



กิจกรรม KM Day ประจำปีงบประมาณ 2558



คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

จัดทำโดย คณะกรรมการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้



คำนำ

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดกิจกรรม KM Day ประจำปีงบประมาณ 2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการพัฒนาคุณภาพงาน ซึ่งมีการนำเสนอโครงการพัฒนาคุณภาพงานของบุคลากรสายสนับสนุนจากหน่วยงานต่างๆ โดยมุ่งหวังให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสามารถนำองค์ความรู้ที่ได้ มาเป็นแนวทางในการพัฒนากระบวนการทำงาน และสร้างองค์ความรู้ให้ยั่งยืน บนเป้าหมายของการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

คณะผู้จัดกิจกรรม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าหนังสือเล่มนี้ จะเป็นคู่มือที่เป็นประโยชน์สำหรับบุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และผู้สนใจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานของตนเอง และเพื่อประยุกต์ใช้ในหน่วยงานต่างๆ ต่อไป

คณะกรรมการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้

สารบัญ

	หน้า
การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement – CQI)	
๑๐ โครงการ การจัดทำฐานข้อมูลตัวชี้วัด (KPI) ตามเกณฑ์ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	1
๑๐ โครงการ กระบวนการปรับปรุงการจัดทำทะเบียนหนังสือภายในพิพิธภัณฑ์ประวัติการพยาบาลไทย	11
๑๐ โครงการ พัฒนาระบบการให้บริการแท็บเล็ต	16
๑๐ โครงการ การบริหารจัดการวัสดุงานบ้านงานครัวอย่างมีระบบ	22
๑๐ โครงการ ปรับปรุงกระบวนการผลิตจดหมายข่าว	28
๑๐ โครงการ การใช้ระบบ MU-ERP และ E-mail ในกระบวนการจัดหาวัสดุ โดยวิธีตกลงราคา	34
๑๐ โครงการ การปรับปรุงกระบวนการจัดกิจกรรมภายนอก	39
๑๐ โครงการ พัฒนาคู่มือการใช้งานระบบโสตทัศนูปกรณ์ ห้องเรียน/ห้องประชุม ศาลายา	44
๑๐ โครงการ การดำเนินการขณะเกิดตุ๊กตาดินด้านประปาและไฟฟ้า	49
๑๐ โครงการ การพัฒนากระบวนการทำงานบริการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด	54
๑๐ โครงการ การรับสมัครด้วยระบบออนไลน์ หลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง	60
๑๐ โครงการ การให้บริการประกาศ/คำสั่งออนไลน์ คณะพยาบาลศาสตร์	66
๑๐ โครงการ การพัฒนาระบบลงทะเบียนประชุมวิชาการผ่านเครือข่าย Online	71
๑๐ โครงการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของแหล่งทุนภายนอกมหาวิทยาลัยมหิดล ภายในประเทศ ที่มีต่อผลงานวิจัยและนักวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ที่ได้รับทุนอุดหนุนวิจัย ในปี พ.ศ. 2553 – 2557	78



การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement – CQI)

ชื่อเรื่อง/โครงการ การจัดทำฐานข้อมูลตัวชี้วัด (KPI) ตามเกณฑ์ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์
มหาวิทยาลัยมหิดล

เจ้าของผลงานและร่วมในผลงาน

❖ งานพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง

นายกณพ คำสุข

นางนภัสสร ลาภนรงค์ชัย

นางสาวดารานิตย์ กิ่งวัน

❖ งานนโยบาย แผน และงบประมาณ

นางสาวกัลยา จิตรอรุณไสว

นางสาววริษา หาเรือนธรรม

1. บทคัดย่อ

คำสำคัญ ตัวชี้วัด (KPI)

2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีการดำเนินงานด้านการจัดเก็บข้อมูล KPI ตามเกณฑ์ต่างๆ เพื่อตอบข้อมูลหน่วยงานภายในและภายนอกคณะฯ การดำเนินการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดตามเกณฑ์ต่างๆ ที่ผ่านมามีพบว่า ข้อมูลที่ได้รับบางตัวชี้วัดมีความซ้ำซ้อน มีความคลาดเคลื่อน ทำให้เสียเวลาของผู้ให้ข้อมูลที่ซ้ำซ้อนกันและการจัดทำข้อมูลโดยรวมมีความผิดพลาด ดังนั้น เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว จึงจัดทำโครงการการจัดทำฐานข้อมูล KPI ตามเกณฑ์ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องสามารถนำไปใช้ได้ทันกำหนดเวลา โดยดำเนินการเป็น 3 ระยะ ซึ่งระยะที่ 1 และระยะที่ 2 ผู้รับผิดชอบโครงการคือ งานพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง และระยะที่ 3 ผู้รับผิดชอบโครงการคือ งานพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง และงานนโยบาย แผน และงบประมาณ มีรายละเอียดดังนี้

ปีงบประมาณ 2556 จัดทำโครงการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด (KPI) ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ระยะที่ 1 ด้วยการใช้เครื่องมือ Lean Management เพื่อปรับเปลี่ยน ลดขั้นตอนที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็นทำให้เกิดความล่าช้าในการขอข้อมูลและจัดเก็บข้อมูล ด้วยการรวมตัวชี้วัดต่าง ๆ เช่น เกณฑ์ สกอ. สมศ.

EdPEX สภาการพยาบาล และ PA ส่วนงาน ที่งานพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยงต้องดำเนินการจัดเก็บไว้ในแบบฟอร์มเดียวกันในแต่ละเกณฑ์ และขอข้อมูลจากผู้รับผิดชอบเป็นรายไตรมาส ซึ่งหลังจากดำเนินการแล้ว พบว่าตัวชี้วัดตามเกณฑ์ของ สกอ. สมศ. มีการปรับในรายละเอียดของตัวชี้วัดต่างๆ ทำให้เครื่องมือนี้ (แบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูล) ยังไม่สมบูรณ์ และตัวชี้วัดที่จะวัดตามเกณฑ์ EdPEX มีการปรับเปลี่ยนในแต่ละปี จึงทำให้ต้องต่อยอดการดำเนินงานในปีงบประมาณ 2557

ปีงบประมาณ 2557 ได้ต่อยอดโครงการเดิมจากปีงบประมาณ 2556 เป็นโครงการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด (KPI) ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ระยะที่ 2 โดยใช้เครื่องมือ Lean Management ปรับเปลี่ยนกระบวนการ เพื่อให้ง่ายต่อการดำเนินงาน โดยปรับจากเดิมที่จัดเก็บเอกสารประกอบในแฟ้ม เปลี่ยนเป็นเก็บเป็นไฟล์ เพื่อง่ายต่อการค้นหา เนื่องจากบางตัวชี้วัดงานนโยบาย แผน และงบประมาณ จัดเก็บเป็นรายไตรมาสอยู่ก่อนแล้ว งานพัฒนาคุณภาพฯ จึงขอให้ข้อมูลจากงานนโยบาย แผน และงบประมาณ

จากการดำเนินงานตามโครงการดังกล่าว พบว่า ตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่จัดเก็บยังมีความซ้ำซ้อนกับงานนโยบาย แผนและงบประมาณ ในปีงบประมาณ 2558 จึงร่วมมือกันระหว่างงานงานพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง และงานนโยบาย แผน และงบประมาณ จัดทำโครงการการจัดทำฐานข้อมูล KPI ตามเกณฑ์ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (โครงการต่อยอดจากจัดทำโครงการพัฒนาการจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด (KPI) ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ระยะที่ 1 และระยะที่ 2) เพื่อพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง Continuous Quality Improvement (CQI) และเป็นการจัดทำโครงการแบบ Cross Functional ด้วยการใช้เครื่องมือ Lean Management มาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพงาน โดยรวบรวมตัวชี้วัดตามเกณฑ์ต่างๆ ที่ทั้ง 2 หน่วยงานรับผิดชอบ คือ เกณฑ์ สกอ. สมศ. สภาการพยาบาล เกณฑ์ EdPEX PA ส่วนงาน สงป. และแผนยุทธศาสตร์ของคณะพยาบาลศาสตร์ ซึ่งการขอข้อมูล KPI ตามเกณฑ์ต่างๆ ของทั้ง 2 หน่วยงานมีการจัดเก็บตามรอบระยะเวลา (รายเดือน รายไตรมาส ปีงบประมาณ ปีการศึกษา และปีปฏิทิน) และมีการขอข้อมูลฯ ที่ซ้ำซ้อนกันจากผู้รับผิดชอบ ทำให้ผู้รับผิดชอบตอบข้อมูล KPI เดิม ให้กับทั้ง 2 หน่วยงาน

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล มีการดำเนินงานด้านการจัดเก็บข้อมูล KPI ตามเกณฑ์ต่างๆ เพื่อตอบข้อมูลหน่วยงานภายในและภายนอกคณะฯ โดยมีเกณฑ์สกอ. สมศ. สภาการพยาบาล เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) PA ส่วนงาน สงป. และแผนยุทธศาสตร์ของคณะพยาบาลศาสตร์ มีผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูล KPI คือ งานนโยบาย แผน และงบประมาณ และงานพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง ซึ่งการจัดเก็บข้อมูล KPI ตามเกณฑ์ต่างๆ ของทั้ง 2 หน่วยงานมีการจัดเก็บตามรอบระยะเวลา (รายเดือน รายไตรมาส ปีงบประมาณ ปีการศึกษา และปีปฏิทิน)

ดังนั้น งานนโยบาย แผน และงบประมาณ และงานพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง จึงร่วมมือกันเพื่อวิเคราะห์ KPI ตามเกณฑ์ต่างๆ และจัดทำฐานข้อมูล KPI ตามเกณฑ์ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการขอข้อมูล KPI ตามเกณฑ์ต่างๆ



3. วัตถุประสงค์

1. ลดความซ้ำซ้อนในการขอข้อมูล KPI ตามเกณฑ์ต่างๆ
2. ได้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน
3. มีฐานข้อมูล KPI ตามเกณฑ์ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล



4. แผนการดำเนินงานโครงการ การจัดทำฐานข้อมูลตัวชี้วัด (KPI) ตามเกณฑ์ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

กิจกรรม	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4		ผู้รับผิดชอบ	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ธ.ค.
1.ปรึกษาหารือกับ รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลของทั้ง 2 หน่วยงาน	↕			↕							↕	
2.ประชุมเพื่อพิจารณาตัวชี้วัดตามเกณฑ์ต่างๆ และการเก็บข้อมูลของทั้ง 2 หน่วยงาน (สกอ., สมศ., สภาการพยาบาล, EdPEx, PA ส่วนงาน, สงป.และแผนยุทธศาสตร์คณะฯ)			↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	
3.ออกแบบ/จัดทำ/ปรับปรุงแบบฟอร์มเก็บข้อมูล/ฐานข้อมูล เพื่อให้ครอบคลุมตามตัวชี้วัด				↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	↕	
4.ตรวจสอบความครบถ้วนและปรับปรุงให้ถูกต้องของข้อมูล KPI ตามแบบฟอร์ม						↕						
5.นำเสนอแบบฟอร์มเก็บข้อมูลต่อรองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน						↕						
6.ปรับปรุงแบบฟอร์มเก็บข้อมูล/ฐานข้อมูลตามข้อเสนอแนะของรองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน						↕						
7.นำเข้าข้อมูลย้อนหลังที่มีอยู่ลงในฐานข้อมูลฯ												
8. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในฐานฯ ก่อนขอข้อมูล												

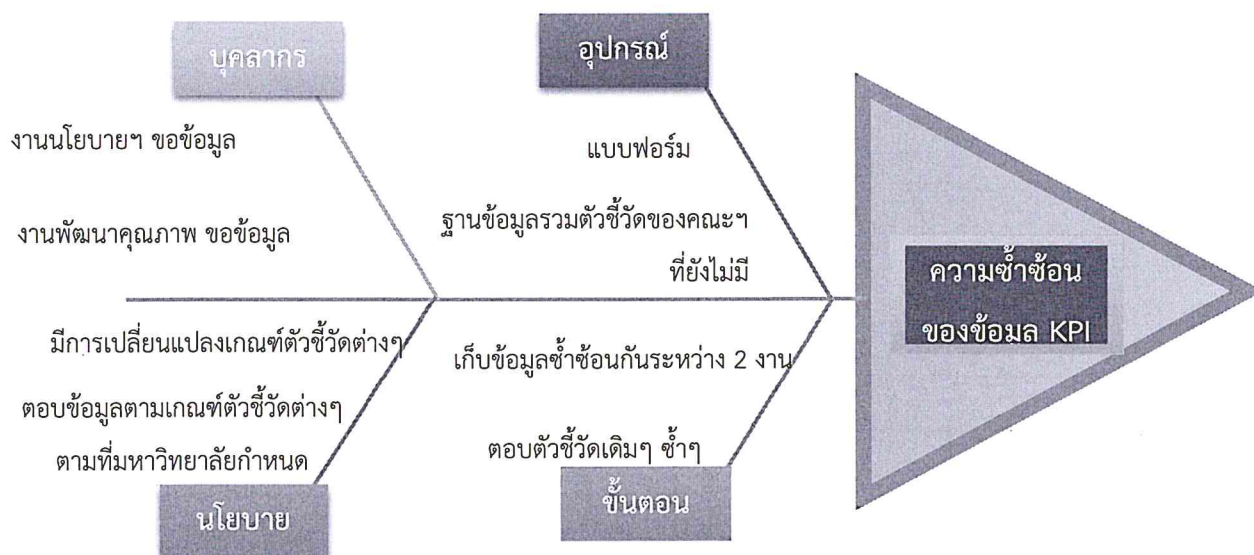
งานนโยบายฯ (กัลยา, วริษา)
งานพัฒนาคุณภาพฯ (กณพ, นภัสสร, ดารานิตย์)
- เดือน มี.ค. - เม.ย. 58 ทดลองใช้ฐานฯ ครั้งที่ 1
- เดือน มี.ค. เม.ย. และ ก.ค. 58 ปรับปรุงฐานฯ เพื่อใช้ปีงบประมาณ 58

ปี 58 เก็บข้อมูล : เดือน/ไตรมาส/ราย 6 เดือน/ปีการศึกษา/ปีงบประมาณ/ปีปฏิทิน



กิจกรรม	ไตรมาส 1		ไตรมาส 2			ไตรมาส 3			ไตรมาส 4		ผู้รับผิดชอบ	
	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.		ก.ย.
9.จัดทำจดหมาย/E-mail ขอข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องตามแบบฟอร์มที่กำหนด พร้อมเอกสารประกอบ (การขอข้อมูล : รายเดือน, รายไตรมาส, ลึ้นปีงบประมาณ, ปีการศึกษา, ปีปฏิทิน)							←					
10.โทรศัพท์/ประสานงาน/E-mail ติดตามข้อมูลก่อนถึงกำหนดเวลาส่งข้อมูล 3 วัน												
11.รับข้อมูลตอบกลับจากผู้เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน และติดตามข้อมูลส่วนที่ขาด												
12.นำเข้าข้อมูล/ปรับปรุงข้อมูลที่ได้รับลงในฐานข้อมูลรายไตรมาส												

5. วิเคราะห์สาเหตุ



ตัวอย่าง ฐานข้อมูลตัวชี้วัด (KPI) ตามเกณฑ์ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ลำดับ	รายการข้อมูล	หน่วยนับ	ผลลัพธ์				หมายเหตุ	ผู้รับผิดชอบ
			ปี 2554	ปี 2555	ปี 2556	ปี 2557		
งานบริการการศึกษา								
1	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตทุกหลักสูตร						สกอ. 2.6	รองกศ. หน.กศ. กาญจนา สุกัญญา วรุณณ์
	1) ระดับปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย 5/ปีกศ.	4.38	4.73	4.49	รอข้อมูล	EdPEX	
	2) ระดับปริญญาโท		4.91	4.90	4.50	4.83		
	3) ระดับปริญญาเอก		4.43	4.67	4.59	4.28		
	4) เฉพาะทาง		4.7	3.99	4.39	ไม่ได้ขอ		
2	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปริญญาตรีปีสุดท้าย/บัณฑิตใหม่ต่อคุณภาพหลักสูตร	ค่าเฉลี่ย 5/ปีกศ.	ไม่ได้ขอ	ไม่ได้ขอ	ไม่ได้ขอ	ไม่ได้ขอ	สภาฯ 19	รองกศ. หน.กศ.
3	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้เฉลี่ยทุกหลักสูตร						สกอ. 2.6	รองกศ. หน.กศ. กาญจนา สุกัญญา วรุณณ์
	1) ระดับปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย 5/ปีกศ.	4.67	4.66	4.62	4.66	EdPEX	
	2) ระดับปริญญาโท		4.81	4.81	4.50	4.81		
	3) ระดับปริญญาเอก		4.52	4.72	4.72	4.53		
	4) เฉพาะทาง		-	-	4.13	ไม่ได้ขอ		
4	ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนของอาจารย์						สกอ. 2.6	รองกศ. หน.กศ. กาญจนา สุกัญญา วรุณณ์
	1) ระดับปริญญาตรี	ค่าเฉลี่ย 5/ปีกศ.	4.84	4.77	4.68	4.8	EdPEX	
	2) ระดับปริญญาโท		4.89	4.90	4.75	4.88		
	3) ระดับปริญญาเอก		4.79	4.71	4.82	4.63		
	4) เฉพาะทาง		-	-	4.27	-		



6. มาตรการ/วิธีดำเนินการ/แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และนำไปสู่การปฏิบัติ

ปัญหา	วิธีดำเนินการ/แนวทางการแก้ไขปรับปรุง
งานนโยบายฯ และงานพัฒนาคุณภาพฯ มีการขอข้อมูล KPI ที่ซ้ำซ้อนกัน	1. ปรึกษาหารือกับ รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน เกี่ยวกับการจัดเก็บข้อมูลของทั้ง 2 หน่วยงาน
	2. ประชุมเพื่อพิจารณาตัวชี้วัดตามเกณฑ์ต่างๆ และการเก็บข้อมูลของทั้ง 2 หน่วยงาน (สกอ., สมศ., สภาการพยาบาล, EdPEX, PA ส่วนงาน, สงป.และแผนยุทธศาสตร์คณะฯ)
- คณะฯ ยังไม่มีแบบฟอร์มและฐานข้อมูลรวมตัวชี้วัด - มีการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์ตัวชี้วัดต่างๆ เพื่อตอบข้อมูลตามเกณฑ์ตัวชี้วัดต่างๆ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3. ออกแบบ/จัดทำ/ปรับปรุงแบบฟอร์มเก็บข้อมูล/ฐานข้อมูล เพื่อให้ครอบคลุมตามตัวชี้วัด
	4. ตรวจสอบความครบถ้วนและปรับปรุงให้ถูกต้องของข้อมูล KPI ตามแบบฟอร์ม
	5. นำเสนอแบบฟอร์มเก็บข้อมูลต่อรองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน
	6. ปรับปรุงแบบฟอร์มเก็บข้อมูล/ฐานข้อมูลตามข้อเสนอแนะของรองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน
	7. นำเข้าข้อมูลย้อนหลังที่มีอยู่ลงในฐานข้อมูลฯ
	8. ตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลในฐานฯ
	9. จัดทำจดหมายขอข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องตามแบบฟอร์มที่กำหนด พร้อมเอกสารประกอบ (การขอข้อมูล : รายเดือน, รายไตรมาส, สิ้นปีงบประมาณ, ปีการศึกษา, ปีปฏิทิน)
	10. โทรศัพท์/ประสานงาน/E-mail ติดตามข้อมูลก่อนถึงกำหนดเวลาส่งข้อมูล 3 วัน
	11. รับข้อมูลตอบกลับจากผู้เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วน และติดตามข้อมูลส่วนที่ขาด
	12. นำเข้าข้อมูล/ปรับปรุงข้อมูลที่ได้รับลงในฐานข้อมูลรายไตรมาส

7. การวัดผลสำเร็จ/ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้ (มากกว่าหรือเท่ากับ 3 รอบการวัดผล)				
ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1 ม.ค.58	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2 เม.ย.58
1. ลดความซ้ำซ้อนในการขอข้อมูล KPI ตามเกณฑ์ต่างๆ (ลดภาระงานและทรัพยากรของผู้ให้/ผู้รับข้อมูล)	ลดจำนวนตัวชี้วัดที่ซ้ำซ้อนกันของทั้ง 2 งาน จากงานนโยบายฯ 90 ตัวชี้วัด งานพัฒนาคุณภาพ 144 ตัวชี้วัด รวม = 234 ตัวชี้วัด	แต่ละงานขอข้อมูลจากผู้รับผิดชอบ โดยเป็น KPI ที่ซ้ำซ้อนกัน	ลดจำนวนตัวชี้วัดที่ซ้ำซ้อนกันของทั้ง 2 งานลง = 55 ตัวชี้วัด เหลือตัวชี้วัดที่ต้องจัดเก็บ = 175 ตัวชี้วัด	ได้มีตัวชี้วัดบางตัวด้านประกันคุณภาพฯ เพิ่มขึ้นมาจากเดิม 9 ตัวชี้วัด รวมทั้งหมด 184 ตัวชี้วัด
2. มีฐานข้อมูล KPI ตามเกณฑ์ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล	มีฐานข้อมูล KPI ตามเกณฑ์ต่างๆ	- งานพัฒนาคุณภาพฯ มีฐานข้อมูลที่ใช้เป็นปีง/การศึกษา 2554 - 2556 (แต่ไม่ใช้ระบบออนไลน์) - งานนโยบายฯ มีฐานข้อมูลยุทธศาสตร์ และฐานข้อมูล MUKPI (ของมหาวิทยาลัยมหิดล)	งานพัฒนาคุณภาพฯ และงานนโยบายฯ มีฐานข้อมูล KPI ตามเกณฑ์ต่างๆ (แต่ไม่ใช่ระบบออนไลน์)	ได้มีตัวชี้วัดบางตัวของหมวด 7 ตามเกณฑ์ EdPEX เพิ่มขึ้นมาจากเดิม 2 ตัวชี้วัด รวมเป็น 186 ตัวชี้วัด - สรุป ลดตัวชี้วัดจากเดิม 234 ตัวชี้วัด ลดตัวชี้วัด จำนวน 48 ตัวชี้วัด คงเหลือทั้งสิ้น 186 ตัวชี้วัด
			งานพัฒนาคุณภาพฯ และงานนโยบายฯ มีฐานข้อมูล KPI ตามเกณฑ์ต่างๆ สามารถ link ข้อมูลกันได้ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ เฉพาะภายในงานพัฒนาคุณภาพฯ (แต่ไม่ใช่ระบบออนไลน์)	ฐานข้อมูล KPI ตามเกณฑ์ต่างๆ สามารถที่จะกด link เอกสารแนบเป็น ไฟล์ PDF



8. ผลลัพธ์/ผลที่ได้จากการปรับปรุง

1. สามารถลดความซ้ำซ้อนในการขอข้อมูลตัวชี้วัด (KPI) ตามเกณฑ์ต่างๆ สามารถที่จะลดตัวชี้วัดจากเดิม 234 ตัวชี้วัด ลดตัวชี้วัด จำนวน 48 ตัวชี้วัด คงเหลือทั้งสิ้น 186 ตัวชี้วัด
2. มีฐานข้อมูลตัวชี้วัด (KPI) ตามเกณฑ์ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล และสามารถ link ข้อมูลกันได้ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์ เฉพาะภายในงานพัฒนาคุณภาพฯ

9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

จากการดำเนินงานตามโครงการการจัดทำฐานข้อมูลตัวชี้วัด (KPI) ตามเกณฑ์ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ทำให้พบกับปัญหา อุปสรรค และสิ่งที่ต้องเรียนรู้เพิ่มเติมหลายเรื่อง เช่น การศึกษาคำจำกัดความของแต่ละตัวชี้วัดตามเกณฑ์ สกอ. สมศ. สภาการพยาบาล เกณฑ์ EdPEX PA ส่วนงาน สงป. และแผนยุทธศาสตร์ของคณะพยาบาลศาสตร์ และมีแนวทางการนำตัวชี้วัดดังกล่าวไปใช้ประโยชน์ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

10. การควบคุม/ติดตาม/ประเมินผล/การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

การติดตามตัวชี้วัด (KPI) ตามเกณฑ์ต่างๆ งานพัฒนาคุณภาพและบริหารความเสี่ยง และงานนโยบาย แผน และงบประมาณ ทั้ง 2 งานจะติดตามข้อมูลล่วงหน้าก่อนครบกำหนดเวลา 2 ครั้ง ครั้งแรกก่อนครบกำหนด 1 สัปดาห์ และครั้งที่ 2 ก่อนครบกำหนด 2 วัน เพื่อให้ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดต่างๆ ดำเนินการจัดทำข้อมูลส่งทันกำหนดเวลา เพื่อ งานพัฒนาคุณภาพฯ และงานนโยบายและแผนฯ สามารถใช้ข้อมูลเพื่อดำเนินการตามเกณฑ์ สกอ. สมศ. สภาการพยาบาล เกณฑ์ EdPEX PA ส่วนงาน สงป. และแผนยุทธศาสตร์ของคณะพยาบาลศาสตร์ ส่งให้มหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ทันตามกำหนดเวลา

11. โครงการ/กิจกรรม/โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

งานพัฒนาคุณภาพฯ และงานนโยบายฯ ได้มีการเตรียมความพร้อมสำหรับการต่อยอดโครงการจัดทำฐานข้อมูลตัวชี้วัด (KPI) ตามเกณฑ์ต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จากเดิมไม่ใช่ระบบออนไลน์ โดยในปีงบประมาณ 2559 จะขอความร่วมมืองานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อร่วมจัดทำฐานข้อมูลดังกล่าว เป็นระบบออนไลน์ เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ภายในคณะฯ สามารถเข้าไปตอบ/ดูข้อมูล ในส่วนที่รับผิดชอบได้

12. กิตติกรรมประกาศ

-

13. เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี) (รูปแบบการอ้างอิงทางสังคมใช้รูปแบบระบบ APA รูปแบบการอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์ใช้รูปแบบระบบ Vancouver)

-

คำชื่นชมและข้อเสนอแนะ

ขอชื่นชมที่ทั้งสองงานที่มีแนวคิดในการร่วมกันทำงานจนสามารถรวม KPI จาก 234 ตัวชี้วัด เหลือ 186 ตัวชี้วัด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผู้ที่ทำงานทั้งสองหน่วยงานมองเห็นปัญหาของการทำงานจริงๆ และมองเห็นถึงความซ้ำซ้อนของการทำงาน ซึ่งนี่เป็นจุดเริ่มต้นที่ดีมาก และวิธีการแก้ปัญหาที่เริ่มต้นทำมานี้ก็ทำมาได้ถูกทางแล้ว แต่ต้องพยายามคิดต่อไปว่าจะทำอะไรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่นการพัฒนาแบบฟอร์มให้ Online และถ้าจะให้ดียิ่งขึ้นไปกว่านั้นคือการ Link ฐานข้อมูลของงานพัฒนาคุณภาพฯ กับฐานข้อมูลของงานอื่นๆ เช่นฐานข้อมูลของงานทรัพยากรบุคคล เป็นต้น

มีคำถามฝากให้คิดต่อไปว่าในอนาคตโครงการต่อยอดของโครงการนี้จะมีประโยชน์เกิดขึ้นกับคนอื่นๆ อีกหรือไม่ เช่น บุคลากรสามารถเข้ามาดูข้อมูลด้วยตัวเองได้หรือไม่ หรือบุคลากรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถส่งข้อมูลทาง Online โดยการกำหนดตารางเวลาในการส่งข้อมูลให้กับหน่วยงานต่างๆ โดยงานพัฒนาคุณภาพฯ และงานนโยบายฯ ไม่ต้องส่งจดหมายเพื่อขอข้อมูล และในกรณีที่ตัวชี้วัดตัวเดียวกันแต่รายละเอียดในการเก็บข้อมูลของทั้ง 2 หน่วยงานไม่เหมือนกัน ในอนาคตจะสามารถทำให้เหมือนกันได้หรือไม่ และขอแสดงความยินดีที่การทำงานง่ายขึ้นและคงจะง่ายต่อไปเรื่อยๆ

มีข้อเสนอแนะว่าควรสำรวจความพึงพอใจผู้ที่เกี่ยวข้องเนื่องจากการเก็บข้อมูลของเราเกี่ยวข้องกับหน่วยงานอื่นๆที่เราต้องขอข้อมูลซึ่งผลจากการสำรวจความพึงพอใจเราสามารถนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของเราได้ต่อไป





การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement – CQI)

ชื่อเรื่อง/โครงการ กระบวนการปรับปรุงการจัดทำทะเบียนหนังสือภายในพิพิธภัณฑ์ประวัติการพยาบาลไทย

เจ้าของผลงานและร่วมในผลงาน

1. นางสาวอัญชลี เพลินมาลัย นักวิชาการศึกษา
งานประชาสัมพันธ์และพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร (พิพิธภัณฑ์และศิลปวัฒนธรรม)
2. นางสาวปรีชาติ แก้วสำราญ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
งานประชาสัมพันธ์และพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร (พิพิธภัณฑ์และศิลปวัฒนธรรม)

1. บทคัดย่อ

โครงการกระบวนการปรับปรุงการจัดทำทะเบียนหนังสือภายในพิพิธภัณฑ์ประวัติการพยาบาลไทยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อให้กระบวนการจัดทำหนังสือมีความถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็วขึ้น อีกทั้งลดขั้นตอนและลดระยะเวลาในการจัดทำ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์หาสาเหตุต่างๆ ที่ทำให้กระบวนการจัดทำหนังสือมีความล่าช้า หลังจากนั้นวิเคราะห์หาแนวทางแก้ไขเพื่อพัฒนาให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ผลจากการทำโครงการกระบวนการปรับปรุงการจัดทำทะเบียนหนังสือ ทำให้เราได้พบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานที่ทำให้ขั้นตอนมีความล่าช้า ไม่ว่าจะเป็น การขาดความรู้ความชำนาญ ขั้นตอนการทำงานมีความซับซ้อน บางขั้นตอนใช้เวลาในการดำเนินการมาก เป็นต้น ดังนั้นเมื่อนำมาวิเคราะห์ถึงปัญหาเหล่านี้แล้วนำมาปรับปรุงกระบวนการบางขั้นตอนทำให้การทำงานมีความคล่องตัวขึ้น แต่ทั้งนี้การจัดทำทะเบียนหนังสือ มีข้อจำกัดในหลายประการ เนื่องจากต้องใช้ความถูกต้องและความชำนาญในการจัดทำค่อนข้างมาก จึงไม่สามารถจะปรับลดขั้นตอนบางขั้นตอนออกไป แต่นำขั้นตอนกระบวนการเหล่านั้นมาทำให้เกิดความกระชับและคล่องตัวในการดำเนินการ เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

คำสำคัญ : คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล, ทะเบียนหนังสือ, พิพิธภัณฑ์ประวัติการพยาบาลไทย

2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

พิพิธภัณฑ์ประวัติการพยาบาลไทย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นแหล่งรวบรวม เก็บรักษา และดูแลข้อมูลอันเป็นประวัติศาสตร์ที่สำคัญต่อวิชาชีพการพยาบาลไทย อาทิ เอกสารจดหมายเหตุ วัตถุสิ่งของต่างๆ และหนังสือประวัติศาสตร์ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน ซึ่งทางพิพิธภัณฑ์ได้รับมอบจากบุคคล หน่วยงาน และองค์กรต่างๆ ให้เป็นแหล่งรวบรวมประวัติศาสตร์วิชาชีพการพยาบาลไทย ดังนั้นพิพิธภัณฑ์จะต้องจัดเก็บตามหมวดหมู่และบำรุงรักษา ให้คงอยู่เป็นหลักฐานทางประวัติศาสตร์ต่อไป

ในปัจจุบันนี้ พิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์พยาบาลไทย ได้รับมอบหนังสือประวัติศาสตร์ของวิชาชีพการพยาบาลไทย มาจำนวนมาก และยังไม่ได้มีการจัดเก็บหนังสืออันทรงคุณค่าทางประวัติศาสตร์เหล่านี้อย่างถูกต้องตามหลักสากล และมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องทำการจัดเก็บและจัดหมวดหมู่เป็นประเภทต่างๆ ของหนังสืออย่างชัดเจน เพื่อให้ง่ายต่อการสืบค้น รวมถึงขั้นตอนกระบวนการจัดทำทะเบียนหนังสือนั้น มีขั้นตอนที่ซับซ้อนและมีหลายขั้นตอน ทำให้เกิดการสิ้นเปลืองเวลาและทรัพยากรบุคคลในการจัดทำทะเบียนหนังสือในแต่ละครั้ง โดยเฉพาะหนังสือประวัติศาสตร์ต่างๆ ของวิชาชีพการพยาบาลไทย เพื่อไม่ให้ประวัติศาสตร์อันทรงคุณค่ายิ่งในวิชาชีพการพยาบาลไทยซึ่งนับวันจะสูญหายไปหรือเลือนหายไป

ด้วยเหตุผลดังกล่าวมานี้ งานประชาสัมพันธ์และพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร (พิพิธภัณฑ์และศิลปวัฒนธรรม) จึงเห็นสมควรว่าควรมีการพัฒนากระบวนการปรับปรุงการจัดทำทะเบียนหนังสือภายในพิพิธภัณฑ์ประวัติศาสตร์พยาบาลไทย เพื่อตอบสนองกับความต้องการในการลดความสูญเปล่าของขั้นตอนในการทำงาน

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้กระบวนการจัดทำทะเบียนหนังสือมีความถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็วขึ้น
2. เพื่อลดขั้นตอนในการจัดทำทะเบียนหนังสือให้มีความคล่องตัวมากขึ้น
3. เพื่อลดระยะเวลาในการใช้ทรัพยากรในการจัดทำทะเบียนหนังสือลง

4. แผนการดำเนินงาน

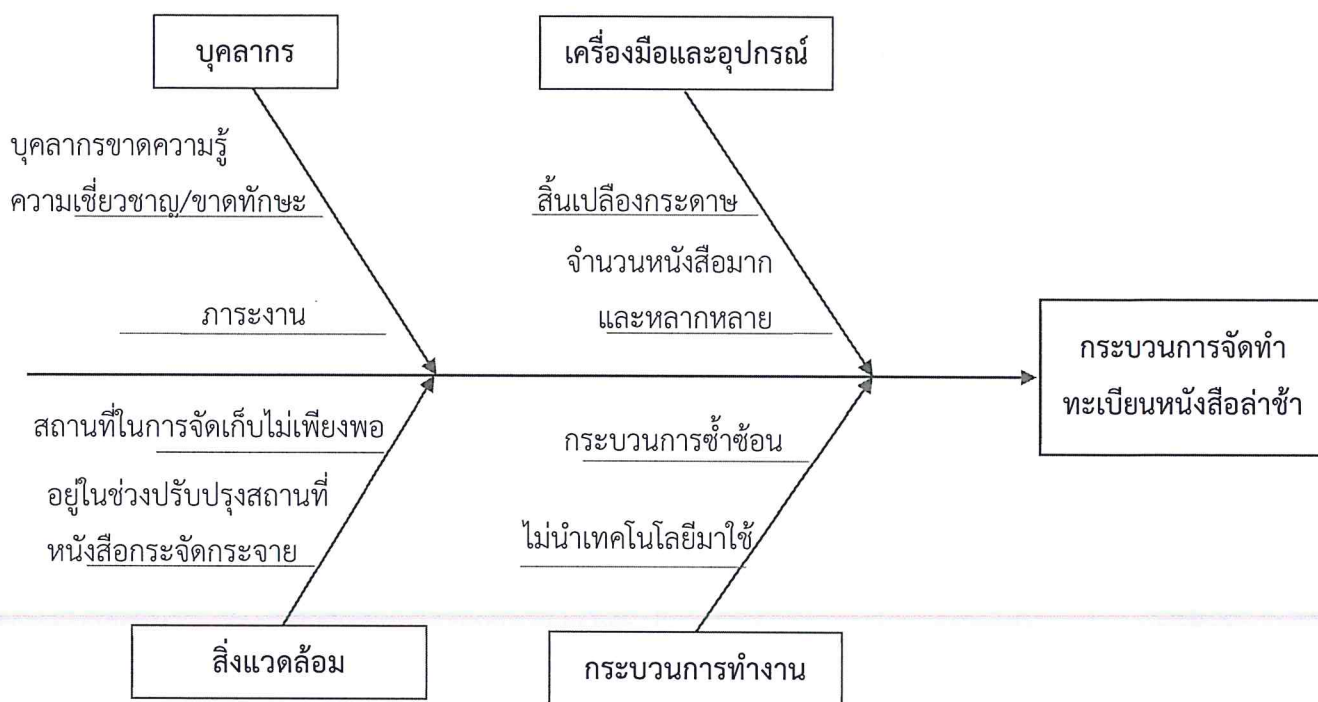
กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)									ผู้รับผิดชอบ /หน่วยงาน
	ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	เม.ย.58	พ.ค.58	มิ.ย.58	ก.ค.58	ส.ค.58	ก.ย.58	
1. วิเคราะห์ปัญหา	←→									งานพิพิธภัณฑ์ฯ
2. วางแผนงาน	←→	←→	←→							งานพิพิธภัณฑ์ฯ
3. ดำเนินงาน			←→	←→	←→	←→				งานพิพิธภัณฑ์ฯ
4. ประเมินผล							←→	←→		งานพิพิธภัณฑ์ฯ
5. พัฒนาปรับปรุงต่อเนื่อง								←→	←→	งานพิพิธภัณฑ์ฯ

←→ วางแผนงาน

←--> ปฏิบัติจริง



5. การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)



6. มาตรการ/แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

ขั้นตอนการทำทะเบียนหนังสือ		
การพัฒนาปรับปรุง		
ขั้นตอนการทำงานแบบเดิม	ปัญหาที่พบก่อนการปรับปรุง	แนวทางการแก้ไข
1. ลงทะเบียนบันทึกที่รับหนังสือในโปรแกรม Microsoft Word พร้อมทั้งลงรายละเอียด ดังนี้ - ชื่อผู้ให้หนังสือ/วิธีการได้มา - จำนวนเล่ม - ชื่อหนังสือ - สำนวนสภาพหนังสือ 2. วิเคราะห์หัวเรื่อง หนังสือ คำสำคัญ ประเภทหนังสือและหมวดหมู่หนังสือ 3. พิมพ์รายละเอียดทะเบียนหนังสือลงโปรแกรม Microsoft Word เพื่อเตรียมคีย์ข้อมูลลงฐานข้อมูล	1. กระบวนการซ้ำซ้อน สิ้นเปลืองทรัพยากรกระดาษ 2. ขาดความรู้ความเชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ 3. มีการพิมพ์ข้อมูลที่ผิดพลาด 4. ระบบยังไม่ได้มาตรฐานและไม่สมบูรณ์ ยังไม่สามารถใช้งานได้จริง 5. ใช้ทรัพยากรมาและใช้เวลามากเกินควร 6. ใช้เวลามากเกินไปในการทำ 7. อุปกรณ์ล่าช้าและยังไม่ทันสมัยพอ 8. ยังไม่มีแหล่งที่เก็บหนังสือที่สมบูรณ์	ปรับลดขั้นตอน ในกระบวนการที่ไม่จำเป็น คงเหลือกระบวนการดังนี้ 1. กระบวนการลงรายการในฐานข้อมูลพีพิจักษ์ภัณฑ์ - กำหนดเลขหมู่ เลขผู้แต่ง ให้หัวเรื่อง ระบุที่มาของหนังสือ - บันทึกข้อมูลรายการบรรณานุกรมลงในฐานข้อมูลพีพิจักษ์ภัณฑ์ 2. กระบวนการเตรียมตัวเล่มเพื่อจัดเก็บและให้บริการ - ประทับตรา ตัดสัน

ขั้นตอนการทำงานทะเบียนหนังสือ		
การพัฒนาปรับปรุง		
ขั้นตอนการทำงานแบบเดิม	ปัญหาที่พบก่อนการปรับปรุง	แนวทางการแก้ไข
4. คีย์ข้อมูลลงฐานข้อมูลแบบไม่เป็นทางการ 5. จัดทำบัตรและซองสำหรับใส่บัตรหนังสือ 6. จัดทำสันหนังสือ 7. นำหนังสือเข้าเก็บ 8. ซ่อมแซมหนังสือ (ในกรณีที่เป็นหนังสือเก่าและมีการชำรุด)	9. ยังขาดความรู้และความชำนาญในการซ่อมแซมหนังสือ	- จัดทำบัตรและซองสำหรับใส่บัตรหนังสือ - นำขึ้นชั้นหรือเก็บเพื่อให้บริการ 3. กระบวนการซ่อมแซมหนังสือที่ชำรุด (ในกรณีที่เป็นหนังสือเก่าและมีการชำรุด)

7. การวัดผลสำเร็จ/ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการรอบที่ 1	หลังดำเนินการรอบที่ 2	หลังดำเนินการรอบที่ 3
1. ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน	ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน 100 %	ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน 70 %	ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน 80 %	ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน 90%	ข้อมูลมีความถูกต้องและครบถ้วน 100%
2. สามารถลงทะเบียนหนังสือได้เร็วขึ้น	สามารถลงทะเบียนหนังสือได้เร็วขึ้น 1 เล่ม/5 นาที	สามารถลงทะเบียนหนังสือได้เร็วขึ้น 1 เล่ม/10 นาที	สามารถลงทะเบียนหนังสือได้เร็วขึ้น 1 เล่ม/8 นาที	สามารถลงทะเบียนหนังสือได้เร็วขึ้น 1 เล่ม/7 นาที	สามารถลงทะเบียนหนังสือได้เร็วขึ้น 1 เล่ม/5 นาที

8. ผลลัพธ์/ผลที่ได้จากการปรับปรุง

- กระบวนการจัดทำทะเบียนหนังสือมีความถูกต้องครบถ้วนและรวดเร็วขึ้น
- สามารถลดขั้นตอนในการจัดทำทะเบียนหนังสือให้มีความคล่องตัวมากขึ้น
- สามารถลดปริมาณเวลาในการใช้ทรัพยากรในการจัดทำทะเบียนหนังสือลง

9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

ได้เรียนรู้กระบวนการปรับปรุงการจัดทำทะเบียนหนังสือว่ามีจุดใดบกพร่อง และจุดใดที่ทำให้กระบวนการดำเนินการมีความล่าช้า เมื่อนำมาพัฒนาแล้วสามารถลดขั้นตอนใดได้บ้าง แต่ยังสามารถทำให้งานมีประสิทธิภาพต่อไป และในอนาคตสามารถนำขึ้นสู่ฐานข้อมูลออนไลน์และมีการดำเนินการยืมหนังสือภายในพิพิธภัณฑ์ฯ ได้ต่อไป



10. การควบคุม/ติดตาม/ประเมินผล/การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

หลังจากที่ได้เรียนรู้กระบวนการปรับปรุงการจัดทำทะเบียนหนังสือนี้แล้ว เรากำหนดแผนในการติดตามประเมินผลในการจัดทำทะเบียนหนังสือเดือนละหนึ่งครั้ง เพื่อมาดูว่าเกิดปัญหาอุปสรรคในกระบวนการขั้นตอนใดหรือไม่ และพัฒนาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

11. โครงการ/กิจกรรม/โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

สามารถนำไปพัฒนาในการจัดทำงานในส่วนอื่นๆ ได้ ต่อไป เช่น การจัดทำทะเบียนวัตถุ การจัดทำทะเบียนรูปภาพ เป็นต้น

12. กิตติกรรมประกาศ

ในการจัดทำโครงการกระบวนการปรับปรุงการจัดทำทะเบียนหนังสือภายในพิพิธภัณฑ์ประวัติการพยาบาลไทยในครั้งนี้ ต้องขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรวรรณ วาณิชยเจริญชัย ที่คอยนำโครงการต่างๆ มาพัฒนาให้แต่ละหน่วยงานได้พัฒนางานอย่างมีประสิทธิภาพขึ้น และขอบคุณคณะกรรมการฯ ของกิจกรรม KM ที่คอยให้บุคลากรได้มีโอกาสพัฒนางาน รวมทั้งบุคลากรในงานประชาสัมพันธ์และพัฒนาภาพลักษณ์องค์กรทุกท่านที่คอยสอบถามความคืบหน้าและคอยติดตามกันและกัน

13. เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี) (รูปแบบการอ้างอิงทางสังคมใช้รูปแบบระบบ APA รูปแบบการอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์ใช้รูปแบบระบบ Vancouver)

ชุดิมา เกตุษา. 2553. การประยุกต์ใช้เทคนิค Lean กับกระบวนการยืม-คืนหนังสือ. สารนิพนธ์ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.

คำชื่นชมและข้อเสนอแนะ

ขอชื่นชมที่ช่วยกันทำโครงการพัฒนางานของตนเอง มีคำถามว่าหนังสือที่อยู่ในพิพิธภัณฑ์ในปัจจุบัน อนาคตหนังสือเหล่านี้จะต้องไปอยู่ในหอจดหมายเหตุ แล้ววิธีการหรือกระบวนการต่างๆ จึงดูเหมือนจะคล้ายๆ กับวิธีการของห้องสมุดหรือไม่

เป็นตัวอย่งที่ดีของคนทำงานที่มองเห็นว่างานที่ทำอยู่นั้นมีกระบวนการที่ซ้ำซ้อนแล้วพยายามหาวิธีการลดขั้นตอนการบวนการทำงานลง





การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement – CQI)

ชื่อเรื่อง/โครงการ พัฒนาระบบการให้บริการแท็บเล็ต

เจ้าของผลงานและร่วมในผลงาน

งานบริการการศึกษา

1. นางนันทวรรณ ผ่องมณี
2. นางสาวกฤษราภรณ์ ฮวดศรี
3. นางสาวสุชลิตา ยืนนาน

1. บทคัดย่อ

ตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา คณะพยาบาลศาสตร์ ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนทั้งระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอก ซึ่งได้มีการนำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน เพื่อให้มีคุณภาพทัดเทียมกับนานาชาติ คณะฯ จึงมีนโยบายในเรื่องการให้บริการยืมแท็บเล็ตเพื่อการศึกษาสำหรับ นักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต และเริ่มเปิดให้ใช้บริการตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 โดย มอบหมายงานบริการการศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบเรื่องการให้บริการในการขอใช้แท็บเล็ต ซึ่งการดำเนินงานในขั้นตอน ต่างๆ จะต้องมีความคล่องตัว สะดวกทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งจะทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดสำหรับการ จัดการเรียนการสอน ด้วยเหตุนี้ งานบริการการศึกษาจึงได้จัดทำโครงการนี้ขึ้น เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการ ให้บริการมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้นไป

คำสำคัญ : การให้บริการแท็บเล็ต, แท็บเล็ตเพื่อการศึกษา

2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

แนวคิดในการจัดทำโครงการพัฒนาระบบการให้บริการแท็บเล็ต เกิดขึ้นเนื่องจากคณะฯ ได้มอบหมายให้งาน บริการการศึกษา (ห้อง one stop service) เป็นผู้รับผิดชอบเรื่องการให้บริการในการขอใช้แท็บเล็ต เพื่อการศึกษา สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต และเริ่มเปิดให้ใช้บริการตั้งแต่ ปีการศึกษา 2557 เป็นต้นมา ซึ่งจากการดำเนินงานมาเป็นระยะเวลาหนึ่ง ทำให้ทราบปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่าง การดำเนินงานหลายด้าน เช่น การขอใช้บริการแท็บเล็ตใช้ระยะเวลาค่อนข้างมาก เนื่องจากต้องมาขอรับใบคำร้องที่ห้อง one stop service (ศาลา) และอุปกรณ์ที่บรรจุแท็บเล็ตนั้นเป็นเพียงกล่องกระดาษ ไม่ทนทาน และขาดความ ปลอดภัย การเคลื่อนย้ายอุปกรณ์ไปยังห้องเรียนต้องใช้นักศึกษาจำนวนมากช่วยกันยกกล่อง เนื่องจากรถเข็นมีขนาด เล็กและไม่เพียงพอ การเชื่อมต่อสายชาร์ตกับเครื่องแท็บเล็ตก็ใช้เวลาดำเนินการค่อนข้างมาก เนื่องจากความไม่ สอดคล้องกันของอุปกรณ์ และการส่งคืนอุปกรณ์ภายหลังการใช้งานไม่เรียบร้อย นักศึกษามักไม่ทำการปิดเครื่องแท็บ



เลิกหลังการใช้งาน ทำให้เจ้าหน้าที่ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบค่อนข้างมาก จากปัญหาดังกล่าว ผู้จัดทำจึงพยายามหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อพัฒนาการให้บริการ เกิดความรวดเร็ว คล่องตัว มีประสิทธิภาพ และลดปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน
2. เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน
3. เพื่อให้ระบบการให้บริการยิ้มแท้็บเลิกสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม

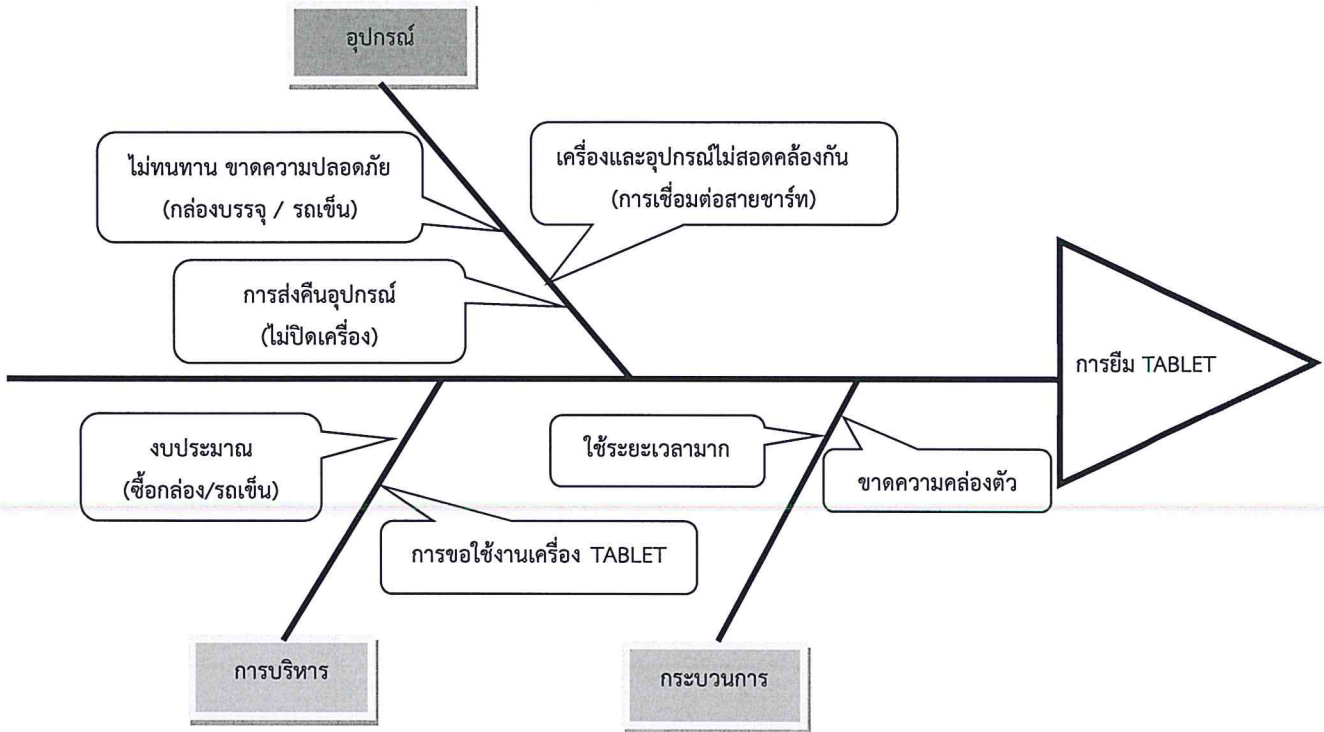
กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)							ผู้รับผิดชอบ/ หน่วยงาน
	ส.ค. 57	ก.ย. 57	ต.ค. 57	พ.ย. 57	ธ.ค. 57	ม.ค. 58	ก.พ. 58	
วิเคราะห์ปัญหา	←→							นันทวรรณ ผ่องมณี กฤศรามณ ฮวดศรี
ประสานงานกับหน่วยไอที เพื่อจัดทำระบบยิ้มออนไลน์		←-----→		←-----→				สุชิตา ยืนนาน พัฒนะ ผ่องศรี
ตกแต่งอุปกรณ์ให้เหมาะสมกับการใช้งาน (ติดสติ๊กเกอร์ปิดเครื่อง และตัดตกแต่งเคสบริเวณช่องเสียบชาร์ตแบตเตอรี่)		←-----→	←→					นันทวรรณ ผ่องมณี กฤศรามณ ฮวดศรี
จัดซื้อกล่องบรรจุแท็บเล็ต				←-----→	←-----→			พัสดุ
จัดซื้อรถเข็นสำหรับขนย้าย						←-----→	←-----→	พัสดุ

←-----→ วางแผนงาน

←-----→ ปฏิบัติจริง

5. การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

ปัญหาที่พบในการดำเนินงานสามารถวิเคราะห์ออกมาได้ดังนี้



6. มาตรการ/แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

กระบวนการ	แนวทางการปรับปรุง
1. อาจารย์ผู้สอนติดต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อเขียนคำร้องขอใช้เครื่องแท็บเล็ต ที่ห้อง One Stop Service คณะพยาบาลศาสตร์ ศาลา	ประสานงานกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะพยาบาลศาสตร์ เพื่อจัดทำระบบจองใช้งานแท็บเล็ตผ่านอินเทอร์เน็ต ที่เว็บไซต์ www.ns.mahidol.ac.th/tablet/index.asp ในการยืมแต่ละครั้ง ระบบจะตัดจำนวนคงเหลือปัจจุบัน (ซึ่งจำนวนเครื่องแท็บเล็ต จำนวน 138 เครื่อง) และอาจารย์ต้องดำเนินการจองล่วงหน้าการใช้งาน 1 วัน
2. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเครื่องแท็บเล็ตให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน นับจำนวนและบรรจุ ลงกล่อง กล่องละ 15 เครื่อง เนื่องจากน้ำหนักเครื่อง และกล่องที่บรรจุเป็นกล่องกระดาษไม่แข็งแรง	จัดซื้อกล่องจัดเก็บกันกระแทก เพื่อสะดวกในการนำไปยังห้องเรียน และป้องกันเครื่องแท็บเล็ตเสียหาย
3. ตัวแทนนักศึกษามารับเครื่อง พร้อมตรวจนับจำนวน / อุปกรณ์ และบันทึกการยืม (ในการนำเครื่องแท็บเล็ตไปยังห้องเรียน ต้องใช้นักศึกษาจำนวนมาก และค่อนข้างเสี่ยงในการเกิดความเสียหาย)	นำรถเข็นมาใช้เพื่อสะดวกในการนำแท็บเล็ตไปยังห้องเรียน

กระบวนการ	แนวทางการปรับปรุง
4. เมื่อใช้งานเสร็จนักศึกษาส่งคืน และตรวจนับพร้อมเจ้าหน้าที่ / เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วน และความเรียบร้อยของเครื่อง/ อุปกรณ์ พร้อมลงชื่อรับ	จัดระบบการจัดเก็บ โดยเจ้าหน้าที่ติดสติ๊กเกอร์ข้างกล่อง ระบุลำดับเลขที่เครื่องชัดเจน เช่น กล่องที่ 1 เก็บเครื่องหมายเลขที่ 1 - 15 เมื่อนักศึกษาใช้งานเสร็จแล้ว สามารถเก็บเรียงลงกล่องตามหมายเลขที่ระบุ
5. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบปริมาณแบตเตอรี่ / การปิดเครื่อง	เนื่องจากนักศึกษามักไม่ปิดเครื่องหลังการใช้งาน เจ้าหน้าที่จึงจัดทำ สติ๊กเกอร์เตือนให้ปิดเครื่องทุกครั้งหลังการใช้งานไว้ที่ช่องพลาสติก
6. การต่อสายชาร์ตกับเครื่องแท็บเล็ตใช้เวลาค่อนข้างมาก เนื่องจากต้องถอดเคสแท็บเล็ตออกก่อน มิฉะนั้นไม่สามารถเสียบสายชาร์ตได้สนิท และใช้เวลาในการชาร์ตครั้งละ 3 ชั่วโมง (โดยใช้ตู้ชาร์ต 2 ตู้ ตู้ละ 60 เครื่อง)	เจ้าหน้าที่ตัดและตกแต่งช่องเสียบชาร์ตแบตเตอรี่ของเคสเครื่องแท็บเล็ต เพื่อเพิ่มความคล่องตัวและลดระยะเวลาในการเชื่อมต่อสายชาร์ตแบตเตอรี่

7. การวัดผลสำเร็จ/ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ รอบที่ 1 31/10/57	หลังดำเนินการ รอบที่ 2 30/12/57	หลังดำเนินการ รอบที่ 3 28/2/58
ลดจำนวนคนในการเคลื่อนย้าย / มีความปลอดภัยระหว่างการเคลื่อนย้ายเพิ่มขึ้น	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้นักศึกษาในการเคลื่อนย้ายไม่เกิน 3 คน - เพิ่มความปลอดภัยระหว่างการเคลื่อนย้าย 	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้นักศึกษาในการเคลื่อนย้ายแต่ละครั้ง 5-8 คน - ใช้กล่องกระดาษบรรจุเครื่องแท็บเล็ต 	<ul style="list-style-type: none"> - ได้ยืมรถเข็นจากห้อง LRC (ศาลายา) มาใช้ในการเคลื่อนย้าย แต่ยังไม่เพียงพอเนื่องจากรถเข็นมีขนาดเล็กทำให้ต้องใช้นักศึกษา 4 - 5 คน ในการเคลื่อนย้าย 	<ul style="list-style-type: none"> - จัดซื้อกล่องพลาสติกกันกระแทกมาใช้บรรจุเครื่องแท็บเล็ต แทนกล่องกระดาษเพิ่มความปลอดภัยมากขึ้น 90% 	<ul style="list-style-type: none"> - วางแผนจัดซื้อรถเข็นขนาดใหญ่สำหรับใช้ในการเคลื่อนย้ายเครื่องแท็บเล็ต ซึ่งจะทำให้ให้นักศึกษา 2-3 คน ในการเคลื่อนย้าย - แต่เนื่องจากว่า LRC(บางกอกน้อย) มีรถเข็นเก่าที่ไม่ได้ใช้งาน จำนวน 1 คัน จึงได้โอนย้ายใช้ในงานนี้แทน ทำให้ไม่ต้องจัดซื้อใหม่
ลดระยะเวลาในการยื่นใบคำร้องขอยืมเครื่องแท็บเล็ต	<ul style="list-style-type: none"> - ใช้ระยะเวลาดำเนินการกรอกและส่งใบคำร้องในเว็บไซต์ ไม่เกิน 10 นาที 	<ul style="list-style-type: none"> - อาจารย์ผู้สอนติดต่อเจ้าหน้าที่ เพื่อเขียนใบคำร้องขอใช้เครื่องแท็บเล็ตที่ห้อง One Stop Service คณะ 	<ul style="list-style-type: none"> - ลดระยะเวลาในการยื่นใบคำร้องได้ไม่น้อยกว่า 15 นาที เนื่องจากอาจารย์ผู้สอนสามารถเข้าระบบ 		

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ รอบที่ 1 31/10/57	หลังดำเนินการ รอบที่ 2 30/12/57	หลังดำเนินการ รอบที่ 3 28/2/58
		พยาบาลศาสตร์ (ศาลายา) ใช้ ระยะเวลาประมาณ 30 นาที	ยืมแท็บเล็ตใน เว็บไซต์ เพื่อ กรอกใบคำร้องขอ ยืมเครื่อง		
จำนวนเครื่องแท็บ เล็ตที่ไม่ปิดเครื่อง หลังการใช้งาน	- มีเครื่องแท็บเล็ตที่ ไม่ปิดเครื่อง หลังจากการใช้ งาน ไม่เกิน 5 เครื่อง	- มีจำนวนเครื่อง แท็บเล็ตที่ไม่ได้ปิด เครื่องหลังการใช้ งาน 10 – 20 เครื่อง เจ้าหน้าที่จึง ทำการติดสติ๊กเกอร์ เตือนให้ปิดเครื่อง ทุกครั้งหลังการใช้ งาน	- มีเครื่องแท็บเล็ตที่ ไม่ปิดเครื่อง หลังจากการใช้ งาน ไม่เกิน 5 เครื่อง		

8. ผลลัพธ์/ผลที่ได้จากการปรับปรุง

- สามารถลดระยะเวลาและลดกระบวนการในการดำเนินงานลงได้
- เพิ่มความคล่องตัวในการให้บริการระบบการยืมแท็บเล็ตมากยิ่งขึ้น
- ลดความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุระหว่างเคลื่อนย้ายไปยังห้องเรียน เพิ่มความปลอดภัยในการจัดเก็บเครื่องแท็บเล็ต

9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

- การนำผลที่ได้รับจากการเรียนไปพัฒนาและปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

10. การควบคุม/ติดตาม/ประเมินผล/การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

-

11. โครงการ/กิจกรรม/โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

- โครงการบริการแท็บเล็ตระหว่างวิทยาเขต คือการให้บริการแท็บเล็ตทั้งวิทยาเขตศิริราช และวิทยาเขตศาลายา

12. กิตติกรรมประกาศ

-



13. เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี) (รูปแบบการอ้างอิงทางสังคมใช้รูปแบบระบบ APA รูปแบบการอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์ใช้รูปแบบระบบ Vancouver)

คำชื่นชมและข้อเสนอแนะ

ขอชื่นชมว่าโครงการนี้เป็นโครงการที่ดีและน่าสนใจ ผู้ที่ทำงานนี้เป็นคนที่มีความละเอียด ในเรื่องการกรอกและส่งใบคำร้องในเว็บไซต์ในอนาคตอาจใช้ระยะเวลาไม่เกิน 10 นาที และอยากฝากไว้ว่าหน่วยอาคารมีรถเข็นคันใหญ่กว่าที่ใช้อยู่หากต้องการใช้สามารถติดต่อคุณสมร รอดดอนได้

มีการคิดแก้ปัญหาและมองปัญหาอย่างเป็นระบบ มีการคิดนวัตกรรมใหม่ๆ สิ่งที่ยอยากให้ทำเพิ่มเติมคงเป็นเรื่องของการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ เพื่อการปรับปรุงโครงการต่อไปในอนาคต

เสนอแนะเพิ่มเติมให้นำข้อมูลที่น่าเสนอใน PPT ไปเพิ่มเติมในโครงการจะทำให้โครงการมีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

๐๐๐๐๐๐๐๐๐๐๐๐



การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
(Continuous Quality Improvement – CQI)

ชื่อเรื่อง/โครงการ การบริหารจัดการวัสดุงานบ้านงานครัวอย่างมีระบบ

เจ้าของผลงานและร่วมในผลงาน

งานบริหารจัดการ

1. นางสาวพรชนก เวสา
2. นางสมร รอดดอน

1. บทคัดย่อ

ในการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาระบบการ เบิก – จ่าย วัสดุงานบ้านงานครัวของงานบริหารจัดการ (อาคาร) ให้มีการ เบิก – จ่าย อย่างเป็นระบบ มีระบบการควบคุมอย่างชัดเจน ตรวจสอบได้ และมีการจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยนำเอาระบบ CQI (Continuous Quality Improvement) การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เข้ามาใช้ โดยมีการสำรวจสภาพปัญหาที่พบอยู่ ในเรื่องของการเบิก – จ่าย ของ ที่ต้องใช้เวลา มาก และมีการจัดเก็บไม่เป็นระเบียบ โดยนำเอาเครื่องมือมาใช้คือ ระบบ 5 ส. และระบบ สตีอการ์ด

คำสำคัญ :

วัสดุ หมายถึง สินทรัพย์ที่หน่วยงานมีไว้เพื่อใช้ในการดำเนินงานตามปกติ โดยทั่วไปมีมูลค่าไม่สูงและไม่มีลักษณะคงทนถาวร เช่น วัสดุสำนักงาน เป็น

ค่าวัสดุ หมายถึง รายจ่ายดังต่อไปนี้

- (1.1) รายจ่ายเพื่อจัดหาสิ่งของซึ่งโดยสภาพเมื่อใช้แล้วย่อมสิ้นเปลืองหมดไป แปรสภาพ หรือไม่คงสภาพเดิมหรือสิ่งของที่มีลักษณะคงทนถาวร และมีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดไม่เกิน 5,000 บาท รวมถึงค่าใช้จ่ายที่ต้องชำระพร้อมกัน เช่น ค่าขนส่ง ค่าภาษี ค่าประกันภัย ค่าติดตั้ง เป็นต้น
- (1.2) รายจ่ายเพื่อจัดหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่มีราคาต่อหน่วยหรือต่อชุดไม่เกิน 20,000 บาท
- (1.3) รายจ่ายเพื่อประกอบติดตั้ง ต่อเติม หรือปรับปรุง ครุภัณฑ์ที่มีวงเงินไม่เกิน 5,000 บาท ที่ดิน และหรือสิ่งก่อสร้าง ที่มีวงเงินไม่เกิน 50,000 บาท
- (1.4) รายจ่ายเพื่อประกอบ ติดตั้ง ต่อเติม หรือปรับปรุงครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ที่มีวงเงินไม่เกิน 5,000 บาท
- (1.5) รายจ่ายเพื่อซ่อมแซมบำรุงรักษาทรัพย์สินเพื่อให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ

วัสดุงานบ้านงานครัว ถาด โถงน้ำ ที่นอน มัต กระจอน เต้าไฟฟ้า เต้าน้ำมัน เตารีด เครื่องบดอาหาร เครื่องตีไข่ไฟฟ้า เครื่องปั่นขนมปัง กระทะไฟฟ้า หม้อไฟฟ้า รวมถึงหม้อหุงข้าวไฟฟ้า กระจกน้ำร้อน กระจกน้ำแข็ง



บริหารจัดการ หมายถึง

สมพงษ์ เกษมสิน ในปี พ.ศ. 2514 มีความเห็นว่า การบริหาร หมายถึง การใช้ศาสตร์และศิลป์นำเอาทรัพยากรบริหาร (administrative resource) เช่น คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ มาประกอบการตามกระบวนการบริหาร (process of administration) เช่น POSDCoRB Model ให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ (สมพงษ์ เกษมสิน, การบริหาร (พิมพ์ครั้งที่ 3, กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เกษมสุวรรณ, 2514), หน้า 13-14.)

Stock card คือเอกสารสำคัญบันทึกความเคลื่อนไหวของสินค้า ใช้ในการบริหารคลังสินค้า

2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

ในองค์กรต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์กรเอกชน หรือองค์กรของรัฐต่างก็มุ่งการบริหาร เพื่อให้ได้มาซึ่งความมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้ได้ประโยชน์ สูงสุด ดังนั้นการบริหารงานพัสดุเป็นหลักสำคัญในการบริหาร

ในส่วนของคณะพยาบาลศาสตร์ บางกอกน้อย มีอาคารใช้สอยทั้งหมด 3 อาคาร ประกอบไปด้วยอาคารพระมหิตลอดุลยเดช อาคารพระศรีพัชรินทร และอาคารพระศรีนครินทร์ โดยมีลูกจ้างประจำ ตำแหน่งพนักงานสถานที่ พนักงานทั่วไป ที่มีหน้าที่ทำความสะอาดอาคาร ทั้งหมด 19 คน ในปัจจุบันการเบิกจ่ายวัสดุทำความสะอาด จะกำหนดจ่ายเดือนละครั้ง แต่พบปัญหาคือ

1. การได้รับวัสดุงานบ้านงานครัวจากพัสดุล่าช้า
2. การเบิกวัสดุไม่เพียงพอต่อการใช้งาน
3. การเบิกวัสดุเพื่อนำมาเก็บสำรองปริมาณมากเกินไป
4. ไม่มีผู้รับผิดชอบดูแลในการเบิก-จ่ายวัสดุงานบ้านงานครัวที่ชัดเจน

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บวัสดุที่เป็นหมวดหมู่ชัดเจน ค้นหาและตรวจเช็คได้ง่าย
2. เพื่อพัฒนาระบบในการควบคุมการเบิก - จ่าย วัสดุงานบ้านงานครัว
3. เพื่อให้มีวัสดุงานบ้านงานครัวใช้อย่างต่อเนื่อง
4. เพื่อลดเวลาในการเบิก - จ่าย วัสดุงานบ้านงานครัว

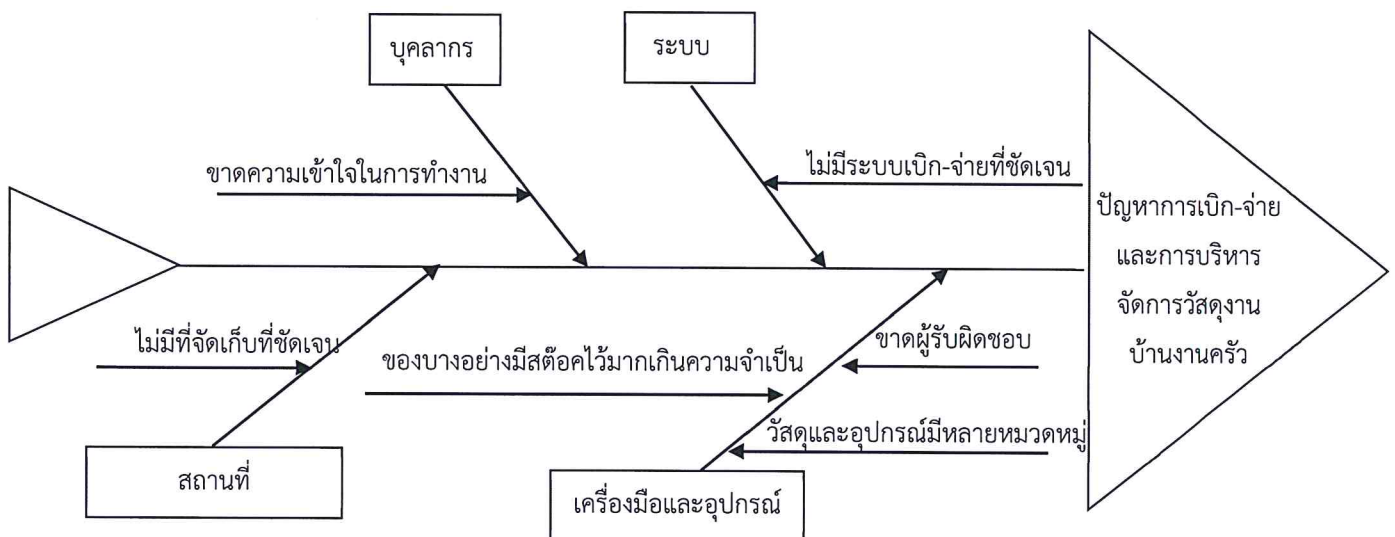
4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)						ผู้รับผิดชอบ/ หน่วยงาน
	ม.ค.58	ก.พ.58	มี.ค.58	เม.ย.58	พ.ค.58	มิ.ย.58	
1.วิเคราะห์ปัญหา ที่เกิดขึ้นภายในหน่วยงาน เช่น ระยะเวลาการเบิกจ่าย , ความ จำเป็นในการใช้งานของแต่ละชั้น , ขั้นตอนการเบิกจ่าย	←-----→						
2.กำหนดวิธีการ และขั้นตอนใน การเบิกจ่าย			←-----→				
3.ทดลองปฏิบัติ และประเมินผล การใช้งาน				←-----→			
4.นำมาปฏิบัติจริง						←-----→	

←-----→ วางแผนงาน

←-----→ ปฏิบัติจริง

5. การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)



6. มาตรการ/แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

- นำข้อมูลการเบิกจ่ายในอดีตมาศึกษาและวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงความจำเป็นในการใช้งานวัสดุและอุปกรณ์ของแต่ละชั้น เช่น ชั้นที่มีห้องเรียนและห้องประชุมต้องใช้วัสดุอุปกรณ์ในการทำความสะอาดมากกว่าชั้นที่ไม่มีห้องเรียน



2. มีการจัดประชุมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์
3. นำระบบสต็อกคาร์ตมาใช้ในการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์
4. กำหนดสถานที่ในการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์
5. กำหนดและมอบหมายหน้าที่ในการเบิกจ่ายวัสดุอุปกรณ์

7. การวัดผลสำเร็จ/ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ รอบที่ 1	หลังดำเนินการ รอบที่ 2	หลังดำเนินการ รอบที่ 3
1.สถานที่เก็บของ	มีการจัดเก็บวัสดุที่เป็นหมวดหมู่ชัดเจน	สถานที่ไม่สะอาดมีการเก็บวัสดุอื่นๆปะปนกับวัสดุงานบ้านงานครัว และไม่มีแยกประเภทของวัสดุ	นำวิธีการ 5 ส (สะสาง, สะดวก, สะอาด สุขลักษณะ สร้างนิสัย) มาใช้นำวัสดุที่ไม่เกี่ยวข้องออกจากพื้นที่ทำให้สถานที่สะอาด และมีพื้นที่มากขึ้นในการจัดเก็บวัสดุ	จัดหมวดหมู่วัสดุอุปกรณ์ เช่น น้ำยาต่างๆ กระดาษชำระ ถุงขยะ และอุปกรณ์ทำความสะอาด พร้อมกำหนดที่จัดเก็บให้ชัดเจน	จัดทำป้ายชื่อของวัสดุอุปกรณ์ พร้อมสต็อกคาร์ต (ใบบัญชีวัสดุ) ติดไว้ในตำแหน่งที่จัดเก็บ
2. การตรวจนับจำนวนวัสดุอุปกรณ์	มีการตรวจนับวัสดุอุปกรณ์รวดเร็วมากขึ้น	เนื่องจากการเก็บที่ไม่เป็นระเบียบทำให้ไม่สามารถตรวจนับจำนวนวัสดุอุปกรณ์ได้ถูกต้องชัดเจน และเมื่อมีการเบิกใช้งานพบว่า วัสดุอุปกรณ์หมด ทำให้ต้องเบิกวัสดุอุปกรณ์จากพัสดุกรณีเร่งด่วนเสมอ	จัดทำสมุดลงทะเบียนการเบิกวัสดุอุปกรณ์ แต่ลงข้อมูลรวมกัน และมีข้อมูลเฉพาะจำนวนที่เบิก จึงไม่สามารถทราบจำนวนวัสดุอุปกรณ์ที่คงเหลืออยู่	เมื่อมีการจัดเก็บวัสดุอุปกรณ์เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถตรวจนับจำนวนได้จากตำแหน่งที่จัดเก็บเมื่อวัสดุอุปกรณ์หมด จะไม่ทราบว่าเป็นวัสดุอุปกรณ์อะไร จะทราบก็เมื่อต้องการเบิกใช้งาน	จัดทำสต็อกคาร์ต (ใบบัญชีวัสดุ) ทำให้ทราบจำนวนรับเข้าเบิกออกและจำนวนคงเหลือได้ทันทีทำให้แจ้งขอเบิกขอจากพัสดุได้ทันทีการใช้งาน

8. ผลลัพธ์/ผลที่ได้จากการปรับปรุง

1. สถานที่เก็บของเป็นระเบียบเรียบร้อยมากขึ้น
2. การตรวจนับของรวดเร็วมากขึ้น
3. พนักงานสถานที่ทั่วไป แต่ละชั้น ไม่มีการเบิกของจำนวนครั้งละมากๆ



9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

ได้เรียนรู้การบริหารจัดการอย่างมีระบบ ประโยชน์ของการนำวิธีการ 5 ส.อย่างถูกวิธี รวมถึงการแก้ปัญหา
อย่างเป็นทางการที่จะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตัวอย่างสต็อคการ์ด

ชื่อวัสดุอุปกรณ์					
.....			หน่วยนับ		
สถานที่จัดเก็บ				แผ่นที่	
.....				
วัน เดือน ปี	รับจาก / จ่ายให้	จำนวน			หมายเหตุ
		รับ	จ่าย	คงเหลือ	

10. การควบคุม/ติดตาม/ประเมินผล/การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

มีการตรวจสอบสถานที่เก็บของและตรวจจำนวนของของทุกเดือน

11. โครงการ/กิจกรรม/โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

กิจกรรมที่จะนำมาใช้ในการพัฒนางานต่อไป คือ การจัดเก็บเอกสารอย่างมีระบบ

12. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรวรรณ วาณิชยเจริญชัย ซึ่งเป็นผู้ให้ความรู้และคำแนะนำเกี่ยวกับระบบ CQI รวมทั้งหัวหน้างานนโยบายและแผน หัวหน้างานบริหารจัดการ ในการให้แนวทาง รวมทั้ง พนักงานสถานที่ /พนักงานทั่วไป ของงานบริหารจัดการ ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการพัฒนางานในครั้งนี้

13. เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี) (รูปแบบการอ้างอิงทางสังคมใช้รูปแบบระบบ APA รูปแบบการอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์ใช้รูปแบบระบบ Vancouver)



คำชื่นชมและข้อเสนอแนะ

เป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการวางระบบงานบ้านงานครัว ซึ่งงานอื่นๆ ก็สามารถนำระบบ สติ๊กเกอร์ติดไปใช้ในการเบิกของได้

โครงการนี้เป็นการแก้ปัญหาการเบิกวัสดุงานบ้านงานครัวที่ดีแล้ว แต่มีข้อเสนอแนะว่าควรทำให้เห็นภาพก่อน และหลังการดำเนินการ จะทำให้เราเห็นชัดเจนว่าก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการมีความแตกต่างกันมากน้อยแค่ไหน เราจะสามารถเห็นผลลัพธ์ที่เรานำกระบวนการต่างๆ มาแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น

เสนอแนะในเรื่องการกำหนดตัวชี้วัด ซึ่งโครงการนี้ตัวชี้วัดน่าจะเป็นเรื่องการเก็บวัสดุเป็นหมวดหมู่ และ ความถูกต้องในการตรวจนับจำนวนวัสดุอุปกรณ์ และการตรวจสอบว่าการสำรองวัสดุลดลงหรือไม่





การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement – CQI)

ชื่อเรื่อง/โครงการ ปรับปรุงกระบวนการผลิตจดหมายข่าว

เจ้าของผลงานและร่วมในผลงาน

งานประชาสัมพันธ์และพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร

1. นางสาวณัฐริกา ฝางแก้ว
2. นายอนุกุล ม่วงโมรี

1. บทคัดย่อ

การพัฒนาคุณภาพงาน ของงานประชาสัมพันธ์และพัฒนาภาพลักษณ์องค์กรในครั้ง นี้ มีจุดประสงค์เพื่อลดขั้นตอน และเวลาในกระบวนการทำงาน และเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล ทั้งจากแหล่งข้อมูล และข้อมูลที่ถูกนำเสนอผ่านจดหมายข่าว โดยมีการวิเคราะห์ปัญหา และแบ่งขั้นตอนการปรับปรุงคุณภาพเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้ 1) ขั้นตอนการติดตามข้อมูล โดยการทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ไปยังผู้มีหน้าที่รับผิดชอบของคอลัมน์ต่างๆ และเพิ่มรูปแบบการติดตาม หากยังไม่ได้ข้อมูลของคอลัมน์นั้นๆ 2) ขั้นตอนการออกแบบ กำชับให้ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบคอลัมน์ต่างๆ ตรวจสอบข้อมูลให้มีความถูกต้องทั้งหมด ก่อนส่งข้อมูลมาให้กองบรรณาธิการ และในขั้นตอนการออกแบบ จะใช้ template เดิม ในหน้าที่ไม่จำเป็นต้องออกแบบใหม่ เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการจัดทำ 3) เมื่อจัดทำเสร็จ 1 หน้า จะทำการบันทึกงานในรูปแบบ PDF และส่งให้บรรณาธิการตรวจ เพื่อความรวดเร็ว

จากที่ได้มีการปรับปรุงกระบวนการผลิตจดหมายข่าว ในกระบวนการต่างๆ ได้แก่ ทำให้ลดระยะเวลาในการออกแบบใหม่ ระยะทางในการเดินทางของเอกสาร ทำให้การจัดทำจดหมายข่าวเสร็จสิ้นรวดเร็วขึ้นมากกว่ากระบวนการทำงานแบบเดิม

คำสำคัญ : -

2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

งานประชาสัมพันธ์และพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร เป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักยุทธศาสตร์และการพัฒนา คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยงานประชาสัมพันธ์และพัฒนาภาพลักษณ์องค์กร มีภารกิจหลักในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารและข้อมูลต่างๆ ของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ให้ทั้งบุคลากรภายใน และบุคคลภายนอกได้รับทราบ โดยข้อมูลข่าวสารที่งานประชาสัมพันธ์และพัฒนาภาพลักษณ์องค์กรได้ทำการประชาสัมพันธ์ออกไปนั้น จะส่งผลให้คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นที่รู้จักในวงกว้างมากยิ่งขึ้น

จดหมายข่าว คณะพยาบาลศาสตร์ เป็นสื่อประเภทหนึ่งที่ทางคณะพยาบาลศาสตร์ ใช้ประชาสัมพันธ์ข่าว และกิจกรรมของคณะฯ ที่ผ่านมา รวมถึงกิจกรรมที่กำลังจะเกิดขึ้นอีกด้วย โดยผู้รับจดหมายข่าว มีทั้งบุคลากรภายใน และ



บุคคลภายนอก ข้อมูลที่เขียนลงไปในจดหมายข่าวจึงต้องมีความถูกต้อง และมีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว เพราะกระบวนการจัดทำ และการตรวจทานใช้เวลานาน ตามที่กล่าวมานี้เอง จึงนำมาซึ่งปัญหาในหลายๆ ด้าน ดังนี้

1. การติดตามข้อมูลทำได้ยาก งานประชาสัมพันธ์ ได้ทำการส่งหนังสือให้หน่วยงานต่างๆ ที่เป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละคอลัมน์เพื่อชี้แจงว่าหน่วยงานนั้นต้องรวบรวมข้อมูลใดส่งให้งานประชาสัมพันธ์บ้าง แต่ด้วยภาระงานของแต่ละหน่วยงานเอง ก็อาจทำให้ติดต่อกับผู้รับผิดชอบในแต่ละคอลัมน์ไม่ได้
2. รวบรวมข้อมูลได้ไม่ครบ ข้อมูลที่ได้จากหน่วยงานต่างๆ ในบางครั้งอาจไม่ครบถ้วน หรือไม่ถูกต้อง เพราะไม่ได้ผ่านการตรวจทานมาก่อน เมื่อผู้จัดทำจดหมายข่าวนำข้อมูลนั้นไปใช้งาน และมีการตรวจพบว่าข้อมูลผิดพลาดในภายหลัง ทำให้ต้องแก้ไขงานในหน้านั้นๆ อีกครั้ง ทำให้เกิดกระบวนการทำงานที่ซ้ำซ้อน
3. การออกแบบเป็นไปอย่างล่าช้า เป็นผลกระทบมาจากหลายสาเหตุ เช่น ภาระงานอื่นที่แทรกเข้ามาในช่วงนั้น หรือมีงานเร่งด่วน รอการตรวจสอบจากกองบรรณาธิการ หรือการรอข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ
4. ขั้นตอนการจัดทำและตรวจทานมีหลายขั้นตอน นอกจากขั้นตอนที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ยังมีกระบวนการตรวจทาน แก้ไข และส่งงานให้โรงพิมพ์ดำเนินการต่ออีกด้วย ซึ่งอาจจะเกิดปัญหาเพิ่มเติมขึ้นมา อย่างเช่น มีการแก้ไขหลายครั้ง เวลาในการเดินหนังสือ จึงทำให้จดหมายข่าวออกล่าช้า

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าในบางขั้นตอนของกระบวนการจัดทำยังเป็นอุปสรรค ที่อาจจะก่อให้เกิดความผิดพลาดได้ เช่น ข้อมูลที่ได้รับมาจากผู้ส่ง (หน่วยงานต่างๆ และภาควิชาฯ) โดยอาจไม่ได้ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องมาก่อน ซึ่งมีผลกระทบต่อกรออกแบบของหน้านั้นๆ ที่จะต้องจัดหน้าใหม่ทุกครั้งที่มีการแก้ไข เป็นต้น ดังนั้น การจัดทำโครงการดังกล่าว จะช่วยให้กระบวนการทุกขั้นตอนได้รับการแก้ปัญหาได้อย่างตรงจุด เพื่อพัฒนาให้จดหมายข่าวคณะฯ ให้มีศักยภาพที่เพิ่มสูงขึ้น

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสนับสนุนให้ผู้เกี่ยวข้องในการส่งข้อมูล ส่งข้อมูลได้ตรงเวลา และถูกต้องมากขึ้น
2. เพื่อลดขั้นตอนในการจัดทำจดหมายข่าว
3. เพื่อให้เนื้อหาของจดหมายข่าวมีความถูกต้องและครบถ้วน

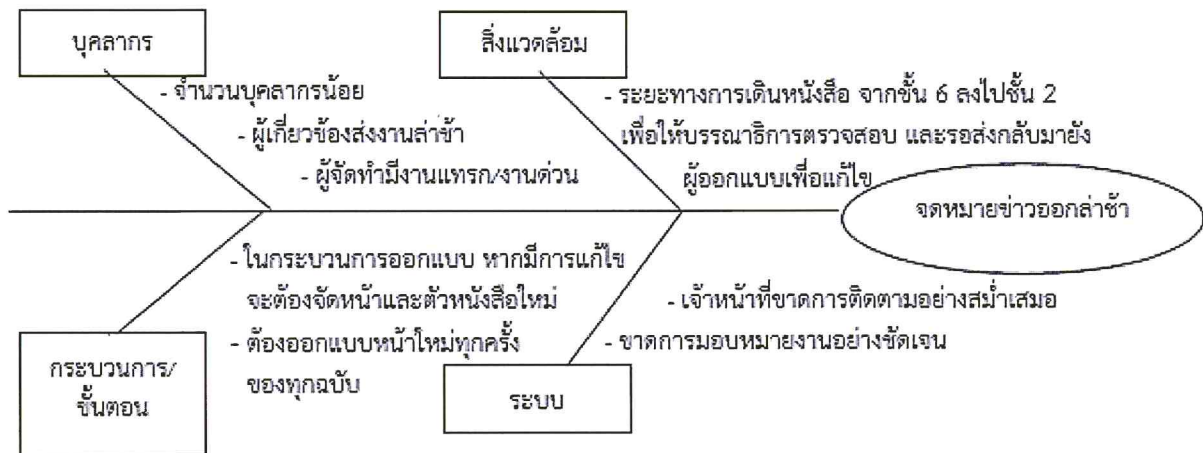
4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)												ผู้รับผิดชอบ/ หน่วยงาน	
	ม.ค	ก.พ	มี.ค	เม.ย	พ.ค	มิ.ย	ก.ค	ส.ค	ก.ย	ต.ค	พ.ย	ธ.ค		
การติดตาม และรวบรวม ข้อมูล	←→													ณัฐริกา / อัญชลี
การออกแบบ	←→													นุกุล
การตรวจทาน แก้ไข และส่ง งานให้โรงพิมพ์	←→													กองบรรณาธิการ / นุกุล
นำตัวอย่างจด หมายข่าวจาก โรงพิมพ์ ก่อน การพิมพ์ออกมา จริง เพื่อ ตรวจสอบความ เรียบร้อยของ ผลงาน														กองบรรณาธิการ / นุกุล
พิมพ์ฉบับจริง														โรงพิมพ์
ส่งจดหมายข่าว ไปยัง กลุ่มเป้าหมาย														นุกุล

←→ วางแผนงาน

←--> ปฏิบัติจริง

5. การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)



6. มาตรการ/แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

1. ขั้นตอนการติดตาม รวบรวมข้อมูล

1.1 ทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลไปยังผู้รับผิดชอบคอลัมน์นั้นๆ ฉบับละ 1 ครั้ง (เพื่อให้ส่งข้อมูลภายใน 12 วัน)

1.2 คอลัมน์อื่นๆ ที่ไม่ส่งข้อมูลตามกำหนดส่งในหนังสือขอความอนุเคราะห์ จะมีการติดตามด้วยวิธีการ ดังนี้

1.2.1 ส่งอีเมลไปยังผู้รับผิดชอบคอลัมน์นั้นๆ เพื่อติดตามข้อมูล (เพื่อให้ส่งข้อมูลภายใน 5 วัน)

1.2.2 หากยังไม่ส่งข้อมูลตามกำหนดเวลาที่แจ้งไปในอีเมล จะใช้วิธีการโทรศัพท์ตาม

1.2.3 และหากโทรศัพท์ตามแล้ว ยังไม่มีการส่งข้อมูลกลับมา กองบรรณาธิการจะรายงานผลไปยัง

บรรณาธิการ เพื่อติดตามต่อไป

2. ขั้นตอนการออกแบบ : หากมีการแก้ไข จะต้องจัดหน้าและตัวหนังสือใหม่ (โดยเฉลี่ยของการแก้ไขโดยการจัดหน้าใหม่ จะใช้เวลา 2.5 ชั่วโมง/หน้า)

2.1 ควรมีการตรวจสอบ/ตรวจทานเนื้อหาให้ถูกต้องทั้งหมด ก่อนส่งเข้าสู่ขั้นตอนการออกแบบ

2.2 ใช้ Template เดิมกับคอลัมน์เดิม เพื่อไม่ต้องออกแบบใหม่ทุกครั้งที่เกิดจดหมายข่าวในแต่ละฉบับ

3. ส่งให้กองบรรณาธิการตรวจสอบ : โดยการ Print สี (ปัญหาของวิธีการเดิม : ใช้เวลาในการเดินทางหนังสือเพื่อให้บรรณาธิการตรวจสอบ และส่งกลับมายังผู้ออกแบบเพื่อแก้ไข ใช้เวลาประมาณ 2 วัน ซึ่งทำให้เสียทรัพยากรกระดาษ 1 แผ่น และหมึกสีจำนวนหนึ่ง)

3.1 ออกแบบเสร็จ 1 หน้า ส่งไฟล์ PDF ผ่านอีเมลให้กองบรรณาธิการตรวจสอบ หากมีแก้ไขให้ถูกต้อง กองบรรณาธิการจะส่งให้ผู้ออกแบบแก้ไขทันที ก่อนส่งเข้าโรงพิมพ์



7. การวัดผลสำเร็จ/ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ รอบที่ 1	หลังดำเนินการ รอบที่ 2	หลังดำเนินการ รอบที่ 3
1. จดหมายข่าวออกได้ตรงเวลา	100%	70%	80%	85%	90%
2. รวบรวมข้อมูลจากหน่วยงานต่างๆ ได้ครบตามกำหนดเวลา	100%	60%	85%	90%	95%
3. เนื้อหามีความถูกต้อง	100%	80%	85%	90%	100%

8. ผลลัพธ์/ผลที่ได้จากการปรับปรุง

1. สามารถติดตามและรวบรวมข้อมูลจากผู้เกี่ยวข้องได้รวดเร็วขึ้น เนื่องจากขั้นตอนในการติดตามข้อมูลอย่างเป็นระบบ และมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบประจำเพื่อติดตามข้อมูล
2. ลดเวลาในการออกแบบ โดยการใช้ Template เดิมกับคอลัมน์เดิม
3. ลดระยะทางในการเดินทางของเอกสารจากชั้น 6 ไปยังชั้น 2 ที่จะต้องตรวจความถูกต้องของจดหมายข่าว โดยการส่งไฟล์ PDF ผ่านอีเมลให้กองบรรณาธิการตรวจ

9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

การนำผลที่ได้รับจากการนำเครื่องมือมาใช้ในการวิเคราะห์หาสาเหตุเพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน และนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ

10. การควบคุม/ติดตาม/ประเมินผล/การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

การตรวจสอบเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัวและก่อให้เกิดการสร้างกระบวนการทำงานใหม่ๆ อยู่ตลอดเวลา

11. โครงการ/กิจกรรม/โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

การจัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการผลิตจดหมายข่าว สามารถที่จะปรับปรุงเพื่อพัฒนาการทำงานในอนาคตให้ทันสมัยได้อีก โดยงานประชาสัมพันธ์อาจจะนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกระบวนการผลิตจดหมายข่าว เช่น การส่งจดหมายข่าวคณะฯ ถึงมือผู้อ่านได้เพื่อลดทรัพยากรกระดาษ และค่าใช้จ่ายในการส่งจดหมายข่าวคณะฯ



12. กิตติกรรมประกาศ

โครงการปรับปรุงกระบวนการผลิตจดหมายข่าว ของงานประชาสัมพันธ์ฯ จะสำเร็จลุล่วงไปไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากบุคลากรในงานประชาสัมพันธ์ ที่จะช่วยการผลักดันให้งานทุกชิ้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี และคณะกรรมการองค์กรแห่งการเรียนรู้และการจัดการความรู้ ที่จัดกิจกรรมดีๆ นี้ให้กับบุคลากรของคณะฯ

13. เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี) (รูปแบบการอ้างอิงทางสังคมใช้รูปแบบระบบ APA รูปแบบการอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์ใช้รูปแบบระบบ Vancouver)

คำชื่นชมและข้อเสนอแนะ

นับเป็นโอกาสที่ดีที่คนทำงานได้รู้ปัญหาที่เกิดขึ้นในงานและพยายามช่วยกันหาทางแก้ปัญหา มีการค้นหาวิธีการติดตามงานอย่างเป็นระบบ มีการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ในส่วนตัวชี้วัดว่าจดหมายข่าวออกตรงตามกำหนดเวลาหรือไม่ จะต้องกำหนดวันในการออกจดหมายข่าวให้ชัดเจนจึงจะวัดในข้อนี้ได้ และการประเมินการลดระยะเวลาในการออกแบบ ที่เราวางแผนไว้ นั้นลดลงได้จริงหรือไม่ สำหรับในส่วนของงานเขียน ควรเขียนให้เห็นว่าจากการประเมินครั้งที่ 1 ยังมีปัญหาอะไรเกิดขึ้นอีกหรือไม่และเราได้นำปัญหาเหล่านั้นมาปรับแก้อย่างไรบ้าง ซึ่งจะนำไปสู่การประเมินผลในครั้งที่ 2 และครั้งที่ 2 เรามีการแก้ปัญหาแล้วนำไปประเมินผลในครั้งที่ 3 ผลลัพธ์ดีขึ้นหรือไม่อย่างไร





การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
(Continuous Quality Improvement – CQI)

ชื่อเรื่อง/โครงการ การใช้ระบบ MU-ERP และ E-mail ในกระบวนการจัดหาวัสดุ โดยวิธีตกลงราคา

เจ้าของผลงานและร่วมในผลงาน

งานคลังและพัสดุ (พัสดุ)

1. นางสาวสุพรรณ เพชรรัตน์
2. นางสาวสุพิชา วรากุลนุเคราะห์
3. นางสาวเบญจวรรณ เสาวรัตน์
4. นางสาวนีย์ กัณฑ์เปี่ยมแจ่ม

1. บทคัดย่อ

งานคลังและพัสดุ (พัสดุ) พบปัญหาการตรวจสอบวัสดุในคลัง ที่จะใช้เวลานานกว่าการตรวจสอบทันทีจากระบบ MU-ERP และการขอใบเสนอราคาจากผู้รับจัดหาพบว่า การติดต่อขอใบเสนอราคา และการส่งใบสั่งซื้อ/จ้าง ให้ผู้รับจัดหา ต้องใช้ระยะเวลาในการรอคอยนาน กว่าผู้รับจัดหาจะเดินทางนำใบเสนอราคามายื่นให้ และเดินทางมารับใบสั่งซื้อ/จ้าง จึงต้องการลดระยะเวลาในการส่งเอกสารให้เร็วขึ้น ซึ่งหากส่งทางโทรสาร เอกสารที่ได้รับอาจไม่ชัดเจน และถ้าเอกสารผิดจะต้องเสียกระดาษในการพิมพ์เพิ่มขึ้นอีก ถ้าหากเป็นผู้รับจัดหาในพื้นที่ต่างจังหวัด ต้องไปส่งโทรสารที่สำนักงานคนบติของคณะฯ จึงใช้เป็นการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทาง E-mail ซึ่งนักวิชาการพัสดุ และผู้รับจัดหาจะได้รับเอกสารได้เร็วขึ้น ทั้งนี้เป็นการลดค่าโทรศัพท์ให้กับคณะฯ ได้

เมื่อได้ทดลองใช้ระบบ MU-ERP และ E-mail ในกระบวนการจัดหาวัสดุ โดยวิธีตกลงราคา รอบที่ 1 ระยะเวลา 1 มิถุนายน – 31 กรกฎาคม 2557 พบว่า นักวิชาการพัสดุแต่ละคนสามารถตรวจสอบวัสดุคงเหลือในคลังได้ทันทีโดยใช้ระบบ MU-ERP ถ้าต้องจัดซื้อสามารถสืบราคาหรือขอใบเสนอราคาจากผู้รับจัดหา โดยการรับ-ส่งเอกสารทาง E-Mail ช่วยลดระยะเวลาที่ต้องส่งโทรสารและลดปริมาณการใช้กระดาษ คงเหลือกระดาษที่ใช้พิมพ์เอกสารจาก E-Mail ประมาณ 1-2 ใบ เท่านั้น ต่อการซื้อจากผู้รับจัดหา 1 ราย และไม่มีค่าโทรศัพท์จากการส่งโทรสาร

รอบที่ 2 ระยะเวลา 1 สิงหาคม 2557-30 พฤศจิกายน 2557 ได้ทดลองใช้ระบบ MU-ERP และ E-mail ในกระบวนการจัดหาวัสดุ โดยวิธีตกลงราคา พบว่าตรวจสอบข้อมูลวัสดุคงเหลือในคลังได้เฉพาะวัสดุบางรายการ เนื่องจากขาดเจ้าหน้าที่ไป 1 อัตรา ทำให้ไม่สามารถปรับปรุงยอดคงเหลือในระบบให้เป็นปัจจุบันได้ทัน จึงทำเฉพาะวัสดุบางรายการที่มีการเบิกใช้บ่อยครั้งและจำเป็น เช่น กระดาษ เอ4

การรับ-ส่งเอกสารทาง E-Mail ช่วยลดระยะเวลาในการต้องไปส่งโทรสารได้ในระดับหนึ่ง เนื่องจากมีผู้รับจัดหารายใหม่ บางรายที่เป็นบุคคลธรรมดาและไม่สะดวกในการส่งเอกสารทาง E-Mail แต่ผู้รับจัดหารายเดิมยังใช้การส่งใบเสนอราคาทาง E-Mail ซึ่งนักวิชาการพัสดุตรวจสอบความถูกต้องก่อนสั่งพิมพ์เอกสารได้ คงเหลือการใช้กระดาษ



สำหรับพิมพ์ใบเสนอราคาประมาณ 1-2 ใบต่อการซื้อจากผู้รับจัดหา 1 ราย ทำให้ใช้กระดาษพิมพ์ใบเสนอราคาจาก E-Mail ประมาณ 150 แผ่นต่อการจัดหาประมาณ 65 เรื่องต่อเดือน ส่วนผู้รับจัดหารายใหม่ที่ไม่สะดวกในการรับใบสั่งซื้อทาง E-Mail จึงยังต้องส่งโทรสารให้เพื่อยืนยันการสั่งซื้อสินค้า จึงทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการส่งโทรสารประมาณ 10 เรื่องต่อเดือน เท่ากับค่าส่งโทรสารประมาณ 30 บาท

รอบที่ 3 ระยะเวลา 1 ธันวาคม 2557 – 31 มีนาคม 2558 ได้ทดลองใช้ระบบ MU-ERP และ E-mail ในกระบวนการจัดหาวัสดุ โดยวิธีตกลงราคา พบว่า การตรวจสอบข้อมูลวัสดุคงเหลือในคลังได้แต่เฉพาะวัสดุบางรายการ เนื่องจากมีการบุคคลากรใหม่ในตำแหน่งนักวิชาการพัสดุ จึงไม่คล่องตัวในการตรวจสอบรายการคงเหลือในระบบ MU-ERP ทำเฉพาะวัสดุบางรายการที่มีการเบิกใช้บ่อยครั้งและจำเป็น เช่น กระดาษ เอ4

การรับ-ส่งเอกสารทาง E-Mail ช่วยลดระยะเวลาในการต้องไปส่งโทรสารได้ในระดับหนึ่ง เนื่องจากมีผู้รับจัดหารายใหม่มากขึ้น และบางรายที่เป็นบุคคลธรรมดาและไม่สะดวกในการส่งเอกสารทาง E-Mail แต่ผู้รับจัดหารายเดิมยังใช้การส่งใบเสนอราคาทาง E-Mail ซึ่งนักวิชาการพัสดุสามารถตรวจสอบความถูกต้องก่อนส่งพิมพ์เอกสารได้ คงเหลือการใช้กระดาษสำหรับพิมพ์ใบเสนอราคาประมาณ 1-2 ใบ ต่อการซื้อจากผู้รับจัดหา 1 ราย ทำให้ใช้กระดาษพิมพ์ใบเสนอราคาจาก E-Mail ประมาณ 300 แผ่นต่อการจัดหาประมาณ 120 เรื่องต่อเดือน ส่วนมีผู้รับจัดหารายใหม่ ซึ่งยังไม่สะดวกในการรับใบสั่งซื้อทาง E-Mail จึงยังต้องส่งโทรสารให้เพื่อยืนยันการสั่งซื้อสินค้า จึงทำให้เกิดค่าใช้จ่ายในการส่งโทรสารประมาณ 60 เรื่องต่อเดือน เท่ากับค่าส่งโทรสารประมาณ 180 บาท

คำสำคัญ : ระบบ MU-ERP, E-Mail, กระบวนการจัดหาวัสดุ โดยวิธีตกลงราคา

2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

งานคลังและพัสดุ (พัสดุ) พบปัญหาว่า เมื่อได้รับใบเบิกพัสดุมาจากหน่วยงานที่ขอเบิก นักวิชาการพัสดุแต่ละคนไม่ทราบว่ามีวัสดุที่ขอเบิกมีคงเหลืออยู่ในคลังวัสดุหรือไม่ ซึ่งถ้ารอผู้ที่ทำหน้าที่คุมคลังไปตรวจเช็คที่คลังวัสดุ ก็จะต้องใช้เวลานานกว่าจะรู้ว่าต้องซื้อวัสดุนั้นหรือไม่ต้องซื้อ จึงอยากลดระยะเวลาที่จะตรวจสอบวัสดุคงเหลือในคลัง เพื่อดำเนินการจัดหาได้เร็วขึ้น ส่วนในกระบวนการจัดหานั้น การติดต่อขอใบเสนอราคา และการส่งใบสั่งซื้อ/จ้าง ให้ผู้รับจัดหา ต้องใช้ระยะเวลาในการรอคอยนาน กว่าผู้รับจัดหาจะเดินทางนำใบเสนอราคามายื่นให้ และเดินทางมารับใบสั่งซื้อ/จ้าง จึงต้องการลดระยะเวลาในการส่งเอกสารให้เร็วขึ้น ซึ่งหากส่งทางโทรสาร บางครั้งเอกสารที่ได้รับไม่ชัดเจน และถ้าผู้รับจัดหาทำมาผิดก็ต้องให้ส่งมาใหม่ ซึ่งจะต้องเสียกระดาษในการพิมพ์เพิ่มขึ้นอีก ถ้าหากเป็นผู้รับจัดหาในพื้นที่ต่างจังหวัด ต้องไปส่งโทรสารที่สำนักงานคณบดีของคณะฯ จึงใช้เป็นการส่งเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ทาง E-mail ซึ่งนักวิชาการพัสดุ และผู้รับจัดหา จะได้รับเอกสารได้เร็วขึ้น ทั้งนี้เป็นการลดค่าโทรศัพท์ให้กับคณะฯ ได้อีกด้วย

3. วัตถุประสงค์

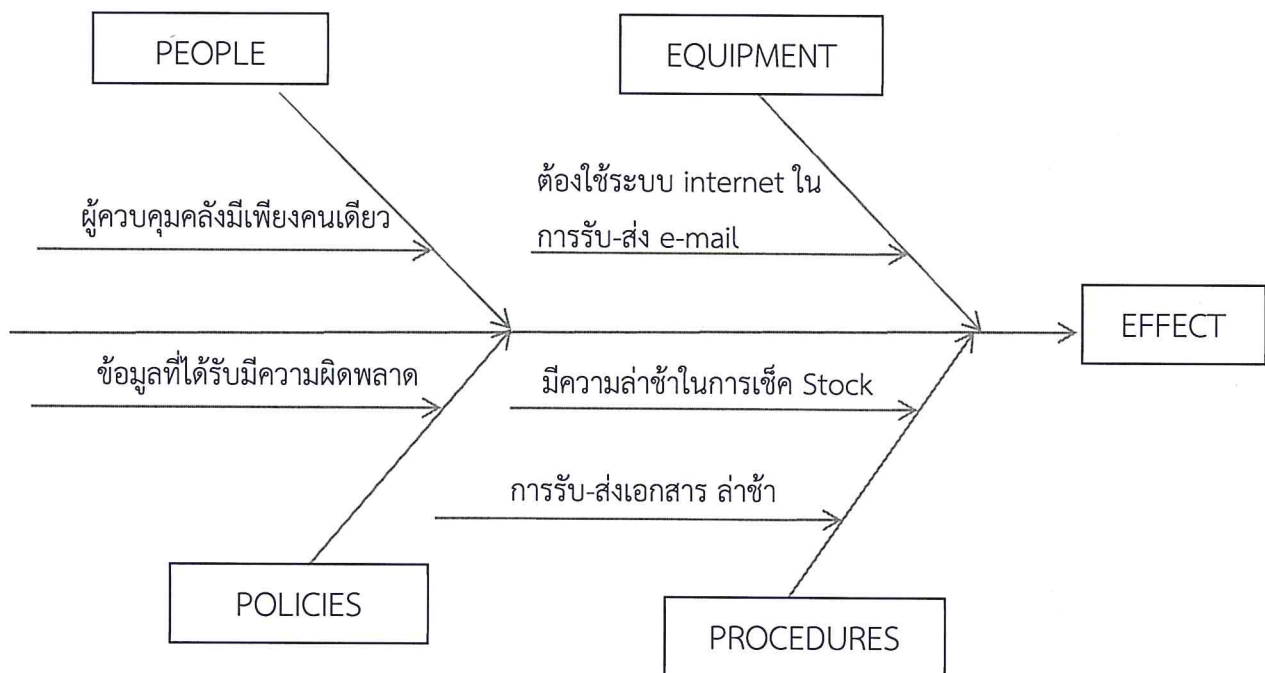
1. เพื่อความรวดเร็วในการจัดหาวัสดุ โดยวิธีตกลงราคา
2. เพื่อลดค่าโทรศัพท์ และลดการใช้กระดาษ

4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)										ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน
	มิ.ย. 57	ก.ค. 57	ส.ค. 57	ก.ย. 57	ต.ค. 57	พ.ย. 57	ธ.ค. 57	ม.ค. 58	ก.พ. 58	มี.ค. 58	
1. การใช้ระบบ MU-ERP ตรวจสอบวัสดุในคลัง	←-----→					←-----→					งานคลังและพัสดุ (พัสดุ)
2. การให้ผู้รับจัดหาส่งใบเสนอราคาทาง E-Mail	←-----→					←-----→					
3. การส่งใบสั่งซื้อ/จ้างทาง E-mail	←-----→					←-----→					

↔ วางแผนงาน
↔ ปฏิบัติจริง

5. การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)



1. การรอผู้ที่ทำหน้าที่คุมคลังไปตรวจเช็คที่คลัง จะต้องใช้เวลาเวลานาน จึงจะทราบว่าสามารถเบิกวัสดุในคลังหรือจัดหาจากภายนอก



2. การติดต่อขอให้เสนอราคา การส่งใบเสนอราคา และการส่งใบสั่งซื้อ/จ้าง ให้ผู้รับจัดหา โดยการติดต่อทางโทรศัพท์ และจัดส่งเอกสารทางโทรสาร ต้องใช้ระยะเวลาในการรอคอยนาน กว่าผู้รับจัดหาค่าจะจัดส่งใบเสนอราคามาให้ และเดินทางมารับใบสั่งซื้อ/จ้าง

6. มาตรการ/แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

6.1 สามารถดูข้อมูลวัสดุคงเหลือในคลังผ่านระบบ MU-ERP

6.2 สามารถรับ – ส่งเอกสาร ใบเสนอราคา และ ใบ PO ผ่านทาง E-mail

7. การวัดผลสำเร็จ/ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ตัวชี้วัด (KPI)	เป้าหมาย (Target)	ผลลัพธ์ที่ปฏิบัติได้ (มากกว่าหรือเท่ากับ 3 รอบการวัดผล)			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 1 31 ก.ค. 57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 2 30 พ.ย. 57	หลังดำเนินการ ครั้งที่ 3 31 มี.ค. 58
1. ใช้เวลาในการตรวจสอบวัสดุคงเหลือในคลังไม่เกิน 5 นาที	เพื่อลดระยะเวลาในการตรวจสอบวัสดุคงเหลือในคลัง	ใช้เวลาในการตรวจสอบวัสดุคงเหลือในคลังประมาณ 20 นาที	ใช้เวลาในการตรวจสอบวัสดุคงเหลือในคลังไม่เกิน 5 นาที	ใช้เวลาในการตรวจสอบวัสดุคงเหลือในคลังไม่เกิน 5 นาที	ใช้เวลาในการตรวจสอบวัสดุคงเหลือในคลังไม่เกิน 5 นาที
2. ลดปริมาณการใช้กระดาษสำหรับการรับโทรสารไม่เกิน 200 แผ่น ต่อเดือน	เพื่อลดปริมาณการใช้กระดาษจากการรับโทรสาร	ใช้กระดาษในการรับโทรสารประมาณ 400 แผ่นต่อการจัดหาประมาณ 80 เรื่องต่อเดือน	ใช้กระดาษพิมพ์ใบเสนอราคาจาก E-Mail ประมาณ 200 แผ่นต่อการจัดหาประมาณ 80 เรื่องต่อเดือน	ใช้กระดาษพิมพ์ใบเสนอราคาจาก E-Mail ประมาณ 150 แผ่นต่อการจัดหาประมาณ 65 เรื่องต่อเดือน	ใช้กระดาษพิมพ์ใบเสนอราคาจาก E-Mail ประมาณ 300 แผ่นต่อการจัดหาประมาณ 120 เรื่องต่อเดือน
3. ลดค่าโทรศัพท์จากการส่งใบ PO ทางโทรสาร จากประมาณ 240 บาทต่อเดือนให้เหลือ 0 บาทต่อเดือน	ลดค่าโทรศัพท์จากการส่งใบ PO ทางโทรสาร	มีค่าโทรศัพท์จากการส่ง PO ทางโทรสาร 80 เรื่อง ประมาณ 240 บาทต่อเดือน	ไม่มีค่าโทรศัพท์จากการส่งโทรสาร	มีค่าโทรศัพท์จากการส่ง PO ทางโทรสารประมาณ 10 เรื่อง = 30 บาทต่อเดือน	มีค่าโทรศัพท์จากการส่ง PO ทางโทรสารประมาณ 60 เรื่อง = 180 บาทต่อเดือน

8. ผลลัพธ์/ผลที่ได้จากการปรับปรุง

การตรวจสอบวัสดุคงเหลือในคลัง ทำได้รวดเร็วขึ้น ช่วยลดกระดาษที่เป็นเอกสารผิด หรือเอกสารที่ไม่ต้องการจากการรับโทรสาร และลดค่าโทรสารจากการส่งใบสั่งซื้อสั่งจ้าง



9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

นักวิชาการพัสดุทุกคนได้เรียนรู้วิธีการตรวจสอบวัสดุคงเหลือในคลังผ่านระบบ MU-ERP ไม่ได้ทำได้แค่ผู้ที่คุณคลังวัสดุเพียงคนเดียว และสามารถนำไปใช้ได้กับกระบวนการจัดหาครุภัณฑ์ เพื่อการจัดหาที่รวดเร็วยิ่งขึ้น และผู้เบิกได้รับพัสดุได้ทันต่อความต้องการในการใช้งาน

10. การควบคุม/ติดตาม/ประเมินผล/การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

ข้อมูลวัสดุคงเหลือในคลัง ในระบบ MU-ERP ต้องปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ตรงกับวัสดุคงเหลือในคลังที่มีอยู่จริง

11. โครงการ/กิจกรรม/โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

สามารถนำไปใช้ได้กับกระบวนการจัดหาครุภัณฑ์ เพื่อให้สามารถดำเนินการจัดหาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น และผู้เบิกได้รับพัสดุได้ตรงตามความต้องการ และทันต่อความต้องการในการใช้งาน

12. กิตติกรรมประกาศ

-

13. เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี) (รูปแบบการอ้างอิงทางสังคมใช้รูปแบบระบบ APA รูปแบบการอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์ใช้รูปแบบระบบ Vancouver)

-

คำชี้แจงและขอเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการกำหนดตัวชี้วัดอาจยังเขียนไม่ชัดเจนโดยเฉพาะในส่วนของเป้าหมายของตัวชี้วัดตัวที่ 1 ควรจะเป็นร้อยละหรือจำนวนเวลาที่เราตั้งเป้าไว้ สำหรับตัวชี้วัดตัวที่ 2 การลดกระดาษ เนื่องจากจำนวนเรื่องที่เข้ามาในแต่ละเดือนมีไม่เท่ากันจึงทำให้ดูได้ยากว่าจำนวนกระดาษลดลงหรือไม่ สำหรับตัวชี้วัดตัวที่ 3 การลดค่าโทรศัพท์ จากผลการดำเนินงานจะเห็นได้ว่าครั้งที่ 1 สามารถลดค่าโทรศัพท์ลงได้ แต่พอผลการดำเนินงานครั้งที่ 2 และ 3 กลับมีค่าใช้โทรศัพท์กลับมาอีก ตรงนี้อาจต้องเขียนชี้แจงให้เห็นว่าค่าใช้จ่ายนี้เกิดขึ้นจากสาเหตุอะไร แล้วเราจะแก้ปัญหาเพื่อจะลดค่าใช้จ่ายส่วนนี้ได้อย่างไร

ขอชื่นชมทีมงานพัสดุพยายามวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา และหาวิธีการในการแก้ปัญหาในการทำงาน แม้วิธีการในการแก้ปัญหานี้จะมีอุปสรรคอยู่บ้างก็อย่าท้อ ขอให้พยายามหาวิธีการต่อไปจะต้องประสบความสำเร็จได้อย่างแน่นอน ขอเป็นกำลังใจให้ค่ะ





การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement – CQI)

ชื่อเรื่อง/โครงการ การปรับปรุงกระบวนการจัดกิจกรรมภายนอก

เจ้าของผลงานและร่วมในผลงาน

งานทรัพยากรบุคคล (HRD)

1. นางสาวครองรัชต์ เจนนุวัตร
2. นางสาวรัตนศิริ เจริญสุข

1. บทคัดย่อ

ด้วยคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ตระหนักถึงความสำคัญของการพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้มีความรู้ ความสามารถ และโอกาสก้าวหน้าในวิชาชีพภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ประกอบกับมุ่งเน้นที่จะสร้างเสริมและกระตุ้นให้การทำงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เพื่อผลักดันให้คณะฯ เป็นองค์กรที่ประสิทธิภาพ โดยมอบหมายงานทรัพยากรบุคคลเป็นผู้รับผิดชอบ ในการจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาบุคลากรในคณะพยาบาลศาสตร์ หลายกิจกรรมด้วยกัน ซึ่งการดำเนินงานจัดโครงการ/กิจกรรม แต่ละกิจกรรมนั้น มีขั้นตอนการดำเนินงานและการติดต่อประสานงาน หลายขั้นตอน ทำให้เกิดความผิดพลาดในการทำงานบ่อยครั้ง ด้วยเหตุนี้ งานทรัพยากรบุคคลจึงได้จัดทำโครงการนี้ขึ้น เพื่อใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจัดทำ Check list กิจกรรมขึ้นมา ซึ่งทำให้ผู้ทำงานสามารถติดตามและตรวจสอบสถานะการทำงานของตนเองได้ง่าย และรวดเร็วมากขึ้น ข้อมูลมีความครบถ้วนถูกต้อง ประหยัดเวลา และผู้ปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบได้ว่า กระบวนการทำงานในขั้นตอนใดสามารถที่จะทำพร้อมกันได้ ซึ่งจะย่นระยะเวลาการทำงานมากขึ้นเช่นกัน ซึ่งจะพบว่า การปรับปรุงกระบวนการจัดกิจกรรม ไม่สามารถที่จะตัดขั้นตอนใดออกได้เลยแต่จะเป็นการปรับปรุงในส่วนหนึ่งของระยะเวลาในการทำงานมากขึ้นอย่างชัดเจน

คำสำคัญ : การจัดอบรมภายนอก , ตรวจสอบการทำงาน

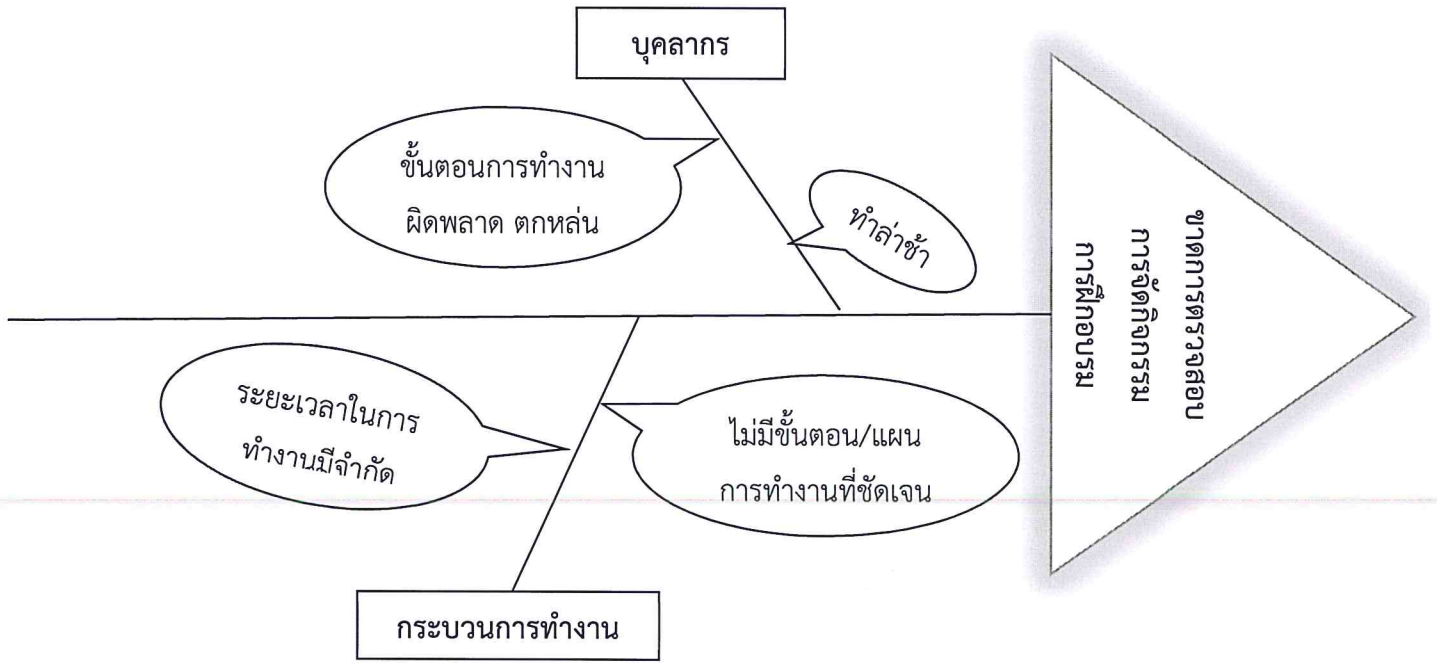
2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์คณะพยาบาลศาสตร์ พ.ศ.2556 – 2559 และได้กำหนดวิสัยทัศน์ให้ “คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำทางการพยาบาลระดับประเทศและนานาชาติ เป็นแกนนำในการสร้างเสริมสุขภาวะแก่สังคม” การที่คณะฯ จะบรรลุวิสัยทัศน์ตามที่กำหนดได้นั้น ประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ การพัฒนาบุคลากรของคณะพยาบาลศาสตร์ให้มีสมรรถนะในการที่จะผลักดันภารกิจต่างๆ ให้บรรลุแผนยุทธศาสตร์ของคณะฯ และนำไปสู่การบรรลุวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้



5. การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

โดยศึกษาและวิเคราะห์กระบวนการทำงานเดิมและปัญหา ซึ่งวิเคราะห์ปัญหาได้ดังนี้



6. มาตรการ/แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

กระบวนการ	แนวทางการปรับปรุง
1. เจ้าหน้าที่จัดเตรียมกิจกรรมการฝึกอบรม โดยยึดตามแผนปฏิบัติเดิมที่เคยปฏิบัติมา โดยไม่มีแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	1. จัดทำเครื่องมือตรวจสอบการทำงาน โดยใช้ Check list เพื่อตรวจสอบกระบวนการทำงานไม่ให้ตกหล่น 2. Check list จะแยกออกเป็นหัวข้อ เช่น ก่อน-หลัง ประสานงานภายใน-ภายนอก ติดต่อกับผู้เกี่ยวข้อง เป็นต้น 3. มีการติดตามงาน เพื่อให้ตรวจสอบสถานะของงานแต่ ละชิ้น ว่าดำเนินการไปถึงขั้นไหน deadline เมื่อไหร่ ใครเป็นผู้รับผิดชอบ เป็นต้น

7. การวัดผลสำเร็จ/ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ		
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ รอบที่ 1	หลังดำเนินการ รอบที่ 2
การจัดฝึกอบรมมีขั้นตอน ถูกต้อง ครบถ้วน	การจัดฝึกอบรมมี ความถูกต้อง ครบถ้วน 100%	มีความผิดพลาด ของชิ้นงาน ใน การจัดฝึกอบรม ร้อยละ 40	มีความผิดพลาด ของชิ้นงาน ใน การจัดฝึกอบรม ร้อยละ 20	มีความผิดพลาด ของชิ้นงาน ใน การจัดฝึกอบรม ร้อยละ 5
ลดระยะเวลาในการ เตรียมการดำเนินกิจกรรม การฝึกอบรม	การเตรียมการ ดำเนินการจัด กิจกรรมแล้วเสร็จ ก่อน 5 วัน ทำการ	การเตรียมการ ดำเนินการจัด กิจกรรมแล้ว เสร็จก่อน 1 วัน ทำการ	การเตรียมการ ดำเนินการจัด กิจกรรมแล้ว เสร็จก่อน 3 วัน ทำการ	การเตรียมการ ดำเนินการจัด กิจกรรมแล้ว เสร็จก่อน 5 วัน ทำการ

8. ผลลัพธ์/ผลที่ได้จากการปรับปรุง

8.1 สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็ว

8.2 มีการใช้ Check list เพื่อตรวจสอบกระบวนการทำงาน เพื่อให้ข้อมูลครบถ้วนถูกต้อง ลดความผิดพลาด

9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

การนำผลที่ได้รับจากการนำเครื่องมือมาใช้ในการตรวจสอบการทำงาน (Check list) และการปรับปรุงการทำงานอยู่เสมอ

10. การควบคุม/ติดตาม/ประเมินผล/การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

การปรับปรุงกระบวนการทำงานอยู่เสมอ ตรวจสอบและพัฒนาอย่างสม่ำเสมอ ให้มีความทันสมัยและสอดคล้องกับการทำงานในปัจจุบัน

11. โครงการ/กิจกรรม/โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

โครงการปรับปรุงกระบวนการกิจกรรมภายนอก นั้นสามารถที่จะปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์และระยะเวลาของการจัดอบรมได้ ตามความเหมาะสม และอาจจะนำ เทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุงเครื่องมือ (Check list) เช่น Check list online เป็นต้น



12. กิตติกรรมประกาศ

การจัดทำโครงการปรับปรุงกระบวนการจัดกิจกรรมภายนอก ของงานทรัพยากรบุคคล สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี นั้นต้องขอขอบคุณ พี่ๆในงานทรัพยากรบุคคลทุกคน ที่ช่วยให้แนะนำแนวทางการพัฒนางานชิ้นนี้ รวมถึงการสนับสนุน ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ผู้จัดทำด้วย

13. เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี) (รูปแบบการอ้างอิงทางสังคมใช้รูปแบบระบบ APA รูปแบบการอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์ใช้รูปแบบระบบ Vancouver)

คำชื่นชมและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในส่วนของการเขียนวัตถุประสงค์ของโครงการรายละเอียดยังไม่ชัดเจน การกำหนดตัวชี้วัด กับการประเมินผลยังไม่ไปในทิศทางเดียวกัน สำหรับโครงการนี้จะเห็นได้ว่าหลักสำคัญที่นำมาเสนอคือ Checklist จึงควรแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่ามีการประเมิน Checklist นี้อย่างไร ตัวชี้วัดอีกข้อหนึ่งที่สามารถทำได้ก็คือ เมื่อใช้ Checklist นี้แล้ว ปัญหาในการจัดกิจกรรมลดลงหรือไม่ และยังสามารถวัดความพึงพอใจของผู้ร่วมกิจกรรมได้อีกด้วย

ขอชื่นชมในเรื่องการนำ Checklist เข้ามาช่วยในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น ทำให้ลดระยะเวลาในการจัดเตรียมงานลง อาจเพิ่มข้อมูลช่วงหลังการดำเนินกิจกรรม หลังเสร็จสิ้นกิจกรรมมีการ AAR เพื่อนำไปปรับปรุงกิจกรรมในครั้งต่อไป





การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement – CQI)

ชื่อเรื่อง/โครงการ พัฒนาคู่มือการใช้งานระบบโสตทัศนูปกรณ์ ห้องเรียน/ห้องประชุม ศาลายา

เจ้าของผลงานและร่วมในผลงาน

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

นางสาวปาลิตา วาศเตชาวุฒิ

1. บทคัดย่อ

คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีการจัดการเรียนการสอน ณ อาคารมหิตลอดุทยเดช-พระศรีนครินทร์ ศาลายา ซึ่งได้ดำเนินการติดตั้งระบบโสตทัศนูปกรณ์สำหรับห้องเรียน, ห้องปฏิบัติการฯ และห้องประชุมเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้ เนื่องจากเป็นระบบการใช้งานแบบใหม่ และผู้ใช้งานหลายๆท่านยังไม่เข้าใจวิธีการใช้งาน จึงทำให้เกิดปัญหาในการใช้งานระบบโสตทัศนูปกรณ์ ดังนั้น งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้ดำเนินโครงการพัฒนาคู่มือการใช้งานระบบโสตฯห้องเรียน/ห้องประชุม ศาลายา เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจการใช้งานแก่ผู้ใช้งาน อีกทั้งยังช่วยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินการของเจ้าหน้าที่

ผลการศึกษาพบว่าจำนวนครั้งในการโทรติดตามเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหา ลดน้อยลงจาก 15 - 20 ครั้ง/สัปดาห์เป็น 10 - 15 ครั้ง/สัปดาห์ และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในคู่มือการใช้งานระบบโสตทัศนูปกรณ์ คิดเป็นร้อยละ 84.21

คำสำคัญ : คู่มือการใช้งานระบบโสตทัศนูปกรณ์, ระบบโสตทัศนูปกรณ์

2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

เนื่องด้วยในปัจจุบัน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้มีการก่อสร้างอาคารใหม่ขึ้นในพื้นที่ศาลายา โดยมีห้องเรียนและห้องประชุม เป็นจำนวนมาก และ เมื่อเกิดปัญหาในการใช้งานระบบ โสตทัศนูปกรณ์ ผู้ใช้งานจะต้องใช้ระยะเวลาในการ รอ เจ้าหน้าที่มาตรวจสอบแก้ไขปัญหา ทำให้เสียเวลาในการเรียนการสอน หรือการประชุม ดังนั้น งานเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้จัดทำพัฒนาคู่มือการใช้งานระบบโสตฯห้องเรียน/ห้องประชุม ศาลายา เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาได้ด้วยตนเอง อีกทั้งยังเสริมสร้างความเข้าใจพื้นฐานในการใช้งานระบบโสตทัศนูปกรณ์ เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการใช้งานมากขึ้น

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบโสตทัศนูปกรณ์เบื้องต้นได้
2. เพื่อให้ผู้ใช้งานมีความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบโสตทัศนูปกรณ์เบื้องต้น



3. เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน

4. เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการดำเนินงาน

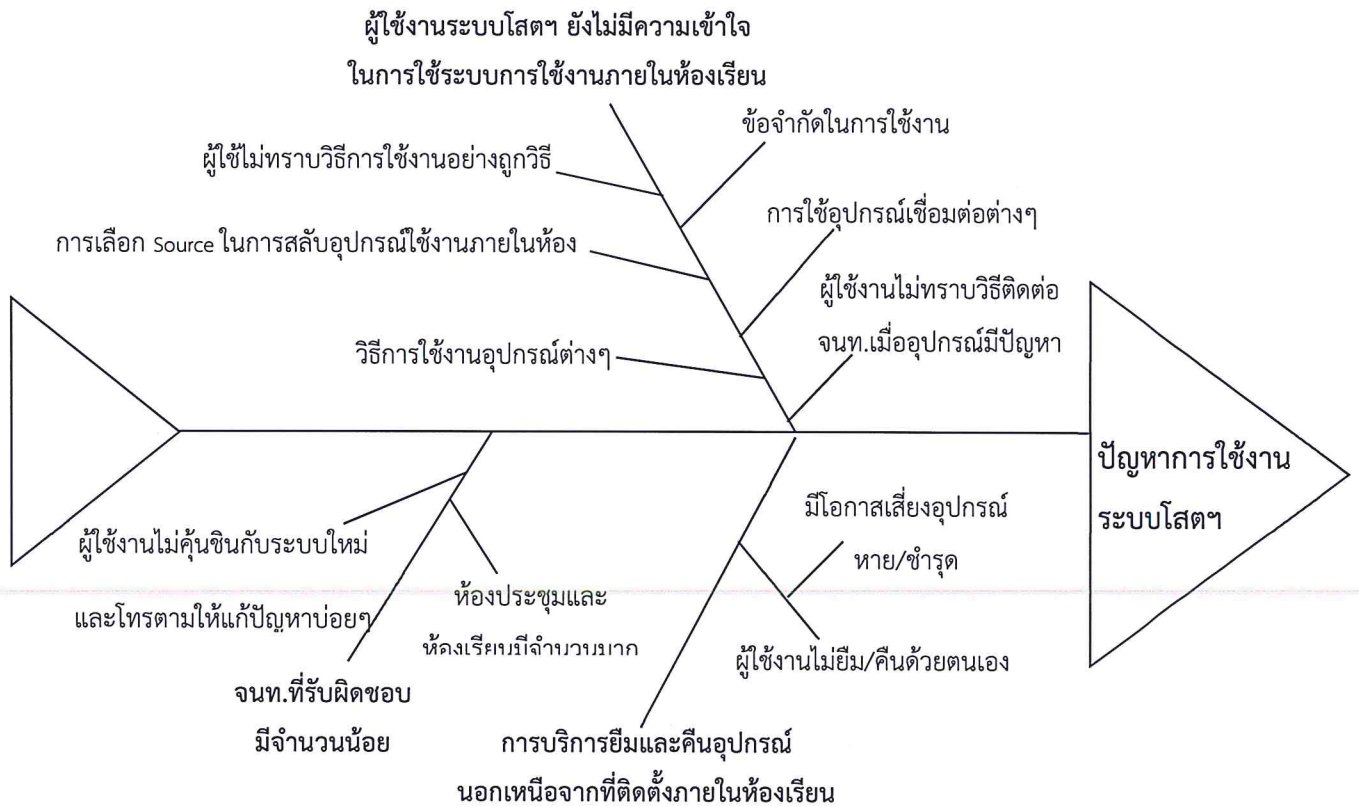
4. แผนการดำเนินกิจกรรม

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)											ผู้รับผิดชอบ/ หน่วยงาน
	ม.ค. 58	ก.พ. 58	มี.ค. 58	เม.ย. 58	พ.ค. 58	มิ.ย. 58	ก.ค. 58	ส.ค. 58	ก.ย. 58	ต.ค. 58	พ.ย. 58	
1.วิเคราะห์ปัญหา การใช้งาน	←→											น.ส.ปาลิตา วาศเตชาวุฒิ
2.จัดทำคู่มือการใช้ งานระบบ โสตทัศนูปกรณ์			←---→					←--→		←--→		น.ส.ปาลิตา วาศเตชาวุฒิ
3.ประเมินการใช้ งาน							←→		←→		←→	น.ส.ปาลิตา วาศเตชาวุฒิ
4.วิเคราะห์ปัญหา การใช้งานคู่มือ ระบบ โสตทัศนูปกรณ์							←→		←→		←→	น.ส.ปาลิตา วาศเตชาวุฒิ
5.ปรับปรุงแก้ไข คู่มือระบบ โสตทัศนูปกรณ์							←→		←→		←→	น.ส.ปาลิตา วาศเตชาวุฒิ

←→ วางแผนงาน

←---→ ปฏิบัติจริง

5. การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)



6. มาตรการ/แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

CQI รอบที่ 1 ระยะเวลา มกราคม – กรกฎาคม 2558

1. เดือน มกราคม - กุมภาพันธ์ 2558 เริ่มทำการ วิเคราะห์ปัญหาการใช้งาน ระบบโสตฯที่ศูนย์อุปกรณ์
2. เดือน มีนาคม - มิถุนายน 2558 ดำเนินการจัดทำคู่มือการใช้งานระบบโสตฯที่ศูนย์อุปกรณ์

โดยทำการแบ่งประเภทของห้องประชุมและห้องเรียนออกเป็น 4 แบบ ตามอุปกรณ์ ที่ติดตั้งในแต่ละห้องจากนั้น ทำการถ่ายรูปอุปกรณ์ต่างๆ และ capture หน้าจออุปกรณ์ควบคุมภายในห้อง เพื่อมาใส่คำอธิบายการใช้งานในคู่มือการใช้งานระบบโสตฯที่ศูนย์อุปกรณ์(ฉบับย่อ) โดยแบ่งเป็นหัวข้อต่างๆดังนี้

- 2.1 อธิบายเกี่ยวกับช่องสำหรับเชื่อมต่ออุปกรณ์ต่าง ๆ ภายในห้องเรียน
- 2.2 วิธีใช้งานหน้าจอควบคุมระบบอัตโนมัติ(AMX)
- 2.3 วิธีติดต่อเจ้าหน้าที่

3. เดือนกรกฎาคม 2558 ประเมินการใช้งานคู่มือระบบโสตฯ รอบที่ 1 โดยนำแบบประเมินไว้ตามห้องเรียนและห้องประชุมต่างๆ โดยจะทำการประเมินการใช้งาน เป็นระยะเวลา 1 เดือน

CQI รอบที่ 2 ระยะเวลา สิงหาคม – กันยายน 2558

4. เดือนสิงหาคม – กันยายน 2558 นำผลการประเมินการใช้งานคู่มือระบบโสตฯ รอบที่ 1 มาวิเคราะห์ปัญหาการใช้งานคู่มือระบบโสตฯที่ศูนย์อุปกรณ์



CQI รอบที่ 3 ระยะเวลา ตุลาคม – พฤศจิกายน 2558

5. เดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2558 นำผลการวิเคราะห์ปัญหาการใช้งานคู่มือระบบสารสนเทศที่ศูนย์ฯ มาปรับปรุง และแก้ไขคู่มือระบบสารสนเทศให้สามารถตอบสนองความต้องการในการใช้งานของผู้ใช้บริการได้

7. การวัดผลสำเร็จ/ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ	
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ รอบที่ 1
จำนวนครั้งในการโทรติดตามเจ้าหน้าที่เพื่อแก้ไขปัญหา	5-10 ครั้งต่อสัปดาห์	15-20 ครั้งต่อสัปดาห์	10-15 ครั้งต่อสัปดาห์
ความพึงพอใจในคู่มือการใช้งานระบบสารสนเทศ	80% ของผู้ตอบประเมินมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด	-	84.21%

8. ผลลัพธ์/ผลที่ได้จากการปรับปรุง

- ผู้ใช้งานมีความเข้าใจในการใช้ระบบสารสนเทศมากขึ้น
- สามารถลดระยะเวลาและกระบวนการในการดำเนินงานลงได้
- เพิ่มความคล่องตัวในการให้บริการมากยิ่งขึ้น

9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

10. การควบคุม/ติดตาม/ประเมินผล/การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

-

11. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

- การจัดโครงการอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศแก่อาจารย์/ผู้ใช้งาน

12. กิตติกรรมประกาศ

-

13. เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี) (รูปแบบการอ้างอิงทางสังคมใช้รูปแบบระบบ APA รูปแบบการอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์ใช้รูปแบบระบบ Vancouver)

-



คำชื่นชมและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะควรเพิ่มตัวชี้วัดความสามารถในการใช้งานของผู้ใช้บริการ

ขอชื่นชมที่ทำคู่มือนี้ขึ้นมา เป็นประโยชน์มาก ก่อนหน้านี้ที่ยังไม่มีคู่มือ เมื่อต้องเข้าไปใช้ห้องจะรู้สึกงงๆ ทำอะไรไม่ถูก เมื่อมีคู่มือนี้ รู้สึกดีขึ้น สะดวกมากขึ้น ถ้ามีแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการก็จะช่วยประเมินให้คะแนนชื่นชม เป็นแนวคิดที่ดีมากค่ะ





การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement – CQI)

ชื่อเรื่อง/โครงการ การดำเนินการขณะเกิดตุ๊กเงินด้านประปาและไฟฟ้า

เจ้าของผลงานและร่วมในผลงาน

งานพัฒนานักศึกษา (หอพัก)

นางปรินดา สันติสุขวัฒน์

1. บทคัดย่อ

คำสำคัญ :

2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

หอพักคณะพยาบาลศาสตร์เป็นสถานที่พักอาศัย สำหรับอาจารย์และนักศึกษา ซึ่งปัจจุบันเกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบปั้มน้ำประปาและไฟฟ้าโดยเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง เนื่องจากอุปกรณ์ต่างๆ เสื่อมอายุตามการใช้งานและขาดช่างที่ชำนาญการเฉพาะด้าน เวลาเกิดปัญหาต้องประสานงานช่างภายนอกมาดำเนินการ ซึ่งบางครั้งไม่ทันต่อสถานการณ์ที่ฉุกเฉินหากเกิดเวลากลางคืน จากปัญหาดังกล่าวจึงจัดทำคู่มือการดำเนินการขณะเกิดเหตุฉุกเฉินต่างๆ หรือสภาวะวิกฤติ เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติสำหรับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหอพัก อาจารย์ที่ปรึกษาหอพัก นักศึกษาที่ปฏิบัติงานล่วงเวลาประจำเคาน์เตอร์ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางปฏิบัติเบื้องต้นในการแก้ไขเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ เช่น เครื่องปั้มน้ำหยุดทำงานทำให้น้ำไม่ไหล ท่อน้ำแตก ไฟฟ้าดับหรือไฟตก ซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้พักอาศัย และบุคลากรในหอพัก รวมถึงการให้บริการด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย ในการนี้จึงจัดทำคู่มือขึ้นเพื่อแก้ไขสถานการณ์เบื้องต้น กรณีเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ดังกล่าว

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อป้องกันเหตุการณ์ฉุกเฉิน ที่อาจจะเกิดขึ้นเนื่องจากน้ำไม่ไหลหรือไฟฟ้าดับ
2. เพื่อป้องกันสภาวะวิกฤติ เช่น การประท้วง การจลาจล การก่อวินาศกรรม
3. เพื่อให้บุคลากรมีความพร้อมในการรับมือกับสภาวะวิกฤติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ ที่เกิดขึ้น
4. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและนำไปปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน
5. เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้แก่บุคลากรและผู้พักอาศัยเมื่อต้องเผชิญกับเหตุการณ์ฉุกเฉินต่างๆ

4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม

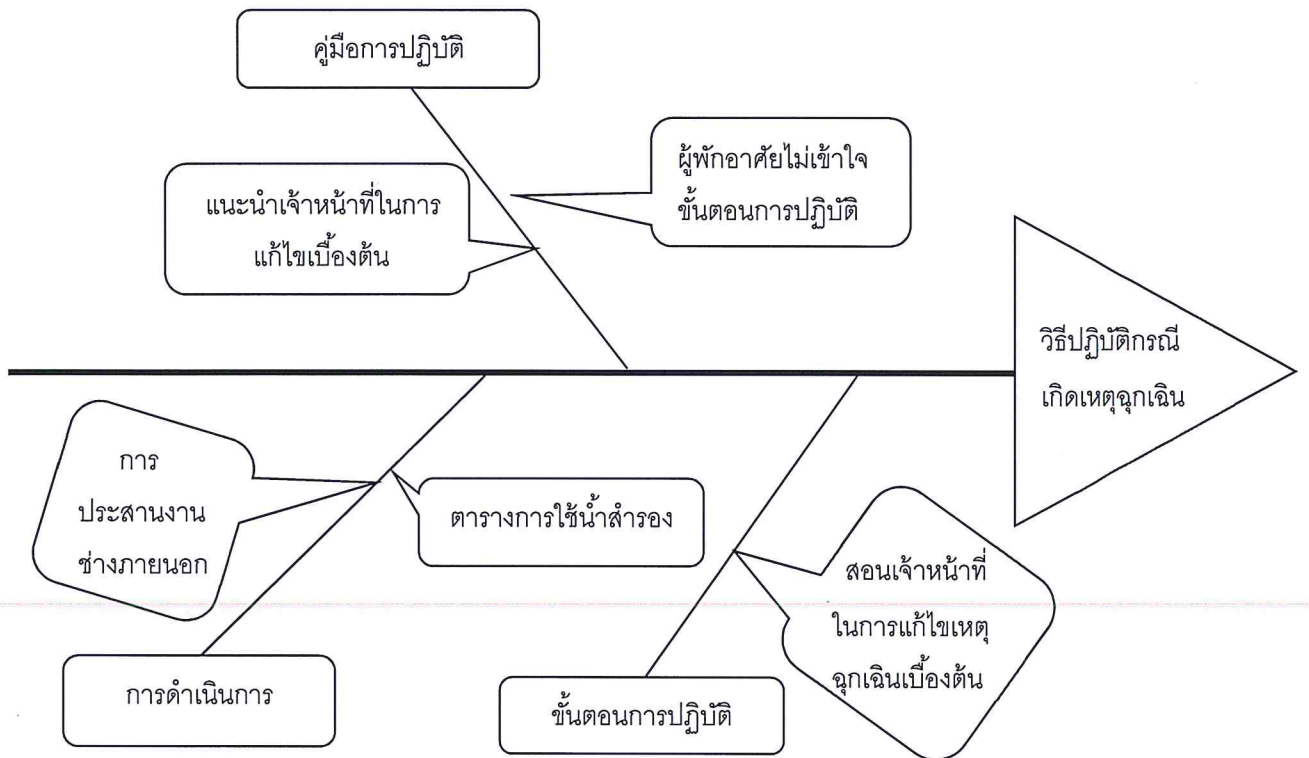
กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)						ผู้รับผิดชอบ/ หน่วยงาน
	ม.ค.- ก.พ.	มี.ค.- เม.ย.	พ.ค.-	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	
1.จัดทำตารางประกาศแจ้งการสำรองอาคารต่างๆ กรณีน้ำไม่ไหล ไฟฟ้าดับหรือไฟฟ้าตก	↔						นางปริณดา สันติสุขวัฒน์
2.ปัญหาน้ำไม่ไหลจากสาเหตุท่อน้ำชำรุด เครื่องปั้มน้ำชำรุด -ไฟฟ้าดับหรือไฟตก จากระบบการจ่ายไฟ (หน่วยงานการไฟฟ้า)		↔					
3.วิเคราะห์สาเหตุและปัญหาที่พบ			↔	↔			
4.แนะนำวิธีการปฏิบัติเพื่อแก้ไขเบื้องต้น สำหรับเจ้าหน้าที่ประจำหอพัก -ประสานงานช่างภายนอกมาตรวจสอบ					↔		
5.ติดตามและประเมินผลหลังการแก้ไข						↔	



← -- → ปฏิบัติจริง

5. การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

หอพักคณะพยาบาลศาสตร์ บางขุนนนท์ เกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบปั้มน้ำและไฟฟ้าโดยเฉลี่ยเดือนละ 1 ครั้ง จากการประสานช่างภายนอกมาตรวจสอบ พบว่าเกิดจากสาเหตุการเสื่อมอายุตามการใช้งานของอุปกรณ์ต่างๆ อีกทั้งยังขาดช่างที่ชำนาญงานเฉพาะด้าน เวลาเกิดปัญหาต้องประสานงานช่างภายนอกมาตรวจสอบ ซึ่งบางครั้ง ไม่ทันต่อสถานการณ์ที่ฉุกเฉิน โดยเฉพาะเวลากลางคืน ช่างหรือเจ้าหน้าที่ประจำหอพักก็ไม่สามารถ แก้ปัญหาได้เพราะ ระบบบางอย่างซับซ้อนต้องเป็นช่างเทคนิคเฉพาะด้านเท่านั้นจึงจะสามารถแก้ปัญหาได้ เช่น ระบบปั้มน้ำ ระบบไฟฟ้า จากปัญหาดังกล่าวเจ้าหน้าที่ประจำหอพักที่อยู่เวรนอกเวลาหรือวันหยุดราชการ เช่น พนักงานรักษาความปลอดภัย เจ้าหน้าที่เวรเคาน์เตอร์ มีความกังวลเกี่ยวกับข้อผิดพลาดซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้ เช่น ไฟฟ้าดับ ไฟฟ้าช็อต



6. มาตรการ/แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

1. ส่งซ่อมอุปกรณ์ต่างๆ ที่ชำรุดตามการใช้งาน
2. ประชาสัมพันธ์และติดประกาศตารางขั้นตอนการดำเนินการกรณีน้ำไม่ไหลตามอาคารต่างๆ
3. ติดสติ๊กเกอร์และป้ายบ่งชี้ทางเดินหนีไฟ
4. จัดอบรมเชิงปฏิบัติการ การป้องกันอัคคีภัยสำหรับนักศึกษาทุกปี
5. แนะนำวิธีการปฏิบัติสำหรับพนักงานรักษาความปลอดภัยและเจ้าหน้าที่หอพักเรื่องการเปิด-ปิด สวิตช์ควบคุมระบบไฟฟ้าของอาคารต่างๆ กรณีไฟฟ้าดับ
6. แนะนำวิธีการปฏิบัติสำหรับพนักงานรักษาความปลอดภัยและเจ้าหน้าที่ประจำหอพักเรื่องการตรวจสอบและแก้ไขเบื้องต้น กรณีระบบปั้มน้ำอาคารต่างๆ หยุดทำงานและน้ำไม่ไหล
7. จัดทำตารางประชาสัมพันธ์การใช้น้ำสำรองของอาคารต่างๆ กรณีน้ำไม่ไหล
8. จัดทำตารางการติดต่อประสานงาน กรณีไฟฟ้าดับและน้ำไม่ไหล
9. จัดทำ Call Tree หอพัก โดยการประสานงานร่วมกับหน่วยงานบริหารความเสี่ยง
10. จัดทำตารางตรวจเช็คการทำงานของเครื่องปั้มน้ำทุกวัน โดยช่างประจำหอพักและพนักงานรักษาความปลอดภัย ทุกวันพร้อมสรุปผลทุกเดือน

7. การวัดผลสำเร็จ/ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ รอบที่ 1	หลังดำเนินการ รอบที่ 2	หลังดำเนินการ รอบที่ 3
เจ้าหน้าที่ประจำหอพักสามารถเข้าใจแนวทางปฏิบัติกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินตามขั้นตอนที่หอพักดำเนินการจัดการ ร้อยละ 90 (แบบสอบถาม)	เจ้าหน้าที่ประจำหอพัก / ผู้พักอาศัย	เจ้าหน้าที่หอพักและผู้พักอาศัยไม่เข้าใจแนวทางปฏิบัติที่ถูกต้องตามที่หอพักดำเนินการจัดการ	ทำแบบสอบถามและสรุปประเมินผลจัดทำโปสเตอร์	เจ้าหน้าที่หอพักปฏิบัติตามคู่มือหอพักอธิบายให้เจ้าหน้าที่เข้าใจเกี่ยวกับตารางการปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน	เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินผู้พักอาศัยปฏิบัติตามตารางที่ติดประกาศแจ้งตามอาคารต่างๆ ร้อยละ 80
ผู้พักอาศัยสามารถเข้าใจและปฏิบัติตามขั้นตอนการใช้น้ำสำรองตามอาคารต่างๆได้ถูกต้อง ร้อยละ 90 (แบบสอบถาม)	เจ้าหน้าที่ประจำหอพัก / ผู้พักอาศัย	เจ้าหน้าที่หอพักและผู้พักอาศัยปฏิบัติตามได้ถูกต้องบางส่วนจากการประกาศเสียงตามสาย	ทำแบบสอบถามและสรุปประเมินผลจัดทำโปสเตอร์	ผู้พักอาศัยเข้าใจแนวทางปฏิบัติตาม Call Tree หอพักและตารางการสำรองใช้น้ำ	ผู้พักอาศัยปฏิบัติตามตารางการสำรองใช้น้ำที่ติดประกาศแจ้งได้ถูกต้อง ร้อยละ 80

8. ผลลัพธ์/ผลที่ได้จากการปรับปรุง

เจ้าหน้าที่หอพักและผู้พักอาศัยเข้าใจแนวทางปฏิบัติกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินด้านน้ำและไฟฟ้า โดยสามารถปฏิบัติตามขั้นตอนการดำเนินการจัดการของหอพัก (ตารางขั้นตอนการปฏิบัติ/คู่มือการปฏิบัติสำหรับเจ้าหน้าที่หอพัก)

9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

- เจ้าหน้าที่หอพักสามารถเข้าใจแนวทางปฏิบัติจากการจัดสอนและให้ทดลองปฏิบัติ
- ในกรณีมีข้อสงสัยสามารถศึกษาข้อมูลได้จากคู่มือหอพัก ซึ่งจะมีรายละเอียดเกี่ยวกับแนวทางปฏิบัติ
- ผู้พักอาศัย สามารถปฏิบัติตามตารางแนวทางปฏิบัติ เมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
- จัดประชาสัมพันธ์ชี้แจงแนวทางปฏิบัติสำหรับผู้พักอาศัยที่ย้ายมาใหม่
- สำหรับเจ้าหน้าที่หอพัก มีการตรวจสอบเพื่อประเมินผลการปฏิบัติทุกเดือน
- ขอความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำข้อมูลต่างๆ
- วางแผนการพัฒนาแนวทางปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายคณะฯ

10. การควบคุม/ติดตาม/ประเมินผล/การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

- จัดสอนแนะนำแนวทางปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉินแก่เจ้าหน้าที่ทุกปี



- จัดประชุมชี้แจงหัวหน้าชั้น Floor เพื่อให้ไปประชาสัมพันธ์เพื่อนๆ ในชั้น
- ประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผนป้องกันเหตุฉุกเฉินต่างๆ และแนวทางแก้ไขเมื่อเกิดเหตุ
- ประเมินผลโดยการจัดทำแบบสอบถามทุก 6 เดือน

11. โครงการ/กิจกรรม/โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

LEAN เรื่อง การประสานงานช่างภายนอกมาเสนอราคาซ่อมงานในหอพัก

12. กิตติกรรมประกาศ

-

13. เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี) (รูปแบบการอ้างอิงทางสังคมใช้รูปแบบระบบ APA รูปแบบการอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์ใช้รูปแบบระบบ Vancouver)

-

คำชื่นชมและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะว่าควรมีความชัดเจนมากกว่านี้ว่าจะทำเรื่องน้ำไม่ไหลไฟดับหรือเรื่องสถานการณ์ฉุกเฉิน อาจจะทบทวนใหม่ให้มีความชัดเจนมากกว่านี้ หรือปรึกษาหน่วยอาคารเกี่ยวกับระบบไฟฟ้าและประปาในการทำคู่มือขอชื่นชมที่พยายามคิดโครงการนี้และพยายามทำโครงการนี้ค่ะ





การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement – CQI)

ชื่อเรื่อง/โครงการ การพัฒนากระบวนการทำงานบริการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด

เจ้าของผลงานและร่วมในผลงาน

งานห้องสมุด

1. น.ส. สุรางค์ ศิโรโรตม์สกุล
2. น.ส. นิภาพร เดชะ
3. ว่าที่ ร.ต. หญิง ธาริน คงฤทธิ์

1. บทคัดย่อ

-

คำสำคัญ :-

2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

บริการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด เป็นบริการที่เกิดจากความร่วมมือในการใช้ทรัพยากรสิ่งพิมพ์ร่วมกันระหว่างห้องสมุดในมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่ออำนวยความสะดวกในการขอยืมหรือขอถ่ายสำเนาสิ่งพิมพ์จากห้องสมุดอื่น มาให้แก่ผู้ใช้บริการ ปัจจุบันห้องสมุดคณะพยาบาลศาสตร์มีกระบวนการให้บริการ โดยให้ผู้ใช้บริการกรอกแบบฟอร์มตามคำขอ และส่งให้แก่ผู้รับผิดชอบงานให้บริการนี้ดำเนินการโดยเฉพาะ จากการวิเคราะห์วิธีการให้บริการและกระบวนการให้บริการพบว่า มีความยุ่งยาก หลายขั้นตอน ผู้ใช้บริการต้องกรอกข้อมูลจำนวนมาก ถ้าผู้รับผิดชอบงานให้บริการนี้ไม่มาทำงานหรือไม่อยู่ ทำให้ใช้เวลามากในการให้บริการ ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการได้รับสิ่งพิมพ์ล่าช้าไปด้วย ดังนั้นห้องสมุดจึงจัดทำโครงการพัฒนากระบวนการทำงานบริการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุดให้ถึงมือผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและมีความพึงพอใจในการให้บริการของห้องสมุดมากยิ่งขึ้น

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานบริการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุดให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อลดขั้นตอน เวลา ค่าใช้จ่าย และทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน



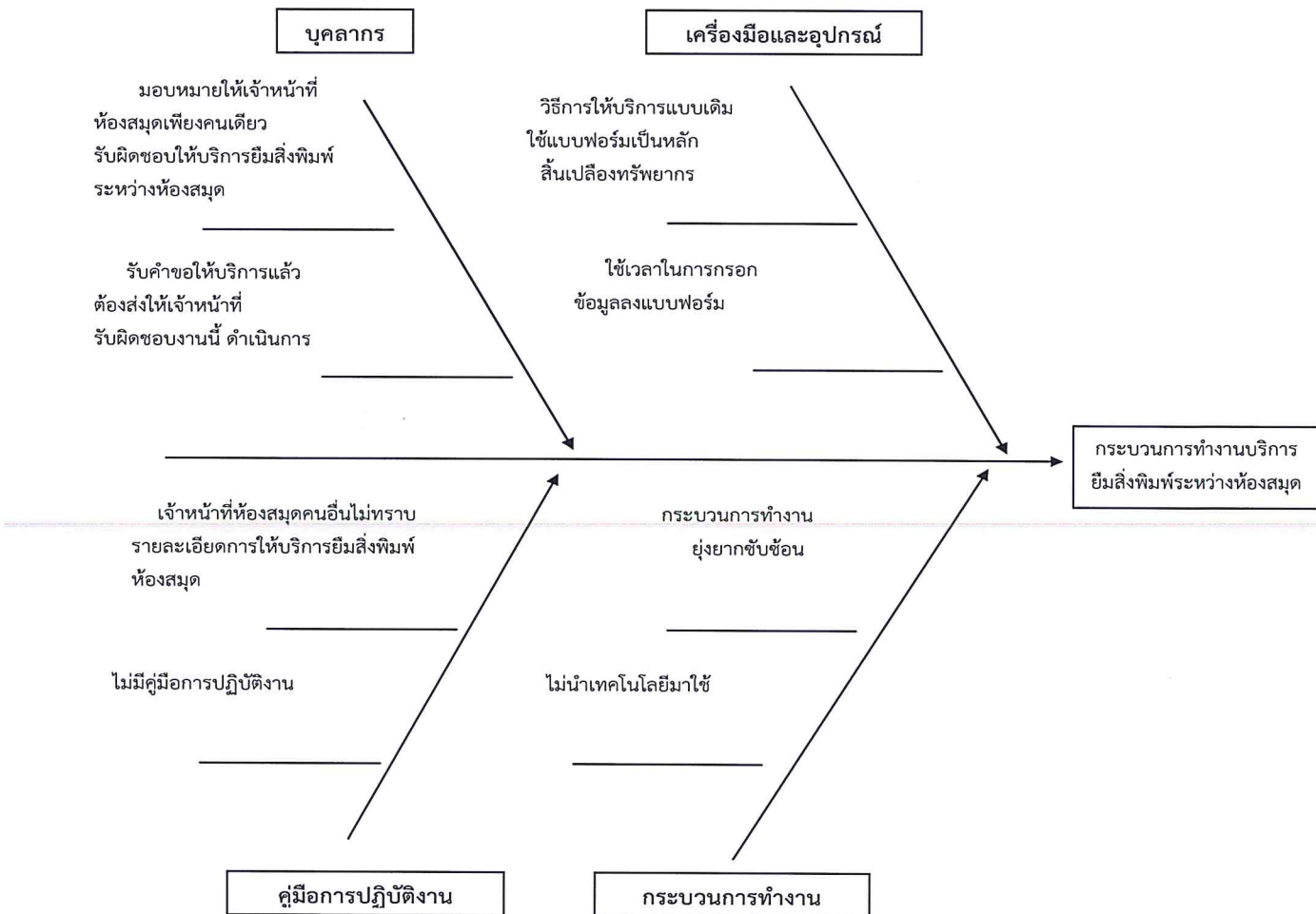
4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)									ผู้รับผิดชอบ/ หน่วยงาน
	ม.ค. 58	ก.พ. 58	มี.ค. 58	เม.ย. 58	พ.ค. 58	มิ.ย. 58	ก.ค. 58	ส.ค. 58	ก.ย. 58	
1. วิเคราะห์ กระบวนการทำงาน	↔ ←---→ 19 ม.ค.-28 ก.พ.									นิภาพร
2. วิเคราะห์ Waste กระบวนการ ทำงาน			↔ ←---→ 1-15 มี.ค.							สุรางค์ นิภาพร ธารริน
3. ทำแผนจัด Waste กระบวน การทำงาน			↔ ←---→ 16- 30 มี.ค.							สุรางค์ นิภาพร ธารริน
4. ปรับกระบวนการ การทำงาน				↔ ←---→						สุรางค์ นิภาพร ธารริน
5. ปฏิบัติงานตาม ที่ปรับปรุงใหม่					↔ ←---→					สุรางค์ นิภาพร ธารริน
6. ประเมินผล								↔ ←---→		สุรางค์ นิภาพร ธารริน

↔ วางแผนงาน

←---→ ปฏิบัติจริง

5. การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)



6. มาตรการ/แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

ขั้นตอนการทำงานบริการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด		
การพัฒนาปรับปรุง		
ขั้นตอนการทำงานแบบเดิม	ปัญหาที่พบก่อนการปรับปรุง	แนวทางการแก้ไข
1. ผู้ใช้บริการแจ้งความต้องการยืมหนังสือ	1. ขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์มคำขอยืมมีความยุ่งยากซับซ้อน	1. ปรับรูปแบบของแบบฟอร์มคำขอยืมบริการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุดให้ทันสมัยขึ้น
2. ผู้ใช้บริการกรอกแบบฟอร์มคำขอยืมระหว่างห้องสมุด	2. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีเพียงคนเดียว ทำให้ผู้ใช้บริการรอตัวเล็มนาน	2. ทำหัวข้อ Download แบบฟอร์มดังกล่าว บน Web ห้องสมุด เพื่อให้มีความสะดวกรวดเร็ว ในการให้บริการ
3. เจ้าหน้าที่ตรวจสอบคำขอยืมซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 แบบ	3. เจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้มีส่วนรับผิดชอบโดยตรงไม่ทราบถึงขั้นตอนการ	
1. ยืมไม่ได้ – แจ้งผู้ใช้บริการ		

ขั้นตอนการทำงานบริการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด		
การพัฒนาปรับปรุง		
ขั้นตอนการทำงานแบบเดิม	ปัญหาที่พบก่อนการปรับปรุง	แนวทางการแก้ไข
<p>2. ยืมได้ – ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป</p> <p>4. ออกเลขที่คำขอยืม (ลงในสมุด)</p> <p>5. ตรวจสอบความถูกต้องของตัวเล่มให้ตรงกับคำขอยืม</p> <p>6. เจ้าหน้าที่ประจำรถ Book Delivery นำตัวเล่มมาส่งตามคำขอยืม</p> <p>7. ส่งคำขอยืมทาง E-mail</p> <p>8. เจ้าหน้าที่พิมพ์แบบฟอร์มคำขอยืม ระบุข้อมูลผู้ขอยืม/ข้อมูลหนังสือ</p> <p>9. ลงทะเบียนรับตัวเล่มที่ขอยืม เพื่อให้ผู้ใช้บริการเซ็นชื่อรับ</p> <p>10. ติดประกาศแจ้งผู้ใช้บริการเพื่อมารับเล่มหนังสือ</p>	<p>ให้บริการยืมระหว่างห้องสมุด จึงทำให้ขั้นตอนในการดำเนินการล่าช้า</p> <p>4. กรณีที่ห้องสมุดได้รับสิ่งพิมพ์ที่ขอยืมระหว่างห้องสมุดแล้ว จะติดประกาศแจ้งชื่อผู้ใช้บริการให้มารับสิ่งพิมพ์ดังกล่าว นั้น ซึ่งในบางครั้งผู้ใช้บริการไม่ได้เข้ามาใช้บริการห้องสมุด จึงทำให้ไม่ทราบว่าสามารถมารับสิ่งพิมพ์ได้แล้ว</p> <p>5. ขาดการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด เนื่องจากก่อนการปรับปรุงได้เก็บความพึงพอใจในการบริการภาพรวมของห้องสมุด จึงไม่ได้ประเมินในส่วนงานนี้ โดยเฉพาะ</p>	<p>3. ประชาสัมพันธ์ให้ผู้ใช้บริการทราบถึงวิธีการขอใช้บริการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุดที่ปรับปรุงใหม่</p> <p>4. ทำคู่มือวิธีการให้บริการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด โดยระบุเนื้อหาต่าง ๆ เช่น ขั้นตอนการขอยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด รายชื่อห้องสมุดที่ให้บริการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด ข้อยกเว้นหรือข้อกำหนดพิเศษในการให้บริการของห้องสมุดต่าง ๆ รายชื่อ E-mail ของห้องสมุดต่าง ๆ ที่ให้บริการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด</p> <p>5. ปรับปรุงวิธีการแจ้งรับสิ่งพิมพ์ให้ผู้ใช้บริการทราบ กรณีที่ได้รับเล่มหรือไม่ได้รับเล่มจากการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด เช่น ส่งข้อความแจ้งทาง E-mail โทรศัพท์แจ้ง เป็นต้น</p> <p>6. ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด เพื่อรวบรวม ปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมาพัฒนางานบริการให้ดียิ่งขึ้น</p>

7. การวัดผลสำเร็จ/ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการรอบที่ 1
1. ใช้ทรัพยากรในการทำงาน (คน วัสดุ อุปกรณ์) ลดลง	เจ้าหน้าที่ทุกคนสามารถให้บริการได้ทันที	ต้องรอให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบโดยตรงดำเนินการ	1. ปรับรูปแบบของแบบฟอร์มคำขอใช้บริการ 2. นำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ 3. เริ่มให้บริการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุดด้วยตนเอง ตั้งแต่ 1 ก.ค. 58 4. ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ -บอร์ดหน้าห้องสมุด -ตัววิ่งบนเว็บห้องสมุด -Facebook -E-mail แจ้งภายใน 5. ร่างหัวข้อเนื้อหาเพื่อจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน 6. ประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการให้บริการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุดลดลง	2-3 วัน นับตั้งแต่ได้รับคำขอจากผู้ให้บริการ	3-5 วัน นับตั้งแต่ได้รับคำขอจากผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการได้รับคำขอจากผู้ให้บริการและสามารถจัดส่งตัวเล่มได้เร็วขึ้น

8. ผลลัพธ์/ผลที่ได้จากการปรับปรุง

- ประหยัดทรัพยากรกระดาษ
- เพิ่มช่องทางให้ผู้ให้บริการสามารถส่งคำขอการให้บริการได้ โดยไม่ต้องมาติดต่อเจ้าหน้าที่ห้องสมุด
- ผู้ใช้บริการทราบผลการขอยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุดรวดเร็วกว่าเดิม
- คาดว่า ผู้ใช้บริการจะมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น (รอประเมินผลการให้บริการ หลังจากเริ่มให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 ก.ค. 58)



9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

- การทำงานเป็นทีม
- การระดมสมอง
- การใช้เทคโนโลยี ช่วยให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

10. การควบคุม/ติดตาม/ประเมินผล/การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

- รอกการประเมินผลโครงการ หลังวันที่ 1 กรกฎาคม 2558
- รอกการประเมินผลคู่มือปฏิบัติงานการให้บริการยืมสิ่งพิมพ์ระหว่างห้องสมุด หลังจากทำคู่มือเสร็จแล้ว

11. โครงการ/กิจกรรม/โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

- โครงการนี้ อยู่ในรอบการดำเนินการที่ 1

12. กิตติกรรมประกาศ

-

13. เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี) (รูปแบบการอ้างอิงทางสังคมใช้รูปแบบระบบ APA รูปแบบการอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์ใช้รูปแบบระบบ Vancouver)

-

คำชื่นชมและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเรื่องของการเขียนตัวชี้วัดในส่วนเป้าหมายฝากไปปรับใหม่ และความพึงพอใจควรจะเป็นส่วนหนึ่งในตัวชี้วัดด้วย

การประชาสัมพันธ์บริการ Book Delivery น่าจะมีตัววิ่งหรือมีการประชาสัมพันธ์ให้เห็นเด่นชัดทั้งใน Web ของคณะฯ และใน Web ห้องสมุด เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึง
ขอชื่นชมที่คิดสร้างสรรค์โครงการนี้ขึ้นค่ะ

๐๐๐๐๐๐๐๐๐๐๐๐



การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement – CQI)

ชื่อเรื่อง/โครงการ การรับสมัครด้วยระบบออนไลน์ หลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง

เจ้าของผลงานและร่วมในผลงาน

งานบริการการศึกษา (เฉพาะทาง)

1. นางสาวรบูรณ์ เหลืองรุ่งเรือง
2. นางสุดาพร บริกัปปกุล
3. นางแสงจันทร์ สุขสุวานนท์

1. บทคัดย่อ

-

คำสำคัญ :-

2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

หลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง เป็นหลักสูตรการศึกษาเพิ่มเติมสำหรับพยาบาลวิชาชีพ เพื่อเตรียมพยาบาลให้มีความรู้ความชำนาญในการพยาบาลเฉพาะทางซึ่งเป็นการส่งเสริมสมรรถภาพของพยาบาลในโรงพยาบาลต่างๆ ตามความจำเป็นและความต้องการของแต่ละสถาบันอันจะช่วยให้บริการด้านสุขภาพอนามัยมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

คณะพยาบาลศาสตร์ ได้เริ่มเปิดการศึกษาระบบการพยาบาลเฉพาะทาง เป็นครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2512 โดยเปิดสาขาการพยาบาลโรคหัวใจและทรวงอกเป็นสาขาแรก ใช้เวลาศึกษาอบรม 12 สัปดาห์ ผู้เข้ารับการอบรมเป็นพยาบาลทั่วประเทศ จากการประเมินความต้องการของโรงพยาบาลต่าง ๆ ปรากฏว่ามีความต้องการส่งพยาบาลเข้ารับการอบรมเป็นจำนวนมาก เมื่อปี พ.ศ. 2519 คณะพยาบาลศาสตร์จึงได้ปรับปรุงหลักสูตรให้มีความทันสมัยมากขึ้น และได้เปิดการศึกษาระบบการพยาบาลเฉพาะทางเพิ่มขึ้นอีก 2 สาขา คือ การพยาบาลกุมารเวชศาสตร์ และการพยาบาลอายุรศาสตร์ และได้เพิ่มการศึกษาระบบในสาขาอื่น ๆ ขึ้นอีก จนถึงปัจจุบันทั้งสิ้น 18 สาขา ในปีการศึกษา 2557 ได้เปิดการศึกษาระบบทั้งสิ้น 6 สาขาประกอบไปด้วย สาขาการพยาบาลผู้ป่วยมะเร็ง สาขาการพยาบาลผู้ป่วยเด็กโรคเรื้อรัง สาขาการพยาบาลหัวใจและหลอดเลือด สาขาการพยาบาลปรีคลอดกรรม สาขาการพยาบาลผู้ป่วยโรคติดเชื้อและการป้องกันการติดเชื้อ และสาขาการพยาบาลศัลยกรรมอุบัติเหตุ ซึ่งมีผู้สมัครเข้ามาทั้งสิ้นจำนวน 388 คน จากการรับสมัครที่ผ่านมาได้พบว่าผู้สมัครเข้าศึกษาอบรมเข้าถึงข้อมูลการสมัครได้ยาก และการส่งหลักฐานการสมัครทางไปรษณีย์ทำให้เสียเวลาในการจัดส่งและเจ้าหน้าที่หลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางใช้เวลาในการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารค่อนข้างมาก



ดังนั้นเพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการรับสมัคร และให้ผู้สนใจเข้าถึงการสมัครได้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น รวมถึงลดความผิดพลาดของเอกสารการรับสมัคร และเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลดังกล่าวให้มากยิ่งขึ้น หลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางจึงได้จัดทำโครงการ การรับสมัครด้วยระบบออนไลน์ หลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง ชั้นในปีการศึกษา 2557

3. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อเพิ่มทางเลือกในการยื่นใบสมัคร
2. เพื่อให้ผู้สมัครสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น
3. เพื่อประหยัดเวลาและลดขั้นตอนการสมัคร
4. เพื่อให้หน่วยงานได้รับข้อมูลประวัติผู้สมัครอย่างถูกต้องครบถ้วน และรวดเร็ว
5. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลผู้สมัคร

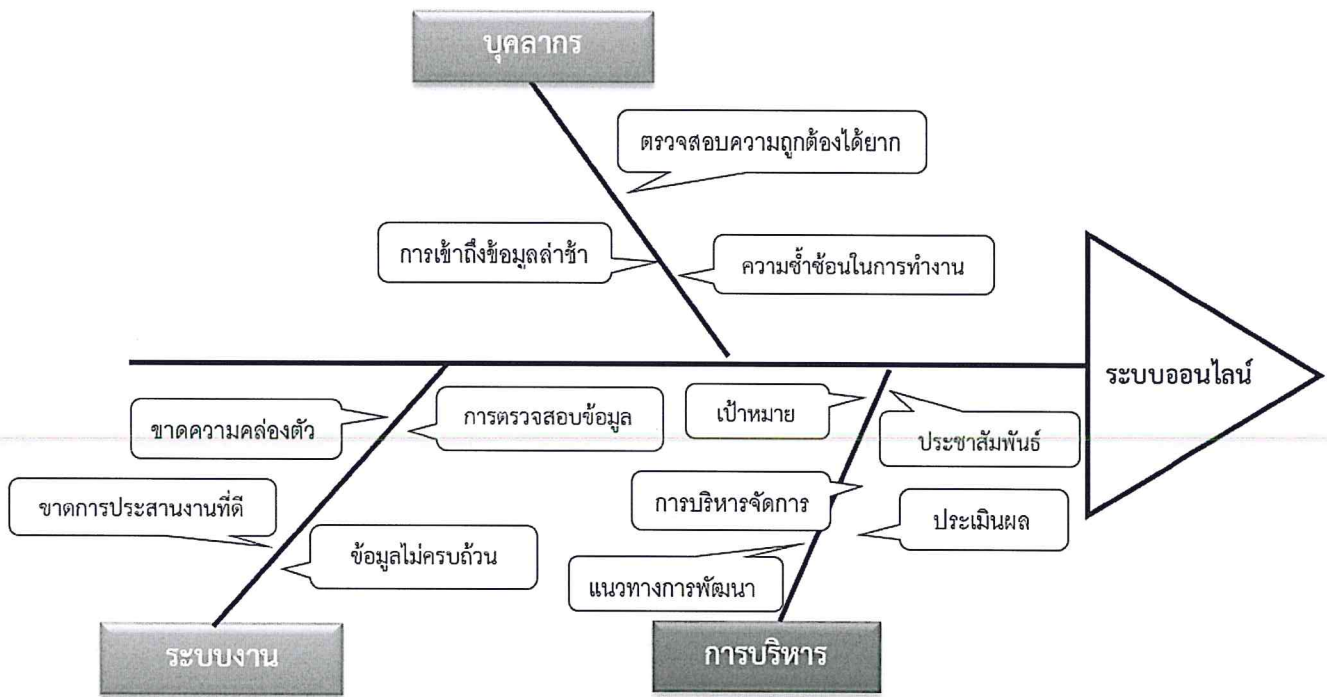
4. แผนการดำเนินงาน ปี 2557-2558

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน / ปี)													ผู้รับผิดชอบ/ หน่วยงาน
	ก.ย. 57	ต.ค. 57	พ.ย. 57	ธ.ค. 57	ม.ค. 58	ก.พ. 58	มี.ค. 58	เม.ย. 58	พ.ค. 58	มิ.ย. 58	ก.ค. 58	ส.ค. 58		
วิเคราะห์ปัญหา	←→													ฉท.
ออกแบบโครงสร้างร่วมกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ		←→												ฉท. / IT
ออกแบบเว็บไซต์		←→	→											ฉท. / IT
ทดลองใช้งานระบบการสมัครแบบออนไลน์				←-----→										ฉท.
ปรับปรุงระบบการสมัครแบบออนไลน์						←→								ฉท. / IT
นำระบบออนไลน์ขึ้น web site เพื่อใช้งานจริง							←-----→							IT
ติดตามและประเมินผล								←-----→						ฉท.

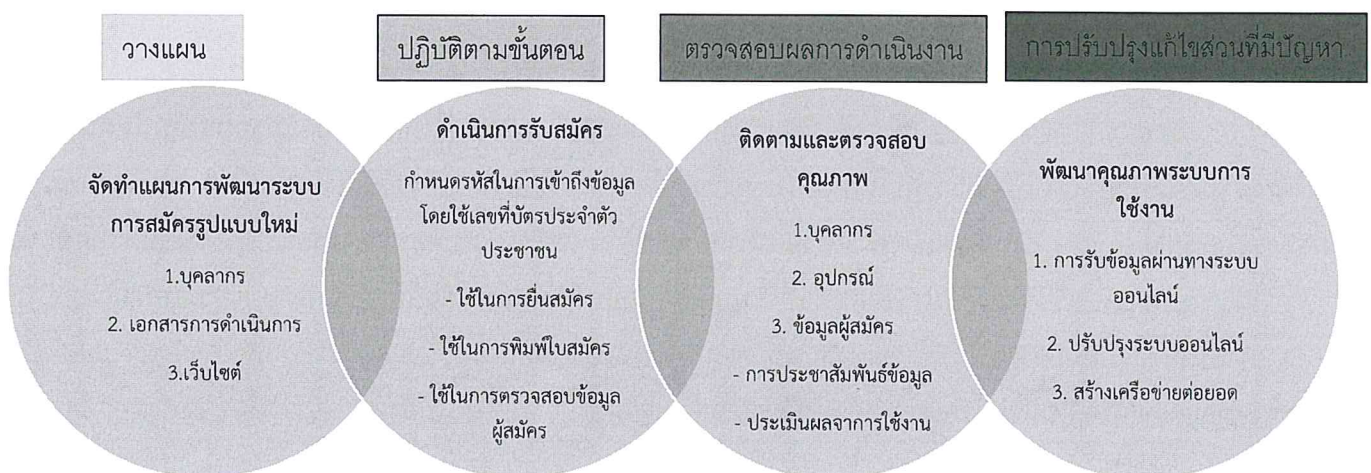
วางแผน ←→ ปฏิบัติจริง ←-----→

5. การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

การรับสมัครนักศึกษาหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางแบบเดิมมีการจัดส่งเอกสารการสมัครทางไปรษณีย์ทำให้ข้อมูลของผู้สมัครเข้าถึงหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางล่าช้า และข้อมูลไม่ครบถ้วน เนื่องจากระยะเวลาในการจัดส่งเอกสารมีระยะเวลานาน ทางหลักสูตรจึงวิเคราะห์ปัญหาออกมาดังนี้



6. มาตรการ/แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ สร้างระบบการสมัครแบบออนไลน์



7. การวัดผลสำเร็จ/ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ		
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ รอบที่ 1	หลังดำเนินการ รอบที่ 2
จำนวนผู้สมัครผ่านระบบออนไลน์	ร้อยละ 50	ยังไม่มีระบบออนไลน์	ร้อยละ 14.17 จากจำนวนผู้สมัครทั้งหมด 388 คน	ร้อยละ 27.73 จากจำนวนผู้สมัครทั้งหมด 476 คน
การสมัครรูปแบบเดิม - เอกสารครบถ้วนและมีความถูกต้อง	ร้อยละ 100	เอกสารครบถ้วนและมีความถูกต้องร้อยละ 80		
การสมัครรูปแบบออนไลน์ - เอกสารครบถ้วนและมีความถูกต้อง			ร้อยละ 85	ร้อยละ 90
การสมัครรูปแบบเดิม - ระยะเวลาในการจัดการข้อมูลของผู้สมัคร	ลดระยะเวลาการทำงาน	ใช้ระยะเวลาในการจัดการข้อมูลของผู้สมัคร 5 นาที/คน		
การสมัครรูปแบบออนไลน์ - ระยะเวลาในการจัดการข้อมูลของผู้สมัคร	1 นาที /คน		ใช้ระยะเวลาในการจัดการข้อมูลของผู้สมัคร 3 นาที/คน	ใช้ระยะเวลาในการจัดการข้อมูลของผู้สมัคร 2 นาที/คน

การพัฒนาปรับปรุง

CQI รอบที่ 1 ระยะเวลา เริ่มวันที่ กันยายน 2557- มีนาคม 2558

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

หลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทาง ได้ดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาของระบบการรับสมัครออนไลน์ โดยได้มีการประสานงานกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในการออกแบบโครงสร้างของระบบการรับสมัครออนไลน์ การพัฒนาระบบการรับสมัครออนไลน์ ซึ่งเมื่อดำเนินการเสร็จ ได้ทดลองใช้งาน และประเมินผลการใช้ระบบการรับสมัครออนไลน์ รวมถึงการออกแบบเว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์ระบบการรับสมัครออนไลน์ โดยขึ้นไว้บน website ของคณะพยาบาลศาสตร์ ประชาสัมพันธ์ผ่านแผ่นพับประชาสัมพันธ์สูตรฯ รวมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลและวิธีการสมัครผ่าน Facebook ของหลักสูตรฯ เพื่อเป็นการเพิ่มช่องทางการสมัครและสร้างเครือข่ายการสมัครไปยังหน่วยงานต่างๆ อย่างแพร่หลาย



ซึ่งหลังจากดำเนินการแล้วพบว่า มีผู้สมัครเข้ามาใช้งานระบบการรับสมัครออนไลน์ เพียง ร้อยละ 14.17 จากจำนวนผู้มาสมัครทั้งหมด และเอกสารที่ได้ก็ยังไม่ครบถ้วน และประสบปัญหาบางอย่าง เช่น สมัครเสร็จแล้วไม่ได้พิมพ์ข้อมูลใบสมัครในทันที และเมื่อต้องการพิมพ์ในสมัครต้องเข้าไปกรอกข้อมูลผ่านทางระบบออนไลน์ใหม่ ทำให้การสมัครเกิดความซ้ำซ้อน

CQI รอบที่ 2 ระยะเวลา เริ่มวันที่ เมษายน 2558- กรกฎาคม 2558

สรุปการพัฒนาปรับปรุงและผลการดำเนินการ

จากปัญหาในเรื่องของการสมัครเสร็จแล้วไม่ได้พิมพ์ข้อมูลใบสมัครในทันที และเมื่อต้องการพิมพ์ในสมัครต้องเข้าไปกรอกข้อมูลผ่านทางระบบออนไลน์ใหม่ ซึ่งทำให้เกิดความซ้ำซ้อนของการรับสมัคร หลักสูตรการพยาบาล เฉพาะทาง จึงปรับปรุงระบบให้สามารถเข้าไปพิมพ์ใบสมัครได้โดยไม่ต้องกรอกข้อมูลใหม่ ซึ่งการดำเนินการในรอบที่ 2 นี้ พบว่า การรับสมัครครั้งที่ 2 มีผู้สนใจและสมัครผ่านระบบออนไลน์เข้ามาเพิ่มมากขึ้นจากเดิมเป็นร้อยละ 27.73 สามารถลดระยะเวลาในการติดต่อสื่อสารได้เป็นอย่างมาก รวมทั้งบุคลากรของหลักสูตรฯ ยังสามารถเข้าถึงข้อมูลได้อย่างรวดเร็วสามารถตรวจสอบข้อมูลการสมัครและตอบข้อมูลผู้สมัครได้อย่างรวดเร็ว

8. ผลลัพธ์/ผลที่ได้จากการปรับปรุง

1. สามารถพัฒนาระบบการสมัครในรูปแบบออนไลน์ได้ดีมากขึ้น
2. สามารถตรวจสอบความถูกต้องและบันทึกข้อมูลการสมัครได้รวดเร็ว ถ้ามีข้อผิดพลาดสามารถแจ้งข้อมูลผู้สมัครได้ทันที
3. ลดการผิดพลาด และการทำงานซ้ำซ้อนในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
4. ได้โครงสร้างพัฒนาระบบออนไลน์ต้นแบบ เพื่อบริหารจัดการงานด้านอื่นได้รวดเร็วมากขึ้น รวมถึงต่อยอดไปยังหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง

9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

จากการดำเนินงานตามโครงการ ทำให้พบปัญหาและอุปสรรค จากการสมัครในรูปแบบออนไลน์เนื่องจากการรับสมัครในรูปแบบออนไลน์ยังไม่ได้เปิดการใช้งานแบบเต็มรูปแบบเพียงช่องทางเดียว ทำให้ผู้สมัครส่วนมากยังคงเลือกการสมัครในรูปแบบเดิม และการรับสมัครของหลักสูตรการพยาบาลเฉพาะทางเป็นการรับสมัครปีละ 1 ครั้ง ทำให้หลักสูตรฯ ดำเนินการพัฒนาและแก้ไขระบบได้ล่าช้า เพราะต้องเก็บข้อมูลปัญหาต่างๆ มาดำเนินการแก้ไขและทดลองใช้ในปีต่อไป

10. การควบคุม/ติดตาม/ประเมินผล/การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ



11. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

-

12. กิตติกรรมประกาศ

-

13. เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี) (รูปแบบการอ้างอิงทางสังคมใช้รูปแบบระบบ APA รูปแบบการอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์ใช้รูปแบบระบบ Vancouver)

-

คำชื่นชมและข้อเสนอแนะ

ขอชื่นชมว่าเป็นโครงการที่ทำให้เห็นการเขียนการบวนการเขียน CQI และทำให้เห็นการปรับปรุงที่ชัดเจน ทำให้เห็นว่าทำอะไร มีการแก้ปัญหาอย่างไร และจะนำไปสู่การปรับปรุงในรอบต่อไปอย่างไร

ขอชื่นชมในกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบและชัดเจน

๐๐๐๐๐๐๐๐๐๐๐๐



การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
(Continuous Quality Improvement-CQI)

ชื่อเรื่อง/โครงการ การให้บริการประกาศ/คำสั่งออนไลน์ คณะพยาบาลศาสตร์

เจ้าของผลงานและร่วมในผลงาน

งานบริหารจัดการ

1. นายภราดร รั้งโคกสูง
2. นางมัลลิกา ทองดี

1. บทคัดย่อ

-

คำสำคัญ : -

2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

หน่วยสารบรรณ งานบริหารจัดการ คณะพยาบาลศาสตร์ มีหน้าที่ในการให้บริการในเรื่องของเอกสารให้แก่บุคลากรในคณะพยาบาลศาสตร์ ซึ่งแบ่งเป็น งานรับเอกสาร ออกเลขที่ ศธ. ร่างจดหมายโต้ตอบ ร่างประกาศ/คำสั่ง ออกประกาศ/คำสั่ง เสนอเรื่องถึงผู้บริหาร เวียนแจ้งเอกสารถึงผู้เกี่ยวข้อง ฯลฯ ซึ่งในแต่ละวันมีงานเอกสารที่หน่วยสารบรรณต้องรับผิดชอบเป็นจำนวนมาก ซึ่งปัญหาที่หน่วยสารบรรณมักประสบปัญหาก็คือ การค้นหาประกาศ/คำสั่ง ที่ผู้รับบริการร้องขอ ซึ่งในอดีตหน่วยสารบรรณจัดเก็บประกาศ/คำสั่ง เป็นกระดาษเก็บไว้ในแฟ้ม ซึ่งทำให้เสียเวลาในการค้นหาเอกสารเป็นเวลานาน รวมทั้งต้องสำเนาให้ ผู้ร้องขอ ใช้เวลานานกว่าผู้รับบริการจะได้รับประกาศ/คำสั่ง จึงทำให้เสียเวลาทั้งผู้ขอรับบริการและเจ้าหน้าที่หน่วยสารบรรณ ดังนั้นหน่วยสารบรรณจึงมีแนวคิดที่จะนำประกาศ/คำสั่งมาใส่ไว้ใน Website ของงานบริหารจัดการ เพื่ออำนวยความสะดวกให้ผู้รับบริการสามารถ Download หรือ Print สำเนาประกาศ/คำสั่ง ที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ซึ่งเป็นการลดเวลาของทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการอีกด้วย

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อลดระยะเวลาในการค้นหาประกาศ/คำสั่ง
2. เพื่อลดการใช้ทรัพยากรสำนักงาน
3. ผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการประกาศ/คำสั่งออนไลน์



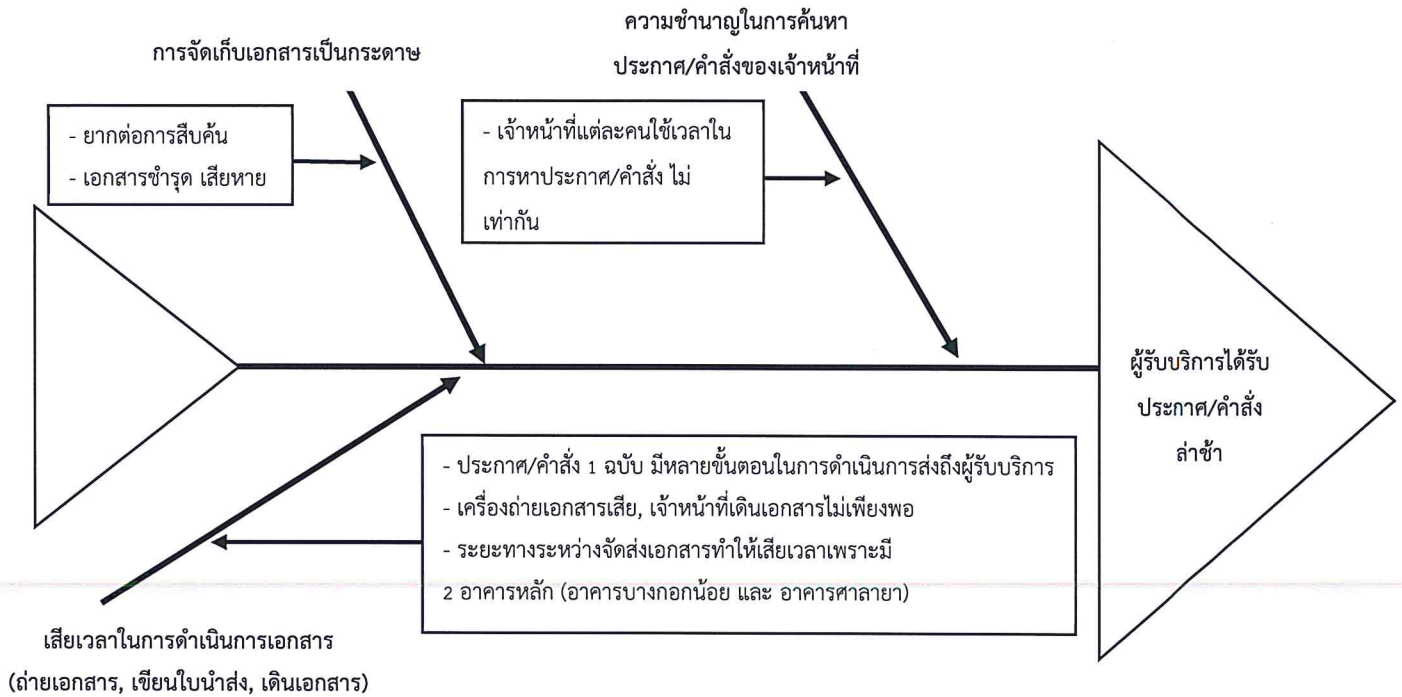
4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)							ผู้รับผิดชอบ/ หน่วยงาน
	พ.ค.- ก.ค. 57	ส.ค.- ต.ค. 57	พ.ย. - ธ.ค. 57	ม.ค. - มี.ค. 58	เม.ย. - มิ.ย. 58	ก.ค. - ก.ย. 58	ต.ค. - ธ.ค. 58	
1. วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา	←→							สมาชิกกลุ่ม
2. วางแผนดำเนินการ	←→							สมาชิกกลุ่ม
3. ศึกษาวิธีการทำประกาศ/คำสั่ง ออนไลน์ คณะพยาบาลศาสตร์	←→ ←-----→							สมาชิกกลุ่ม
4. Scan File คำสั่ง รวบรวม เป็นปี ย้อนหลัง 3 ปี		←→ ←-----→						สมาชิกกลุ่ม
5. นำ File เอกสารประกาศ/ คำสั่งของคณะพยาบาลศาสตร์ เข้าสู่กระบวนการเอกสารระบบ อิเล็กทรอนิกส์ (Google Doc)			←→ ←-----→					สมาชิกกลุ่ม
6. เริ่มเปิดใช้และประชาสัมพันธ์ ให้บุคลากรทราบ				←→ ←-----→				สมาชิกกลุ่ม
7. ให้บุคลากรทดลองใช้ระบบ ประกาศ/คำสั่งออนไลน์ คณะ พยาบาลศาสตร์เป็นเวลา 3 เดือน				←→ ←-----→				สมาชิกกลุ่ม
8. สัมภาษณ์ความคิดเห็นของ ผู้ให้บริการ					←→ ←-----→			สมาชิกกลุ่ม
9. รวบรวมและประเมินผล					←→ ←-----→			สมาชิกกลุ่ม
10. พัฒนาและปรับปรุงระบบ ต่อไป						←→ ←-----→		สมาชิกกลุ่ม

←→ วางแผน

←-----→ ปฏิบัติจริง

5. การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)



6. มาตรการ/แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

ด้านผู้ให้บริการ

1. จัดอบรมให้เจ้าหน้าที่หน่วยสารบรรณทุกคนสามารถใช้ระบบประกาศ/คำสั่งออนไลน์ คณะพยาบาลศาสตร์ได้
2. สามารถให้คำแนะนำในขั้นตอนการใช้ระบบประกาศ/คำสั่งออนไลน์ คณะพยาบาลศาสตร์ให้กับผู้รับบริการได้

ด้านผู้รับบริการ

1. จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบประกาศ/คำสั่งออนไลน์ คณะพยาบาลศาสตร์
2. อำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ โดยแสดงขั้นตอนวิธีการใช้งานระบบประกาศ/คำสั่งออนไลน์ คณะพยาบาลศาสตร์ไว้ใน <http://nurseintranet.mahido/> ให้กับผู้รับบริการทราบ



แบบฟอร์มการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement – CQI)

ชื่อเรื่อง/โครงการ การพัฒนาระบบลงทะเบียนประชุมวิชาการผ่านเครือข่าย Online

เจ้าของผลงานและร่วมในผลงาน

งานบริการวิชาการ

นายพรพรหม แก้วสุวรรณ

1. บทคัดย่อ

การพัฒนาระบบลงทะเบียนประชุมวิชาการผ่านเครือข่าย Online นี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทดแทนการเปิดรับสมัครแบบเดิมที่เป็นการเปิดรับสมัครแบบ Manual ผ่านทางเครื่องรับส่งโทรสาร จากประสบการณ์ที่ผ่านมาพบว่าการสมัครผ่านช่องทางนี้มีความบกพร่องอยู่หลายส่วน โดยเฉพาะรายละเอียดสำคัญในตัวเอกสารที่ไม่ชัดเจน อันเนื่องมาจากระบบของเครื่องโทรสาร ซึ่งส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ทำให้ต้องทำงานหนักมากขึ้นกว่าเดิม และสูญเสียเวลาการทำงานไปกับการติดตาม ทวงถามข้อมูล จากผู้สมัครฯ โดยที่ไม่จำเป็น และหากไม่มีการดำเนินการแก้ไข ก็อาจส่งผลกระทบต่อปัจจุบันถึงวันงานได้ ซึ่งผู้พัฒนาคาดหวังว่าระบบการลงทะเบียนเข้าประชุมวิชาการผ่านเครือข่าย Online นี้จะช่วยลดความผิดพลาดต่างๆ และแก้ไขปัญหาจากการรับสมัครในรูปแบบเดิมได้ ทั้งนี้ เพื่อให้การทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุด และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการได้มากยิ่งขึ้นกว่าเดิม

คำสำคัญ : ลงทะเบียน, ประชุมวิชาการ, เครือข่าย Online

2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล จัดให้มีการบริการวิชาการ การให้ความรู้ทางด้านสาธารณสุขแก่ประชาชน การให้ความรู้ทางด้านวิชาการแก่พยาบาลวิชาชีพ อย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านการจัดอบรม การประชุมวิชาการ การเรียนการสอน ฯลฯ เพื่อมุ่งหวังให้บุคลากรทางการแพทย์และสาธารณสุขมีความรู้ความสามารถ และนำความรู้ที่ได้รับไปพัฒนาในหน่วยงานของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยงานบริการวิชาการถือเป็นหน่วยงานหลักที่ต้องดำเนินการจัดประชุมวิชาการ อบรม เพื่อให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ ที่คณะพยาบาลศาสตร์ได้กำหนดไว้ตามแผนพันธกิจหลักของคณะฯ

จากการปฏิบัติงานของงานบริการวิชาการตลอดระยะเวลาที่ผ่านมาพบว่า ระบบการรับสมัครเข้าประชุมวิชาการที่งานบริการวิชาการใช้นั้น ยังเป็นระบบการเปิดรับสมัครแบบ manual คือ เป็นการเปิดรับสมัครเข้าประชุมผ่านการกรอกเอกสารลงในใบสมัครเป็นหลัก โดยเมื่อผู้สมัครกรอกข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว จึงส่งเอกสารใบสมัคร

ผ่านทางระบบโทรสาร ซึ่งการดำเนินการในลักษณะนี้มีความสะดวก เพราะง่ายต่อการส่งเอกสาร แต่ในขณะเดียวกันก็พบว่า มีข้อบกพร่อง อยู่หลายส่วน อาทิเช่น เอกสารที่ส่งมาไม่ครบถ้วน ไม่มีความชัดเจน ข้อความขาดหาย มีเส้นสีดำ คาดตามหน้าเอกสาร ทั้งแนวตั้ง หรือ แนวนอน ทำให้ข้อมูลสำคัญบางส่วนขาดหายไป หรือไม่สามารอ่านเนื้อความได้ เนื่องจากปัญหาเรื่องหมึกของเครื่องโทรสาร ทั้งจากเครื่องส่งต้นทาง หรือเครื่องรับปลายทาง ตลอดจนปัญหาการกรอกข้อมูลส่วนตัวที่สำคัญของผู้สมัคร ไม่ระบุให้ครบถ้วน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการทำงานของเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานต้องทำงานซ้ำซ้อนเกินความจำเป็น ในการติดตาม ทวงถามข้อมูลรายละเอียด ของผู้สมัคร ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถติดต่อกับผู้สมัครได้ ก็อาจทำให้เกิดปัญหาตามมาในวันงานได้ ดังนี้แล้วคณะฯ จึงจำเป็นต้องมีระบบการรับสมัครลงทะเบียนที่ดี เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และลดความผิดพลาดอันมาจากตัวเอกสารที่จะเกิดขึ้น

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้มีความสะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
2. เพื่อแก้ไขปัญหาการได้รับข้อมูลที่ไม่ชัดเจนและการขาดหายไปของข้อมูลจากใบสมัครที่ส่งผ่านระบบโทรสาร
3. เพื่อลดขั้นตอนและระยะเวลาในการทำงานในการตรวจสอบการลงทะเบียนของผู้เข้าร่วมประชุม

4. แผนการดำเนินงาน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)												ผู้รับผิดชอบ/ หน่วยงาน	
	พ.ย. 57	ธ.ค. 57	ม.ค. 58	ก.พ. 58	มี.ค. 58	เม.ย. 58	พ.ค. 58	มิ.ย. 58	ก.ค. 58	ส.ค. 58	ก.ย. 58	ต.ค. 58		
1. ศึกษาหาข้อมูล	←→													นายพรพรหม
2. ออกแบบร่าง ระบบการรับสมัครเข้าประชุมวิชาการ		←→	←→											นายพรพรหม/ งานเทคโนโลยีฯ
3. ประสานงานกับหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาระบบการลงทะเบียนเข้าประชุมวิชาการผ่านเครือข่าย Online			←→	←→										นายพรพรหม/ งานเทคโนโลยีฯ
4. ทดลองใช้ระบบการลงทะเบียนเข้าประชุมวิชาการผ่านเครือข่าย Online					←→	←→	←→	←→	←→	←→	←→	←→	←→	นายพรพรหม/ งานเทคโนโลยีฯ
5. ประเมินผลและปรับปรุงระบบการลงทะเบียนเข้าประชุมวิชาการผ่านเครือข่าย Online					←→	←→	←→	←→	←→	←→	←→	←→	←→	นายพรพรหม/ งานเทคโนโลยีฯ

←→ วางแผนงาน

←---→ ปฏิบัติจริง



5. การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

จากผลกระทบที่เกิดขึ้น พบว่าสาเหตุของปัญหาหลัก คือ การที่ผู้สมัครส่งใบสมัครเข้าประชุมวิชาการ ผ่านเครื่องรับส่งโทรสาร แล้วมีปัญหา เกิดข้อผิดพลาดในตัวใบสมัคร โดยใบสมัครที่ได้รับนั้นไม่สามารถอ่านเนื้อหาที่กรอกมาได้ เนื่องจากหมึกพิมพ์ของเครื่องโทรสารเลอะในใบสมัคร ทำให้ข้อความผิดเพี้ยน หรือมีการตีความหมายผิดพลาด อีกทั้งยังเกิดรอยเส้นสีดำ คาดผ่านข้อความ หรือคาดผ่านทับบนหน้าเอกสาร ส่วนปัญหารองลงมาคือ ผู้สมัครไม่กรอกข้อมูลที่สำคัญให้ครบถ้วน ทำให้เกิดปัญหาในส่วนของการบันทึกข้อมูลผู้สมัครลงในฐานของฝ่ายทะเบียน ดังนั้นการพัฒนาระบบการลงทะเบียนเข้าประชุมวิชาการผ่านเครือข่าย Online นี้ จะสามารถแก้ไขปัญหานี้ได้ ทั้งยังช่วยร่นระยะเวลาการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการได้มากขึ้น

6. มาตรการ/แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

CQI รอบที่ 1 (พฤศจิกายน 2557 – เมษายน 2558)

เพื่อเป็นการแก้ไขปัญหาจากการรับสมัครลงทะเบียน งานบริการวิชาการ จึงได้กำหนดมาตรการ และแนวทางในการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ที่เกิดจากการรับสมัครลงทะเบียนผ่านระบบโทรสาร เพื่อนำมาวิเคราะห์หาสาเหตุของแต่ละปัญหา
2. ออกแบบร่าง ระบบการรับสมัครเข้าประชุมวิชาการฯ
3. ติดต่อประสานงานกับหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาระบบลงทะเบียนเข้าประชุมวิชาการผ่านเครือข่าย Online
4. นำระบบที่ได้รับการพัฒนาไปทดลองใช้ และศึกษาผลกระทบจากการใช้งาน เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา ระบบให้มีความเสถียรภาพยิ่งขึ้น
5. ประเมินผลและปรับปรุงระบบลงทะเบียนเข้าประชุมวิชาการผ่านเครือข่าย Online

ซึ่งหลังจากที่ได้เริ่มมีการทดลองใช้ระบบลงทะเบียนเข้าประชุมวิชาการผ่านเครือข่าย Online แล้วพบว่าสามารถลดปัญหาในเรื่องของการกรอกข้อมูลในเอกสารที่ไม่ครบ อีกทั้งข้อมูลมีความถูกต้องมากขึ้น เนื่องจากผู้สมัครจะเป็นผู้ลงทะเบียนข้อมูลของตนเอง ดังนั้นจึงเกิดความผิดพลาดในเรื่องของข้อมูลลดลง 98% แต่ทั้งนี้ก็ยังเหลืออีกเพียง 2% ที่ยังคงมีความผิดพลาดอยู่ ซึ่งเป็นสาเหตุมาจากตัวผู้สมัครเองที่กรอกข้อมูลผิด

แต่อย่างไรก็ตาม ปัญหาที่เกิดขึ้นอีกอย่างหนึ่งคือ ในเรื่องของการส่งข้อมูลการชำระเงิน ซึ่งหลังจากที่ผู้สมัครได้ลงทะเบียนเข้าประชุมวิชาการแล้ว ผู้สมัครจะต้องไปชำระเงินและ FAX ส่งหลักฐานการชำระเงินมาที่งานบริการวิชาการ ซึ่งก็เกิดปัญหาว่า เอกสารการเงินที่ส่งมานั้น บางเอกสาร ไม่สามารถอ่านข้อความ เนื่องจากความไม่ชัดเจนข้อความขาดหาย ดังนั้น งานบริการวิชาการจึงได้วางแผนร่วมกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศในการปรับปรุงระบบ

ลงทะเบียนเข้าประชุมวิชาการผ่านเครือข่าย Online เพื่อให้สามารถ upload เอกสารการเงินขึ้นบนระบบได้ เพื่อลดปัญหาความไม่ชัดเจนของเอกสาร

CQI รอบที่ 2 (พฤษภาคม 2558 – มิถุนายน 2558)

จากปัญหาที่เกิดขึ้นในเรื่องของความไม่ชัดเจนของเอกสารทางการเงิน งานบริการวิชาการร่วมกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศได้ปรับปรุงระบบลงทะเบียนเข้าประชุมวิชาการผ่านเครือข่าย Online เพื่อให้สามารถ upload เอกสารการเงินขึ้นบนระบบได้ ซึ่งจากการใช้งาน พบว่า สามารถลดปัญหาในเรื่องของความไม่ชัดเจนของเอกสารทางการเงินลงได้

CQI รอบที่ 3 (กรกฎาคม 2558 – ตุลาคม 2558)

เมื่อทำการแก้ไขปัญหา เรื่องการส่งเอกสารหลักฐานทางการเงินได้แล้ว อีกปัญหาหนึ่งที่พบ และสำคัญรองลงมา คือ ปัญหาการตรวจสอบรายชื่อเพื่อให้สิทธิ์ส่วนลดค่าลงทะเบียนแก่ผู้สมัครที่เป็นศิษย์เก่าของคณะฯ ซึ่งในบางงานประชุม จะกำหนดให้มีการให้สิทธิ์ส่วนลดแก่ผู้สมัครที่เป็นศิษย์เก่าคณะฯ ด้วย แต่เนื่องจากระบบที่ใช้งานอยู่ขณะนี้ ยังไม่รองรับการตรวจสอบรายชื่อศิษย์เก่าเพื่อให้สิทธิ์ส่วนลดได้ เพื่อเป็นการป้องกันการแอบอ้างสิทธิ์ และอำนวยความสะดวกในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ ในการนี้งานบริการวิชาการ จึงร่วมกับงานเทคโนโลยีสารสนเทศวางแผนทำการปรับปรุงระบบรับสมัครลงทะเบียนใหม่อีกครั้ง เพื่อที่จะกำหนดให้ระบบสามารถตรวจสอบรายชื่อผู้สมัครที่เป็นศิษย์เก่าของคณะฯ ได้ โดยใช้ฐานข้อมูลรายชื่อศิษย์เก่าของคณะฯ ที่ได้รับจากฝ่ายการศึกษา นำมาอ้างอิงและพัฒนาระบบเพื่อแก้ไขปัญหานี้

ซึ่งหลังจากการพัฒนาและนำมาทดลองใช้งานแล้ว พบว่าระบบสามารถตรวจสอบรายชื่อศิษย์เก่าของคณะฯ ได้ดีในระดับหนึ่ง แต่ก็ยังมีผลกระทบอื่นๆ ตามมาด้วยเช่นกัน เช่น ข้อมูลรายชื่อผู้สมัครไม่อัปเดต ทำให้ผู้สมัครบางคนที่มีการเปลี่ยนแปลง ชื่อ สกุล ไม่สามารถลงทะเบียนเพื่อขอรับสิทธิ์ส่วนลดได้ หรือ ผู้สมัครบางคน จบการศึกษา และเป็นศิษย์เก่าของคณะฯ จริง แต่ก็ยังตรวจสอบไม่พบว่ามีรายชื่ออยู่ในฐานข้อมูล ทำให้จำเป็นต้องมีการตรวจสอบโดยละเอียด และทำการร้องขอเอกสารหลักฐาน เพื่อยืนยันการขอรับสิทธิ์ เป็นต้น

จากปัญหาดังกล่าว ผู้พัฒนาได้มีการประเมินแล้วว่า สิ่งที่เกิดขึ้น ไม่สามารถที่จะควบคุม และแก้ไขปัญหาทั้งหมดได้ในครั้งเดียว เนื่องจากงานบริการวิชาการจำเป็นต้องมีการเก็บข้อมูลของปัญหาที่ได้จากการร้องเรียน นำมาปรับปรุง และพัฒนาฐานข้อมูลรายชื่อศิษย์เก่าอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ผลลัพธ์ที่ได้มีความสมบูรณ์และข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันมากที่สุด



7. การวัดผลสำเร็จ/ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ			
		ก่อนดำเนินการ	หลังดำเนินการ รอบที่ 1	หลังดำเนินการ รอบที่ 2	หลังดำเนินการ รอบที่ 3
1. ข้อมูลการลงทะเบียนมีความสมบูรณ์และถูกต้อง	95%	ข้อมูลการลงทะเบียนมีความสมบูรณ์ และถูกต้องเพียง 80% เนื่องจากปัญหาการอ่านเอกสารได้ไม่ชัดเจน	ข้อมูลการลงทะเบียนมีความสมบูรณ์ และถูกต้อง 98% สามารถลดปัญหาการอ่านเอกสารได้ไม่ชัดเจน แต่อย่างไรก็ตามยังพบว่ามีความไม่ชัดเจนของเอกสารด้านการเงิน ซึ่งจะได้นำมาปรับปรุงแก้ไขต่อไป	หลังจากที่เปิดให้ ผู้สมัครสามารถ upload เอกสารทางการเงินขึ้นระบบได้ พบว่า สามารถแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ถึง 99% โดยปัญหาถัดมา คือการตรวจสอบ รายชื่อศิษย์เก่าของ คณะฯ เพื่อยืนยัน ขอรหัสสิทธิ์ส่วนลด ค่าลงทะเบียน ซึ่งจะนำไปปรับปรุงแก้ไขใน ครั้งต่อไป	หลังจากนำระบบการ ตรวจสอบรายชื่อศิษย์เก่ามาทดลองใช้งานแล้ว พบว่าระบบสามารถ ตรวจสอบรายชื่อได้ ถูกต้องเพียง 80% อันเนื่องมาจากความไม่เป็น ปัจจุบันของฐานรายชื่อ ซึ่งเป็นปัญหาที่ไม่ สามารถควบคุมได้
2. ระยะเวลาที่ใช้ในการตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียนลดลง		การตรวจสอบข้อมูลมีความล่าช้า อันเนื่องมาจากปัญหาเอกสารใบสมัคร หรือ เอกสารทางการเงินไม่ชัดเจน ทำให้ต้องเสียเวลาติดต่อผู้สมัครเพื่อยืนยันข้อมูล	จากการแก้ไขปัญหา ทำให้สามารถ ตรวจสอบข้อมูลได้ รวดเร็วยิ่งขึ้น และยังส่งผลให้ลดขั้นตอนในการทำงานที่ไม่จำเป็น ลงได้	เอกสารทางการเงินที่ได้รับ มีความชัดเจน ง่ายต่อการตรวจสอบ รายละเอียด	ยังพบปัญหาบ้างใน บางครั้ง ทำให้ต้อง เสียเวลา ในการ ตรวจสอบข้อมูล และ ร้องขอเอกสารหลักฐาน ทางการศึกษา จาก ผู้สมัคร เพื่อทำการ ยืนยันข้อมูล

8. ผลลัพธ์/ผลที่ได้จากการปรับปรุง

จากปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น งานบริการวิชาการได้มีการจับประเด็นสำคัญของปัญหา ได้มีการเรียนรู้ และเข้าใจ ถึงปัจจัยของปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้เป็นอย่างดี จึงได้มีการวางแผนพัฒนาระบบการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม วิชาการผ่านเครือข่าย Online ขึ้น โดยได้ติดต่อประสานงานขอความร่วมมือกับเจ้าหน้าที่งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ของคณะพยาบาลศาสตร์ฯ เพื่อร่วมพัฒนาระบบการสมัครฯ ร่วมกัน โดย เจ้าหน้าที่งานบริการวิชาการ จะเป็นผู้แจ้ง ประเด็นปัญหาและอุปสรรค และหาแนวทางการแก้ไขปัญหา ตลอดจนความต้องการอื่นๆ ที่จะสามารถทำให้แก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ เพื่อให้ระบบการสมัครเข้าร่วมประชุมมีความสมบูรณ์พร้อม ซึ่งก็ได้รับความร่วมมือ และความ

อนุเคราะห์จากเจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นอย่างดี จนสามารถพัฒนาระบบการสมัครเข้าร่วมประชุมวิชาการผ่านเครือข่าย Online ได้สำเร็จ

จากการทดลองการเปิดใช้ระบบรับสมัครการเข้าร่วมประชุมผ่านเครือข่าย Online พบว่า ระบบที่พัฒนาและได้นำมาทดลองใช้นั้น มีการตอบสนอง และสามารถแก้ไขปัญหาที่คาดการณ์ว่า มีความเป็นไปได้ว่าจะเกิดขึ้นซ้ำอีก ได้เป็นอย่างดี หรืออยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ แต่ยังมีปัญหาที่เกิดขึ้น และส่งผลกระทบต่อกรรับข้อมูล และส่งผลต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บ้าง อาทิเช่น

1. ผู้ใช้บริการให้ข้อมูลผิดพลาด หรือ ไม่ถูกต้อง ตรงกับความเป็นจริง
2. ผู้ใช้บริการกรอกข้อมูลส่วนที่สำคัญ ไม่ครบถ้วน ทำให้เมื่อมีปัญหา การติดต่อประสานงานเป็นไปด้วยความยากลำบาก
3. ผู้ใช้บริการ ทำการสมัครซ้ำซ้อน เข้ามาในระบบ จนบางครั้งทำให้เกิดปัญหาซ้ำ และต้องเจ้าหน้าที่ต้องทำการคัดกรองรายชื่อใหม่ ซึ่งทำให้สูญเสียเวลาในการปฏิบัติงาน ไปโดยไม่จำเป็น
4. ผู้ใช้บริการบางคน ขาดความรู้ความเข้าใจ ในการเข้าใช้ระบบฯ ทำให้มีความยุ่งยาก ต้องติดต่อกันไปมาระหว่างผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ ยกตัวอย่างเช่น ผู้สูงอายุ หรือ ผู้ที่ไม่สันทัดทางด้าน IT
5. ผู้สมัครบางคน เลือกที่จะไม่ใช้บริการ ระบบที่ถูกพัฒนาขึ้น โดยอ้างเหตุผลต่างๆ นานา หรือ ในบางกรณี กลับปิดภาระให้กับเจ้าหน้าที่ เป็นผู้ดำเนินการ แทนที่ผู้สมัครน่าจะเป็นผู้ลงมือปฏิบัติด้วยตนเอง
6. ระบบยังมีช่องโหว่ จนบางครั้งถูกโจมตีโดย สปแอม (Spam) ทำให้การกลับเข้ามาใช้งานระบบฯ ในภายหลังมีปัญหา เช่น มีการสมัครลงทะเบียนฯ เข้ามาในระบบโดยไม่ใช้ฝีมือของมนุษย์ (Human) แต่กลับเป็นข้อมูลเท็จที่ไม่มีตัวตนอยู่จริง ที่ถูกสร้างขึ้นโดยสปแอม (Spam) และก่อให้เกิดปัญหา รวมทั้งสร้างความรำคาญ ให้กับเจ้าหน้าที่ admin หรือ ผู้พัฒนาระบบ ที่ต้องทำการตรวจสอบและแก้ไขฐานข้อมูลอยู่บ่อยครั้ง

9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

-

10. การควบคุม/ติดตาม/ประเมินผล/การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

-

11. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

-

12. กิตติกรรมประกาศ

-



13. เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี) (รูปแบบการอ้างอิงทางสังคมใช้รูปแบบระบบ APA รูปแบบการอ้างอิงทางวิทยาศาสตร์ใช้รูปแบบระบบ Vancouver)

คำชื่นชมและข้อเสนอแนะ

ขอชื่นชมว่าเขียนได้ดีมาก สามารถเขียนให้เห็นได้ว่าการดำเนินการและปรับปรุงการทำงานอย่างไร ทำให้เห็นขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน ซึ่งจะคล้ายๆ กับงานบริการการศึกษา (เฉพาะทาง)





โครงการวิจัย

ชื่อเรื่อง ความพึงพอใจของแหล่งทุนภายนอกมหาวิทยาลัยมหิดล ภายในประเทศ ที่มีต่อผลงานวิจัยและนักวิจัย
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลที่ได้รับทุนอุดหนุนวิจัย ในปี พ.ศ. 2553 – 2557

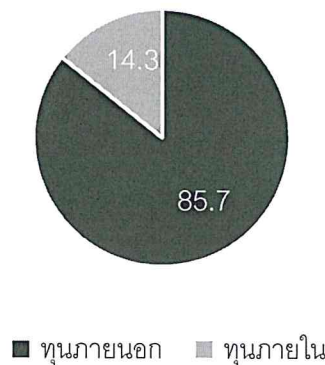
เจ้าของผลงานและร่วมในผลงาน
งานส่งเสริมและพัฒนาางานวิจัย

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

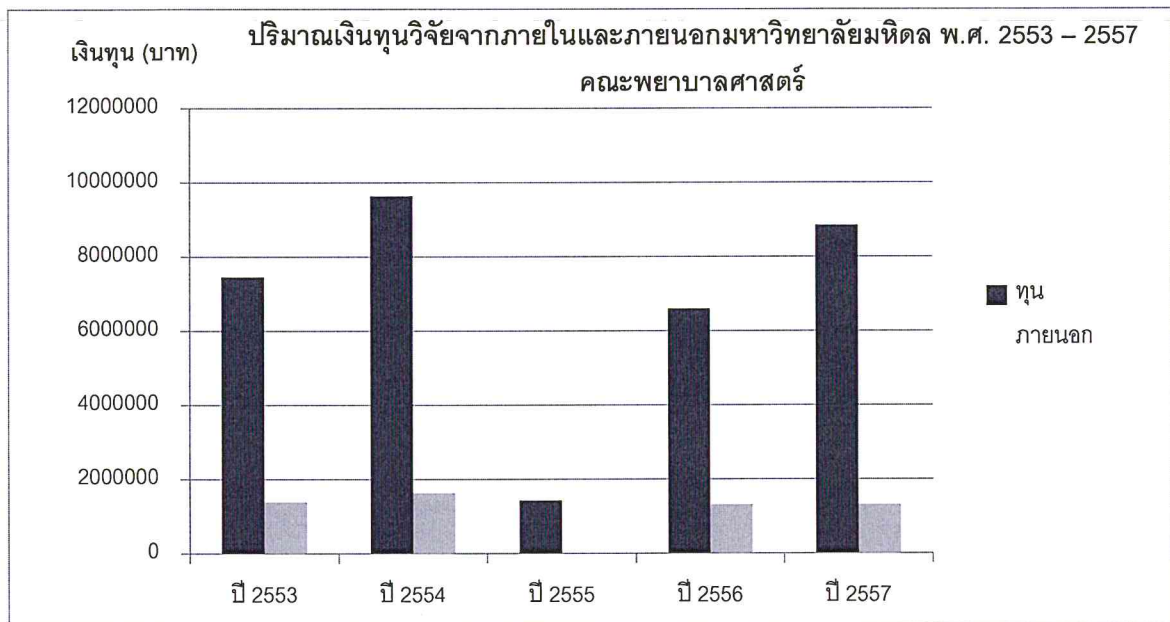
“ความเป็นเลิศทางวิชาการในสาขาต่างๆ โดยในแผนยุทธศาสตร์การวิจัยของมหาวิทยาลัยมหิดล ในปี พ.ศ. 2552-2555 ได้ถูกจัดทำขึ้นเพื่อนำเสนอนโยบายการส่งเสริมการวิจัย”

“คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ให้ความสำคัญต่องานด้านการวิจัย โดยมีการจัดตั้งศูนย์วิจัยทางการพยาบาลขึ้นในวันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2529 และได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างมาเป็น งานส่งเสริมและพัฒนาางานวิจัย ภายใต้สังกัดสำนักงานวิจัยและบริการวิชาการ ใน พ.ศ. 2553”

สัดส่วนปริมาณเงินทุนที่ได้รับในปีงบประมาณ 2553 - 2557



แหล่งทุน	จำนวน (โครงการ)	จำนวนเงิน (บาท)	จำนวนเงินเฉลี่ย/โครงการ (บาท)
1. แหล่งทุนภายนอกในประเทศไทย	52	33,944,033	652,770
2. แหล่งทุนภายใน	62	5,653,960	91,193
รวมทั้งสิ้น	114	39,597,993	347,351



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของแหล่งทุนภายนอกมหาวิทยาลัยมหิดล ในประเทศไทยที่มีต่อผลงานวิจัย และนักวิจัย คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดลที่ได้รับทุนอุดหนุนวิจัย ในปี พ.ศ. 2553 – 2557
2. ศึกษาความคิดเห็นเกี่ยวกับ ความต้องการและความคาดหวัง ของ แหล่งทุนภายนอกมหาวิทยาลัย ภายในประเทศ ที่เคยสนับสนุนเงินทุนวิจัยแก่ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของหน่วยงานภายนอกในประเทศไทยที่เคยให้การสนับสนุนเงินทุนวิจัยแก่นักวิจัยในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินด้านคุณภาพของงานวิจัย และนักวิจัย ที่เคยได้รับทุน จากภายนอกมหาวิทยาลัย
3. เพื่อใช้เป็นแนวทางการปรับปรุง, ส่งเสริม และพัฒนา นักวิจัยและผลงานวิจัยในคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อก้าวสู่การผลิตงานวิจัยที่มีคุณภาพในระดับสากล และยังเป็นแนวทางในการเขียนโครงการวิจัยเพื่อขอรับทุนจากแหล่งทุนภายนอกมหาวิทยาลัยต่อไป



ระเบียบวิธีวิจัย

แหล่งทุนภายนอก	จำนวนทุนที่ได้รับในปี พ.ศ.				
	2553	2554	2555	2556	2557
1. กรมสุขภาพจิต	-	3	-	-	-
2. กรมอนามัย	1	-	-	-	-
3. เครือข่ายพยาบาลเพื่อการสร้างเสริมสุขภาพ (พย.สสส.)	18	-	1	-	-
4. บริษัท Covidien	-	-	-	2	-
5. มูลนิธิศุภนิมิต	-	-	1	-	-
6. โรงพยาบาลอำเภอวัดสิงห์ จังหวัดชัยนาท	-	-	1	-	-
7. ศูนย์วิจัยปัญหาสุรา (ศจย.)	-	-	2	-	-
8. สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข (สวรส.)	-	-	-	-	2
9. สถาบันวิจัยและพัฒนาระบบการพยาบาล (สวพ.)	2	-	-	-	-
10. สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)	-	3	-	3	3
11. สำนักงานการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (กปฉ.)	-	1	-	-	-
12. สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)	-	-	1	-	-
13. สำนักงานคณะกรรมการสุขภาพแห่งชาติ (สช.)	-	-	-	1	-
14. สำนักงานวิจัยเพื่อพัฒนาหลักประกันสุขภาพไทย (สวปก.)	-	-	-	-	1
15. สำนักงานวิจัยและพัฒนากำลังคนด้านสุขภาพ (สวค.)	3	-	-	-	-
16. สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.)	1	1	-	1	-
รวมทั้งสิ้น	25	8	6	7	6

เครื่องมือวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไป ของแหล่งทุน
2. ระดับความพึงพอใจของ แหล่งทุนที่มีต่อ ผลงานวิจัยและนักวิจัย
3. แนวคำถามเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังที่มีต่องานวิจัยและนักวิจัยของคณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

ประสานงานกับหัวหน้าแหล่งทุน จำนวน 16 แห่ง เพื่อขออนุญาตและขอความ อนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล โดยอธิบายถึงวัตถุประสงค์ขั้น ตอนการดำเนินการให้ได้รับทราบ เมื่อได้รับอนุญาตแล้วจึง ดำเนินการส่งข้อมูล รายละเอียดเกี่ยวกับหัวหน้าโครงการวิจัยและชื่อโครงการที่เคยร่วมงานกับหน่วยงานนั้นๆ รวมไปถึงแบบสอบถามและ แนวทางการสัมภาษณ์ทั้งหมด และนัดหมายวัน เวลา เพื่อขอสัมภาษณ์ และเก็บแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ
2. วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ



คำชื่นชมและข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในเรื่องแบบสอบถามอาจแยกเป็นแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์โดยไม่นำมารวมกัน เป็นหัวข้อที่น่าสนใจ และดีมาก ผลการวิจัยจากโครงการนี้จะนำไปสู่การที่นักวิจัยของคณะฯ จะได้ทุนวิจัยจาก แหล่งทุนเพิ่มมากขึ้น สำหรับเครื่องมือถ้าจะให้ดูมีคุณภาพน่าจะทำการ Valivator จะทำให้งานดูมีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น





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

Faculty of Nursing, Mahidol University

2 Wang Lang Road, Siriraj, Bangkoknoi, Bangkok 10700, Thailand

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