู้รับบริการมายังหน่วยอาคารสถานที่ฯ จากหน่วยอาคารสถานที่ฯ ไปยังหน่วยซ่อมบำรุงจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการส่งซ่อมหลอดไฟ ซึ่งเมื่อนำกระบวนการทางการสื่อสารมาใช้สามารถช่วยลดขั้นตอนในส่วนของ การเดินเอกสารไปได้มาก ทำให้การซ่อมหลอดไฟมีความรวดเร็วขึ้น

CQI รอบที่ 2 ระยะเวลา -

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ -



CQI รอบที่ 3 ระยะเวลา -

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ -

สรุปผลการดำเนินการ

1. ปัญหา/ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ

บุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการซ่อมไฟฟ้ามีน้อย ประกอบกับมีภาระงานซ่อมในหลายๆ เรื่อง จึงทำให้การส่งซ่อมเกิดความล่าช้า

2. กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

การทำงานโดยใช้อุปกรณ์สื่อสารเข้ามาช่วยเพื่อลดขั้นตอนในการเดินเอกสารและตัดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นออก จะช่วยทำให้การทำงานรวดเร็วขึ้น

3. แผนการที่จะพัฒนาต่อเนื่องต่อไป

วางแผนการนำไปปรับใช้กับงานซ่อมอื่นๆ เช่น ประปา โทรศัพท์ ฯลฯ ต่อไป





4. งานนโยบาย แผน และงบประมาณ

ชื่อโครงการ	การเก็บข้อมูลค่าใช้จ่ายโครงการ/กิจกรรม
หัวหน้าโครงการ	นางสาว กัลยา จิตรอรุณไสว
รายชื่อสมาชิก	1. นางสาว กมลทิพย์ ดีรอบ 2. นางสาว วริษา หาเรือนธรรม

ที่มาของโครงการ (ระบุขนาด ความรุนแรงของปัญหา และสาเหตุ)

จากที่ งานนโยบาย แผน และงบประมาณ ได้จัดทำโครงการ การพัฒนาการปฏิบัติงานในระบบ ERP ซึ่งลักษณะโครงการจะเป็นการพัฒนาการปฏิบัติงานในเรื่องของการบันทึกข้อมูลก่อนออกใบจองงบประมาณ ซึ่งแต่เดิมเป็นการบันทึกลงในสมุด และแยกกลุ่มเรื่องตาม Cost ซึ่งในการบันทึกข้อมูลจะมีรายละเอียดของรายการที่ต้องแทนค่าด้วยตัวเลข 1-12 หลักต่อรายการ จึงมีความเสี่ยงในการกำหนดตัวเลขซึ่งอาจเกิดความผิดพลาดได้ ดังนั้นจึงได้มีการปรับเปลี่ยนวิธีการบันทึกข้อมูลจากเดิมเป็นการบันทึกข้อมูลในโปรแกรม Excel โดยแยกตามหมวดจ่าย ซึ่งการลงบันทึกและการค้นหาข้อมูลทำให้สะดวกรวดเร็วกว่าเดิมจากที่ใช้บันทึกลงในสมุด จึงส่งผลให้การดำเนินการทำใบจองงบประมาณรวดเร็วและลดความผิดพลาดได้ และถ้าเป็นข้อมูลที่เหมือนกันก็จะสามารถ Copy มาใช้ได้คราวต่อไป

จากการพัฒนาขั้นตอนการทำงานที่ผ่านมาดังกล่าว ในปีงบประมาณ 2557 รองคณบดีฝ่ายงบประมาณ และการคลัง มีนโยบายให้จัดทำใบจองงบในลักษณะของโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2557 ดังนั้น งานนโยบายฯ จึงได้พัฒนาการออกแบบวิธีการบันทึกข้อมูลจากเดิมเพิ่มเติมอีก เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลค่าใช้จ่ายของโครงการ/กิจกรรมได้ และเพื่อเป็นข้อมูลที่ใช้ในการพิจารณาวางแผนการบริหารจัดการด้านงบประมาณต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการบันทึก และค้นหาข้อมูล
2. เพื่อสามารถสรุปค่าใช้จ่ายโครงการ/กิจกรรม
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนบริหารจัดการด้านงบประมาณ

ระยะเวลาการดำเนินการ 1 ปี

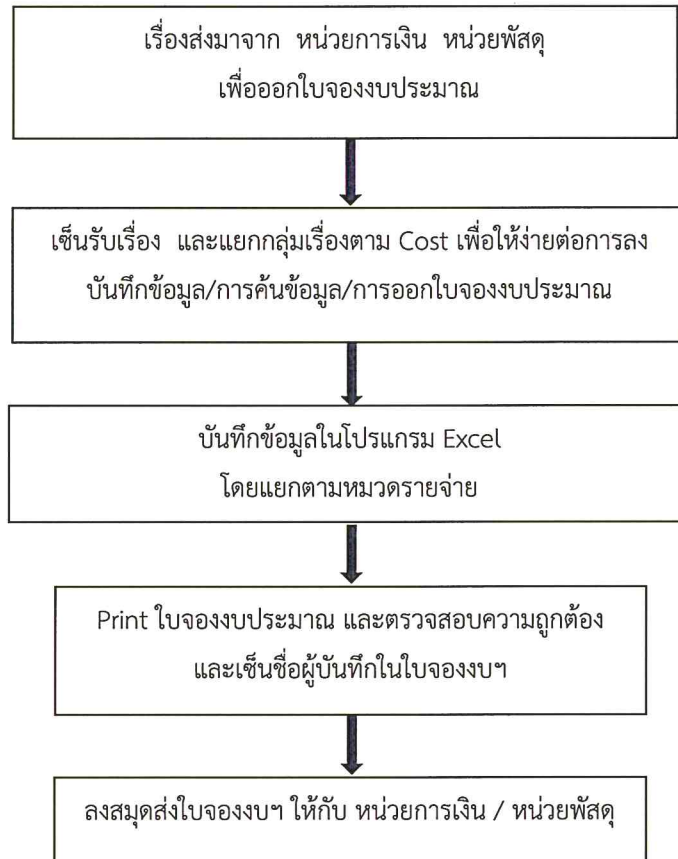
วันที่เริ่มต้นโครงการ 1 ตุลาคม 2556 – 30 กันยายน 2557

ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้รับบริการ: ผู้บริหาร หน่วยการเงิน หน่วยพัสดุ

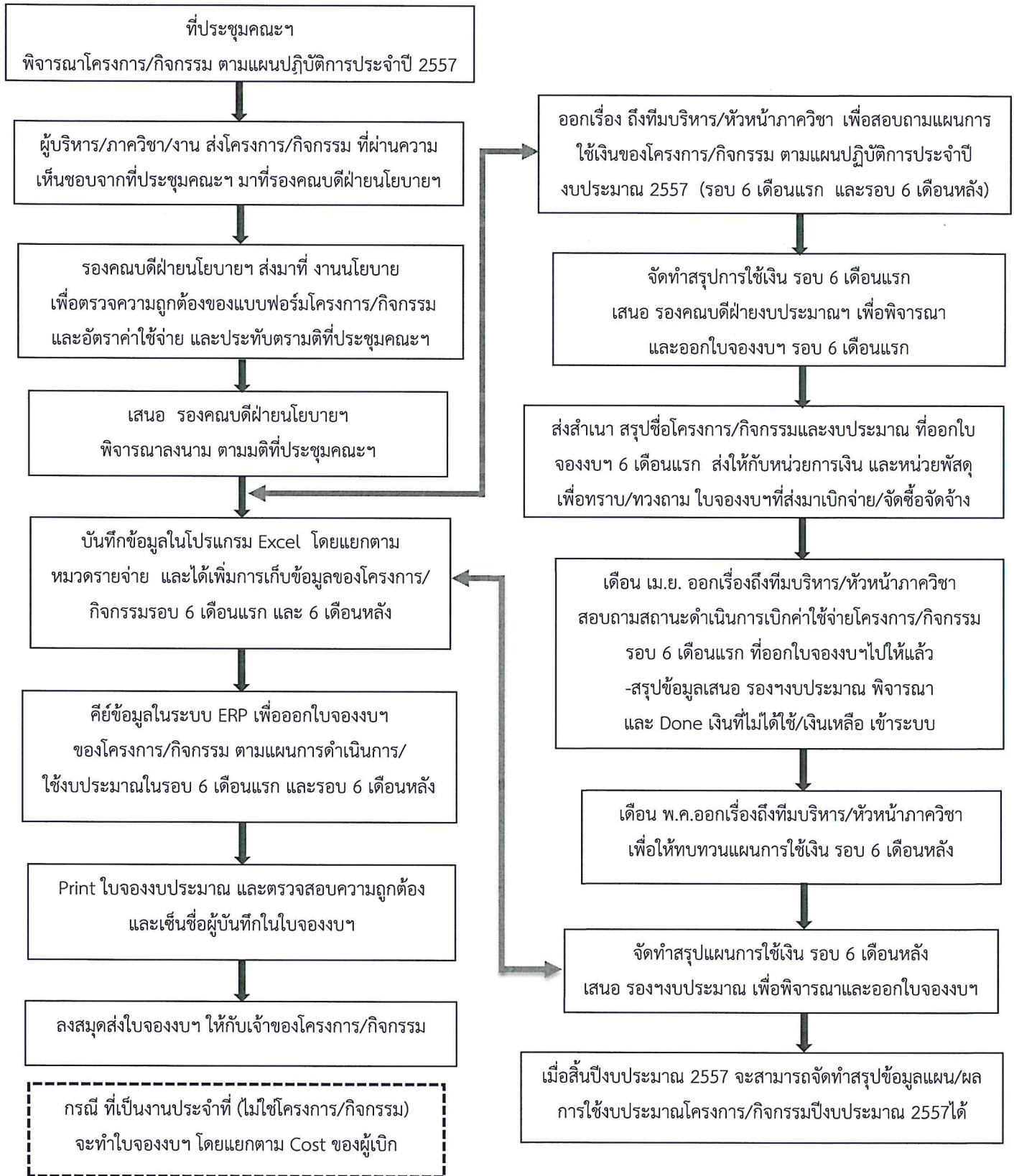
ผู้ให้บริการ: งานนโยบาย แผน และงบประมาณ

กระบวนการงาน (Flow) ก่อนการปรับปรุง
การทำใบจองงบประมาณ





กระบวนการงาน (Flow) หลังการปรับปรุง (การเก็บข้อมูลค่าใช้จ่ายโครงการ/กิจกรรม)



งบประมาณที่ใช้ -

อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ (ถ้ามี) -

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้ (มากกว่าหรือเท่ากับ 3 รอบการวัดผล)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1 1 ต.ค.56 - 31 มี.ค.57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2 วัน/เดือน/ปี	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 3 วัน/เดือน/ปี
1. เวลาที่ใช้ในการลงบันทึก/ค้นหา รายการลดลง	ลดเวลาในการบันทึกและสืบค้นข้อมูล	ใช้เวลาในการบันทึก และสืบค้นข้อมูลค่อนข้างมาก	การบันทึกและการสืบค้นข้อมูลรวดเร็วยิ่งขึ้น	-	-
2. ลดความผิดพลาดในการกรบันทึกข้อมูลในใบจองงบประมาณ	เพื่อลดความผิดพลาด	เกิดความผิดพลาดในการแทนค่าข้อมูลด้วยรหัสตัวเลข	ความผิดพลาดลดน้อยลงอย่างมาก (ข้อมูลเหมือนกันสามารถ Copy มาใช้ได้)	-	-
3. สรุปค่าใช้จ่ายโครงการ/กิจกรรม	มีสรุปข้อมูลค่าใช้จ่ายโครงการ/กิจกรรม	ไม่สามารถสรุปค่าใช้จ่ายในลักษณะโครงการ/กิจกรรมได้	มีแผนการใช้งบประมาณรอบ 6 เดือนแรก	-	-

การพัฒนาปรับปรุง

CQI รอบที่ 1 ระยะเวลา 1 ตุลาคม 2556 – 31 มีนาคม 2557

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

จากการพัฒนาการเก็บข้อมูลและการออกใบจองงบประมาณของโครงการ/กิจกรรม คาดว่าจะทำให้สามารถสรุปแผน/ผลการใช้จ่ายเงินของโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณได้ อีกทั้งอาจนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการพิจารณาวางแผนการบริหารงบประมาณได้ต่อไป



CQI รอบที่ 2 ระยะเวลา -

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

CQI รอบที่ 3 ระยะเวลา -

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

สรุปผลการดำเนินงาน

1. ปัญหา/ข้อจำกัด ที่เกิดจากการดำเนินการ

ปัญหา ที่อาจจะเกิดขึ้น 1) โครงการ/กิจกรรม ที่จัดซื้อผ่าน หน่วยพัสดุ กรณีถ้าไม่แนบใบจองงบประมาณที่งานนโยบายฯ ได้ออกไปให้มาด้วย หรือไม่แนบโครงการ จะทำให้การเก็บข้อมูลค่าใช้จ่ายไม่ครบถ้วน ซึ่งก็ได้ขอความร่วมมือหน่วยพัสดุ ให้สอบถามผู้ส่งเรื่องว่าใช้ในกิจกรรมของโครงการ/กิจกรรม หรือไม่

2. กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้รวดเร็วขึ้น ลดความผิดพลาด และสามารถนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้ จึงได้พัฒนาการออกแบบวิธีการเก็บข้อมูล และการออกใบจองงบประมาณของโครงการ/กิจกรรม และกิจกรรมย่อย เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลได้ครอบคลุมเพื่อใช้ประโยชน์ในเรื่องอื่นๆได้ต่อไป

3. แผนที่จะพัฒนาต่อเนื่องต่อไป

สามารถนำข้อมูลที่ได้ มาใช้ประกอบในการวางแผนการบริหารจัดการด้านอื่นๆ ต่อไป





5. งานบริการการศึกษา

ชื่อโครงการ สร้างเครือข่ายบน Social Network (Facebook) เพื่อประชาสัมพันธ์ – ติดตาม
นักศึกษา

หัวหน้าโครงการ นางสาวฉวีวรรณ สารคง

รายชื่อสมาชิก

1. นางสาวสุชลิตา ยืนนาน
2. นางสาวณัฐวิกร สวนสำเนียง
3. นางสาวณัฐนา ฮวดศรี
4. นางสาวสุภาณีย์ ทวีพูล

ที่มาของโครงการ (ระบุขนาด ความรุนแรงของปัญหา และสาเหตุ)

เนื่องจากงานบริการการศึกษา (หน่วยทะเบียนฯ) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับด้านการจัดการศึกษา การลงทะเบียนเรียน การประเมินการจัดการเรียนการสอน การให้คำปรึกษา ซึ่งต้องติดต่อประสานงานกับนักศึกษาโดยตรงตั้งแต่ นักศึกษาเริ่มเข้าศึกษา ระหว่างศึกษา จนกระทั่งนักศึกษาสำเร็จการศึกษา ที่ผ่านมามีเกิดปัญหาความคลาดเคลื่อน และยังไม่ทั่วถึงของการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่มีกำหนดเวลา การติดต่อนักศึกษาไม่ได้ รวมไปถึงการติดตามนักศึกษาเพื่อเข้าดำเนินการต่างๆ ในระบบ เช่น ลงทะเบียนเรียนประจำภาค การประเมินการเรียนการสอนออนไลน์ ซึ่งเป็นเรื่องสำคัญและต้องดำเนินการตามกำหนดระยะเวลา นักศึกษามักจะแจ้งว่า ได้รับข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึง และไม่ทราบข้อมูลทำให้เกิดปัญหาลงทะเบียนเรียนล่าช้า รวมไปถึงการติดต่อสอบถามในเรื่องต่างๆ ยังไม่สะดวกรวดเร็วเท่าที่ควร ซึ่งการแจ้งข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ ติดตามที่ผ่านมามีใช้วิธี โทรศัพท์แจ้งประธานชั้นปี การติดบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่หอพักบางชุมชน บอร์ดคณะพยาบาลศาสตร์ บริเวณลานอเนกประสงค์ บอร์ดหน้าห้องการเงิน หน้าห้องทะเบียนฯ และในลิฟท์ ซึ่งยังไม่สามารถกระจายข้อมูลข่าวสารได้ทั่วถึง งานบริการการศึกษา (หน่วยทะเบียนฯ) มีความตระหนักและเห็นความสำคัญในการติดต่อสื่อสารเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อนักศึกษามากที่สุด จึงได้จัดทำโครงการสร้างเครือข่าย บน Social Network (Facebook) เพื่อให้เป็นอีกช่องทางหนึ่งในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้นักศึกษาได้รับทราบ
วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นศูนย์กลางในการกระจายข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ และติดตามนักศึกษาที่สะดวก รวดเร็วผ่าน Social Network (Facebook)

2. เพื่อให้นักศึกษาสามารถติดต่อสอบถามเจ้าหน้าที่ทะเบียนฯ ได้โดยตรงทุกที่ ทุกเวลา และสามารถตรวจสอบ ติดตามนักศึกษาได้อย่างทั่วถึง

3. เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น และเกิดความใกล้ชิดระหว่าง เจ้าหน้าที่กับนักศึกษา

ระยะเวลาการดำเนินการ 2 เดือน

วันที่เริ่มต้นโครงการ พฤษภาคม 2557 – กรกฎาคม 2557



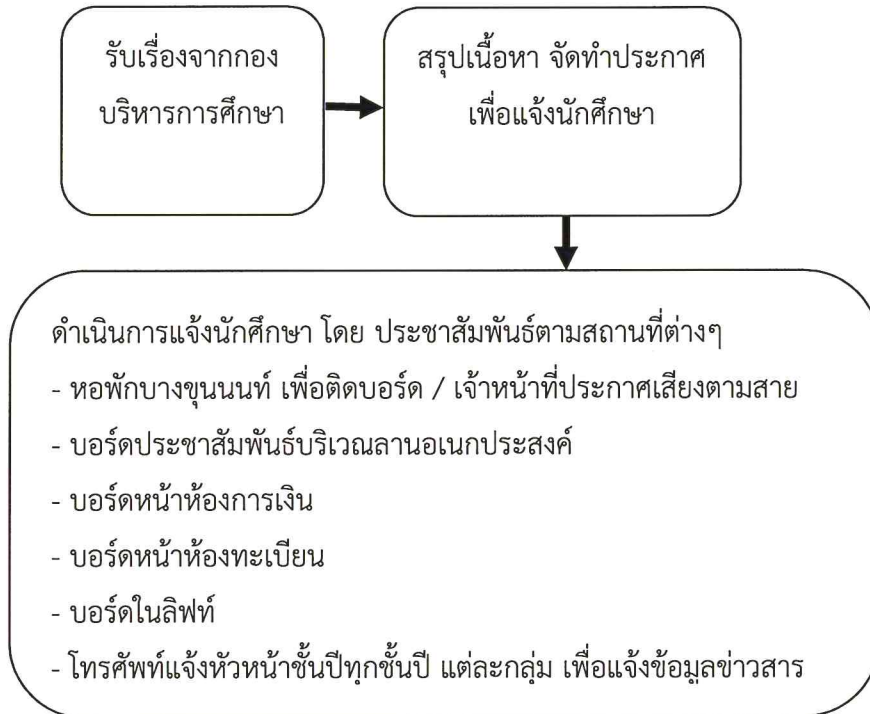
ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้รับบริการ: อาจารย์ / นักศึกษา / ผู้สำเร็จการศึกษา

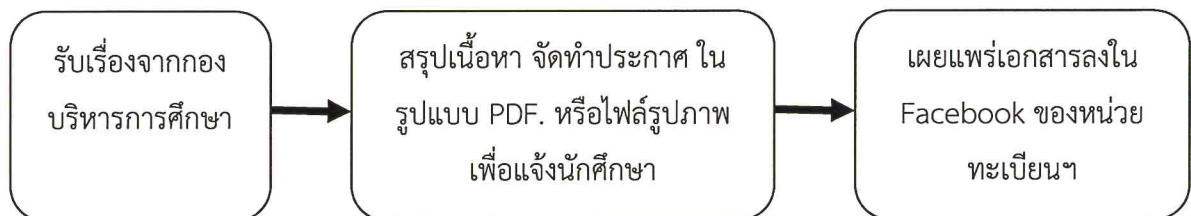
ผู้ให้บริการ : เจ้าหน้าที่หน่วยทะเบียนและประเมินผลการศึกษา

อื่นๆ :-


กระบวนการงาน (Flow) ก่อนการปรับปรุง



กระบวนการงาน (Flow) หลังการปรับปรุง



รายละเอียดพอสังเขป

1. รับเรื่องจากกองบริหารการศึกษาในรูปแบบกำหนด ประกาศ หรือคู่มือต่างๆ เป็นหนังสือราชการ
2. สรุปเนื้อหา จัดทำประกาศ ในรูปแบบ PDF หรือไฟล์รูปภาพ เพื่อสะดวกในการส่งต่อเอกสาร ซึ่งสามารถส่งต่อผ่าน Line หรือข้อความ ผ่านเครื่องมือสื่อสารในรูปแบบสมาร์ทโฟนได้ง่าย
3. เผยแพร่เอกสารลงใน Facebook ของหน่วยทะเบียนฯ / แพนเพจหน่วยทะเบียน 

NS.Registration



โดยมีเจ้าหน้าที่หน่วยทะเบียนฯ ทุกคนสามารถ Login เข้าไปตอบคำถามของนักศึกษาได้ตลอดเวลา
 งบประมาณที่ใช้ (ถ้ามี) ไม่มี
 อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ (ถ้ามี) ไม่มี
 ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้ (มากกว่าหรือเท่ากับ 3 รอบการวัดผล)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1 31/05/57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2 30/06/57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 3 31/07/57
1. การใช้ทรัพยากร เช่น กระดาษที่ต้องติดบอร์ด เผยแพร่ เอกสารที่ต้องแจกนักศึกษา/ค่าใช้จ่ายในการโทรศัพท์ติดตาม (cost) ฯลฯ ลดลง	- ค่าใช้จ่ายในการ โทรศัพท์ติดต่อนักศึกษาเป็นรายบุคคล/หัวหน้าชั้นปี /หัวหน้ากลุ่ม ลดลง 80 – 90% - การใช้กระดาษในการถ่ายเอกสารแจกนักศึกษา เช่น ตารางสอน/กำหนดการต่างๆ ประกาศ ลดลง 80 – 90%	- ใช้กระดาษในการทำป้ายติดบอร์ด ประชาสัมพันธ์ตามจุดต่างๆ - มีค่าโทรศัพท์ในการโทรแจ้งตัวแทนนักศึกษาแต่ละชั้นปี แต่ละกลุ่ม	- จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ตามปกติ - โทรแจ้งตัวแทนชั้นปีเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่าน Facebook	- จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ Facebook บริเวณหน้าเคาเตอร์ หน่วยทะเบียนฯ และ One Stop Service - ไม่มีการโทรแจ้ง ซึ่งจะใช้วิธีส่งข้อความผ่าน Facebook ของตัวแทนชั้นปี เพื่อช่วยในการเผยแพร่ข้อมูล	-
2. สดระยะเวลาของการทำงาน (time)	- ใช้เวลาในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร/ประชาสัมพันธ์/ติดตามไม่เกิน 20 นาที - นศ.มีการตอบรับ และเจ้าหน้าที่รับทราบปัญหาอุปสรรคของนักศึกษาภายใน 2 ชั่วโมง	- จัดทำป้าย 1 ชม. - ส่งให้หอพักดำเนินการติดบอร์ด / ประกาศเสียงตามสาย 3-4 ชม. - ติดบอร์ดตามสถานที่ต่างๆ 1 ชม.	- จัดทำป้าย 15 นาที - ไม่ต้องส่งให้หอพัก - ติดบอร์ดหน้าห้องทะเบียน 5 นาที	- จัดทำป้าย 15 นาที - ไม่ต้องส่งให้หอพัก - ติดบอร์ดหน้าห้องทะเบียน 5 นาที	-
3. ประสิทธิภาพในการดำเนินการ(Quality)	- นักศึกษาได้รับข้อมูลข่าวสารทั่วถึง มีการติดต่อสื่อสารระหว่างเจ้าหน้าที่ และนักศึกษามากขึ้น 80-100% - นักศึกษาให้ความร่วมมือใน การดำเนินการต่างๆ ตามกำหนดเวลา 80-100% - นักศึกษาติดต่อสอบถามและ แจ้งปัญหาต่างๆ เพิ่มขึ้น 20%	- นักศึกษาได้รับข่าวสารไม่ทั่วถึง - เกิดปัญหานักศึกษาเข้าดำเนินการกิจกรรมต่างๆ เลยกำหนดเวลา - เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อน ระหว่างนักศึกษา กับเจ้าหน้าที่ - มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างนักศึกษากับเจ้าหน้าที่น้อย นักศึกษาไม่กล้า	- นักศึกษา ติดตามและกดไลค์เพจ 160 คน และแชร์ข้อมูลต่อกัน ทราบข้อมูลเพิ่มมากขึ้น 60% - นักศึกษาดำเนินการกิจกรรมต่างๆ ตามกำหนดเวลาเพิ่มขึ้น 70% - นักศึกษาส่งข้อความเข้ามาสอบถามทาง Facebook เจ้าหน้าที่สามารถตอบข้อมูลให้นักศึกษาได้ทันที	- นักศึกษา ติดตามและ กดไลค์เพจ 250 คน และแชร์ข้อมูลต่อกัน ทราบข้อมูลเพิ่มมากขึ้น 70% - นักศึกษาดำเนินการกิจกรรมต่างๆ ตามกำหนดเวลาเพิ่มขึ้น 80% - นักศึกษาส่งข้อความเข้ามาสอบถามทาง Facebook เจ้าหน้าที่	-



ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้ (มากกว่าหรือเท่ากับ 3 รอบการวัดผล)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1 31/05/57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2 30/06/57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 3 31/07/57
	- ลดปัญหาการดำเนินการ ผิดพลาดลง 80-100%	สอบถาม / นศ.อ้างว่า ติดต่อยาก	นักศึกษาสอบถามเข้ามา ประมาณ 10%	สามารถตอบข้อมูลให้ นักศึกษาได้ทันทีที่ นักศึกษาสอบถามเข้า มา ประมาณ 10%	

การพัฒนาปรับปรุง


CQI รอบที่ 1 ระยะเวลา เริ่ม วันที่ 1 - 31 พฤษภาคม 2557

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

- จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ติดตามสถานที่ต่างๆ ตามปกติ โทรแจ้งตัวแทนชั้นปีเกี่ยวกับการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่าน Facebook ควบคู่ไปด้วย เพื่อให้ประธานชั้นปีที่มีการจัดตั้งกลุ่มใน Facebook อยู่แล้วช่วยประชาสัมพันธ์ และแจ้งว่าทางหน่วยมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่าน Facebook เพื่อสร้างเครือข่าย และให้นักศึกษารู้จักมากขึ้น ในช่วงแรกยังมีนักศึกษาแค่เพียงบางส่วนที่ทราบ แต่ก็มีนักศึกษาบางส่วนที่สอบถามข้อมูลต่างๆ หรือแจ้งปัญหาผ่านข้อความเข้ามา และมีจำนวนนักศึกษาที่ดำเนินการกิจกรรมต่างๆ ตามที่แจ้งเพิ่มมากขึ้น เช่นจำนวนนักศึกษาเข้าประเมินการเรียนการสอนออนไลน์ของมหาวิทยาลัย

CQI รอบที่ 2 ระยะเวลา เริ่ม วันที่ 1 - 30 มิถุนายน 2557

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

- จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์น้อยลง ติดเฉพาะบอร์ดหน้าห้องทะเบียนฯ แต่ใช้วิธีแชร์ข้อมูลข่าวสารใน Facebook เพราะอยู่ในช่วงปิดภาคการศึกษา ทำให้การติดต่อสื่อสารกับเด็กใน Facebook เป็นวิธีที่ได้ผลที่สุด ยกตัวอย่าง กรณีที่ต้องการติดต่อนักศึกษาเรื่องเร่งด่วน โทรติดต่อนักศึกษาไม่ได้ จึงใช้วิธีติดประกาศชื่อและรหัส และฝากเบอร์ให้ติดต่อกลับใน Facebook ใช้เวลาไม่กี่นาทีที่นักศึกษาคนดังกล่าวโทรกลับมา แสดงให้เห็นว่าการติดต่อสื่อสารผ่านทาง Facebook นั้นมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งปัจจุบันนักศึกษาเริ่มรู้จักและให้ความสนใจเพจ NS.Registration มากขึ้น สามารถวัดได้จากจำนวนนักศึกษาที่เข้ามา  ในหน้าเพจ เพื่อติดตามข้อมูลข่าวสารมีจำนวนมากขึ้น ทำให้ลดระยะเวลาในการติดตาม และไม่ต้องแจกเอกสารให้นักศึกษา ลดการใช้ทรัพยากรลงด้วย และนักศึกษาให้ความร่วมมือมากขึ้น

CQI รอบที่ 3 ระยะเวลา เริ่ม วันที่ 1 - 31 กรกฎาคม 2557

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

อยู่ระหว่างรอการประเมินผล



สรุปผลการดำเนินการ

1. ปัญหา/ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ

- Facebook ยังจำกัดขนาดของไฟล์ที่ Upload จัดการย่อขนาดลง ทำให้คุณภาพของไฟล์รูปภาพไม่ดีเท่าที่ควร
- เจ้าหน้าที่ต้อง Login Facebook ของหน่วยทะเบียนไว้ตลอดเวลาผ่านมือถือของเจ้าหน้าที่เอง เพื่ออัปเดตข้อมูล และสามารถตอบคำถามให้กับนักศึกษาได้ตลอดเวลา แม้กระทั่งวันหยุดราชการ

2. กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

- การเปลี่ยนรูปแบบการแชร์ข้อมูล จากที่เคยแชร์เป็นลิงค์ให้นักศึกษาตามลิงค์เข้าไปดูข้อมูล จะไม่เป็นที่สนใจ เนื่องจากโหลดข้อมูลช้า แชร์ต่อได้ยาก เจ้าหน้าที่จึงเปลี่ยนการแชร์เป็นการแปลงเอกสารต่างๆ ให้อยู่ในรูปแบบไฟล์รูปภาพ จะทำให้นักศึกษาเห็นเอกสารได้เลย และแชร์ได้ง่ายขึ้น
- หาข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษา และสิ่งที่นักศึกษาควรรู้ หรือสิ่งที่น่าสนใจนอกเหนือจากเรื่องวิชาการบ้าง เพื่อสร้างความน่าสนใจให้นักศึกษา

3. แผนการที่จะพัฒนาต่อเนืองต่อไป

- การเพิ่มเครือข่ายใน Group Line ของนักศึกษา เพื่อส่งข้อมูลเข้าไปได้ทั่วถึงมากขึ้น
- การจัดทำปฏิทินกิจกรรมของนักศึกษาเกี่ยวกับการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยทะเบียน เช่น การลงทะเบียน / การประเมินการเรียนการสอน / การเข้าพบนักศึกษา โดยใช้ Google Doc. แล้วเผยแพร่ เพื่อเตือนนักศึกษา

จัดทำแบบสอบถามโดยใช้ Google Doc. เพื่อประเมิน และสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษา เกี่ยวกับการใช้ Facebook เข้ามาใช้ในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการ ให้เข้าถึงนักศึกษา และตอบสนองความพึงพอใจได้มากที่สุด





6.งานพัฒนานักศึกษา

ชื่อโครงการ การบริหารจัดการระบบการกู้ยืมเงินกองทุนเพื่อการศึกษา (กยศ.)
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

หัวหน้าโครงการ นางสาวชลียา กัญพัฒน์พร

ที่มาของโครงการ

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา มีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ 1) การจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตสาขาพยาบาลศาสตร์ในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก (ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต) และประกาศนียบัตรการพยาบาลเฉพาะทาง 2) การวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้สาขาพยาบาลศาสตร์ที่จะนำไปสู่การแก้ปัญหาสุขภาพและการพัฒนาคุณภาพงานบริการพยาบาล 3) การบริการวิชาการแก่สังคม ซึ่งครอบคลุมบุคลากรในวิชาชีพการพยาบาลและประชาชนทั่วไป และ 4) การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม อีกทั้งคณะพยาบาลศาสตร์มุ่งมั่นที่จะพัฒนาให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ ทำหน้าที่เป็น ศูนย์กลางในการศึกษาอบรมบุคลากรสาขาพยาบาลศาสตร์แก่สถาบันการศึกษาและหน่วยงานในระดับชาติและนานาชาติ (www.ns.mahidol.ac.th)

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) จัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2538 โดย กระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ และทบวงมหาวิทยาลัย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) ได้ ร่วมกันพิจารณาและเล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เพื่อรองรับความเจริญเติบโตทางเศรษฐกิจ และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของประเทศ และเพื่อแก้ปัญหาทางสังคมเรื่องความเหลื่อมล้ำทางด้านการศึกษา จึงได้มีมติร่วมกันในหลักการโครงการจัดตั้งกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยมีกระทรวงการคลัง กระทรวงศึกษาธิการ และทบวงมหาวิทยาลัย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา) เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแล และบจ.ธนาคารกรุงไทย ทำหน้าที่บริหารจัดการเงินให้กู้ยืม (www.studentloan.or.th)

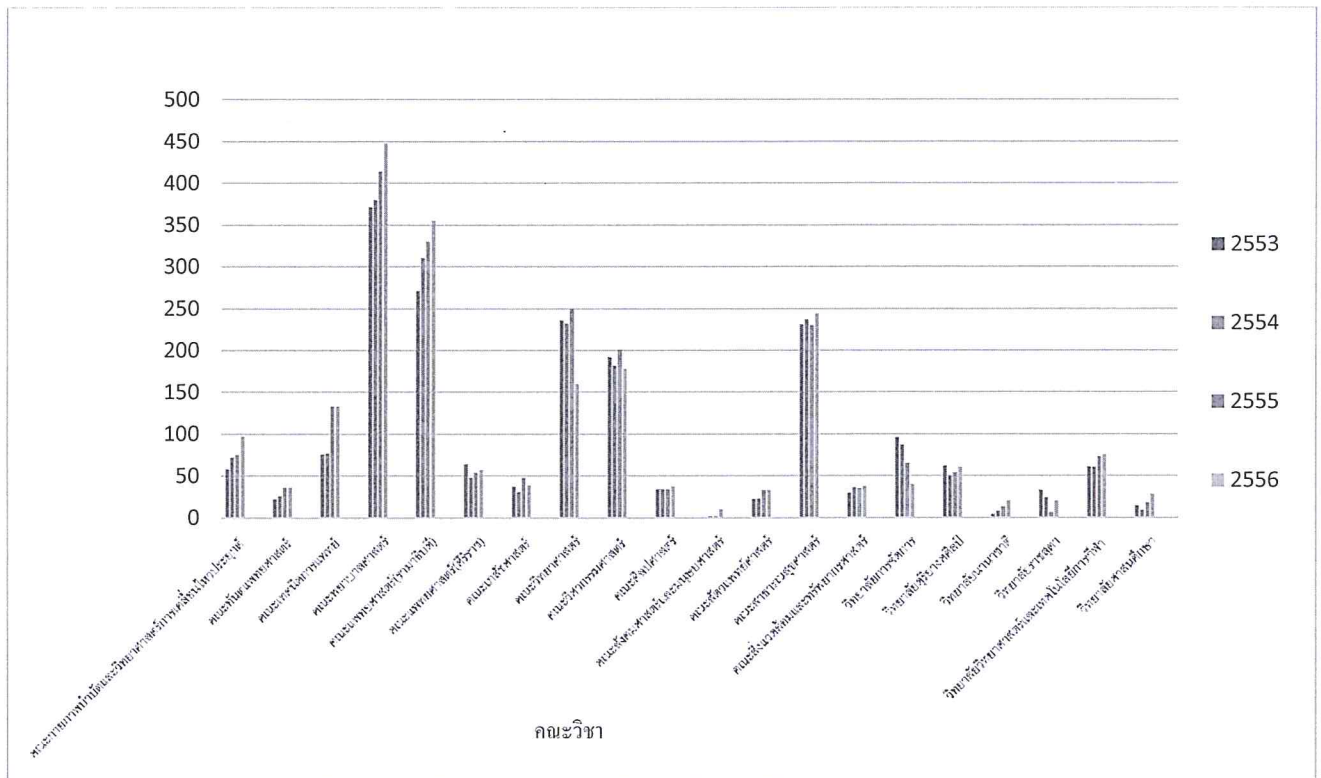
ในแต่ละปีการศึกษานักศึกษาที่เข้าศึกษาในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลเป็นเยาวชนที่มาจากทุกภูมิภาคของประเทศไทยทั้งระบบโควตา การสอบ Admission สมัครสอบตรง หรือโควตาพิเศษ และมี นักศึกษาจำนวนไม่น้อยที่ประสบปัญหาด้านค่าใช้จ่ายทางการศึกษา ทำให้นักศึกษาจำนวนนี้ต้องกู้ยืมเงินกองทุนเพื่อการศึกษา (กยศ.) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการศึกษา รวมถึงค่าใช้จ่ายส่วนตัวจนกว่าจะสำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี

จากการรวบรวมสถิติข้อมูลการกู้ยืมเงินกองทุนเพื่อการศึกษา (กยศ.) ของนักศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล ตั้งแต่ปี การศึกษา 2553-2556 พบว่านักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์มีจำนวนผู้กู้ยืมเงินกองทุนเพื่อการศึกษา (กยศ.) มากเป็นอันดับ 1 (ปีการศึกษา 2553 = 371 (35.28%), 2554 = 380 (38.29%), 2555 = 414 (42.18%), 2556 = 448 (41.83%) ซึ่งหมายความว่านักศึกษาเหล่านี้จะได้รับค่าใช้จ่ายทางการศึกษาคือ ค่าลงทะเบียน (ค่า

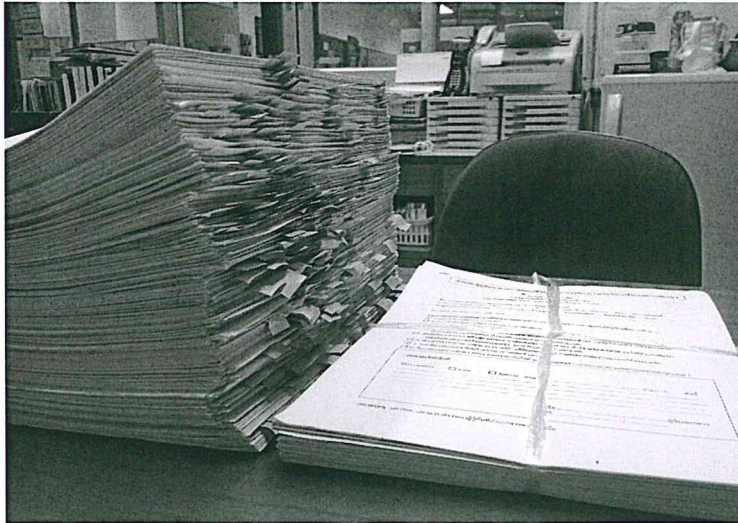
หน่วยกิต) ค่าธรรมเนียมการศึกษา ค่าเกี่ยวเนื่องทางการศึกษา และค่าใช้จ่ายส่วนตัว จนสำเร็จการศึกษาตลอดหลักสูตร 4 ปี

ระบบการกู้ยืมเงินกองทุนเพื่อการศึกษาในแต่ละภาคการศึกษา จะมีกรอบระยะเวลาอย่างชัดเจน นักศึกษาจะต้องดำเนินการสมัครและลงทะเบียนในระบบ e-student loan และระบบจะปิดตามกำหนดเวลา หากนักศึกษาดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ไม่ทันจะเกิดผลกระทบและเป็นความสูญเสียต่อนักศึกษา ด้วยความเป็นเด็กและวุฒิภาวะทำให้นักศึกษาขาดความรู้ความเข้าใจถึงผลดี - ผลเสีย และผลกระทบที่จะตามมา เช่น ปัญหาการลงทะเบียนในระบบ online ไม่ได้ หรือ เสียค่าปรับวันละ 500 บาท หากลงทะเบียนล่าช้า เป็นต้น นอกจากนี้ในภาคการศึกษาต้น ปีการศึกษา 2557 พบว่า ร้อยละ 95 ต้องมีการแก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูลในแบบคำขอกู้ (กยศ.101) มีเพียงร้อยละ 5 เท่านั้นที่ไม่ต้องมีการแก้ไข/เพิ่มเติมข้อมูลในแบบคำขอกู้ (กยศ.101) ดังนั้นงานพัฒนานักศึกษา จึงได้จัดทำโครงการบริหารจัดการระบบการกู้ยืมเงินกองทุนเพื่อการศึกษา (กยศ.) คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อช่วยแก้ปัญหาในเรื่องของการกรอกข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดค่าใช้จ่ายของนักศึกษาในการแก้ไขเอกสาร และยังช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น

สถิติการกู้ยืม กยศ. 2553-2556



NS 2553 = 371 (35.28%) 2554 = 380 (38.295) 2555 = 414 (42.18%) 2556 = 448 (41.83%)



ภาคการศึกษาที่ 1/ 2557

- ร้อยละ 95 ต้องแก้ไข/เพิ่มเติม

- ร้อยละ 5 สามารถส่ง MU

วัตถุประสงค์

1. เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการปฏิบัติงานของบุคลากรงานพัฒนานักศึกษา (Time)
2. เพื่อลดค่าใช้จ่ายของนักศึกษาในการแก้ไขเอกสารแบบคำขอกู้ (กยศ.101) (Money)
3. สามารถส่งเอกสารแบบคำขอกู้ (กยศ.101) ที่ถูกต้องครบถ้วน (Quality) ให้กับทาง

มหาวิทยาลัยมหิดล

4. เพื่อให้ให้นักศึกษาได้รับเงินกู้ยืมฯ ตามกรอบเวลา (Quantity)

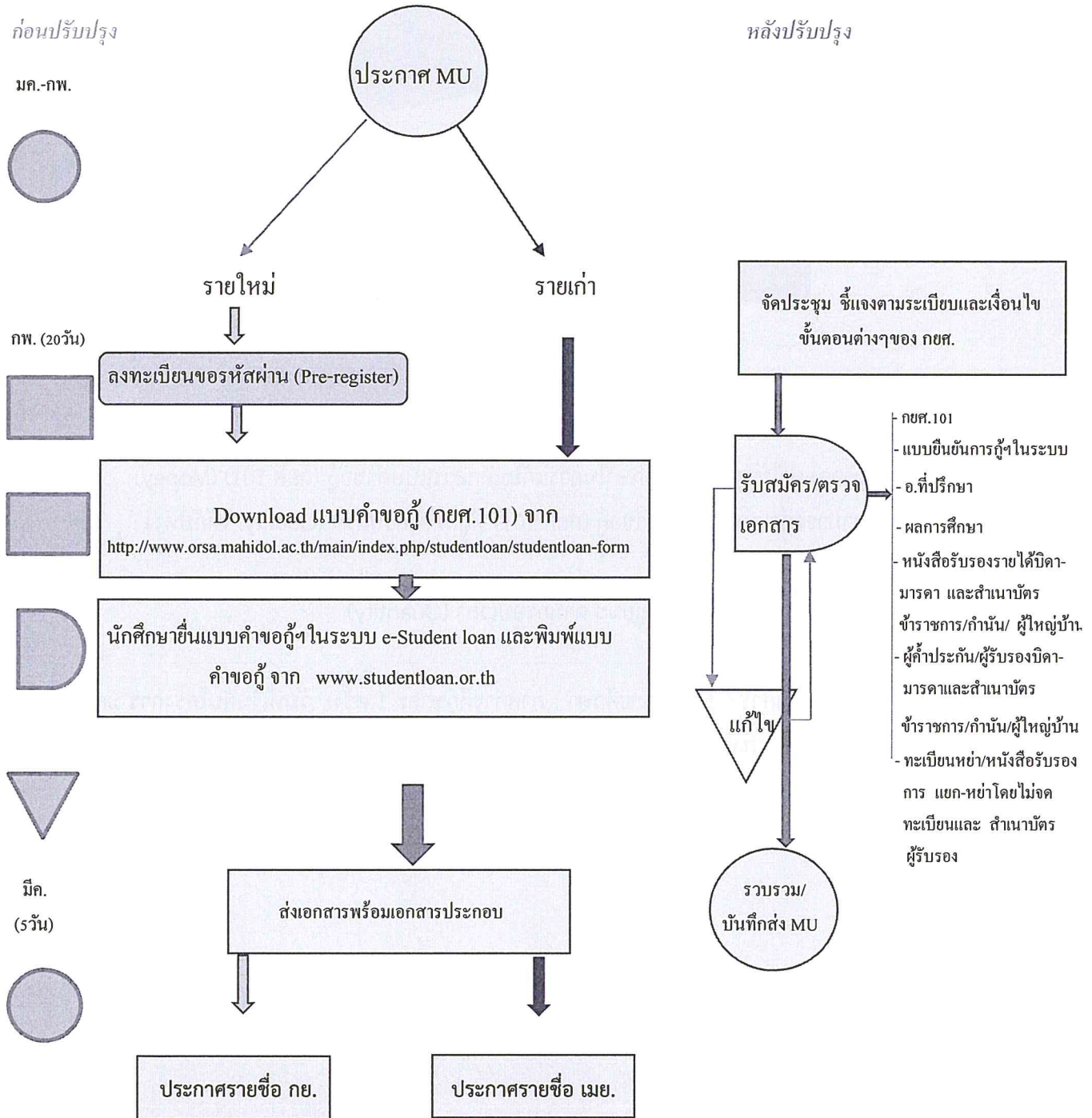
ระยะเวลาการดำเนินการ 1 ปี (ปีการศึกษา : ภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง) วันที่เริ่มต้นโครงการ มกราคม 2557

โดยที่ การบริหารจัดการระบบการกู้ยืม กยศ.ใน 1 ปีการศึกษาต้องปฏิบัติงานข้ามปี

กระบวนการงาน (Flow) ก่อน - หลัง การปรับปรุง

การกู้ยืมเงินกองทุนเพื่อการศึกษา (กยศ.)

Flow chart





รายละเอียดพอสังเขป

องค์ประกอบ	การปฏิบัติ
Input	ข้อมูล/แบบ กยศ. 101 และเอกสารประกอบ
Process	1. กำหนดวันประชุมชี้แจงนัดหมายนักศึกษาแต่ละชั้นปี 2. ประชุมชี้แจง อธิบาย ทำความเข้าใจ ให้ข้อมูล (3 ครั้ง) 3. รับสมัคร ตรวจสอบเอกสาร 4. ส่งเอกสารให้ MU
Output	ส่งแบบคำขอกู้ยืมฯ ได้ครบถ้วนภายในระยะเวลาที่ MU กำหนด
Feedback	1. ไม่มีเอกสารย้อนกลับเพื่อแก้ไข 2. นักศึกษาได้รับเงินกู้ยืมทันตามกำหนดเวลา

Process การจัดประชุมชี้แจงนักศึกษา 3 ครั้ง มีรายละเอียดดังนี้

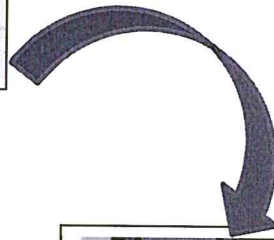
ประชุมชี้แจง	วัน / เวลา	กำหนดส่ง
ครั้งที่ 1 : ชั้นปีที่ 1 ชั้นปี 2	ภายใน 1 สัปดาห์ หลังจากประกาศ MU	20 วันนับจากวันประชุมชี้แจง (ทั้ง 3 ชั้นปีจะใช้เวลา ประมาณ 30-45 วัน)
ครั้งที่ 2 : ชั้นปีที่ 2 ชั้นปี 3		
ครั้งที่ 3 : ชั้นปีที่ 3 ชั้นปี 4		

Process การปฏิบัติงานของบุคลากร มีรายละเอียดดังนี้



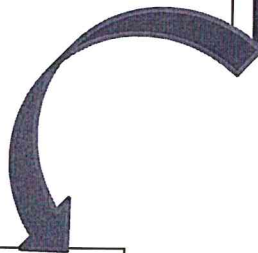
ช่วงที่ 1 (มค.-กพ.) และ (ตค.-พย.)

1. รับสมัคร / ตรวจสอบเอกสาร
2. ส่งคืนนักศึกษาแก้ไข
3. บันทึก/รวบรวมส่ง MU



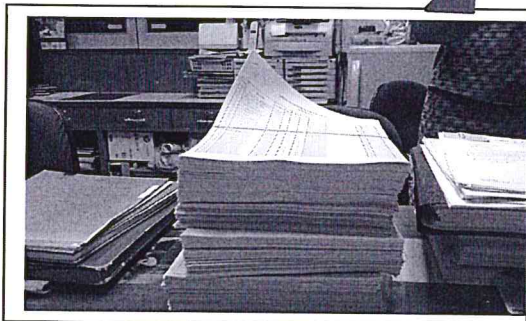
ช่วงที่ 2 (กพ.มีค) และ (พย.-ธค.)

1. รับแบบลงทะเบียนจาก MU
2. ประสานงาน/ติดตามนักศึกษามาลงชื่อยืนยันการกู้ฯ
3. บันทึก/รวบรวมส่ง MU



ช่วงที่ 3 (เมย.-พค.ปีถัด)

1. รับคืนคู่สัญญาฯ
2. ประสานงาน/ติดตามนักศึกษาเพื่อรับคืนคู่สัญญาฯ
3. รวบรวมส่ง MU (คู่สัญญาฯที่นักศึกษาไม่มารับคืนภายใน 1 ปีนับจากวันที่ส่งคืน)





ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้รับบริการ: นักศึกษาพยาบาล หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ชั้นปีที่ 1-4

ผู้ให้บริการ: 1) งานพัฒนานักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

2) กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

งบประมาณที่ใช้ (ถ้ามี)

ค่าอาหารว่างแลเครื่องดื่มสำหรับนักศึกษาคนละ 40 บาท (จำนวนขึ้นอยู่กับนักศึกษาที่กู้ยืมแต่ละชั้นปี)

(ชั้นปีที่ 1-4 ประมาณ 500 คน x 40 บาท = 20,000 บาท)

อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ (ถ้ามี)

1. ห้องประชุมขนาด 150 ที่นั่ง
2. ไมล์โครโฟน
3. Computer + LCD พร้อมอุปกรณ์ต่อพ่วง

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้ (มากกว่าหรือเท่ากับ 3 รอบการวัดผล)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1 วัน/เดือน/ปี	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2 วัน/เดือน/ปี	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 3 วัน/เดือน/ปี
1. ลดเวลาในการปฏิบัติงาน (T)	ใช้เวลา 1 นาที/คน	10-15 นาที/คน (11 กพ. -12 พค.57) ประมาณ 100 วัน	(ก่อนปิดภาคการศึกษาที่ 2/57) * ตามประกาศ MU	(ก่อนปิดภาคการศึกษาที่ 1/58) * ตามประกาศ MU	-
2. ลดค่าใช้จ่ายของนักศึกษาในการแก้ไขเอกสาร (M)	ค่าใช้จ่าย 80 บาท ต่อคน (ค่า EMS 40 x 2)	ค่าใช้จ่ายประมาณ 1,000 บาท/คน (ค่าเดินทางไป-กลับภูมิสำเนา)	-	-	-
3. ส่งเอกสารที่ถูกต้องครบถ้วน (Quality)	สามารถจัดส่งเอกสารค่าขอกู้ยืมที่ถูกต้อง ครบถ้วน ได้ร้อยละ 95	สามารถจัดส่งเอกสารค่าขอกู้ยืม ที่ถูกต้องครบถ้วน ได้เพียงร้อยละ 5	-	-	-
4. นักศึกษาได้รับเงินกู้ยืมตามกรอบเวลา (Quantity)	นักศึกษาได้รับเงินกู้ยืมตามกำหนด 100%	นักศึกษาได้รับเงินกู้ยืมตามกำหนด 50%	-	-	-



การพัฒนาปรับปรุง

CQI ก่อนการดำเนินการ

ระยะเวลา ระหว่างวันที่ 11 กุมภาพันธ์ – 12 พฤษภาคม 2557 (โดยประมาณ 100 วัน)

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

ปฏิบัติงานโดยดำเนินการตามกรอบที่มหาวิทยาลัยกำหนด การชี้แจงนักศึกษาทำได้เมื่อนักศึกษานำเอกสารมาส่งและได้พบกับนักศึกษา ใช้เวลาชี้แจงนักศึกษาต่อคนเป็นเวลานานเนื่องจากนักศึกษายังขาดความเข้าใจหรือมีความเข้าใจที่คลาดเคลื่อน มีเงื่อนไขหรือข้ออ้าง และข้อต่อรองเสมอๆ ในหลายๆครั้งจะไม่ได้ชี้แจงนักศึกษา ไม่ได้ตรวจเอกสารในทันที เนื่องจากผู้ปฏิบัติต้องเข้าร่วมประชุม สัมมนา เข้าร่วมกิจกรรม ปฏิบัติงานนอกสถานที่ ฯลฯ นักศึกษาจะวางเอกสารไว้ หรือบางครั้งก็จะฝากเพื่อนนักศึกษามาส่งแทน

CQI หลังการดำเนินการ

ระยะเวลาการประเมินรอบที่ 1 จะประเมินในช่วงก่อนปิดภาคการศึกษาที่ 2/57 (30- 45 วัน)

การประเมินรอบที่ 2 จะประเมินในช่วงก่อนปิดภาคการศึกษาที่ 1/58

* ตามประกาศ MU

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

อยู่ระหว่างรอการประเมินผล

สรุปผลการดำเนินการ

1. ปัญหา/ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ

ปัญหา : 1) นักศึกษาขาดความรู้/ความเข้าใจ (วุฒิภาวะ)

2) นักศึกษาได้รับการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้อง จึงยึดแนวทางปฏิบัตินั้นๆ

ข้อจำกัด : 1) ผู้ปฏิบัติงานมีจำกัด

2) จำนวนนักศึกษาผู้กั๊ยมฯ กยศ. มีจำนวนมาก

3) คณะพยาบาลศาสตร์ มี 2 วิทยาเขต

2. กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

2.1 การปฏิบัติงานต้องยึดมั่นในกฎระเบียบของมหาวิทยาลัยฯ และต้องมีความรู้ในเรื่องกฎหมาย ประชาชน หรือกฎหมายทั่วไป

2.2 การให้ข้อมูลกับนักศึกษาต้องชี้แจง/ให้ข้อมูลกับนักศึกษาอย่างตรงประเด็น เป็นข้อเท็จจริง ชี้ให้เห็นถึงผลดี-ผลเสีย และผลกระทบที่จะเกิดขึ้น เนื่องเป็นการทำธุรกรรมทางการเงิน เป็นการทำสัญญา/ข้อผูกมัดที่เกี่ยวข้องเนื่องในอนาคต และมีบุคคลหลายฝ่ายเข้ามาเกี่ยวข้อง



3. แผนการที่จะพัฒนาต่อเนื่องต่อไป

3.1 ดำเนินการจัดประชุมชี้แจงนักศึกษาก่อนการกู้ยืมฯ ทุกชั้นปี

3.2 จัดประชุมชี้แจงนักศึกษาชั้นปีที่ 4 ก่อนสำเร็จการศึกษา (เทอมปลาย) เกี่ยวกับขั้นตอน/รายละเอียด และกรอบเวลาในการชำระคืนเงินกู้ยืมฯ (กยศ.) ตามที่รัฐบาลกำหนด เพื่อให้ นักศึกษามีความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระคืนเงินกู้ที่ถูกต้อง และสามารถชำระคืนเงินกู้ฯได้ตามกรอบเวลาและเงื่อนไขที่รัฐกำหนด





7. งานห้องสมุด

ชื่อโครงการ	ออกหนังสือใหม่ รวดเร็ว ทันใจ พร้อมให้บริการ
หัวหน้าโครงการ	น.ส. ยุพิน ยั่งสวัสดิ์
รายชื่อสมาชิก	1. นางณิภาภัส อินทรกำแหง 2. น.ส. ตะวัน ละม้ายแข

ที่มาของโครงการ (ระบุขนาด ความรุนแรงของปัญหา และสาเหตุ)

ปัจจุบัน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีพื้นที่การดำเนินงานอยู่ 2 แห่ง คือ พื้นที่บางกอกน้อยและพื้นที่ศาลายา บุคลากรห้องสมุดจึงต้องมีการหมุนเวียนกันไปปฏิบัติงานเพื่อให้บริการที่ห้องสมุดทั้ง 2 พื้นที่ ซึ่งในกระบวนการทำงานเดิม ณ พื้นที่บางกอกน้อย งานด้านการวิเคราะห์หมวดหมู่และเตรียมหนังสือใหม่ภาษาไทยเพื่อออกให้บริการ เป็นงานที่มีขั้นตอนการทำงานหลายขั้นตอน จึงมีการแบ่งความรับผิดชอบให้กับบุคลากรรับผิดชอบร่วมกันหลายคน ทำให้ต้องมีการรอรับการส่งต่องานกัน จึงจะดำเนินการต่อได้ ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ ในระหว่างที่บุคลากรห้องสมุดบางคนต้องไปปฏิบัติงานที่พื้นที่ศาลายา จะทำให้งานประจำที่เคยปฏิบัติอยู่ที่วิทยาเขตบางกอกน้อยไม่สามารถทำได้ จึงทำให้บุคลากรห้องสมุดคนอื่นที่ต้องรอรับการส่งต่องานต้องรอ และไม่สามารถทำงานต่อได้ จึงทำให้เกิดปัญหาการทำงานที่ล่าช้า หนังสือใหม่ออกไม่ทัน ดังนั้น งานห้องสมุด จึงได้จัดทำโครงการออกหนังสือใหม่ รวดเร็ว ทันใจ พร้อมให้บริการ เพื่อปรับหน้าที่ความรับผิดชอบและปรับกระบวนการทำงานใหม่บางขั้นตอนให้มีความสะดวกและรวดเร็วขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานวิเคราะห์กระบวนการทำงานวิเคราะห์หมวดหมู่และเตรียมหนังสือใหม่ภาษาไทยเพื่อออกให้บริการให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. เพื่อลดขั้นตอน เวลาและทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน

ระยะเวลาการดำเนินการ 11 เมษายน 2557- 22 สิงหาคม 2557

วันที่เริ่มต้นโครงการ 11 เมษายน 2557

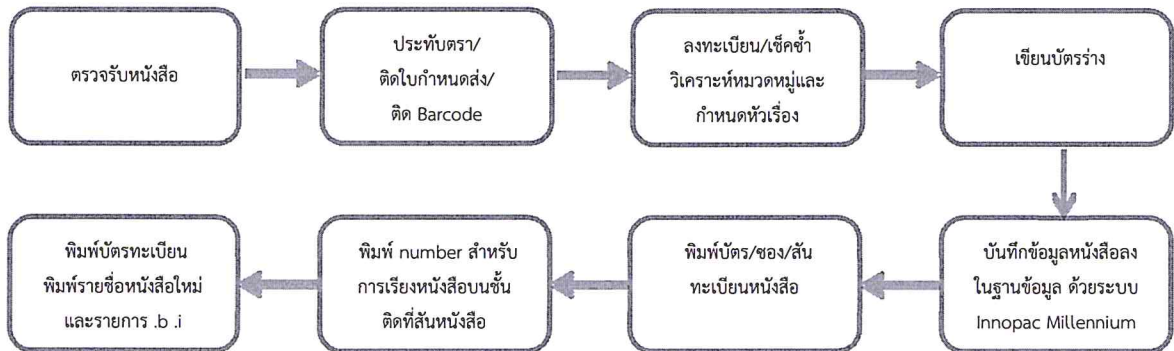
ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้รับบริการ: ผู้ใช้บริการห้องสมุด

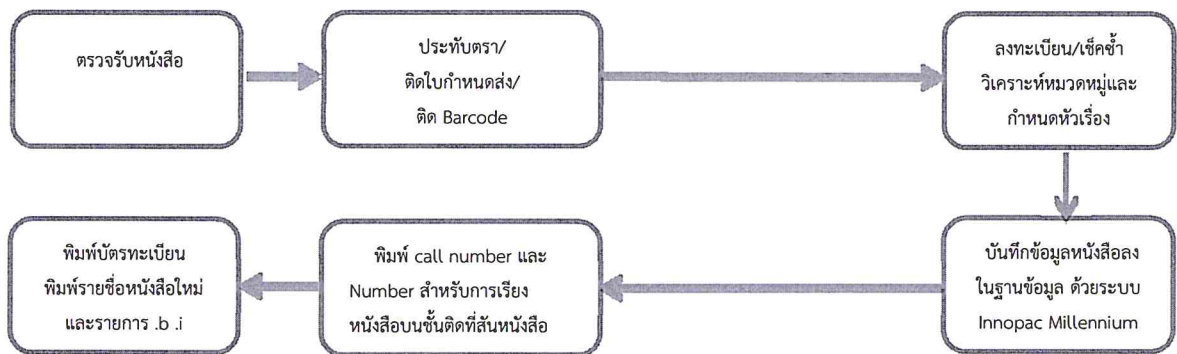
ผู้ให้บริการ: น.ส. ยุพิน ยั่งสวัสดิ์ นางณิภาภัส อินทรกำแหง และ น.ส. ตะวัน ละม้ายแข



กระบวนการงาน (Flow) ก่อนการปรับปรุง



กระบวนการงาน (Flow) หลังการปรับปรุง



รายละเอียดพอสังเขป

1. ปรับกระบวนการทำงานวิเคราะห์หมวดหมู่และเตรียมหนังสือใหม่ภาษาไทยออกให้บริการโดยใช้เทคนิค Lean management

2. บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศ จำนวน 3 คน ปฏิบัติงานทุกขั้นตอน ได้แก่

- ตรวจรับหนังสือ
- ประทับตรา/ติดใบกำหนดส่ง/ติด Barcode
- ลงทะเบียน/เช็คซ้ำ/วิเคราะห์หมวดหมู่และกำหนดหัวเรื่อง
- บันทึกข้อมูลหนังสือลงในฐานข้อมูล ด้วยระบบ Innopac Millennium
- พิมพ์เลข call number และ number สำหรับการเรียงหนังสือบนชั้น ติดที่สันหนังสือ
- พิมพ์บัตรทะเบียน /พิมพ์รายชื่อหนังสือใหม่ และรายการ .b .i

3. นำหนังสือใหม่ออกให้บริการ

งบประมาณที่ใช้ (ถ้ามี) ไม่มี

อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ (ถ้ามี) วัสดุสำนักงานสำหรับการปฏิบัติงานห้องสมุด .

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้ (มากกว่าหรือเท่ากับ 3 รอบการวัดผล)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1 30 มิย. 57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2 22 สค.57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 3 วัน/เดือน/ปี
ใช้ทรัพยากรในการทำงาน (คน วัสดุ อุปกรณ์) ลดลง	ใช้บุคลากรปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน 1 คน	-ใช้บุคลากรปฏิบัติงาน 3 คน -งานที่มีขั้นตอนการทำงานหลายขั้นตอน มีการแบ่งความรับผิดชอบให้กับบุคลากรรับผิดชอบร่วมกันหลายคน ทำให้ต้องมีการรอรับการส่งต่องานกัน จึงจะดำเนินการต่อได้	-ใช้บุคลากรปฏิบัติงาน 1 คน -สามารถปฏิบัติงานได้ทุกขั้นตอนช่วงต่อกันได้ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการทำงานให้มีความคล่องตัวมากขึ้น	อยู่ระหว่างรอประเมินผล	-
ระยะเวลาที่ใช้ในการวิเคราะห์และเตรียมหนังสือใหม่เพื่อให้บริการลดลง	ใช้ระยะเวลาในการวิเคราะห์และเตรียมหนังสือใหม่เพื่อให้บริการไม่เกิน 3 วันทำการ	ใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบงาน และดำเนินการ 7 วัน	ใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบงาน และดำเนินการลดลงเหลือ 5 วันในการ	อยู่ระหว่างรอประเมินผล	-

การพัฒนาปรับปรุง

CQI รอบที่ 1 ระยะเวลา 11 เมษายน 2557 – 30 มิถุนายน 2557

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

เจ้าหน้าที่ห้องสมุด 1 คน สามารถปฏิบัติงานได้ทุกขั้นตอนทำให้ทางเดินของกระบวนการทำงานไม่ต้องรอให้คนหนึ่งทำงานเสร็จก่อนถึงจะรับช่วงต่อกันได้ซึ่งเป็นการลดขั้นตอนการทำงานให้มีความคล่องตัวมากขึ้นจากการวิเคราะห์กระบวนการทำงานดังกล่าว สามารถยกเลิกการเขียนบัตรร่างและ การพิมพ์ของบัตร ทำให้ประหยัดทรัพยากร คน วัสดุ อุปกรณ์ และเวลาที่ใช้ในการทำงาน

CQI รอบที่ 2 ระยะเวลา -

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ-

CQI รอบที่ 3 ระยะเวลา -

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ -



สรุปผลการดำเนินการ

1. ปัญหา/ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ

บุคลากรบางคน ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้และฝึกปฏิบัติในงานที่ไม่ชำนาญ อีกทั้งยังต้องรับผิดชอบงานบริการด้วย ไม่ได้ทำงานเทคนิคอย่างเดียวทำให้ไม่มีเวลาในการเรียนรู้งานได้อย่างเต็มที่ ผลการปฏิบัติงานบางอย่างยังไม่ดีเท่าที่ควร เช่น การพิมพ์ส้นและทำบัตรทะเบียน

2. กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

บรรณารักษ์และนักเอกสารสนเทศจำนวน 3 คนได้เรียนรู้และสามารถปฏิบัติงานวิเคราะห์หมวดหมู่และเตรียมหนังสือใหม่ภาษาไทยออกให้บริการได้ทุกชั้นตอน

3. แผนการที่จะพัฒนาต่อเนื่องต่อไป

การฝึกฝนการทำงานให้มีความชำนาญมากยิ่งขึ้น เพื่อความถูกต้อง สมบูรณ์และลดเวลาที่ใช้ในการทำงานลง



8.งานส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย

ชื่อโครงการ กระบวนการติดตามความก้าวหน้าโครงการวิจัยที่ได้รับทุน ซี.เอ็ม.บี.

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

หัวหน้าโครงการ นางสาวศรีสุดา คล้ายคล่องจิตร

รายชื่อสมาชิก

1. นายวีระชัย คุ่มพงษ์พันธุ์
2. นางสาวณัฐา วงศ์วุฒิสโรช
3. นางเบญจวรรณ คุ่มพงษ์พันธุ์

ที่มาของโครงการ (ระบุขนาด ความรุนแรงของปัญหา และสาเหตุ)

พันธกิจสำคัญประการหนึ่งของงานส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย คือ การส่งเสริม และสนับสนุนให้เกิดการดำเนินโครงการวิจัยภายในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ทั้งในกลุ่มอาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน โดยมีแหล่งทุนสนับสนุนภายในของคณะพยาบาลศาสตร์ที่สำคัญ คือ กองทุนซี.เอ็ม.บี.คณะพยาบาลศาสตร์ ซึ่งกำหนดให้ผู้ได้รับทุนจากกองทุนซี.เอ็ม.บี.คณะพยาบาลศาสตร์ เสนอรายงานความก้าวหน้าของการวิจัยเมื่อครบกำหนดทุก 6 เดือน นับตั้งแต่วันที่ได้รับทุน และแจ้งปิดโครงการวิจัยเมื่อได้รับการตีพิมพ์ในวารสาร เนื่องจากการดำเนินงานที่ผ่านมา ผู้ได้รับทุนมีการส่งรายงานความก้าวหน้าค่อนข้างน้อย ทำให้ไม่ทราบสถานะการดำเนินโครงการวิจัย ดังนั้น งานส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย ได้มีการปรับปรุงกระบวนการติดตามความก้าวหน้าโครงการวิจัยที่ได้รับทุน ซี.เอ็ม.บี. ที่ครบกำหนด (6 เดือน) โดยใช้ช่องทางการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ตให้เพิ่มมากยิ่งขึ้น เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการติดตามโครงการวิจัยจากผู้วิจัย และลดค่าใช้จ่ายวัสดุสำนักงานน้อยลง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาการติดตามโครงการวิจัยจากผู้วิจัย
2. เพื่อลดค่าใช้จ่ายวัสดุสำนักงาน

ระยะเวลาการดำเนินการ 3 เดือน

วันที่เริ่มต้นโครงการ 28 เมษายน 2557 – 31 กรกฎาคม 2557

ผู้เกี่ยวข้อง

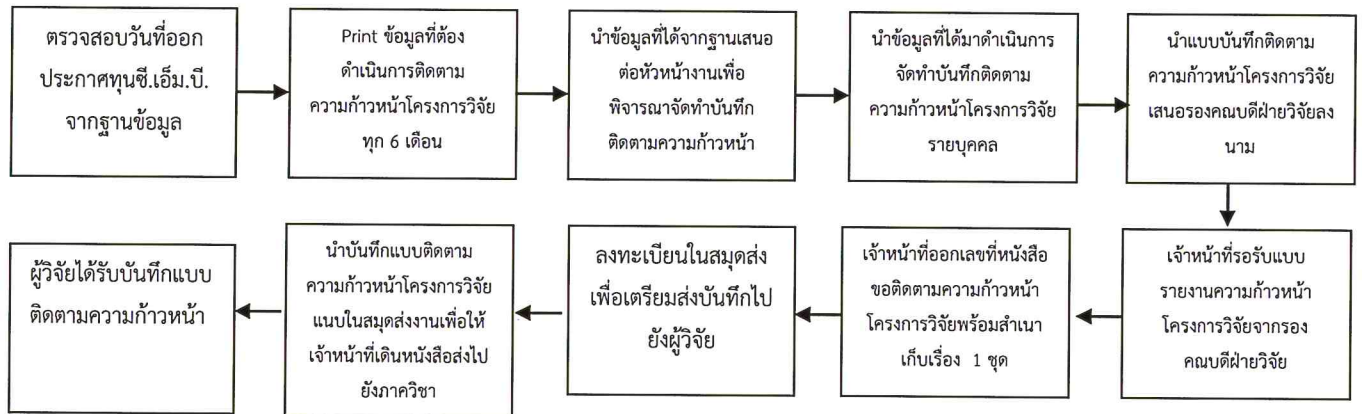
ผู้รับบริการ: บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ คณะพยาบาลศาสตร์

ผู้ให้บริการ: งานส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย

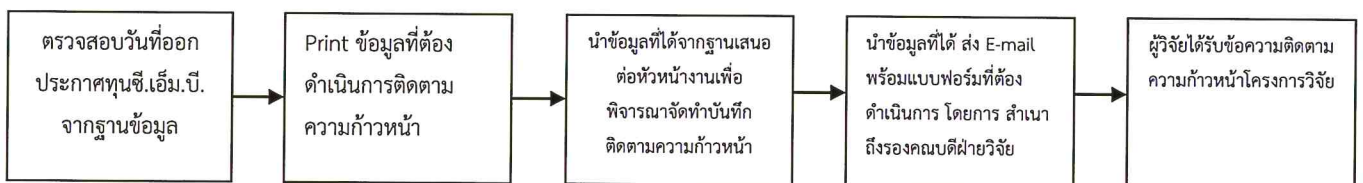
อื่นๆ : ไม่มี



กระบวนการงาน (Flow) ก่อนการปรับปรุง



กระบวนการงาน (Flow) หลังการปรับปรุง



รายละเอียดพอสังเขป

กระบวนการก่อนการปรับปรุงงานติดตามโครงการวิจัย ประกอบด้วย 10 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) ตรวจสอบวันที่ออกประกาศทุนซี.เอ็ม.บี. จากฐานข้อมูลในวันศุกร์ สัปดาห์ที่ 4 ของทุกเดือน
- 2) Print ข้อมูลที่ต้องดำเนินการติดตามความก้าวหน้าโครงการวิจัยทุก 6 เดือน จากฐานข้อมูลที่มีประมวล
ได้
- 3) นำข้อมูลที่ได้จากฐานเสนอต่อหัวหน้างานเพื่อพิจารณาจัดทำบันทึกติดตามความก้าวหน้า
- 4) นำข้อมูลที่ได้มาดำเนินการจัดทำบันทึกติดตามความก้าวหน้าโครงการวิจัยรายบุคคล
- 5) นำแบบบันทึกติดตามความก้าวหน้าโครงการวิจัยเสนอรองคณบดีฝ่ายวิจัยลงนาม
- 6) เจ้าหน้าที่รองรับแบบรายงานความก้าวหน้าโครงการวิจัยจากรองคณบดีฝ่ายวิจัย
- 7) เจ้าหน้าที่ออกเลขที่หนังสือขอติดตามความก้าวหน้าโครงการวิจัยพร้อมสำเนาเก็บเรื่อง 1 ชุด
- 8) ลงทะเบียนในสมุดส่งเพื่อเตรียมส่งบันทึกไปยังผู้วิจัย
- 9) นำบันทึกแบบติดตามความก้าวหน้าโครงการวิจัยแนบในสมุดส่งงานเพื่อให้เจ้าหน้าที่เดินหนังสือส่งไป
ยังภาควิชา
- 10) ผู้วิจัยได้รับบันทึกแบบติดตามความก้าวหน้า

ส่วนกระบวนการหลังการปรับปรุงงานติดตามโครงการวิจัย ประกอบด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) ตรวจสอบวันที่ออกประกาศทุนซี.เอ็ม.บี. จากฐานข้อมูลในวันศุกร์ สัปดาห์ที่ 4 ของทุกเดือน
- 2) Print ข้อมูลที่ต้องดำเนินการติดตามความก้าวหน้าโครงการวิจัยทุก 6 เดือน จากฐานข้อมูลที่ประมวลได้
- 3) นำข้อมูลที่ได้จากฐานเสนอต่อหัวหน้างานเพื่อพิจารณาจัดทำบันทึกติดตามความก้าวหน้า
- 4) นำข้อมูลที่ได้ ส่ง E-mail พร้อมแบบฟอร์มที่ต้องดำเนินการ ส่งผู้วิจัยและ ส่งเนาถึงรองคณบดีฝ่ายวิจัย
- 5) ผู้วิจัยได้รับข้อความติดตามความก้าวหน้าโครงการวิจัย

เมื่อเปรียบเทียบกระบวนการ ทั้งก่อนและหลังปรับปรุง พบว่า กระบวนการต่างๆ มีความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น สิ่งที่เด่นชัดคือ ลดระยะเวลาในการดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ ลงได้มาก เจ้าหน้าที่สามารถประหยัดเวลาในการจัดทำบันทึก และประหยัดวัสดุคือ กระดาษ หมึกพิมพ์ ในการถ่ายเอกสาร และเป็นการอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยเพิ่มมากขึ้น โดยงานส่งเสริมและพัฒนางานวิจัยได้จัดทำแบบฟอร์มรายงานสำหรับผู้วิจัย และส่ง E-mail มายังผู้วิจัยโดยตรง และลดระยะเวลาในการจัดทำรายงานแบบฟอร์มด้วยงบประมาณที่ใช้ (ถ้ามี) ไม่มี

อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ (ถ้ามี)
ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

เครื่องคอมพิวเตอร์ พร้อมอินเทอร์เน็ต

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้ (มากกว่าหรือเท่ากับ 3 รอบการวัดผล)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1 วัน/เดือน/ปี	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2 วัน/เดือน/ปี	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 3 วัน/เดือน/ปี
1. ระยะเวลาการติดตามโครงการวิจัย	ระยะเวลาลดลงมากกว่า 80%	447 นาที/ (7 ชั่วโมง 27 นาที)	42 นาที (7 ภาควิชาฯ ละ 3 โครงการฯ ละ 2 นาที)		
2. ค่าใช้จ่ายสำหรับเอกสารที่ต้องใช้ในขั้นตอนการติดตามโครงการ	ค่าใช้จ่ายลดลงมากกว่า 80%	6 บาท/ภาควิชา (7 ภาค ใช้ค่าจ่าย 42 บาท) (ค่าปริ้นท์ 0.7 บาท/แผ่น ค่า สำเนาเอกสาร 0.5/แผ่น ภาควิชาละ 5 แผ่น)	0 บาท		
3. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อวิธีการติดตามโครงการวิจัย	ความพึงพอใจมากกว่า 80%	ยังไม่ได้ดำเนินการ	-		

การพัฒนาปรับปรุง



CQI รอบที่ 1 ระยะเวลาตั้งแต่เดือนเมษายน 2557 – กันยายน 2557

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

การติดตามความก้าวหน้าโครงการวิจัยที่ครบกำหนด 6 เดือน เดิมใช้หนังสือแจ้งไปยังภาควิชาเป็นประจำทุกเดือน งานส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย จึงได้พิจารณาทบทวนขั้นตอนและกระบวนการใหม่ โดยการใช้การส่งทาง e-mail ทดแทน ทำให้สามารถลดขั้นตอนลง จากเดิม 10 ขั้นตอน ลดลง เป็น 5 ขั้นตอน โดยมีผลการดำเนินการดังนี้

จำนวนโครงการวิจัยที่ติดตามความก้าวหน้า	รวม (โครงการ)	เดือน			
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.-ก.ย.*
	28	20	1	1	6
จำนวนโครงการวิจัยที่ส่งรายงานความก้าวหน้า	20	19	1	0	-

หมายเหตุ * ยังไม่ถึงรอบการติดตาม 6 เดือน

การปรับกระบวนการดังกล่าว ส่งผลในหลายด้าน 1) ผลดีต่อคณะพยาบาลศาสตร์ เนื่องจากประหยัดทรัพยากรด้านสำนักงาน 2) ผลดีต่องานส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย เนื่องจากประหยัดเวลา ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถนำเวลาส่วนนี้ไปปฏิบัติงานด้านอื่นที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานได้ต่อไป และ 3) ผลดีต่อผู้วิจัย เนื่องจากผู้วิจัยได้รับแบบติดตามความก้าวหน้าได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ไม่ต้องเสียเวลาในการดาวน์โหลดแบบฟอร์มจากหน้าเว็บไซต์ หรือเสียเวลาในการพิมพ์แบบฟอร์มใหม่ และลดปัญหาเอกสารสูญหายหรือไม่ถึงมือผู้วิจัย

สรุปผลการดำเนินการ

1. ปัญหา/ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ

บุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ คณะพยาบาลศาสตร์บางส่วนอาจไม่เปิด E-mail หรือ Inbox เต็มจนไม่สามารถส่งข้อความถึงผู้วิจัยได้

2. กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

ได้เข้าใจถึงหลักการของ lean และนำมาปรับใช้กับงานประจำเพื่อให้เกิดการพัฒนามากยิ่งขึ้น และได้เรียนรู้ถึงการแก้ไขปัญหาและการทำงานร่วมกัน

3. แผนการที่จะพัฒนาต่อเนื่องต่อไป

ศึกษาข้อมูลและความเป็นไปได้ในการจัดทำฐานข้อมูลโครงการวิจัย เพื่อให้นักวิจัยรายงานผลโครงการในฐานข้อมูลโดยตรง เพื่อลดภาระค่าใช้จ่ายในการจัดทำรายงานความก้าวหน้าของโครงการ และมีข้อมูลที่สามารถใช้ในการบริหารจัดการงานวิจัยในภาพรวมได้



9. งานพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง

ชื่อโครงการ	พัฒนาการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด (KPI) ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ระยะที่ 2
หัวหน้าโครงการ	นางนภัสสร ลาภณรงค์ชัย
รายชื่อสมาชิก	1. นายกณพ คำสุข 2. นางสาวดารานิตย์ กิ่งวัน 3. นางสาวสุฤดี โภคัยเนตร

ที่มาของโครงการ

งานพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกตามเกณฑ์ สกอ. สมศ. สภาการพยาบาล เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ในปีงบประมาณ 2555 จึงจัดทำโครงการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด (KPI) ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องสามารถนำไปใช้ได้ทันกำหนดเวลา

เพื่อเป็นการต่อยอดโครงการพัฒนางาน ในปีงบประมาณ 2556 นี้ งานพัฒนาคุณภาพฯ ได้มีการปรับเปลี่ยน ลดขั้นตอนที่มากเกินไปจนทำให้เกิดความล่าช้า และความซับซ้อน ซึ่งทำให้กระทบต่อการจัดเก็บข้อมูลและการสืบค้น ดังนั้นเพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว งานพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง จึงจัดทำโครงการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด (KPI) ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ระยะที่ 2 เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องสามารถนำไปใช้ได้ทันกำหนดเวลา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด (KPI) ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว และทันกำหนดเวลา

ระยะเวลาในการดำเนินการ มีนาคม 2557 – กันยายน 2557

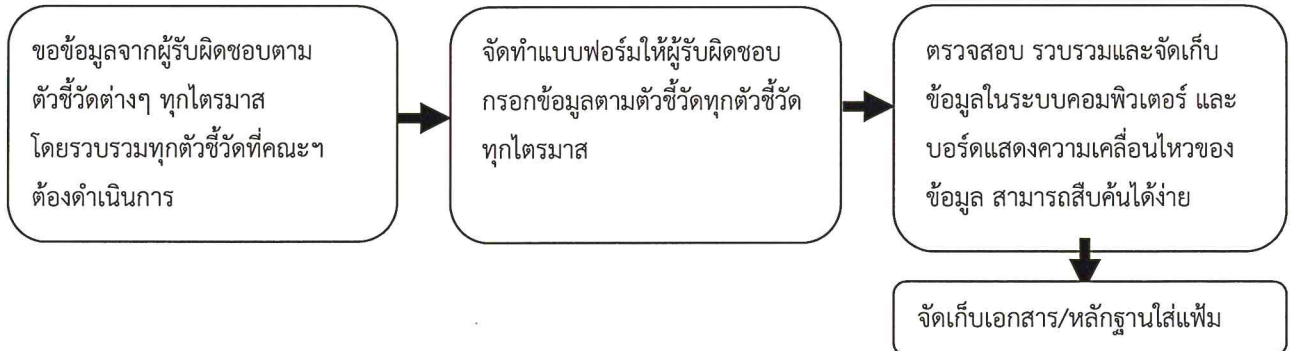
วันที่เริ่มต้นโครงการ มีนาคม 2557

ผู้เกี่ยวข้อง

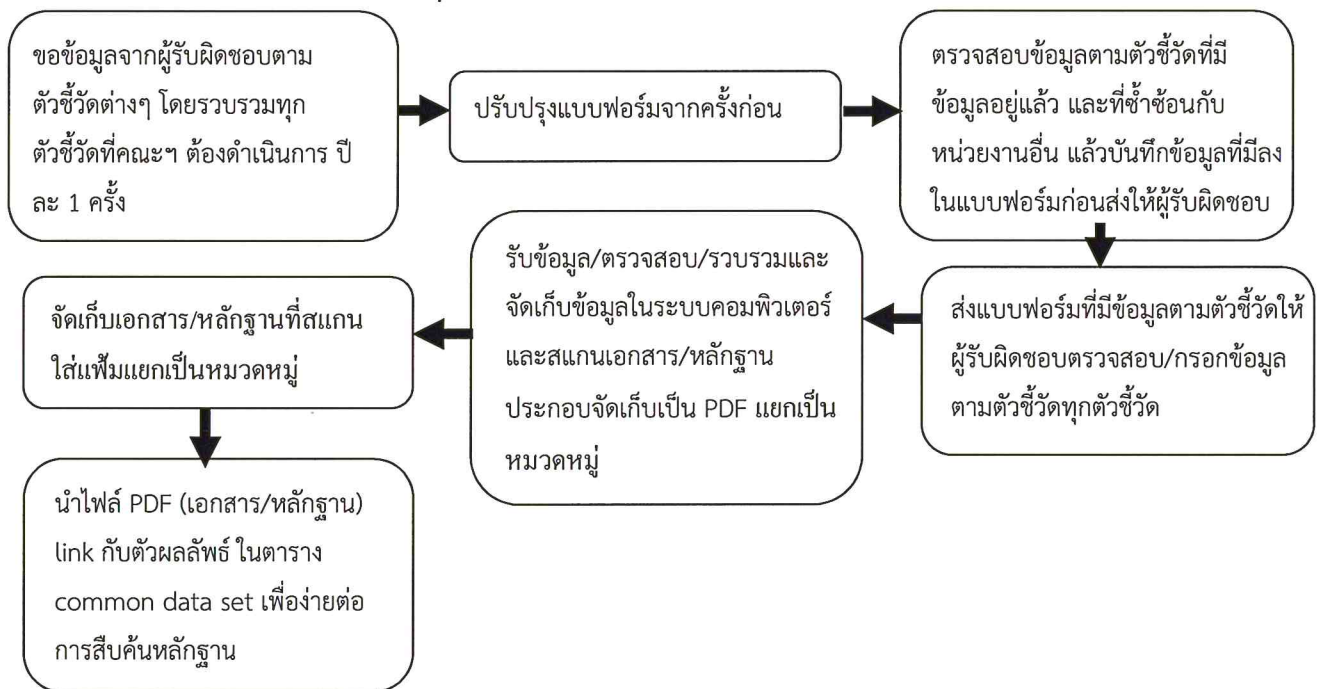
ผู้รับบริการ	: งานพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง
ผู้รับบริการ	: งานพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	: กองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล หน่วยงานภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยมหิดล ผู้บริหาร และบุคลากรในงานต่างๆ ที่รับผิดชอบในแต่ละตัวชี้วัดต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์



กระบวนการงานก่อนการปรับปรุง



กระบวนการงาน (Flow) หลังการปรับปรุง



รายละเอียดพอสังเขป

1. รวบรวมตัวชี้วัดทั้งหมดที่คณะฯ ต้องดำเนินการแยกตามเกณฑ์ สกอ. สมศ. สภาการพยาบาล และ PA
2. จัดทำฐานข้อมูล common data set ตามตัวชี้วัดต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. ตรวจสอบข้อมูลตามตัวชี้วัดที่มีข้อมูลอยู่แล้ว และที่เข้าช้อนกับหน่วยงานอื่น เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดนั้นๆ
4. จัดทำแบบฟอร์มบันทึกข้อมูลให้ผู้รับผิดชอบ/ผู้เกี่ยวข้องของแต่ละตัวชี้วัด จัดเก็บข้อมูลตามเวลาที่กำหนด
5. ติดตามข้อมูลจากผู้รับผิดชอบตามตัวชี้วัดต่างๆ



6. รวบรวมเอกสาร/หลักฐานจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยใช้วิธีการเก็บข้อมูล (scan) เข้าคอมพิวเตอร์เป็นไฟล์ PDF และนำเอกสาร/หลักฐานที่เป็น paper เก็บใส่แฟ้มแยกเป็นหมวด
7. ตรวจสอบข้อมูลและบันทึกลงในฐานข้อมูล common data set ตามตัวชี้วัดต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
8. แนบไฟล์ PDF ในฐานข้อมูล common data set โดยใช้ Hyperlink ตามผลลัพธ์ที่กรอกในตาราง
9. เจ้าหน้าที่งานพัฒนาคุณภาพสามารถเข้าระบบสืบค้นเพื่อให้ได้ข้อมูลและเอกสาร/หลักฐานแนบที่ถูกต้องและรวดเร็ว

งบประมาณที่ใช้ - ไม่มี -

อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้

- เทคโนโลยีสำหรับการเชื่อมต่อระหว่างคอมพิวเตอร์ภายในหน่วยงานให้เป็นส่วนกลาง
- External Hard Disk
- เครื่องสแกนเอกสาร

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้ (มากกว่าหรือเท่ากับ 3 รอบการวัดผล)		
		ก่อนดำเนินการ (มีนาคม 57)	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1 (พฤษภาคม 57)	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2 (กันยายน 2557)
1. ร้อยละความครบถ้วนของข้อมูล ตามตัวชี้วัด	ร้อยละ 80	ผลลัพธ์จากโครงการเดิมเมื่อปีงบประมาณ 2555 สรุปลงได้ข้อมูลครบถ้วนร้อยละ 97.33 จาก 75 ตัวชี้วัด (ไม่ครบถ้วน จำนวน 2 ตัวชี้วัด)	นำผลลัพธ์จาก common data set ปีงบประมาณ 2555 กรอกลงใน common data set ปีงบประมาณ 2556 ที่ปรับปรุงแก้ไข พร้อมทั้งส่งแบบสำรวจตัวชี้วัดฯ ไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ สรุปลงได้ข้อมูลครบถ้วนร้อยละ 94.29 จาก 140 ตัวชี้วัด (ไม่ครบถ้วน จำนวน 8 ตัวชี้วัด)	- ยังไม่ได้ดำเนินการ -
2. ระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลพร้อมเอกสารแนบลด	ใช้เวลาไม่เกิน 5 นาที ต่อ 1 เรื่อง	ผลลัพธ์จากโครงการเดิมเมื่อปีงบประมาณ 2555 ได้ทำการสืบค้นข้อมูลใน common data set ผลลัพธ์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยใช้เวลาเฉลี่ยไม่เกิน 5 นาที ต่อ 1 เรื่อง	สามารถสืบค้นข้อมูลใน common data set ไม่เกิน 5 นาที ต่อ 1 เรื่อง พร้อมทั้งสืบค้นเอกสารแนบได้ (file PDF) ซึ่งปี 2555 ไม่มีการดำเนินการในส่วนนี้	- ยังไม่ได้ดำเนินการ -



หมายเหตุ

- ข้อมูลเชิงคุณภาพ หมายถึง ข้อมูลที่ไม่สามารถบอกได้ว่า มีค่ามากหรือน้อย แต่จะสามารถบอกได้ว่าดีหรือไม่ดี หรือบอกลักษณะความเป็นกลุ่มของ ข้อมูล เช่น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ฯลฯ
- ข้อมูลเชิงปริมาณ หมายถึง ข้อมูลที่สามารถวัดค่าได้ ว่ามีค่ามากหรือน้อยซึ่งสามารถวัดค่าออกมาเป็นตัวเลขได้ เช่น จำนวนคน จำนวนโครงการ/กิจกรรม ฯลฯ

การพัฒนาปรับปรุง

ปีงบประมาณ 2556

CQI รอบที่ 1 หลังการปรับปรุง พบว่า สามารถลดระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูลได้ และสามารถให้ข้อมูลกับผู้ที่ต้องการข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว

CQI รอบที่ 2 ระยะเวลาในการสืบค้นข้อมูล ใช้เวลาน้อยกว่าครั้งแรก แต่เมื่อให้หน่วยงานตรวจสอบข้อมูลเดิมซ้ำ พบว่า บางผลลัพธ์ข้อมูลไม่ตรงกับที่ให้ไว้ในครั้งก่อน

ปีงบประมาณ 2557

CQI จากปีงบประมาณ 2556 หลังจากดำเนินการแล้วพบว่า การเก็บข้อมูลทุกไตรมาส ผู้รับผิดชอบไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน ทำให้ไม่ได้ข้อมูลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อีกทั้งเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้รับผิดชอบแต่ละตัวชี้วัด จึงปรับเปลี่ยนวงรอบในการเก็บข้อมูลจากทุกไตรมาสเป็นปีละ 1 ครั้ง และมีตัวชี้วัดที่ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น จึงทำการตรวจสอบข้อมูลตามตัวชี้วัดที่มีข้อมูลอยู่แล้ว และที่ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น แล้วบันทึกข้อมูลที่มิลงในแบบฟอร์มก่อนส่งให้ผู้รับผิดชอบ เพื่อลดภาระงานในการตอบข้อมูลของผู้รับผิดชอบแต่ละตัวชี้วัด

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

งานพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง มีการปรับปรุงและแก้ไขโครงการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด (KPI) ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตามเกณฑ์ สกอ. สมศ. สภาการพยาบาลและเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยในปีงบประมาณ 2556 ได้มีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์การประเมินการประกันคุณภาพ 2 สถาบัน คือ สภาการพยาบาล และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) จึงทำให้มีการปรับเปลี่ยน common data set เพื่อให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินในปีปัจจุบัน และได้มีการเปลี่ยนวิธีการเก็บข้อมูลจากเดิมทุกไตรมาสเป็นปีละ 1 ครั้ง เพื่อความสะดวกและความคล่องตัวต่อผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด (KPI) ต่างๆ และทำการบันทึกลงใน common data set ในระบบ computer ทั้งหมด เพื่อง่ายต่อการสืบค้นข้อมูลที่ต้องการสืบค้น อีกทั้งยังมีการเพิ่มเติมในส่วนของการจัดเก็บเอกสาร/หลักฐานที่เป็น paper ไว้ในรูปแบบไฟล์ PDF เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น

สรุปผลการดำเนินการ

1. ปัญหา/ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ

- บางหน่วยงานส่งข้อมูลกลับมาล่าช้า เนื่องจากติดภาระงานหลักของหน่วยงานนั้นๆ



- บางตัวชีวิตจะสามารถเก็บข้อมูลได้ต้องให้จบปีการศึกษา/ปีงบประมาณ/ปีปฏิทิน จึงรายงานผลลัพธ์ได้
- มีการจัดเก็บตัวชีวิตที่ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น
- มีภาระงานหลักมากทำให้จัดสรรเวลาในการทำโครงการพัฒนางานได้ค่อนข้างน้อย
- เครื่องสแกนไม่เอื้อต่อการจัดเก็บเอกสาร/หลักฐานที่เป็นรูปแบบเล่ม หรือเอกสารที่หนาๆ เป็นไฟล์

PDF

2. กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

- งานพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง มีการปรับปรุงแบบฟอร์มการกรอกข้อมูลแก่ผู้ให้ข้อมูลที่รับผิดชอบเข้าใจง่าย และทำการรวบรวม ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลไว้ในระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อง่ายต่อการสืบค้น

- การส่งข้อมูลควรมีเอกสาร/หลักฐานแนบ เพื่อเป็นการยืนยันผลลัพธ์ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน
- หลังจากที่ได้ดำเนินโครงการพัฒนางานฯ ในปีงบประมาณ 2556 พบปัญหาดังนี้

1. การเก็บข้อมูลทุกไตรมาส ผู้รับผิดชอบไม่สามารถเก็บข้อมูลได้ครบถ้วน ทำให้ไม่ได้ข้อมูลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ อีกทั้งเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้รับผิดชอบแต่ละตัวชีวิต จึงปรับเปลี่ยนวงจรรอบในการเก็บข้อมูลจากทุกไตรมาสเป็นปีละ 1 ครั้ง

2. ตัวชีวิตที่ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น จึงทำการตรวจสอบข้อมูลตามตัวชีวิตที่มีข้อมูลอยู่แล้ว และที่ซ้ำซ้อนกับหน่วยงานอื่น แล้วบันทึกข้อมูลที่มีลงในแบบฟอร์มก่อนส่งให้ผู้รับผิดชอบ เพื่อลดภาระงานในการตอบข้อมูลของผู้รับผิดชอบแต่ละตัวชีวิต

3. การสืบค้นเอกสาร/หลักฐานประกอบมีความล่าช้า จึงได้มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการสืบค้นให้ง่ายขึ้น โดยใช้การสแกนเอกสาร/หลักฐานประกอบจัดเก็บเป็นหมวดหมู่ เพื่อง่ายต่อการสืบค้น

3. แผนการที่จะพัฒนาต่อเนืองต่อไป

เก็บข้อมูลผลลัพธ์ เอกสาร/หลักฐานประกอบตั้งแต่ปีงบประมาณ/ปีการศึกษา/ปีปฏิทิน 2554 เป็นต้นไป โดยใช้การจัดเก็บเป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ แทนกระดาษ/แฟ้มเอกสาร เพื่อเป็นการลดปริมาณกระดาษ และพื้นที่การจัดเก็บ





10. งานประชาสัมพันธ์และพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร

ชื่อโครงการ: Accommodation

หน่วยงานที่รับผิดชอบ : วิเทศสัมพันธ์

รายชื่อสมาชิก: 1. เบญจพร วิชัยประจักษ์
2. ชุติกร มอร์แกน

ที่มาของโครงการ

เนื่องด้วยในปัจจุบัน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีการลงนามเอกสารความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ส่งผลให้คณะพยาบาลศาสตร์ มีอาจารย์ และนักศึกษาแลกเปลี่ยนจากต่างประเทศเข้ามาศึกษาหาความรู้ทางการพยาบาลและการแลกเปลี่ยนวัฒนธรรมเป็นจำนวนมากพอสมควร ดังนั้นในส่วนของการประสานงานที่พักให้นักศึกษาแลกเปลี่ยนนั้นจึงเป็นปัจจัยที่สำคัญเป็นอย่างยิ่งในการอำนวยความสะดวกให้แก่อาจารย์ และนักศึกษาแลกเปลี่ยนจากสถาบันต่างๆ และควรจะต้องมีความสะดวกรวดเร็วไม่มีขั้นตอนใดๆ มากเกินไปนัก เพื่อความสะดวกในการทำงาน เพื่อเป็นตัวเลือกที่ดีในการให้นักศึกษาเข้ามาพัก แต่ด้วยเหตุที่ว่าในการจองห้องติดต่อประสานงานเรื่องที่พักนั้นมีหลายขั้นตอนอยู่มาก ทำให้เกิดความล่าช้า จึงทำให้เกิดโครงการนี้ขึ้น เพื่อให้ ขั้นตอนการทำงาน รวดเร็ว ฉับไว ลดระยะเวลาในการประสานงานมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการติดต่อประสานงานกับหอพักคณะพยาบาลศาสตร์ให้มีความสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

ระยะเวลาการดำเนินการ 4 เดือน

วันที่เริ่มต้นโครงการ 1 มิถุนายน 2557- 30 กันยายน 2557

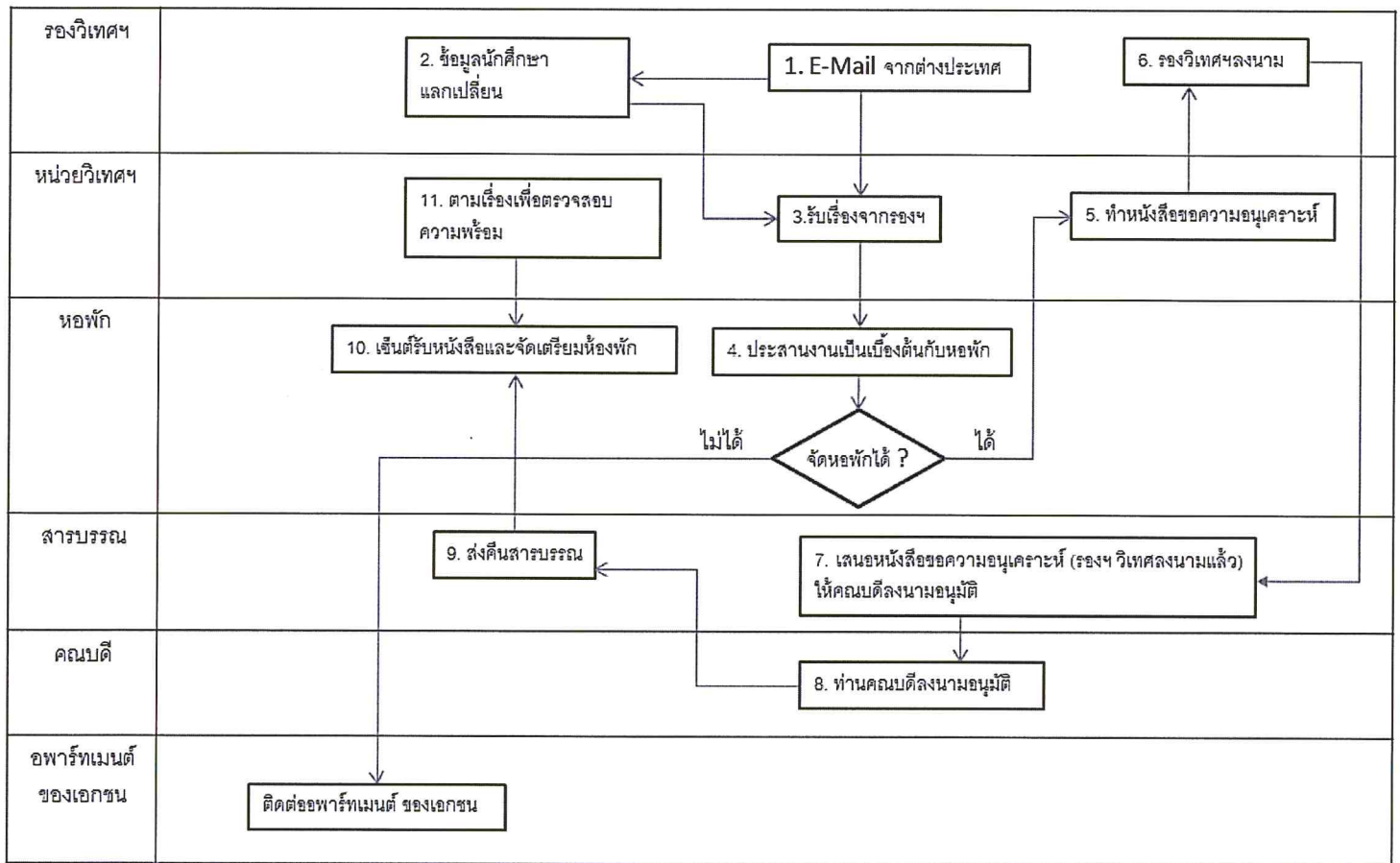
ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้รับบริการ: อาจารย์ และนักศึกษาแลกเปลี่ยนจากต่างประเทศ

ผู้ให้บริการ: หน่วยวิเทศสัมพันธ์

กระบวนการงาน (Flow) ก่อนการปรับปรุง

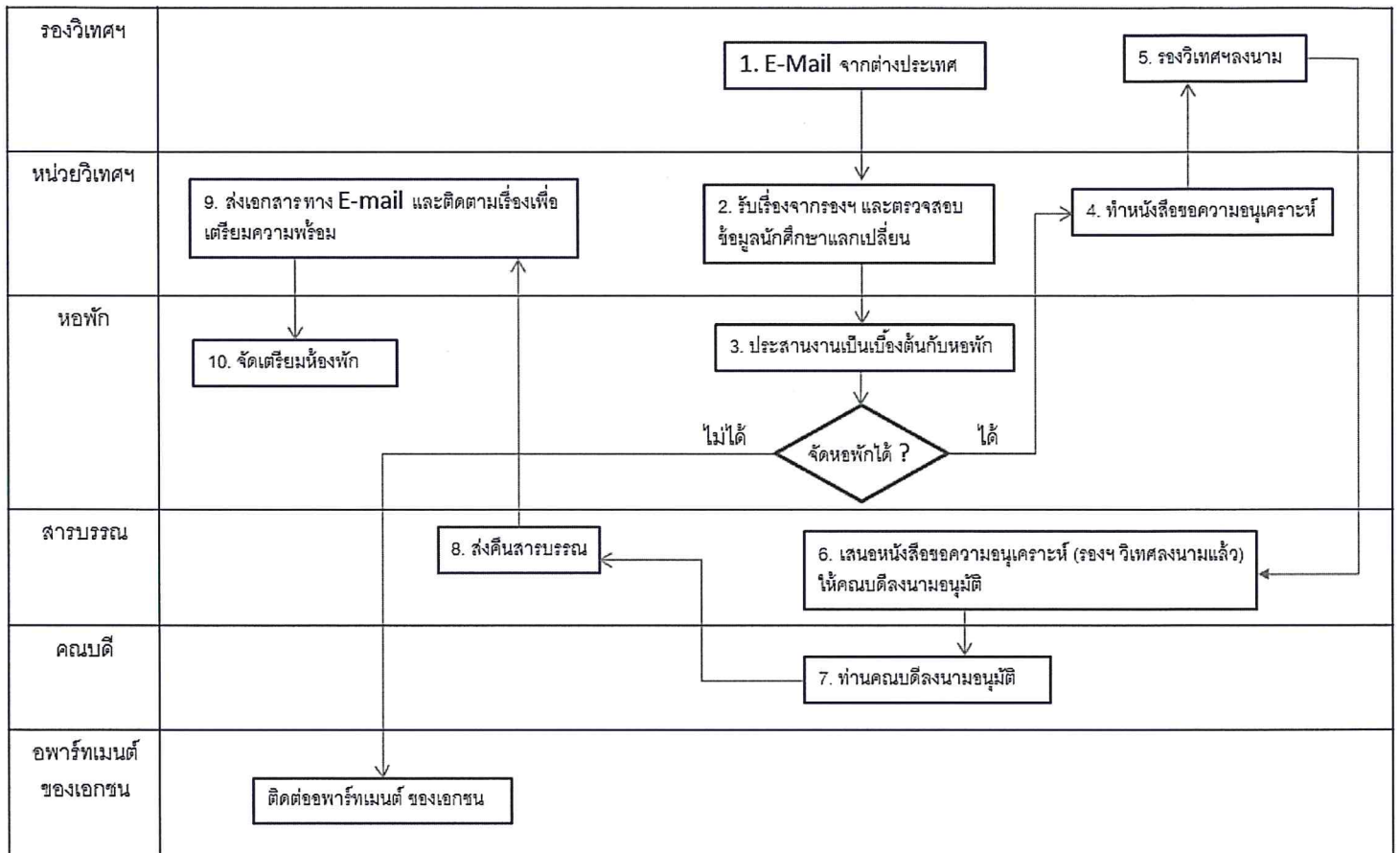
หน่วยงานวิเทศสัมพันธ์.....
 กระบวนการ / งาน ...ประสานงานเรื่องที่พัก.....





กระบวนการงาน (Flow) หลังการปรับปรุง

หน่วยงานวิเทศสัมพันธ์.....
 กระบวนการ / งาน ...ประสานงานเรื่องที่พัก.....



รายละเอียดพอสังเขป

1. วิเคราะห์การประสานงานเรื่องที่พักให้นักศึกษาแลกเปลี่ยน
2. ทดสอบการประสานโดยการส่งเอกสารขอความอนุเคราะห์หอพักผ่านทาง E-mail
3. ปรับปรุงการประสานให้ดียิ่งขึ้น

งบประมาณที่ใช้ (ถ้ามี): -

อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ (ถ้ามี) : -



ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้ (มากกว่าหรือเท่ากับ 3 รอบการวัดผล)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1 31 กค 57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2 31 สค57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 3 30 กย57
1. ระยะเวลาในการติดต่อประสานงานกับหอพักคณะพยาบาลศาสตร์ ลดลง	สามารถติดต่อประสานงานกับหอพักเรียบร้อยภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 วันทำการ	ใช้ระยะเวลาในการประสานงานกับหอพักประมาณ 5 วันทำการ	ใช้ระยะเวลาในการประสานงานกับหอพักประมาณ 4 วันทำการ	-	-

การพัฒนาปรับปรุง

CQI รอบที่ 1 ระยะเวลา 1 มิถุนายน 2557- 31 กรกฎาคม 2557

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

หลังจากได้มีการตัดขั้นตอนการทำงาน จากการใช้ระยะเวลา 5 วันในการติดต่อประสานงาน ก็จะกระชับขึ้นมาเหลือระยะเวลาในการติดต่อ 4 วัน แต่ก็ยังไม่บรรลุเป้าหมายที่ระบุไว้ 3 วัน

CQI รอบที่ 2 ระยะเวลา-

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ -

CQI รอบที่ 3 ระยะเวลา-

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ -

สรุปผลการดำเนินการ

1. ปัญหา/ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ

ยังเป็นไปด้วยความล่าช้า

2. กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

การแยกรายละเอียดของ process งานทำให้เห็นข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไขในระบบงานดังกล่าวเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น





11. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชื่อโครงการ : พัฒนาระบบงานส่งซ่อมอุปกรณ์สารสนเทศ

หัวหน้าโครงการ : นายพัฒนา ผ่องศรี

รายชื่อสมาชิก :

1. นางกิติมา วันทอง
2. น.ส.ขวัญใจ เนียมพิทักษ์
3. นายบุลากร บัวหลวง
4. น.ส.ปาไลดา วาศเตชาวุฒิ
5. นายพุลศักดิ์ สิ้นชนะโยธิน
6. นายวัชรินทร์ ควรหาเวช
7. นายศักดิ์สิทธิ์ อัยสานนท์
8. นางอรวรรณ พูลสุข
9. นายอานนท์ เอี่ยมประทีป

ที่มาของโครงการ (ระบุขนาด ความรุนแรงของปัญหา และสาเหตุ)

เนื่องด้วยในปัจจุบัน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีการก่อสร้างอาคารใหม่ขึ้นในพื้นที่ศาลายา จึงมีการจัดซื้ออุปกรณ์สารสนเทศเป็นจำนวนมาก รวมกับอุปกรณ์สารสนเทศที่มีอยู่เดิมในพื้นที่บางกอกน้อย ทำให้การบริหารจัดการอุปกรณ์สารสนเทศดังกล่าวเป็นไปด้วยความลำบาก ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการติดตาม การตรวจสอบ การซ่อมบำรุง รวมทั้งการจัดหาทดแทน สาเหตุเนื่องมาจากการที่ยังไม่มีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ดีพอ ดังนั้นงานเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาระบบงานส่งซ่อมอุปกรณ์สารสนเทศ เพื่อให้การบริหารจัดการอุปกรณ์สารสนเทศเกิดความสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้การบริหารจัดการอุปกรณ์สารสนเทศมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. เพื่อช่วยลดระยะเวลาในการติดตามและค้นหารายละเอียดการส่งซ่อมอุปกรณ์สารสนเทศ

ระยะเวลาการดำเนินการ 7 เดือน วันที่เริ่มต้นโครงการ 1 มิถุนายน 2557 – 31 ธันวาคม 2557

ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้รับบริการ: บุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์

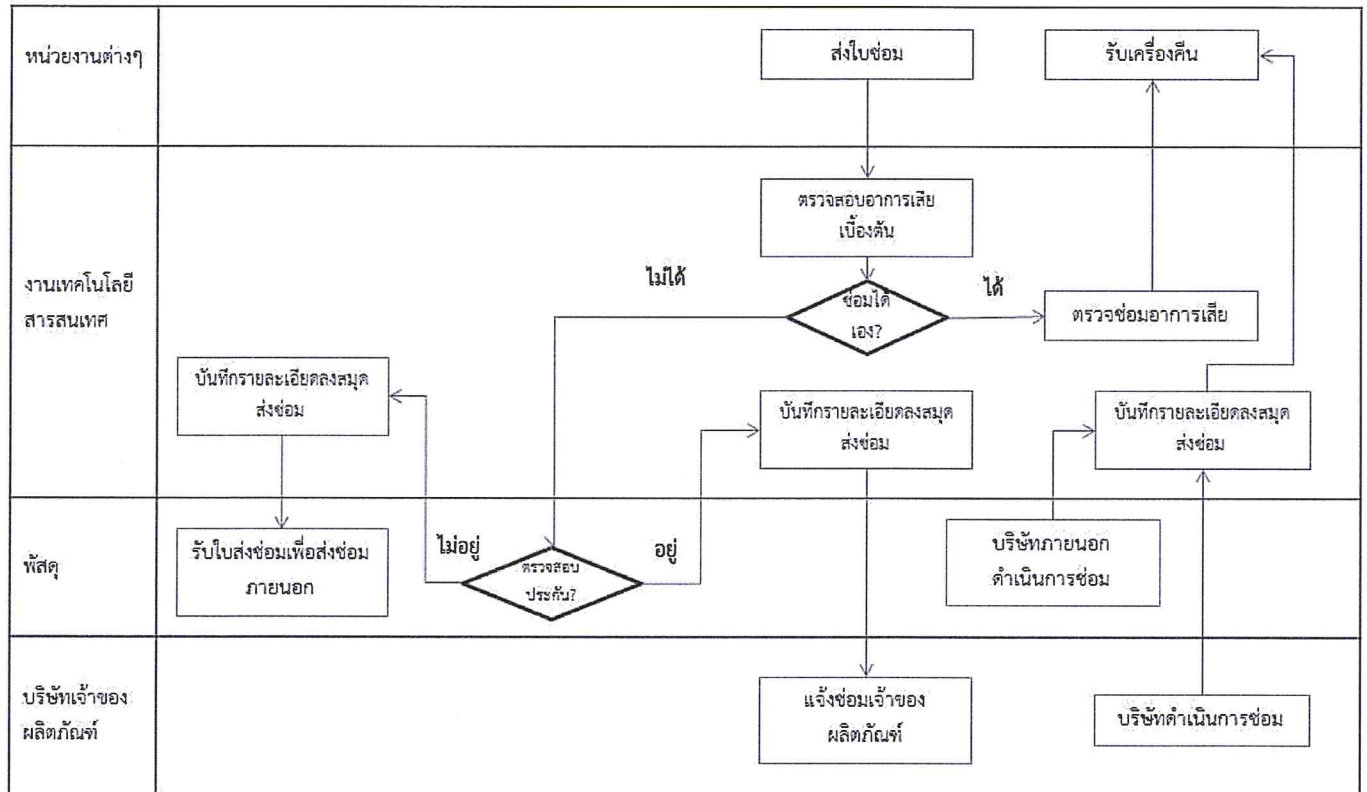
ผู้ให้บริการ: งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

อื่นๆ : -

กระบวนการงาน (Flow) ก่อนการปรับปรุง

หน่วยงานงานเทคโนโลยีสารสนเทศ.....

กระบวนการ/ งานงานซ่อมอุปกรณ์สารสนเทศฯ.....

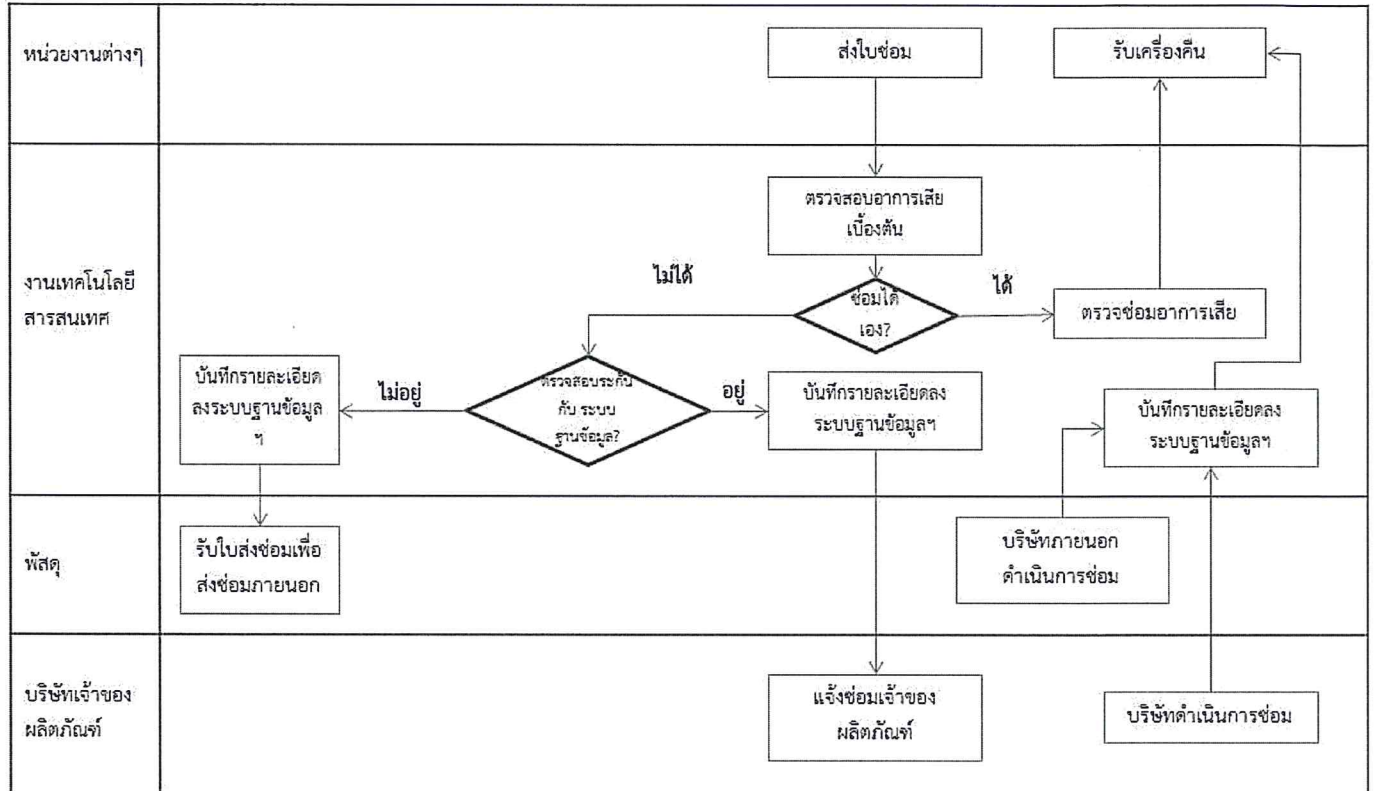




กระบวนการงาน (Flow) หลังการปรับปรุง

หน่วยงานงานเทคโนโลยีสารสนเทศ.....

กระบวนการ / งานงานซ่อมอุปกรณ์สารสนเทศฯ.....



รายละเอียดพอสังเขป

1. วิเคราะห์ระบบงานส่งซ่อมอุปกรณ์สารสนเทศ
2. พัฒนาระบบฐานข้อมูลจัดเก็บรายละเอียดอุปกรณ์สารสนเทศ
3. ทดสอบการใช้งานระบบฐานข้อมูล
4. ประเมินผลและปรับปรุงระบบฐานข้อมูล

งบประมาณที่ใช้ (ถ้ามี) : -

อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ (ถ้ามี) : -

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้ (มากกว่าหรือเท่ากับ 3 รอบการวัดผล)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1 31 กค 57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2 31 ตค 57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 3 31 ธค 57
1. มีระบบฐานข้อมูล จัดเก็บรายละเอียด อุปกรณ์สารสนเทศ	มีระบบฐานข้อมูล จัดเก็บรายละเอียด อุปกรณ์สารสนเทศที่ สมบูรณ์	ยังไม่มีระบบฐานข้อมูลจัดเก็บ รายละเอียดอุปกรณ์ สารสนเทศ	จัดทำระบบ ฐานข้อมูลจัดเก็บ รายละเอียดอุปกรณ์ สารสนเทศเสร็จ เรียบร้อยแล้ว	-	-
2. การบันทึกข้อมูล ลงมีความครบถ้วน สมบูรณ์	การบันทึกข้อมูลลงใน ฐานข้อมูลมีความ ครบถ้วน สมบูรณ์ ร้อย ละ 100	บันทึกรายละเอียดการส่งซ่อม อุปกรณ์สารสนเทศลงในสมุด ทำให้การค้นหาข้อมูลไม่ สะดวกเท่าที่ควร	อยู่ระหว่างการ ทดลองใช้	-	-
3. เวลาที่ใช้ในการ ติดตามและค้นหา ลดลง	เวลาที่ใช้ในการติดตาม และค้นหารายละเอียด การส่งซ่อมอุปกรณ์ สารสนเทศ น้อยกว่า 5 นาที	เวลาที่ใช้ในการค้นหา รายละเอียดการส่งซ่อม อุปกรณ์สารสนเทศประมาณ 5-20 นาที	อยู่ระหว่างการ ทดลองใช้	-	-

การพัฒนาปรับปรุง

CQI รอบที่ 1 ระยะเวลา 1 มิถุนายน 2557 – 31 กรกฎาคม 2557

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

ผลการดำเนินการในรอบที่ 1 เป็นขั้นตอนการวิเคราะห์ระบบงานส่งซ่อมอุปกรณ์สารสนเทศ และพัฒนา
ระบบฐานข้อมูลจัดเก็บรายละเอียดอุปกรณ์สารสนเทศ ซึ่งได้พัฒนาเสร็จสิ้นเรียบร้อยแล้ว ขั้นตอนต่อไปจะเป็น
การบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล พร้อมกับตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ฐานข้อมูลจัดเก็บรายละเอียด
อุปกรณ์สารสนเทศมีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

CQI รอบที่ 2 ระยะเวลา -

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ -

CQI รอบที่ 3 ระยะเวลา -

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ -



สรุปผลการดำเนินการ

1. ปัญหา/ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ

เนื่องด้วยเจ้าหน้าที่มีภาระงานหลายด้าน จึงทำให้การพัฒนากระบวนการจัดเก็บรายละเอียดอุปกรณ์สารสนเทศ เป็นไปด้วยความล่าช้า

2. กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

การแยกรายละเอียดของ process งาน ทำให้เห็นข้อบกพร่องที่ต้องแก้ไขในระบบงานดังกล่าวเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. แผนการที่จะพัฒนาต่อเนืองต่อไป

ทดลองบันทึกข้อมูลเข้าสู่ระบบฐานข้อมูล พร้อมกับตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ฐานข้อมูลจัดเก็บรายละเอียดอุปกรณ์สารสนเทศมีความถูกต้องและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น





ชื่อโครงการ การเพิ่มประสิทธิภาพในการลงเวลาปฏิบัติราชการของอาจารย์
(กรณีศึกษา ภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์)

รายชื่อสมาชิก

1. นางสาวเนตรนภิส วันประเสริฐ
2. นางสาวจันทนา ยิ้มรักญาติ
3. นางปภาดา สี่มา
4. นางจันทิมา ทองลมุล
5. นางพิชชาภา สร้อยมณี
6. นางสาวแสงเดือน พรหมจันทร์
7. นางสาวรุ่งนภา พรหมดี

ที่มาของโครงการ (ระบุขนาด ความรุนแรงของปัญหา และสาเหตุ)

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ยังคงให้คณาจารย์ลงเวลาการมาปฏิบัติงานโดยการเซ็นชื่อทุกวันทำการที่มาปฏิบัติงาน การลงเวลาการมาปฏิบัติงานมักจะเซ็นได้ไม่ครบทุกวัน ทำให้ธุรการภาควิชาต้องติดตามการเซ็นชื่ออยู่เป็นนิจ ซึ่งการติดตามการเซ็นชื่อจะได้ครบบ้าง ไม่ครบบ้าง เนื่องจากคณาจารย์ไม่ได้ทำงานประจำในภาควิชาเพียงอย่างเดียว เมื่อมีการสอนภาคปฏิบัติทางคลินิกต้องไปสอนนักศึกษาบนหอผู้ป่วยต่างๆ ในโรงพยาบาลศิริราช หรือสถานที่อื่นๆ จึงส่งผลกระทบต่อธุรการภาควิชาไม่สามารถสรุปจำนวนผู้มาปฏิบัติงาน ผู้ไปราชการนอกสถานที่ และผู้ลา ในแต่ละวันได้สำเร็จ และส่งผลกระทบต่อธุรการภาควิชาไม่สามารถดำเนินการส่งสรุปการลงเวลาปฏิบัติราชการ (งบเวลา) ไปยังหน่วยงานการเจ้าหน้าที่ชั้น 2 ตรงตาม

เวลาที่กำหนดได้ครบทุกเดือน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อหาแนวทางให้คณาจารย์เซ็นชื่อได้ครบทุกคนในแต่ละวัน
2. เพื่อให้ธุรการภาควิชาดำเนินการส่งสรุปการลงเวลาปฏิบัติราชการ (งบเวลา)

ได้ทันตามกำหนดเวลาและส่งได้ครบถ้วนทุกเดือน

ระยะเวลาการดำเนินการ

วันที่เริ่มต้นโครงการ ตั้งแต่ 1 เมษายน - 30 กันยายน 2557

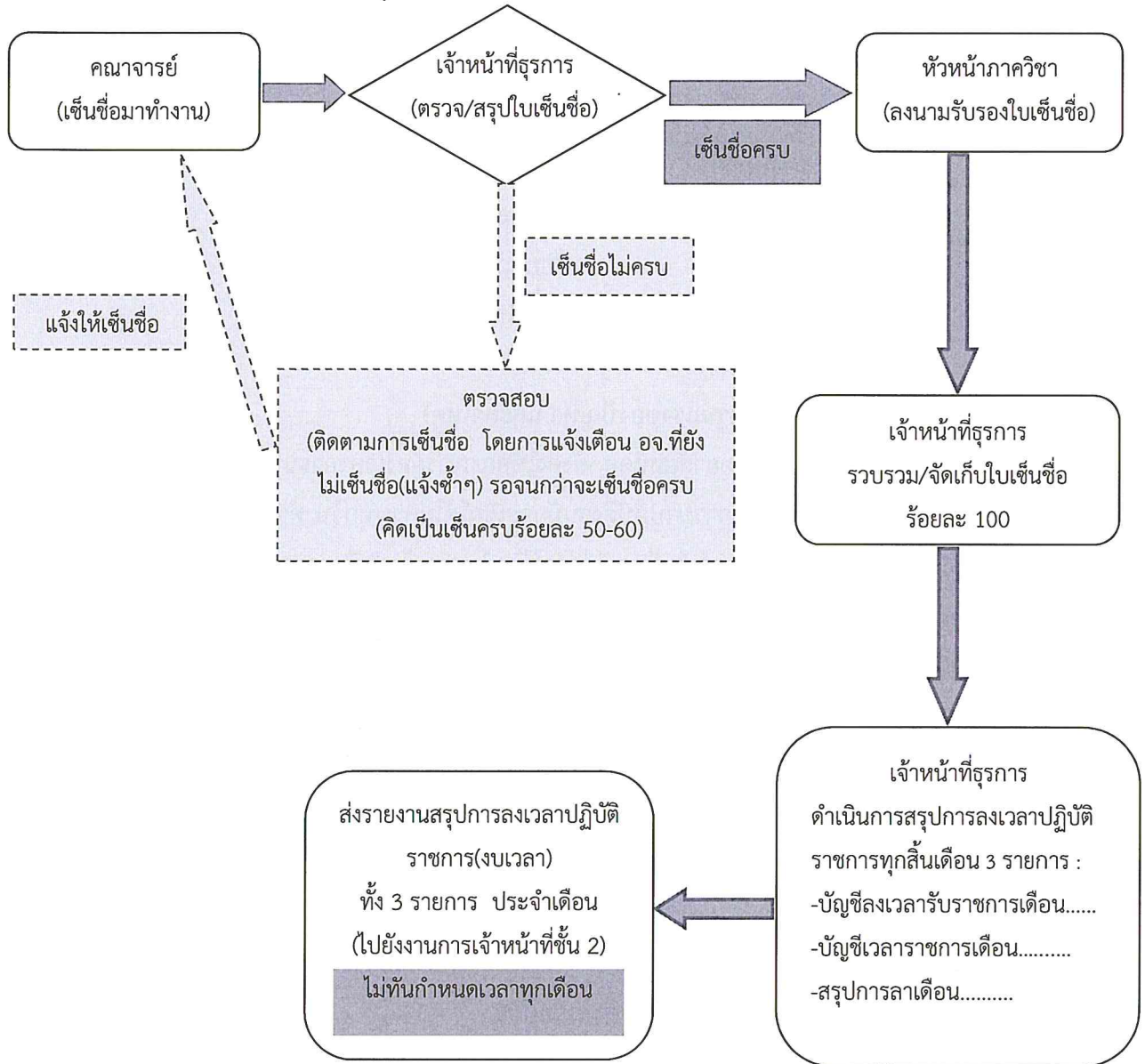
ผู้เกี่ยวข้อง

ผู้รับบริการ : คณาจารย์ หัวหน้าภาควิชา เจ้าหน้าที่บุคคล

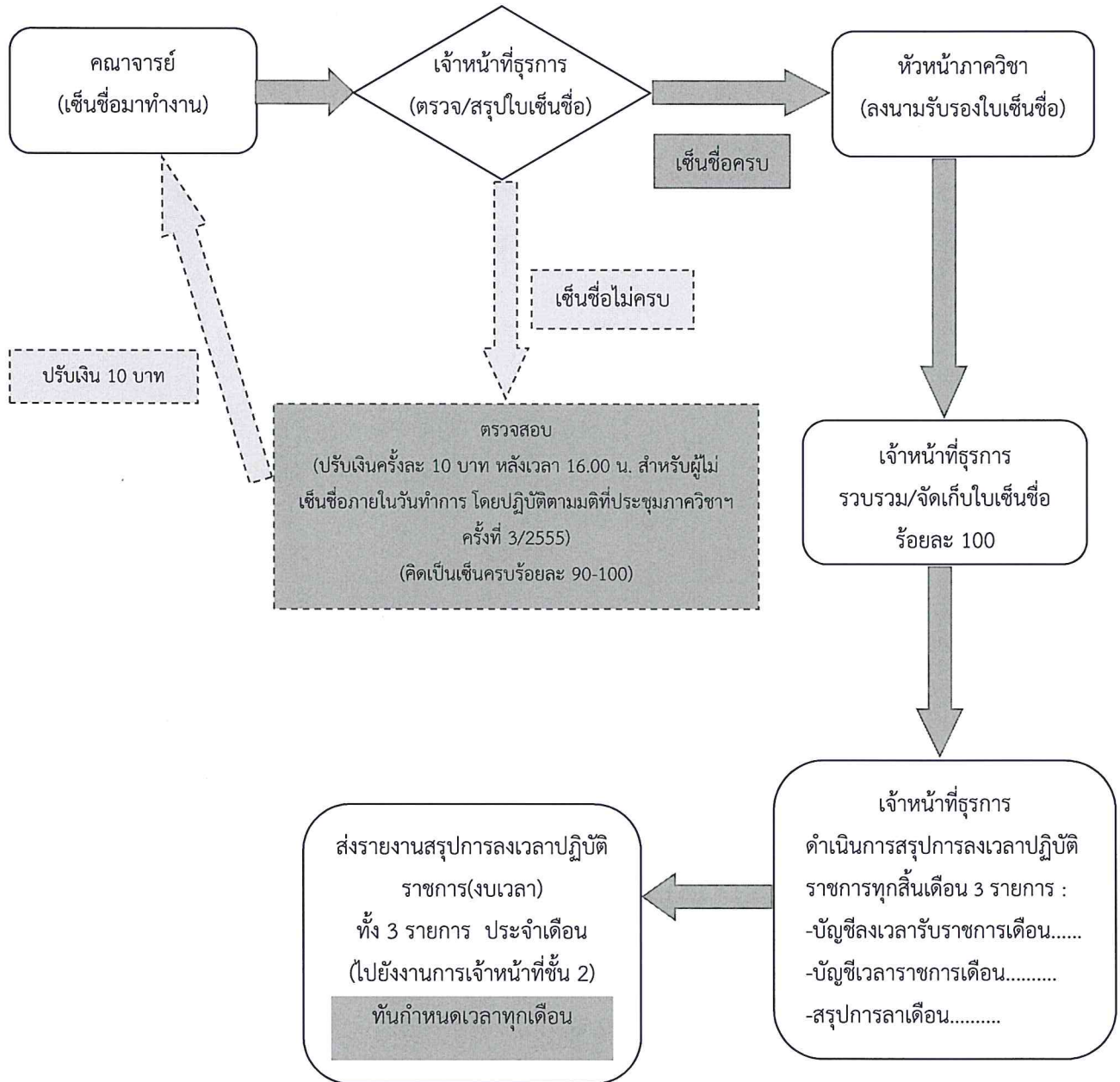
ผู้ให้บริการ : เจ้าหน้าที่ธุรการทั้ง 7 ภาควิชา



กระบวนการงาน (Flow) ก่อนการปรับปรุง



กระบวนการงาน (Flow) หลังการปรับปรุง



รายละเอียดพอสังเขป

1. คณาจารย์ - การเซ็นชื่อมาทำงานในใบลงเวลาปฏิบัติงานทุกวันทำการที่ระบุ
2. เจ้าหน้าที่ธุรการ - การตรวจ และสรุปจำนวนผู้มาปฏิบัติงานในใบลงเวลาปฏิบัติงานทุกวันทำการฯ
- ติดตามให้คณาจารย์เซ็นชื่อให้ครบทุกคน โดยมีการปรับเงินครั้งละ 10 บาท
หลังเวลา 16.00 น.ทุกวันทำการ สำหรับผู้ที่ไม่เซ็นชื่อในทุกวันทำการที่ระบุ



ตามมติที่ประชุมภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์ ครั้งที่ 3/2555

3. หัวหน้าภาควิชา - ลงนามรับรองใบลงเวลาปฏิบัติงานทุกวันทำการที่ระบุได้ครบ
4. เจ้าหน้าที่ธุรการ - รวบรวมและจัดเก็บใบลงเวลาปฏิบัติงานทุกวันทำการที่ระบุ
5. เจ้าหน้าที่ธุรการ - ทำสรุปงบเวลาเมื่อสิ้นเดือน รวม 3 รายการ (ใบลงเวลาฯ บัญชีเวลาฯ บัญชีการลา)
6. เจ้าหน้าที่ธุรการ - ส่งสรุปงบเวลาไปยังงานการเจ้าหน้าที่ชั้น 2
7. งานการเจ้าหน้าที่ชั้น 2 - ได้รับเอกสารจากภาควิชาภายในเวลาที่กำหนดทุกเดือน (ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน)

งบประมาณที่ใช้ (ถ้ามี) ไม่มี

อุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวกที่ใช้ (ถ้ามี) ไม่มี

ตัวชี้วัดผลสำเร็จของโครงการและผลลัพธ์

ตัวชี้วัด(KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้ (มากกว่าหรือเท่ากับ 3 รอบการวัดผล)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1 31 ก.ค. 57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2 30 ก.ย. 57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 3 วัน/เดือน/ปี
1. คณาจารย์ เซ็นชื่อใบลงเวลา ปฏิบัติงานครบ ทุกวันทำการ	คณาจารย์เซ็นชื่อ ได้ครบทุกวันทำการ คิดเป็นร้อยละ 100	การเซ็นชื่อใบลง เวลาปฏิบัติงาน ทุกวันราชการคิด เป็นร้อยละ 50- 60 (แจ้งเตือนซ้ำๆ โดยไม่มีกรเก็บ เงินค่าปรับ)	การเซ็นชื่อใบลงเวลา ปฏิบัติงานทุกวันทำ การ คิดเป็นร้อยละ 90-100 (มีการเก็บเงิน ค่าปรับครั้งละ 10 บาท/ลืมนเซ็น)	อยู่ระหว่างรอ การประเมินผล	
2. การสรุปงบ เวลาทุกสิ้นเดือน เป็นไปตาม กำหนดเวลา	ส่งสรุปงบเวลาได้ ตามกำหนด คิดเป็น ร้อยละ 100	ส่งงบเวลาทุกสิ้น เดือนตามกำหนด คิดเป็นร้อยละ 70	ส่งงบเวลาทุกสิ้น เดือนตามกำหนดคิด เป็นร้อยละ 100	อยู่ระหว่างรอ การประเมินผล	

การพัฒนาปรับปรุง

CQI รอบที่ 1 ระยะเวลา 5 เดือน (วันที่เริ่มต้นโครงการตั้งแต่ 1 เมษายน – 31 กรกฎาคม 2557)

สรุปการพัฒนาปรับปรุง และผลการดำเนินการ

ภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์ :



การปรับปรุง : โดยธุรการภาควิชาได้ปรึกษาหารือหัวหน้าภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์ เกี่ยวกับการไม่เซ็นชื่อของอาจารย์ในใบลงเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งมีผลกระทบต่อให้งานสำเร็จล่าช้าไม่ทันตามกำหนดเวลา หัวหน้าภาควิชาการพยาบาลอายุรศาสตร์เห็นถึงความสำคัญ จึงนำเข้าปรึกษาหารือในที่ประชุมภาควิชาฯ เพื่อกำหนดแนวทางร่วมกันโดยการนำเข้าปรึกษาหารือในที่ประชุมภาควิชาฯ ครั้งที่ 3/2555 มีมติให้เก็บเงินค่าปรับสำหรับผู้ไม่เซ็นชื่อครั้งละ 10 บาท หลังการตรวจเวลา 16.00 น.ของทุกวันทำการที่ระบุ เพื่อร่วมกันหาแนวทางขจัดปัญหาและมีการลงมติเห็นชอบ โดยให้ดำเนินการเก็บเงินสำหรับผู้ไม่เซ็นชื่อภายในวันทำการที่ระบุครั้งละ 10 บาท หลังเวลา 16.00 น.

ผลการดำเนินงาน : เมื่อได้ทำการปฏิบัติตามมติที่ประชุมเห็นชอบแล้ว พบว่าคณาจารย์ให้ความร่วมมือมากขึ้น เกิดความกระตือรือร้นที่จะเซ็นชื่อเองโดยมีการเตือนลดน้อยลง การตรวจ และ การสรุปใบลงเวลาปฏิบัติงานทุกวันทำการมีความรวดเร็ว คล่องตัว ขั้นตอนทำงานไม่ล่าช้า การติดตามแจ้งเตือนลดน้อยลง อาจารย์รักษาวินัยในการเซ็นชื่อมากขึ้น ซึ่งสามารถทำสรุปเวลาส่งได้ทันตามกำหนดเวลา และยังไม่พบปัญหาจากการดำเนินการ

สรุปผลการดำเนินการ

1. ปัญหา/ข้อจำกัดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการ

ไม่พบปัญหาจากการดำเนินการ

2. กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้น

- การตรวจ และสรุปใบลงเวลาปฏิบัติงานทุกวันราชการมีความรวดเร็ว คล่องตัว ขั้นตอนทำงานไม่ล่าช้า การติดตามทวงถามลดน้อยครั้งลง อาจารย์รักษาวินัยในการเซ็นชื่อมากขึ้น ซึ่งสามารถทำสรุปเวลาส่งได้ทันตามกำหนดเวลา

3. แผนการที่จะพัฒนาต่อเนื่องต่อไป

- นำแนวคิดในการปรับปรุงงานครั้งนี้ไปพัฒนางานอื่นๆต่อไป เพื่อให้เกิดประโยชน์ งานมีสภาพคล่องทั้งสองฝ่าย คือทั้งผู้รับบริการ และผู้ให้บริการ





มหาวิทยาลัยมหิดล
คณะพยาบาลศาสตร์



ติดตามข้อมูลได้ที่ <http://www.elearning.ns.mahidol.ac.th/km>

Faculty of Nursing, Mahidol University

2 Wanglang Road, Siriraj, Bangkoknoi, Bangkok 10700, Thailand

Tel: 662-419-7466-80 Fax: 662-412-8415