

# การพัฒนาปรับปรุงรายงานผลการดำเนินงานเพื่อการตัดสินใจ

## คณะกายภาพบำบัด มหาวิทยาลัยมหิดล



ปัญญามหิดล  
คุณภาพคน คุณภาพงาน

Mahidol Quality Fair 2014

18-12-2557 ณ ศูนย์การเรียนรู้มหิดล ศาลายา

เอกนรินทร์ โชคนาคะวโร, รัชพร ราชแพทยาคม, นพรัตน์ นาคไร่ชิง

### หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

ตามหลักการบริหารองค์การอย่างมีคุณภาพ ใช้เครื่องมือง่ายๆ คือ PDCA ซึ่งให้ความสำคัญกับการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานร่วมกัน หรือผลเปลี่ยนแปลงกันประเมินเพื่อเป็นการทบทวนการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนา องค์การสู่ความเป็นเลิศซึ่งให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลจริงในการบริหารจัดการช่วยให้การตัดสินใจต่างๆ อยู่บนพื้นฐานของความเป็นจริง เหมาะสมกับสถานการณ์ โดยเริ่มจากการจัดเก็บข้อมูล สรุปผลข้อมูล วิเคราะห์ทบทวนผล และนำผลทบทวนไปถ่ายทอด ซึ่งขั้นตอนที่สำคัญคือ การจัดเก็บข้อมูลจะต้องเลือกเก็บข้อมูลที่สำคัญและจำเป็น โดยพิจารณาจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร ตัวชี้วัดที่ได้ตั้งไว้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ดำเนินการออกแบบแบบฟอร์มที่จะใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ทำการทดลองใช้รวมถึงปรับแก้แบบฟอร์มให้เหมาะสมกับการใช้งานจริง

สำหรับคณะกายภาพบำบัด ช่วงก่อนปีงบประมาณ 2553 ไม่มีศูนย์กลางในการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ ทำให้ในการติดตามผลการดำเนินงานต่างๆ ของคณะฯ ค่อนข้างล่าช้าและข้อมูลในแต่ละรายงานไม่สอดคล้องกัน นักวิชาการพัฒนาคุณภาพพร้อมกับนักวิเคราะห์นโยบายและแผนได้จัดทำแบบฟอร์มรายงานผลประจำปีไตรมาส โดยเริ่มใช้ในไตรมาสที่ 2 ของปีงบประมาณ 2555 ซึ่งข้อมูลที่ได้รับกลับมาไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากมีความผิดพลาดสูง จึงมีการปรับแบบฟอร์มโดยลดการวิเคราะห์ให้นำเสนอเป็นข้อมูลพื้นฐาน และงานนโยบายพัฒนาคุณภาพและตรวจสอบในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานต่างๆ แต่ยังไม่ได้รับข้อเสนอแนะว่าแบบฟอร์มเข้าใจค่อนข้างยาก ประกอบกับข้อมูลไม่ครอบคลุมตัวชี้วัดทั้งหมดที่เกี่ยวข้อง ในปีงบประมาณ 2556 จึงมีการพัฒนาปรับปรุงแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานประจำปีไตรมาสให้ครอบคลุมตัวชี้วัดทุกตัวชี้วัดของคณะฯ และเป็นมิตรกับผู้ให้ข้อมูลมากขึ้น

### วัตถุประสงค์

- พัฒนาแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานประจำปีไตรมาสให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น กล่าวคือ มีข้อมูลครอบคลุมการดำเนินงานและครบตามตัวชี้วัดของคณะฯ
- พัฒนาแบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานประจำปีไตรมาสให้เป็นมิตรกับผู้ให้ข้อมูล เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และสามารถนำเสนอข้อมูลได้ตามระยะเวลาที่กำหนด

### แผนการดำเนินกิจกรรม

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ (เดือน/ปี)					ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน
	พ.ค.56	มิ.ย.56	ก.ค.56	ส.ค.56	ก.ย.56	
วิเคราะห์แบบฟอร์มเดิม	←→					นายเอกนรินทร์ โชคนาคะวโร
ศึกษา รวบรวมตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติงานประจำปี PA ส่วนงาน เกณฑ์มาตรฐานมหาวิทยาลัย เกณฑ์ สกอ.และสมศ		←→				นายเอกนรินทร์ โชคนาคะวโร นางรัชพร ราชแพทยาคม นายนพรัตน์ นาคไร่ชิง
ปรับปรุงแบบฟอร์ม			←→			นายเอกนรินทร์ โชคนาคะวโร
ทบทวนความครบถ้วนของข้อมูล				←→		นายเอกนรินทร์ โชคนาคะวโร นางรัชพร ราชแพทยาคม นายนพรัตน์ นาคไร่ชิง
ประกาศใช้แบบฟอร์มใหม่					←→	นายนพรัตน์ นาคไร่ชิง

←→ วางแผนงาน

←---> ปฏิบัติจริง

### แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

ตามแนวคิดทฤษฎีการบริหารจัดการองค์การอย่างมีคุณภาพและการสร้างความเป็นแก่งค์กร การเก็บข้อมูลมีความสำคัญมาก ซึ่งในการจัดเก็บข้อมูลองค์กรจะต้องจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญและจำเป็น โดยพิจารณาจากข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานขององค์กร ตัวชี้วัดที่ได้ตั้งไว้เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูลอย่างต่อเนื่อง ดำเนินการออกแบบแบบฟอร์มที่จะใช้ในการจัดเก็บข้อมูล ทำการทดลองใช้รวมถึงปรับแก้แบบฟอร์มให้เหมาะสมกับการใช้งานจริง

ในการพัฒนาปรับปรุงแบบฟอร์มนี้ ทีมงานได้ดำเนินการวิเคราะห์แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานประจำปีไตรมาสเดิมว่ามีข้อจำกัดอย่างไร สอดคล้องกับตัวชี้วัดต่างๆ หรือไม่ ควบคู่กับการศึกษารวมรวมตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติงานประจำปี PA ส่วนงาน เกณฑ์มาตรฐานมหาวิทยาลัย เกณฑ์ สกอ. และ สมศ. และข้อมูลต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงานประจำวัน เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแบบฟอร์ม ทีมงานร่วมกันวิพากษ์ ทบทวนความครบถ้วนของข้อมูลและประกาศใช้

### ผลลัพธ์/ผลที่ได้จากการปรับปรุง

ภายหลังการปรับปรุง พบว่า ข้อมูลเพื่อการตัดสินใจในการบริหารองค์การเป็นปัจจุบันมากขึ้น ร้อยละ 30 ข้อมูลในการจัดทำรายงานต่างๆ เสนอต่อมหาวิทยาลัย และหน่วยงานต่างๆ สมบูรณ์มากขึ้นร้อยละ 20 และความถูกต้องของข้อมูลถูกต้องขึ้นร้อยละ 15

### การเรียนรู้ที่ได้รับจากการดำเนินการ

- การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการตัดสินใจต้องมีความเป็นปัจจุบัน ถูกต้องและรวดเร็ว ทันต่อเหตุการณ์
- ความร่วมมือจากทุกภาคส่วนทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการตัดสินใจมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- ความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับข้อความในแบบฟอร์มต่างๆ

### โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

จัดทำระบบอิเล็กทรอนิกส์ให้ผู้บริหารและบุคลากรสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจและใช้ประโยชน์จากข้อมูล พร้อมทั้งการรับทราบผลการดำเนินงานไปในทิศทางเดียวกันจะทำให้ได้รับข้อมูลที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- กองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2555). คู่มือจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามระบบคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล ระยะที่ 3 ประจำปี 2555. กองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2548). การบริหารราชการแนวใหม่ บริบทและเทคนิควิธี. กรุงเทพฯ : บริษัท วิชั่น พรินท์ แอนด์มีเดียจำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553. กรุงเทพฯ: หจก.ภาพพิมพ์สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.). (2551).
- คู่มือเทคนิคการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร เวอร์ชัน 1.0. กรุงเทพฯ : บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน).