

เยี่ยมครบ พบ PDCA

ธนพร สังข์ประเสริฐ กิตติยา พลอยวัฒนาวงศ์
งานนโยบายและพัฒนาคุณภาพ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร



ปัญญาหิดล
คุณภาพคน คุณภาพงาน

Mahidol Quality Fair 2014

18-12-2557 ณ ศูนย์การเรียนรู้หิดล ศาลายา

หลักการและเหตุผล

กระบวนการพัฒนาคุณภาพของคณะ ICT ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี 2552 ถึงปัจจุบัน ซึ่งจะวิเคราะห์ผลการดำเนินการของคณะฯ ในภาพรวม โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของฝ่ายงาน และผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ตามวงจรคุณภาพ PDCA ซึ่งการติดตามผลการดำเนินงานดังกล่าว ยังพบปัญหา ดังนี้

- 1) ความไม่เข้าใจเนื้อหาของแบบฟอร์มการรายงานผลจึงทำให้รายงานผลได้ไม่ครบถ้วนตามต้องการ
- 2) ความไม่เข้าใจในเกณฑ์คุณภาพตามตัวชี้วัด สกอ. สมศ. และ KPI รายโครงการ

เพื่อลดปัญหาดังกล่าว จึงพัฒนารูปแบบการติดตามผลการดำเนินงาน โดยปรับแบบฟอร์มให้สอดคล้องกับข้อมูลที่ต้องการเก็บเพิ่มมากขึ้น โดยระบุข้อมูลตัวอย่างของเนื้อหาการประเมินตนเอง และของรายละเอียดโครงการ ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ที่ได้รับการติดตามรายไตรมาส เพื่อสร้างความเข้าใจในการรายงานผลการดำเนินงาน และเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์เพื่อจัดทำโครงการหลักของคณะฯ ต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อให้ระบบวิเคราะห์การพัฒนาคุณภาพของคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบวิเคราะห์นี้จะจำแนกตามจำนวนโครงการที่ฝ่ายงานดำเนินการตามกระบวนการ PDCA
2. สามารถจัดทำรายงานการประเมินตนเองได้ถูกต้องและครบถ้วน
3. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์การจัดทำโครงการหลักของคณะฯ

ขอบเขตการศึกษา

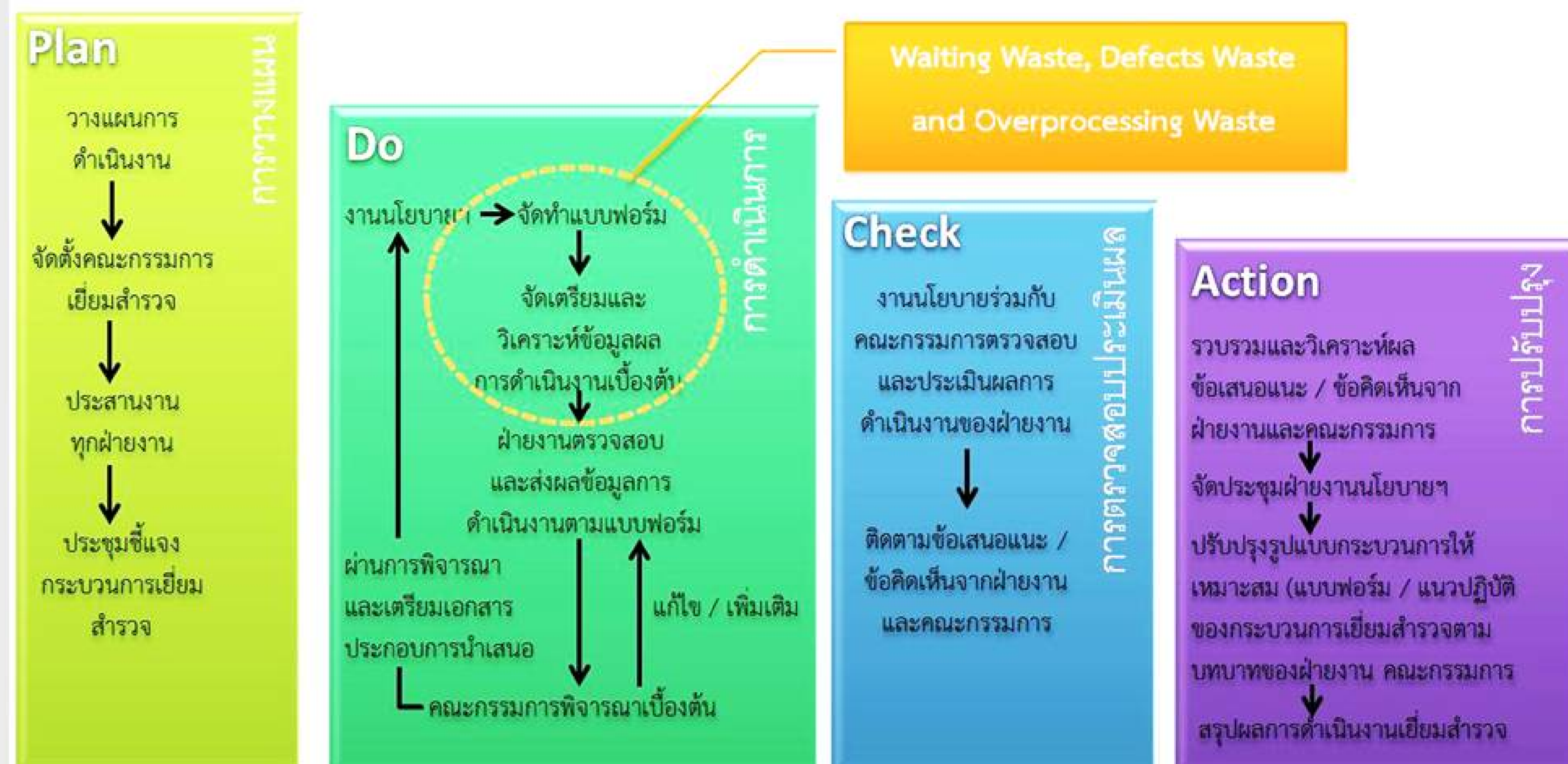
1. ติดตามผลการดำเนินงานของทุกฝ่ายงานของคณะฯ จำนวน 12 ฝ่ายงาน
2. ติดตามการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของฝ่ายงาน และผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ตามวงจร PDCA
3. ติดตามการวิเคราะห์และประเมินผลตามกำหนดการเยี่ยมสำรวจภายในของแต่ละปีงบประมาณนั้น

ข้อค้นพบจากการศึกษา

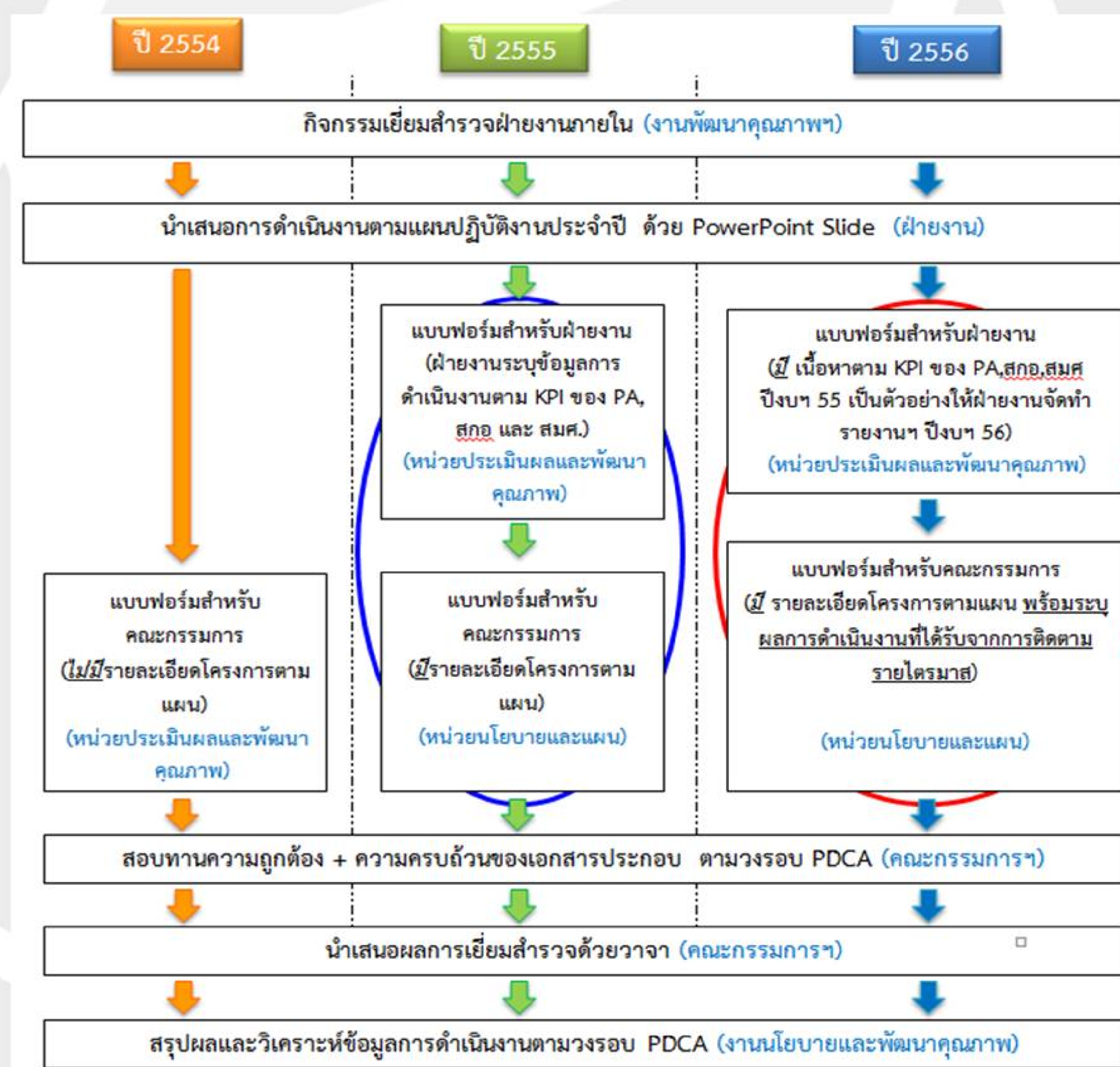
ตัวชี้วัด			ปีงบประมาณ	ความสมบูรณ์ในการติดตาม (%)	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการจำแนกตามวงจร PDCA				ร้อยละระดับผลการดำเนินงาน (PDC+PDCA)
2554	2555	2556			P	PD	PDC	PDCA	
ฝ่ายงานได้รายงานผลการดำเนินการตามแผนฯครบทุกฝ่ายงาน 100%	ฝ่ายงานได้รายงานผลการดำเนินการตามแผนฯครบทุกฝ่ายงาน 100%	ฝ่ายงานได้รายงานผลการดำเนินการตามแผนฯครบทุกฝ่ายงาน 100%	2554	100	40.56	32.01	27.44	0.00	27.44
มีการดำเนินงานในระดับ PDC+PDCA ≥ 30%	มีการดำเนินงานในระดับ PDC+PDCA ≥ 50%	มีการดำเนินงานในระดับ PDC+PDCA ≥ 60%	2555	100	36.56	31.13	21.70	10.61	32.31
			2556	100	10.60	26.27	37.79	24.88	62.67

กรอบแนวคิดที่ใช้

หลักการใช้ PDCA ในกระบวนการเยี่ยมสำรวจภายในร่วมกับ 7 Waste



วิธีการศึกษา



ข้อเสนอแนะ

1. นำระบบสารสนเทศมาพัฒนารูปแบบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของฝ่ายงาน และผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ตามวงจร PDCA
2. นำแบบฟอร์มรายงานสรุปผลการดำเนินโครงการตามแผนปฏิบัติการประจำปี ช่วยในการติดตามข้อมูลพร้อมเป็นแนวทางจัดเก็บข้อมูลอ้างอิงประกอบการรายงานแก่ทุกฝ่ายงาน