

แบบฟอร์มการนำเสนอและการจัดเตรียมผลงานต้นฉบับ
ประเภทการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
(Continuous Quality Improvement – CQI)

งานมหกรรมคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2557
หัวข้อ “ปัญญามหิดล คุณภาพคน คุณภาพงาน”
วันพฤหัสบดีที่ 18 ธันวาคม 2557 ณ ศูนย์การเรียนรู้ มหาวิทยาลัยมหิดล ศาลายา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลโดยย่อ

- ชื่อผลงาน : เหตุเกิดที่การรวบรวมข้อมูล
- ประเภทผลงานตามพันธกิจที่เกี่ยวข้อง (เลือก 1 หัวข้อ):

<input type="checkbox"/> บริหาร	<input checked="" type="checkbox"/> การศึกษา
<input type="checkbox"/> วิจัย	<input type="checkbox"/> บริการวิชาการ
<input type="checkbox"/> ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	<input type="checkbox"/> สิ่งแวดล้อม
- ระยะเวลาการดำเนินงาน : 12 เดือน ตั้งแต่ ตุลาคม 2555 ถึง เมษายน 2557
ชื่อ-นามสกุลผู้ส่งผลงาน: นางธารทิพย์ มาลัยศิริรัตน์
หน่วยงานที่สังกัด งานบริหารการศึกษา สำนักงานการศึกษา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาล
รามาธิบดี
โทรศัพท์ 02-201-1734 โทรสาร 02-201-2038 e-mail: thantip.mal@mahidol.ac.th
ชื่อ-นามสกุลผู้ร่วมในผลงาน (ทุกคน)
 - นางสาวประไพ อยู่ใส
 - นางสาวพิมพ์ดา ทองเขียว
 - นางสาวสุภาพร นามวงศ์

ส่วนที่ 2 ผลงานต้นฉบับ

เหตุเกิดที่การรวบรวมข้อมูล

นางธรรตทิพย์ มาลัยศิริรัตน์ นางสาวประไพ อยู่ใส นางสาวพิมพ์พิดา ทองเขียว และนางสาวสุภาพร นามวงศ์

หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา งานบริหารการศึกษา สำนักงานการศึกษา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล

1. บทคัดย่อ

ความสำคัญของปัญหา : การรวบรวมข้อมูลเป็นขั้นตอนที่สำคัญ หากดำเนินการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงาน ตามที่หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา งานบริหารการศึกษา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี รับมอบหมายจากคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจนักศึกษารามาธิบดี ประจำปีทุกปี ซึ่งเป็นช่องทางหนึ่งในการรับฟังเสียงของผู้เรียน ที่มงานจึงศึกษา วิเคราะห์สาเหตุ และปรับปรุงขั้นตอนดำเนินงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้ดียิ่งขึ้น นำมาสู่การรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบ และตอบสนองความต้องการผู้บริหาร หลักสูตรอย่างรวดเร็ว

วัตถุประสงค์ : เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุปัญหา อุปสรรค และเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงาน

วิธีดำเนินงาน : ปรับปรุงวิธีการสำรวจจากการใช้แบบสำรวจความพึงพอใจนักศึกษารามาธิบดี โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ดำเนินการสำรวจผ่านระบบออนไลน์ และปรับปรุงวิธีการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้องในปีการศึกษา 2555-2556

ผลการดำเนินงาน : จากการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานในปีการศึกษา 2555 และ 2556 พบว่าลดระยะเวลาการรวบรวมข้อมูลและรายงานผลการสำรวจจาก 9 สัปดาห์เป็น 4 สัปดาห์ โดยมีร้อยละของนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมได้ตามเป้าหมายมากกว่าร้อยละ 80 และลดปริมาณการใช้กระดาษเหลือร้อยละ 17.53

สรุปผล : จากการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการดำเนินงานในรอบ 2 ปีที่ผ่านมา สามารถลดขั้นตอนและลดวงรอบการดำเนินงานโดยรวม และลดปริมาณการใช้กระดาษเมื่อเทียบกับวิธีการเดิม

คำสำคัญ : รวบรวมข้อมูล เทคโนโลยีสารสนเทศ ลดวงรอบ

2. หลักการและเหตุผล ความสำคัญของปัญหา

ตามที่หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา งานบริหารการศึกษา สำนักงานการศึกษา คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี รับมอบหมายจากคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจนักศึกษารามาธิบดี โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจนักศึกษารามาธิบดีเป็นประจำทุกปีตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 เป็นต้นมา ซึ่งใช้เป็นช่องทางหนึ่งของการรับฟังเสียงของผู้เรียน ได้แก่ นักศึกษาและผู้ฝึกอบรมที่กำลังศึกษาในหลักสูตรระดับปริญญาตรี โทและเอก การฝึกอบรมแพทย์ประจำบ้านและแพทย์ประจำบ้านต่อยอดที่มีแนวโน้มเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกปี และปีการศึกษา 2556 มีจำนวนทั้งหมด 2,328 คน

การรับฟังเสียงของลูกค้า เป็นกระบวนการในการค้นหาสารสนเทศเกี่ยวกับลูกค้า ควรคำนึงถึงวิธีการประเมินที่ครอบคลุมลูกค้าให้ครบถ้วนทุกกลุ่ม และออกแบบวิธีการประเมิน เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศ ที่สามารถนำไปวิเคราะห์และใช้ประโยชน์ได้¹ ซึ่งทีมงานได้ศึกษาวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาอุปสรรค เพื่อพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน โดยการเลือกเครื่องมือหรือวิธีการที่มีประสิทธิภาพมาช่วยดำเนินการในการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้

เกิดการลดระยะเวลาการรวบรวมข้อมูล ลดรอบเวลาของการทำงานโดยรวม และตอบสนองความต้องการของผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการมากยิ่งขึ้น

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา/อุปสรรคของกระบวนการทำงาน
2. เพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. แผนการดำเนินงานกิจกรรม

ตารางที่ 1 แผนการดำเนินงานกิจกรรม

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ												ผู้รับผิดชอบ / หน่วย งาน*	
	การปรับปรุงครั้งที่ 1 : ปีการศึกษา 2555						การปรับปรุงครั้งที่ 2 : ปีการศึกษา 2556							
	ธค. 55	มค. 55	กพ. 56	มีค. 56	เมย. 56	พค. 56	พย. 56	ธค. 56	มค. 57	กพ. 57	มีค. 57	เมย. 57		
1. พิจารณา/ทบทวนหัวข้อในแบบสำรวจฯ	● ○						● ○							ก
2. สร้างแบบสำรวจฯ ออนไลน์	↔	↔					↔	↔						ข
3. จัดประชุมชี้แจง/อบรม														
3.1 ผู้รับผิดชอบหลักสูตร			● ○				● ○							ก-ค
3.2 สายสนับสนุนด้านการศึกษาของหลักสูตร	-	-	-	-	-	-		● ○		● ○	● ○			ข-ค
4. ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง		↔						↔	↔					ข-ค
5. ดำเนินการสำรวจ		↔	↔	↔	↔			↔	↔	↔	↔	↔		ค-ง
6. รวบรวมและตรวจสอบข้อมูล			↔	↔	↔			↔	↔	↔	↔	↔		ข
7. ประมวลผลและรายงานผลแก่ประธานหลักสูตร				↔	↔				↔	↔	↔	↔		ข
8. สรุปภาพรวมรายงาน						↔	↔					↔		ข

↔ วางแผนงาน

↔ ปฏิบัติจริง

หมายเหตุ * ผู้รับผิดชอบ/หน่วยงาน : ก. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ข. หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา

ค. ผู้เกี่ยวข้องจากภาควิชาหน่วยงาน

ง. นักศึกษาและผู้ฝึกอบรม

5. การวิเคราะห์สาเหตุ (Root cause analysis)

การดำเนินงานด้วยวิธีการเดิมที่ใช้แบบสำรวจ พบปัญหาสำคัญคือ ความล่าช้าในการส่งรายงานผลการสำรวจให้แก่ประธานหลักสูตรรับทราบ และได้วิเคราะห์สาเหตุที่ส่งผลกระทบต่อได้แก่ ขั้นตอนการรวบรวมข้อมูลในการแจกและรวบรวมแบบสำรวจและการบันทึกข้อมูลจากแบบสำรวจที่ใช้เวลานาน นอกจากนี้ปริมาณกระดาษที่ใช้ดำเนินการเป็น 2 เท่าตามจำนวนนักศึกษาในการจัดทำแบบสำรวจ (แบบสำรวจฯ 1 ชุดใช้กระดาษ 2 แผ่น) ซึ่งมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (รูปที่ 1)

6. มาตรการ/แนวทางการแก้ไขปรับปรุง และการนำสู่การปฏิบัติ

ในสังคมปัจจุบันเทคโนโลยีบนเว็บ เป็นที่นิยมอย่างแพร่หลาย ควรคำนึงถึงความจำเป็นในการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีในการรับฟังเสียงของลูกค้า¹ และจากการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาการดำเนินงาน คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา พิจารณาทบทวนและมีมติปรับวิธีการดำเนินงาน โดยใช้วิธีการประเมินผ่านระบบออนไลน์ ทำให้การรวบรวมข้อมูลเป็นไปอย่างสะดวกและง่ายยิ่งขึ้น (Simplify) และลดระยะเวลาการรวบรวมข้อมูลและลดขั้นตอนการบันทึกข้อมูล รวมทั้งลดปริมาณการใช้กระดาษ ดังนี้

- การปรับปรุงครั้งที่ 1 ปีการศึกษา 2555 ได้นำโปรแกรม Google มาใช้ในการดำเนินการ
- การปรับปรุงครั้งที่ 2 ปีการศึกษา 2556 ได้นำโปรแกรม Lime Survey มาใช้ในการดำเนินการแทนโปรแกรม Google ซึ่งมีข้อจำกัดในการสร้างแบบสำรวจฯ และตรวจสอบข้อมูล จึงเปลี่ยนมาใช้โปรแกรม Lime Survey ซึ่งมีจุดเด่นในการสร้างข้อคำถามได้หลายรูปแบบตามความต้องการและระบบการบันทึกข้อมูล สะดวกในการตรวจสอบผู้ตอบแบบสำรวจฯ ได้ทั้งกรณีที่ตอบแบบสำรวจฯ อย่างครบถ้วนและไม่ครบถ้วน และปรับปรุงวิธีการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องในกระบวนการได้แก่ ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและสายสนับสนุนด้านการศึกษาของหลักสูตร (รูปที่ 1)



รูปที่ 1 การวิเคราะห์สาเหตุและแนวทางการปรับปรุง

7. การวัดผลสำเร็จ / ตัวชี้วัดผลสำเร็จ

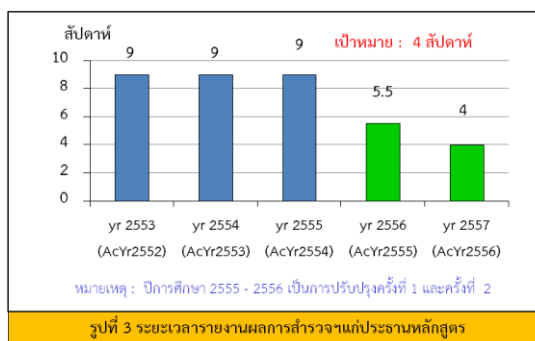
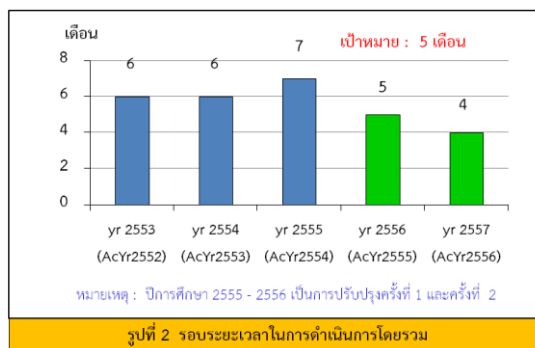
ตารางที่ 2 การวัดผลสำเร็จ

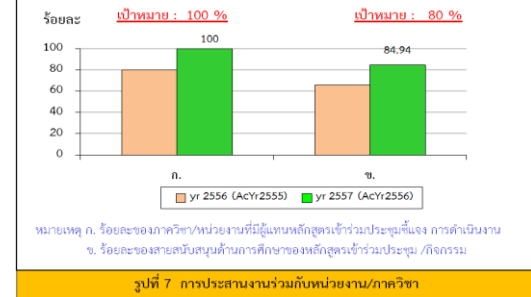
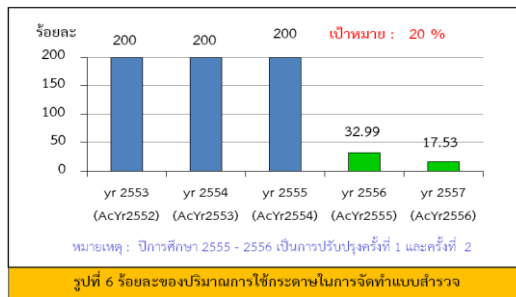
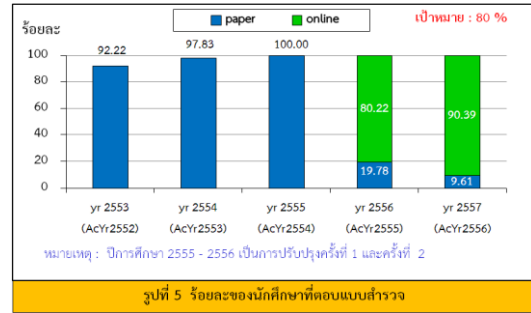
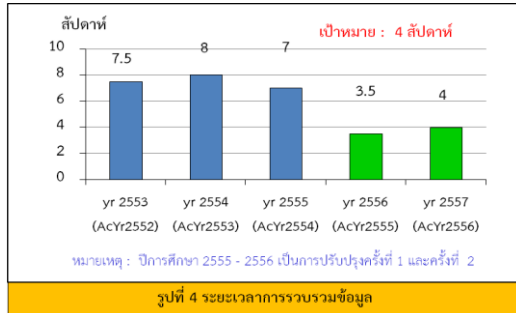
ตัวชี้วัดผลสำเร็จ	เป้าหมาย	ผลดำเนินการ : ปีการศึกษา					ผลดำเนินการ รูปที่
		ก่อนดำเนินการ			หลังดำเนินการ		
		2552	2553	2554	2555 (ครั้งที่ 1)	2556(ครั้งที่ 2)	
1. ระยะเวลาดำเนินงานโดยรวม	5 เดือน	6	6	7	5	4	รูปที่ 2
2. ระยะเวลาการรายงานผลการ สำรวจแก่ประธานหลักสูตร	4 สัปดาห์	9	9	9	5.5	4	รูปที่ 3
3. ระยะเวลาการรวบรวมข้อมูล	4 สัปดาห์	7.5	8	7	3.5	4	รูปที่ 4
4. ร้อยละของนักศึกษาที่ตอบ แบบสำรวจฯ	80%	91.34	84.28	86.32	82.89	91.15	รูปที่ 5
5. ร้อยละของปริมาณการใช้ กระดาษ	20%	200	200	200	32.99	17.53	รูปที่ 6
6. ร้อยละของภาควิชา/หน่วยงาน ที่ส่งผู้แทนเข้าร่วมประชุมชี้แจง การดำเนินงาน	100 %	-	-	-	70.0	100.0	รูปที่ 7
7. ร้อยละของสายสนับสนุนการ ศึกษาเข้าร่วมประชุม	80 %	-	-	-	65.78	84.94	รูปที่ 7

8. ผลลัพธ์ / ผลที่ได้จากการปรับปรุง

จากการปรับปรุงวิธีการดำเนินงานโดยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการดำเนินงานในรอบ 2 ปีที่ผ่านมา ผลพบว่าในภาพรวมสามารถลดรอบระยะเวลาการดำเนินงานโดยรวม (รูปที่ 2) และลดระยะเวลาการรายงานผลการสำรวจให้แก่ประธานหลักสูตร เมื่อเทียบกับวิธีเดิม (รูปที่ 3) โดยร้อยละของนักศึกษาที่เข้าร่วมตอบแบบสำรวจฯเป็นไปตามเป้าหมาย (รูปที่ 5) และยังมี การประเมินโดยใช้แบบสำรวจฯ ในกรณีการติดตามนักศึกษาให้ประเมิน ร้อยละ 9.61 (รูปที่ 5)

ในกระบวนการดำเนินงาน พบว่า ลดระยะเวลาการรวบรวมข้อมูล (รูปที่ 4) และปริมาณการใช้กระดาษสำหรับจัดทำแบบสำรวจฯ มีแนวโน้มลดลง (รูปที่ 6) และ ดำเนินปรับวิธีการสื่อสารและการทำงานร่วมกับภาควิชา/หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้รับความร่วมมือในการส่งผู้แทนทั้งระดับอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและสายสนับสนุนการศึกษาของหลักสูตรเข้าร่วมประชุม/กิจกรรมได้ตามเป้าหมาย (รูปที่ 7)





9. การเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำโครงการและการขยายผล

ก. สิ่งที่ได้เรียนรู้ : 1. การเรียนรู้ระดับหน่วยงาน : การนำหลักการ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงาน การพัฒนาและการสื่อสารกับผู้เกี่ยวข้อง และการส่งเสริมให้เกิดการเป็น Eco University โดยลดปริมาณการใช้กระดาษในสำนักงาน

2. การเรียนรู้ระดับปฏิบัติการ : การใช้งานโปรแกรม Google และ Lime Survey และการพัฒนาทักษะด้านการสื่อสารและการประสานงาน

ข. การขยายผล : การนำเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ประโยชน์ในการรวบรวมข้อมูลในงานด้านอื่นๆ

10. การควบคุม/ติดตาม/ประเมินผล/การป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

ตารางที่ 3 การควบคุม ติดตาม ประเมินผล และการป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	การควบคุม การติดตาม ประเมินผล	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางป้องกัน
1.การจัดทำแบบสำรวจออนไลน์	-ร้อยละของการใช้กระดาษในการจัดแบบสำรวจ ควรมีแนวโน้มลดลง (รูปที่ 6)	ยังมีการใช้แบบสำรวจกรณี การติดตามผู้ประเมินให้ตอบแบบสำรวจให้ได้ตามเป้าหมาย	-ทำความเข้าใจ ผู้เกี่ยวข้องถึงความจำเป็นและข้อดีของการสำรวจผ่านระบบออนไลน์
2.การประสานงาน	-ร้อยละของภาควิชาที่ส่งผู้แทนเข้าร่วมประชุม ครบทุกภาควิชา (รูปที่ 7) -ร้อยละของสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมควรมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น (รูปที่ 7)	สายสนับสนุนด้านการศึกษา เข้าร่วมกิจกรรมไม่ครบตามที่แจ้งเข้าร่วม	-ประสานงานแจ้งเรื่องให้ทราบล่วงหน้า
3.การประเมินในระบบออนไลน์	-ร้อยละของนักศึกษาที่ตอบแบบสำรวจ ได้ตามเป้าหมาย (รูปที่ 5) -ร้อยละของนักศึกษาที่ประเมินด้วยระบบออนไลน์ มีแนวโน้มลดลง (รูปที่ 5)	ยังมีผู้ประเมินโดยใช้แบบสำรวจ	-ติดตามการตอบแบบสำรวจเป็นระยะต่อเนื่อง -จัดประชุมสายสนับสนุนด้าน การศึกษารับทราบ

ตารางที่ 3 การควบคุม ติดตาม ประเมินผล และการป้องกันปัญหาเกิดซ้ำ (ต่อ)

ขั้นตอนการดำเนินงาน	การควบคุม การติดตาม ประเมินผล	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางป้องกัน
4.การจัดทำรายงานผลการสำรวจ	-ระยะเวลาในการรายงานผล ครวม แนวโน้มนลดลง (รูปที่ 2) -ระยะเวลาการดำเนินงานโดยรวม ครวม แนวโน้มนลดลง (รูปที่ 3)	ขั้นตอนการดำเนินงานยังมีหลายขั้นตอน	-ปรับปรุงขั้นตอนการดำเนินงานในการจัดทำรายงานผลการสำรวจ

11. โครงการ / กิจกรรม / โอกาสพัฒนาในครั้งต่อไป

1. การดำเนินงาน ใช้ช่องทางประเมินผ่านระบบออนไลน์เพียงอย่างเดียว
2. การลดขั้นตอนการประมวลผลและรายงานผล เพื่อลดรอบระยะเวลาการดำเนินงานโดยรวมลงอีก
3. การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากข้อคำถามปลายเปิดมาใช้ให้เกิดประโยชน์มากยิ่งขึ้น

12. กิตติกรรมประกาศ

การดำเนินงานในกิจกรรมนี้ สามารถดำเนินการสำเร็จอย่างสมบูรณ์ ด้วยความช่วยเหลือและแนะนำการใช้โปรแกรมออนไลน์ Google และ Lime Survey จากอาจารย์ นายแพทย์สุธัญญ์ ศรีแสงแก้ว และคุณรุจิรา เลิศกิตติวารกุล และได้รับคำแนะนำ ปรึกษาในการดำเนินงานอย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงสุภาวดี ประคุณหังสิต และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากผู้รับผิดชอบหลักสูตรและสายสนับสนุนด้านการศึกษาของหลักสูตร ทีมงานขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

13. เอกสารอ้างอิง

1. สิทธิศักดิ์ พงษ์ปิบัติกุล. บริหารเยี่ยม ผลลัพธ์ยอดด้วย TQA. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : บริษัท โรงพิมพ์ ตะวันออก จำกัด(มหาชน), 2555.
