



ผลงานรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2558



โดย สำนักงานประกันคุณภาพ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เอกสารวิชาการ 12/2559

สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์



สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Office of Quality Assurance Kasetsart University

ชั้น 9 อาคารสารนิเทศ 50 ปี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

โทรศัพท์ 0 2942 8299 (สายตรง), 0 2942 8200 ภายใน 4920 – 24 โทรสาร 0 2942 8299 ต่อ 15

Home Page : <http://www.qa.ku.ac.th> e-mail : qa@ku.ac.th

คำนำ

การพัฒนาคุณภาพเป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นให้หน่วยงานและบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เห็นความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และเป็นกลไกนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ประสบการณ์เพื่อก้าวสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ สามารถแข่งขันกับสถาบันการศึกษาทั่วโลก และเพื่อเป็นการยกย่อง หน่วยงานและบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ดำเนินงานจากการประกันคุณภาพจนเป็นแบบอย่างแก่ หน่วยงานอื่นทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นการสร้างองค์กรที่มีคุณค่า และสามารถดำเนินงานให้บรรลุ ตามวิสัยทัศน์ และเป้าหมายที่ตั้งไว้

การจัดโครงการรางวัลคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงเป็นกลไกหนึ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนา คุณภาพของหน่วยงาน ทั้งในลักษณะภาพรวมของหน่วยงาน พันธกิจของหน่วยงาน การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ งาน แนวปฏิบัติที่ดีหรือนวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการยกย่อง และเสริมสร้างขวัญกำลังใจให้ทุกหน่วยงาน เกิดความมุ่งมั่นที่จะปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยครั้งนี้ดำเนินการมาเป็นครั้งที่ 9 ซึ่งได้รวบรวมผลงานที่มีคุณภาพ เพื่อเป็นการเผยแพร่องค์ความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมที่เกิดผลสำเร็จจากการ ดำเนินงานที่ได้รับรางวัลคุณภาพ จำนวน 12 ผลงาน โดยมีผลงานที่ได้รับรางวัลดีเยี่ยม 3 ผลงาน ผลงานรางวัลดี 9 ผลงาน

สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ขอขอบคุณ คณะกรรมการนโยบายด้าน การประกันคุณภาพ ซึ่งทำหน้าที่ในการพิจารณากลั่นกรองผลงาน และขอขอบคุณ นายวิฑูรย์ สิมะโชคดี นายสกล มงคลธรรมากุล รองศาสตราจารย์ ดร.พนิต เข้มทอง ผู้ช่วยศาสตราจารย์นงลักษณ์ งามเจริญ และ อาจารย์ ดร.พีระพงศ์ ตรียเจริญ ที่ให้เกียรติเป็นคณะกรรมการพิจารณาตัดสินรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2558 เมื่อวันศุกร์ที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2559 รวมทั้งหน่วยงาน คณะ บุคคล และบุคคล ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการส่งผลงานเข้าร่วมโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในครั้งนี้


สำนักงานประกันคุณภาพ

กรกฎาคม 2559

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
รางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 9	1
ประเภทที่ 1 หน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	3
+ รางวัลดีเยี่ยม	3
▪ ผลงาน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์	5
▪ ผลงาน คณะวิศวกรรมศาสตร์	16
ประเภทที่ 2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ	25
2.1 การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน	25
+ รางวัลดีเยี่ยม	25
▪ ผลงาน “จากห้องนิทรรศการสู่การเรียนรู้บนโลกดิจิทัล” คณะวิศวกรรมศาสตร์	27
+ รางวัลดี	33
▪ ผลงาน “ระบบบริหารจัดการค่าตอบแทนการสอนคณะวิทยาการจัดการ” คณะวิทยาการจัดการ	35
▪ ผลงาน “การพัฒนากระบวนการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Development of Determining and Validating Sequence Inception System for Kasetsart University Students)”	43
▪ สำนักทะเบียน “การพัฒนาระบบสมัครงานออนไลน์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Developing online Recruitment System of The Office of Registrar Kasetsart University)” สำนักทะเบียนและประมวลผล	54
▪ ผลงาน “ศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Student Services Center)” สำนักทะเบียนและประมวลผล	64
▪ ผลงาน “การเพิ่มคุณค่าในบริการด้วยโซ่อุปทานสุขภาพ (Healthcare logistic and Supply Chain)” สถานพยาบาล สำนักงานอธิการบดี	75
▪ ผลงาน “ออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวโดยใช้รหัสคิวอาร์” สถานพยาบาล สำนักงานอธิการบดี	84

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
▪ ผลงาน “การพัฒนาระบบสารสนเทศ (KU.VET_Lab) เพื่อสนับสนุนการให้บริการวิชาการด้านการตรวจวินิจฉัยโรคทางสัตวแพทย์” คณะสัตวแพทยศาสตร์	94
2.2 แนวปฏิบัติที่ดี	101
 รางวัลดี	101
▪ ผลงาน “การถ่ายทอดเทคโนโลยีการเลี้ยงไส้เดือน” สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร	103
▪ ผลงาน “โครงการสัตวแพทย์อาสาอาเซียน” คณะสัตวแพทยศาสตร์	109
ภาคผนวก	113
- โครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 9	115
- กำหนดการนำเสนอผลงานภาคบรรยาย และภาคโปสเตอร์	122
- รายงานคณะกรรมการพิจารณากลับกรอง	124
- รายงานคณะกรรมการตัดสินรางวัล	124
- ตารางสรุปจำนวนผลงานส่งเข้าร่วม และได้รับรางวัล	125
- ภาพกิจกรรมโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 9	126

รางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2558

การเสนอผลงานเพื่อขอรับรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2558 มีหน่วยงาน คณะบุคคล และบุคคล ส่งผลงานเข้าร่วม 11 หน่วยงาน จำนวน 24 ผลงาน มีผลงานผ่านการพิจารณากลับกรอง 12 ผลงาน ซึ่งแบ่งผลงานเป็นการนำเสนอภาคบรรยายและภาคโปสเตอร์ 12 ผลงาน เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาตัดสิน และผลงานภาคโปสเตอร์ 12 ผลงาน เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการพิจารณาตัดสินจากการลงคะแนนโหวต ในวันศุกร์ที่ 11 มีนาคม 2559 มีผลการพิจารณาคัดเลือก ดังนี้

- **ประเภทที่ 1 หน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น จำนวน 5 รางวัล ดังนี้**
 - **รางวัลดีเยี่ยม** เงินรางวัลละ 10,000 บาท พร้อมโล่และใบประกาศเกียรติคุณ ได้แก่
 - 1) คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์
 - 2) คณะวิศวกรรมศาสตร์
- **ประเภทที่ 2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ จำนวน 8 รางวัล ดังนี้**
 - ❖ **2.1 การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน**
 - **รางวัลดีเยี่ยม** เงินรางวัลละ 10,000 บาท พร้อมโล่และใบประกาศเกียรติคุณ ได้แก่
 - 1) จากห้องนิทรรศการสู่การเรียนรู้บนโลกดิจิทัล
โดย คณะวิศวกรรมศาสตร์
 - **รางวัลดี** เงินรางวัลละ 5,000 บาท พร้อมโล่และใบประกาศเกียรติคุณ ได้แก่
 - 1) ระบบบริหารจัดการค่าตอบแทนการสอนคณะวิทยาการจัดการ
โดย คณะวิทยาการจัดการ
 - 2) การพัฒนาระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Development of Determining and Validating Sequence Inception System for Kasetsart University Students)
โดย สำนักทะเบียนและประมวลผล
 - 3) การพัฒนาระบบสมัครงานออนไลน์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Developing online Recruitment System of The Office of Registrar Kasetsart University)
โดย สำนักทะเบียนและประมวลผล
 - 4) ศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Student Services Center)
โดย สำนักทะเบียนและประมวลผล
 - 5) การเพิ่มคุณค่าในบริการด้วยโซ่อุปทาน (Healthcare logistic and Supply Chain)
โดย สถานพยาบาล สำนักงานอธิการบดี

- 6) ออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวโดยใช้รหัสคิวอาร์
โดย สถานพยาบาล สำนักงานอธิการบดี

❖ 2.2 แนวปฏิบัติที่ดี

- 1) การถ่ายทอดเทคโนโลยีการเลี้ยงไส้เดือน
โดย สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
- 2) โครงการสัตว์แพทย์อาสาอาเซียน โดย คณะสัตวแพทยศาสตร์

คะแนนโหวตสูงสุด 3 อันดับแรก

สำหรับผลงานนำเสนอภาคโปสเตอร์ พิจารณาตัดสินจากคณะกรรมการฯ และผู้เข้าร่วมโครงการ โดยมีผลงานที่ได้รับคะแนนสูงสุด 3 อันดับแรก แบ่งเป็น 2 ประเภท ได้แก่

❖ ผลงานภาคบรรยายและภาคโปสเตอร์

📌 รางวัลอันดับที่ 1 ได้รับเงินรางวัล 3,000 บาท พร้อมใบประกาศเกียรติคุณ

- เรื่อง การพัฒนาระบบสมัครงานออนไลน์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Developing online Recruitment System of The Office of Registrar Kasetsart University) โดย สำนักทะเบียนและประมวลผล

📌 รางวัลอันดับที่ 2 ได้รับเงินรางวัล 2,000 บาทพร้อมใบประกาศเกียรติคุณ

- เรื่อง ศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Student Services Center) โดย สำนักทะเบียนและประมวลผล

📌 รางวัลอันดับที่ 3 ได้รับเงินรางวัล 1,000 บาท พร้อมใบประกาศเกียรติคุณ

- เรื่อง การพัฒนาระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียน ของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Development of Determining and Validating Sequence Inception System for Kasetsart University Students) โดย สำนักทะเบียนและประมวลผล

- เรื่อง จากห้องนันทนาการสู่การเรียนรู้บนโลกดิจิทัล โดย คณะวิศวกรรมศาสตร์

❖ ผลงานภาคภาคโปสเตอร์

📌 รางวัลอันดับที่ 1 ได้รับเงินรางวัล 3,000 บาท พร้อมใบประกาศเกียรติคุณ

เรื่อง กระบวนการจัดทำรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา โดย สำนักทะเบียนและประมวลผล

📌 รางวัลอันดับที่ 2 ได้รับเงินรางวัล 2,000 บาทพร้อมใบประกาศเกียรติคุณ

เรื่อง โครงการพัฒนาระบบจองห้องอิเล็กทรอนิกส์ โดย คณะเศรษฐศาสตร์

📌 รางวัลอันดับที่ 3 ได้รับเงินรางวัล 1,000 บาท พร้อมใบประกาศเกียรติคุณ

เรื่อง การปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายเพื่อส่งเสริมใช้เงินยืมสำรองจ่าย โดย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
สรุปผลการตัดสินรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2558 ที่ได้รับรางวัล
แบ่งเป็นรางวัลดีเยี่ยม 3 รางวัล และรางวัลดี จำนวน 9 รางวัล โดยมีพิธีมอบรางวัลดังกล่าวในที่ประชุม
กรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (กบม.) วันที่ 2 พฤษภาคม 2559 ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์ ชั้น 2
อาคารสารนิเทศ 50 ปี มก.

ประเภทที่ 1 หน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น
รางวัลดีเยี่ยม จำนวน 2 ผลงาน



รางวัลดีเยี่ยม ประเภทผลงานดีเด่น

คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์



เริ่มต้นจากการเป็นส่วนหนึ่งของคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ต่อมาสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้มีประกาศจัดตั้ง คณะศึกษาศาสตร์ กำแพงแสน เป็นหน่วยงานในสังกัด มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตั้งแต่วันที่ 23 พฤศจิกายน 2547 และได้รับอนุมัติให้เปลี่ยนชื่อเป็น “คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์” ตามประกาศสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ตั้งแต่วันที่ 24 กันยายน 2550 โดยมีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในคณะออกเป็น 6 หน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานเลขานุการ ภาควิชาครุศึกษา ภาควิชาการพัฒนาศึกษา ภาควิชาการพัฒนาระบบนิเวศและชุมชน ภาควิชาพลศึกษาและกีฬา ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ และโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา มีบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนทั้งสิ้น 231 คน นิสิตทั้งหมด 1,311 คน หลักสูตรที่เปิดสอนได้แก่

1. หลักสูตรระดับปริญญาตรี

1.1 หลักสูตร 5 ปีศึกษาศาสตร์บัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเรียนรู้

- สาขาพลศึกษาและสุขศึกษา
- สาขาวิชาภาษาอังกฤษศึกษา
- สาขาวิชาคณิตศาสตร์ศึกษา
- สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ศึกษา

1.2 หลักสูตร 4 ปี วิทยาศาสตร์บัณฑิตสาขาวิชาเกษตรและสิ่งแวดล้อมศึกษา

2. หลักสูตรระดับปริญญาโท

2.1 หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาระบบนิเวศและชุมชน

2.2 หลักสูตรหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการส่งเสริมสุขภาพ (ปิดหลักสูตร และงดรับ นิสิตใหม่ตั้งแต่ปีการศึกษา 2558 ปัจจุบันมีนิสิต จำนวน 7 คน)

3. หลักสูตรระดับปริญญาเอก

3.1 หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาระบบนิเวศและชุมชน

3.2 หลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ศึกษา

○ ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

ปรัชญา

ศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์เป็นศาสตร์แห่งการพัฒนามนุษย์ สู่สังคมอุดมปัญญา

ปณิธาน

ผลิตบัณฑิตที่สมบูรณ์ด้วยคุณธรรม ปัญญา พัฒนาองค์ความรู้ด้วยจิตสำนึกแห่งความรับผิดชอบต่อวิชาชีพและสังคม

วิสัยทัศน์

คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ เป็นองค์กรชั้นนำด้านการศึกษาและการพัฒนาเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาด้านการศึกษาและการพัฒนาที่มีความรู้ความสามารถ คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกในการรับใช้สังคม
2. วิจัยและสร้างองค์ความรู้ด้านการศึกษาและการพัฒนาให้เป็นที่ยอมรับและทันต่อการเปลี่ยนแปลงทางด้านการศึกษา เศรษฐกิจ และสังคม
3. บริการวิชาการด้านการศึกษาและการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคมหรือชุมชน
4. อนุรักษ์ ส่งเสริม ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ขนบธรรมเนียม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาไทย และสิ่งแวดล้อม
5. พัฒนาโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษาให้เป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูและเป็นต้นแบบการจัดการเรียนรู้ที่ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

วัตถุประสงค์

1. เพื่อผลิตบัณฑิตทางการศึกษาและการพัฒนา ในระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และปริญญาเอกให้มีคุณธรรม ความรู้ สมรรถนะ และภาวะผู้นำ ในการจัดการศึกษาและการพัฒนาสังคมสู่ระดับสากล
2. เพื่อพัฒนาและสร้างองค์ความรู้จากการวิจัยหรือนวัตกรรมสู่การเรียนการสอน การพัฒนาคน ชุมชน และสังคมให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพ ตลอดจนสามารถแข่งขันได้ในทางวิชาการ วิชาชีพ และนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน
3. เพื่อบริการวิชาการ ถ่ายทอดองค์ความรู้ และนวัตกรรมด้านการศึกษาและการพัฒนาสู่ชุมชน สังคมให้มีศักยภาพในการประกอบอาชีพ ที่สามารถแข่งขันได้ทั้งในและต่างประเทศ รวมทั้งเพื่อนำความรู้จากการบริการวิชาการกลับมาพัฒนาการเรียนการสอน การจัดการ การศึกษา และการวิจัย
4. เพื่ออนุรักษ์ สืบสาน เผยแพร่ ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาไทยทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติ ไปสู่นานาชาติ รวมทั้งเพื่อปลูกฝังจิตสำนึกและค่านิยมที่ดีงามให้แก่บัณฑิตและบุคลากร โดยเฉพาะอัตลักษณ์ “สำนึกดี มุ่งมั่น สร้างสรรค์ สามัคคี” เพื่อให้สังคมไทยดีงามและน่าอยู่
5. เพื่อให้การบริหารจัดการเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล มีการดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กรและสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้วัฒนธรรมองค์กรคุณภาพ โดยบุคลากรได้รับการพัฒนาอย่างเต็มศักยภาพ มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน
6. เพื่อพัฒนาส่งเสริมโรงเรียนสาธิตฯ ให้เป็นสถานศึกษาขั้นพื้นฐานต้นแบบที่มีการใช้นวัตกรรม ทางการศึกษา และเป็นแหล่งฝึกประสบการณ์วิชาชีพครูที่ได้มาตรฐาน

○ นโยบายหลัก

นโยบายการพัฒนาคณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ (โดยผ่านความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในคราวประชุมครั้งที่ 2/2556 เมื่อวันที่ 26 กุมภาพันธ์ 2556)

1. **ด้านการศึกษ :** พัฒนาหลักสูตรบัณฑิตศึกษา หลักสูตรนานาชาติหรือหลักสูตรที่สอนโดยใช้ภาษาอังกฤษ ในสาขาทางการศึกษาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พัฒนาศักยภาพอาจารย์ให้มีคุณวุฒิและตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น รวมทั้งจัดสัดส่วนของอาจารย์ต่อนิสิตให้อยู่ในเกณฑ์มาตรฐานที่ สกอ. กำหนดพัฒนาระบบผู้ช่วยสอน (TA) ให้มีศักยภาพ สร้างเครือข่ายวิชาการกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ

2. **ด้านการวิจัย :** พัฒนางานวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ สนับสนุนการเรียนการสอน และเป็นประโยชน์ต่อสังคม เน้นการแสวงหาแหล่งทุนวิจัย ทั้งภายในและภายนอก เพื่อสนับสนุนการวิจัยให้มากยิ่งขึ้น สนับสนุนการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัย และสร้างเครือข่ายการวิจัยร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ ส่งเสริมนิสิตให้มีศักยภาพในการวิจัย โดยการเป็นผู้ช่วยวิจัย (RA)

3. **ด้านการบริการวิชาการ :** พัฒนาโครงการบริการวิชาการที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและชุมชนบูรณาการ การให้บริการการไปสู่การเรียนการสอนและการวิจัย พัฒนาทักษะคณาจารย์และบุคลากรเพื่อรองรับการบริการ วิชาการ สร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกประเทศ จัดระบบศูนย์บริการวิชาการ เพื่อหารายได้

4. **ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม :** อนุรักษ์ สืบสาน เผยแพร่ ประเพณี ศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญา ไทยทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติไปสู่นานาชาติ ปลูกฝังจิตสำนึกและค่านิยมที่พึงงามให้แก่นิสิตและบุคลากร พัฒนาภาวะผู้นำและอัตลักษณ์ “สำนึกดี มุ่งมั่น สร้างสรรค์ สามัคคี” ให้แก่นิสิต

5. **ด้านการบริหารจัดการ :** พัฒนาระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง รวดเร็ว เน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรโดยยึดหลักธรรมาภิบาลและการพึ่งพาตนเอง พัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลเพื่อ การบริหารจัดการในทุกภารกิจ พัฒนาความรู้และความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุนให้ปฏิบัติงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

○ นโยบายคุณภาพ

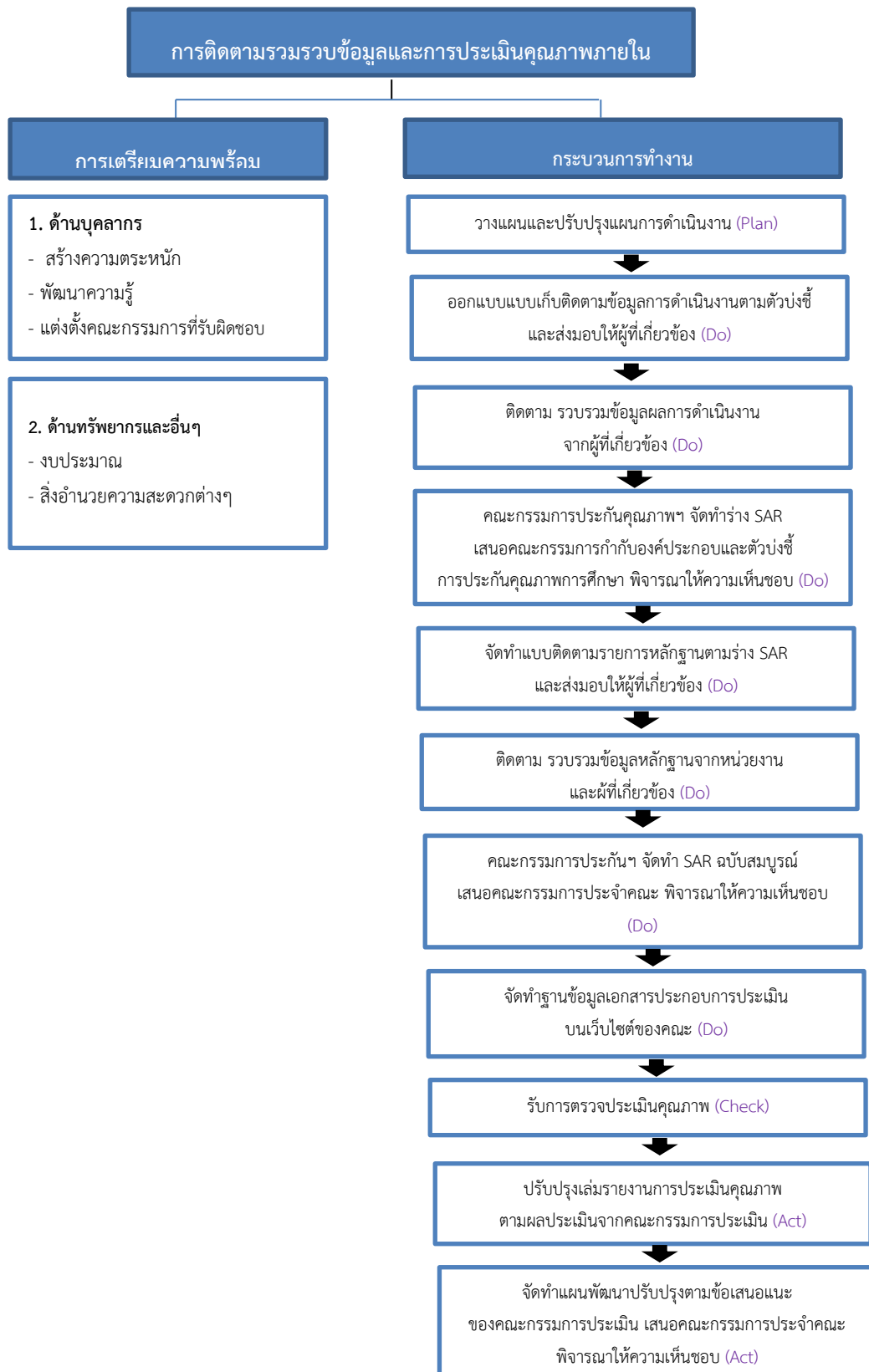
คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ ได้ให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้กำหนด นโยบายและแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบการจัดการประกันคุณภาพ พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ มีกลไก เชื่อมโยงการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ภาควิชา คณะวิชา จนถึงระดับมหาวิทยาลัย มีกลไกการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินคุณภาพ และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะนโยบายด้านการบริหารจัดการที่สภามหาวิทยาลัยได้ให้ความเห็นชอบ คือ บูรณาการระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ

○ การจัดระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

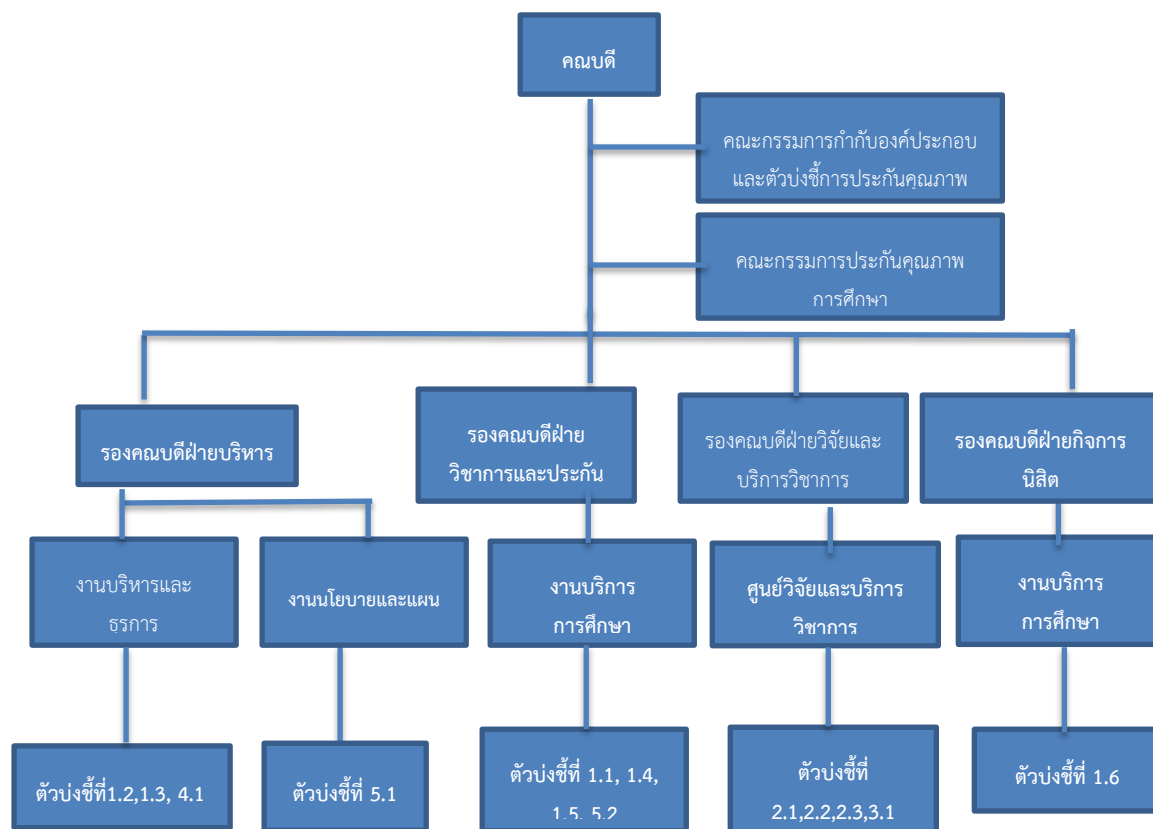
คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ ใช้ระบบการประกันคุณภาพตามบริบทที่สอดคล้องกับพันธกิจและการ พัฒนาคณะฯ ภายใต้หลักการและระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ระบบการประกัน คุณภาพที่นำมาใช้ จะเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง เริ่มจากกระบวนการ วางแผน การดำเนินการตามแผน การติดตามตรวจสอบ การประเมินผล รวมถึงการปรับปรุงและพัฒนา โดยกำหนด ผู้รับผิดชอบตามโครงสร้างการบังคับบัญชา คือ รองคณบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการ จำนวน 2 ชุด ได้แก่

1) คณะกรรมการกำกับองค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยรองคณบดี ทุกฝ่าย หัวหน้าภาควิชา และหัวหน้าหน่วยงานภายใน ทำหน้าที่กำกับการทำงานและควบคุมคุณภาพในภารกิจ ตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องของควมรับผิดชอบ รวมถึงการใช้ระบบกลไกการประกันคุณภาพ เพื่อปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพในภารกิจที่รับผิดชอบอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

2) คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ใช้หลักการสร้างการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกๆ ฝ่าย เพื่อทำหน้าที่จัดทำข้อตกลงและแนวปฏิบัติในการติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน จัดทำเอกสารรายงานประจำปี และอำนวยความสะดวกด้านข้อมูลหลักฐานแก่คณะกรรมการประเมินคุณภาพ จากหน่วยงานต้นสังกัด และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา



โครงสร้างการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ ปีการศึกษา 2557-2558



ระบบประกันคุณภาพของคณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ ยึดหลักการดำเนินงาน 3 ส่วน คือ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ สอดคล้องกับการบริหารและการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ได้แก่

รูปแบบที่ 1 ระบบการประกันคุณภาพระดับคณะวิชา ดำเนินการตาม 5 องค์ประกอบ 13 ตัวบ่งชี้

รูปแบบที่ 2 ระบบการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ดำเนินการตาม 6 องค์ประกอบ 14 ตัวบ่งชี้

รูปแบบที่ 3 โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ศูนย์วิจัยและพัฒนาการศึกษา ดำเนินการตามมาตรฐานและตัวบ่งชี้ของคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน

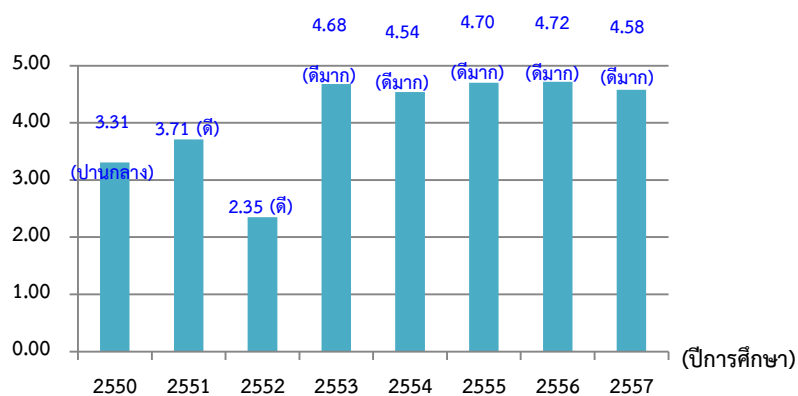
○ ผลการประเมินคุณภาพภายใน

ปีการศึกษา 2557 คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระหว่างวันที่ 24-25 กันยายน พ.ศ. 2558 ตามกระบวนการในระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยใช้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะวิชาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2557 โดยคณะกรรมการประเมินฯ ได้ประเมินจากรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามรอบปีการศึกษา 2557 รอบ 14 เดือน (1 มิถุนายน 2557 - 31 สิงหาคม 2558)

คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ครบทั้ง 5 องค์ประกอบ และมีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยกำหนด จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ โดยผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.58 คุณภาพระดับดีมาก และผลการประเมินระดับหลักสูตร “ผ่าน” ตามเกณฑ์มาตรฐานทุกหลักสูตร

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
					0.00-1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน 1.51-2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 2.51-3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้ 3.51-4.50 การดำเนินงานระดับดี 4.51-5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก
องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต	4.14	5.00	3.14	4.26	การดำเนินงานระดับดี
องค์ประกอบที่ 2 การวิจัย	5.00	5.00	5.00	5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก
องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ		5.00		5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก
องค์ประกอบที่ 4 การทำนุ บำรุงศิลปะและวัฒนธรรม		4.00		4.00	การดำเนินงานระดับดี
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ		5.00		5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก
รวม	4.35	4.86	4.07	4.58	การดำเนินงานระดับดีมาก
ผลการประเมิน	การดำเนินงาน ระดับดี	การดำเนินงาน ระดับดีมาก	การดำเนินงาน ระดับดี	การดำเนินงาน ระดับดีมาก	

ผลการประเมินคุณภาพภายใน คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ ปีการศึกษา 2550 - 2557



หมายเหตุ : ปีการศึกษา 2550-2551 ใช้เกณฑ์การประเมิน คะแนนเต็ม 4.50 คะแนน อยู่ในระดับดีเยี่ยม

ปีการศึกษา 2552 ใช้เกณฑ์การประเมิน คะแนนเต็ม 3.00 คะแนน อยู่ในระดับดีมาก

○ ข้อมูลการดำเนินงานของคณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์

ความร่วมมือทางวิชาการ



- การจัดทำความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) ระหว่างคณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ และ Faculty of Sport, Universidade do Porto ณ ประเทศโปรตุเกส
- การจัดบรรยายพิเศษหัวข้อ Sport for Life โดย Pro.Dr. Jorge Bento Okd Faculty of Sport, Universidade do Porto
- การศึกษาต่อในระดับ Post-Doctorate ณ Faculty of Sport, Universidade do Porto ของอาจารย์ ดร. อัจฉรา ปุราคม ภาควิชาพลศึกษาและกีฬา โดยได้รับทุน Erasmus Mudus Lotus 2-3
- การดำเนินการโครงการ The Project for the establishment of community-centered models for healthcare and welfare to improve the quality of life of the elderly in NakhonPathom province โดยได้รับการสนับสนุนงบประมาณจาก the Embassy of Japan in the Kingdom of Thailand
- นิสิตสาขาวิชาพลศึกษาและสุขศึกษา จำนวน 2 คน เข้าร่วมโครงการเสริมสร้างศักยภาพนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์สุสานถ ณ Beijing Sport University (China)



- ภาควิชาพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน ประชุมหารือเพื่อทำ MOU กับมหาวิทยาลัยแห่งชาติลาว
- นิสิตภาควิชาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์และชุมชน จำนวน 6 คน เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนนิสิตฝึกงานระหว่าง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กับมหาวิทยาลัยโตเกียว (Tokyo University of Agriculture) ประเทศญี่ปุ่น
- นิสิตภาควิชาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์และชุมชน จำนวน 4 คน เข้าร่วมโครงการแลกเปลี่ยนนิสิตระดับปริญญาตรี ระหว่างมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์และมหาวิทยาลัยนาโกย่า (Nagoya University) ประเทศญี่ปุ่น
- คณะศึกษาศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ และ Stockholm University ร่วมกันเป็นเจ้าภาพจัดการประชุมวิชาการ The 4th Education for Rural Transformation (ERT) International Symposium 2556
- โครงการพัฒนางานวิเทศสัมพันธ์ สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการ ณ Dongkhamxang Teacher Training College สาธารณรัฐประชาธิปไตยประชาชนลาว

นวัตกรรมการศึกษา

คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ ได้ดำเนินการส่งเสริมความเป็นเลิศทางวิชาการทั้งทางการศึกษาและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อรวบรวมและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการดังกล่าว คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ จึงได้จัดตั้ง “ศูนย์นวัตกรรมการศึกษา” ขึ้นในปีงบประมาณ 2557 ในปัจจุบัน ศูนย์นวัตกรรมการศึกษา ได้รวบรวมและเผยแพร่ผลงานทางวิชาการต่างๆ ของนิสิตและบุคลากรของคณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ โดยมีรายละเอียดของโครงการ/กิจกรรม/ผลงานต่างๆ ดังนี้

1.การจัดการเรียนรู้โดยใช้ฟาร์มคณะเป็นฐานในการเรียนรู้ (A Faculty's Farm-based Learning)



แนวคิดนวัตกรรม : ภาควิชาการพัฒนทรัพยากรมนุษย์และชุมชน เน้นการจัดการเรียนรู้และบริการวิชาการด้านเกษตรและสิ่งแวดล้อมศึกษาจากฐานของงานฟาร์มมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องมากกว่า 20 ปีก่อให้เกิดความเข้มแข็งของหลักสูตรและ

แนวทางการเพิ่มศักยภาพทางการเกษตรและสิ่งแวดล้อมศึกษาผ่านกิจกรรมหลักสูตรที่หลากหลาย ครอบคลุมทักษะด้านการเกษตร การกล่อมเกลาพัฒนาคุณลักษณะนิสัยและจิตสำนึกด้านคุณธรรมและจริยธรรม

ผู้ผลิต ผศ.อิสริย์ ทรัพย์นุ้ย, รศ.ดร.ประสงค์ ต้นพิชัย และ ผศ.ดร.วีรฉัตร สุปัญญา

2. คลินิกวิจัยทางการศึกษา (Educational Research (In house) Clinic)



แนวคิดนวัตกรรม : คลินิกวิจัยทางการศึกษา (Educational Research Clinic) เป็นหน่วยบริการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ให้แก่บัณฑิตทั้งในระดับปริญญาตรีและปริญญาโทและครูในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน มุ่งหวังที่จะยกระดับคุณภาพงานวิจัยทางการศึกษาทั้งในเชิงคุณภาพและปริมาณ เพื่อนำไปสู่เครือข่ายวิจัย

ทางการศึกษาที่มีความเข้มแข็งในเขตภาคกลางตะวันตกรูปแบบการให้บริการของคลินิกวิจัยนี้จะเน้น 1) การเปิดบริการให้คำปรึกษาแก่บุคลากรทั้งภายในและภายนอกในคณะโดยสามารถติดต่อมาด้วยศูนย์วิจัยและบริการวิชาการด้วยตนเอง และ 2) การให้บริการให้คำปรึกษาในรูปแบบ In house Clinic โดยการจัดส่งทีมนักวิจัยไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่แสดงความประสงค์

ผู้ผลิต ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์

3.หลักสูตรการจัดการเรียนรู้สำหรับนักเรียนปฐมวัย



แนวคิดนวัตกรรม : หลักสูตรการศึกษาปฐมวัยแบบจิตปัญญา เป็นการศึกษาที่วางรากฐานพัฒนาการของนักเรียนอนุบาลศึกษา ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ สังคม และสติปัญญา ซึ่งจะพัฒนาอย่างต่อเนื่องเมื่อผ่านกระบวนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ ทางคณาจารย์ผู้รับผิดชอบ ได้ศึกษา

และค้นคว้านวัตกรรมหลักสูตรการศึกษาปฐมวัยแบบจิตปัญญาที่สามารถบูรณาการกิจกรรมการส่งเสริมพัฒนาการด้านต่างๆ ได้อย่างครอบคลุม เน้นกระบวนการทำงานของสมองควบคู่กับทฤษฎีการเรียนรู้ที่เน้นการสร้างการเรียนรู้ในตน เน้นประสบการณ์ ภาษา คณิตศาสตร์ วิทยาศาสตร์ สังคมศึกษา และสร้างเสริมลักษณะนิสัยอย่างมีสมดุล เพื่อเตรียมความพร้อมเด็กเข้าสู่การเรียนรู้ระดับประถมศึกษา ต่อไป

ผู้ผลิต โรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

4. ศูนย์ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรม การให้คำปรึกษาและพัฒนาครู



แนวคิดนวัตกรรม : ศูนย์ส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมการให้คำปรึกษาและพัฒนาครู ได้จัดทำระบบพัฒนาคุณธรรมจริยธรรม และให้คำปรึกษาปัญหาต่างๆ ให้แก่นักเรียน นิสิต ครู และบุคลากรทางการศึกษา ตามแนวคิด “Good Students-Smart Teachers”

ผู้ผลิต ผศ.ดร.สุริน ชุ่มสาย ณ อยุธยา

5. ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ (Health Promotion)

แนวคิดนวัตกรรม : ภาควิชาพลศึกษาและกีฬา คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ ได้พัฒนานวัตกรรมส่งเสริม



สุขภาพในทุกระดับอายุ สามารถแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- 1) แบบทดสอบและเกณฑ์มาตรฐานสมรรถภาพทางกายในระบบกล้ามเนื้อ ระบบไหลเวียนโลหิต และระบบหายใจ
- 2) โปรแกรมคอมพิวเตอร์เพื่อการประเมินผลสมรรถภาพทางกาย เป็นระบบปฏิบัติการที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและประมวลผล

การทดสอบสมรรถภาพทางกาย 3) ศูนย์สร้างเสริมสมรรถภาพทางกาย เป็นการพัฒนากิจกรรมที่ให้ทั้งความสนุกและสุขภาพแข็งแรง ได้แก่ สอนนวัตกรรมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ สอนนวัตกรรมการท่องเที่ยวผจญภัยเชิงนิเวศ ศูนย์ออกกำลังกายคณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์นวัตกรรมการส่งเสริมสุขภาพรองรับด้วยความรู้ด้านวิทยาศาสตร์การออกกำลังกาย ร่วมกับอุปกรณ์การออกกำลังกายที่ทันสมัย การดูแลจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญด้านการดูแลสุขภาพและการออกกำลังกายอย่างเป็นระบบ โดยผลงานส่วนหนึ่งได้รับงบประมาณสนับสนุนจากสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง

ผู้ผลิต ผศ.ดร.ศิริชัย ศรีพรหม และ ผศ.คมกริช เชาว์พานิช

6.ชุมชนต้นแบบด้านการดูแลสุขภาพและสวัสดิการผู้สูงอายุจังหวัดนครปฐม

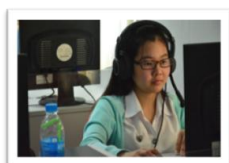


แนวคิดนวัตกรรม : คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ ร่วมกับองค์กรต่างๆ ในจังหวัดนครปฐม ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ชมรมผู้สูงอายุ อสม. โดยงบประมาณสนับสนุนจากรัฐบาลญี่ปุ่น (GGP) ในระยะเริ่มต้น ได้ขับเคลื่อนโครงการชุมชนต้นแบบด้านการดูแลสุขภาพและสวัสดิการเพื่อส่งเสริมคุณภาพ

ชีวิตของผู้สูงอายุ เน้นการรักษาสุขภาพและโรคต่างๆ ด้วยการสร้างความเชื่อมโยงกันทั้งด้านร่างกาย จิตใจ ภาวะแวดล้อม การดูแลสุขภาพผู้สูงอายุตามวิถีชาวบ้านผนวกเทคโนโลยีทางการแพทย์ปัจจุบัน การจัดตั้งแหล่งเรียนรู้และกองทุนสวัสดิการช่วยเหลือผู้สูงอายุ กระบวนการพัฒนาอาสาสมัครดูแลผู้สูงอายุประจำตำบล รวมถึงผลิตภัณฑ์ของผู้สูงอายุ ชุมชนต้นแบบด้านการดูแลสุขภาพและสวัสดิการเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุผ่านกระบวนการสร้างองค์ความรู้ ถือเป็นอีกนวัตกรรมหนึ่งที่สามารถต่อยอดและขยายผลไปยังชุมชนอื่นๆ ต่อไป

ผู้ผลิต ศูนย์วิจัยและบริการวิชาการ คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์

7. แหล่งเรียนรู้และห้องปฏิบัติการ : Vision and Sound Laboratory



แนวคิดนวัตกรรม : Vision and Sound Laboratory เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีระบบการจัดการให้บริการทั้งในส่วนการพัฒนาด้านทักษะการใช้ภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ การทดลองทางวิทยาศาสตร์ผ่าน Visual Science Laboratory การเรียนรู้จากแบบจำลองและภาพ

กราฟฟิคต่างๆ บนระบบ Intranet ของคณะฯ รวมถึงการฝึกออกแบบระบบห้องเรียนอิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) บนระบบปฏิบัติการต่างๆ เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการเรียนรู้ด้วยตนเองผ่านระบบและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ให้แก่นักเรียนและนิสิต เพื่อนำไปสู่การพัฒนาตนเองได้อย่างเต็มตามศักยภาพ

ผู้ผลิต ภาควิชาครุศึกษา คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์

8. ศูนย์ปฏิบัติการสอนแบบจุลภาค Micro-teaching Laboratory



แนวคิดนวัตกรรม : การปฏิบัติการสอนแบบจุลภาคเป็นการสร้างบรรยากาศห้องเรียนจำลอง เพื่อเตรียมความพร้อมครูผู้สอนและนิสิตก่อนออกไปฝึกที่ห้องเรียนจริง ห้องเรียนจำลองขนาดใกล้เคียงกับห้องเรียนจริง มีเครื่องมือบันทึกภาพและเสียงในห้องเรียน แผงควบคุมระบบเสียงและ

ภาพ รวมถึงห้องกระจกทึบเพื่อการสังเกตการสอนสำหรับอาจารย์และบุคคลอื่นๆ ที่แยกส่วนออกมาโดยไม่รบกวนบรรยากาศห้องเรียนการสอนแต่ละครั้งจะบันทึกข้อมูลเป็นระบบดิจิทัล ซึ่งสะดวกต่อการถ่ายโอนข้อมูลไปให้ครูพี่เลี้ยง อาจารย์นิเทศ เพื่อให้คำแนะนำในการพัฒนาและปรับปรุงการสอนได้อย่างสะดวกและรวดเร็วต่อไป

ผู้ผลิต ภาควิชาครุศึกษา คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์

9. ชุดกิจกรรมอย่างง่าย (Science Kits for Kids) เพื่อการจัดการเรียนรู้วิทยาศาสตร์



แนวคิดนวัตกรรม : สื่อการเรียนรู้ “ชุดกิจกรรมวิทยาศาสตร์อย่างง่าย (Science Kits for Kids)” เป็นสื่อที่ช่วยให้นักเรียนได้เรียนรู้วิทยาศาสตร์อย่างที่วิทยาศาสตร์เปิดโอกาสให้นักเรียนได้ลงมือทำจริง เพื่อพัฒนาทั้งการคิดและกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ ชุดกิจกรรมแต่ละชุดจะประกอบด้วย อุปกรณ์การทดลอง ใบงาน

คำแนะนำในการใช้งานชุดกิจกรรม พร้อมเฉลย ตัวอย่างเช่น ชุดกิจกรรมการทดสอบ หมู่เลือด (เทียม) ชุดกิจกรรมโซ่อาหารและสายใยอาหาร ชุดกิจกรรมสารเรืองแสงและสเปกโตรมิเตอร์ (Hand-held spectrofluorometer) ชุดกิจกรรมการต่อวงจรไฟฟ้า ชุดกิจกรรมวิทยาศาสตร์นาโนและนาโนเทคโนโลยีชุดกิจกรรมพลังงานศักย์ (Gauss Gun) ชุดตรวจสอบสารอย่างง่าย (CO₂ และ pH) ซึ่งชุดกิจกรรมเหล่านี้มีขั้นตอนการพัฒนาผ่านกระบวนการวิจัยทางการศึกษาและมีการตีพิมพ์ในระดับนานาชาติ ต้นทุนการผลิตต่ำแต่เปี่ยมด้วยประสิทธิภาพในการพัฒนาทักษะการคิดและทักษะกระบวนการทางวิทยาศาสตร์ง่ายต่อการใช้ประกอบกิจกรรมการเรียนการสอนในชั้นเรียนจริง

ผู้ผลิต สาขาวิชาวิทยาศาสตร์ศึกษา ภาควิชาครุศึกษา คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์

○ ผลงานประจำปีการศึกษา 2557 ที่ภาคภูมิใจ

ด้านการจัดการเรียนการสอน

1. ปีการศึกษา 2557 คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน หลักสูตรระดับปริญญาโท เป็นอันดับ 1 ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้แก่ หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และชุมชน ได้รับคะแนนการประเมิน 3.86 คะแนน ระดับคุณภาพดี (ตามมติที่ประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หรือเกี่ยวกับการพัฒนางานด้านวิชาการและบริหารการศึกษาที่เกี่ยวข้อง เมื่อวันที่ 12 ตุลาคม 2558)

2. คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ ได้จัดโครงการพัฒนาและเพิ่มพูนศักยภาพทางภาษาอังกฤษ เพื่อพัฒนาการเรียนรู้อังกฤษ ส่งเสริมทักษะการฟัง พูด อ่าน เขียน ให้แก่นิสิตและบุคลากร เพื่อนำทักษะดังกล่าวไปใช้ใน ชีวิตประจำวัน และเพื่อให้สอดคล้องกับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ASEAN Economic Community : AEC

โดยกิจกรรมที่ดำเนินการ คือ การทดสอบทักษะทางภาษาอังกฤษแก่นิสิต การปรับปรุงพื้นฐานทักษะภาษาอังกฤษให้แก่ นิสิตชั้นปีที่ 1 การฝึกทักษะในการสื่อสารสำหรับการใช้ชีวิตประจำวัน การเตรียมความพร้อมด้านภาษาอังกฤษให้แก่ นิสิตที่การแลกเปลี่ยนกับต่างประเทศ อีกทั้งยังมีการจัดทำคลินิกภาษาอังกฤษสำหรับนิสิตและบุคลากร เพื่อให้ คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้ภาษาอังกฤษโดยมีชาวต่างประเทศที่มีความเชี่ยวชาญด้านภาษาอังกฤษเป็นผู้ให้คำปรึกษา

ด้านการพัฒนาบุคลากร

ปีการศึกษา 2557 คณะฯ มีอาจารย์ประจำที่ได้รับตำแหน่งทางวิชาการ จำนวน 6 ราย จำแนกเป็น ตำแหน่ง รองศาสตราจารย์ จำนวน 2 ราย และตำแหน่งผู้ช่วยศาสตราจารย์ จำนวน 4 ราย รวมเป็นอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่ง ทางวิชาการทั้งสิ้น 22 คน คิดเป็นร้อยละ 51.16 ของอาจารย์ประจำทั้งหมด 43 คน ซึ่งบรรลุเป้าหมาย ตามแผนพัฒนาของคณะฯ และแผนการพัฒนาบุคลากรของคณะฯ ซึ่งคณะฯ ได้ดำเนินโครงการส่งเสริมการพัฒนา คุณวุฒิและความก้าวหน้าทางวิชาการ เพื่อกระตุ้นบุคลากรให้ขอตำแหน่งทางวิชาการ เป็นประจำอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้มีบุคลากรได้รับตำแหน่งทางวิชาการเพิ่มมากขึ้น

ปัจจุบัน คณะฯ มีอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 53.33 และมีอาจารย์ ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 73.33 ของอาจารย์ประจำทั้งหมด 45 คน

ด้านการวิจัยและบริการวิชาการ

คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ และคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ร่วมกับสมาคมวิทยาศาสตร์ ศึกษา (ประเทศไทย) มีเจ้าภาพร่วมคือ ศูนย์วิทยาศาสตร์ศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ ได้ร่วมกันจัดการประชุมวิชาการนานาชาติ ด้านวิทยาศาสตร์ ศึกษา The Third International Conference for Science Educators and Teachers : ISET 2015 ภายใต้หัวข้อ ON THE RISE OF ASEAN, THE NEXT SCIENCE EDUCATION SUPERPOWER ระหว่างวันที่ 17-19 กรกฎาคม 2558

ด้านการบริหารจัดการ

1. ปีการศึกษา 2557 คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มีการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินที่ประกอบไปด้วย ต้นทุนต่อหน่วยในแต่ละหลักสูตร เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการบริหารหลักสูตร ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการ ผลิตบัณฑิต และโอกาสในการแข่งขัน อย่างเป็นรูปธรรม

2. คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์ มีการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคล จึงได้รวบรวมองค์ ความรู้จากบุคลากรสายสนับสนุน โดยให้บุคลากรแต่ละคนจัดทำรายงาน การถ่ายทอดความรู้ประสบการณ์ ด้วยบทเรียนหนึ่งประเด็น : Knowledge Sharing By One Point Lesson (OPL) โดยกำหนดให้บุคลากรทุกคนถอด ความรู้จากประสบการณ์จริง อย่างน้อยคนละ 1 เรื่อง/ปี เพื่อเป็นการแสดงถึงเทคนิค ความรู้ วิธีการดำเนินงาน ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ในการปฏิบัติงานของแต่ละตัวบุคคล และนำองค์ความรู้ที่รวบรวมไปเผยแพร่ไว้บนเว็บไซต์ การจัดการความรู้ของคณะฯ (KM CENTER) เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ให้แก่ผู้ที่สนใจนำเทคนิคและทักษะของผู้มี ประสบการณ์ตรงไปใช้ประโยชน์ อีกทั้งยังกำหนดให้มีการทบทวน/ปรับปรุงองค์ความรู้เดิมให้มีความน่าสนใจและ ทันสมัยอยู่เสมอ และพัฒนาสู่การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวปฏิบัติ

นำเสนอโดย รศ.ดร.บรรจบ ภิรมย์คำ : คณบดีคณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์

รางวัลดีเยี่ยม ประเภทผลงานดีเด่น

คณะวิศวกรรมศาสตร์

ประวัติและความเป็นมาคณะวิศวกรรมศาสตร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ 1 สิงหาคม 2481 หม่อมหลวงชูชาติ กำภู ได้จัดตั้งโรงเรียนช่างชลประทาน สังกัดกรมชลประทาน (สามเสน) กระทรวงเกษตรราธิการ สมัยแรก ตั้งอยู่ในกรมชลประทาน สามเสน รับนักเรียนที่จบชั้นมัธยม 8 แผนกวิทยาศาสตร์เข้าเรียนในหลักสูตร 2 ปี มีนักเรียนผ่านการสอบแข่งขันทั้งหมด 26 คน รวมกับนักเรียนของ ม.ล.ชูชาติ กำภู จากนครนายก 2 คน และเด็กนักเรียนที่มาสมัครเมื่อสมัยเริ่มการก่อตั้งครั้งแรก และไม่สามารถเปิดโรงเรียนได้อีก 7 คน รวมกับข้าราชการในกรมชลประทาน ที่มีพื้นความรู้และอยู่ในวัยที่จะเล่าเรียนได้อีก 24 คน จึงมีนักเรียนรุ่นแรกที่เข้าเรียนทั้งสิ้น 59 คน เปิดการเรียนการสอนครั้งแรกเมื่อวันที่ 1 สิงหาคม 2481

นโยบายตามภารกิจที่สภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์อนุมัติ

- พัฒนาหลักสูตรนานาชาติ ภาษาอังกฤษ และสหวิทยาการ
- เพิ่มสัดส่วนนิสิตระดับบัณฑิตศึกษา
- ส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพอาจารย์ และการสร้างนักวิจัยรุ่นใหม่
- สร้างเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการภายในและต่างประเทศ
- สนับสนุนการจัดหาครุภัณฑ์การเรียนการสอนและการวิจัย
- สร้างสรรค์ผลงานวิจัยและนวัตกรรม และความร่วมมือฯ
- การสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านบริการวิชาการ และส่งเสริมการหารายได้จากบริการวิชาการโดยให้บุคลากรทุกฝ่ายมีส่วนร่วม
- สืบสานประเพณี วัฒนธรรม และเอกลักษณ์ที่ดีงาม
- พัฒนาระบบการบริหารจัดการภายใต้กรอบเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

คณะวิศวกรรมศาสตร์มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านวิชาการ วิจัยและนวัตกรรมในระดับสากล ที่สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน



งานวิจัยอาจารย์รับรางวัลเด่น

การจัดแสดงผลงานเด่น

การบริหารงานมหาวิทยาลัยที่โดดเด่น

รางวัล The King of Thailand's Vetiver Awards 2015

รางวัลผลการดำเนินงานดีเด่น JICA President Award 2014

รางวัล Knight, First Class, order of the Lion of Finland

รางวัลเหรียญคุณูปกามาตา เข็มศิลปวิทยา คนแรกของคณะฯ และคนที่ 5 ของ มท.

เครื่องปลุกข้าวแบบย้อนกลับเครื่องแรกของโลก

หุ่นยนต์สำหรับทำงานในบ้าน SKUBA @ HOME

ยานยนต์ใต้น้ำไร้คนขับ (Autonomous Underwater Vehicle - AUV)

10 ผลงานเด่น รอบปี 2557

ความเป็นมา: มก. เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ก่อตั้งเมื่อปี พ.ศ.2486 ประกอบด้วย 4 วิทยาเขต คือ บางเขน กำแพงแสน ศรีราชา และเฉลิมพระเกียรติ จ.สกลนคร คณะวิศวกรรมศาสตร์เป็น 1 ใน 16 คณะของวิทยาเขตบางเขน ถือกำเนิดเมื่อ 1 สิงหาคม พ.ศ.2481 จากโรงเรียนช่าง ชลประทาน สังกัดกรมชลประทาน กระทรวงเกษตราธิการ และได้รับการจัดตั้งเป็นคณะวิศวกรรมศาสตร์อย่างเป็นทางการเมื่อปี พ.ศ. 2509

วิสัยทัศน์: คณะวิศวกรรมศาสตร์มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้าน วิชาการ วิจัยและนวัตกรรมในระดับสากล ที่สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน

ค่านิยม: จริยธรรมนำหน้า นำพาเทคโนโลยี เชี่ยวชาญจิต สภาพแวดล้อม พร้อมรับผิดชอบ นอบน้อมบริการ สานงานต่อเนื่อง เน้นเรื่องคุณภาพ บทบาทผู้ริเริ่ม เพิ่มผลงานประจักษ์ รักการเรียนรู้

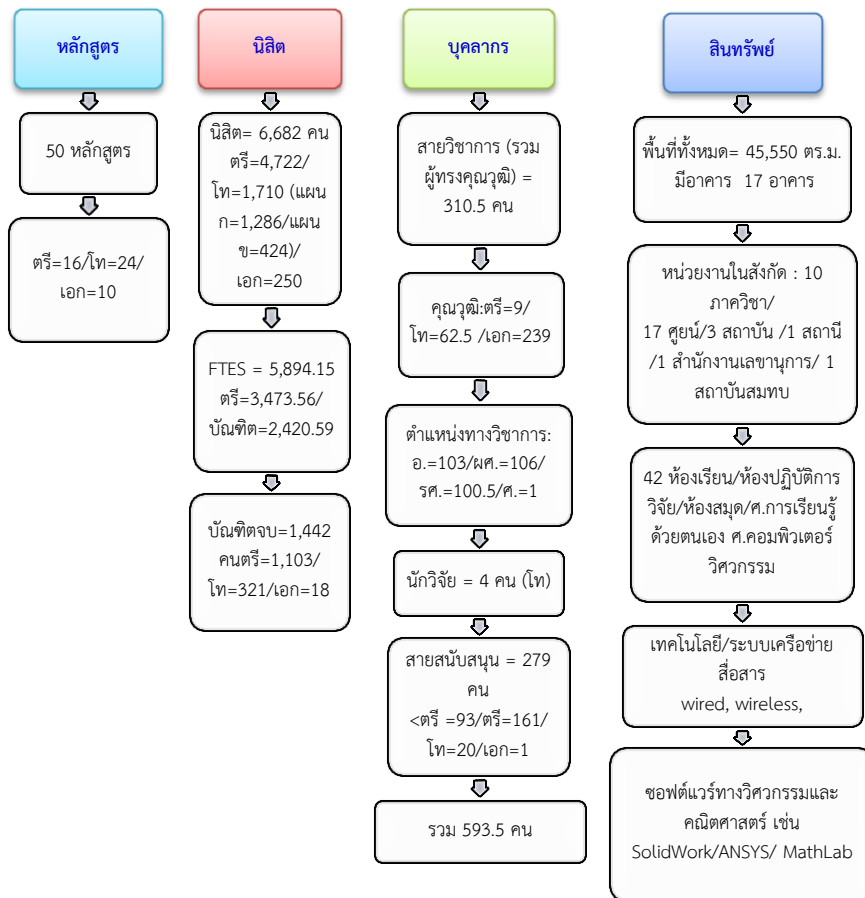
จุดประสงค์:

- 1) ผลิตบัณฑิตสาขาวิศวกรรมศาสตร์ที่มีคุณลักษณะ 3E และ 3I
- 2) สร้างผลงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์และนวัตกรรม เป็นประโยชน์ต่อสังคม ประเทศชาติ และตอบสนองการเป็น ม.วิจัย
- 3) ขยายโอกาสการเรียนรู้โดยบริการวิชาการที่หลากหลาย
- 4) เสริมสร้างจิตสำนึกและค่านิยมที่ดีงามในการอนุรักษ์และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไทย
- 5) ได้รับการยอมรับเป็นองค์กรที่บริหารงานมีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส และร่วมรับผิดชอบต่อสังคม

พันธกิจ: ผลิตวิศวกรมืออาชีพที่มีความสามารถและรอบรู้ทางเทคนิค พร้อมด้วยคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม และขยายงานทางด้านการศึกษาและบริการทางวิชาการให้เป็นที่ยอมรับของสังคม และนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ

สมรรถนะหลัก: ความสามารถแบบฝังลึกในการคิดวิเคราะห์เชิงระบบและการประยุกต์ คอมพิวเตอร์และข้อมูลสารสนเทศในการแก้ปัญหา

ข้อมูลพื้นฐาน



สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

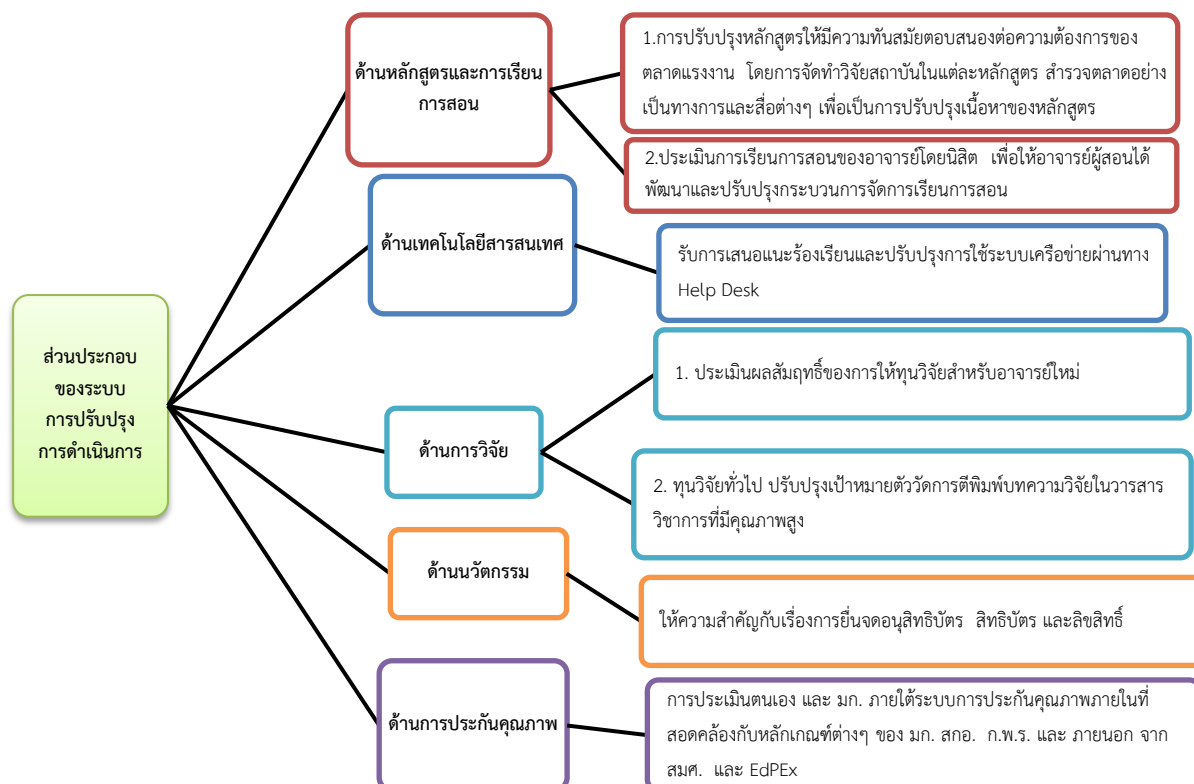


บริบทเชิงกลยุทธ์

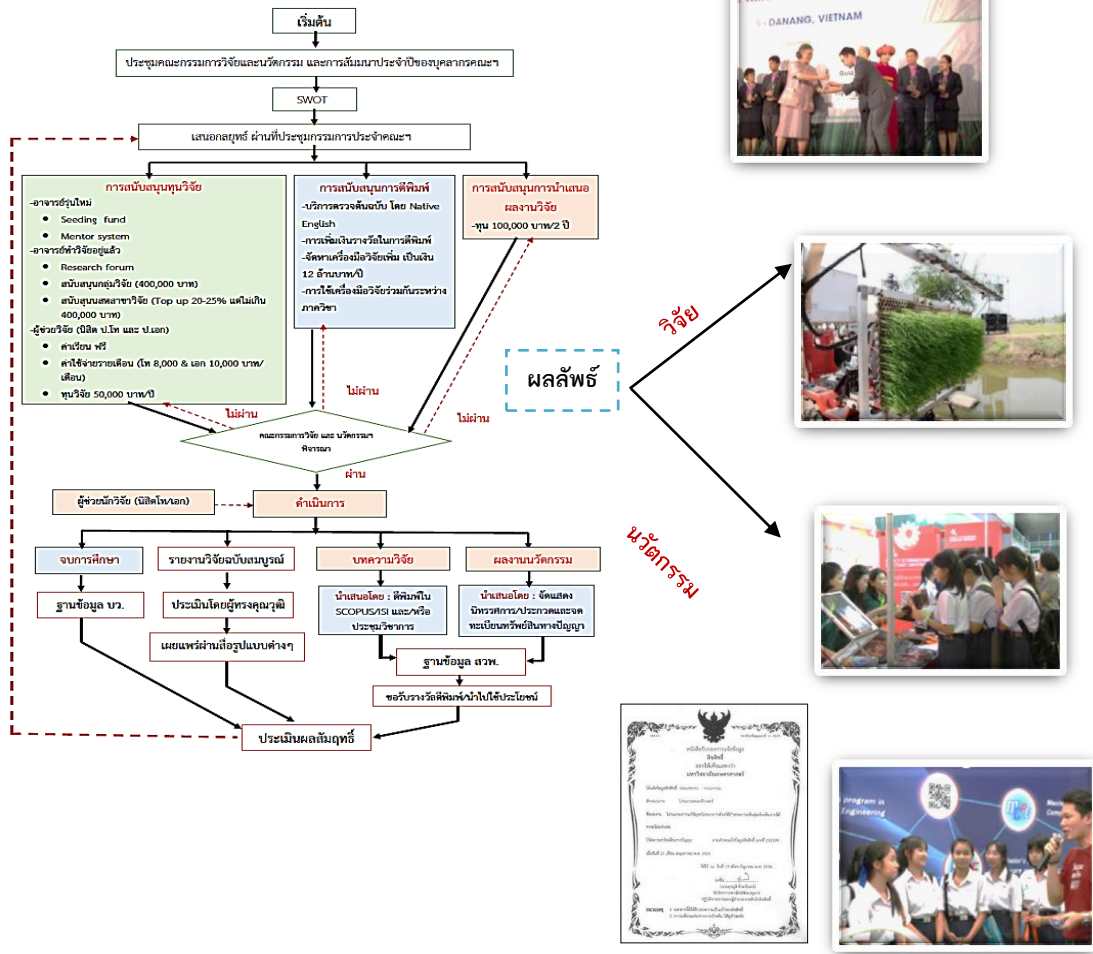
ด้าน	พันธกิจการผลิตบัณฑิต		พันธกิจการวิจัย		พันธกิจบริการวิชาการ	
	ความท้าทาย	ความได้เปรียบ	ความท้าทาย	ความได้เปรียบ	ความท้าทาย	ความได้เปรียบ
ด้านการเรียนรู้	1.สร้างทัศนคติที่ดีเพื่อดึงดูดผู้เรียนที่มีคุณภาพสูง 2.มีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันสมัย	ได้รับการรับรองให้สามารถไปทำงานตามประเทศต่าง ๆ ในประชาคมอาเซียน	1.เพิ่มคุณภาพของงานวิจัยให้อยู่ในระดับสากล 2.งานวิจัยในฐานะข้อมูลระดับนานาชาติถูกใช้เป็นตัวชี้วัดในการประเมิน	มีสาขาทางวิศวกรรมศาสตร์ที่หลากหลาย สามารถสร้างผลงานวิจัยในหลายมิติ ทั้งด้านพื้นฐานและด้านประยุกต์	-	มีคณาจารย์และนักวิจัยที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางจำนวนมาก
ด้านกรปฏิบัติการ	1.การพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ 2.การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้คล่องตัวมากขึ้น 3.ยุทธศาสตร์การบริหารอย่างมีประสิทธิภาพโดยยึดหลักธรรมาภิบาล	ส่งเสริมให้เข้าร่วมการแข่งขันทางวิชาการในระดับต่างๆ อย่างต่อเนื่อง	1.ครุภัณฑ์วิจัยระดับสูงไม่เพียงพอจำเป็นต้องพึ่งพาหน่วยงานภายนอก 2.ขาดแคลนเจ้าหน้าที่สนับสนุนการวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน	มีรายได้ของตนเองสูงจึงมีการกำหนดแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจนในการพัฒนางานวิจัย โดยใช้เงินรายได้	ระเบียบราชการที่ทำให้เกิดความล่าช้า	-

ด้าน	พันธกิจการผลิตบัณฑิต		พันธกิจการวิจัย		พันธกิจบริการวิชาการ	
	ความท้าทาย	ความได้เปรียบ	ความท้าทาย	ความได้เปรียบ	ความท้าทาย	ความได้เปรียบ
ด้านความ รับผิดชอบ ต่อสังคม ในวงกว้าง	การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ด้านวิชาการ วิจัยและ นวัตกรรมในระดับ สากลที่สามารถพึ่งพา ตนเองได้อย่างยั่งยืน	ใช้องค์ความรู้และ เทคโนโลยีให้ มากขึ้น ทำให้การ พัฒนาคนมุ่งสร้าง ให้มีความรู้ทักษะ และความชำนาญ ควบคู่ไปกับการ พัฒนาเทคโนโลยี เพื่อใช้ทดแทนอัตรา แรงงาน ที่ขาดแคลน	ความมุ่งหวังต่อ งานวิจัยที่สามารถช่วย แก้ไขปัญหาของสังคม ในวงกว้างได้	มีความหลากหลาย ของสาขาวิชาสูงมาก ทำให้สามารถ ตอบสนองต่อสังคม ได้อย่างครอบคลุม	-	1. มีผลที่ต้องใช้ ความรู้ ความ สามารถเชิงลึก 2. มีผลงาน จำนวนมากที่ รับผิดชอบต่อ สังคมและ สิ่งแวดล้อม อย่างชัดเจน
ด้าน ทรัพยากร บุคคล	1. การสร้างขวัญและ กำลังใจให้กับบุคลากร 2. การพัฒนาความ สามารถของบุคลากร	การมีบุคลากร จำนวนมากและ มีความหลากหลาย ทั้งคุณวุฒิและ วัยวุฒิ	1. บุคลากรที่มี ศักยภาพยังทำวิจัยได้ ไม่เต็มที่ 2. การบูรณาการ งานวิจัยระหว่าง สาขาวิชาน้อย	-	การบูรณาการ การทำงาน ระหว่าง ภาควิชา หรือ การบูรณาการ แต่ละสาขายังมี น้อย	-

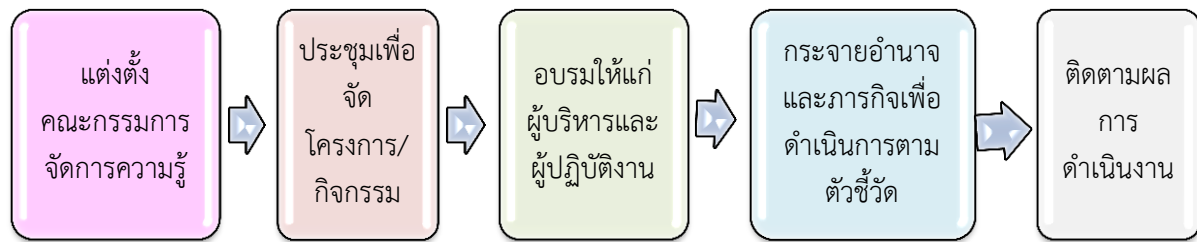
ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ



กระบวนการสร้างงานวิจัยและนวัตกรรม



กระบวนการเรียนรู้



เสวนาแลกเปลี่ยนความรู้ (KM)
“กลยุทธ์การคัดเลือกนิสิต
เข้าศึกษาต่อของภาควิชา”



สท. จัด KM เรื่อง Medley
Training

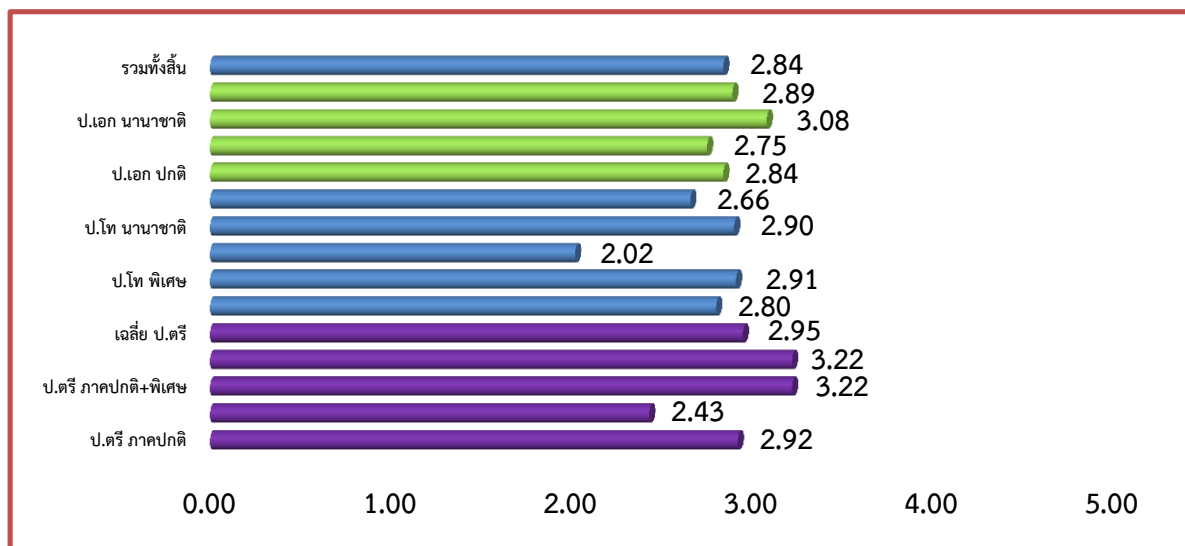


โครงการวันแห่งการ
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ KU-KM Day

ผลการประเมินคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร ปีการศึกษา 2557

ผลการประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตรของคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยได้ตรวจประเมินฯ ภายในเดือน สิงหาคม 2558 ประเมิน 50 หลักสูตร คือ : ป.ตรี=16 หลักสูตร, ป.โท= 24 หลักสูตร และ ป.เอก = 10 หลักสูตร

ประเมิน 6 องค์ประกอบ 13 ตัวบ่งชี้ ที่สำคัญที่สุดคือ องค์ประกอบ ที่ 1 การกำกับมาตรฐาน หากคะแนน ระดับหลักสูตร = 0 หมายถึง หลักสูตรไม่ได้มาตรฐาน แต่ต้องประเมินฯ องค์ประกอบที่ 2-6 ด้วย เพื่อให้ทราบระดับ การพัฒนาของหลักสูตรตนเอง

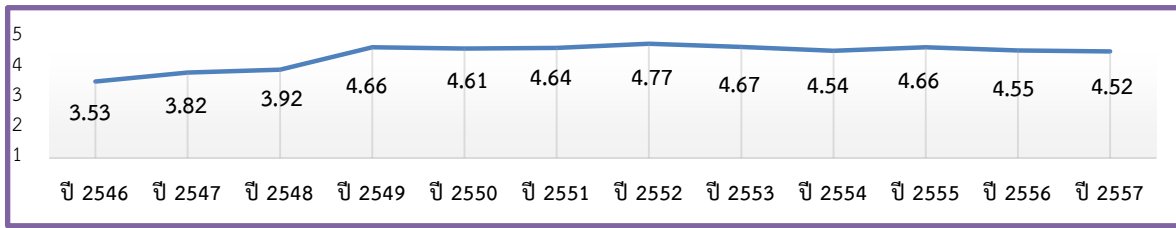


ผลการประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ ปีการศึกษา 2557

ประเมิน 5 องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ 13 ตัวบ่งชี้ โดยตัวบ่งชี้ที่ 1.1 เป็นค่าคะแนนเฉลี่ยของผลการ ประเมินระดับหลักสูตร 50 หลักสูตร

องค์ประกอบ คุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน
	I	P	O	รวม	
					0.00<=1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน 1.51-2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 2.51-3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้ 3.51-4.50 การดำเนินงานระดับดี 4.51-5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก
องค์ประกอบที่ 1	4.65	5.00	2.84	4.47	การดำเนินงานระดับดี
องค์ประกอบที่ 2	5.00	5.00	5.00	5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก
องค์ประกอบที่ 3	-	5.00	-	5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก
องค์ประกอบที่ 4	-	5.00	-	5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก
องค์ประกอบที่ 5	-	3.50	-	3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ ของทุกองค์ประกอบ	4.74	4.57	3.92	4.52	การดำเนินงานระดับดีมาก
ผลการประเมิน	การดำเนินงาน ระดับดีมาก	การดำเนินงาน ระดับดีมาก	การดำเนินงาน ระดับดี		

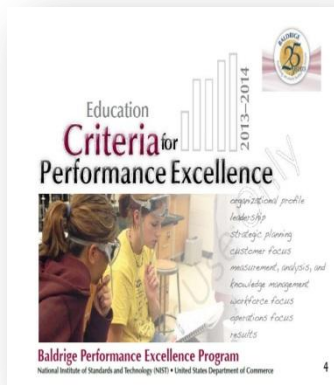
ผลการประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ ปีการศึกษา 2546-2557



*ปี 2552 คะแนนเต็ม 3.00 ปรับคะแนนให้เต็ม 5.00 = 4.77



นำไปสู่การรายงานผลการดำเนินงานปีการศึกษา 2557
เพื่อรับการประเมินด้วยเกณฑ์ EdPEx เมื่อวันที่ 28 มกราคม 2559



ผลการประเมินคุณภาพภายใน ด้วยเกณฑ์ EdPEx ปีการศึกษา 2557

โดย ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ และผู้ตรวจประเมินคุณภาพ มก.

คณะกรรมการประเมินฯ ด้วยเกณฑ์ EdPEx คณะวิศวกรรมศาสตร์ มก. มีกรรมการ 3 ท่าน ประกอบด้วย ผู้ตรวจประเมินรางวัลคุณภาพแห่งชาติ 2558 จำนวน 2 ท่าน คือ 1) รศ.ดร.บวร ปภัสราทร (ประธานกรรมการ) 2) รศ.ดร.ชวลีรัตน์ จรัสกุลชัย (กรรมการ) และผู้ตรวจประเมินฯ มก. 1 ท่าน คือ ดร.ณัฐพล จันทร์พานิชย์ (กรรมการ)

ได้ประเมินคุณภาพฯ จากรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEx ประจำปีการศึกษา 2557 โดยพิจารณาการดำเนินงานตามข้อกำหนดโดยรวม (Overall Requirements) ของเกณฑ์ Baldrige Criteria for Performance Excellence 2013-2014 โดยประชุมพิจารณาผลการดำเนินงานฯ ในวันที่ 20 มกราคม พ.ศ. 2559 และเยี่ยมชม (Site visit) ในวันที่ 28 มกราคม 2559 พร้อมทั้งการสัมภาษณ์คณบดีและทีมผู้บริหารคณะ ตลอดจนหัวหน้าภาควิชา และคณาจารย์ เพื่อยืนยันระดับการพัฒนา และให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของคณะ ดังนี้

มติกระบวนกร

จุดแข็ง

ผู้บริหารระดับสูงของคณะใส่ใจในเรื่องคุณภาพ และมุ่งมั่นจะให้มีการกระบวนกรทำงานที่นำไปสู่ความเป็นเลิศ แม้จะเพิ่งเริ่มต้นทำหน้าที่มาไม่นานนัก เห็นได้จากกรที่เริ่มมี Framework ในการดำเนินการอย่างมีคุณภาพปรากฏขึ้นหลายเรื่อง สอดแทรกอยู่ในทุกหมวดกระบวนกรของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หากยังคงมุ่งมั่นอย่างต่อเนื่องและมีระยะเวลาดำเนินงานมากขึ้น รวมทั้งผู้นำระดับสูงและบุคลากรมีความมุ่งมั่นร่วมกันที่จะเน้นการใช้แนวทางของเกณฑ์เพื่อพัฒนาการดำเนินการไปสู่ความเป็นเลิศ ไม่ใช่เพียงประสงค์จะใช้เพื่อทดแทนกลไกประกันคุณภาพแบบอื่นที่ สกอ. กำหนด คณะจะสามารถพัฒนาให้มีกระบวนกรทำงานที่เป็นระบบได้ในที่สุด

โอกาสในการพัฒนา

คณะควรให้ความสำคัญ ในด้านการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ การศึกษาที่มุ่งเน้นผู้เรียน การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง และมุมมองเชิงระบบ โดยอย่างน้อยที่สุดการออกแบบกระบวนกรในการดำเนินการควรตอบคำถามต่อไปนี้ได้

- ความเป็นเลิศในระดับสากลที่สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนนั้นเป็นอย่างไร
- กระบวนกรทำงานสนับสนุนความเป็นสากล และพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนนั้น มีอะไรบ้าง และวัดผลการดำเนินการอย่างไร วิเคราะห์ผลอย่างไร สามารถใช้ปรับปรุงได้อย่างไร
- กระบวนกรทำงานสนับสนุนการขยายงานด้านวิจัย และบริการทางวิชาการ (นวัตกรรม) ให้เป็นที่ยอมรับของสังคม และนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนของประเทศ มีอะไรบ้าง และวัดผลการดำเนินการอย่างไร วิเคราะห์ผลอย่างไร สามารถใช้ปรับปรุงได้อย่างไร
- กระบวนกรทำงานในการรับรู้ความต้องการของนิสิตในหลากหลายหลักสูตรที่คณะเปิดสอนมีอะไรบ้าง สามารถทราบความแตกต่างได้หรือไม่ และวัดผลการดำเนินการอย่างไร วิเคราะห์ผลอย่างไร สามารถใช้ปรับปรุงได้อย่างไร

มติผลลัพธ์

จุดแข็ง

คณะมีผลลัพธ์การดำเนินการที่ดีในบางเรื่องที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจ เช่น การเพิ่มขึ้นของอาจารย์ที่มีตำแหน่งวิชาการ เป็นจุดเริ่มต้นของการดำเนินการที่เป็นเลิศ ตามค่านิยมการนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์

โอกาสในการพัฒนา

- คณะไม่ได้รายงานผลลัพธ์ที่บ่งบอกได้ว่าการดำเนินการที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ และค่านิยมมากนักน้อยเพียงใด เช่น ผลลัพธ์ที่บ่งบอกความเป็นสากลที่สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืน
- คณะไม่ได้รายงานข้อมูลเทียบเคียงในแทบทุกผลลัพธ์ การไม่มีข้อมูลเทียบเคียงทำให้ไม่ทราบว่าคณะสามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานในประเทศและภูมิภาคดีเท่าหรือดีกว่าสถาบันอื่นหรือไม่ และเป็นกรจัดการที่ไม่สอดคล้องกับค่านิยมของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศในด้านการจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง และไม่สอดคล้องกับสมรรถนะหลักของคณะที่มีความสามารถแบบฝังลึกในการคิดวิเคราะห์เชิงระบบและการประยุกต์คอมพิวเตอร์และข้อมูลสารสนเทศในการแก้ปัญหา

นำเสนอโดย รศ.ดร.พีระยุทธ์ ชาญเศรษฐิกุล : คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์



ประเภทที่ 2

การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน

(2.1) การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

รางวัลดีเยี่ยม จำนวน 1 ผลงาน



จากห้องนิทรรศการสู่การเรียนรู้บนโลกดิจิทัล
คณะวิศวกรรมศาสตร์

1. ที่มาของปัญหา

จากพันธกิจหลักคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในฐานะสถาบันการศึกษาที่จัดการเรียนการสอนด้านวิศวกรรมศาสตร์ ซึ่งมีพันธกิจหลักใน 4 ประการ ประกอบด้วย การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยคณะวิศวกรรมศาสตร์ ได้กำหนดยุทธศาสตร์การบริหารงานคณะวิศวกรรมศาสตร์ เพื่อบรรลุพันธกิจหลักและดำรงไว้ซึ่งการเป็นสถาบันการศึกษาที่ตั้งมั่นในการดำเนินนโยบายและพันธกิจหลักให้เข้มแข็งผ่านการดำเนินการต่างๆ ได้แก่ การผลิตบัณฑิตสาขาวิศวกรรมศาสตร์ที่สอดคล้องกับความต้องการของประเทศทั้งเชิงปริมาณและคุณภาพ การผลิตผลงานวิจัยที่สนองต่อการเป็นมหาวิทยาลัยวิจัยของ มก. บนพื้นฐานของการพึ่งพาตนเองและช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ การให้บริการวิชาการเป็นสิ่งที่ช่วยถ่ายทอดความรู้ในวิชาชีพวิศวกรรมออกไปช่วยพัฒนาสังคมและประเทศผ่านการดำเนินการโครงการพัฒนาวิชาการและการปลูกฝังคุณค่าวัฒนธรรมไทยและภูมิปัญญาไทย ส่งเสริมให้มีการผสมผสานกิจกรรมทางศิลปวัฒนธรรมเข้ากับทุกภารกิจของคณะวิศวกรรมศาสตร์ โดยในการจัดการเรียนการสอนของคณะฯ ได้มุ่งเน้นให้นิสิตเป็นผู้เรียนที่มี Innovative Thinking ความคิดเชิงนวัตกรรม สอดแทรกอยู่ในเนื้อหาของการเรียนการสอนทั้งในชั้นเรียนและทำโครงการวิศวกรรม ตลอดจนกิจกรรมส่งเสริมการเรียนรู้ต่าง ๆ ตลอดหลักสูตร

จากนโยบายเน้นการเรียนการสอนให้นิสิตได้มีความคิดเชิงนวัตกรรมดังกล่าว ได้นำมาสู่การสนับสนุนให้ทั้งอาจารย์และนิสิต ได้คิดค้นพัฒนาผลงานด้านวิศวกรรมขึ้น ซึ่งมีหลากหลายผลงานที่นำมาสู่การใช้ประโยชน์ได้จริง อาทิ เครื่องผลิตน้ำสะอาดแบบเคลื่อนที่ เครื่องปลูกข้าวแบบหย่อนต้นกล้า เครื่องวัดความชื้น EE-KU ฯลฯ นำมาสู่ความสนใจของทั้งประชาชนและสื่อมวลชนในการเข้าชมผลงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง และเป็นเหตุผลหลักประการหนึ่งในการจัดตั้งห้องนิทรรศการแสดงผลงานความก้าวหน้าในงานวิศวกรรมของอาจารย์และนิสิตชั้น ณ ชั้นล่างอาคารชูชาติ กำภู ภายในห้องนิทรรศการได้รวบรวมและจัดแสดงผลงานของอาจารย์และนิสิตที่ได้รับรางวัลการประกวดประเภทต่างๆ ผ่านการจัดแสดงภาคโปสเตอร์และเปิดต้อนรับผู้เข้าเยี่ยมชมตามเวลาราชการ รวมถึงในโอกาสสำคัญต่างๆ ของคณะฯ



ภาพห้องนิทรรศการ (เดิม)

อย่างไรก็ตาม เนื่องจากห้องนิทรรศการคณะวิศวกรรมศาสตร์ดังกล่าว มีการเปิด/ปิด เป็นเวลา ไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลหรือคอยอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้เข้าชม รวมทั้งยังต้องอาศัยอาจารย์ หรือนิสิตเจ้าของผลงานมานำเสนออธิบายผลงาน ถึงแม้จะมีบอร์ดจัดแสดง รวมถึงการจัดทำวีดิทัศน์นำเสนอผ่านจอทีวีอธิบายรายละเอียดหรือการสาธิตผลงานจริงประกอบ เช่น แสดงภาพวีดิทัศน์ของผลงานแชมป์หุ่นยนต์เตะฟุตบอล อากาศยานไร้คนขับ ฯลฯ ก็ตาม แต่การดำเนินงานของห้องนิทรรศการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ ยังไม่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร

จากประเด็นที่พบข้อควรพัฒนาปรับปรุงดังกล่าว ประกอบกับที่ได้พิจารณาแล้วเห็นว่า ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศมีความก้าวหน้ามากมาตามลำดับ จึงเห็นสมควรนำความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดังกล่าว ที่สามารถนำเสนอผลงานได้อย่างรวดเร็ว ดึงดูดความสนใจได้มากกว่า ใช้งานง่าย ปรับปรุงข้อมูลได้ง่ายและทันต่อเหตุการณ์ และสร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ชมได้ สามารถรองรับอุปกรณ์ ที่หลากหลาย อุปกรณ์พกพาต่าง ๆ ทั้งคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล สมาร์ทโฟน แท็บเล็ต ไอแพด ทั้งระบบแอนดรอยด์ ไอโอเอส และวินโดวส์ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถใช้แอปพลิเคชันผ่านอุปกรณ์ดังกล่าวข้างต้น ได้อย่างอิสระ ทุกที่ ทุกเวลา มาพัฒนาห้องนิทรรศการคณะวิศวกรรมศาสตร์ ในรูปแบบห้องนิทรรศการเดิม ๆ ให้เป็นห้องนิทรรศการที่เป็นการเรียนรู้บนโลกดิจิทัล ซึ่งเป็นนวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงานในการนำเสนอผลงานภายในห้องนิทรรศการออกสู่โลกกว้าง และยกระดับห้องนิทรรศการให้เป็นแหล่งเรียนรู้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีวิศวกรรมที่ทันสมัย โดยเน้นการนำเสนอในรูปแบบของข้อความ ภาพ ภาพเคลื่อนไหว เสียง วิดีโอ ที่สร้างปฏิสัมพันธ์กับผู้ชม ปรับปรุงข้อมูลได้ง่าย สามารถรองรับอุปกรณ์ ที่หลากหลาย ทั้งอุปกรณ์ภายในห้องนิทรรศการที่มีอยู่เดิม เช่น จอทัชสกรีน ฯลฯ อุปกรณ์พกพาอื่น ๆ ทั้งระบบแอนดรอยด์ ไอโอเอส และวินโดวส์ ซึ่งผู้ใช้งานสามารถใช้แอปพลิเคชันผ่านอุปกรณ์ดังกล่าวข้างต้นได้อย่างอิสระ ทุกที่ ทุกเวลา เสมือนผู้ใช้ได้มาใช้งานแหล่งเรียนรู้ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีวิศวกรรมจริง

2. ลักษณะการปฏิบัติงาน

2.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

ภายในห้องนิทรรศการ เมื่อมีผลงานใหม่จะต้องจัดพิมพ์ โปสเตอร์ จัดทำวีดิโอ ซึ่งจะต้องปรับวิดีโอตามแนวจอภาพ ซึ่งมีทั้งแนวนอนและแนวตั้ง และนำฉายบนจอโทรทัศน์ในแต่ละเครื่อง โดยใช้แฟลชไดรฟ์ค้างไว้ การเปิดเครื่องทั้งวัน ทำให้เกิดความร้อนและเครื่องชำรุดได้ง่าย นอกจากนี้ยังมีปัญหาการเปิด/ปิดห้อง เนื่องจากไม่มีผู้ดูแลประจำ



จากปัญหาผู้พัฒนาได้ศึกษาแนวทางแก้ปัญหาในการดำเนินงานเป็นลำดับขั้นตอน ดังนี้

- 1) วิเคราะห์ปัญหา ศึกษาแนวทางแก้ปัญหา
- 2) ศึกษารูปแบบการเรียนรู้บนโลกดิจิทัลและเครื่องมือที่เหมาะสม
- 3) วิเคราะห์เนื้อหา
- 4) ศึกษาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการสร้างผลงานจากห้องนิทรรศการสู่การเรียนรู้บนโลกดิจิทัล
- 5) พัฒนาผลงานจากห้องนิทรรศการสู่การเรียนรู้บนโลกดิจิทัล

หลังจากได้แนวทางในการแก้ปัญหาในการดำเนินงาน ได้จัดทำแผนงาน ดังนี้

- 1) ศึกษารวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ปัญหาความต้องการ และวางแผนในการดำเนินงาน
- 2) ออกแบบเนื้อหา ออกแบบบทดำเนินเรื่อง ออกแบบผังงาน
- 3) สร้างการเรียนรู้ดิจิทัล
- 4) ทดลองและปรับปรุงแก้ไข
- 5) ประเมินผล
- 6) เผยแพร่และนำไปใช้จริง

ทั้งนี้ เพื่อมุ่งเป้าหมายในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานใน 3 ประการหลัก คือ

- เพื่อพัฒนาห้องนิทรรศการรูปแบบเดิมให้เป็นการเรียนรู้บนโลกดิจิทัล
- เพื่อเผยแพร่องค์ความรู้จากงานวิจัยนวัตกรรมสิ่งประดิษฐ์หรืองานสร้างสรรค์สู่สาธารณชน
- เพื่อจัดเป็นเวทีในการจัดแสดงความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและงานวิจัย

2.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่



ผู้พัฒนาและผู้เกี่ยวข้องรวบรวมผลงานนวัตกรรม หลักสูตร ประวัติคณฯ ฯลฯ โดยจัดทำเป็นวิดีโอ จัดเรียงเนื้อหาในรูปแบบภาพ เสียง ข้อความ และภาพเคลื่อนไหว ออกแบบจัดทำสื่อดิจิทัลตามขั้นตอนดังนี้

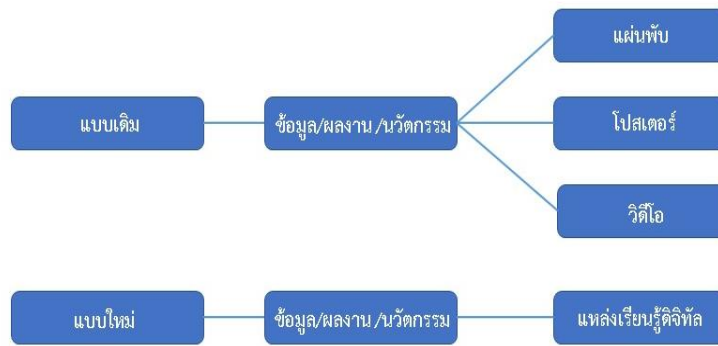
1. ออกแบบหน้าจอ
2. สร้างสื่อดิจิทัล
3. การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพทางด้านเทคนิค และเนื้อหาของผลงาน
4. การทดสอบ
5. การเผยแพร่

การการออกแบบ และพัฒนาใช้โปรแกรม Adobe InDesign และนำขึ้นบน Cloud ทำให้ผู้เข้าชมสามารถชมผลงานได้ง่าย และเสมือนได้เดินชมภายในห้องนิทรรศการด้วยตนเอง ทุกที่ ทุกเวลา เพียงดาวน์โหลดโปรแกรม Adobe Content Viewer บนสมาร์ตโฟนและแท็บเล็ต ทุกระบบปฏิบัติการ



3. วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

ลดขั้นตอนและลดเวลา เติมนำเสนอผลงานภายในห้องนิทรรศการ มี 3 ประเภท ได้แก่ แผ่นพับ โปสเตอร์ผลงาน วิดีโอแนะนำผลงานต่างๆ ซึ่งประสบปัญหาในการออกแบบที่ซ้ำซ้อนและการอัปเดตข้อมูลยุ่งยาก ต้องนำข้อมูลผลงานบรรจุลงแฟลชไดรฟ์ทุกครั้งที่มีการดัดแปลงข้อมูล ดังนั้นจึงเปลี่ยนเป็นการบรรจุข้อมูลผลงานลงในโปรแกรมเพียงแหล่งเดียว ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วย เพื่อให้ผู้ใช้เข้าถึงข้อมูลง่ายขึ้น และรวดเร็วยิ่งขึ้น



ลักษณะการปฏิบัติงาน



(รูปแบบเดิม - ห้องนิทรรศการ)



(รูปแบบใหม่ - ดิจิทัล)



(เข้าถึงง่าย-สะดวก)

4. ผลการดำเนินงาน (Output) ที่สำคัญ

ผลงานจากห้องนิทรรศการสู่การเรียนรู้บนโลกดิจิทัล เป็นการใช้โปรแกรมกราฟิก โปรแกรมตัดต่อในการผลิต/ออกแบบข้อมูล/สรุปเนื้อหาของผลงานวิจัย/นวัตกรรมทั้งในรูปของภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียง ที่มีปฏิสัมพันธ์กับผู้ใช้งานผ่าน Application และหรือโปรแกรม Adobe Content Viewer ที่รองรับอุปกรณ์หลากหลายทั้งระบบ Android ISO และ Windows Phone และเป็นการรวบรวมผลงานวิจัย/นวัตกรรมของอาจารย์ นิสิต และบุคลากรมาไว้ในที่เดียวกัน ซึ่งอำนวยความสะดวก รวดเร็ว และเข้าถึงได้ทุกที่ ทุกเวลา

5. ผลลัพธ์ความสำเร็จของการดำเนินงาน (Outcome)

ผลงานจากห้องนิทรรศการสู่การเรียนรู้บนโลกดิจิทัล คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นการเรียนรู้สมัยใหม่ มีรูปแบบการนำเสนอเนื้อหาที่แปลกใหม่ (ทั้งภาพและเสียง) สะดวกในการใช้งาน เนื่องจากสามารถใช้งานได้ทุกระบบปฏิบัติการ ประหยัดทรัพยากรเนื่องจากสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทุกที่ทุกเวลา ไม่ต้องเดินทาง มาชมผลงานที่ห้องนิทรรศการ ไม่ต้องมีเจ้าหน้าที่ดูแลเปิดปิดห้องนิทรรศการ นอกจากนี้ นักวิจัย นิสิต อาจารย์ ยังได้ศึกษาเรียนรู้และนำแนวคิดไปต่อยอดผลงานวิจัย/นวัตกรรม และเป็นแรงบันดาลใจในการพัฒนาผลงานนวัตกรรมของคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

6 . ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- ข้อมูล ที่ได้จากงานวิจัย นวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ของนักวิจัย อาจารย์ นิสิต และบุคลากร
- บุคลากร ได้รับความร่วมมือจากนักวิจัย อาจารย์ นิสิต ที่ให้คำแนะนำ สรุปรูปเนื้อหาผลงาน รวมทั้งเจ้าหน้าที่สำนักงานเลขานุการที่เข้าทดสอบระบบ
- ระบบ/เครื่องมือ โปรแกรม/ผลงานจากห้องนิทรรศการสู่การเรียนรู้บนโลกดิจิทัล คอมพิวเตอร์พีซี และแบบพกพาทั้งระบบ Android ISO และ Windows Phone เครือข่ายคอมพิวเตอร์และ IT Infrastructure ของคณะฯ ที่มีความพร้อมและมีเสถียรภาพในการใช้งาน รวมถึงสมรรถนะของเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วย

7. แนวทางการพัฒนาในอนาคต

ผู้พัฒนามีเป้าหมายที่จะพัฒนาผลงานจากห้องนิทรรศการสู่การเรียนรู้บนโลกดิจิทัลให้เป็น Digital Hub เพื่อเป็นศูนย์กลางของผลงานจากห้องนิทรรศการสู่การเรียนรู้บนโลกดิจิทัล ที่สามารถเข้าถึงสารสนเทศ เช่น นวัตกรรม สิ่งประดิษฐ์ ข้อมูลข่าวสารทั้งหมดในรูปแบบออนไลน์ อาทิ ระบบนำทางไปยังจุดต่างๆ โดยผู้ใช้งานมีส่วนร่วมแบบ 360 องศา เสมือนได้อยู่ในประสบการณ์นั้นจริงๆ

โดย : นายอนิวัฒน์ พุดโมต คณะวิศวกรรมศาสตร์

ประเภทที่ 2

การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน

(2.1) การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน

รางวัลดี จำนวน 7 ผลงาน

ระบบบริหารจัดการค่าตอบแทนการสอน
คณะวิทยาการจัดการ

1. ที่มาของปัญหา

จากบทบาทหน้าที่ของสำนักงานเลขานุการ คณะวิทยาการจัดการ ในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีภารกิจในด้านการให้บริการแก่หน่วยงานต่างๆ และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกด้าน มุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่องตอบสนองต่อภารกิจหน่วยงาน คือ มุ่งพัฒนาระบบการบริหารจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทั้งนี้หนึ่งในภารกิจของสำนักงานเลขานุการ คือ การจัดระบบบริหารจัดการค่าตอบแทนการสอน เพื่อให้มีความถูกต้อง แม่นยำ ลดความซ้ำซ้อนในงานและตอบสนองต่อผู้รับบริการอย่างมีคุณภาพ ซึ่งในปัจจุบันคณะวิทยาการจัดการ เปิดทำการเรียนการสอนระดับปริญญาตรี 7 หลักสูตรและระดับปริญญาโท 1 หลักสูตรทั้งภาคปกติและภาคพิเศษรวมถึงรับผิดชอบในรายวิชาพื้นฐานทางด้านมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ ให้แก่นิสิตวิทยาเขตศรีราชา ทำให้แต่ละภาคการศึกษาคณะฯ มีจำนวนรายวิชาที่เปิดสอน โดยอาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษที่มาจากภายนอกเป็นจำนวนมากซึ่งระบบการจัดการค่าสอนที่ผ่านมาจากคณะฯ ใช้วิธีการจัดเก็บข้อมูลการสอนของอาจารย์โดยใช้กระดาษ และ Microsoft Excel ช่วยในการคำนวณและจัดเก็บข้อมูลซึ่งก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1 ต้องใช้เวลาในการดำเนินการหลายวัน ทำให้เกิดความผิดพลาดและความซ้ำซ้อนของการจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลการจ่ายค่าตอบแทนการสอน ได้แก่ จำนวนชั่วโมงสอน ค่าเดินทางของอาจารย์พิเศษ การคำนวณภาระงานสอนเกินของอาจารย์ประจำ เป็นต้น ซึ่งการประมวลผลเกิดจากการสรุปแบบบันทึกการสอนของอาจารย์ ซึ่งใช้ Microsoft Excel ในการคำนวณทำให้เกิดข้อผิดพลาดในการคำนวณค่าตอบแทนของอาจารย์พิเศษและอาจารย์ประจำ

1.2 เนื่องจากแบบบันทึกการสอนแยกตามหมู่เรียน ซึ่งอาจารย์บางท่านสอนมากกว่า 1 หมู่เรียน ใน 1 รายวิชา ทำให้เกิดความสับสนในการกรอกข้อมูลเพื่อขอเบิกค่าเดินทาง เจ้าหน้าที่จะต้องตรวจสอบก่อนทำการเบิกจ่ายเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาการเบิกค่าเดินทางซ้ำซ้อนโดยในการแยกแบบบันทึกใช้กระดาษสี เพื่อแยกสถานะระหว่างอาจารย์พิเศษและอาจารย์ประจำ ซึ่งต้องใช้กระดาษสีเป็นจำนวนมากและหากเกิดเหตุการณ์แยกรายวิชาผิดก็จะทำให้สิ้นเปลืองวัสดุมากยิ่งขึ้น

1.3 ปัญหาในการคำนวณภาระงานสอนเกินของอาจารย์ประจำเนื่องจากการนับและใช้ระบบ Microsoft Excel ทำให้เกิดการนับชั่วโมงการปฏิบัติงาน

1.4 การลงเวลาสอนต้องเข้ามาที่สำนักงานเท่านั้น ทำให้ไม่สะดวกแก่อาจารย์ผู้สอน

1.5 เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ/เจ้าหน้าที่ในฝ่ายการศึกษา บางครั้งนำเอกสารแบบบันทึกการสอนวางไว้ผิดที่ทำให้อาจารย์ผู้สอนหาไม่พบ เสียเวลาในการค้นหา

1.6 การตรวจสอบข้อมูลค่าตอบแทนสำหรับอาจารย์ในแต่ละงวด ต้องติดต่อเจ้าหน้าที่ที่เท่านั้นไม่สามารถตรวจสอบได้ด้วยตนเอง

1.7 จากปัญหาในข้อ 1.1-1.4 ทำให้เกิดการสรุปค่าตอบแทนการสอนล่าช้าใช้เวลาไม่ต่ำกว่า 3 วันทำการ

2. ลักษณะการปฏิบัติงาน (ขอบเขต หน้าที่ ความรับผิดชอบ ความสำคัญ ผู้มาใช้บริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ)

- **ขอบเขต** การคำนวณค่าตอบแทนการสอนที่ถูกต้องและตรงต่อเวลาตามปฏิทินกำหนด
- **หน้าที่** สรุปลค่าตอบแทนการสอนเพื่อจ่ายให้อาจารย์ได้อย่างถูกต้องและเป็นไปตามระเบียบ
- **ความรับผิดชอบ** เบิกจ่ายค่าตอบแทนได้ทันตามกำหนดเวลา (ภายใน 7 วันหลังสิ้นเดือน)
- **ผู้มาใช้บริการ** อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษ
- **จำนวนผู้มาใช้บริการ** จำนวนอาจารย์ประจำ 65 คน อาจารย์พิเศษภาคการศึกษาละ 80-90 คน

2.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1) เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการศึกษาวางแผนการเปิดรายวิชาเสนอผู้บังคับบัญชา จัดทำตารางเรียนในแต่ละภาคการศึกษาแบ่งประเภทของอาจารย์ผู้สอน ตามกลุ่มวิชา นำมาสรุปและจัดทำแบบบันทึกการสอนของอาจารย์รายบุคคลโดยแยกเป็นภาคปกติและภาคพิเศษ 1 แผ่นต่อ 1 หมู่เรียน พร้อมระบุวันที่สอนของแต่ละหมู่เรียน เพื่อจัดเตรียมไว้ให้อาจารย์ผู้สอนลงบันทึกเวลาการสอน

2) เจ้าหน้าที่ฝ่ายจัดการศึกษาดำเนินการประมาณการค่าตอบแทนการสอนเพื่อเสนอขออนุมัติวงเงินต่อผู้บังคับบัญชา พร้อมแจ้งกำหนดการในการเบิกจ่ายค่าสอนแก่อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษทราบ เพื่อให้อาจารย์ทำการบันทึกแบบการสอนตามกรอบเวลาของการเบิกจ่าย

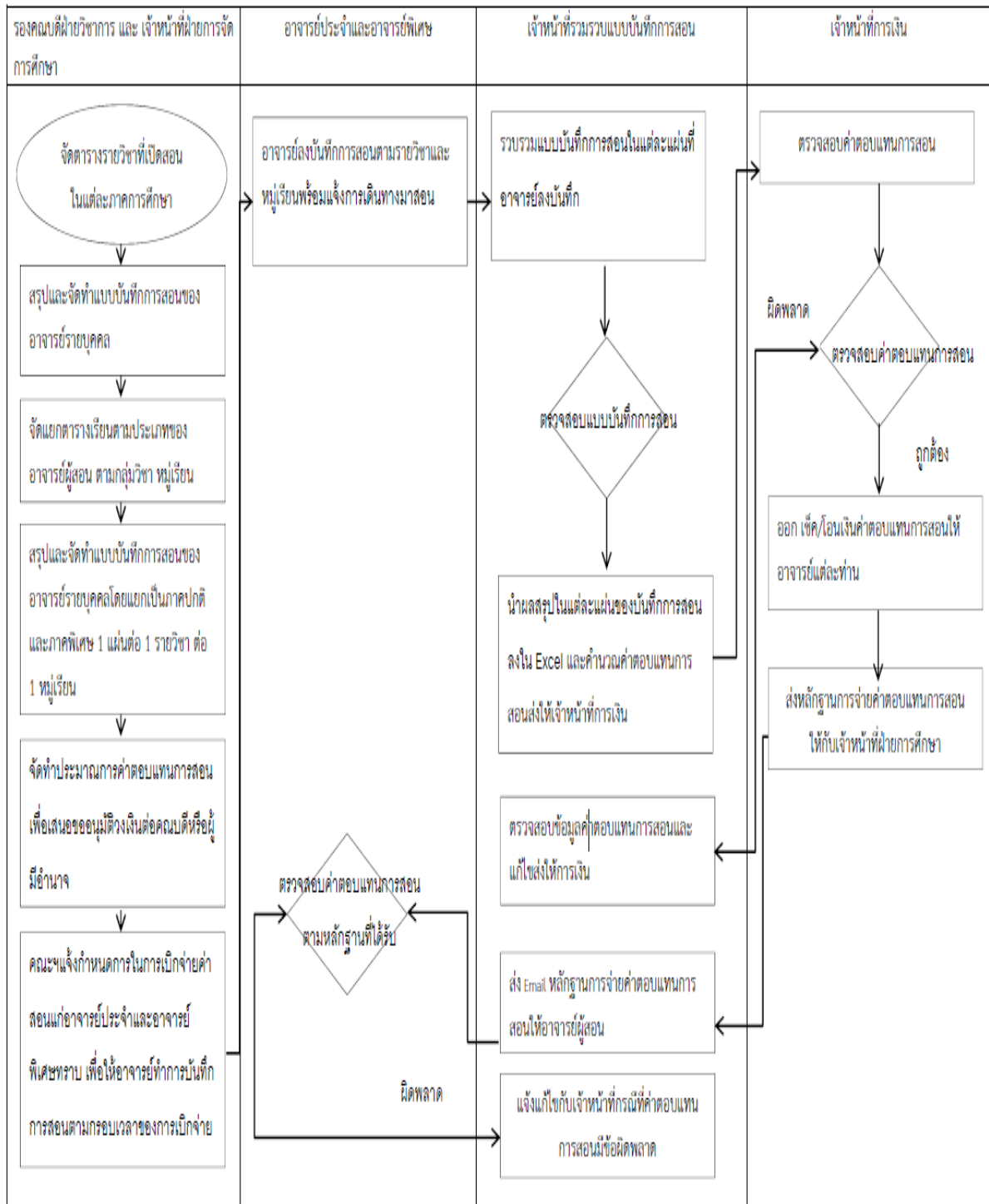
3) อาจารย์ผู้สอนลงบันทึกการสอนในแต่ละครั้งจำนวน 15 สัปดาห์ แต่ไม่เกิน 45 ชั่วโมง หรือ 30 ชั่วโมง แล้วแต่หน่วยกิตของรายวิชาพร้อมแจ้งประเภทของการเดินทางมาสอน

4) เจ้าหน้าที่ดำเนินการสรุปเพื่อคำนวณค่าตอบแทนการสอนรายเดือน โดยตรวจสอบจากบันทึกการสอนในแต่ละแผ่นที่อาจารย์ลงบันทึกและนำผลสรุปในแต่ละแผ่นของบันทึกการสอนลงใน Microsoft Excel และเจ้าหน้าที่นำแบบบันทึกเวลาว่างไว้ประจำจุดที่กำหนด

5) จัดทำบันทึกขออนุมัติเบิกจ่ายค่าตอบแทนการสอนในแต่ละงวดและส่งต่อให้งานการเงิน

6) งานการเงินตรวจสอบความถูกต้อง โดยทำการตรวจสอบชั่วโมงการสอนให้สอดคล้องกับค่าตอบแทนที่จ่ายให้เป็นไปตามระเบียบการเบิกจ่าย รวมถึงค่าเดินทางของอาจารย์ผู้สอน หากเกิดข้อสงสัย/ผิดพลาด จะดำเนินการติดต่อเจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษาและตรวจสอบแบบลงบันทึกเวลา เพื่อยืนยันข้อมูลส่งกลับอีกครั้ง และดำเนินการออกเช็ค/โอนเงินเข้าบัญชีอาจารย์ผู้สอน

7) ส่งหลักฐานการจ่ายค่าตอบแทนการสอนให้เจ้าหน้าที่ฝ่ายการศึกษาเพื่อดำเนินการแจ้งให้อาจารย์ผู้สอนทราบ



แผนผังการทำงานระบบเดิม

ตัวอย่างแบบบันทึกเวลาการสอน(กระดาษ)

แบบบันทึกเวลาการสอนอาจารย์พิเศษ คณะวิทยาการจัดการ (วันศุกร์)

ประจำภาค ดัน ปลาย ฤดูร้อน ปีการศึกษา 2551

ระหว่างวันที่ 25 ตุลาคม 2551 - 22 กุมภาพันธ์ 2552

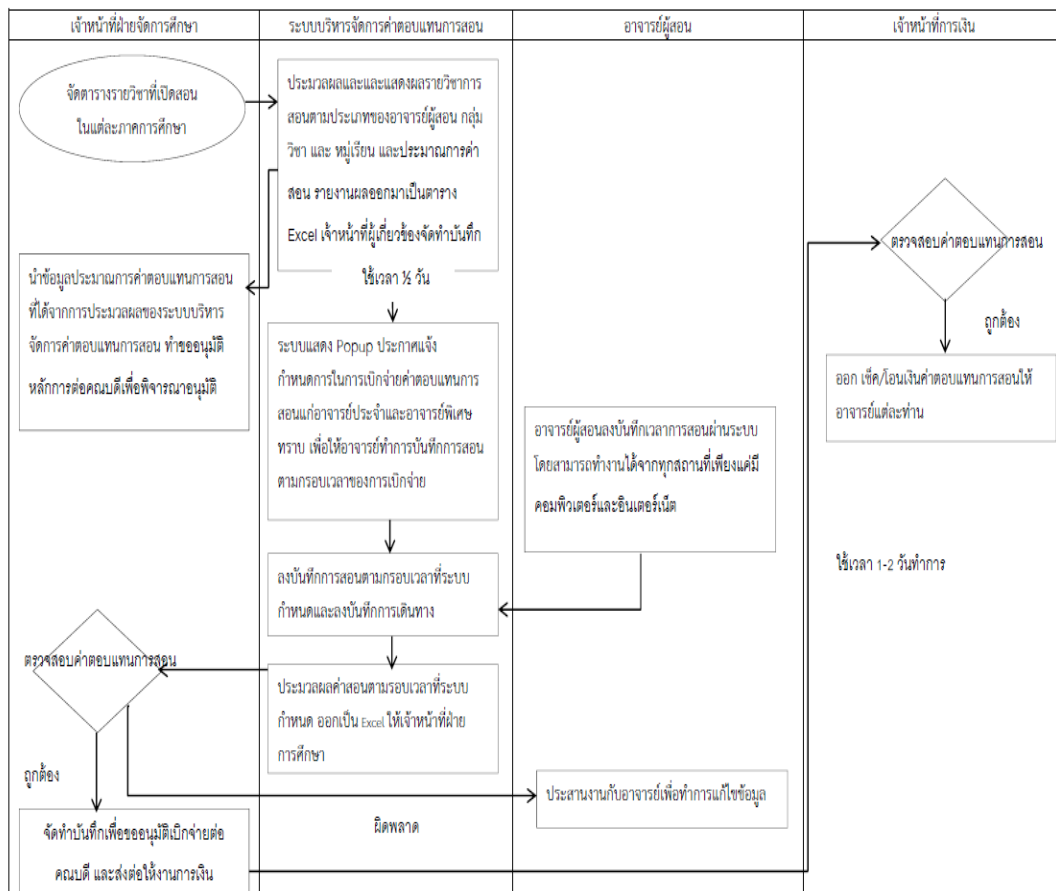
รหัสวิชา 355112 ชื่อวิชา Foundation English II หมู่เรียน 815

อาจารย์ผู้สอน อาจารย์ นงสมร พงษ์พานิช วัน/เวลาที่สอน/ห้องเรียน 13.00 - 16.00 น. ห้อง 10103

ครั้งที่	วันเดือนปี	ชื่อ-นามสกุล (ตัวบรรจง)	ลายมือชื่อ	ช่วงเวลาที่ยื่น	จำนวน ชม. ที่สอน	การเดินทางสอน					หมายเหตุ
						เดินทางมา		เดินทางกลับ			
						มาเอง	มารถ วิทยากร	กลับเอง	กลับรถ วิทยากร		
1	31 ตุลาคม 2551	นงสมร พงษ์พานิช		13-16	30	✓		✓			
2	7 พฤศจิกายน 2551	นงสมร พงษ์พานิช		13-16	31	✓		✓			
3	14 พฤศจิกายน 2551	นงสมร พงษ์พานิช		13-16	31	✓		✓			
4	21 พฤศจิกายน 2551	นงสมร พงษ์พานิช		13-16	31	✓		✓			
5	28 พฤศจิกายน 2551	นงสมร พงษ์พานิช		13-16	31	✓		✓		15 ชม.	
6	5 ธันวาคม 2551	นงสมร พงษ์พานิช		งด						ลวัน/อ	
7	12 ธันวาคม 2551	นงสมร พงษ์พานิช		13-16	3	✓		✓	ส.ก.	2551	
8	19 ธันวาคม 2551	นงสมร พงษ์พานิช		13-16	3	✓		✓		1 ชม.	
*	26 ธันวาคม 2551	สอบกลางภาค									
9	2 มกราคม 2552	นงสมร พงษ์พานิช		งด							
10	9 มกราคม 2552	นงสมร พงษ์พานิช		13-16	3	✓		✓			
11	16 มกราคม 2552	นงสมร พงษ์พานิช		13-16	3	✓		✓		31 ส.ก. 2552	
12	23 มกราคม 2552	นงสมร พงษ์พานิช		13-16	3	✓		✓			
13	30 มกราคม 2552	นงสมร พงษ์พานิช		12-16	3	✓		✓		18 ชม.	
14	6 กุมภาพันธ์ 2552	นงสมร พงษ์พานิช		13-16	3	✓		✓			
15	13 กุมภาพันธ์ 2552	นงสมร พงษ์พานิช		13-16	3	✓		✓	ส.ก. 2552		
*	20 กุมภาพันธ์ 2552	นงสมร พงษ์พานิช		13-16	3	✓		✓		9+3 = 12	
ตารางลงเวลาการสอนพิเศษ											
ครั้งที่	วันที่สอนพิเศษ	ชื่อ-นามสกุล (ตัวบรรจง)	ลายมือชื่อ	ช่วงเวลาที่ยื่น	จำนวน ชม. ที่สอน	การเดินทางมา					หมายเหตุ
						เดินทางมา		เดินทางกลับ			
						มาเอง	มารถ วิทยากร	กลับเอง	กลับรถ วิทยากร		
1	9/ก.พ. 52	นงสมร พงษ์พานิช		9.00-12.00	3	✓		✓	4 ส.ก. 2552		
2											
3											
4											
5											
6											
7											

2.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

- 1) โอนข้อมูลรายวิชาที่เปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษาเข้าสู่ระบบบริหารจัดการค่าตอบแทนการสอนคณะวิทยาการจัดการระบบ ms_epay เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบนำไปจัดกลุ่มรายวิชาต่างๆ จัดประเภทอาจารย์ผู้สอน
- 2) จัดทำประมาณการค่าสอนโดยแยกตามกลุ่มรายวิชา และประเภทอาจารย์ผู้สอน โดยใช้โปรแกรมประมวลผล แล้วรายงานผลออกมาเป็นตารางใน Microsoft Excel เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องจัดทำบันทึกเพื่อขออนุมัติหลักการเสนอต่อผู้บังคับบัญชาต่อไป
- 3) คณะฯแจ้งกำหนดการในการเบิกจ่ายค่าตอบแทนการสอนแก่อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษทราบ เพื่อให้อาจารย์ทำการบันทึกการสอนตามกรอบเวลาของการเบิกจ่าย
- 4) อาจารย์ผู้สอนลงบันทึกการสอนในแต่ละครั้งผ่านระบบอินเทอร์เน็ต
http://info.ms.src.ku.ac.th/ms_epay/
- 5) เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการประมวลผลค่าสอนตามรอบเวลาที่คณะได้แจ้ง ประมวลผลออกมาในระบบ Microsoft Excel
- 6) เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลที่โปรแกรมประมวลผล ค่าตอบแทนเป็นเป็นไปตามระเบียบการเบิกจ่าย เจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องจัดทำบันทึกเพื่อขออนุมัติเบิกจ่ายเสนอต่อผู้บังคับบัญชา และส่งต่อให้งานการเงินดำเนินการต่อไป



แผนผังการทำงานระบบใหม่

3. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

เนื่องด้วยในแต่ละภาคการศึกษา ทางคณะวิทยาการจัดการ มีการเปิดการเรียนการสอนประมาณ 500 หมู่เรียน หากคณะ ฯ ยังคงใช้กระบวนการทำงานเดิมโดยการจัดทำเอกสารแบบบันทึกเวลาการสอนของอาจารย์แต่ละท่านซึ่งมีจำนวนมาก รวมถึงการรวบรวมเอกสารเพื่อสรุปชั่วโมงสอนรายบุคคลตามหมู่เรียน และกรอกข้อมูลใส่ในตาราง excel เพื่อคำนวณค่าตอบแทนต่อไปก่อให้เกิดความยุ่งยากและข้อผิดพลาดในการบริหารจัดการค่าตอบแทนการสอน รวมถึงต้องใช้เจ้าหน้าที่ในการดูแล ตรวจสอบ และใช้เวลาในการดำเนินงานค่อนข้างนานและอาจจ่ายค่าตอบแทนไม่ทันกำหนด อีกทั้งยังเป็นการสิ้นเปลืองกระดาษและทรัพยากรอื่นในการจัดทำแบบบันทึกการสอน

ดังนั้นการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบริหารจัดการค่าตอบแทนการสอนทำให้การจัดเก็บข้อมูลมีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งยังสามารถลดขั้นตอนในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการรวบรวมเอกสาร และลดความผิดพลาดที่เกิดจากบุคคลในการคิดค่าตอบแทนการสอน ลดเวลา และประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน

วิธีการ

1. พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อลดเวลาการทำงานของกรมประมวลผลข้อมูลและลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติหน้าที่ในการคิดคำนวณค่าตอบแทนการสอน รวมทั้งสามารถประมวลผลให้ผู้บริหารรับทราบภาพรวมของการจัดตารางการเรียนการสอน และภาระงานด้านการสอน ภายใน 1 วันทำการสามารถส่งข้อมูลให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ประมาณการค่าสอนได้ล่วงหน้า รวมถึงสามารถตรวจสอบความถูกต้องและลดความซ้ำซ้อนของการลงเวลาสอนและการบันทึกค่าเดินทางของอาจารย์

3. สามารถออกรายงานข้อมูลต่าง ๆ เป็น Excel เพื่อความสะดวกกับเจ้าหน้าที่ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยสามารถ Export ออกมาเป็น Excel ได้ และอาจารย์สามารถตรวจสอบการลงเวลาสอนและค่าตอบแทนการสอนที่ได้รับโดยข้อมูลนั้นมีการอัปเดตเป็นปัจจุบันตลอดเวลา

เทคนิคหรือเครื่องมือที่ใช้ในการลดขั้นตอน

1. ระบบฐานข้อมูล ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลของตารางเรียน บันทึกเวลาการสอน การลงบันทึกการเดินทาง ข้อมูลการจ่ายค่าตอบแทนการสอนของอาจารย์ ทำให้สามารถลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล การควบคุมความถูกต้องของข้อมูลทำได้ง่าย รวมถึงสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ยังสนับสนุนการสืบค้นข้อมูลในหลากหลายมุมมอง ยิ่งไปกว่านั้นยังสนับสนุนการใช้งานร่วมกันในการสืบค้นข้อมูลเดียวกันได้ในเวลาเดียวกัน ข้อมูลมีความทันสมัยและเป็นปัจจุบันตามการนำเข้าของข้อมูล ทำให้อาจารย์ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถสืบค้นข้อมูลได้ด้วยตนเอง

2. ระบบสารสนเทศ ที่พัฒนาในรูปแบบเว็บไซต์ ที่อำนวยความสะดวกให้กับอาจารย์ผู้สอน ในการลงบันทึกเวลาการสอนที่สามารถลงบันทึกเวลาการสอนได้จากทุกสถานที่เพียงแค่มีคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภทอาจารย์ผู้สอนไม่ต้องจัดเก็บแบบบันทึกการสอนในรูปแบบกระดาษ ลดการสูญหายและการสิ้นเปลืองของกระดาษ รวมถึงรูปแบบการแสดงผลในเว็บไซต์ใช้งานยังง่ายต่อการเข้าใจ

4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการให้บริการ

“การบริการ” เป็นสิ่งสำคัญที่หน่วยงานสนับสนุนต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล พร้อมประสบผลสำเร็จตามกรอบเวลา กลุ่มผู้รับบริการ ได้แก่ อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษ ทั้งภายในและจากภายนอกมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ในการบริการจะต้องเป็นการบริการที่ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงต่อเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

5. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

วัตถุประสงค์หลักในการนำระบบบริหารจัดการค่าตอบแทนการสอนคณะวิทยาการจัดการเพื่อเป็นการลดขั้นตอน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และเพิ่มประสิทธิภาพในการประมวลผลค่าตอบแทนการสอนให้เกิดความแม่นยำ ลดความผิดพลาดในงาน และใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า

ดังนั้น การปรับปรุงงานด้านการอำนวยความสะดวกการลงบันทึกเวลาการสอน ของสำนักงานเลขานุการ ฝ่ายจัดการศึกษาและงานการเงิน จึงได้พัฒนานำระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาอำนวยความสะดวกต่อผู้รับบริการและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน ซึ่งสามารถปฏิบัติงานได้ทุกที่ ทุกเวลา http://www.ms.src.ku.ac.th/ms_epay/

6. การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในหน่วยงาน

สำนักงานเลขานุการ โดยฝ่ายจัดการศึกษาได้จัดทำคู่มือการใช้งานสำหรับอาจารย์ผู้สอนและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน พร้อมทั้งแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับอาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นและนำผลการประเมินมาทำการพัฒนา

7. ผลการดำเนินงาน (Output) ที่สำคัญ

7.1 ผู้รับบริการ (อาจารย์ประจำและอาจารย์พิเศษ)

- ระบบบริหารจัดการค่าตอบแทนการสอนคณะวิทยาการจัดการ สามารถให้บริการได้ตลอดเวลา ทุกสถานที่ที่มีเครือข่ายผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ทุกประเภท
- ระบบสืบค้นข้อมูลการลงเวลาย้อนหลังสะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการสืบค้น ดำเนินการด้วยตนเอง
- ตรงตามกรอบเวลาที่กำหนดและภายในภาคการศึกษา

7.2 ผู้ปฏิบัติงาน/เจ้าหน้าที่

- ระบบบริหารจัดการค่าตอบแทนการสอนคณะวิทยาการจัดการ ลดภาระงานในการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ ลดเวลาลดค่าใช้จ่าย ตรวจสอบได้
- ระบบสามารถประมวลผลการจ่ายค่าตอบแทนได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ไม่ซ้ำซ้อน

8. ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน (Outcome)

ผลลัพธ์ของการดำเนินงานสามารถสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ดังนี้

- **ด้านคุณภาพ (Quality)**
 - การจ่ายค่าตอบแทนการสอนเสร็จทันตามกำหนดเวลาที่กำหนด
 - ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ
 - ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ
- **ค่าใช้จ่าย (Cost)**
 - ลดค่าใช้จ่ายที่เป็นกระดาษ หมึกพิมพ์
 - ลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน
- **ความสมดุลในการทำงาน (Work life balance)**
 - เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - ปฏิบัติงานอย่างมีความสุขกาย สบายใจ ไม่เครียดกับงานที่มีเวลากำหนด

9. ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน

- ประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ
- ประหยัดวัสดุอุปกรณ์สำนักงาน เช่น กระดาษสี หมึกพิมพ์ ภาคการศึกษาละ 500 แผ่น ปัจจุบันไม่ต้องใช้

10. การประเมินผลและการนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงในอนาคต

จากแบบสอบถามความพึงพอใจของการใช้งานระบบพบว่า ผู้ใช้งานระบบมีความพึงพอใจต่อระบบเท่ากับ 4.41 และมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาปรับปรุงระบบการจ่ายค่าตอบแทนการสอนที่เปลี่ยนจากการลงนามในแบบบันทึกเวลาการสอน (กระดาษ) มาเป็นการลงเวลาในระบบบริหารจัดการค่าตอบแทนการสอนเท่ากับ 4.58 โดยผู้ใช้งานระบบได้ให้ข้อคิดเห็นต่อระบบว่า ระบบใช้งานง่าย สามารถทำงานได้จากทุกที่แค่เพียงมีอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ และเครือข่ายไร้สายทำงานได้รวดเร็ว เกิดความสะดวก พร้อมทั้งสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ และมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงระบบบริหารจัดการค่าตอบแทนการสอนดังนี้ ต้องการให้ระบบเชื่อมต่อกับงานการเงินโดยมีการอัปเดตข้อมูลของการโอนเงินแบบ Real time กับธนาคารพร้อมทั้งสามารถออกใบ Invoice ที่มีรายละเอียดการจ่ายค่าตอบแทนการสอนในแต่ละครั้งอย่างครบถ้วน รวมถึงการส่งข้อความแจ้งเตือนเมื่อมีการจ่ายค่าตอบแทนการสอนให้กับอาจารย์

11. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

สะดวก ท้ายตรง สามารถตอบสนองผู้รับบริการ และเป็นฐานข้อมูลที่น่าเชื่อถือให้ผู้รับบริการ

12. แนวทางการพัฒนาในอนาคต

พัฒนาระบบบริหารจัดการค่าตอบแทนการสอนให้เชื่อมต่อกับงานการเงินโดยมีการอัปเดตข้อมูลของการโอนเงินแบบ Real time กับธนาคารพร้อมทั้งสามารถออกใบ Invoice ที่มีรายละเอียดการจ่ายค่าตอบแทนการสอนในแต่ละครั้งอย่างครบถ้วน รวมถึงการส่งข้อความแจ้งเตือนเมื่อมีการจ่ายค่าตอบแทนการสอนให้กับอาจารย์

โดย : อ.ดร.สุภาภาส คำโตนต์ คณะวิทยาการจัดการ

การพัฒนากระบวนการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำนักทะเบียนและประมวลผล

1. ความเป็นมา/หลักการ

ในปัจจุบันสำนักทะเบียนและประมวลผลได้มีภาระงานในการดำเนินงานลงทะเบียนเรียน การจัดทำรายงาน และการประมวลผลข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต และการจัดการระบบฐานข้อมูลนิสิต ซึ่งในการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขนและกำแพงแสน เป็นการลงทะเบียนเรียนผ่านระบบออนไลน์และมีจำนวนผู้ลงทะเบียนเรียนจำนวนมาก ตัวอย่างสถิติการลงทะเบียนเรียนของนิสิตวิทยาเขตบางเขน ปีการศึกษา 2557 ภาคต้น จำนวน 26,421 ราย ภาคปลาย จำนวน 36,339 ราย และภาคฤดูร้อน จำนวน 32,442 ราย และวิทยาเขตกำแพงแสน ปีการศึกษา 2557 ภาคต้น จำนวน 8,408 ราย ภาคปลาย จำนวน 11,901 ราย และภาคฤดูร้อน จำนวน 9,463 ราย จากสถิติเบื้องต้นทำให้ต้องมีการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต ให้กับนิสิตแต่ละคน เนื่องจากในแต่ละภาคการศึกษานั้น มีปริมาณนิสิตจำนวนมากต่อการลงทะเบียนเรียนในหนึ่งภาคการศึกษา ซึ่งทำให้เกิดปัญหาทางเครือข่ายขึ้น ในช่วงการลงทะเบียนเรียนของนิสิตแต่ละคนจะเกิดภาระโหลตมากน้อยแตกต่างกัน ซึ่งภาระโหลตดังกล่าวอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ในอีกมุมหนึ่งนิสิตไม่ทราบถึงขั้นตอน กระบวนการในการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียน ในการกำหนดและตรวจสอบลำดับแต่ละครั้งมีนิสิตได้ลำดับการลงทะเบียนเรียนที่ซ้ำเดิมและไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนย้อนหลังได้ ปัญหาสุดท้ายคือในการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มีขั้นตอน กระบวนการที่ซับซ้อน ซึ่งส่งผลให้การทำงานของเจ้าหน้าที่เกิดความล่าช้า เพราะต้องใช้เวลาในการดำเนินงานแต่ละครั้ง และที่สำคัญเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นไม่มีการแจ้งเตือนข้อมูลไปยังนิสิตให้ตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนได้

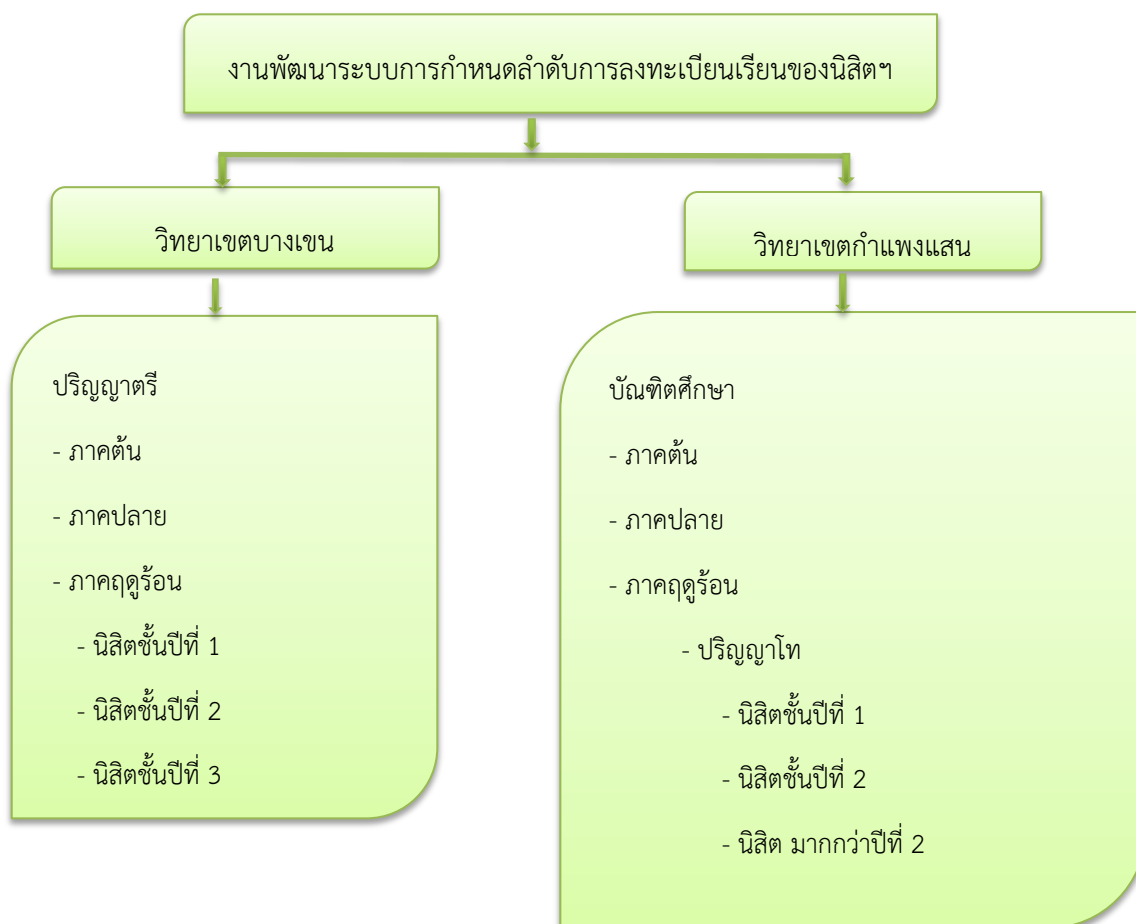
ดังนั้น สำนักทะเบียนและประมวลผลได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวจึงได้ศึกษาและวิเคราะห์ปัญหา ด้วยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สำหรับการบริหารจัดการในการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ลดขั้นตอนการทำงานและประหยัดทรัพยากรด้านเวลากับบุคลากร จึงได้มีการพัฒนาโปรแกรมการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียน กำหนดเกณฑ์ รูปแบบและเงื่อนไข การเผยแพร่ข้อมูลขึ้นมาใหม่ เพื่อให้ระบบเวิร์ฟเวอร์ที่ให้บริการสำหรับการลงทะเบียนเรียนสามารถรองรับจำนวนของนิสิตที่เข้ามาลงทะเบียนเรียนได้เพียงพอในแต่ละชั่วโมง และจะช่วยลดปัญหาการจราจรเครือข่ายที่คับคั่งจนกระทั่งส่งผลให้เว็บไซต์ที่ให้บริการในการลงทะเบียนเรียนนั้นล่ม อีกทั้งระบบที่พัฒนาขึ้นเป็นการนำระบบมาทำงานแทนคน (เจ้าหน้าที่) ซึ่งสามารถกำหนดลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิตจำนวนมากได้เป็นอย่างดี ทั้งนี้ นิสิตและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องสามารถได้รับรู้เกี่ยวกับข้อมูลขั้นตอน กระบวนการในการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต และสามารถตรวจสอบข้อมูลการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนย้อนหลังได้ในแต่ละภาคการศึกษารวมถึงนิสิตและเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการต่อการพัฒนาระบบกำหนดลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

2. วัตถุประสงค์

- เพื่อมีระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และกำแพงแสน
- เพื่อสร้างกระบวนการทำงานที่ดี ลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความรวดเร็ว ประหยัดทรัพยากรด้านเวลา และบุคลากร
- เพื่อสร้างความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่อการพัฒนาระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และกำแพงแสน

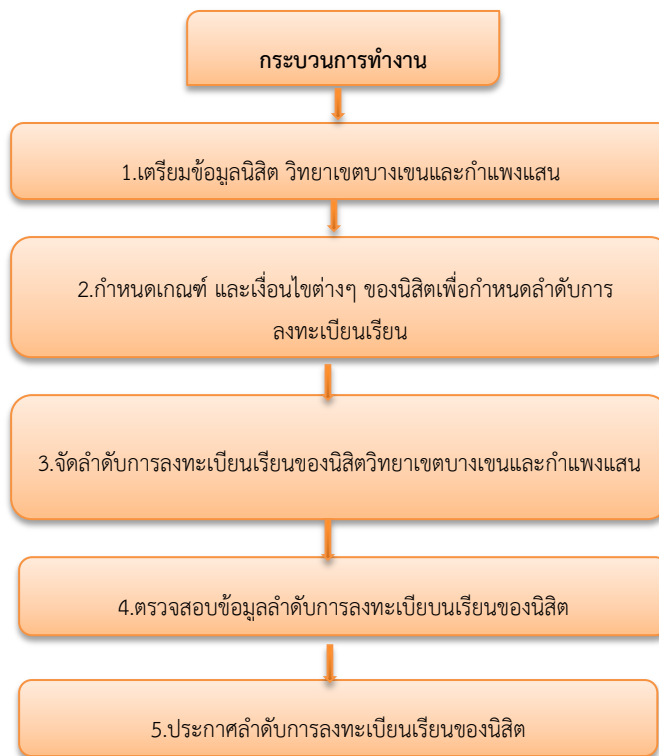
3. ขอบเขต หน้าที่ และความรับผิดชอบ

งานพัฒนาระบบสารสนเทศ ฝ่ายประมวลผลการศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล มีขอบเขตในการพัฒนาระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และกำแพงแสน ในการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต จะประกอบไปด้วยนิสิตระดับปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา ในระดับปริญญาตรีจะมีนิสิตที่ศึกษาในชั้นปีที่ 1 – 4 และนิสิตที่มากกว่าชั้นปีที่ 4 ในส่วนของบัณฑิตศึกษาประกอบไปด้วยนิสิตปริญญาโท และปริญญาเอก โดยระดับปริญญาโทมีนิสิตชั้นปี 1 – 2 และนิสิตที่มากกว่าชั้นปีที่ 2 สุดท้ายปริญญาเอกมีนิสิตตั้งแต่ชั้นปีที่ 1 – 3 และนิสิตที่มากกว่าชั้นปีที่ 3 แสดงดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 ขอบเขตในการพัฒนาระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต

นอกจากขอบเขตหน้าที่ในการพัฒนาระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และกำแพงแสน งานสารสนเทศมีกระบวนการทำงานของระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แสดงดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 กระบวนการทำงานของระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต

การพัฒนาระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และกำแพงแสนเป็นการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการพัฒนาระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียน ของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการทำงานและประหยัดทรัพยากรด้านเวลากับบุคลากรขององค์กร รวมถึงช่วยลดปัญหาการจราจรเครือข่ายที่คับคั่งในการลงทะเบียนเรียน อีกทั้งนิสิตสามารถรับรู้ขั้นตอน กระบวนการในการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต และสามารถตรวจสอบข้อมูลการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนย้อนหลังได้ และสิ่งสำคัญนิสิตและเจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจและได้มีส่วนร่วมในการเสนอความต้องการของการพัฒนาระบบกำหนดลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ด้วย

4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลา

4.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

ทบทวนระบบงานเดิมและศึกษาปัญหาของการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต วิทยาเขตบางเขนและกำแพงแสน ขั้นตอนดังกล่าวทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน โดยมีขั้นตอนการให้บริการถึง 17 ขั้นตอน และรวมระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงาน 10 วัน มีรายละเอียด ดังนี้

- 1) หัวหน้าฝ่ายประมวลผลการศึกษาทำบันทึกข้อความถึงผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล เรื่องขอข้อมูลนิสิตปัจจุบัน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขนและกำแพงแสน
- 2) ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผลส่งหนังสือถึง ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์

- 3) ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์มอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้อง
- 4) เจ้าหน้าที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์ดำเนินการเสร็จสิ้นตอบกลับบันทึกข้อความไปยังผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์พร้อมกับไฟล์ข้อมูล
- 5) ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์ส่งเรื่องถึงผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล
- 6) ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผลส่งเรื่องถึงหัวหน้าฝ่ายประมวลผลการศึกษาพร้อมไฟล์ข้อมูล
- 7) หัวหน้าฝ่ายประมวลผลการศึกษาส่งไฟล์ข้อมูลให้กับเจ้าหน้าที่งานกำหนดลำดับฯ
- 8) เจ้าหน้าที่งานกำหนดลำดับฯ นำข้อมูลนิตินิตเข้าสู่ฐานข้อมูลตามวิทยาเขตระดับชั้นปี สำหรับนิตินิตปริญญาตรี และบัณฑิตศึกษา
- 9) เจ้าหน้าที่งานกำหนดลำดับฯ ทำการสุม่จากโปรแกรมสุม่พื้นฐานด้วยไมโครซอฟต์แอคเซส (Microsoft Access) เพื่อนำไปกำหนดลำดับการลงทะเบียนเรียนให้กับนิตินิตแต่ละคนอีกครั้ง
- 10) เจ้าหน้าที่งานกำหนดลำดับฯ ทำการตรวจสอบข้อมูลการสุม่ที่ได้จากโปรแกรม/ส่งข้อมูลการสุม่จากโปรแกรม ให้กับหัวหน้าฝ่ายประมวลผลการศึกษา เพื่อกำหนดลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิตินิตและจัดทำรายงาน
- 11) หัวหน้าฝ่ายประมวลผลการศึกษาทำบันทึกข้อความถึงผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล เรื่อง ขอส่งข้อมูลการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิตินิตเข้าสู่ฐานข้อมูลลงทะเบียน
- 12) ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผลแจ้งหนังสือถึง ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์
- 13) ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ส่งเรื่องให้เจ้าหน้าที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้อง
- 14) เจ้าหน้าที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์ดำเนินการเรียบร้อย พร้อมตอบหนังสือกลับมาที่ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์
- 15) ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์แจ้งหนังสือกลับมาที่ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล
- 16) ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผลแจ้งเรื่องกลับมาที่หัวหน้าฝ่ายประมวลผลการศึกษา
- 17) หัวหน้าฝ่ายประมวลผลการศึกษา ตรวจสอบข้อมูล/ประสานงานเจ้าหน้าที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์เพื่อการประกาศลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิตินิตในระบบ

4.2 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน

- ยกเลิก คือ การยกเลิกขั้นตอนการทำงานบางอย่างที่ไม่จำเป็น ซ้ำซ้อน เพื่อให้การทำงานในแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว และเป็นระบบมากยิ่งขึ้น โดยมีการยกเลิกขั้นตอนต่างๆ ดังนี้
 - การทำหนังสือบันทึกข้อความเรื่องขอ และส่งข้อมูลนิตินิตปัจจุบัน เพื่อใช้ในการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิตินิต
 - การส่งข้อมูลนิตินิตระหว่างเจ้าหน้าที่
 - การกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิตินิตที่จัดด้วยเจ้าหน้าที่
 - สร้างโปรแกรม “การกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิตินิต” เพื่อแก้ปัญหาการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิตินิตจำนวนมากด้วยคน และข้อมูลมีความถูกต้อง
 - การตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียนเรียนและการตรวจสอบย้อนหลังในแต่ละภาคการศึกษา นิตินิตและเจ้าหน้าที่ที่สามารถตรวจสอบข้อมูลการลงทะเบียนเรียนย้อนหลังในแต่ละภาคการศึกษา
- การวางแผนเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ เพื่อให้มีกรอกการทำงานที่ชัดเจน และมีแผนการใช้ทรัพยากรและการปฏิบัติงาน ลดข้อผิดพลาดในการดำเนินงาน รู้ขอบข่ายและหน้าที่ รวมถึงช่วยลดปัญหาการทำงานที่ซ้ำซ้อนกัน (ที่มา: <http://203.158.184.2/elearning/Management/unit502.htm>) สำนักทะเบียน

และประมวผล จึงได้นำหลักการวางแผนงานคุณภาพด้วยวิธี PDCA Model ดังนี้ (ที่มา : Dr.William Edwards Deming แนวคิดและทฤษฎีการจัดการ <http://adisony.blogspot.com/2012/10/edward-deming.html>)

เมื่อได้แผนงานสำหรับการดำเนินงาน (P) นำแผนงานที่ได้ไปปฏิบัติ (D) ในระหว่างปฏิบัติก็สามารถดำเนินการตรวจสอบไปพร้อมกันได้ (C) การปรับปรุงแก้ไขกับปัญหาที่เกิดขึ้น (A) โดยการปรับปรุงก็เริ่มจากกระบวนการวางแผนก่อน วนไปเรื่อยๆ จึงเรียกววงจร PDCA โดยแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 1

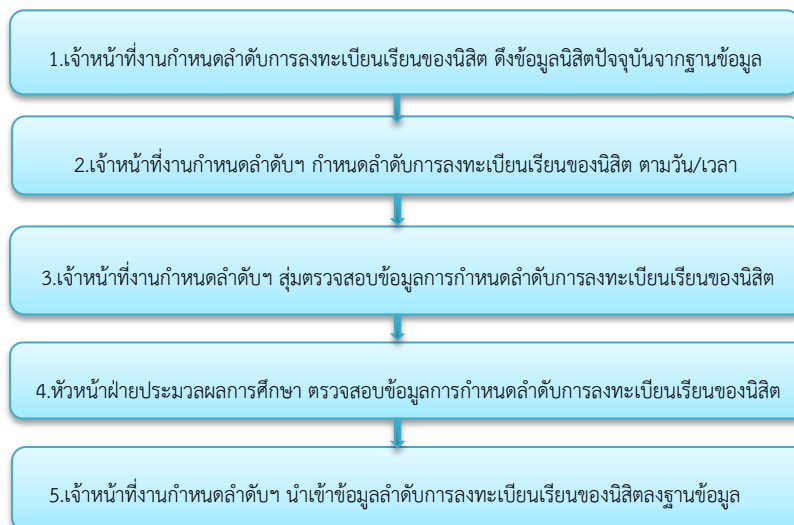
ตารางที่ 1 การวางแผนงานคุณภาพด้วยวิธี PDCA Model

Plan	Do	Check	Act
1.วางแผนการดำเนินงาน	1.ขออนุมัติโครงการ	1.ตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน	1.ปรับปรุง/แก้ไขส่วนที่ผิดพลาดของโปรแกรม (Debug Program)
2.กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ	2.ประชุม หรือ เสนอข้อคิดเห็นและร่วมกำหนดขั้นตอนการทำงานร่วมกัน	2.ร่วมกันทดสอบโปรแกรม	2.ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยสนับสนุนขั้นตอนการทำงาน
3.วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างโปรแกรม	3.เขียนโปรแกรมการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนฯ	3.ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ	
	4. เผยแพร่ กระจายความรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์		

4.3 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

ในการพัฒนาระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิตใหม่ เป็นการทำความเข้าใจกับปัญหา และวิเคราะห์ปัญหาออกมา เพื่อทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต โดยความต้องการที่ได้มาจากนิสิตวิทยาเขตบางเขน และกำแพงแสน พร้อมกับผู้บริหารสำนักทะเบียนและประมวผล ร่วมกันแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ความแตกต่าง และข้อเสนอแนะต่างๆ จนทำให้ได้ข้อมูลที่เป็นมติเห็นชอบร่วมกันระหว่างผู้บริหารและนิสิต เพื่อใช้เป็นแนวทางในการออกแบบระบบงานใหม่ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ โดยมีขั้นตอนระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิตในรูปแบบใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้น ภาพที่ 3 แสดงกระบวนการให้บริการที่ลดลงระบบงานใหม่ทำให้มีความชัดเจนและในแต่ละขั้นตอนลดกระบวนการให้บริการที่มีความซ้ำซ้อนลง โดยมีขั้นตอนการให้บริการเพียง 5 ขั้นตอน จากเดิม 17 ขั้นตอน ลดลงถึง 12 ขั้นตอน และรวมระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินลดลงเหลือ 2 วัน จากเดิม 10 วัน

ขั้นตอนการกำหนดลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต ระบบใหม่



ภาพที่ 3 ขั้นตอนระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต (แบบใหม่)

4.4 วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

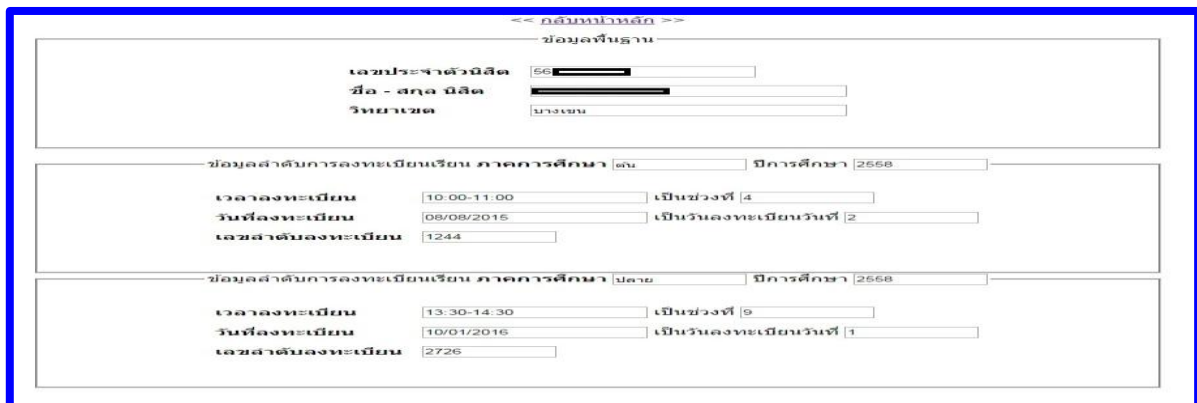
ด้านผู้รับบริการ

นิสิตสามารถดูลำดับการลงทะเบียนเรียนของตนเองได้ ผ่านเว็บไซต์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผู้สมัครสามารถดูได้ทุกที่ ทุกเวลา ทุกอุปกรณ์ที่สามารถเข้าสู่เว็บไซต์สารสนเทศได้ แสดงดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต ผ่านเว็บไซต์สารสนเทศ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นิสิตสามารถดูลำดับการลงทะเบียนเรียนของตนเองย้อนหลังในแต่ละภาคการศึกษาได้ ผ่านเว็บไซต์สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ แสดงดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 เว็บไซต์ตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิตย้อนหลังในแต่ละภาคการศึกษา

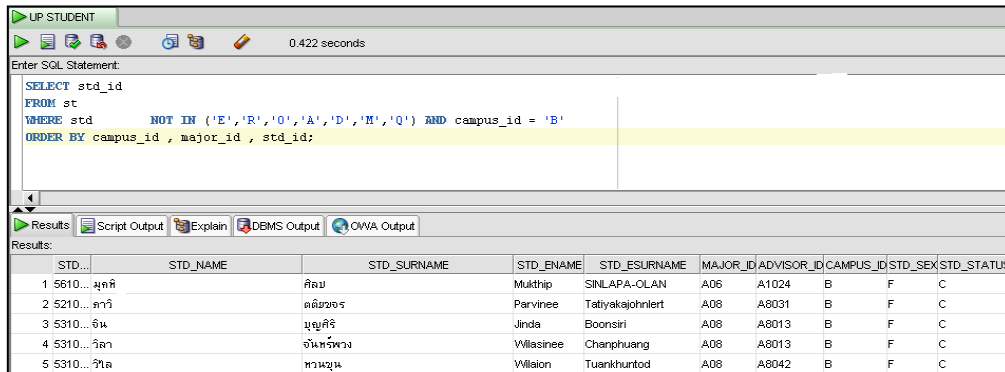
นิสิตได้รับข้อความสั้นแจ้ง ให้สามารถตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนที่เว็บไซต์ www.regis.ku.ac.th แสดงดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 ตัวอย่างข้อความสั้น (SMS)

ด้านผู้ให้บริการ

เจ้าหน้าที่กำหนดลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิตมีสิทธิ์สามารถดึงข้อมูลนิสิตในฐานข้อมูลนิสิต (Student Database) ในฐานข้อมูลออราเคิลได้ แสดงดังภาพที่ 7



The screenshot shows a SQL Developer window with the following SQL statement:

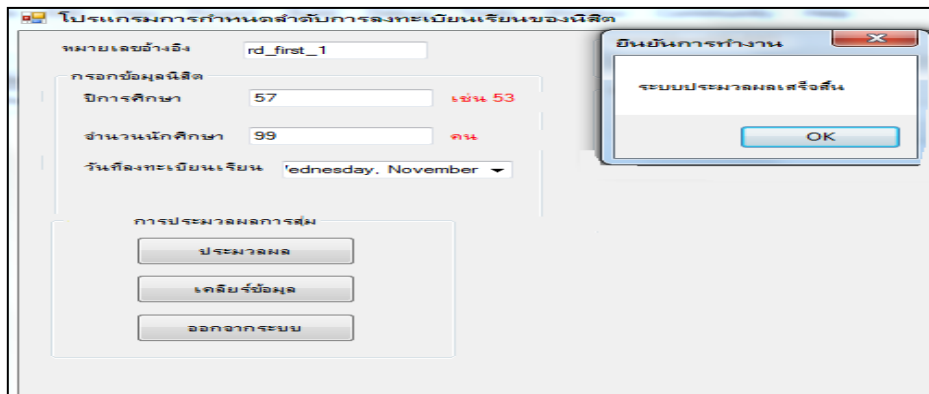
```
SELECT std_id
FROM st
WHERE std NOT IN ('E','R','O','A','D','M','Q') AND campus_id = 'B'
ORDER BY campus_id , major_id , std_id;
```

The results table is as follows:

STD...	STD_NAME	STD_SURNAME	STD_ENAME	STD_ESURNAME	MAJOR_ID	ADVISOR_ID	CAMPUS_ID	STD_SEX	STD_STATUS
1 5810...	มุทิตี	คิลป์	Mukthip	SINLAPA-CLAN	A06	A1024	B	F	C
2 5210...	ศิว	คณิศร	Parvinee	Tatryakajohnlert	A08	A8031	B	F	C
3 5310...	จิน	บุญศิริ	Jinda	Boonsiri	A08	A8013	B	F	C
4 5310...	วิลลา	วิลลาสิน	Wilasinee	Chanphuang	A08	A8013	B	F	C
5 5310...	วิลลา	วิลลาสิน	Wilaion	Tuankhuntod	A08	A8042	B	F	C

ภาพที่ 7 การดึงข้อมูลนิสิตในฐานข้อมูลนิสิต (Student Database)

เจ้าหน้าที่กำหนดลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต ใช้โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นในการกำหนดลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต แสดงดังภาพที่ 8 แทนการใช้คนจัดลำดับ

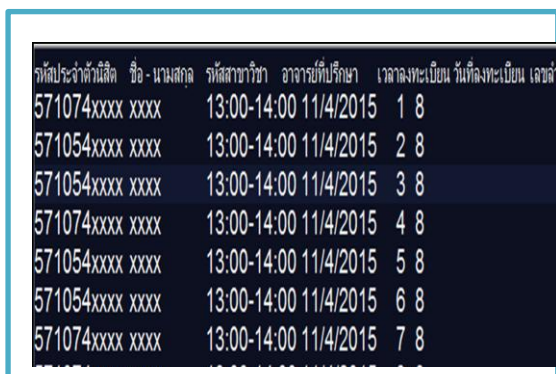


The screenshot shows a web application interface with the following fields and buttons:

- หมายเลขอ้างอิง: rd_first_1
- กรอกข้อมูลนิสิต: 57 (with a red error message "เช่น 53")
- จำนวนนักศึกษา: 99 (with a red error message "คน")
- วันที่ลงทะเบียนเรียน: Wednesday, November
- Buttons: ปะมวลผล, เคลียร์ข้อมูล, ออกจากระบบ
- Modal dialog: ระบบประมวลผลเสร็จสิ้น (OK)

ภาพที่ 8 โปรแกรมที่พัฒนาขึ้นในการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต

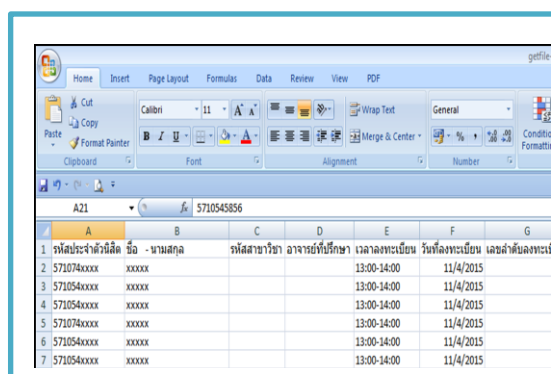
เจ้าหน้าที่กำหนดลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต สามารถดูผลลัพธ์การกำหนดลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิตผ่าน text file ได้ แสดงดังภาพที่ 9 หรือนำไปเปิดผ่านโปรแกรมไมโครซอฟท์เอกซ์เซลได้ แสดงดังภาพที่ 10



The text file content is as follows:

รหัสประจำตัวนิสิต	ชื่อ - นามสกุล	รหัสสาขาวิชา	อาจารย์ที่ปรึกษา	เวลาลงทะเบียน	วันที่ลงทะเบียน	เลขลำดับลงทะเบียน
571074xxxx	xxxx	13:00-14:00	11/4/2015	1	8	
571054xxxx	xxxx	13:00-14:00	11/4/2015	2	8	
571054xxxx	xxxx	13:00-14:00	11/4/2015	3	8	
571074xxxx	xxxx	13:00-14:00	11/4/2015	4	8	
571054xxxx	xxxx	13:00-14:00	11/4/2015	5	8	
571054xxxx	xxxx	13:00-14:00	11/4/2015	6	8	
571074xxxx	xxxx	13:00-14:00	11/4/2015	7	8	

ภาพที่ 9 ผลลัพธ์การกำหนดลำดับการลงทะเบียนเรียน text file

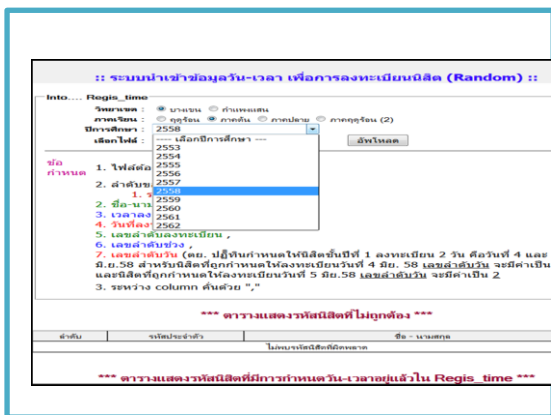


The Excel spreadsheet content is as follows:

	A	B	C	D	E	F	G
1	รหัสประจำตัวนิสิต	ชื่อ - นามสกุล	รหัสสาขาวิชา	อาจารย์ที่ปรึกษา	เวลาลงทะเบียน	วันที่ลงทะเบียน	เลขลำดับลงทะเบียน
2	571074xxxx	xxxx	13:00-14:00	11/4/2015	1	8	
3	571054xxxx	xxxx	13:00-14:00	11/4/2015	2	8	
4	571054xxxx	xxxx	13:00-14:00	11/4/2015	3	8	
5	571074xxxx	xxxx	13:00-14:00	11/4/2015	4	8	
6	571054xxxx	xxxx	13:00-14:00	11/4/2015	5	8	
7	571054xxxx	xxxx	13:00-14:00	11/4/2015	6	8	

ภาพที่ 10 ผลลัพธ์การกำหนดลำดับการลงทะเบียนเรียนด้วยโปรแกรม

4. เจ้าหน้าที่กำหนดลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต สามารถอัปเดตข้อมูลการกำหนดลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิตเข้าสู่ฐานข้อมูลนิสิตได้ แสดงดังภาพที่ 11 และสามารถจัดการรายงานสรุปจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนในช่วงที่กำหนดได้ โดยการเลือกปีการศึกษา ภาคการศึกษา วิทยาเขต และวันที่ลงทะเบียน ซึ่งจะแสดงข้อมูลในส่วนที่เป็นคณะและจำนวนนิสิต แสดงดังภาพที่ 12



ร	คณะ/ภาควิชา	จำนวนนิสิต
1	เกษตร	261
2	ช่างยนต์	288
3	วิทยาศาสตร์	293
4	บริหารศาสตร์	490
5	วิศวกรรมศาสตร์	1078
6	ศึกษาศาสตร์	407
7	เศรษฐศาสตร์	319
8	สังคมศาสตร์	762
9	สัตวแพทยศาสตร์	8
10	อุตสาหกรรมศาสตร์	518
11	มนุษยศาสตร์	543
12	บริหารธุรกิจ	542
13	วิทยาศาสตร์สิ่งแวดล้อม	4
14	เทคโนโลยีสารสนเทศ	47
15	สถาปัตยกรรมศาสตร์	115
16	ศิลปกรรมศาสตร์	37
17	วิศวกรรมโยธา	12
รวม		6,324

ภาพที่ 11 ระบบนำเข้าสู่ข้อมูลวันที่ และช่วงเวลาการลงทะเบียนเรียน ภาพที่ 12 รายงานจำนวนนิสิตที่ลงทะเบียนในช่วงเวลาที่กำหนด

5. การดำเนินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการให้บริการ

ในปัจจุบันนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ถือเป็นลูกค้าหลักขององค์กร ดังนั้น การกำหนดกฎเกณฑ์ หรือ การพัฒนากระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับนิสิตจะต้องมีการร่วมประชุมหรือให้นิสิตได้เสนอความคิดเห็นด้วย เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพิจารณาหรือตัดสินใจต่อไป สำนักทะเบียนและประมวลผลได้มีการพัฒนาระบบการกำหนด และตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และกำแพงแสน ขึ้นจากระบบงานเดิม โดยให้มีเงื่อนไข กฎเกณฑ์ที่ชัดเจน และยอมรับร่วมกัน รวมถึงเล็งเห็นความสำคัญในการให้บริการ ในด้านการตรวจสอบข้อมูลย้อนหลังของการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต เพื่อให้นิสิตมีความสะดวกสบายในการตรวจสอบข้อมูลเพิ่มมากขึ้นและผู้รับบริการและผู้ให้บริการมีระดับความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และกำแพงแสนอยู่ในระดับดีมาก

วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มีการแจ้งข่าวสารให้นิสิตสามารถทำการตรวจสอบข้อมูลลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต ผ่านโทรศัพท์มือถือในรูปแบบข้อความสั้น (SMS) ทั้งนี้มีการให้บริการข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต ผ่านบันทึกบนเฟซบุ๊ก (Facebook Note) อีกช่องทางหนึ่งด้วย เพื่อให้นิสิตได้รับความรู้ความเข้าใจในวิธีการและขั้นตอนการทำงาน

วิธีการดำเนินการอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้พัฒนาระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ประกอบด้วย 5 ด้านดังนี้

- ประหยัด คือ ลดเวลาและทรัพยากรกระดาษ และบุคคล
- สะดวก คือ ผู้รับบริการและผู้ให้บริการสามารถตรวจสอบข้อมูลเกี่ยวกับการกำหนดและตรวจสอบลำดับได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

- รวดเร็ว คือ นิสิตได้รับข่าวสารสำหรับตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนได้ทันที หลังจากเจ้าหน้าที่นำข้อมูลเข้าสู่ฐานข้อมูลเป็นที่เรียบร้อย
- ตรวจสอบได้ คือ นิสิตสามารถตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนย้อนหลังในแต่ละภาคการศึกษาของตนเองผ่านระบบออนไลน์ได้
- ก้าวทันเทคโนโลยี คือ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในสนับสนุนการปฏิบัติงานเพื่อเป็นการทดแทนการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิตจำนวนมากด้วยคน ทำให้ข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ทันต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว

6. การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในหน่วยงานและภาคกิจกรรม

เนื่องจากขั้นตอนการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และกำแพงแสน มีขั้นตอนที่ผ่านการประชุม และสัมมนาระหว่างผู้บริหาร เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียน และประมวลผลร่วมกับผู้นำนิสิตที่เป็นตัวแทนในแต่ละคณะ องค์กรบริหาร องค์กรนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และสภาผู้แทนนิสิต องค์กรนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปัญหาที่พบคือ นิสิตที่ไม่ได้เป็นตัวแทนของแต่ละคณะ องค์กรบริหาร และสภาผู้แทนนิสิต องค์กรนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขนนั้นจะไม่ทราบขั้นตอน วิธีการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต เนื่องจากนิสิตคนอื่นๆ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลวิธีการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิตได้ (ภาพกิจกรรม)



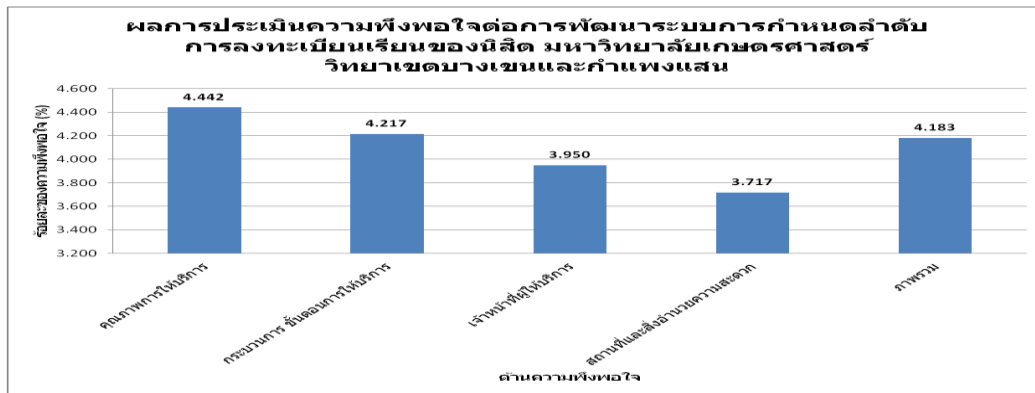
7. ผลการดำเนินงาน (Output)

- 1) มีระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และกำแพงแสน
- 2) มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจนเป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถลดขั้นตอนการทำงาน จาก 17 ขั้นตอนเหลือเพียง 5 ขั้นตอน และลดเวลาการทำงานจาก 10 วัน เหลือ 2 วัน
- 3) มีระบบตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิตย้อนหลังในแต่ละภาคการศึกษาผ่านออนไลน์ และการกระจายความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ขั้นตอน วิธีการในการกำหนด และตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิตผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook Note)

8. ผลลัพธ์ความสำเร็จของการดำเนินงาน (Outcome)

- มีระบบที่เสถียร รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ ลดขั้นตอนการทำงาน และใช้เวลาในการดำเนินการลดลง

- ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขนและกำแพงแสน นิสิตและเจ้าหน้าที่ อยู่ในระดับดีมากทุกด้าน (ยึดตามเกณฑ์ประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2557 คือ ผลการประเมินมากกว่า 3.51 ขึ้นไป อยู่ในระดับดีมาก) แสดงดังภาพที่ 13



ภาพที่ 13 ความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต

9. การประเมินผลและการนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงในอนาคต

ด้านผู้รับบริการ

- แจ้งข้อมูลในการตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิตผ่านโทรศัพท์มือถือ เนื่องจากนิสิตไม่สามารถรับรู้ได้เลยว่าเจ้าหน้าที่นำเข้าสู่ข้อมูลลงฐานข้อมูลเมื่อไหร่ จึงไม่สามารถรู้ได้ว่าต้องเข้าไปตรวจสอบข้อมูลในระบบได้วันไหน ดังนั้น สำนักทะเบียนและประมวลผล จึงได้มีการส่งข้อความสั้น (SMS) แจ้งเตือนไปยังโทรศัพท์มือถือของนิสิตให้เข้าไปตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของตนเอง หลังจากที่เจ้าหน้าที่ทำการนำเข้าสู่ข้อมูลลงฐานข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

- นิสิตไม่สามารถตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนย้อนหลังได้ในแต่ละภาคการศึกษา ทำให้นิสิตเข้าใจว่าได้ลำดับการลงทะเบียนเรียนเหมือนเดิมกับภาคการศึกษาที่ผ่านมา ดังนั้น สำนักทะเบียนและประมวลผล จึงได้มีการสร้างเว็บไซต์ให้นิสิตสามารถตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนย้อนหลังได้ในแต่ละภาคการศึกษา

ด้านผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ที่ไม่ได้รับผิดชอบในการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต เมื่อมีนิสิตโทรศัพท์มาติดต่อสอบถามข้อมูลลำดับต่างๆ ในภาคการศึกษาที่ผ่านมา เจ้าหน้าที่ไม่สามารถตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนย้อนหลังได้ในแต่ละภาคการศึกษาให้กับนิสิตได้ ดังนั้น สำนักทะเบียนและประมวลผล จึงได้มีการสร้างเว็บไซต์ให้เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนย้อนหลังได้ในแต่ละภาคการศึกษา ของนิสิตได้

- เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องมีความต้องการศึกษา เรียนรู้ขั้นตอนการดำเนินงาน วิธีการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต วิธีการตรวจสอบข้อมูลลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต การดึงข้อมูลและการนำเข้าสู่ข้อมูลลงสู่ฐานข้อมูลนิสิต รวมถึงการกระจายความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ ดังนั้น เจ้าหน้าที่งานกำหนดลำดับฯ จึงได้มีการสร้างข้อมูลในบันทึกออนไลน์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook Note) สำหรับใช้ในการเผยแพร่ และการกระจายความรู้ แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ในการดำเนินงานได้ทันที เพื่อให้สามารถทำงานเป็นทีมและแทนกันได้

10. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

การพัฒนาระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และกำแพงแสน ซึ่งเป็นภารกิจหนึ่งของหน่วยงาน ดังนั้น การพัฒนาระบบให้มีเสถียรภาพ ลดขั้นตอนการดำเนินงาน อีกทั้งนิสิตและเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจต่อการพัฒนาระบบกำหนดลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต อยู่ในระดับดีมาก สุดท้ายสำนักทะเบียนและประมวลผล ได้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของนิสิตเป็นหลัก โดยนิสิตจะต้องมีส่วนในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการตั้งเงื่อนไขสำหรับการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต ซึ่งประกอบไปด้วยปัจจัยภายในและภายนอก

ปัจจัยภายใน

- ผู้บริหารเห็นความสำคัญและตระหนักถึงปัญหาของการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้ความร่วมมือ ในการประสานงานและสนับสนุนในการทำงานอย่างต่อเนื่อง
- มีเทคโนโลยีที่ช่วยในการสนับสนุนในการทำงานให้สะดวกขึ้น และไม่เสียค่าใช้จ่าย

ปัจจัยภายนอก

- ได้รับความร่วมมือกับทางสำนักบริการคอมพิวเตอร์ในการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงฐานข้อมูลนิสิต
- ได้รับความอนุเคราะห์จากกองกิจการนิสิตในการส่งข้อความสั้น (SMS)

11. แนวทางการพัฒนาในอนาคต

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีแนวทางในการพัฒนาระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน และกำแพงแสน โดยเน้นที่ความสะดวก รวดเร็ว และลดเวลา ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดการพัฒนาในอนาคตดังต่อไปนี้

- นิสิตสามารถตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนย้อนหลังในแต่ละภาคการศึกษาที่เว็บไซต์ www.regis.ku.ac.th เพียงที่เดียว
- การร่วมมือกับสำนักบริการคอมพิวเตอร์ในการนำเข้าข้อมูลการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต ฐานข้อมูลนิสิตสามารถนำเข้าได้หลายนามสกุลไฟล์ เช่น txt, tsv, xls, xlsx เป็นต้น

โดย : นางสาวพรนภา โรจนะวิจิตร

สำนักทะเบียนและประมวลผล

การพัฒนาระบบสมัครงานออนไลน์
สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ความเป็นมา

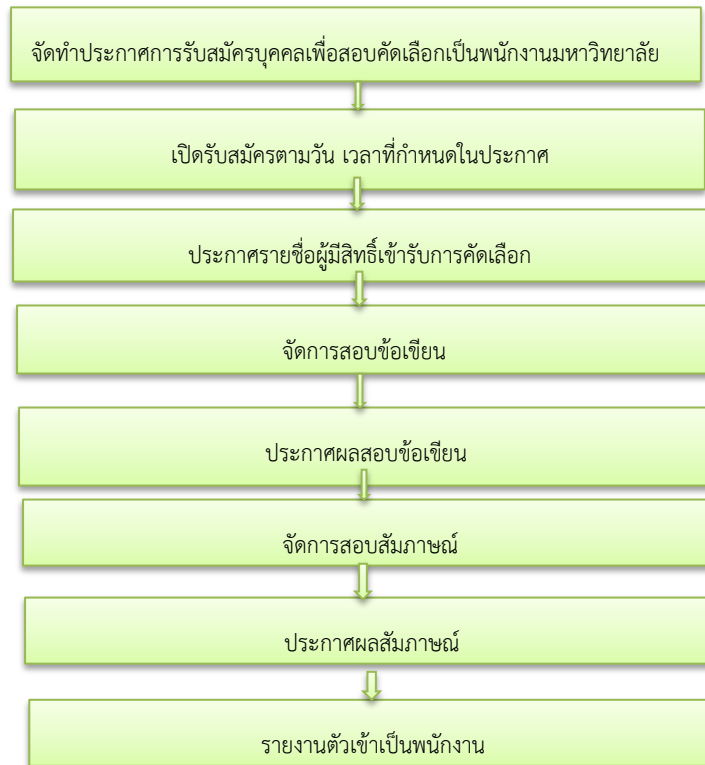
ในปัจจุบันสำนักทะเบียนและประมวลผลได้มีการรวมหน่วยงานเพิ่มขึ้น โดยมีจำนวนบุคลากรทั้งหมด 127 ราย (ไม่นับผู้บริหารที่สังกัดอื่นๆ และไม่นับรวมผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล) จำแนกตามประเภทบุคลากรออกเป็น ข้าราชการ 2 ราย พนักงานมหาวิทยาลัยงบประมาณ 52 ราย และพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ 73 ราย โดยในแต่ละปีหน่วยงานมีความจำเป็นต้องรับบุคลากรที่มีความสามารถในตำแหน่งต่างๆ เพิ่มขึ้นเพื่อรองรับการขยายตัวของหน่วยงานและทดแทนบุคลากรเดิมที่ลาออก จากสถิติการสมัครงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณมีจำนวนผู้สมัครเข้ารับการคัดเลือกสูงสุดจำนวน 200 ราย และพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้มีจำนวนผู้สมัครเข้ารับการคัดเลือกสูงสุดจำนวน 50 ราย ซึ่งพบว่าการรับสมัครบุคคลเข้าทำงานในสำนักทะเบียนและประมวลผล ทั้งพนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณและพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ยังใช้เอกสารในการทำงาน ทำให้พบปัญหามากมายเกิดขึ้น เช่น เอกสารสูญหาย ชำรุด หรือต้องใช้เวลาในการค้นหาเอกสาร เอกสารมีจำนวนมากเกินไปในการจัดเก็บ มีความซ้ำซ้อนของเอกสาร ไม่ตอบสนองต่อการรณรงค์การประหยัดทรัพยากรในหน่วยงาน เช่น กระดาษ หมึกพิมพ์ รวมถึงระยะเวลาในการทำงาน ปัญหาหนึ่งที่เกิดขึ้นคือการสมัครงาน การประกาศผล การชำระเงินและการแจ้งข้อมูลข่าวสาร แต่ครั้งนั้น ผู้สมัครจะต้องเดินทางมาที่สำนักทะเบียนและประมวลผลด้วยตนเอง จากปัญหาดังกล่าวทำให้ผู้สมัครงานและเจ้าหน้าที่เกิดความลำบาก ยุ่งยาก ซ้ำซ้อนในการบริหารจัดการ และเสียเวลาและค่าใช้จ่ายเพิ่มขึ้น

ดังนั้น สำนักทะเบียนและประมวลผลได้ตระหนักถึงปัญหาดังกล่าวจึงได้ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาพัฒนาเพื่อช่วยในการปฏิบัติงานและการให้บริการของผู้สมัครงาน และสร้างต้นแบบของกระบวนการรับสมัครงานใหม่ที่มีความสะดวกรวดเร็ว ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน สามารถนำไปใช้งานกับระบบอื่นๆ ได้ และสิ่งสำคัญของการนำระบบรับสมัครงานออนไลน์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มาช่วยอำนวยความสะดวกกับผู้สมัคร สร้างกระบวนการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น ลดภาระงานที่ไม่จำเป็น ประหยัดเวลา ทรัพยากร และผู้ใช้บริการ/ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจต่อระบบรับสมัครมากที่สุด

2. วัตถุประสงค์

- เพื่อจัดทาระบบรับสมัครงานออนไลน์ในรูปแบบบริการผ่านเว็บไซต์
- เพื่อสร้างกระบวนการบริหารจัดการเกี่ยวกับการรับสมัครบุคคลเข้าทำงานที่ดี โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วย ในกระบวนการทำงาน ลดขั้นตอนการทำงาน เพิ่มความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ
- เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการผ่านระบบรับสมัครงานออนไลน์

3. การกำหนดแผน/ขั้นตอน



3.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

ฝ่ายประมวลผลการศึกษาและงานบุคคล สำนักทะเบียนและประมวลผลได้ร่วมกันทบทวนระบบงานเดิมและค้นหาปัญหาของการรับสมัครงานในแต่ละตำแหน่ง ทั้งพนักงานมหาวิทยาลัยเงินงบประมาณ และพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ของสำนักทะเบียนและประมวลผล จากขั้นตอนการรับสมัครงานออนไลน์ของสำนักทะเบียนและประมวลผลแบบเดิม ซึ่งยังขาดความชัดเจนไม่เป็นระบบและในแต่ละขั้นตอนยังมีความซับซ้อนอยู่ทำให้กระบวนการทำงานเกิดความล่าช้า โดยมีขั้นตอนการให้บริการถึง 31 ขั้นตอน ซึ่งผู้รับบริการคือ บุคคลภายในและภายนอกองค์กร มีรายละเอียดกระบวนการดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่งานบุคคลจัดทำประกาศต่างๆ เกี่ยวกับการรับสมัครคัดเลือกเพื่อจ้างและแต่งตั้งบุคคลเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 2) เจ้าหน้าที่งานบุคคลส่งประกาศต่างๆ ให้เจ้าหน้าที่งานสารสนเทศ ฝ่ายประมวลผลการศึกษา
- 3) เจ้าหน้าที่งานสารสนเทศ ฝ่ายประมวลผลศึกษานำประกาศการรับสมัครขึ้นเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล
- 4) ผู้สมัครงานจะต้องดาวน์โหลดเอกสารแบบฟอร์มที่เว็บไซต์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล และ print เอกสารการรับสมัคร หรือเข้ามาที่สำนักทะเบียนและประมวลผลเพื่อรับเอกสารการสมัคร
- 5) ผู้สมัครงานต้องกรอกข้อมูลและติดรูปถ่ายในใบสมัคร ให้เรียบร้อย
- 6) ผู้สมัครต้องยื่นเอกสารการสมัครพร้อมเซ็นชื่อส่งเอกสารกับเจ้าหน้าที่งานบุคคล
- 7) งานบุคคลตรวจสอบข้อมูลพื้นฐานของผู้สมัคร บัตรประจำตัวผู้สอบและเอกสารสำเนาที่ใช้ในการสมัครสอบ
- 8) งานบุคคลคืนบัตรประจำตัวผู้สอบให้กับผู้สมัครสอบ

- 9) ผู้สมัครต้องไปชำระเงินค่าสมัครสอบที่ชั้น 1 งานการเงิน
- 10) งานการเงินคืนใบเสร็จรับเงินให้กับผู้สมัครสอบ
- 11) ผู้สมัครต้องถ่ายสำเนาใบเสร็จรับเงินให้กับเจ้าหน้าที่งานบุคคล
- 12) งานบุคคลตรวจสอบข้อมูลการสมัครพบว่า มีข้อมูลผิดพลาดจากผู้สมัครกรอกในภายหลัง
- 13) งานบุคคลโทรศัพท์แจ้งผู้สมัครงานที่กรอกข้อมูลผิดพลาด
- 14) ผู้สมัครต้องเดินทางมายืนยันตัวตนในการแก้ไขข้อมูลการสมัครสอบที่สำนักทะเบียนและประมวลผลและแก้ไขเอกสารใหม่ให้ถูกต้อง
- 15) เจ้าหน้าที่งานบุคคลจัดทำประกาศที่มีการเปลี่ยนแปลงจากผู้บริหารหน่วยงาน
- 16) เจ้าหน้าที่งานบุคคลลงประกาศเปลี่ยนแปลง ให้งานสารสนเทศ ฝ่ายประมวลผลการศึกษา
- 17) งานสารสนเทศนำประกาศเปลี่ยนแปลงขึ้นเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์
- 18) เจ้าหน้าที่งานบุคคลโทรศัพท์แจ้งผู้สมัครเป็นรายคน ในกรณีที่ประกาศการรับสมัครงานต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลง
- 19) เจ้าหน้าที่งานบุคคลจัดทำประกาศประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้ารับการคัดเลือก (สอบข้อเขียน) ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 20) เจ้าหน้าที่งานบุคคลส่งประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้ารับการคัดเลือก (สอบข้อเขียน) ให้เจ้าหน้าที่งานสารสนเทศ ฝ่ายประมวลผลการศึกษา
- 21) เจ้าหน้าที่งานสารสนเทศ ฝ่ายประมวลผลการศึกษางานสารสนเทศนำรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้ารับการคัดเลือก (สอบข้อเขียน) ขึ้นเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล
- 22) เจ้าหน้าที่งานบุคคลจัดสอบข้อเขียนตามวัน เวลา และสถานที่ ในประกาศการรับสมัครฯ
- 23) ผู้สมัครสอบเข้าสอบและยื่นบัตรประจำตัวผู้สอบ
- 24) เจ้าหน้าที่งานบุคคลจัดทำประกาศผลรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้ารับการคัดเลือกภาคความเหมาะสมกับตำแหน่ง (สัมภาษณ์) ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 25) เจ้าหน้าที่งานบุคคลส่งประกาศผลรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้ารับการคัดเลือกภาคความเหมาะสมกับตำแหน่ง (สัมภาษณ์) ให้เจ้าหน้าที่งานสารสนเทศ ฝ่ายประมวลผลการศึกษา
- 26) เจ้าหน้าที่งานสารสนเทศ ฝ่ายประมวลผลการศึกษางานสารสนเทศนำประกาศผลรายชื่อผู้มีสิทธิ์เข้ารับการคัดเลือกภาคความเหมาะสมกับตำแหน่ง (สัมภาษณ์) ขึ้นเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล
- 27) เจ้าหน้าที่งานบุคคลจัดสอบสัมภาษณ์ตามวัน เวลา และสถานที่ ในประกาศการรับสมัครฯ
- 28) ผู้สมัครสอบเข้ารับสอบสัมภาษณ์โดยคณะกรรมการ
- 29) เจ้าหน้าที่งานบุคคลจัดทำประกาศผลการคัดเลือกบุคคลเพื่อจ้างเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- 30) เจ้าหน้าที่งานบุคคลส่งประกาศผลการคัดเลือกบุคคลเพื่อจ้างเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ให้เจ้าหน้าที่งานสารสนเทศ ฝ่ายประมวลผลการศึกษา
- 31) เจ้าหน้าที่งานสารสนเทศ ฝ่ายประมวลผลการศึกษางานสารสนเทศนำประกาศผลการคัดเลือกบุคคลเพื่อจ้างเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยขึ้นเผยแพร่ทางเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล

3.2 การปฏิบัติงานใหม่

ในการพัฒนาระบบงานใหม่ การทำความเข้าใจกับปัญหา และผู้ร่วมงานเป็นสิ่งสำคัญเพื่อทราบถึงแนวทางวิธีการในการปรับปรุง จากนั้นทำการค้นหาข้อมูลและความต้องการในเรื่องของระบบรับสมัครงานออนไลน์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล จากผู้เดินทางมาสมัครงานจริงที่สำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อใช้ในแนวทางการออกแบบระบบงานใหม่ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ ดังต่อไปนี้



จากขั้นตอนการรับสมัครงานออนไลน์ของสำนักทะเบียนและประมวลผลแบบใหม่ที่ถูกพัฒนาขึ้น (Online recruitment system of the Office of Registrar KU) มีความชัดเจนและในแต่ละขั้นตอน ลดกระบวนการให้บริการที่มีความซ้ำซ้อนลง โดยมีขั้นตอนการให้บริการเพียง 10 ขั้นตอน จากเดิม 31 ขั้นตอน ลดลงถึง 21 ขั้นตอน แสดงการเปรียบเทียบกระบวนการให้บริการที่ลดลงระหว่างระบบงานเดิมกับระบบงานใหม่ ซึ่งจากกระบวนการของระบบงานใหม่ทำให้ผู้ให้บริการ (เจ้าหน้าที่งานบุคคล) ทำงานได้อย่างมีระบบ รวดเร็ว ประหยัดเวลาและทรัพยากร และมีประสิทธิภาพมากขึ้น ผู้รับบริการ (ผู้สมัคร) มีความสะดวกสบาย ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

รวมถึงได้รับข้อความแจ้งข่าวสารอย่างรวดเร็วในทันทีทันใดผ่าน 3 ช่องทางที่เป็นที่นิยมมากที่สุด คือ อีเมล ข้อความสั้นผ่านมือถือ และผ่านทางเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social Network: Facebook)

4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลา

การสร้างสรรคงานบริการขึ้นมาใหม่ จากเดิมนั้นการสมัครงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล ผู้สมัครจะต้องเดินทางมากรอกใบสมัครงาน ชำระเงินค่าสมัคร และยื่นบัตรประจำตัวผู้สอบด้วยตนเองที่สำนักทะเบียนและประมวลผลเท่านั้น ทำให้เกิดปัญหาในด้านต่างๆ เช่น ค่าใช้จ่ายและเวลาที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ทางด้านเจ้าหน้าที่งานบุคคลต้องจัดเตรียมเอกสารในการรับสมัคร รวมถึงสถานที่รองรับผู้สมัครที่มาใช้บริการ และจะต้องรวบรวมบันทึกข้อมูลผู้สมัครทุกคนในรูปแบบไฟล์เอ็กเซล (Excel) เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อลดปัญหาดังกล่าว จึงเกิดการพัฒนาระบบรับสมัครงานขึ้นมาใหม่ เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้สมัคร สร้างกระบวนการทำงานที่เป็นระบบมากขึ้น ลดภาระงานที่ไม่จำเป็น ประหยัดเวลา ทรัพยากรให้กับเจ้าหน้าที่งานบุคคล และผู้ใช้บริการมีความพึงพอใจ สิ่งที่สำคัญของระบบรับสมัครงานออนไลน์ ผู้สมัครสามารถกรอกข้อมูลการสมัครงานได้ทุกที่ ทุกเวลา และเจ้าหน้าที่งานบุคคลสามารถตรวจสอบข้อมูลการสมัครงาน ได้ตลอดเวลา รวมถึงผู้บริหารสามารถดูข้อมูลการสมัครงานได้ในทันที ไม่ต้องเอกสารสรุปจากเจ้าหน้าที่งานบุคคลในแบบเดิม

4.1 แนวทางการทำงาน แผนงาน

การวางแผนเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่างๆ ที่ได้กำหนดไว้ เพื่อให้ผลสัมฤทธิ์ที่ออกมามีความสมบูรณ์ และมีประโยชน์ จึงได้นำหลักการวางแผนงานคุณภาพด้วยวิธี PDCA Model คือวงจรการบริหารงานคุณภาพ P = Plan คือ การวางแผนจากวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่ได้กำหนดขึ้น D = Do คือการปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่ได้เขียนไว้อย่างเป็นระบบและมีความต่อเนื่อง C = Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงานว่ามีปัญหาอะไรเกิดขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงแก้ไขแผนงานในขั้นตอนใดบ้าง A = Action คือ การปรับปรุงแก้ไขส่วนที่มีปัญหา หรือถ้าไม่มีปัญหาใดๆ ก็ยอมรับแนวทางการปฏิบัติตามแผนงานที่ได้ผลสำเร็จ เพื่อนำไปใช้ในการทำงานครั้งต่อไป (ที่มา : การวิเคราะห์และการออกแบบระบบสำหรับธุรกิจ. 2544, <http://04126030sasd.blogspot.com/2011/06/pdca.html>)

เมื่อได้แผนงาน (P) นำไปปฏิบัติ (D) ระหว่างปฏิบัติก็ดำเนินการตรวจสอบ (C) พบปัญหาที่ทำการแก้ไขหรือปรับปรุง (A) การปรับปรุงก็เริ่มจากการวางแผนก่อน วนไปเรื่อยๆ จึงเรียกววงจร PDCA โดยแสดงรายละเอียดตามตารางที่ 1

การวางแผนงานคุณภาพด้วยวิธี PDCA Model

Plan	Do	Check	Act
1.วางแผนการดำเนินงานในแต่ละส่วนของงาน 2.กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ 3.กำหนดผู้มีสิทธิ์เข้าใช้ระบบ 4.วิเคราะห์และออกแบบโครงสร้างระบบรับสมัครงานออนไลน์	1.ขออนุมัติโครงการ 2.การกระจายความรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ 3.ประชุมและร่วมกำหนดขั้นตอนการทำงานร่วมกัน 4.เขียนโปรแกรมรับสมัครงานออนไลน์	1.ตรวจสอบและติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน 2.ร่วมกันทดสอบระบบรับสมัครงานออนไลน์ 3.ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการ	1.ปรับปรุงแก้ไขส่วนที่ผิดพลาดของระบบรับสมัครงานออนไลน์ 2.สร้างเป็นต้นแบบที่มีมาตรฐานการปฏิบัติงานและการให้บริการที่ดีต่อไป 3.ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาแก้ปัญหาส่วนที่เกิดความผิดพลาดบ่อยครั้ง



ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องประชุมหารือ

4.2 วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

ด้านผู้รับบริการ

- ผู้สมัครสามารถกรอกข้อมูลสมัครงานออนไลน์ได้ทุกสถานที่ ทุกเวลา ทุกอุปกรณ์ที่สามารถเข้าสู่เว็บไซต์รับสมัครงานได้ แสดงดังภาพที่ 1

ภาพที่ 1 ระบบรับสมัครงานออนไลน์ สำนักทะเบียนและประมวลผล มก.

- ผู้สมัครสามารถแก้ไขข้อมูลได้ทันทีด้วยตนเอง หากพบข้อมูลที่ผิดพลาดในการสมัครออนไลน์ แสดงดังภาพที่ 2

ภาพที่ 2 ยืนยันตัวตนสำหรับการแก้ไขข้อมูลผู้สมัคร

- ผู้สมัครสามารถพิมพ์ใบสมัคร ใบชำระเงิน และบัตรประจำตัวผู้สอบ ด้วยตนเองได้ทุกที่ ทุกเวลา

แสดงดังภาพที่ 3

การพิมพ์ใบสมัครและใบชำระเงินค่าสมัคร

รหัสประจำตัวประชาชน ค้นหา

รหัส :

เลขที่ใบสมัคร	ตำแหน่ง	การดำเนินการ
580010001	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา (ปริญญาโท)	พิมพ์ใบสมัคร พิมพ์ใบชำระเงิน พิมพ์บัตรประจำตัวผู้สมัคร

<< [หน้าหลัก](#) >>

ภาพที่ 3 พิมพ์ใบสมัคร ใบชำระเงินค่าสมัคร และบัตรประจำตัวผู้สอบ

- ผู้สมัครสามารถตรวจสอบรายชื่อผู้สมัครแยกตามวันที่สมัคร แสดงดังภาพที่ 4 และรายชื่อผู้ชำระเงินแยกตามวันที่ชำระเงิน ผ่านระบบออนไลน์ แสดงดังภาพที่ 5

-- เลือกวันที่สมัคร -- Search จำนวนผู้สมัครวันที่ 31/08/2558 ทั้งหมด: 4 คน

(จำนวนผู้สมัครทั้งหมด 15 คน)

รายงานรายชื่อผู้สมัครผ่านระบบ

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ชื่อ - นามสกุล	วันที่สมัคร
1	580010012	นางสาว นันทธนะดี อรรถพัฒน์พล	31/08/2558
2	580010013	นาย วิฑูร์ อารี	31/08/2558
3	580010014	นางสาว ศลิษา หวานวาจา	31/08/2558
4	580010015	นาย ชมเกียรติ เขมานันต์	31/08/2558

ภาพที่ 4 รายงานรายชื่อผู้สมัครงานตามวันที่สมัคร

-- เลือกวันที่ชำระเงิน -- Search 6/08/2015 ทั้งหมด: 3 คน (จำนวนผู้ชำระเงินทั้งหมด 10 คน)

รายงานรายชื่อผู้ชำระเงินค่าสมัคร

ลำดับที่	เลขที่ใบสมัคร	ตำแหน่ง	ชื่อ - นามสกุล	ช่องทาง	จำนวนเงิน	วันที่ชำระเงิน
1	580010005	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา (ปริญญาโท)	ไพรวลัย ชันทยะศิริ	CCSH	200	26/08/2015
2	580010007	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา (ปริญญาโท)	กาญจกัณฑ์ รัตนสมภพ	CCSH	200	26/08/2015
3	580010008	นักวิชาการโสตทัศนศึกษา (ปริญญาโท)	อุทุมพร มั่งดี	CCSH	200	26/08/2015

ภาพที่ 5 รายงานรายชื่อผู้สมัครงานที่ชำระเงิน ตามวันที่ชำระเงิน

- ผู้สมัครได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการสมัครงานผ่าน 3 ช่องทาง คือ สมัครติดตามข่าวสารผ่านอีเมลล์ แสดงดังภาพที่ 6 ข้อความสั้น (SMS) และประชาสัมพันธ์ผ่านเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Social network) กลุ่มรับสมัครงานของสำนักทะเบียนและประมวลผลบนเฟซบุ๊ก (Facebook)

ภาพที่ 6 สมัครติดตามข่าวสารการสมัครงาน สำนักทะเบียนและประมวลผล

ด้านผู้ให้บริการ

- ได้กระบวนการทำงานที่เป็นระบบ ไม่ซับซ้อน มีความสะดวก และมีประสิทธิภาพต่อการทำงานมากขึ้น
- ลดต้นทุนการดำเนินงาน ทั้งด้านการใช้วัสดุอุปกรณ์และทรัพยากรบุคคล รวมถึงประหยัดเวลา
- ลดขั้นตอนในการดำเนินงานลงจากระบบเดิม
- ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดต่อการพัฒนาระบบรับสมัครงานออนไลน์ใหม่ เนื่องจาก

มีความสะดวกสบาย ประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย

5. การดำเนินการอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้พัฒนาระบบรับสมัครงานออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ประกอบด้วย 6 ด้านดังนี้

- ประหยัด คือ ลดเวลาและค่าใช้จ่าย
- สะดวก คือ ผู้สมัครสามารถดำเนินการเกี่ยวกับการสมัครได้ทุกที่ ทุกเวลา ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
- รวดเร็ว คือ ผู้สมัครได้รับข่าวสารที่มีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการสมัครได้ทันที
- โปร่งใส คือ ประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิ์สมัครสอบ และผู้ผ่านการคัดเลือก ผ่านทางเว็บไซต์
- ตรวจสอบได้ คือ ผู้สมัครสามารถตรวจสอบคะแนนสอบจากกรรมการได้
- ทันเทคโนโลยี คือ มีการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการปฏิบัติงานเพื่อให้ข้อมูลมีความเชื่อถือ

ทันต่อความต้องการของผู้ใช้ ตอบสนองผู้ใช้ได้เร็ว ทำให้ข้อมูลมีความสมบูรณ์ มีความชัดเจนมากขึ้น

6. การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในหน่วยงานสำนักทะเบียนและประมวลผล

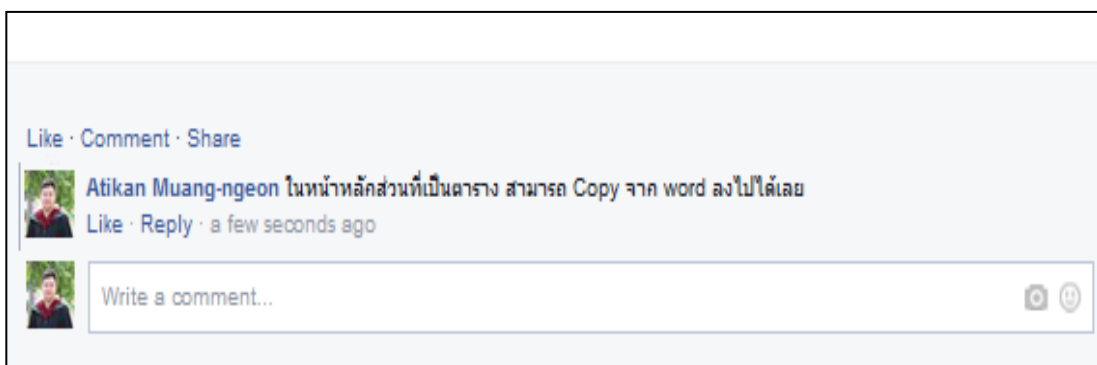
การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในหน่วยงานสำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มีการกระจายความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ผ่านบันทึกออนไลน์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook Note) เพื่อเผยแพร่การใช้งานของระบบรับสมัครงานออนไลน์ แสดงดังภาพที่ 7 โดยการให้สิทธิ์เจ้าหน้าที่งานบุคคลสามารถแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนเรียนรู้บนบันทึกนี้ได้ แสดงดังภาพที่ 8



ภาพที่ 7 บันทึกออนไลน์ของเครือข่ายสังคมออนไลน์ (Facebook Note)

7. ผลการดำเนินงาน (Output)

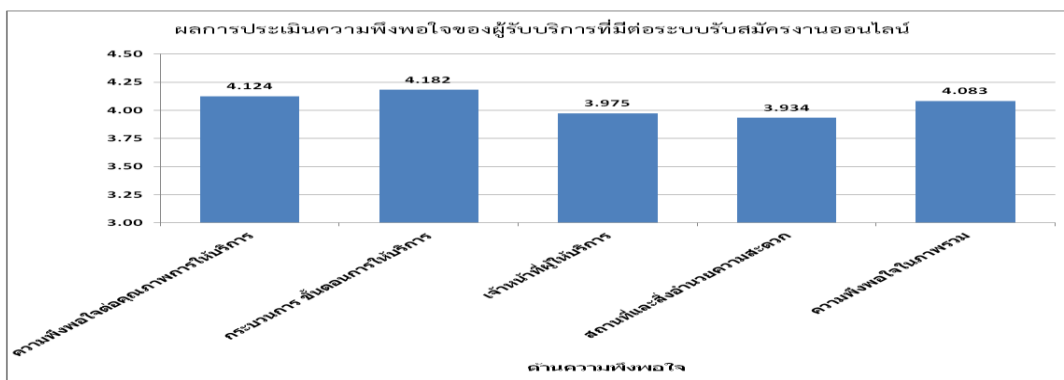
- มีระบบรับสมัครงานออนไลน์ของสำนักทะเบียนและประมวลผลระบบใหม่และฐานข้อมูลแบบรวมศูนย์
- มีกระบวนการทำงานที่เป็นระบบ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถลดขั้นตอนการให้บริการรับสมัครงานออนไลน์จาก 31 ขั้นตอนเหลือเพียง 10 ขั้นตอนและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกระบวนการทำงานสำหรับเจ้าหน้าที่ร่วมกัน
- สร้างต้นแบบกระบวนการรับสมัครงานออนไลน์แบบใหม่ (Online recruitment system of the Office of Registrar KU) และสามารถนำต้นแบบไปใช้กับกระบวนการงานอื่นๆ ได้



ภาพที่ 8 เจ้าหน้าที่งานบุคคลสามารถแสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนเรียนรู้บนบันทึก

8. ผลลัพธ์ความสำเร็จของการดำเนินงาน (Outcome)

- มีระบบที่เสถียร มีประสิทธิภาพและมีฐานข้อมูลแบบรวมศูนย์
- มีกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเป็นระบบ และลดขั้นตอนการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ได้แบ่งปันความรู้ความเข้าใจกระบวนการทำงานร่วมกัน
- ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบรับสมัครงานออนไลน์ อยู่ในระดับดีมากทุกด้าน (ยึดตามเกณฑ์ประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2557 คือ ผลการประเมินมากกว่า 3.51 ขึ้นไป อยู่ในระดับดีมาก) แสดงดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบรับสมัครงานออนไลน์ อยู่ในระดับดีมากทุกด้าน

9. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

การพัฒนาระบบรับสมัครงานออนไลน์ถือเป็นขั้นตอนหนึ่งของหน่วยงาน ที่รวบรวมบุคคลที่มีความรู้ความสามารถในแต่ละตำแหน่ง เพื่อต้องการที่สอบคัดเลือกเข้ามาเป็นพนักงานในหน่วยงาน ดังนั้น การเพิ่มช่องทางการรับสมัครผ่านระบบออนไลน์นั้นจะสามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้สมัครที่จะสามารถสมัครที่ไหนก็ได้ ซึ่งไม่ต้องเดินทางมาสมัครงานที่สำนักทะเบียนและประมวลผลเพียงอย่างเดียว รวมถึงการชำระเงินสามารถพิมพ์ใบชำระเงินแล้วไปชำระเงินที่ธนาคารไทยพาณิชย์ได้ทุกสาขาทั่วประเทศ ที่สำคัญไม่ต้องสำเนาใบชำระเงินโดยการส่งแฟกซ์ อีเมล หรือมาส่งด้วยตนเองที่เจ้าหน้าที่งานบุคคลเนื่องจากข้อมูลดังกล่าวธนาคารจะส่งมาให้เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องโดยตรง และผู้สมัครก็สามารถเข้าไปตรวจสอบข้อมูลการชำระเงินของตนเองในระบบออนไลน์ได้ ในขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่งานบุคคลและผู้บริหารก็สามารถตรวจสอบข้อมูลผู้สมัครกับผู้ชำระเงินได้ตลอดเวลาเหมือนกัน

10. แนวทางการพัฒนาในอนาคต

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีแนวทางในการพัฒนาระบบรับสมัครงานออนไลน์ โดยเน้นการลดเวลาค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เพื่อให้การบริหารจัดการระบบรับสมัครงานออนไลน์มีการขยายตัวอยู่ในระดับมหาวิทยาลัยต่อไป โดยมีรายละเอียดการพัฒนาในอนาคตดังต่อไปนี้

- สำหรับผู้สมัครงานและนักศึกษาฝึกงานที่เป็นชาวต่างชาติ โดยแปลระบบรับสมัครเป็นภาษาอังกฤษ เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
- ประสานความร่วมมือระหว่างสำนักบริการคอมพิวเตอร์ กองการเจ้าหน้าที่ คณะ และหน่วยงาน เพื่อสร้างเครือข่ายสำหรับจัดทำระบบรับสมัครงานออนไลน์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้เป็นการรับสมัครงานออนไลน์ที่เป็นระบบเดียวกัน เพื่อให้ฐานข้อมูลการสมัครงานอยู่ที่จุดเดียว และสามารถเรียกใช้งานได้ทุกหน่วยงาน
- เมื่อมีระบบการรับสมัครงานออนไลน์ที่เป็นระบบเดียวกันแล้ว ผู้สมัครสามารถชำระเงินผ่านจุดบริการรับชำระบิลค่าสินค้าและบริการต่างๆ (Counter Service) ได้ทุกสาขาทั่วประเทศอีกช่องทางหนึ่งได้

โดย : ดร.วิณณา สุนทรนฤงษ์ รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล

ศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Services Center)

สำนักทะเบียนและประมวลผล

1. ที่มาของปัญหา

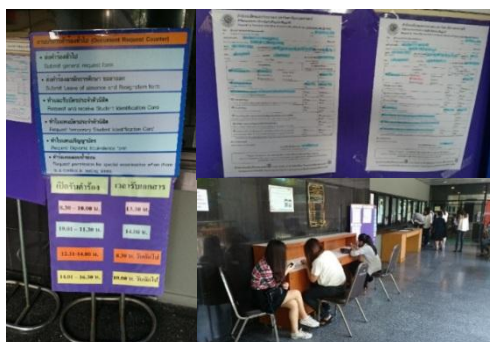
สำนักทะเบียนและประมวลผล เป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียน การสอน การสอบ และการให้บริการพัฒนาวิชาการแก่ นิสิต อาจารย์ คณะหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ศิษย์เก่า ตลอดจนบุคคลและหน่วยงานภายนอก โดยในปัจจุบันกลุ่มผู้ใช้บริการหลัก คือ นิสิต ซึ่งมีอัตราการใช้บริการที่มากขึ้นทุกปี สำนักทะเบียนและประมวลผล ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการนิสิต จึงได้มีการสร้างศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Student Services Center) เพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการและลดขั้นตอนระยะเวลาในการดำเนินงาน และเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและชื่นชมองค์กร การพัฒนาศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Student Services Center) สามารถนำไปสู่การบริการที่มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์แก่บุคลากรและองค์กรอย่างเป็นรูปธรรมสามารถวัดประเมินผลได้ สอดคล้องกับภารกิจและประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการองค์กร

2. ลักษณะการปฏิบัติงาน (ขอบเขต หน้าที่ ความรับผิดชอบ ความสำคัญ ผู้มาใช้บริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ)

สำนักทะเบียนและประมวลผล เป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียน การสอน การสอบและการให้บริการพัฒนาวิชาการแก่ นิสิต อาจารย์ คณะหน่วยงานในมหาวิทยาลัย ศิษย์เก่า ตลอดจนบุคคลและหน่วยงานภายนอก

2.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

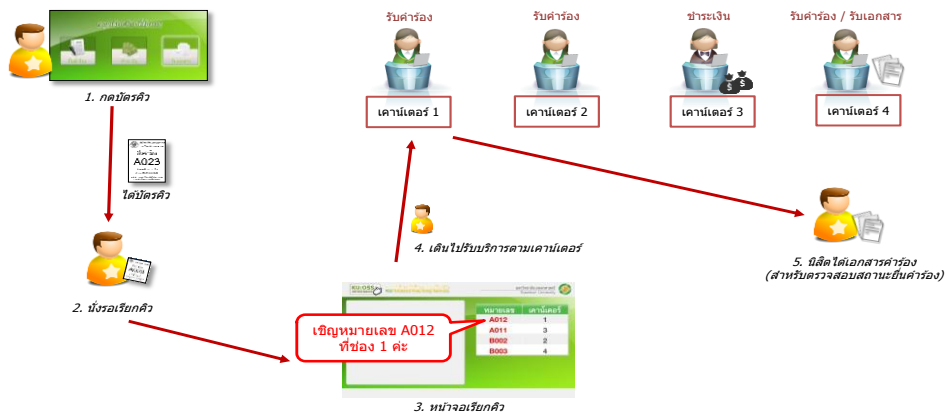
นิสิตต้องศึกษาขั้นตอนการดำเนินการแต่ละเรื่องตามคำร้องด้วยตนเองตามประกาศที่ติดประชาสัมพันธ์ไว้ และต้องกรอกแบบฟอร์มคำร้องบางเรื่องที่ไม่ต้องผ่านคนบติ บางเรื่องนิสิตต้องประสานงานติดต่อแต่ละฝ่ายที่ดูแลรับผิดชอบในเรื่องนั้นๆ ด้วยตนเอง ทำให้นิสิตเกิดความสับสนและเสียเวลา



รูปที่ 1 ภาพแสดงตัวอย่างการให้บริการรูปแบบเดิมของสำนักทะเบียนและประมวลผล

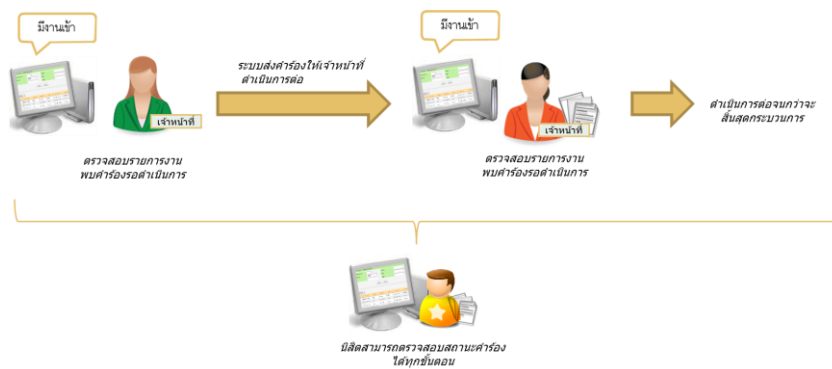
2.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

มีการนำระบบคิวเข้ามาบริหารจัดการเพื่อให้ นิสิตทราบลำดับการขอรับบริการ และการให้บริการบางเรื่องนิสิตไม่ต้องกรอกคำร้อง เพียงแค่แจ้งความประสงค์ นิสิตก็จะได้รับเอกสารสำหรับติดตามสถานะคำร้องออนไลน์ได้



รูปที่ 2 ภาพแสดงขั้นตอนกรณีนิติมาใช้บริการ

สำหรับเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้ทันทีเมื่อมีการรับคำร้องผ่านเคาน์เตอร์บริการ โดยคำร้องจะถูกส่งเข้ากลุ่มงานตามหน้าที่ของแต่ละคน ซึ่งเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นนิติจะเห็นสถานะคำร้องที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้วทุกขั้นตอน



รูปที่ 3 ภาพแสดงขั้นตอนกรณีเจ้าหน้าที่ให้บริการตามคำร้อง

3. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

สำนักทะเบียนและประมวลผล นำการวิเคราะห์กระบวนการงาน (Business process) มาใช้เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบฐานข้อมูลที่ทันสมัยมาใช้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM : Knowledge Management) ระหว่างบุคลากรฝ่ายงานต่างๆ ให้สามารถทำงานร่วมกันและทำงานแทนกันได้

3.1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีแนวทางการดำเนินงานเพื่อเพิ่มคุณภาพการให้บริการและลดขั้นตอนระยะเวลาในการดำเนินงานการให้บริการนิติ ดังนี้

แนวทางการดำเนินงาน	เป้าหมาย	ระยะเวลาดำเนินการ
1) สํารวจความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการเดิม และความต้องการของนิสิตกลุ่มตัวอย่าง	ผู้รับบริการ คือ นิสิต บุคลากร อาจารย์ ศิษย์เก่าของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และผู้ปกครอง ที่มาใช้บริการ จำนวน 120 คน	ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล 10 เดือน คือ ช่วงเดือนสิงหาคม 2557 ถึงเดือนพฤษภาคม 2558
2) ศึกษากระบวนการให้บริการนิสิตปัจจุบัน	คณะทำงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล จำนวน 20 คน	ระยะเวลา 1 เดือน
3) ออกแบบกระบวนการให้บริการรูปแบบใหม่ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เพื่อลดขั้นตอน และ เสริมสร้างการทำงานระหว่างฝ่ายให้มีประสิทธิภาพ	คณะทำงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล จำนวน 20 คน	ระยะเวลา 1 เดือน
4) จัดประชุมสัมมนาบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล เพื่อทำความเข้าใจในการปฏิบัติงานด้วยระบบและกระบวนการให้บริการรูปแบบใหม่	บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล จำนวน 34 คน	ครั้งที่ 1 สัมมนาเพื่อปรับกระบวนการให้บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ ระยะเวลา 2 วัน ครั้งที่ 2 อบรมซอฟต์แวร์ ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ ระยะเวลา 3 วัน
5) ทดสอบการทำงานของศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Student Services Center)	บุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผล จำนวน 34 คน	ระยะเวลา 1 เดือน
6) ปรับปรุงศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Student Services Center) ให้ดีขึ้น	คณะทำงานเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักทะเบียนและประมวลผล จำนวน 20 คน	ระยะเวลา 1 เดือน
7) ประชาสัมพันธ์รูปแบบการดำเนินงานของระบบใหม่ให้นิสิตและผู้เกี่ยวข้องทราบ	ผู้นำนิสิต จำนวน 100 คน เจ้าหน้าที่คณะ/ภาควิชา/โครงการ จำนวน 80 คน	ระยะเวลา 2 วัน

3.2 วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มีการจัดการความรู้โดยนำกรอบ PDCA มาเป็นเครื่องมือกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่

รายการ	การดำเนินงาน
การวางแผน (Plan)	<ul style="list-style-type: none"> - <u>การวิเคราะห์ปัญหา</u> การให้บริการนิสิตเป็นภารกิจของแต่ละฝ่าย นิสิตต้องติดต่อขอใช้บริการจากฝ่ายต่างๆ ทำให้เกิดความสับสนและได้รับบริการที่ล่าช้า - <u>การตั้งเป้าหมาย</u> บุคลากรผ่านการประเมินหลังการอบรม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75 และลดระยะเวลาในการให้บริการโดยเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว - <u>การค้นหาความรู้</u> <ol style="list-style-type: none"> 1) ศึกษาดูงานการให้บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว จากสถาบันอื่น 2) ประชุมหารือระหว่างเจ้าหน้าที่ให้บริการนิสิตในด้านต่างๆ เพื่อวิเคราะห์และปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการ รวมทั้งบูรณาการการให้บริการจากหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้อง - <u>การวางแผนการแก้ไข้ปัญหา</u> พัฒนาศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร และให้ความรู้แก่บุคลากรเพื่อสร้างความชำนาญในการปฏิบัติงานและประชาสัมพันธ์ให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงรูปแบบการให้บริการ
การปฏิบัติ (Do)	<ul style="list-style-type: none"> - ออกแบบระบบขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ เพื่อให้สามารถดำเนินงานแล้วเสร็จภายในจุดเดียว - แลกเปลี่ยนเรียนรู้การปฏิบัติงานการให้บริการระหว่างบุคลากรที่รับผิดชอบของแต่ละฝ่าย - เรียนรู้และฝึกรวมเพื่อเพิ่มพูนทักษะการปฏิบัติงานจริง - สร้างทัศนคติที่ดีแก่บุคลากรเกี่ยวกับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว
การตรวจสอบ/ประเมินผล (Check)	<ul style="list-style-type: none"> - <u>กิจกรรมย่อยที่ 1</u> กิจกรรมสัมมนาเพื่อปรับกระบวนการดำเนินงานการให้บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ วันที่ 25 - 26 เมษายน 2558 พบว่าร้อยละ 78.57 ของบุคลากรที่ผ่านการประเมินหลังการอบรม และผ่านตามตัวชี้วัดของโครงการ - <u>กิจกรรมย่อยที่ 2</u> กิจกรรมสัมมนาอบรมซอฟต์แวร์ ที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ วันที่ 23 - 24 พฤษภาคม 2558 พบว่าร้อยละ 60 ของบุคลากรที่ผ่านการประเมินหลังการอบรม ซึ่งไม่ผ่านตามตัวชี้วัดของโครงการ สำหรับการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว มีระยะเวลาที่ลดลง
แนวทางการนำผลการประเมินไปปรับปรุง (Act)	<ul style="list-style-type: none"> - <u>การจัดระบบความรู้</u> ทบทวนการดำเนินงานและความรู้ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการบันทึกวิธีการดำเนินงานและเทคนิคพิเศษในการปฏิบัติงาน เพื่อจัดทำเป็นคู่มือการปฏิบัติงาน - <u>การแบ่งปันและแลกเปลี่ยน</u> จัดฝึกรวมแลกเปลี่ยนความรู้การใช้ระบบบริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ แบบ On the Job Training คือ ฝึกปฏิบัติงานจริง โดยมีผู้ชำนาญงานเป็นผู้ฝึกสอน และคอยดูแลการฝึกงานของผู้เข้ารับการฝึกรวม

4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการให้บริการ

จากการพัฒนาศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ ได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบ ดังนี้

- 1) เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นิสิตในการให้บริการคำร้องและติดตามสถานะคำร้อง
- 2) สามารถนำข้อมูลจากศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ มาปรับปรุงการให้บริการต่อไป
- 3) นิสิตสามารถตรวจสอบสถานะคำร้องที่ไม่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 วันได้
- 4) เจ้าหน้าที่สามารถพิมพ์รายงานที่สำคัญต่างๆ ได้ เช่น รายงานจำนวนนิสิตที่ขอใช้บริการแยกตามประเภทคำร้อง รายงานการใช้ใบเสร็จ รายงานจำนวนนิสิตที่ขอคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา เป็นต้น
- 5) ลดการสูญหายของคำร้อง เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบจากรายการงานและดำเนินการในขั้นตอนต่อไปได้ทันที

4.1 ช่องทาง หรือวิธีการ การรับฟัง ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีช่องทางรับฟังผ่านแบบสอบถามความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ รวมถึงการสอบถามผ่านผู้นำนิสิต แบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - ลดขั้นตอนการกรอกแบบฟอร์ม
 - มีคำอธิบายแบบฟอร์มที่ชัดเจนเข้าใจง่าย
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ควรให้บริการอย่างเต็มใจและตั้งใจ
 - มีการประเมินเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - เพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในการให้บริการต่อจำนวนผู้รับบริการ
- 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - มีการเพิ่มช่องทางให้บริการในช่วงที่มีผู้รับบริการจำนวนมาก
 - เพิ่มช่วงเวลาการให้บริการของเคาน์เตอร์การเงินเป็น 08.30 - 16.30 น.
 - มีบริเวณให้ผู้มารับบริการนั่งรอ
 - มีเครื่องปรับอากาศในพื้นที่ให้บริการ
- 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - มีระบบการตรวจสอบข้อมูลของการรับบริการที่ไม่แล้วเสร็จภายใน 1 วัน
 - มีจอแสดงผลสำหรับผู้รับบริการตรวจสอบข้อมูลระหว่างรอรับบริการ
 - มีระบบบัตรคิว เพื่อให้ได้รับบริการที่รวดเร็วขึ้น

4.2 วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีแนวคิดที่จะสร้างสัมพันธ์ที่ดีให้กับผู้รับบริการ ดังนี้

- พัฒนาปรับปรุงกระบวนการงานโดยการจัดกิจกรรมให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเพื่อนำมาพัฒนาปรับปรุงการให้บริการต่อไป ผ่านหลายช่องทาง อาทิเช่น แบบประเมินความพึงพอใจ Facebook/Facebook Fan Page สำนักทะเบียนฯ และผ่านทางเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนฯ
- กิจกรรมเชิงประชาสัมพันธ์การให้บริการของศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Student Services Center) ให้นักศึกษได้ร่วมกิจกรรมและแจกของรางวัลให้นักศึกษารู้สึกดีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ
- ออกแบบของขวัญที่เป็นเอกลักษณ์ของสำนักทะเบียนฯ เพื่อมอบให้นักศึกษในวันคล้ายวันเกิด

5. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีแนวคิดในการอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

- 1) ด้านกระบวนการ
 - มีการประชุมหารือร่วมกันเพื่อปรับกระบวนการในการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา
 - คิดแนวทางการออกเอกสาร โดยการใช้ลายเซ็นอิเล็กทรอนิกส์
- 2) ด้านผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติ (เปรียบเทียบปริมาณเอาต์พุต)
 - มีการประชุมหารือเพื่อปรับกระบวนการการให้บริการนิสิตที่สามารถลดระยะเวลาให้น้อยลง

5.1 การกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก

จากแนวคิดในการอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ จึงทำให้มีการกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวกในการให้บริการนิสิต ดังนี้

1) ด้านกระบวนการ

ลดเวลาในการออกเอกสารสำคัญทางการศึกษา โดยการปรับปรุงข้อมูลให้สามารถพิมพ์ทรานสคริปได้ทันทีโดยการบันทึกไฟล์เป็น .pdf เพื่อสะดวกต่อการออกเอกสารให้นิสิต และไม่มี ความผิดพลาดเกิดขึ้น

2) ด้านผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติ (เปรียบเทียบปริมาณเอาต์พุต)

มีการปรับลดกระบวนการบางอย่างเพื่อลดระยะเวลาให้น้อยลง โดยการยกเลิกการกรอกคำร้องที่ไม่ต้องผ่านการอนุมัติจากอาจารย์ที่ปรึกษา หัวหน้าภาควิชา และคณบดี ซึ่งนิสิตสามารถเข้ามาติดต่อและแจ้งความประสงค์ได้ทันที เช่น การขอทำบัตรประจำตัวนิสิต การขอเปลี่ยนแปลงชื่อ - นามสกุล การขอเปลี่ยนแปลงที่อยู่ การขอพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน (KU2) เป็นต้น

6. การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในหน่วยงาน

ศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ มีการระดมความคิดจากบุคลากรสำนักทะเบียนและประมวลผลแต่ละฝ่าย เพื่อวิเคราะห์รูปแบบการทำงานของระบบและรูปแบบการให้บริการนิสิต ซึ่งบุคลากรที่เข้าร่วมประชุมหารือในแต่ละครั้งเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์ในแต่ละเรื่องเป็นอย่างดี นอกจากนี้ยังร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเฉพาะหน้าระหว่างที่ใช้งานจริงและร่วมกันเสนอแนวทางการพัฒนาระบบในอนาคต ซึ่งเป็นการกระจายความรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในหน่วยงาน ทั้งนี้ ศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ ได้ออกแบบการปฏิบัติงานแต่ละเรื่องให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยทะเบียนของวิทยาเขตได้ โดยการกระจายความรู้สู่บุคลากรนั้น ได้มีการจัดกิจกรรมดังนี้

ครั้งที่ 1 กิจกรรมสัมมนาเพื่อปรับกระบวนการให้บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ วันที่ 25 - 26 เมษายน 2558 พบว่าบุคลากรยังมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการในระดับน้อย

ครั้งที่ 2 กิจกรรมสัมมนาอบรมการใช้ระบบที่ใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ วันที่ 23 - 24 พฤษภาคม 2558 พบว่าบุคลากรมีความรู้ความเข้าใจต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมากและมากที่สุดร้อยละ 100 และการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวมีระยะเวลาที่ลดลง โดยการนำบทบาทสมมุติมาช่วยในการทดสอบตามคำร้องแต่ละประเภท

ทั้งนี้ ได้มีการเปิดศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ ในวันที่ 18 กันยายน 2558 เพื่อให้บุคลากรได้ลองปฏิบัติงานจริง โดยการจัดเวรให้บุคลากรทุกฝ่ายมาปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละวัน ซึ่งการปฏิบัติงานจะเปิดเคาน์เตอร์บริการรับคำร้องตามช่วงกิจกรรมของปฏิทินการศึกษา เช่น การขอเปลี่ยนแปลงรายวิชาล่าช้า การขอคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา การขอจบการศึกษา เป็นต้น เพื่อให้ นิสิตได้รับบริการที่รวดเร็วในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการจำนวนมาก

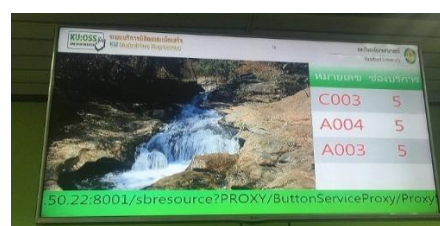
7. ผลการดำเนินงาน (Output) ที่สำคัญ

ศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ ออกแบบมาเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ นิสิตได้รับบริการที่รวดเร็วในการมาติดต่อหรือมาขอรับเอกสาร โดยมีรายละเอียดและขอบเขตของระบบงานที่สำคัญดังนี้

1) ระบบบัตรคิว ถูกออกแบบเป็น windows application คือ โปรแกรมที่จะติดต่อหรือตอบสนองกับผู้ใช้ (User) ผ่านทางระบบภาพ Graphic เพื่อให้มีการใช้งานที่ง่ายและเข้าใจได้ง่ายยิ่งขึ้น นอกจากนี้เพื่อความสะดวกในการแก้ไขและจัดการโปรแกรมในภายหลัง ทั้งนี้โปรแกรมยังสามารถสร้างเลขที่คิว และพิมพ์บัตรคิวสำหรับผู้มาใช้บริการได้



รูปที่ 6 ภาพแสดงตัวอย่างหน้าจอคิวและตัวอย่างบัตรคิว



รูปที่ 7 ภาพแสดงตัวอย่างหน้าจอเรียก

2) ระบบบริการคำร้อง ที่กำหนดให้มีการออกเอกสารแยกตามประเภทคำร้องรองรับงานของแต่ละฝ่าย เช่น การขอใบแทนบัตรประจำตัวนิสิต การขอเปลี่ยนตัวสะกด การขอเปลี่ยนชื่อ - นามสกุล การขอคำอธิบายรายวิชา การลงทะเบียนเรียนของนิสิตต่างสถาบัน การขอสอบชดใช้ การขอคืนเงินค่าธรรมเนียมการศึกษา เป็นต้น

OSS_001_01 : บันทึกคำร้องขอใบแทนบัตรประจำตัวนิสิต

รหัสนิสิต * : 5411050022

ภาคการศึกษานำใบรายการ * : กาฬสินธุ์ / 2557

กลุ่มประเภทคำร้อง : 1 เข็มบัตร / ส่วนตัว / ออกบัตรประจำตัวนิสิต / Re-print

ประเภทคำร้อง : 11 ขอใบแทนบัตรประจำตัวนิสิต

ประเภท: จำนวนครั้ง

รับเอกสาร: 1

ยื่นคำร้อง: 3

ช่องทางรับ: 1

รายนาม (ไทย)	นางสาว	ชื่อ-ชื่อกลาง (ไทย)	กันทิมา	นามสกุล (ไทย)	ทองหมื่น
รายนาม (อังกฤษ)	Miss	ชื่อ-ชื่อกลาง (อังกฤษ)	Kanthima	นามสกุล (อังกฤษ)	THONTOM
รหัสประจำตัวประชาชน	1450200181551	เลขที่หนังสือเดินทาง		ระดับปริญญา	ปริญญาตรี
วิทยาเขต	นางขนิษฐา	คณะ	อุตสาหกรรมเกษตร	สาขาวิชา	เทคโนโลยีการบรรจุ
ประเภทหลักสูตร	หลักสูตรปกติ	สถานภาพนิสิต	กำลังศึกษา	อาจารย์ที่ปรึกษา	ภาควิชาเคมี สรรพคุณ(K1007)
เกรดเฉลี่ยสะสม	2.36	เบอร์โทรศัพท์		Email	teddy_princes@hotmail.com

รายละเอียดคำร้อง

เกี่ยวกับเงินค่าธรรมเนียม * เกี่ยวกับค่าธรรมเนียม ไม่เกี่ยวกับค่าธรรมเนียม

วันออกของใบแทนบัตรประจำตัวนิสิต * 30/04/2558

รายละเอียดเพิ่มเติม

เลือกคู่มือนามใบแทนบัตรประจำตัวนิสิต

ตำแหน่งงาน *

ภูมิลำเนา *

ตัวเลือกคู่มือนาม สามเข็ม

เอกสารแนบ

สำเนาบัตรประชาชน

เอกสารอื่นๆ

สรุปค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายการ	จำนวนเงิน(บาท)/หน่วย	จำนวน	จำนวนเงินรวม(บาท)
1	ค่าธรรมเนียมออกใบแทนบัตรประจำตัวนิสิต	20.00	1	20.00
ยอดรวมที่ต้องชำระ:				20.00

ต้องการสำรองยื่นกับนิสิตที่มีงาน

บันทึกคำร้อง เงินใหม่

รูปที่ 8 ภาพแสดงตัวอย่างส่วนเลือกนิสิตและประเภทคำร้อง

OSS_TB2_01 : รับชำระเงิน

รหัสนิสิต : 55134099

ประเภท: จำนวนครั้ง

รับชำระเงิน: 4

รับชำระหนี้: 5

Counter : 1 A032

รายนามนิสิต

รหัสนิสิต	55134099	ชื่อ-นามสกุล (ไทย)	ชาวนันท์ ขอนแก่น	ชื่อ-นามสกุล (อังกฤษ)	MANITTA XONKHAEN
เลขประจำตัวประชาชน	3122098700001	เลขที่หนังสือเดินทาง		ระดับปริญญา	ปริญญาตรี
วิทยาเขต	นางขนิษฐา	คณะ	เกษตร	สาขาวิชา	อุตสาหกรรมเกษตร
ประเภทหลักสูตร	หลักสูตรปกติ	สถานภาพนิสิต	กำลังศึกษา	อาจารย์ที่ปรึกษา	เสาวภา ขอนแก่น (A301)
เกรดเฉลี่ย	3.14	เบอร์โทรศัพท์	0813333333	อีเมล	

รายการค่าธรรมเนียมในระบบ OSS

ประเภท	เลขที่คำร้อง	ประเภทคำร้อง	ประเภทค่าธรรมเนียม	จำนวนเงิน (บาท) / หน่วย	จำนวน	จำนวนเงินรวม (บาท)
OS	OS-30043	ใบเข้าเรียนประจำตัวนิสิต	ค่าธรรมเนียมออกใบแทนบัตรประจำตัวนิสิต	20.00	1	20.00

ยอดรวมที่ต้องชำระ: 20.00

รายการค่าธรรมเนียมในระบบ ESP

ประเภท	เลขที่คำร้อง	ประเภทคำร้อง	เลขที่บัญชี/ระบบ ESP	จำนวนเงินรวม (บาท)
ES	ES-20044	ลงทะเบียนเรียนระบบออนไลน์		

บันทึกข้อมูล

หมายเหตุ:

รูปที่ 9 ภาพแสดงตัวอย่างหน้าจอรับชำระเงิน

OSS_TB4_01 : บันทึกการรับเอกสาร

รหัสนิสิต : 55134099

เลขที่คำร้อง :

ประเภท: จำนวนครั้ง

รับชำระเงิน: 4

รับชำระหนี้: 5

Counter : 1 A032

รายนามนิสิต

รหัสนิสิต	55134099	ชื่อ-นามสกุล (ไทย)	ชาวนันท์ ขอนแก่น	ชื่อ-นามสกุล (อังกฤษ)	MANITTA XONKHAEN
เลขประจำตัวประชาชน	3122098700001	เลขที่หนังสือเดินทาง		ระดับปริญญา	ปริญญาตรี
วิทยาเขต	นางขนิษฐา	คณะ	เกษตร	สาขาวิชา	อุตสาหกรรมเกษตร
ประเภทหลักสูตร	หลักสูตรปกติ	สถานภาพนิสิต	กำลังศึกษา	อาจารย์ที่ปรึกษา	เสาวภา ขอนแก่น (A061)
เกรดเฉลี่ย	3.14	เบอร์โทรศัพท์	0813333333	อีเมล	

รายการค่าธรรมเนียมในระบบ OSS

ประเภท	เลขที่คำร้อง	ประเภทคำร้อง	ประเภทค่าธรรมเนียม	จำนวนเงิน (บาท) / หน่วย	จำนวน	จำนวนเงินรวม (บาท)
OS	OS-0045	ใบ Transcript (ปริญญาตรี)	ใบ Transcript (ปริญญาตรี)	10.00	1	10.00
OS	OS-0045	ใบ Transcript (ปริญญาตรี)	ใบ Transcript (ปริญญาตรี)	10.00	1	10.00

ยอดรวมที่ต้องชำระ: 20.00

รายการค่าธรรมเนียมในระบบ ESP

ประเภท	เลขที่คำร้อง	ประเภทคำร้อง	เลขที่บัญชี/ระบบ ESP	จำนวนเงินรวม (บาท)
ES	ES-0044	ลงทะเบียนเรียนระบบออนไลน์		

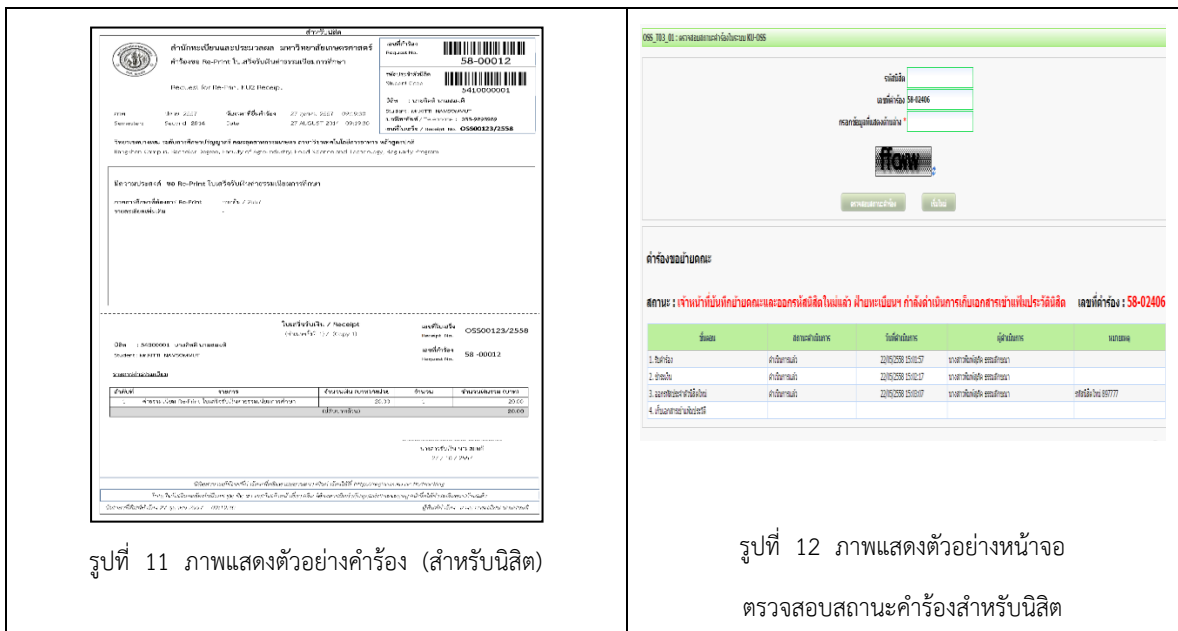
บันทึกข้อมูล

รับเอกสารที่สาขา รับเอกสารที่งาน

หมายเหตุ:

รูปที่ 10 ภาพแสดงตัวอย่างหน้าจอบันทึกการจ่ายเอกสาร

3) ระบบติดตามสถานะคำร้องนิสิต เพื่ออำนวยความสะดวกให้นักนิสิตสามารถตรวจสอบคำร้องที่ไม่สามารถให้บริการเสร็จสิ้นภายใน 1 วันทำการ ผ่านเว็บไซต์ http://iregis.registrar.ku.ac.th/OSSWeb/tracking/oss_t03_01.jsf ซึ่งนิสิตจะได้รับเอกสารเพื่อเก็บไว้เป็นหลักฐานในการดำเนินการแต่ละเรื่อง



8. ผลลัพธ์ความสำเร็จของการดำเนินงาน (Outcome)

ปัจจุบันศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Student Services Center) สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดเวลาในการให้บริการ สนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากร อำนวยความสะดวกแก่นิสิตในด้านต่างๆ อาทิเช่น การลดค่าใช้จ่ายการกรอกแบบฟอร์มคำร้องบางเรื่อง มีสถานที่ให้บริการเป็นสัดส่วนมีที่นั่งรอเพียงพอ และการนำระบบคิวเข้ามาใช้เพื่อให้นิสิตได้รับการตามลำดับและรวดเร็วในการตรวจสอบสถานะคำร้องต่างๆ และได้รับความสนใจจากกองบริหารวิชาการและนิสิต สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และหน่วยงานต่างๆ ที่ขอเข้าศึกษาเยี่ยมชมดูงาน

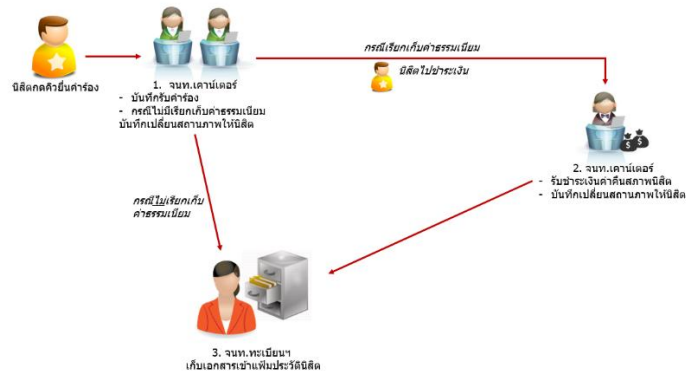


รูปที่ 13 ภาพแสดงตัวอย่างการให้บริการรูปแบบใหม่ของศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ

9. ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน

- 1) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน นิสิตได้รับการที่ลดระยะเวลาการให้บริการในขั้นตอนดังต่อไปนี้
 - การขอลงทะเบียนล่าช้า
 - การขอเปลี่ยนแปลงรายวิชา
 - การขอคืนสถานภาพนิสิต
 - การขอลาออก
 - การของดเรียนบางรายวิชาล่าช้า

ซึ่งเดิมการให้บริการดังกล่าว นิสิตจะต้องรอ 2 – 3 วันทำการ แต่ศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Student Services Center) ทำให้นิสิตสามารถทราบผลการดำเนินงานได้ภายใน 1 วันทำการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่สามารถเห็นงานที่มีการร้องขอแต่ละเรื่องได้ทันที



รูปที่ 14 ภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เลือกคำร้อง	ชื่อ - นามสกุล	สถานะการศึกษา	ระดับปริญญา	คณะ	สาขาวิชา	วันที่ยื่นคำร้อง	ประเภทคำร้อง	สถานะคำร้อง	ผู้ดำเนินการ	วันที่แก้ไขงานล่าสุด
<input type="checkbox"/>	58-00021	นางสาวกมล นามสมมติ	ภาคตรี / 2557	วิทยาศาสตร์	เกษตร	เกษตรศาสตร์	26/02/2558 12:23:17	รอทำเนียบประจำตัวนิสิต	นางสาวกมล นามสมมติ	26/02/2558 12:23:17
<input checked="" type="checkbox"/>	58-00022	นางสาวกมล นามสมมติ	ภาคตรี / 2557	วิทยาศาสตร์	เกษตร	เกษตรศาสตร์	26/02/2558 12:23:17	ขอเอกสาร	นางสาวกมล นามสมมติ	26/02/2558 12:23:17
<input type="checkbox"/>	58-00023	นางสาวกมล นามสมมติ	ภาคตรี / 2557	วิทยาศาสตร์	เกษตร	เกษตรศาสตร์	26/02/2558 12:23:17	ขอใบอนุญาติศึกษา	นางสาวกมล นามสมมติ	26/02/2558 12:23:17

รูปที่ 15 ภาพแสดงตัวอย่างหน้าจอแสดงรายการงาน (Inbox)

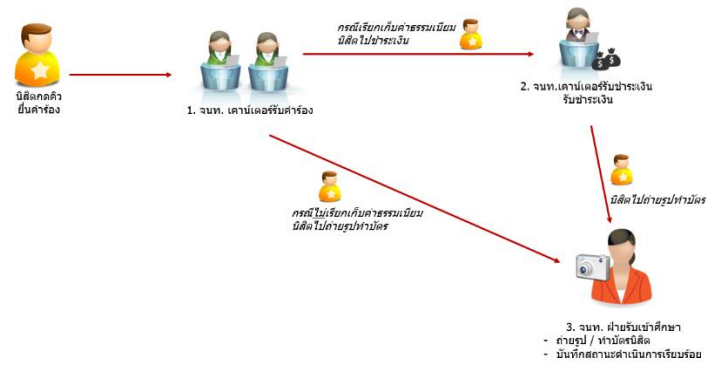
สถานะ : คำร้องดำเนินการเรียบร้อยแล้ว เลขที่คำร้อง : 55-00012

ขั้นตอน	สถานะดำเนินการ	วันที่ดำเนินการ	ผู้ดำเนินการ	หมายเหตุ
1. ยื่นคำร้อง	ดำเนินการแล้ว	26/02/2558 12:23:17	นางสาวเคาน์เตอร์ นามสมมติ	
2. รับชำระเงิน	ดำเนินการแล้ว	28/02/2558 12:33:17	นางสาวรับเงิน นามสมมติ	
3. ดำเนินการออกเอกสารเรียนร้อย	ดำเนินการแล้ว	03/03/2558 12:23:17	นางสาวทะเบียน นามสมมติ	
4. เคาน์เตอร์บริการรับเอกสาร	ดำเนินการแล้ว	06/03/2558 12:23:17	นางสาวเคาน์เตอร์ นามสมมติ	ซองขาดอยู่แล้วนะ
5. นิสิตรับเอกสารเรียนร้อย	ดำเนินการแล้ว	08/03/2558 12:23:17	นางสาวเคาน์เตอร์ นามสมมติ	

รูปที่ 16 ภาพแสดงตัวอย่างหน้าจอ ส่วนแสดงสถานะและประวัติคำร้อง

ทั้งนี้ นิสิตยังได้รับบริการที่ลดขั้นตอนลง โดยไม่ต้องกรอกแบบฟอร์มคำร้องในขั้นตอนดังต่อไปนี้

- การขอทำบัตรประจำตัวนิสิต
- การขอเปลี่ยนชื่อ-นามสกุล
- การขอเปลี่ยนแปลงที่อยู่
- การขอใบแทนบัตรประจำตัวนิสิต
- การขอ Re-print ใบเสร็จรับเงิน KU2



รูปที่ 17 ภาพแสดงตัวอย่างขั้นตอนการปฏิบัติงานกรณีนิสิตไม่ต้องกรอกแบบฟอร์ม

2) ด้านพัฒนาองค์กร สามารถจัดสรรอัตรากำลังให้ทำงานคุ้มค่า คือ บุคลากรทุกฝ่ายสามารถปฏิบัติหน้าที่แทนกันได้ เนื่องจากการปฏิบัติงานที่ศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Student Services Center) จะมีการกำหนดเวรในแต่ละช่วงกิจกรรมตามปฏิทินการศึกษา โดยมีการมอบหมายให้บุคลากรทุกฝ่ายของสำนักทะเบียนและประมวลผล ทั้งนักวิชาการศึกษา นักวิชาการคอมพิวเตอร์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป นักวิชาการการเงินและบัญชี จัดสรรคนลงมาปฏิบัติหน้าที่รับคำร้อง

10. การประเมินผลและการนำผลการประเมินมาใช้เพื่อการพัฒนาปรับปรุงในอนาคต

ศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ เปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 18 กันยายน 2558 มีสถิติผู้ใช้บริการเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 2,000 คนต่อเดือน และได้เก็บรวบรวมความพึงพอใจของนิสิตกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการ จำนวน 100 คน แบ่งเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมนิสิตมีความพึงพอใจในการมารับบริการ ศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ อยู่ในระดับ 4.50 ซึ่งถือว่าอยู่ในระดับมาก

สำหรับด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมนิสิตมีความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับมาก (4.39) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน นิสิตเห็นว่า คำร้องบางประเภทไม่ต้องการกรอกแบบฟอร์ม ทำให้นิสิตได้รับความสะดวกมากขึ้น และการรับบริการบางประเภทสามารถเสร็จสิ้นได้ในการติดต่อเพียงครั้งเดียว เช่น การทำบัตรนิสิตใหม่ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.40) รองมาได้แก่ คำร้องที่ต้องใช้แบบฟอร์มเก่า มีคำอธิบายที่ชัดเจน เข้าใจง่าย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 4.28

สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมนิสิตมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก(4.52) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน นิสิตเห็นว่า เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล/แนะนำการบริการอย่างถูกต้องและชัดเจนและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจและตั้งใจ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.60) และรองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 4.36

สำหรับด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมนิสิตมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก (4.39) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน นิสิตเห็นว่า พื้นที่ให้บริการมีความเป็นสัดส่วน เอื้อต่อการรับบริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.44) รองลงมาคือ มีการจัดที่นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด (4.40) และต่ำสุดคือ มีการเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้บริการในช่วงเวลาที่มีนิสิตมาขอรับบริการเป็นจำนวนมาก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 4.32

สำหรับด้านคุณภาพของการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมนิสิตมีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของการให้บริการอยู่ในระดับมาก (4.70) และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน นิสิตเห็นว่า การมีระบบบัตรคิว เพื่อช่วยให้ นิสิตได้รับการบริการที่เท่าเทียมและรวดเร็ว มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด (4.72) และรองลงมา คือ การมีระบบติดตามสถานะคำร้องนิสิตออนไลน์ ได้ง่ายและรวดเร็วขึ้น มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ 4.68

ดังนั้น จากผลการประเมินความพึงพอใจของนิสิตที่อยู่ในระดับมาก ทำให้สำนักทะเบียนและประมวลผล เล็งเห็นความสำคัญต่อการให้บริการนิสิตในอนาคต เพื่อให้ นิสิตเกิดความพึงพอใจสูงสุดจึงได้วิเคราะห์กระบวนการบริการบันทึกคำร้องออนไลน์ ไม่ว่านิสิตอยู่สถานที่ใดและสามารถเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตได้ก็สามารถดำเนินการ บันทึกคำร้องแต่ละประเภทได้ทันทีโดยไม่ต้องเสียเวลาติดต่อ และเพิ่มคุณสมบัติพิเศษให้การติดตามสถานะ คำร้องสะดวกยิ่งขึ้นผ่านมือถือ นอกจากนี้ระบบดังกล่าวต้องเชื่อมโยงกับระบบต่างๆ ที่สำนักทะเบียนและประมวลผล กำลังพัฒนาเพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้องและเป็นปัจจุบันมากที่สุด

11. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

1) ได้รับความร่วมมือจากผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ความเข้าใจ ตระหนักถึงความสำคัญและ ประโยชน์ของการจัดการความรู้ (Knowledge Management) และองค์กรแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization)

- 2) เป้าหมายและแผนงานการจัดการความรู้ที่ชัดเจน
- 3) การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือในการจัดการความรู้
- 4) มีการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง
- 5) ติดตามและประเมินผลการให้บริการนิสิตโดยใช้ตัวชี้วัด

12. แนวทางการพัฒนาในอนาคต

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีแผนจะดำเนินงานต่อยอดพัฒนาศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Student Services Center) ในอนาคต โดยพัฒนาให้มีความเชื่อมโยงกับระบบจัดเก็บทะเบียนประวัติ นิสิต ระบบหลักสูตรและ มคอ. ระบบตารางเรียนตารางสอนตารางสอบ ระบบลงทะเบียนนิสิต ระบบการเงินนิสิต และระบบ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับนิสิต เพราะในปัจจุบันมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ก้าวไปสู่การเป็นมหาวิทยาลัยอิเล็กทรอนิกส์ (e-University) ภายใต้นโยบาย KU++Super Plus อันประกอบไปด้วย Super Service Super Infra และ Super Data สำนักทะเบียนและประมวลผล จึงเล็งเห็นความจำเป็นในการพัฒนาระบบสารสนเทศบริการศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจอันสูงสุดแก่ผู้มาใช้บริการ

โดย : สำนักทะเบียนและประมวลผล

การเพิ่มคุณค่าในบริการด้วยโซ่อุปทานสุขภาพ
สถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ที่มาของปัญหา

การให้บริการสุขภาพเป็นภารกิจหลักของสถานพยาบาล ซึ่งประกอบไปด้วยการให้บริการตรวจรักษา ทางเวชกรรม ทันตกรรม และกายภาพบำบัด ซึ่งในระบบการดูแลผู้ป่วย จะมีการวางแผนการดำเนินงานในการควบคุมให้กระบวนการมีประสิทธิภาพในการไหลของสินค้าหรือบริการ เช่น ยา อุปกรณ์ทางการแพทย์ บริการการตรวจรักษา การทำหัตถการ หรือการพยาบาลต่างๆ เพื่อการรับบริการที่รวดเร็ว ปลอดภัยและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ แต่ก็ยังประสบกับปัญหาการไหลเวียนของข้อมูล วัสดุอุปกรณ์ และเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป ทำให้การปรับปรุงในขั้นตอนหลักอย่างเดียวไม่เพียงพอ สถานพยาบาลจึงจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อให้องค์กรมีความสามารถในการบริหารงานอย่างทั่วถึงและเกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร เพื่อการจัดการกระบวนการโดยรวมในทุกขั้นตอน ตั้งแต่กระบวนการนำเข้า กระบวนการผลิต และการส่งสินค้า/บริการให้ถึงมือผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมทั้งการสร้างระบบการไหลเวียนของข้อมูล เป็นการเพิ่มผลิตภาพ และลดความสูญเปล่าในกระบวนการ เพื่อนำไปสู่คุณค่า (Value) ในมุมมองของผู้รับบริการ

การปรับตัวของสถานพยาบาลในครั้งนี้ได้มีการนำหลักการบริหารงานแบบ TQM ผสมผสานกับการปรับมุมมองการดำเนินงานเข้าสู่แนวคิดแบบ Logistic and Supply chain โดยมีการจัดการกระบวนการแบบ End to End Process ที่มีการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการจากจุดเริ่มต้นสู่จุดซึ่งมีการบริโภคขั้นสุดท้าย รวมทั้งการไหลเวียนของสารสนเทศที่จะนำเข้ามาประยุกต์ใช้กับการบริการสุขภาพอย่างสมเหตุสมผล โดยมีกลยุทธ์ในการจัดการ 3 ส่วนคือ

1. Patient Flow การไหลของผู้ป่วย
2. Material Flow การไหลของวัสดุอุปกรณ์
3. Information Flow การไหลของข้อมูลข่าวสาร

ทั้ง 3 กลยุทธ์ จะช่วยการเคลื่อนย้ายสินค้าและบริการสู่มือผู้รับบริการ ได้อย่างรวดเร็ว มีคุณภาพ และตอบสนองต่อความต้องการ เน้นการตอบสนองผู้รับบริการโดยการสร้างคุณค่า (value) ที่สูงขึ้นในงานบริการของแต่ละกระบวนการที่แตกต่างกันตามสถานการณ์และความต้องการของผู้รับบริการ

และในแต่ละขั้นตอนจะมีการวิเคราะห์ ใครคือลูกค้า และเขาให้ความสำคัญ (คุณค่า) กับอะไร ประเมินผลให้ชัดเจนในแต่ละกระบวนการ เพื่อให้รู้ว่ากระบวนการบริการนั้นสร้างคุณค่าได้จริง แต่สิ่งที่สำคัญการปรับปรุงพัฒนางานในแต่ละครั้งย่อมเกิดองค์ความรู้ใหม่ๆ สถานพยาบาลก็ใช้โอกาสนี้ในการสร้างระบบการจัดการความรู้เพื่อให้มีการนำความรู้ไปใช้ได้จริง และยั่งยืน โดยมุ่งหวังให้สถานพยาบาลเกิดเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ต่อไปอีกด้วย

ดังนั้นการเพิ่มคุณค่าในบริการด้วยโซ่อุปทานสุขภาพ (Healthcare Logistic and Supply Chain) ของการปรับปรุงงานในครั้งนี้ จะพบเห็นการใช้เครื่องมือคุณภาพ และเทคนิคต่าง ๆ ที่ผสมผสานกันไปในแต่ละกระบวนการ ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และบริบทของแต่ละงานนั้น ๆ อย่างแยกส่วน

2. ลักษณะการปฏิบัติงาน (ขอบเขต หน้าที่ ความรับผิดชอบ ความสำคัญ ผู้มาใช้บริการ จำนวนผู้มาใช้บริการ)

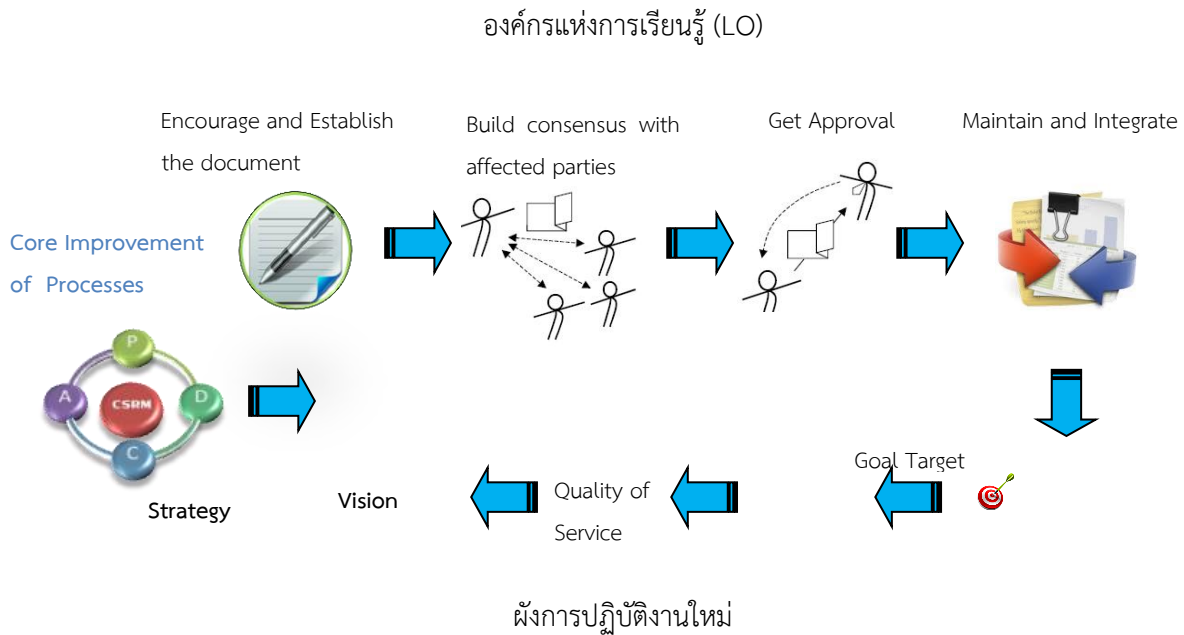
2.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม (รูป/แผนผังการปฏิบัติงานเดิม)

การปฏิบัติงานเดิมเน้นการบริการที่ฝ่ายการพยาบาล และห้องจ่ายยา คือ

- การปฏิบัติงานบริการแต่ละงานให้ดำเนินการตามคู่มือปฏิบัติงาน
- ให้รายงานผลการดำเนินงานประจำปีทุกปี แก่ผู้อำนวยการ
- จัดทำบอร์ดแสดงผลการดำเนินงานของฝ่ายให้ผู้มารับบริการรับทราบ

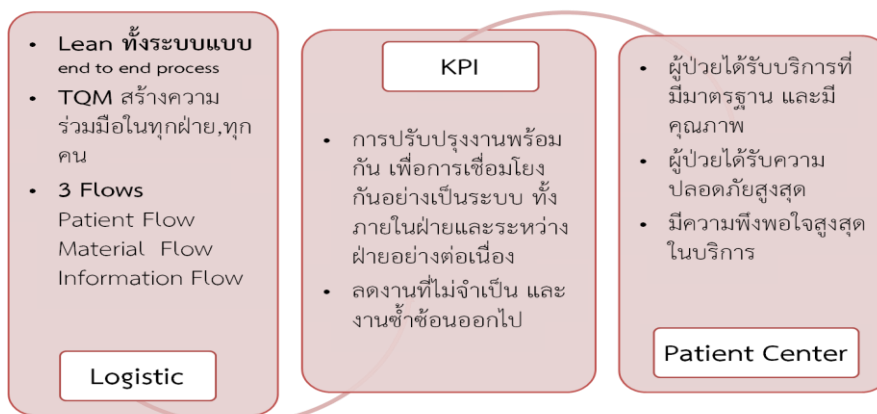
2.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่ (รูป/แผนผังการปฏิบัติงานใหม่)

ใช้หลักการ TQM พัฒนาให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO) ด้วยระบบการสร้างสรรค์คุณค่า ควบคุม และจัดเก็บ ให้เกิดคุณภาพบริการ

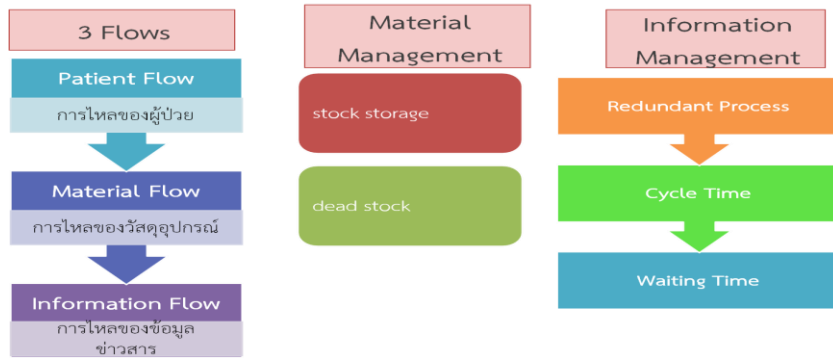


วิธีการปฏิบัติงานใหม่:

1. กำหนดจุดเน้นของระบบงาน



2. วางแผนการดำเนินการควบคุมการไหลของบริการแบบ 3 Flows ตั้งแต่ต้นทางจนถึงปลายทาง (Logistic) และจัดการกระบวนการระหว่างทาง (Supply Chain) ด้วย Lean เพื่อการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดคุ้มค่าพร้อมการลดขั้นตอนและเวลาดำเนินการ เริ่มตั้งแต่การจัดซื้อ การจัดเก็บ การผลิตบริการ และการจัดส่งบริการ ด้วยการใช้เทคนิคต่างๆ ของเครื่องมือคุณภาพ พร้อมกับการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาบริหารจัดการร่วมด้วยจนกระทั่งส่งมอบบริการให้ถึงมือผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว



3. ใช้เครื่องมือในการขับเคลื่อน (ยกตัวอย่างประกอบการใช้งาน)

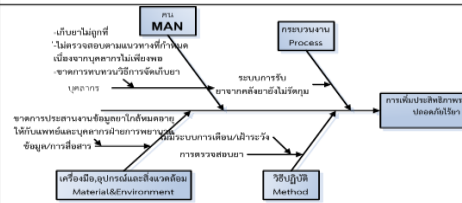

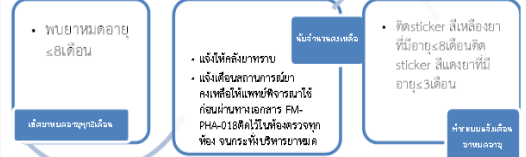
วงจรคุณภาพ	เกณฑ์มาตรฐาน	ข้อมูลที่ต้องการ
P	1.สำรวจหาข้อบกพร่องในกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานประจำของตนเอง	1.1 ที่มาของปัญหา 1.2 ลักษณะการปฏิบัติงานที่ทำอยู่/แผนผัง/รูป 1.3 ปัญหาที่เกิดขึ้น จากการเก็บข้อมูล ปัญหาอย่างน้อยควรใช้เวลาตั้งแต่ 1 เดือน ในการเก็บข้อมูล
	2.กำหนดเป้าหมายและแผนการดำเนินงาน	2.1 กำหนดเป้าหมายที่สามารถวัดผลได้ เช่น ลดลง/เพิ่มขึ้นร้อยละ 2.2 กำหนดแผนงาน (ช่วงเวลาดำเนินงาน)
	3.วิเคราะห์สาเหตุปัญหา/ความสูญเสียล่าช้า/กระบวนการ/การแจกแจงข้อมูล เปรียบเทียบสภาพปัจจุบันกับที่ต้องการ	3. ข้อมูลแสดงการวิเคราะห์ สามารถใช้ เครื่องมือ คุณ ภาพ เช่น Cause and Effect Diagram/DOWNTIME/Pareto Chart/Matrix Diagram/Time Study/Motion Study เป็นต้น หรือเขียนอธิบายสาเหตุของปัญหาเป็นลำดับแทนได้
	4. ออกแบบระบบงาน หรือ พัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ และกำหนดแนวทางปฏิบัติ	4.1 วางแนวความคิดปรับปรุงงาน 4.2 วิธีการในการปรับปรุงงาน/แสดงผังขั้นตอน หรือตารางวิธีการดำเนินงานแบบใหม่
D	5.นำแนวทางปฏิบัติแบบใหม่มาทดลองดำเนินการ	5. อธิบายการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาที่ทดลองปฏิบัติงานจริง
C	6. ตรวจสอบแนวทางปฏิบัติ พบข้อบกพร่องหรือไม่ ถ้าพบแก้ไขอย่างไร (ควรทบทวนข้อ 4 อีกครั้ง)	6. ผลการติดตามความก้าวหน้า/ผลการดำเนินงาน
A	7. ประเมินผลการดำเนินการ	7.1 แสดงผลการดำเนินงาน (Output) โดยเปรียบเทียบผลก่อนและหลังการดำเนินงาน 7.2แสดงผลลัพธ์การดำเนินงาน(Outcome)
	8. จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน	8. มีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานใหม่ เริ่มเมื่อไร

ระดับฝ่าย สร้างการเรียนรู้เป็นทีม
- ใช้กลยุทธ์ 1 ผลงานพัฒนาองค์กร(Project Assignment) และควบคุมมาตรฐานด้วย เกณฑ์มาตรฐานการปรับปรุงงาน 8 ข้อ

ระดับบุคคล - ใช้กลยุทธ์ ทำง่ายสำเร็จง่ายด้วย ♥ กระดาษ 1 แผ่น (Easy Do Easy Done with A Piece of Paper)

แบบฟอร์มกิจกรรม PDCA การพัฒนาและปรับปรุงงานประจำรายบุคคล สถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี 2558
ชื่อผลงาน การควบคุมยาหมอยาคูด้วย Sticker สีเขียว ผู้เสนอผลงาน วรลักษณ์ นงงาม

ระดับวุฒิการศึกษา
 ปริญญาตรีขึ้นไป ต่ำกว่าปริญญาตรี
 พนักงานทั่วไป และพนักงานขับรถ

PLAN (P)		DO(D)																				
1. สำรองหาข้อบกพร่องในกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานประจำของตนเอง	3. วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา การแจ้งข้อมูล/ความสูญเสียล่าช้าของกระบวนการ/เปรียบเทียบสภาพปัจจุบันกับสภาพที่ต้องการ	5. นำแนวทางปฏิบัติแบบใหม่มาทดลองดำเนินการ																				
จากการสำรวจปัญหาการเฝ้าระวังยาหมอยาคู ได้รวบรวมปัญหาไว้ดังนี้		เดือน มีนาคม 2558 - สิงหาคม 2558																				
<ul style="list-style-type: none"> การจัดยา - การจ่ายยา ไม่ได้มีการตรวจสอบวันหมดอายุ ทำให้ไม่มีหลักประกันว่าผู้ป่วยได้รับยาที่มีคุณภาพตามที่หมอยาคูอยู่เป็นประจำ ยาและเวชภัณฑ์มีหลายรายการ การดูแลให้ครอบคลุมทั่วถึงยากลำบากทำได้ยากหากไม่กำหนดมาตรการการควบคุมดูแลที่ดี การตรวจสอบยาหมอยาคูไม่ครอบคลุมเพียงพอขาดการเฝ้าระวังหมอยาคู 	4. ออกแบบระบบงาน หรือพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ และกำหนดแนวทางปฏิบัติ	6. ตรวจสอบแนวทางปฏิบัติ พบข้อบกพร่องหรือไม่ ถ้าพบแก้ไขอย่างไรครบถ้วนข้อ 4 อีกครั้ง																				
2. กำหนดเป้าหมายและแผนการดำเนินงาน	กำหนดให้เริ่มมีการดำเนินการควบคุมยาใกล้หมอยาคูตามแนวทางที่กำหนด สามารถแสดงให้เห็นขั้นตอนการดำเนินงานและวิธีการปฏิบัติงานได้ตามภาพที่ 1	ไม่พบข้อบกพร่อง																				
ยาที่มีอายุ ≤ 8 เดือน ได้รับการเฝ้าระวังร้อยละ 100	 ฝ่ายเภสัชกรรมได้กำหนดให้มีการเช็ควันหมดอายุของยา(ต.ค./ธ.ค./ก.พ./เม.ย./มิ.ย./ส.ค.) ถ้าพบว่าอายุใกล้หมดอายุ ≤ 8 เดือน กำหนดให้มีขั้นตอนการดำเนินงานดังกล่าวตามภาพที่ 1	7. ประเมินผลการทำงาน																				
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>ผลลัพธ์</th> <th>เมย.</th> <th>พ.ค.</th> <th>มิ.ย.</th> </tr> <tr> <td></td> <td colspan="3" style="text-align: center;">%</td> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. ยาที่มีอายุ > 8 เดือน ได้รับการเฝ้าระวัง</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>2. ยาหมอยาคูไม่ถูกส่งมอบให้กับผู้รับบริการ</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> <tr> <td>3. ยาที่มีอายุ > 8 เดือน ในชั้นสำรองยา เป็น รายการ 0</td> <td>100</td> <td>100</td> <td>100</td> </tr> </tbody> </table>	ผลลัพธ์	เมย.	พ.ค.	มิ.ย.		%			1. ยาที่มีอายุ > 8 เดือน ได้รับการเฝ้าระวัง	100	100	100	2. ยาหมอยาคูไม่ถูกส่งมอบให้กับผู้รับบริการ	100	100	100	3. ยาที่มีอายุ > 8 เดือน ในชั้นสำรองยา เป็น รายการ 0	100	100	100
ผลลัพธ์	เมย.	พ.ค.	มิ.ย.																			
	%																					
1. ยาที่มีอายุ > 8 เดือน ได้รับการเฝ้าระวัง	100	100	100																			
2. ยาหมอยาคูไม่ถูกส่งมอบให้กับผู้รับบริการ	100	100	100																			
3. ยาที่มีอายุ > 8 เดือน ในชั้นสำรองยา เป็น รายการ 0	100	100	100																			
		8. จัดทำมาตรฐานการปฏิบัติงาน																				
		แจ้งทำความเข้าใจบุคลากรในห้องจ่ายยาเพื่อให้ปฏิบัติตามแนวทางเดียวกัน																				

+ ใช้กลยุทธ์ การควบคุมคุณภาพในงานประจำ (Quality Control) กลยุทธ์นี้เริ่มดำเนินการร่วมในปี 2558 ด้วย

♥ เอกสารวิธีปฏิบัติงานคุณภาพ (Quality Worksheet)

แบบฟอร์ม
เอกสารวิธีปฏิบัติงานคุณภาพ
(Quality Worksheet)

เอกสารวิธีปฏิบัติงานคุณภาพ (Quality Worksheet) วิธีปฏิบัติ (WI-xxx-xx)..... เรื่อง.....	ฝ่าย..... งาน.....
---	-----------------------

- ภาระงานประจำที่รับผิดชอบ (เลือกขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI) แล้วตัดลอกลงมา)
- บทวนวิธีการปฏิบัติงาน จากข้อ 1. (แบบเดิม)

การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)			
ลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	แนวทางปฏิบัติงาน (Guideline)	..เทคนิคการควบคุมคุณภาพ เป็น Key Activity..

- ข้อบกพร่อง / ปัญหาที่พบ จากข้อ 2. (ถ้าไม่พบ ให้ข้ามไปทำข้อ 12 ต่อ)
- วิเคราะห์สาเหตุและผล (Cause and Effect)
- แนวคิดการพัฒนาปรับปรุง
- วัตถุประสงค์
- กำหนดจุดคุณภาพ (Quality Point)
- เป้าหมาย
- ระดับของจุดควบคุม
- แนวค้ำเนินงาน (วางกำหนดการดำเนินงาน หรือ จัดทำ SWH-ใครทำ (Who) ทำอะไร (What) ทำที่ไหน (Where) ทำเมื่อไหร่ & มีเวลาทำไหม (When) ทำอย่างไร (How) ภายใต้งบประมาณเท่าไร (How much))

- วิธีการปฏิบัติงาน (แบบใหม่)

การควบคุมคุณภาพ (Quality Control)			
ที่ขั้นตอนการปฏิบัติงาน.....	แนวทางปฏิบัติงาน (Guideline)	..เทคนิคการควบคุมคุณภาพ เป็น Key Activity..

- การติดตาม / ควบคุม
- ผลการดำเนินงาน (Output)
- ผลลัพธ์ (Outcome)
- การพัฒนางานเพื่อการต่อยอดคุณภาพ
- สรุปผลงาน เพื่อการจัดการความรู้
 - 16.1 สำหรับระดับบุคคล ใช้แบบฟอร์มกิจกรรม PDCA กระดาษ 1 แผ่น (กรณีมีการพัฒนาปรับปรุงใหม่)
 - 16.2 สำหรับระดับฝ่าย ใช้กรณีเสนอมาตรฐานการปฏิบัติงานแบบรอบความคิด (Concept) สามารถมอบและเข้าใจในครั้งแรกทันที ด้วยการใช้ง่าย Info graphic

3. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ (แนวคิด วิธีการ เทคนิค)

3.1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน

3.1.1 Pilot for motivation and change management

ปี พ.ศ. 2556 วางแผนกิจกรรมนำร่อง โดยเริ่มมีการปรับปรุงพัฒนางานในระดับบุคคล ควบคู่ไปกับการปรับปรุงพัฒนางานในระดับฝ่าย ในลักษณะของ Project Assignment

3.1.2 Hospital check

ปี พ.ศ. 2557 ประเมินและตรวจสอบปัญหา เพื่อหาโอกาสพัฒนา เกิดการวางแผนต่อยอดกิจกรรมด้วยแบบฟอร์ม กระดาษ 1 แผ่น (Easy Do Easy Done with A Piece of Paper) ที่ประกอบด้วยการยึดหลักการใช้กลไกของ PDCA ในการปรับปรุงงาน

3.1.3 TQM with Logistic and Supply chain management

ปี พ.ศ. 2558 ผลสะท้อนกลับจากกิจกรรมการปรับปรุงงานทั้งระดับฝ่ายและระดับบุคคลบ่งชี้ให้เห็นถึงความร่วมมือจากบุคลากรทุกคน การไหลของกระบวนการมีแนวโน้มที่ดีขึ้น และเพื่อการยกระดับการควบคุมประสิทธิภาพการไหลเวียนสินค้า/บริการ และการควบคุมคุณภาพของสินค้า/บริการ สถานพยาบาลจึงพิจารณานำแนวคิด Logistic and Supply chain มาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการ

3.2 วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา

ในการลดขั้นตอน และระยะเวลาเราจะใช้แนวคิด และเครื่องมือของ Lean เข้ามามองหาความสูญเปล่าและแก้ไขปัญหาในกระบวนการ เพื่อผลักดันให้เกิด 3 Flows ตั้งแต่ปี 2556 - 2558 มีกระบวนการที่ได้รับการปรับปรุงจำนวนทั้งสิ้น 75 กระบวนการ ขอนำเสนอ 12 กระบวนการ เป็นตัวอย่างในการดำเนินกิจกรรม ดังนี้

Healthcare Logistic and Supply Chain				
End to End Process	Logistics Technique	Description (วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา)	KPIS	Objectives
OPD&ER-Medical Inventory - PHA -MED-DEN	Analyzing the Value Stream &Supply Chain Leans	ศึกษาการไหลของผู้ป่วย , วัสดุและข้อมูลสารสนเทศในระบบ	- เพิ่มการใช้ข้อมูลร่วมและส่งต่อระหว่างจุดบริการและระหว่างฝ่าย ลด cycle time	Efficiency& Effectively
OPD (งานผู้ป่วยนอก)	- จัดทำโปรแกรม infio:NURSE	- การจัดทำประวัติ : เพิ่มการแชร์และส่งข้อมูลระหว่างฝ่าย	- ส่งข้อมูลเป็น station รวม 5 ฝ่าย	Efficiency& Effectively
OPD	- จัดทำประวัติผู้ป่วยด้วย ID Card Reader	- การจัดทำประวัติ : ลดเวลาการขึ้นประวัติเวชระเบียน ในโปรแกรม infio:NURSE	- ลด cycle time การขึ้นประวัติเวชระเบียนใหม่ จากเดิม 7 นาทีต่อฉบับ เหลือ 3 นาทีต่อฉบับ	Efficiency& Effectively
OPD	- Check sheet	- คัดกรองหน้าห้องตรวจ : ลดเวลาบันทึกข้อมูลผู้ป่วย โดยใช้ตารางบอกข้อมูลและใช้เครื่องหมาย/ นับจำนวน	- ลด cycle time การบันทึกข้อมูล จากเดิม 4 นาทีต่อคน เหลือ 1 นาทีต่อคน	Efficiency& Effectively
OPD	Self inspection-quality at source	- ช่วยแพทย์ตรวจตา : จัดหาวัสดุทดแทนโดยใช้กระดาษ A4 ตัดแทนแผ่นรองคางชนิดเดิม แก้ปัญหาขาดการจัดส่งจาก supplier	- ลดการขาดแคลนแผ่นรองคาง จากเดิมมีใช้บ้างไม่มีใช้บ้าง วิธีใหม่ จัดหาวัสดุทดแทนให้มีใช้ตลอดเวลา ร้อยละ 100	stock storage& Save cost Effectively

Healthcare Logistic and Supply Chain				
End to End Process	Logistics Technique	Description (วิธีการลดขั้นตอน และระยะเวลา)	KPIS	Objectives
OPD	Short Message Service (SMS)	- เลื่อนนัดหมายผู้ป่วย - ติดตามการรักษา	- ลดเวลาการสื่อสารแจ้งเลื่อนการนัดหมาย จากเดิม 4 นาทีต่อคน เหลือ 00:10 นาทีต่อคน	Efficiency & Effectively
OPD	Visual Control	- ระบบการประเมินอาการผู้ป่วยที่ห้องนอนพักดูอาการ : ใช้สีเขียว สีเหลือง และสีแดง คัดแยกความเร่งด่วนตามลำดับทางการแพทย์และการพยาบาลฉุกเฉิน	- เพิ่มประสิทธิภาพการจัดการเวลาและความถี่ในการพยาบาล และลดภาวะแทรกซ้อน เดิมพบปัญหา ร้อยละ 12 แบบใหม่พบปัญหา เหลือ ร้อยละ 0	Efficiency & Patient Safety
ER (งานอุบัติเหตุ-ฉุกเฉิน)	JIT System (JUST-IN-TIME)	- ระบบการช่วยกู้ชีพด้วย Code & Sign : ระบบส่งสัญญาณในการจัดทีมช่วยเหลือ(ผลิตแบบทันเวลาพอดี) ด้วย code ตามระดับความรุนแรงต่างๆ	- เพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสาร และการเข้าช่วยเหลือทันการณ์ - ลดสภาวะการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ต่อชีวิต (Satisfaction:4.63) (ดีมาก)	Efficiency & Patient Safety
Medical Inventory (คลังยา)	จัดทำโปรแกรม Stock Stookgie	- บริหารคลังยาและวัสดุการแพทย์ : ตรวจสอบยอดคงคลัง , ราคาทุน , วันหมดอายุ และรายงานการรับ-จ่ายยา	เพิ่มการหมุนเวียนยา ลดรอบการสั่งซื้อ ลด stock storage ลด dead stock ผล: dead stock ร้อยละ 0 , stock storage error ร้อยละ 2	Efficiency & Effectively
Medical Inventory(คลังยา)	Kanban System and FEFO (First-Expire-First-Out)	- ควบคุมการรับ-จ่ายยา/เวชภัณฑ์และยอดคงเหลือในพื้นที่จัดเก็บด้วย STOCK CARD เพื่อเปรียบเทียบกับยอดคงคลังในโปรแกรม Stock Stookgie	ลด dead stock , stock storage ผล: dead stock ร้อยละ 0 , stock storage error เหลือ ร้อยละ 2	Efficiency & Effectively
PHA (เภสัชกรรม)	Visual Control	- ควบคุมยาใกล้หมดอายุด้วย sticker , calendar box ในห้องจ่ายยา	ลด dead stock ผล: dead stock ร้อยละ 0	Patient Safety
DEN (ทันตกรรม)	5ส. (5S)	- ระบบจ่ายกลาง : สร้างนิสัยการหยิบใช้แบบ 5ส.	เพิ่มความสะดวกการใช้งาน ลด stock Storage error ผล: stock storage error ร้อยละ 0	Efficiency & Effectively
MED (ฝ่ายการแพทย์)	Visual Control	- จัดระเบียบการเข้าเตียงรักษาด้วยสัญลักษณ์ทิศทางและตัวเลข	ลดเวลาและความสับสนการเข้า-ออกมิดเตียง error ร้อยละ 0	Efficiency & Effectively
Total Time NVA : VA (Non Value-Added:NVA) (Value-Added:VA)		- เปรียบเทียบระยะเวลา การลด cycle time แบบเดิมที่ไม่เกิดคุณค่ากับกิจกรรม (NVA) แบบใหม่ที่ก่อให้เกิดคุณค่ากับกิจกรรม (VA)	NVA 15 min : VA 4 min 10 sec	Efficiency & Effectively

4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการให้บริการ

4.1 รับฟังจากผู้เข้ามารับบริการจริงในขณะเวลานั้น รับฟังจากแบบสำรวจความพึงพอใจ และรับฟังจากผู้ที่อยู่ภายนอกสถานพยาบาลในเวลาใดก็ได้เมื่อมีข้อคำถาม สงสัย หรือต้องการแสดงความคิดเห็น ความต้องการผ่านทาง online ที่ <https://www.facebook.com/infirmaroyofku/> และ <https://twitter.com/infirmaroyofku>

4.2 วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ

การพูด การแสดงกริยาท่าทาง การให้ข้อมูล ที่เป็นประโยชน์แก่ผู้มารับบริการ

5. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

5.1 การกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก

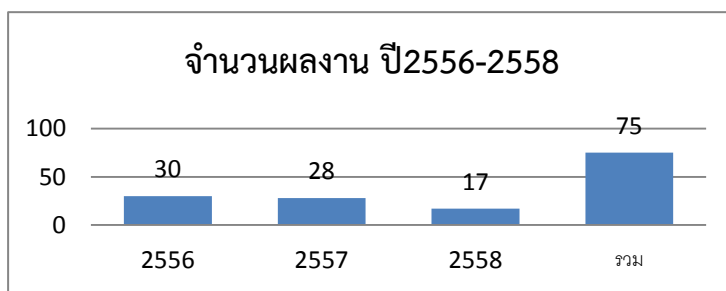
- พื้นที่นั่งรอตรวจพร้อมเก้าอี้ เครื่องปรับอากาศ เครื่องกรองอากาศ และน้ำดื่ม
- ทางลาด รถเข็นนั่ง เพลนอน ไม้ค้ำยัน และห้องน้ำสะอาด พื้นที่สีเขียว พื้นที่จอดรถ

6. การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในหน่วยงาน

สถานพยาบาลมีการสร้างระบบการจัดการความรู้เพื่อให้มีการนำความรู้ไปใช้ได้จริง และยั่งยืนด้วยการสร้างสรรค์ จัดเก็บ ควบคุม และเผยแพร่ตาม Model ของ Core Improvement of Processes ที่ปรากฏอยู่ในขั้นตอนการปฏิบัติงานใหม่ องค์กรแห่งการเรียนรู้ (LO)

7. ผลการดำเนินงาน (output) ที่สำคัญ

ตลอดระยะเวลาการดำเนินงานในช่วงเวลา 3 ปีตั้งแต่ปีพ.ศ. 2556 – 2558 ผลการดำเนินงาน (output) ที่ได้จากการปรับปรุงพัฒนากระบวนการโดยการใช้หลักการ PDCA และใช้เครื่องมือคุณภาพต่างๆเข้ามาวิเคราะห์และออกแบบวิธีการทำงานใหม่ ทำให้ได้กระบวนการที่มีมาตรฐานใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบันรวมทั้งสิ้น 75 กระบวนการ ดังนี้



8. ผลลัพธ์ความสำเร็จของการดำเนินงาน (outcome) ที่สำคัญ

ผลงานการได้รับรางวัล

ปี พ.ศ.	ที่	ชื่อผลงานการได้รับรางวัลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2556	1	สถานพยาบาลก้าวไกล เลื่อนนัดขับไวด์ ทันใจด้วย SMS โครงการรางวัลคุณภาพ ครั้งที่ 7 (ดีเยี่ยม)
	2	เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานในระบบ ERP โครงการรางวัลคุณภาพ ครั้งที่ 7 (ดี)
	3	ปฏิรูบบริการทางเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบูรณาการทุกภาคส่วน โครงการรางวัลคุณภาพ ครั้งที่ 7 (ดี)
	4	สถานพยาบาลก้าวไกล เลื่อนนัดขับไวด์ ทันใจด้วย SMS Best Improvement Award ครั้งที่ 3 (ดี)
	5	การพัฒนาภูมิทัศน์องค์กรสู่สถานพยาบาลที่ดึงดูดใจ (Magnet Infirmary) Best Improvement Award ครั้งที่ 3 (ดี)
	6	การพัฒนาโมเดล การค้นหาและช่วยเหลือผู้ป่วยทางจิตใจ แบบครบวงจร HA National Forum ครั้งที่ 14

ปี พ.ศ.	ที่	ชื่อผลงานการได้รับรางวัลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
	7	KM for Better Quality of Service Infirmary of Kasetsart University โครงการการจัดการความรู้โครงการ Best KU-KM Awards ประเภทดี ครั้งที่ 1
2557	8	การพัฒนากระบวนการรับผู้ป่วย ณ จุดเกิดเหตุด้วย Code&Sign Best Improvement Award ครั้งที่ 4 (ดี)
	9	ร้อย Lean องค์กรด้วยTQM HA National Forum ครั้งที่ 15
	10	การจัดการความรู้เพื่อเพิ่มคุณภาพบริการและความไว้วางใจ (KM for better quality of service and higher reliability) โครงการรางวัลคุณภาพ ครั้งที่ 8 (ดีเยี่ยม)
2558	11	Force Hand for Reality : ผลักดันการเขียน สู่อินเตอร์เน็ตที่เป็นจริง HA National Forum ครั้งที่ 16
	12	การบูรณาการเซ็นและการจัดการความรู้มุ่งสู่คุณภาพและบริการที่ดี (Integration of Kaizen and KM for Better Quality and Service) 1 ใน 13 ผลงานที่ได้รับการนำเสนอในโครงการการจัดการความรู้ของ มก. (กิจกรรม KU-KM Day ครั้งที่ 2)

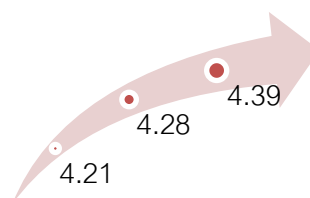
ความพึงพอใจในการให้บริการ

ผลสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการนิสิตและบุคลากร สำรวจข้อมูลตามปีการศึกษา

ประจำปี พ.ศ. 2556 = 4.21/5

พ.ศ. 2557 = 4.28/5

พ.ศ. 2558 = 4.39/5



เกิดวัฒนธรรมองค์กร

ทุกคนพร้อมที่จะมีส่วนร่วม และมีทัศนคติที่ดีต่อการปรับปรุงงาน เข้าใจขั้นตอนการปรับปรุงงานเพื่อการเตรียมพร้อมคอยสังเกตมองหาข้อบกพร่องในการทำงาน แล้วรวบรวมเพื่อจะนำมาแก้ไขปรับปรุงในรอบปีต่อไปอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับนโยบายของผู้บริหารในทุก ๆ รอบปีได้ทันที

9. ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน

การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานด้วยการบริหารจัดการทรัพยากรที่มีอยู่อย่างคุ้มค่า ด้วยการใช้อย่างมีประสิทธิภาพที่ทำงานประจําร่วมมือในการปรับปรุงงาน ประยุกต์ใช้วัสดุครุภัณฑ์ที่มีในหน่วยงาน ใช้เวลาในการสร้างทัศนคติที่ดีต่อการปรับปรุงงาน ส่วนเทคโนโลยีจะมีการจัดซื้อเพื่อความทันสมัยและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ตัวอย่างดังนี้

- 9.1 ใช้ทรัพยากรเท่าที่มีความจำเป็นอย่างประหยัด ด้วยการนำครุภัณฑ์ไปหมุนเวียนใช้ได้จริง
- 9.2 การแปรรูปหรือการใช้สิ่งอื่นทดแทนโดยปรับเปลี่ยนวิธีการใช้งานของวัสดุครุภัณฑ์ที่มีอยู่
- 9.3 การบูรณาการซ่อมแซม การดูแลรักษาสภาพ อุปกรณ์หรือครุภัณฑ์ทางการแพทย์

10. การประเมินผลและการนำผลประเมินมาใช้เพื่อการพัฒนาปรับปรุงในอนาคต

การประเมินผลบริการด้วยโซ่อุปทานสุขภาพ ในกระบวนการตรวจรักษาซึ่งเป็นกระบวนการหลัก แบ่งการประเมินเป็น 3 ส่วน

Supply Chain	Detail	Evaluation	การพัฒนาในอนาคต
ผู้ส่งมอบ	Distributor, Medical Inventory, Pharmacy ผู้นำส่งยาเข้าสู่กระบวนการตรวจรักษาที่ จะต้องได้มาซึ่งผลิตภัณฑ์ที่ถูกต้อง ปริมาณ เพียงพอและทันต่อความต้องการ	Efficiency & Effectively - 0% dead stock - 2% stock storage error	ลด stock storage error เหลือ $\leq 1\%$
ผู้ผลิต/ผู้จัดจำหน่าย	OPD-ER, DEN, PHY ฝ่ายต่างๆที่จัดบริการตรวจรักษาและ บริการทางการแพทย์	Efficiency & Effectively - Continuing in process improvement	Process Control and Quality Control
ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	นิสิต และบุคลากร	Satisfaction พ.ศ. 2556 = 4.21/5 พ.ศ. 2557 = 4.28/5 พ.ศ. 2558 = 4.39/5	Satisfaction ≥ 4.3

11. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

11.1 การสนับสนุนจากผู้บริหาร ด้านเวลา งบประมาณ ฯลฯ

11.2 ความร่วมมือที่ดีของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ที่มีความพร้อมในด้านความรู้ ความเข้าใจในงานของตน และ
ความเข้าใจในความต้องการของผู้รับบริการ ส่งผลให้บุคลากรซึ่งเป็นผู้ให้บริการ มีความเต็มใจ พร้อมทั้งปรับปรุงงาน
ให้มีวิธีการทำงาน และขั้นตอนการบริการที่กระชับ เหมาะสมกับความต้องการบริการที่ดีที่สุดของผู้มารับบริการ

12. แนวทางการพัฒนาในอนาคต

ควบคุมมาตรฐานให้ได้มาตรฐาน โดยการสร้างคุณภาพการบริการ (Quality Control) ด้วยกระบวนการ
ตรวจสอบและควบคุมคุณภาพกระบวนการ (Process Control) ให้ตรงตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ ซึ่งการปรับปรุง
ในครั้งต่อไปคาดหวังให้เกิดการปรับปรุงงานระหว่างฝ่าย หรือระหว่างงาน เพื่อให้เกิดการเชื่อมต่อของกระบวนการ
ทั้งระบบ

โดย : สถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวโดยใช้รหัสคิวอาร์ (Core exercise using QR code)
สถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

1. ที่มาของปัญหา

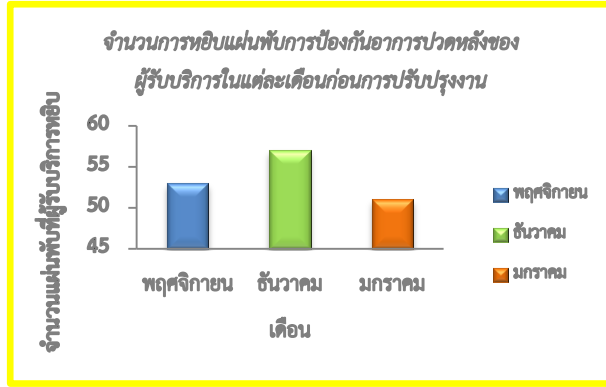
ปัจจุบันสังคมไทยเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ เนื่องจากคนมีอายุยืนขึ้น ร่วมกับคนที่ต้องทำงานแข่งขันกับเวลา และความเครียดในวัยทำงาน ส่งผลให้เกิดอาการปวดหลังได้ง่าย โดยสาเหตุของการปวดหลังเกิดจาก ท่าทาง อิริยาบถ การเคลื่อนไหวร่างกาย และการใช้งานหลังที่ไม่ถูกต้องเป็นระยะเวลาานาน การบาดเจ็บบริเวณหลังจากอุบัติเหตุและการออกกำลังกาย ความผิดปกติของกระดูกสันหลังแต่กำเนิด และภาวะของกระดูกสันหลังและกล้ามเนื้อ เช่น หมอนรองกระดูกสันหลังเคลื่อนทับเส้นประสาท โพรงกระดูกสันหลังตีบแคบ กระดูกสันหลังเคลื่อน เมื่อกระดูกสันหลังเสื่อมและเสียความมั่นคงและความแข็งแรงไป ดังนั้นการรักษาทางกายภาพบำบัดกับการออกกำลังกายจึงมีความสำคัญต่อคนทุกเพศทุกวัย ทุกอาชีพ

คงปฏิเสธไม่ได้ว่าความทันสมัยของอุปกรณ์และเทคโนโลยีเพื่อการสื่อสารแบบพกพา เช่น สมาร์ทโฟน และแท็บเล็ต เข้ามามีบทบาทอย่างมากในชีวิตประจำวัน นอกจากนี้ QR code ก็ถูกนำมาประยุกต์ใช้กันอย่างแพร่หลายมากขึ้นซึ่งเราสามารถติดตั้งซอฟต์แวร์สำหรับอ่าน QR code ในอุปกรณ์ดังกล่าวได้ง่าย ทั้งระบบปฏิบัติการ Android และ IOS โดย QR code คือ code ที่ตอบสนองอย่างรวดเร็วภายในเวลาไม่ถึง 1 นาที ก็สามารถเข้าถึงข้อมูลที่ได้บันทึกไว้ อาทิเช่น วิดีโอ URL ของเว็บไซต์ ข้อความ รูปภาพ เบอร์โทรศัพท์ ฯลฯ เพียงแค่มีกล้องในอุปกรณ์ดังกล่าวก็สามารถสแกนการเข้าใช้งานได้ สถานพยาบาลจึงนำเทคโนโลยีดังกล่าวโดยอาศัยสมาร์ทโฟน และแท็บเล็ตมาช่วยในการทำกิจกรรมการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวให้แก่ผู้รับบริการที่มีอาการปวดหลัง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของการรักษาทางกายภาพบำบัดให้ดีขึ้น โดยกระบวนการสร้างการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวโดยใช้รหัสคิวอาร์นั้นทางสถานพยาบาลได้ใช้หลักของ PDCA ในการทำงาน

สถานพยาบาลจึงเกิดแนวคิดในการจัดทำสื่อการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวเพื่อลดอาการปวดหลังผ่านการใช้รหัสคิวอาร์ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าถึงข้อมูลการออกกำลังกายที่ถูกต้องและเหมาะสมกับพยาธิสภาพของโรคที่ผู้รับบริการเป็น เห็นการเคลื่อนไหวที่ชัดเจน ตรงกับตำแหน่งกับผู้รับบริการที่มีอาการ อีกทั้งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาทางกายภาพบำบัด ลดระยะเวลาในการเข้ารับการรักษา ลดภาวะโลกร้อนจากการใช้กระดาษ และเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำกรออกกำลังกายอีกทางหนึ่ง

2. ลักษณะการปฏิบัติงาน

ปัจจุบันงานกายภาพบำบัดมีจำนวนผู้รับบริการเข้ารับการรักษาเป็นจำนวนมากส่งผลต่อนักกายภาพบำบัดในการให้คำแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกต้องและการออกกำลังกายหลังจากให้การรักษาเสร็จสิ้นต่อวัน ร่วมกับการเก็บสถิติการหยาบผื่นป้องกันการป้องกันอาการปวดหลังของผู้รับบริการทางกายภาพบำบัดเป็นเวลา 3 เดือน พบว่ามีผู้รับบริการหยาบผื่นป้องกันการป้องกันอาการปวดหลังจำนวนมากกว่า 50 ผื่นต่อเดือน ซึ่งเป็นจำนวนมากที่สุดจากผื่นแพ้ที่มีในการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ เมื่อนักกายภาพบำบัดทำการสอบถามกับผู้รับบริการภายหลังจากให้คำแนะนำพร้อมผื่นแพ้ปวดหลังไปแล้ว 1 อาทิตย์ พบว่า ผู้รับบริการทำได้ถูกต้องไม่ถึงร้อยละ 80 เนื่องจากมองเห็นภาพการออกกำลังกายไม่ชัดเจน

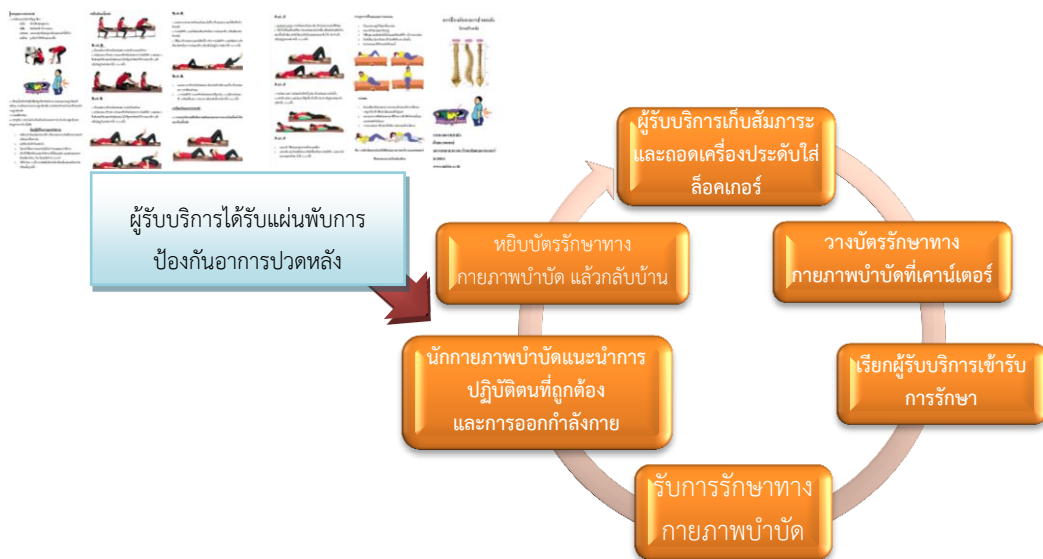


ภาพที่ 1 กราฟแสดงจำนวนการหีบแผ่นพับการป้องกันอาการปวดหลังของผู้รับบริการเป็นเวลา 3 เดือน

2.1 สภาพการปฏิบัติงานเดิม

การเข้ารับการรักษาทางกายภาพบำบัดในผู้รับบริการที่มีปัญหาของโรคระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ โดยเฉพาะผู้รับบริการที่มีอาการปวดหลัง มีดังต่อไปนี้

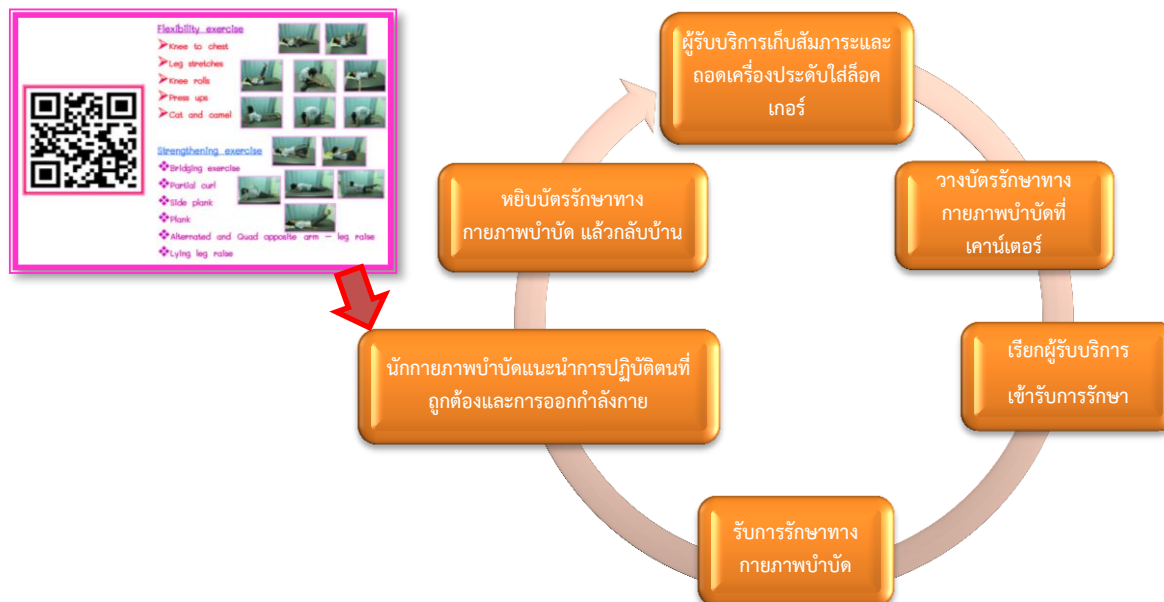
- 1) ผู้รับบริการเก็บสัมภาระและถอดเครื่องประดับใส่ในล็อกเกอร์ที่ทางแผนกกายภาพบำบัดจัดเตรียมไว้ให้
- 2) วางบัตรรักษาทางกายภาพบำบัดไว้ที่เคาน์เตอร์
- 3) นักกายภาพบำบัดเตรียมเตียงรักษาและเรียกผู้บริการเข้ารับการรักษา
- 4) ผู้รับบริการเข้ารับการรักษาทางกายภาพบำบัดด้วยเครื่องมือไฟฟ้าต่างๆของงานกายภาพบำบัด
- 5) นักกายภาพบำบัดแนะนำการปฏิบัติตนที่ถูกต้องและการออกกำลังกายให้แก่ผู้รับบริการกลับไปปฏิบัติเองที่บ้านโดยให้แผ่นพับการป้องกันอาการปวดหลังให้ผู้รับบริการปฏิบัติตามในแผ่นพับดังกล่าว
- 6) ผู้รับบริการหีบบัตรรักษาทางกายภาพบำบัดกลับบ้าน ซึ่งเป็นการสิ้นสุดการรักษาใน ๑ วันของผู้รับบริการแต่ละคน



ภาพที่ 2 แสดงขั้นตอนการเข้ารับการรักษาทางกายภาพบำบัดในแต่ละวันของผู้รับบริการ

2.2 สภาพการปฏิบัติงานใหม่

ในการเข้ารับการรักษาทางกายภาพบำบัดในผู้รับบริการที่มีปัญหาของโรคระบบกระดูกและกล้ามเนื้อ โดยเฉพาะผู้รับบริการที่มีอาการปวดหลังยังคงใช้ขั้นตอนการเข้ารับการรักษาทางกายภาพบำบัดในแต่ละวันของผู้รับบริการเหมือนเดิมแต่ได้เพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาและลดระยะเวลาในการเข้ารับการรักษาโดยใช้วิดีโอการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวเพื่อลดอาการปวดหลังผ่านการสแกน QR code



ภาพที่ 3 แสดงสภาพการปฏิบัติงานใหม่

3. แนวคิด วิธีการ การดำเนินการลดขั้นตอนและเทคนิคหรือเครื่องมือที่ใช้ในการลดขั้นตอน

แนวคิด

1) เพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการส่งเสริมการรักษาทางกายภาพบำบัด ไม่เพียงแต่ในคลินิกเท่านั้น แต่ได้ขยายขีดความสามารถในการให้บริการแก่ผู้รับบริการในทุกช่วงเวลาของผู้รับบริการที่ต้องการ โดยการจัดทำสื่อการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวโดยใช้รหัสคิวอาร์เพื่อลดอาการปวดหลังขึ้นมาให้กับผู้รับบริการสามารถเข้าใช้และปฏิบัติตามได้อย่างถูกต้องเหมือนกับมีนักรักษาทางกายภาพบำบัดให้คำแนะนำติดตามตลอดเวลา

2) ขยายขีดความสามารถในการบริการให้กับผู้รับบริการที่มีความสนใจได้เข้าใช้ได้อย่างทั่วถึงผ่าน youtube ของสถานพยาบาลอีกช่องทางหนึ่ง

3.1 นโยบาย แนวทางการทำงาน แผนงาน

นโยบายของหน่วยงาน

1) เพื่อบูรณาการการจัดการความรู้ร่วมกับการปรับปรุงงานและส่งเสริมการใช้ Control point ให้องค์กรมีคุณภาพในการบริการดังต่อไปนี้ คือ การลดขั้นตอนและระยะเวลา Patient Safety การบริหารทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ (ประหยัด) ส่งเสริมสุขภาพ สร้างสิ่งแวดล้อมเพื่อคุณภาพชีวิต และสร้างนวัตกรรมเพื่อสุขภาพ

2) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานกายภาพบำบัดของสถานพยาบาล นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่อง

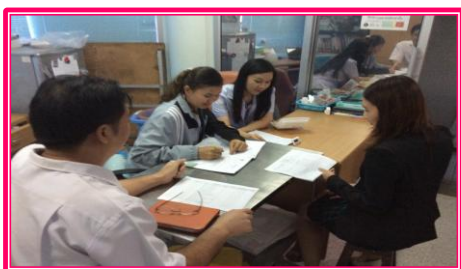
แนวทางการทำงาน

ตารางที่ 1 แสดงแนวทางของการทำงาน

Plan	Do	Check	Act
<ul style="list-style-type: none"> - ประชุมวางแผนทีมงาน กำหนดผู้รับผิดชอบพร้อม แจงขอบเขตและแนวทางการดำเนินงาน - วางแผนออกแบบและจัดทำสื่อการออกกำลังกาย กล้ามเนื้อแกนกลางลำตัว เพื่อลดอาการปวดหลัง - วางแผนออกแบบ QR code พร้อมลิงค์กับ youtube ของ สถานพยาบาล ร่วมกับนักวิชาการ คอมพิวเตอร์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ขออนุมัติโครงการ - เก็บสถิติจำนวนการหยิบแผ่นพับให้ ความรู้ปวดหลังของผู้รับบริการที่งาน ภายภาพบำบัด - ค้นคว้า สืบค้นข้อมูลความรู้ทำออก กำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัว - สร้างแบบประเมินตอบกลับภาย หลังจากเข้าถึงสื่อการออกกำลังกาย ที่จัดทำขึ้น - ออกแบบและจัดทำสื่อการออก กำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัว - ออกแบบ QR code พร้อมลิงค์กับ youtube ของสถานพยาบาล ร่วมกับนักวิชาการคอมพิวเตอร์ - นำมาทดลองและปฏิบัติจริงกับนัก ภายภาพบำบัดก่อนเพื่อให้การรักษา เป็นไปในแนวทางเดียวกัน - นำไปใช้กับผู้รับบริการที่มีอาการ ปวดหลังทุกคน 	<ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ในการสร้างสื่อออกกำลังกาย กล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวเพื่อลด อาการปวดหลัง - ตรวจสอบการปฏิบัติงานให้ เป็นไปตามแผนการดำเนินงานทุก ขั้นตอน - ติดตามความก้าวหน้าของ โครงการ โดยการนำเสนอในที่ ประชุมสถานพยาบาลในเดือน มีนาคม 2558 - ประเมินระดับอาการปวดหลัง ก่อน-หลังการเข้าใช้สื่อการออก กำลังกาย - ประเมินผลความพึงพอใจในการ เข้าถึงสื่อการออกกำลังกาย กล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวเพื่อลด อาการปวดหลังที่จัดทำขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - ปรับปรุงแก้ไข - สร้างเป็นมาตรฐาน การปฏิบัติงานและ การให้บริการต่อไป

แผนงาน

เพื่อให้บุคลากรทุกคนในสถานพยาบาลมีส่วนร่วมในระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สถานพยาบาลได้กำหนดให้มีการบูรณาการการจัดการความรู้ร่วมกับการปรับปรุงงานและส่งเสริมการใช้ Control point ในระดับฝ่าย เพื่อให้เกิดการต่อเนื่องในกิจกรรมและบรรลุเป้าหมายของงานที่ตั้งไว้ จึงมีการดำเนินการดังนี้



ภาพที่ 4 แสดงการประชุมระดับฝ่าย

1. ประชุมระดับฝ่ายทุกวันศุกร์ สัปดาห์ที่ 4 ของเดือน

- หัวหน้าฝ่ายชี้แจงการประชุมให้เป็นไปตามการดำเนินงาน ทำการ ดำเนินงานร่วมกันของบุคลากรภายในฝ่ายทุกวันศุกร์ สัปดาห์ที่ 4 ของเดือนโดยมีการติดตามผลการดำเนินงานจากทีมผู้บริหารของ สถานพยาบาล หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน

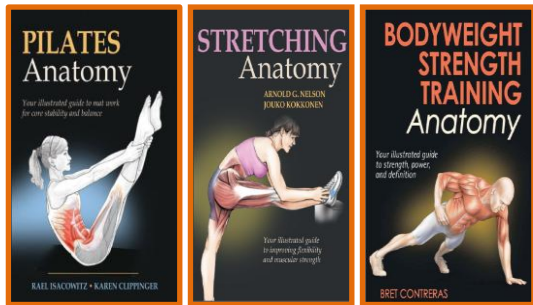


ภาพที่ 5 แสดงการสำรวจ และเก็บข้อมูลของปัญหา

2. เก็บสถิติแผ่นพับให้ความรู้อาการปวดหลัง 3 เดือน

- สำรวจข้อบกพร่อง และเก็บข้อมูลของปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน ประจำ นำปัญหาที่พบมาวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาโดย

ใช้ Cause and effect diagram จากนั้นทำการสำรวจผู้รับบริการที่เข้ารับการรักษาทางกายภาพบำบัดหีบแผ่นพับ ให้ความรู้ พบว่าจำนวนแผ่นพับที่ผู้รับบริการหีบมากที่สุด คือ การป้องกันอาการปวดหลัง โดยเดือนที่ทำการเก็บสถิติ เพื่อนำข้อมูลมาสนับสนุนการทำสื่อ คือ เดือน พฤศจิกายน ธันวาคม และมกราคม 2558



ภาพที่ 6 แสดงหนังสือเกี่ยวกับการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวที่เกี่ยวข้อง

3. รวบรวมข้อมูลการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัว

- ค้นคว้า สืบค้นข้อมูลการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวเพื่อลดอาการปวดหลังผ่านทางเว็บไซต์ และหนังสือการออกกำลังกายที่เกี่ยวข้องและกายวิภาคศาสตร์ของร่างกายทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ



ภาพที่ 7 แสดงท่าออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัว

4. คัดเลือกท่าออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัว

- นำข้อมูลที่ได้รวบรวมทั้งหมดมาระดมความคิด แลกเปลี่ยนและช่วยกัน คัดเลือกท่าออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัว ออกเป็น 2 ประเภท คือ การออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวเพื่อเพิ่มความยืดหยุ่น จำนวน 5 ท่า และเพื่อเพิ่มความแข็งแรง จำนวน 6 ท่า จากนั้นนำท่าออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวที่ได้คัดเลือกมาแล้วนั้นมาถ่ายทำวิดีโอ โดยใช้โปรแกรม ProShowGold ในการจัดทำสื่อ ออกกำลังกาย

5. นำท่าออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวมาสอบทานและปฏิบัติจริง กับนักกายภาพบำบัดภายในแผนกก่อนนำไปใช้กับผู้รับบริการที่มีอาการปวดหลัง



ภาพที่ 8 แสดงการสอบทานและการปฏิบัติท่าทางออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวจริงกับนักกายภาพบำบัดในงานกายภาพบำบัด

6. นำท่าออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวทดลองใช้และสอบทานการปฏิบัติกับผู้รับบริการที่มีอาการปวดหลังด้วยนักกายภาพบำบัด



ภาพที่ 9 แสดงการนำท่าออกกำลังกายไปใช้และสวดทาบกับ ผู้รับบริการที่มีอาการปวดหลัง

7. ปรีกษาและออกแบรหส์ควอาร์ภายในฝ่าย



ภาพที่ 10 แสดงการปรีกษาและออกแบรหส์ควอาร์ภายในฝ่าย

- นำวิดีโอการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวทั้งหมดมาปรีกษากันภายในฝ่าย โดยมีที่ปรีกษาที่สำคัญคือนักวิชาการคอมพิวเตอร์ของสถานพยาบาล ในการออกแบร QR code ให้ และสร้างลิงค์ในการเชื่อมต่อกับ youtube ของสถานพยาบาล

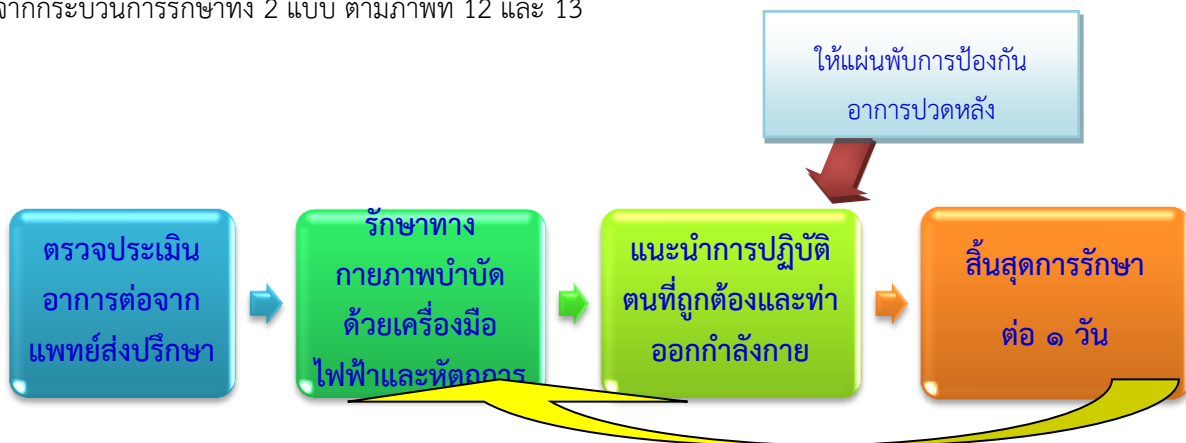
8. ผู้รับบริการที่มีอาการปวดหลังเข้าใช้บริการสื่อดังกล่าว โดยนำสมาร์ทโฟนหรือแท็บเลทมาสแกน QR code ทำออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวหน้าเคาน์เตอร์งานกายภาพบำบัด



ภาพที่ 11 แสดงการใช้งาน QR code ของผู้รับบริการที่มีอาการปวดหลัง

3.2 วิธีกรลดขั้นตอน และระยะเวลา

การพัฒนาสื่อการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวโดยใช้รหัสควอาร์เพื่อลดอาการปวดหลังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการรักษามีผลต่อการลดระยะเวลาในการเข้ารับการรักษาทางกายภาพบำบัด สามารถดูจากกระบวนการรักษาทั้ง 2 แบบ ตามภาพที่ 12 และ 13



ภาพที่ 12 แสดงกระบวนการรักษาทางกายภาพบำบัดแบบเดิม ในเคสเรื้อรัง

จากกระบวนการรักษาทางกายภาพบำบัดแบบเดิม ผู้รับบริการจะเข้ารับการรักษา 10 ครั้งต่อคอร์ส ความถี่ในการเข้ารับการรักษา 3 วันต่อสัปดาห์ โดยกระบวนการรักษาดังกล่าว พบว่า ได้ใช้แผ่นพับในการแนะนำทำออกกำลังกาย ซึ่งผู้รับบริการไม่มีแรงจูงใจในปฏิบัติการออกกำลังกาย ส่งผลต่อระยะเวลาการดำเนินโรคร้ายยาวนาน



ภาพที่ 13 แสดงกระบวนการรักษาทางกายภาพบำบัดแบบใหม่ ในเคสเรื่อจริง

จากกระบวนการรักษาทางกายภาพบำบัดแบบใหม่ ผู้รับบริการจะเข้ารับการรักษา 6 ครั้งต่อคอร์ส ความถี่ในการเข้ารับการรักษา 1 - 2 วันต่อสัปดาห์ เนื่องจากใช้วิดีโอการออกกำลังกายในการแนะนำทำออกกำลังกาย วิดีโอดังกล่าวช่วยสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติการออกกำลังกาย ส่งผลให้ระยะเวลาการดำเนินโรคลดลง ทำให้ความถี่ในการเข้ารับการรักษาลดลงไปด้วย

4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการให้บริการ

1) มีสื่อการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัว เข้าใช้ง่าย สะดวกรวดเร็ว และปฏิบัติได้ถูกต้อง ส่งผลต่อการลดระยะเวลาการรักษาและความถี่ในการเข้ารับการรักษาทำให้กระบวนการรักษาไม่เกิดความซ้ำซ้อน โดยนักกายภาพบำบัดไม่ต้องอธิบายการออกกำลังกายดังกล่าวทุกครั้ง แต่ผู้รับบริการสามารถใช้สื่อดังกล่าวแทนได้

2) ผู้รับบริการสามารถทบทวน และศึกษาทำออกกำลังกายดังกล่าว จากวิดีโอผ่านการสแกน QR code ในช่วงรอคอยการเข้ารับการรักษา

4.1 ช่องทาง หรือวิธีการ การรับฟัง ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สถานพยาบาลมีการช่องทางการรับฟังความต้องการและความพึงพอใจของผู้บริการ คือ แบบสอบถาม การเข้าใช้สื่อการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวเพื่อลดอาการปวดหลัง, แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของสถานพยาบาล และยอดการเข้าชมสื่อการออกกำลังกายดังกล่าวผ่าน youtube ของสถานพยาบาล

4.2 วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ

นักกายภาพบำบัดทุกคนในงานกายภาพบำบัดมีการพูดคุย ชักถาม และติดตามอาการของผู้รับบริการแบบ two-ways communication ในช่วงทำการรักษา และภายหลังจากสิ้นสุดการรักษาต่อ 1 คอร์สในทุกครั้งและทุกคน

5. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

5.1 การกำหนดรูปแบบการอำนวยความสะดวก

- มีการวางตำแหน่งของ QR code ที่สะดวกต่อการเข้าใช้งาน

- มีช่องทางในการเข้าถึงสื่อการออกกำลังกายดังกล่าวอีกช่องทางหนึ่งคือ youtube ของสถานพยาบาล
- สถานที่ และอุปกรณ์มีความเอื้ออำนวยต่อการเข้ารับการรักษา คือ ทางลาด และรถเข็น (wheelchair)

6. การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในหน่วยงาน

1) มีการนำเสนอผลงานในที่ประชุมบุคลากรในช่วงกลาง-ปลายปีงบประมาณ โดยสถานพยาบาลกำหนดให้มีการบูรณาการการจัดการความรู้ร่วมกับการปรับปรุงงานและส่งเสริมการใช้ Control point โดยใช้หลัก CSRM model ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ในหน่วยงานก่อนนำสื่อการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวไปใช้กับผู้ใช้บริการที่มีอาการปวดหลังทุกคนที่เข้าใช้

2) จัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานบรรจุเป็นคู่มือปฏิบัติงานฝ่ายการแพทย์ และมีการจัดเก็บข้อมูลลงใน Intranet ของสถานพยาบาล ซึ่งบุคลากรทุกคนสามารถเข้าถึงและศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานของฝ่ายการแพทย์ได้เช่นกัน

7. ผลดำเนินงาน (Output) ที่สำคัญ

ตารางที่ ๒ แสดงผลดำเนินงานที่สำคัญ

วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	ผลการดำเนินงาน
1. ผู้รับบริการมีแรงจูงใจในการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวเพิ่มขึ้นในระดับดี (4.50)	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก (4.77)
2. อาการปวดหลังของผู้รับบริการลดลง (1/10)	ระดับความปวด	ระดับความปวดเหลือ (2/10)
3. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการเข้าใช้สื่อการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวโดยวิธีสควอชในระดับดี (4.50)	ระดับความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก (4.66)

8. ผลลัพธ์ความสำเร็จของการดำเนินงาน (Outcome)

ที่สำคัญ (สะท้อนให้เห็นการพัฒนาแนวโน้มที่ดี และรักษาระดับผลลัพธ์ที่ดี)

ตารางที่ 3 แสดงผลลัพธ์ความสำเร็จของการดำเนินงาน

ความสำเร็จของการดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ผู้รับบริการมีแรงจูงใจและความเข้าใจในการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวเมื่อชมสื่อมากกว่าดูแผ่นพับให้ความรู้ปวดหลัง	4.77
2. ผู้รับบริการมีความสะดวกในการเข้าใช้สื่อการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวเพื่อลดอาการปวดหลัง	4.55
3. เมื่อชมสื่อการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวเพื่อลดอาการปวดหลังแล้วนำไปปฏิบัติตาม ภายใน ๑ อาทิตย์แล้วอาการปวดลดลง	4.75
4. สื่อการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวเพื่อลดอาการปวดหลัง ช่วยทำให้มีกิจกรรมประจำวันและเวลาในการรอคอยการรักษาลดน้อยลง	4.65
5. ความพึงพอใจในภาพรวม	4.68

จากผลการสำรวจความพึงพอใจในการเข้าใช้สื่อออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวโดยใช้รหัสคิวอาร์ในผู้รับบริการที่มีอาการปวดหลัง 100 คน พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาการปวดหลังมีระดับคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.68 อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ซึ่งเป็นระดับความพึงพอใจสูงสุด

นอกจากนี้ยังมีการเก็บข้อมูลความถี่ในการเข้ารับการรักษาในผู้รับบริการที่มีอาการปวดหลัง 100 คนพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาการปวดหลังมีการเข้ารับการรักษาจาก 10 ครั้งต่อคอร์ส ความถี่ในการเข้ารับการรักษา 3 วันต่อสัปดาห์ เหลือการเข้ารับการรักษา 6 ครั้งต่อคอร์ส ความถี่ในการเข้ารับการรักษา 1 - 2 วันต่อสัปดาห์

9. ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน

สถานพยาบาล เล็งเห็นความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรต่าง ๆ ตามหลัก 4M มาใช้ในการออกแบบและจัดทำสื่อการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัว QR code และแบบประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าใช้สื่อการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวเพื่อลดอาการปวดหลังจากผู้รับบริการที่มีอาการปวดหลังทุกคนของงานกายภาพบำบัด สถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ดังนี้

1) บุคลากร (Man) ในการดำเนินงานประกอบด้วย

- ทีมผู้บริหาร (ผู้อำนวยการสถานพยาบาล ผช. ผอ.สถานพยาบาล หัวหน้าฝ่าย) ซึ่งเป็นผู้กำหนดนโยบายและติดตามตรวจสอบผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนด

- บุคลากรสถานพยาบาล ซึ่งประกอบด้วย นักกายภาพบำบัด นักวิชาการคอมพิวเตอร์ และบุคลากรภายในฝ่ายการแพทย์ ทำงานร่วมกันในการดำเนินการออกแบบจัดทำสื่อการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวเพื่อลดอาการปวด QR code และแบบประเมินความพึงพอใจต่อการเข้าใช้สื่อ ให้เป็นไปตามขั้นตอนของแผนงานที่กำหนด

2) อุปกรณ์อำนวยความสะดวก (Machine) ในการดำเนินงานประกอบด้วย โปรแกรมสำหรับเรียงลำดับภาพเพื่อนำเสนอแบบมัลติมีเดีย (ProShowGold) สมาร์ทโฟนและแท็บเล็ต และ Application Scan QR code ระบบปฏิบัติการ Android และ IOS คือ QR code scanner

3) วัสดุและอุปกรณ์ (Material) ในการดำเนินงานประกอบด้วย อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ทั่วไป หนังสือการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวและกายวิภาคศาสตร์ของกล้ามเนื้อฉบับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เครื่องพิมพ์เอกสารแบบเลเซอร์

4) วิธีการปฏิบัติงาน (Method) งานกายภาพบำบัด สถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้กำหนดแนวทางปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนให้เป็นไปตามแผนงานที่ได้นำเสนอต่อทีมผู้บริหารเพื่อให้การบริการเป็นมาตรฐานตามหลักวิชาชีพและเป็นไปในแนวทางเดียวกัน

10. การประเมินผลและการนำผลการประเมินมาใช้เพื่อการพัฒนาปรับปรุงในอนาคต

จากผลการดำเนินงานที่กล่าวไปแล้วนั้น งานกายภาพบำบัด สถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พบว่าในอนาคตข้างหน้าทางคณะกรรมการจัดทำจะพัฒนาต่อยอดการออกกำลังกายส่วนอื่น ๆ ของร่างกาย ให้สอดคล้องกับพยาธิสภาพของโรคจากผู้รับบริการที่มาเข้ารับบริการเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการรักษา ลดระยะเวลาการดำเนินโรค และสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการอีกช่องทางการสื่อสารหนึ่ง

11. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

ปัจจัยแรก ที่สำคัญในการพัฒนาสื่อการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวโดยใช้รหัสคิวอาร์ คือได้รับการสนับสนุนจากทีมผู้บริหารของสถานพยาบาล หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานภายในฝ่าย โดยการทำงานเป็นทีมของบุคลากร มีการสร้างบรรยากาศของการทำงานเป็นทีมที่มีความเป็นกันเอง อบอุ่น เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่

มีความกระตือรือร้น แนะนำ และเสนอแนะความคิดสร้างสรรค์ซึ่งกันและกัน ทุกคนช่วยกันทำงานอย่างจริงจังและจริงจัง บุคลากรในทีมทุกคนมีความไว้วางใจซึ่งกันและกัน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการทำงานเป็นทีม มีการมอบหมายงานอย่างชัดเจน บุคลากรภายในทีมมีความเข้าใจวัตถุประสงค์ เป้าหมายไปในแนวทางเดียวกัน

ปัจจัยที่สอง มีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ โดยให้นักวิชาการคอมพิวเตอร์เข้ามาแนะนำการใช้งานให้กับบุคลากรทางกายภาพบำบัดเพื่อที่จะนำไปแนะนำขั้นตอนการใช้งานกับผู้รับบริการที่มีอาการปวดหลัง

ปัจจัยที่สาม ทรัพยากร อาทิเช่น คน วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องจักร มีความพร้อมและทันสมัยทำให้ไม่มีค่าใช้จ่ายในการออกแบบและพัฒนาระบบการทำงาน

ปัจจัยที่สี่ ผู้รับบริการมีความประทับใจในการใช้สมาร์ตโฟนหรือแท็บเล็ตในการสแกน QR code เข้าใช้สื่อการออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัว สามารถดูท่าออกกำลังกายได้ทุกที่ ทุกเวลา นอกจากนี้ยังสามารถแนะนำและแบ่งปันให้กับเพื่อนที่มีอาการปวดหลังในทำนองเดียวกันได้

12. แนวทางการพัฒนาในอนาคต

ในอนาคตงานกายภาพบำบัด สถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จะพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงแก้ไขกระบวนการที่ประสบปัญหาและอุปสรรคในขั้นตอน ให้มีระยะเวลาที่ลดลง ตามการพัฒนาวงจรคุณภาพ PDCA โดยเน้นการร่วมมือของบุคลากรภายในสถานพยาบาล และสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

โดย : นางสาวเปมิกา เปรม สถานพยาบาล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

การพัฒนาระบบสารสนเทศ (KU.VET_Lab) เพื่อสนับสนุนการ
ให้บริการวิชาการด้านการตรวจวินิจฉัยโรคทางสัตวแพทย์
คณะสัตวแพทยศาสตร์

1. ความเป็นมาและหลักการ

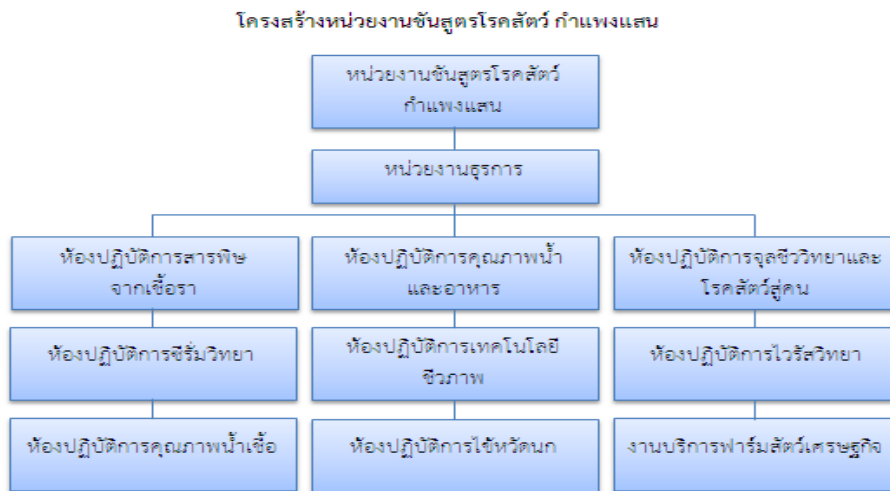
หน่วยงานชั้นสูตรโรคสัตว์ กำแพงแสน คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการให้บริการวิชาการ ด้านการตรวจวินิจฉัยโรคทางสัตวแพทย์และสนับสนุนการเรียน การสอนของนิสิตคณะสัตวแพทยศาสตร์ ลักษณะการดำเนินงานแบ่งออกเป็นห้องปฏิบัติการต่าง ๆ ให้บริการชั้นสูตร และวินิจฉัยโรคทางสัตวแพทย์ ให้บริการตรวจสอบ วิเคราะห์ ทดสอบ ตัวอย่างที่ผู้ใช้บริการนำมาส่งตรวจปัจจุบัน โครงสร้างการให้บริการวิชาการของหน่วยงานแบ่งออกเป็น 9 ห้องปฏิบัติการและ 1 หน่วยธุรการ มีงานบริการทั้งหมด โดยประมาณ 120 งาน การจัดเก็บข้อมูลในระบบเดิม ด้วยการจดบันทึกลงสมุดซึ่งมีรายละเอียดไม่ครบถ้วน และการ จัดการด้านเอกสารที่ไม่เป็นระบบ ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้าในการให้บริการ การติดตามงาน รวมถึงระยะเวลาการ รอคอยงานของแต่ละฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ในขณะที่เดียวกันการประสานงานหรือการติดต่อสื่อสารระหว่างฝ่ายธุรการและ ห้องปฏิบัติการขาดความชัดเจนและครบถ้วน ส่งผลต่อการดำเนินงานที่ผิดพลาด ไม่เป็นไปตามแบบแผนหรือความ ต้องการของผู้ใช้บริการ

ดังนั้น การพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงานฯ จึงถูกออกแบบมาเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนา ปรับปรุงกระบวนการ สนับสนุนการให้บริการงานชั้นสูตรโรคสัตว์ กำแพงแสน รองรับการบันทึกข้อมูลและการจัดเก็บ ข้อมูลงานบริการต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เชื่อมโยงฐานข้อมูลการบริการกับระบบงานทางบัญชี การเข้าถึง แหล่งข้อมูลที่เป็นปัจจุบันของฝ่ายงานต่างๆ เพื่อทำให้ระบบงานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น

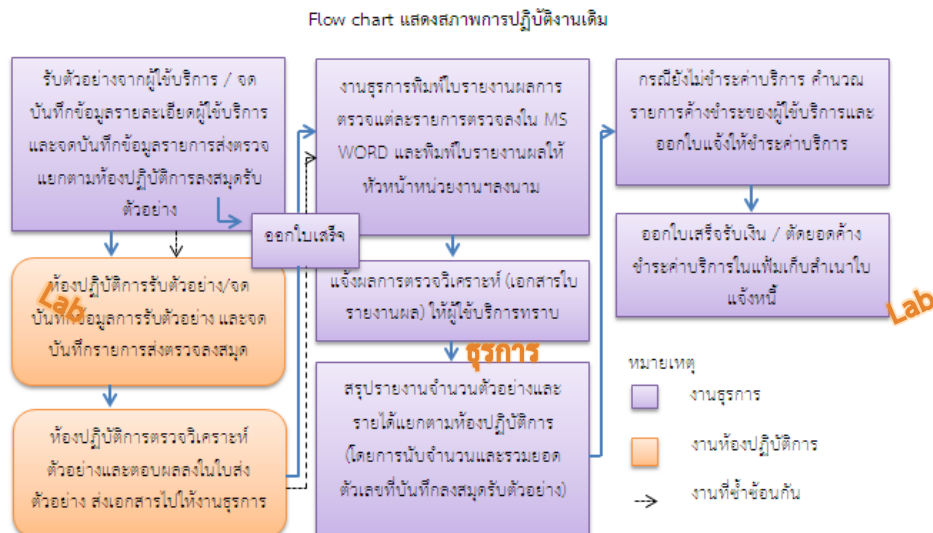
2. ลักษณะการปฏิบัติงาน

ลักษณะการปฏิบัติงานประกอบด้วย 2 ส่วนหลักคือ ส่วนงานธุรการ และส่วนงานทางห้องปฏิบัติการ ส่วนงานธุรการ ทำหน้าที่รับตัวอย่างเพื่อตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ การบันทึกข้อมูลการรับตัวอย่าง จากผู้ใช้บริการ การนำส่งตัวอย่างไปยังห้องปฏิบัติการต่างๆ การพิมพ์ใบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ ทางห้องปฏิบัติการ รายงานผลการตรวจวิเคราะห์ให้ผู้ใช้บริการทราบ รวมถึงการติดต่อประสานงานแก่ผู้ใช้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการวิชาการ ส่วนงานห้องปฏิบัติการและงานบริการฟาร์ม ทำหน้าที่ในการรับ ตัวอย่างจากหน่วยงานธุรการ เก็บบันทึกข้อมูลการส่งตรวจ ตรวจเช็ครายละเอียดและความถูกต้องของตัวอย่าง ตรวจวิเคราะห์ตัวอย่าง รายงานผลการตรวจวิเคราะห์ โดยมีโครงสร้างการดำเนินงาน ดังนี้

2.1 โครงสร้างหน่วยงาน



2.2 สภาพการปฏิบัติงานเดิม (ใช้การบันทึกด้วยระบบมือ / ใช้ระยะเวลาการส่งงานและรับมอบงานมาก)



2.3 สภาพการปฏิบัติงานใหม่ (บันทึกลงระบบสารสนเทศและข้อมูลเชื่อมโยงถึงกันระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง)



3. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการ

การพัฒนาระบบสารสนเทศ (KU.VET_Lab) เพื่อสนับสนุนการให้บริการวิชาการ เกิดจากแนวคิดของการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ โดยสร้างความเชื่อมโยงกับฐานข้อมูลอื่น ๆ สามารถเรียกใช้ข้อมูลเข้าได้และเรียกดูข้อมูลย้อนหลังได้ตามช่วงเวลาที่ต้องการ ความสามารถในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน การออกแบบใบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ที่สอดคล้องกับงานบริการ การเชื่อมโยงข้อมูลการให้บริการกับข้อมูลทางด้านการเงินการบัญชี และการออกรายงานสรุปต่าง ๆ โดยมีแนวทางการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 ขั้นตอนการดำเนินงาน แผนงาน

ลำดับ	รายละเอียดของงาน / แผนงาน
1.	ดำเนินการสำรวจระบบเดิม และโครงสร้างการทำงานของระบบ รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้อง
2.	วิเคราะห์แผนผังการทำงาน (Work Flow) และความเชื่อมโยงของงานในระบบ/ฝ่าย
3.	วิเคราะห์ข้อมูลในระบบ เพื่อการสร้างฐานข้อมูลลงในระบบสารสนเทศ
4.	ดำเนินการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และการใช้งาน
5.	ทดลองการใช้งานโปรแกรมเบื้องต้น เพื่อการแก้ไขรูปแบบให้เหมาะสมและสะดวกต่อการใช้งาน
6.	ใช้งานจริงและติดตามประเมินผล / พัฒนาปรับปรุงและการบำรุงรักษาระบบ

3.2 วิธีการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

- 1) มีการสร้างฐานข้อมูลต่าง ๆ เก็บไว้และสามารถเรียกข้อมูลมาใช้ซ้ำได้
- 2) ลดการปฏิบัติงานที่ซ้ำซ้อนในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลระหว่างส่วนงานธุรการและงานทางห้องปฏิบัติการ โดยการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างส่วนงานธุรการและห้องปฏิบัติการ
- 3) มีระบบการบันทึกข้อมูลที่สะดวกและง่ายต่อการใช้งาน ทำให้การปฏิบัติงานในส่วนงานธุรการรวดเร็วขึ้น
- 4) หากมีผู้ใช้บริการหลายราย เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแทนกันได้ หรือปฏิบัติงานไปพร้อมกันได้
- 5) ความสามารถในการสร้างใบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ตามลักษณะงานที่มีความหลากหลายตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทำให้เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการสามารถทำงานได้สะดวก รวดเร็ว มากขึ้น
- 6) ในหน้าจอบันทึกผลการตรวจ จะแสดงรายการงานที่ค้างอยู่ในระบบ เป็นการแจ้งเตือนให้ผู้ใช้ปฏิบัติงานทราบว่างานที่ได้รับมอบจากผู้ให้บริการได้ถูกดำเนินการตามกระบวนการอย่างครบถ้วน ตามลำดับก่อน-หลัง
- 7) การสร้างโปรแกรมงานบริการที่สามารถเชื่อมโยงข้อมูลด้านระบบบัญชี การออกใบเสร็จรับเงิน ใบแจ้งค่าบริการ โดยสามารถเรียกข้อมูล ประมวลผลตัวเลข และออกเอกสารได้อย่างครบถ้วน เมื่อต้องการใช้งานสร้างความถูกต้องและรวดเร็วในการออกเอกสาร ลดขั้นตอนของการคำนวณตัวเลข
- 8) มีระบบจัดเก็บข้อมูลด้านการเงินที่สอดคล้องกับกิจกรรมการให้บริการอย่างครบถ้วน ข้อมูลมีความเป็นปัจจุบัน
- 9) ลดระยะเวลาการรอคอยงานและการติดตามงาน ความสามารถของระบบในการเข้าถึงข้อมูลอย่างเป็นปัจจุบัน ของผู้ที่เกี่ยวข้อง ทำให้แต่ละฝ่ายทราบว่ามียานที่ส่งมอบและงานที่รับมอบในระบบปริมาณเท่าใด และมีรายการอะไรบ้าง รวมถึงสถานะของขั้นตอนการดำเนินงานแต่ละกระบวนการ
- 10) ลดขั้นตอนการติดต่อสื่อสารและประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และการให้บริการ

การนำระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการให้บริการวิชาการ โดยคำนึงการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการที่หลากหลายในแต่ละราย (Customer Requirement) การส่งมอบงานและรับมอบงาน ที่ถูกต้อง รวดเร็ว มีระบบฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและสามารถเก็บข้อมูลประวัติการเข้าใช้บริการและผลการตรวจวิเคราะห์ได้

4.1 ช่องทาง หรือวิธีการ การรับฟัง ความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หน่วยงานชั้นสูงตรีโคสส์ตัว กำแพงแสน มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยมีการสำรวจความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่/เครื่องมือ อุปกรณ์ในการให้บริการ ด้านคุณภาพการให้บริการ นอกจากนี้ยังมีการสำรวจความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ รวมถึงปัญหาอุปสรรคในการใช้บริการการวิเคราะห์ข้อมูลและประมวลผลจากรายงานเอกสารขาย/รายงานการให้บริการวิชาการ/รายงานจำนวนผู้ใช้บริการ รวมถึงรายงานผู้ใช้บริการรายใหม่ ตามช่วงเวลาต่าง ๆ ทำให้สามารถวิเคราะห์แนวโน้มของการเลือกใช้บริการ และกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีการเปลี่ยนแปลงได้

4.2 วิธีการในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการ

การจำแนกกลุ่มผู้ใช้บริการอย่างละเอียด ทำให้สามารถทราบความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการที่แตกต่างกันในแต่ละประเภท ดังนั้นเมื่อมีการนำระบบสารสนเทศมาใช้สนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแล้ว การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่จะเป็นไปตามขั้นตอนและมีความรวดเร็วมากขึ้น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการมีความสะดวกมากขึ้น การรับงานบริการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการแต่ละรายมีความครบถ้วนสมบูรณ์ และการส่งมอบงานไปยังห้องปฏิบัติการครบถ้วนสมบูรณ์ ไปจนถึงขั้นตอนการส่งมอบใบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าภายในระยะเวลาที่รวดเร็ว

5. แนวคิด วิธีการ และการดำเนินการอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

การอำนวยความสะดวกที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้แก่ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความสามารถในการจดจำคุณลักษณะพิเศษของผู้ใช้บริการ หรือประวัติการเข้าใช้บริการต่างๆ การตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของผู้ใช้บริการแต่ละรายได้อย่างครบถ้วน ดังนี้

5.1 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) ผู้ปฏิบัติงานในส่วนงานธุรการสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เมื่อมีผู้ใช้บริการเข้ามาติดต่อหรือสามารถให้บริการได้ทันที ในส่วนงานต่างๆ เช่นการรับตัวอย่าง การตอบผล การออกใบแจ้งค่าบริการ หรือใบเสร็จรับเงิน เป็นต้น

5.2 การอำนวยความสะดวกในการลดขั้นตอนการทำงานของผู้ใช้บริการ เช่น ลดการดำเนินการเกี่ยวกับเอกสาร การจดจำข้อมูลรายละเอียดการส่งตรวจ เพราะข้อมูลจะถูกบันทึกลงระบบและสามารถค้นหาได้ง่าย ในขณะเดียวกันสามารถเรียกประวัติการให้บริการ รวมถึงการชำระเงิน มาตรวจสอบย้อนหลังได้

5.3 การใช้เวลารอคอยในการรับบริการน้อยที่สุด หรือความรวดเร็วในการให้บริการ การให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง และความเสมอภาคในการให้บริการ

5.4 การจดจำคุณลักษณะพิเศษของผู้ใช้บริการจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทราบข้อจำกัดหรือความต้องการที่แตกต่างของแต่ละราย ทำให้สามารถให้บริการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ

6. การส่งเสริมกระจายความรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในหน่วยงาน

มีการฝึกอบรมการใช้งานและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขระบบ มีการส่งเสริมและกระจายความรู้ เพื่อการนำระบบฐานข้อมูลไปใช้ให้เกิดประโยชน์ เช่น การสรุปผลข้อมูลทางด้านสถิติของผลการตรวจในตัวอย่างแต่ละชนิด ของแต่ละรายการตรวจ เพื่อนำไปใช้ในการเผยแพร่ให้เกษตรกรหรือบริษัทต่าง ๆ การสรุปจำนวนตัวอย่างและผู้ใช้บริการรายเดือน เพื่อนำมาวิเคราะห์แนวโน้มหรือสาเหตุที่ทำให้งานบริการเพิ่มขึ้น ลดลง เป็นต้น

7. ผลการดำเนินงาน (Output) ที่สำคัญ

7.1 ความสะดวก รวดเร็ว ในขั้นตอนการให้บริการ ตั้งแต่การรับตัวอย่าง การออกใบส่งตัวอย่าง การออกใบเสร็จรับเงิน การออกใบรายงานผล การแจ้งผลการตรวจแก่ผู้ใช้บริการ

7.2 เพิ่มความสามารถ ในการผลิตงานบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าที่แตกต่างกันได้เป็นรายบุคคล

7.3 ความสะดวก รวดเร็ว และครบถ้วนในการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลงานบริการ สะดวกต่อการสืบค้นข้อมูล

7.4 ลดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ไม่จำเป็นและซ้ำซ้อน สร้างความชัดเจนในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสร้างความสะดวกให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

7.5 เพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้ และการบริหารจัดการด้านการเงิน

7.6 ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ที่เกี่ยวข้อง ความเป็นปัจจุบันของข้อมูลต่าง ๆ

7.7 ความสามารถในการเก็บข้อมูลย้อนหลังที่ครบถ้วน สามารถเรียกดูข้อมูลตามช่วงเวลาหรือรายการตรวจ หรือชื่อผู้ใช้บริการได้ทันที

7.8 เพิ่มความสามารถในการวางแผนการทำงานของห้องปฏิบัติการ เมื่อทราบว่าตัวอย่างเข้ามาในระบบจำนวนเท่าใดตามลำดับก่อน-หลัง รายการใดที่ดำเนินการไปแล้ว รายการใดดำเนินการไม่เสร็จ

7.9 ลดปัญหาความผิดพลาดของงาน หรือปัญหาความล่าช้าของแต่ละกระบวนการให้บริการ รวมถึงลดปัญหางานที่ค้างอยู่ในระบบ

7.10 สามารถสืบค้นข้อมูลในระบบและให้ข้อมูลตอบกลับแก่ผู้ใช้บริการได้ทันที (Quick Response)

7.11 ลดปัญหาและลดขั้นตอนด้านการติดต่อ สื่อสาร เพื่อติดตามงาน เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานสามารถติดตามความคืบหน้าของงานผ่านระบบได้

7.12 สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลที่ถูกบันทึกลงในระบบ เพื่อให้เกิดประเด็นการเรียนรู้ต่างๆ รวมถึงสามารถนำข้อมูลไปเผยแพร่ให้แก่หน่วยงานภายนอก ผู้สนใจหรือเกษตรกรได้

7.13 สามารถเรียกพิมพ์ใบรายงานผลการตรวจวิเคราะห์แต่ละรายการได้ทันที เมื่อต้องการข้อมูล

7.14 รองรับการขยายงานบริการ รวมถึงจำนวนตัวอย่างและผู้ใช้บริการที่มากขึ้น

8. ผลลัพธ์ของการดำเนินงาน (Outcome) หมายถึงคุณภาพของผลผลิตที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียดังนี้

8.1 ด้านผู้ใช้บริการ

การได้รับผลการตรวจวิเคราะห์ที่มีรายละเอียดครบถ้วนตรงตามความต้องการ และการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีคุณภาพครบถ้วน ย่อมสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการ ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจและมาใช้บริการในครั้งต่อไป

8.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร ทำให้ระบบการทำงานมีความชัดเจนและคล่องตัวมากยิ่งขึ้น การมีระบบฐานข้อมูลร่วมกันจะช่วยในเรื่องการตัดสินใจ การวางแผนการดำเนินงาน มีการรับมอบงานและส่งมอบงานที่ชัดเจน

8.3 ด้านผู้บริหาร

การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล มีการออกแบบให้มีการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูลในประเด็นต่าง ๆ ตามข้อมูลที่มีครบถ้วนในระบบ ทำให้ผู้บริหารสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูล ในด้านการตัดสินใจ ด้านการบริหารจัดการ หรือการพัฒนาปรับปรุง เช่น รายงานจำนวนตัวอย่างแยกตามห้องปฏิบัติการรายการตรวจ รายงานกลุ่มผู้ใช้บริการ รายงานมูลค่าการให้บริการแยกตามรายการตรวจ รายงานวิเคราะห์ระยะเวลามาตรฐานในการปฏิบัติงาน เป็นต้น

8.4 ด้านองค์กร

การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในองค์กร ถือเป็นการสร้างวัฒนธรรมการทำงานแบบใหม่ที่มีความทันสมัย เป็นการปรับเปลี่ยนระบบการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น การพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการที่มีคุณภาพ จะเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร รวมถึงมุมมองที่ดีของลูกค้าภายนอกมีต่อองค์กรด้วย

8.5 ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อื่นๆ

1) การสนับสนุนการเรียนการสอนแก่นิสิต มีการนำข้อมูลจากการให้บริการวิชาการมาใช้เพื่อสนับสนุนการเรียนการสอน แก่นิสิต เช่นการนำผลการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการต่างๆ มาใช้ประกอบการวินิจฉัยโรค การเก็บข้อมูลประวัติการส่งตัวอย่างและผลการตรวจวิเคราะห์ของผู้ใช้บริการ

2) การสนับสนุนการให้บริการวิชาการแก่สังคม เช่น การเผยแพร่ข้อมูลจากรายงานผลทางสถิติผลการตรวจวิเคราะห์ทางห้องปฏิบัติการ เพื่อให้เกษตรกรหรือบริษัท หน่วยงานต่าง ๆ นำไปใช้ในการพัฒนาหรือวิจัยผลิตภัณฑ์

9. ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน

ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินงานประกอบด้วย 1.บุคลากร (Man) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ธุรการและเจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการ 2. งบประมาณ (Money) ได้แก่ ค่าจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศและการบำรุงรักษาระบบ 3. อุปกรณ์เครื่องมือ (Material) ได้แก่ คอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และคอมพิวเตอร์สำหรับใช้งาน (Clients) 4. วิธีการ (Method) การบันทึกข้อมูลตามระบบและประมวลผลข้อมูลต่าง ๆ

10. การประเมินผลและการนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงในอนาคต

จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ต้องการให้มีการแจ้งผลการตรวจทางอีเมลมากขึ้น การแจ้งผลตามระบบเดิมทำให้เอกสารบางครั้งไม่ได้ส่งตรงไปยังผู้ใช้บริการ ทำให้เกิดความล่าช้าในการรับเอกสาร หน่วยงานจึงเล็งเห็นความสำคัญของการวางแผนการพัฒนาระบบสารสนเทศแบบต่อยอดในอนาคต โดยเพิ่มความสามารถให้ผู้ใช้บริการสามารถรับทราบข้อมูลผ่านทางเทคโนโลยีการสื่อสารชนิดต่างๆ ได้ทุกที่ทุกเวลา โดยการพัฒนาจากระบบสารสนเทศเดิมให้มีความสามารถในการรายงานผลทางอีเมลอัตโนมัติและการส่งข้อความแจ้งสถานะของงานให้ผู้ใช้บริการทราบ

11. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

11.1 การออกแบบและพัฒนาโปรแกรมที่สอดคล้องกับความต้องการในการใช้งาน

11.2 การแก้ไขปรับปรุงรูปแบบของโปรแกรมที่สะดวกต่อการใช้งาน

11.3 การมีส่วนร่วมของบุคลากรและการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี

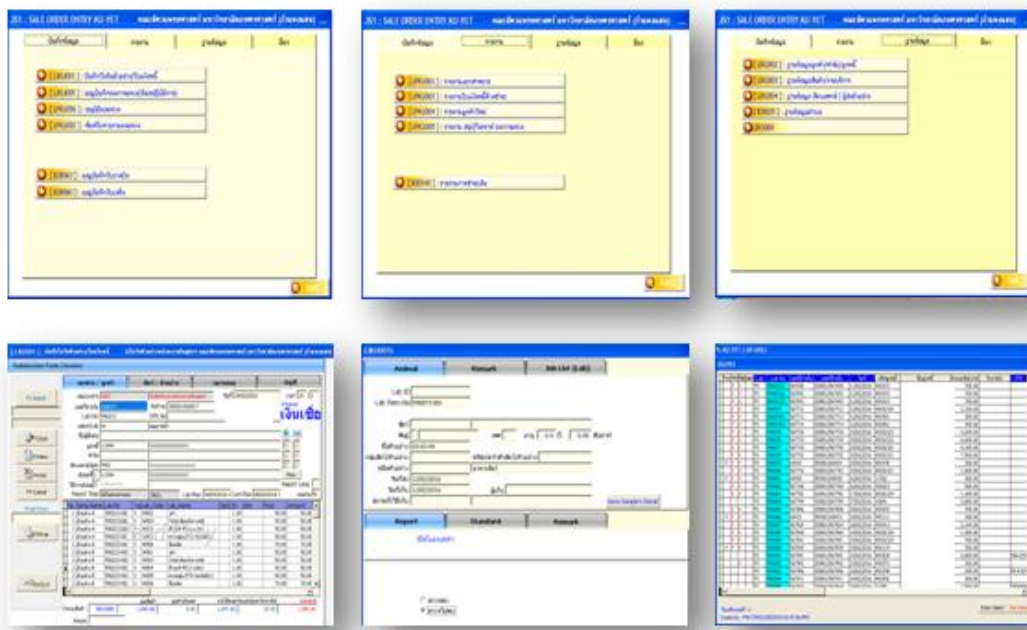
11.4 การบำรุงรักษาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และสอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาปรับปรุง

จากผู้ใช้งานและผู้ให้บริการ

12. แนวทางการพัฒนาในอนาคต



ตัวอย่าง : ภาพประกอบรูปแบบการใช้งานระบบสารสนเทศ



นำเสนอโดย : นางสาวกฤษรา สุชีวงศ์ หน่วยงานชั้นสูตรโรคสัตว์ กำแพงแสน

ประเภทที่ 2
การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน
(2.2) แนวปฏิบัติที่ดี
รางวัลดี จำนวน 2 ผลงาน



การถ่ายทอดเทคโนโลยีการเลี้ยงไส้เดือน
สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

1. ความเป็นมา/หลักการ

การถ่ายทอดเทคโนโลยีการเลี้ยงไส้เดือน เป็นการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และเทคนิคต่าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญด้านการเลี้ยงไส้เดือนไปสู่เกษตรกรและผู้สนใจวิถีเกษตรอินทรีย์ เริ่มจากการนำขยะอินทรีย์และเศษอินทรีย์วัตถุต่าง ๆ ที่หาได้จากครัวเรือนมาเลี้ยงไส้เดือน จากนั้นนำผลผลิตที่ได้จากการเลี้ยงไส้เดือน ประกอบด้วย ตัวไส้เดือน มูลไส้เดือน และน้ำหมักมูลไส้เดือน ไปใช้ประโยชน์ โดยนำไปจำหน่าย หรือใช้แทนปุ๋ยเคมี หรือสร้างกิจกรรมใหม่โดยนำไปปลูกพืชผักสวนครัว และต้นไม้ต่าง ๆ ภายใต้การกำกับดูแล ติดตามของผู้รับผิดชอบโครงการ มีการนัดหมายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกลุ่มเครือข่ายผู้เลี้ยงและมีการเยี่ยมชมบ้านกันและกันภายในกลุ่มผู้เลี้ยงเพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และเปิดมุมมองใหม่จากสภาพจริงที่ให้เห็น เป็นการสร้างวงจรกิจกรรมในระดับครัวเรือน และกลุ่มเครือข่ายผู้เลี้ยงไส้เดือน จากนั้นมีการศึกษาทดลอง พัฒนาคุณภาพผลผลิต เพื่อนำไปสู่การขยายพื้นที่และเพิ่มจำนวนผู้เลี้ยงไส้เดือน โดยอาศัยความร่วมมือและการสนับสนุนจากองค์กรเครือข่ายผู้เกี่ยวข้อง เช่น ท้องถิ่น สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด (ทสจ.) และเครือข่ายอาสาสมัครพิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหมู่บ้าน (ทสม.) เพื่อเพิ่มจำนวนครัวเรือน และเพิ่มพื้นที่เกษตรอินทรีย์ สร้างวิถีการใช้ชีวิตแบบพอเพียง

สืบเนื่องจากความต้องการและความสนใจของกลุ่มนักวิชาการ เจ้าหน้าที่ภาครัฐ และผู้สนใจทั่วไป ที่ได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเลี้ยงไส้เดือนทำให้เกิดโครงการอบรมการเลี้ยงไส้เดือนขึ้น หลังจากอบรมไปแล้ว กลุ่มดังกล่าวสนใจเลี้ยงแต่ไม่สะดวกในการหาวัตถุดิบและฟ่อ แม่พันธุ์ไส้เดือน กลุ่มที่สามารถเลี้ยงไส้เดือนได้ต่อเนื่องเป็นกลุ่มแม่บ้านที่มีวิถีแบบเกษตรอินทรีย์เป็นทุนเดิม จึงนำมาใช้เป็นฐานในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการขับเคลื่อนโครงการที่ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา

1.1 วิธีการกำหนดแผน/แนวทาง/โครงการ

- สำรวจความต้องการเลี้ยงไส้เดือน
- จัดอบรมการเลี้ยงไส้เดือน พร้อมศึกษาดูงาน
- ฝึกปฏิบัติจริง
- นำไส้เดือนไปเลี้ยง
- ติดตามดูแล ให้คำปรึกษา
- นำผลผลิตไปใช้ประโยชน์
- พัฒนาต่อยอด เช่น ปรับชนิดและสัดส่วนของวัตถุดิบที่นำมาใช้เป็นที่อยู่ (bedding) นำผลผลิตไปใช้ร่วมกับปุ๋ยเคมี หรือ อินทรีย์วัตถุอื่นๆ ที่มีอยู่ในครัวเรือน ทดลองใช้ผลผลิตในรูปแบบต่าง ๆ ฯลฯ
- ติดตามเก็บข้อมูล และสร้างผลงานวิชาการ
- สร้างเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และเยี่ยมบ้านเครือข่ายเพื่อเปิดมุมมองใหม่
- ขยายผลโดยอาศัยความร่วมมือจากเครือข่ายผู้เลี้ยงไส้เดือน และองค์กรเครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

1.2 แผนงาน และเป้าหมายของหน่วยงาน

เพิ่มจำนวนครัวเรือน ที่มีวงจรกิจกรรมสืบเนื่องจากการการเลี้ยงไส้เดือน สมาชิกในครอบครัวมีส่วนร่วม ในกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่อบอุ่นตามแบบเศรษฐกิจพอเพียง เพิ่มพื้นที่เกษตรอินทรีย์ ขยายผลจากครัวเรือน เป็นชุมชน และขยายเครือข่ายให้กว้างขึ้นต่อไป

ปัจจัยนำเข้า (Input) (หมายถึง งบประมาณ และทรัพยากรต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดผลผลิต)

- 1) ใต้การสนับสนุนงบประมาณในโครงการเกษตรเพื่อยุทธศาสตร์การพัฒนา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557
- 2) การได้รับความร่วมมือและการให้การสนับสนุนจากเครือข่ายผู้เลี้ยง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง

วิธีการดำเนินงาน/แนวทางการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

ระยะที่ 1 จัดโครงการถ่ายทอดวิถีเกษตรทางเลือก “จากขยะอินทรีย์ สู่อาหารปลอดภัยและเพิ่มรายได้ ครัวเรือน” โดยจัดกิจกรรมอบรมการเลี้ยงไส้เดือนมีการบรรยายโดยผู้เชี่ยวชาญด้านการเลี้ยงไส้เดือน (รศ.ดร. สมชัย จันทร์สว่าง) ศึกษาดูงานฟาร์มต้นแบบ ในวันที่ 27 - 28 กุมภาพันธ์ 2557 จากนั้นรับสมัครผู้สนใจเลี้ยงไส้เดือนแบบ รายเดี่ยวและเป็นกลุ่ม กำหนดให้ผู้สนใจไปฝึกปฏิบัติการเลี้ยงไส้เดือน ณ ฟาร์มไส้เดือนนิภาพันธ์ ก่อนรับไส้เดือนไป เลี้ยง จากนั้นมีการติดตาม ให้คำปรึกษาการเลี้ยงตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ 5 ขั้นตอน การนำไปใช้ประโยชน์ รวมทั้ง ร่วมกันศึกษาทดลองการใช้วัสดุที่หาได้ในครัวเรือนมาใช้เลี้ยงไส้เดือน เพื่อสร้างวงจรกิจกรรม นำเศษผัก ผลไม้ ของเหลือใช้ในบ้าน มาเลี้ยงไส้เดือน นำผลผลิตจากการเลี้ยงไส้เดือนไปใช้ประโยชน์ด้านเกษตรอินทรีย์ ปลูกพืชผักสวน ครัว นำผลผลิตที่ได้ไปบริโภคและจำหน่าย มีการนัดหมายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกลุ่มผู้เลี้ยงไส้เดือน ในวันที่ 28 สิงหาคม 2557 ทำให้เกิดกิจกรรมระยะที่ 2 ตามมา

ระยะที่ 2 การพัฒนาคุณภาพผลผลิต โดยหลังจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกิดการศึกษาทดลองอย่างเป็น ทางการ มีการชั่งตวง กำหนดสัดส่วนวัตถุดิบ มีการจัดบันทึกการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ควบคุมการให้น้ำ การให้อาหาร และระยะเวลาการเลี้ยง เพื่อตรวจสอบคุณภาพผลผลิตจากวัตถุดิบชนิดต่างๆ โดยได้รับการสนับสนุนการเก็บตัวอย่าง และวิเคราะห์ผลจากส่วนงานวิเคราะห์ดิน กรมพัฒนาที่ดินเขต 5 ขอนแก่น ในช่วงนี้เป็นรอบที่ 4 - 5 ของการเลี้ยงทำ ให้มีปริมาณไส้เดือนเพิ่มขึ้นและมีผลผลิตจำหน่ายในชุมชนจึงเกิดกลุ่มผู้สนใจเลี้ยงเข้ามาเรียนรู้และนำกลับไปเลี้ยง ขยายพื้นที่การเลี้ยงไปสู่กลุ่มผู้ทำเกษตรอินทรีย์

ระยะที่ 3 ขยายผล โดยการนำเสนอผลการศึกษาทดลองในงานประชุมวิชาการในงานเกษตรแฟร์ ครั้งที่ 8 เรื่อง “การเลี้ยงไส้เดือนสำหรับครัวเรือน” ครั้งที่ 9 เรื่อง “เทคนิคการเลี้ยงไส้เดือนสำหรับครัวเรือน” ครั้งที่ 10 เรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการเลี้ยงไส้เดือนสู่การรับรองมาตรฐาน” ได้รับการสนับสนุนงบประมาณ จัดโครงการ อบรมเชิงปฏิบัติการ “การถ่ายทอดเทคโนโลยีการเลี้ยงไส้เดือนเพื่อผลิตปุ๋ยสำหรับนำไปใช้ในการเกษตรแบบอินทรีย์” ภายหลังจากการจัดอบรมมีการขยายผลโดยสำนักงานทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร จัดอบรมและขยาย ผลการเลี้ยงไส้เดือนเพื่อกำจัดขยะอินทรีย์

ระยะที่ 4 สร้างเครือข่ายการทำงานระหว่างหน่วยงานภาครัฐ ภาคีเครือข่ายท้องถิ่นและประชาชน จากการจัดโครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ “การถ่ายทอดเทคโนโลยีการเลี้ยงไส้เดือนกำจัดมูลฝอยดินกำจัดมูลฝอยอินทรีย์ และผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ เพื่อใช้ในการเกษตรอินทรีย์อย่างยั่งยืน” เมื่อวันที่ 21 กรกฎาคม 2558 เกิดการประชุม ผู้แทนเครือข่ายที่สนใจการเลี้ยงไส้เดือนเพื่อหารือการทำงานขับเคลื่อนและขยายผลการเลี้ยงไส้เดือนให้เกิด ผลสำเร็จในระดับจังหวัด โดยมีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร เป็นแม่ข่าย

รูปแบบการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน / เครือข่าย

- การให้คำแนะนำปรึกษา หลังจากอบรมและนำไส้เดือนไปเลี้ยง จะมีการโทรศัพท์เพื่อขอคำแนะนำ ต่อมาเริ่มมีฟาร์มและครัวเรือนที่สามารถเป็นต้นแบบได้ก็แนะนำต่อไปศึกษาและขอคำแนะนำจากสถานที่จริง
- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ เริ่มจากนัดหมาย ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร จากนั้นมีการเสนอขอไปรวมตัว ณ ฟาร์มหรือกลุ่มเครือข่าย โดยเวียนกันเป็นเจ้าภาพดำเนินการต้อนรับ
- การสนับสนุนงบประมาณและการอำนวยความสะดวกแก่สมาชิกเครือข่ายในการเข้าร่วมอบรมและการศึกษาดูงาน
- การสร้างพันธมิตรเพื่อเป็นแม่ข่ายระดับท้องถิ่นเพื่อประสานงานและดำเนินการแทนกันได้
- สนับสนุนและการแบ่งปัน เช่น วันจัดอบรม จะมีเครือข่ายมาสาธิต เล่าประสบการณ์ และจำหน่ายผลผลิต

ขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Flow)

- จัดอบรม และศึกษาดูงาน รวม 2 วัน
- รับสมัครผู้สนใจเลี้ยงไส้เดือนแบบรายเดี่ยวและเป็นกลุ่ม
- ลงพื้นที่ฝึกปฏิบัติจริงตามกระบวนการเลี้ยง 5 ขั้นตอน
- รับไส้เดือนไปทดลองเลี้ยง โดยใช้ที่อยู่ (bedding) ที่จัดเตรียมให้
- ลงพื้นที่ติดตามการเลี้ยงเพื่อตรวจสอบสภาพการเลี้ยง
- นำผลผลิต (มูลไส้เดือน น้ำหมัก) ไปใช้ประโยชน์
- ทดลอง และต่อยอดในประเด็นที่สนใจ
- ขยายผล เพื่อเพิ่มจำนวนและเพิ่มพื้นที่

การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ

- เป็นการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และเทคนิคต่าง ๆ จากผู้เชี่ยวชาญด้านการเลี้ยงไส้เดือน ไปสู่เกษตรกรและผู้สนใจ

การส่งเสริมการกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในหน่วยงาน

มีการขยายผลความรู้ ประสบการณ์และเทคนิคต่าง ๆ เกี่ยวกับการเลี้ยงไส้เดือนและการใช้ประโยชน์ผลผลิตจากการเลี้ยงไส้เดือน ดังนี้

- การเลี้ยงไส้เดือนทุกขั้นตอนมีการกำหนดสัดส่วนและชั่งตวงวัตถุดิบที่จะนำมาใช้เป็นที่อยู่ (bedding) มีการจดบันทึกและส่งต่อข้อมูลภายใต้การกำกับดูแลของผู้รับผิดชอบโครงการฯ
- มีการสร้างโอกาสและหาเวทีเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ เช่น จัดประชุมแลกเปลี่ยนความเห็น สร้างต้นแบบการเลี้ยงรายกลุ่มและรายครัวเรือน
- ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐ เช่น สำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัด (ทสจ.) เครือข่ายอาสาสมัครพิทักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมหมู่บ้าน (ทสม.) กลุ่มวิเคราะหที่ดิน สำนักงานพัฒนาที่ดิน เขต 5 ขอนแก่น สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา การศึกษานอกโรงเรียน ศูนย์ศึกษาการพัฒนาภูพาน ฯลฯ เพื่อให้การสนับสนุนและผลักดันการดำเนินงานให้คงอยู่และขยายผลในวงกว้างขึ้น

- มีนิสิต นักศึกษา จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร และ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร นำประเด็นปัญหาต่าง ๆ ไปศึกษาค้นคว้าทดลอง เป็นปัญหาพิเศษ การศึกษาค้นคว้าอิสระ และวิทยานิพนธ์

- มีการเยี่ยมบ้านเครือข่ายผู้เลี้ยงไส้เดือน และขยายผลในรูปธนาคารไส้เดือน เช่น ที่อำเภอกุตุบาก

ผลการดำเนินงาน (Output) ที่สำคัญ

- จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม (78 คน) ที่มีจำนวนมากกว่าจำนวนเป้าหมายที่กำหนด (50 คน)

- จำนวนผู้สนใจเลี้ยงไส้เดือน รายเดี่ยว 16 ราย รายกลุ่ม 10 กลุ่ม สมาชิกรวม 318 ราย

ผลลัพธ์ความสำเร็จของการดำเนินงาน (Outcome) (หมายถึง คุณภาพของผลผลิตที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การมีงานทำของบัณฑิต การจดสิทธิบัตรของงานวิจัย ความพึงพอใจในการให้บริการ การได้รับรางวัล) ที่สำคัญ (สะท้อนให้เห็นการพัฒนาแนวโน้มที่ดี และรักษาระดับผลลัพธ์ที่ดี)

- ผู้เลี้ยงไส้เดือน สามารถพึ่งตนเองได้ และสามารถเป็นต้นแบบในการถ่ายทอดและขยายผลสู่ชุมชนรอบข้างต่อไปได้

- มีกลุ่มเครือข่ายความร่วมมือและให้การสนับสนุนอย่างเข้มแข็ง รวมถึงมีเป้าหมายเดียวกันในการขับเคลื่อนการเพิ่มพื้นที่การเลี้ยงไส้เดือน ทั้งการเลี้ยงเพื่อกำจัดขยะอินทรีย์และการเลี้ยงเพื่อผลิตปุ๋ยอินทรีย์ ทำให้เกิดวงจรกิจกรรม ดังนี้

- เกิดกิจกรรมสืบเนื่องจากการเลี้ยงไส้เดือน สมาชิกในครัวเรือนมีส่วนร่วมในกิจกรรมดังกล่าว

- เกิดวิถีเกษตรอินทรีย์ ในระดับครัวเรือน จากการศึกษาต้นแบบและนำมาปรับใช้ในครัวเรือน

- เกิดการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม เริ่มจากการกำจัดขยะ การปรับสภาพดิน กินผักปลอดสารเคมี มีการสร้างประโยชน์จากของเหลือใช้ ฯลฯ

- เกิดการมีส่วนร่วมระหว่างสมาชิกครอบครัว สานสัมพันธ์ครอบครัวอบอุ่น

- เกิดเครือข่ายความร่วมมือระหว่างกลุ่มผู้เลี้ยงไส้เดือน หน่วยงานภาครัฐ ในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน

- เกิดกระแสให้เกษตรกรได้ตระหนักและเปลี่ยนวิถีการดำเนินชีวิต จากต้นแบบที่ประสบความสำเร็จ

ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน

ด้านงบประมาณ : งบประมาณที่ได้รับใช้สำหรับดำเนินการจัดอบรมและชุดอุปกรณ์การเลี้ยงไส้เดือน ในโครงการอบรมการเลี้ยงไส้เดือน ส่วนค่าใช้จ่ายหลังการอบรมได้รับการอนุเคราะห์ และสนับสนุนจากผู้เกี่ยวข้อง

ด้านวัสดุอุปกรณ์ : ใช้วัสดุที่เหลือใช้ หรือหาได้จากครัวเรือน และชุมชน

ด้านวัตถุดิบ : ใช้ขยะและวัตถุดิบอินทรีย์ที่หาได้จากครัวเรือนและภาคเกษตรกรรมเป็นวัตถุดิบหลัก

การประเมินผลและการนำผลการประเมินมาใช้เพื่อการพัฒนาปรับปรุงในอนาคต

จากการติดตามผลการดำเนินรอบ 2 ปีที่ผ่านมา พบว่า ผู้เลี้ยงไส้เดือนกลุ่มหนึ่งเลิกเลี้ยงไส้เดือน โดยสาเหตุหลักที่เลิกเลี้ยง คือ ไส้เดือนตายแล้วไม่มีแหล่งหาพ่อพันธุ์ แม่พันธุ์ (ไม่มีการจ่ายเงินซื้อพ่อพันธุ์ แม่พันธุ์) ทำให้หยุดเลี้ยงไปเอง เช่น

กรณีผู้เลี้ยงที่มีการติดต่อรายงานผลอย่างต่อเนื่องจะเข้าไปช่วยเหลือโดยให้ความรู้และเทคนิคการเกี่ยวผลผลิต จะช่วยให้เขากลับมาเลี้ยงใหม่ได้

กรณีผู้เลี้ยงไม่มีรายได้อื่นเป็นรายได้ประจำ เลิกเพราะต้องเอาเวลาไปหารายได้ มีบางรายที่กลับมาเลี้ยงใหม่โดยพาไปศึกษาดูงาน และแลกเปลี่ยนกับกลุ่มต้นแบบที่ประสบผลสำเร็จ และรับซื้อผลผลิตในช่วงแรก จนเขามีทุน

หมุนเวียนจากการจำหน่ายพืชผักสวนครัวหรือกิจกรรมสืบเนื่องตามที่เขาสามารถกระทำได้ เช่น เพาะเห็ด สวน เสาวรศ สวนพริก ฯลฯ

กรณีผู้เลี้ยงมีภาระอื่น ๆ ที่สำคัญกว่าทำให้ไม่มีเวลาดูแลไส้เดือน เช่น กลุ่มเจ้าหน้าที่ /ข้าราชการ ผู้เลี้ยงกลุ่มนี้จะไม่กลับมาเลี้ยงใหม่

การพัฒนาในอนาคต คือ ให้เครือข่ายผู้เลี้ยงไส้เดือนที่มีอยู่เป็นหรือหน่วยงานระดับท้องถิ่นเสนอความประสงค์ให้จัดอบรมแก่ผู้สนใจที่มีความต้องการอบรมโดยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร (ผู้สนใจกลุ่มหนึ่งจะไปศึกษาและซื้อพ่อพันธุ์ แม่พันธุ์จากฟาร์มหรือกลุ่มผู้เลี้ยงต้นแบบมาทดลองเลี้ยงใช้วิธีการโทรมาปรึกษา)

บ่งชี้ความเป็นแนวปฏิบัติที่ดี

- มีขั้นตอนที่ชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้จริง
- สามารถพัฒนาไปสู่การเป็นอาชีพได้
- มีการบูรณาการ และสร้างองค์ความรู้จากการปฏิบัติได้

ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

- ได้รับการดูแลและให้คำปรึกษาจากท่าน รศ.ดร. สมชัย จันทร์สว่าง เป็นอย่างดี
- การได้รับความร่วมมือและการให้การสนับสนุนจากผู้เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง
- ผู้เลี้ยงไส้เดือนเห็นความสำคัญ มีความพยายาม เอาใจใส่ดูแล มีการเรียนรู้และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (สังเกตได้จากการโทรมาปรึกษาเมื่อเกิดปัญหา โทรมาแลกเปลี่ยนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เกิดขึ้น) มีการคิดค้นและแสวงหาวัตถุดิบต่าง ๆ มาทดลองเลี้ยง มีการนำไปทดลองใช้ประโยชน์ในรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งเป็นดินปลูก ปุ๋ยน้ำ ปุ๋ยเม็ด มีการทดลองใช้ในปริมาณที่แตกต่างกัน และทดลองใช้กับผักต่างชนิดกัน มีการจดบันทึก เพื่อหาวิธีการที่ดีที่สุด และนำมาแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันระหว่างกลุ่มผู้เลี้ยง มีการให้กำลังใจซึ่งกันและกัน และยินดีถ่ายทอดประสบการณ์แก่ผู้สนใจ

การตั้งเป้าหมายการดำเนินงานในอนาคต

มีแหล่งเรียนรู้ต้นแบบการเลี้ยงไส้เดือน ณ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร โดยมีฟาร์มตัวอย่างและพื้นที่สาธิตการใช้ประโยชน์ผลผลิตจากการเลี้ยงไส้เดือนในรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเป็นศูนย์กลางด้านวิชาการการเลี้ยงไส้เดือน เป็นแหล่งบริการวิชาการแก่ชุมชนและผู้สนใจ

รูปภาพผลงาน

โครงการถ่ายทอดวิถีเกษตรทางเลือก “จากขยะอินทรีย์ สู่อาหารปลอดภัยและเพิ่มรายได้ครัวเรือน”



การประชุมและเปลี่ยนเรียนรู้ กลุ่มผู้เลี้ยงไส้เดือนดิน



การพัฒนาคุณภาพผลผลิตสู่มาตรฐานโดยได้รับการสนับสนุนจากงานวิเคราะห์ดิน กรมพัฒนาที่ดินเขต 5 ขอนแก่น



โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ

“การถ่ายทอดเทคโนโลยีการเลี้ยงไส้เดือนเพื่อผลิตปุ๋ยสำหรับนำไปใช้ในการเกษตรแบบอินทรีย์”



โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ
“การถ่ายทอดเทคโนโลยีการเลี้ยงไส้เดือนกำจัดมูลฝอยดินกำจัดมูลฝอยอินทรีย์
และผลิตปุ๋ยอินทรีย์ชีวภาพ เพื่อใช้ในการเกษตรอินทรีย์อย่างยั่งยืน”



ขยายผลโดยเครือข่ายผู้เลี้ยงไส้เดือน



โดย : อรุณศรี นิภาพันธ์ สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร

รางวัลดี ประเภทแนวปฏิบัติที่ดี

โครงการสัตวแพทย์อาสาอาเซียน คณะสัตวแพทยศาสตร์

ที่มาของปัญหา

สืบเนื่องจากการดำเนินการโครงการสัตวแพทย์อาสาอาเซียน โดยคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ร่วมมือกับภาคเอกชน ได้แก่ บริษัทเจริญโภคภัณฑ์อาหาร จำกัด (มหาชน) ดำเนินโครงการตั้งแต่ปี 2556-2558 นั้น ประสบความสำเร็จและได้รับการตอบรับและชื่นชมผ่านสื่อสิ่งพิมพ์ ผู้สนับสนุนโครงการ นิสิตและผู้บริหารสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศอาเซียน เป็นอย่างดี โดยคณบดีคณะสัตวแพทยศาสตร์ สถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศอาเซียน มีความสนใจและเสนอตัวร่วมเป็นเจ้าของจัดกิจกรรมสัตวแพทย์อาสาอาเซียน เพื่อให้เป็นโครงการต่อเนื่องประจำปีต่อไป

คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์มีความมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์ความรู้ สังคม ภูมิปัญญา ในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ มีการให้บริการในวิชาชีพขั้นสูง และมุ่งตอบสนองความต้องการของสังคมด้านต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยสุขอนามัยของสัตว์ที่คนบริโภค สุขภาพสัตว์ที่คนเลี้ยงเป็นเพื่อน การควบคุมป้องกันโรคระบาด โรคสัตว์สู่คน และการลดปัจจัยเสี่ยงของการเกิดโรคจากการบริโภคเนื้อสัตว์และผลิตภัณฑ์จากสัตว์ รวมถึงความสามารถในการตอบสนองการเพิ่มประสิทธิภาพในการผลิต การลดต้นทุนการผลิตให้แก่ภาคการเกษตร และอุตสาหกรรมการเกษตรจนเป็นที่ยอมรับว่าคณะสัตวแพทยศาสตร์ เป็นสถาบันการศึกษาทางสัตวแพทย์ชั้นนำของประเทศไทยและในระดับภูมิภาคอาเซียน นอกจากนี้คณะสัตวแพทยศาสตร์ยังมีความมุ่งหวังจะเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนอุดมศึกษาไทยสู่ประชาคมอาเซียนด้วยการใช้ศักยภาพในการเป็นผู้นำพัฒนาด้านการศึกษาในสาขาวิชาสัตวแพทยศาสตร์ ซึ่งเป็นรากฐานการพัฒนาที่สำคัญ โดยส่งผ่านความรู้ตามแนวทางสุขภาพหนึ่งเดียว (One Health) ให้กับเพื่อนบ้านในกลุ่มอาเซียนให้มีความเข้มแข็งไปพร้อม ๆ กัน เริ่มจากกิจกรรมที่นิสิตสัตวแพทย์ไทยอาสาพัฒนาชนบทในกลุ่มประเทศเพื่อนบ้านในแถบอาเซียน กิจกรรมอบรมเชิงปฏิบัติการ เพื่อพัฒนานิสิต นายสัตวแพทย์ และบุคลากรทางวิชาชีพสัตวแพทย์ในกลุ่มอาเซียน กิจกรรมเรียนรู้ และรู้จักประเทศอาเซียนในการเริ่มต้นของประชาคมอาเซียนในปี พ.ศ. 2559 นี้ผลการประเมินโครงการสัตวแพทย์อาสาอาเซียน ประจำปี 2558 พบว่าผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจเฉลี่ย ในระดับดีถึงดีมาก และการเสนอให้มีการจัดกิจกรรมลักษณะนี้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเปิดโอกาสให้มีการสร้างเครือข่าย ทำความรู้จัก แลกเปลี่ยนเรียนรู้ แนวคิดทางวิชาการและวัฒนธรรมระหว่างกัน ซึ่งโครงการสัตวแพทย์อาสาอาเซียนทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนและเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน โดยเฉพาะในระดับภูมิภาคอาเซียน ภายใต้นโยบายการรวมอาเซียนเป็นหนึ่งเดียว หรือ AEC ยังผลให้เกิด ความเข้าใจการดำเนินธุรกิจของภาคเอกชนและบทบาทของสถาบันการศึกษาที่เปิดโอกาสให้นิสิตของประเทศต่าง ๆ ในวงการสัตวแพทย์ได้เข้าใจบทบาทของตนเอง บทบาทของสถาบันการศึกษา และการทำงานประสานร่วมกันกับภาคเอกชนให้เป็นเนื้อเดียวกันต่อไป ซึ่งกิจกรรมในโครงการสัตวแพทย์อาสาอาเซียนที่ผ่านมาในปี พ.ศ. 2558 นั้น ได้มีการสื่อสารประชาสัมพันธ์ไปยังสื่อสาธารณะอย่างต่อเนื่อง อันเป็นการตอกย้ำว่ากิจกรรมนี้เป็นกิจกรรมที่ได้รับการสนับสนุนอย่างดีจากทุกภาคส่วนและดำเนินการได้สำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้เป็นอย่างดี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อเสริมสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรและนิสิต ในระบบการศึกษา และวิชาชีพสัตวแพทย์ในกลุ่มประชาคมอาเซียน
2. เพื่อเสริมสร้างเครือข่ายพันธมิตรให้กับบุคลากรและนิสิต ในระดับนานาชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มประชาคมอาเซียน
3. เพื่อเผยแพร่ศักยภาพความเป็นผู้นำในสาขาวิชาชีพสัตวแพทย์ ตลอดจนพัฒนาบุคลากรและนิสิต ให้มีส่วนช่วยขับเคลื่อนอุดมศึกษาไทยสู่อาเซียน
4. เพื่อเป็นการสร้างโอกาสให้บุคลากรและนิสิตได้มีส่วนร่วมในการพัฒนาประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่มประชาคมอาเซียนให้มีความเข้มแข็งไปพร้อมๆ กัน

วิธีดำเนินการ

นิสิตชั้นปีที่ 4 – 6 ของหลักสูตรการศึกษาสัตวแพทยศาสตรบัณฑิต สถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศอาเซียน และสถาบันการศึกษาที่มีการลงนามความร่วมมือระหว่างสถาบัน กับคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 55 คน เข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ ระยะเวลา 22 วัน

เนื้อหา:

- สุขภาพสัตว์ การดูแล การป้องกันโรค เน้น One Health Program
- อาหารปลอดภัยสำหรับมนุษย์
- งานอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม
- งานจิตอาสา และเผยแพร่ความรู้ทางวิชาชีพสัตวแพทย์

ภาคปฏิบัติ :

- อบรมเชิงปฏิบัติการ ณ โรงพยาบาลสัตว์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ระยะเวลาโดยประมาณ 2 สัปดาห์
- ปฏิบัติงานสัตวแพทย์อาสาอาเซียน ในพื้นที่บริการวิชาการของคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- อบรมให้ความรู้ และทำกิจกรรมจิตอาสาในโรงเรียนพื้นที่ปฏิบัติงานสัตวแพทย์อาสาอาเซียน
- ปฏิบัติงานสัตวแพทย์อาสาอาเซียน ในพื้นที่บริการวิชาการของคณะสัตวแพทยศาสตร์ Royal University of Agriculture ราชอาณาจักรกัมพูชา ระยะเวลาโดยประมาณ 7-10 วัน

คุณสมบัติผู้เข้าร่วมโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ “สัตวแพทย์อาสาอาเซียน”

1. เป็นนิสิตสัตวแพทย์ชั้นปีที่ 4 – 6 ที่ได้รับการคัดเลือกจากสถาบันการศึกษาในกลุ่มประเทศอาเซียน และสถาบันการศึกษาที่มีการลงนามความร่วมมือระหว่างสถาบัน กับคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. เป็นผู้มีจิตอาสา
3. เป็นผู้ที่สามารถรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการเดินทางเข้าร่วมโครงการได้

เป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. บุคลากรและนิสิตคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับประเทศสมาชิกอาเซียนมากขึ้น

2. บุคลากรและนิสิตคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีความรู้ และความเข้าใจเกี่ยวกับวิชาชีพสัตวแพทย์ ในกลุ่มประเทศอาเซียนและนานาชาติมากขึ้น

3. คณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับการยอมรับทางศักยภาพ และความเป็นผู้นำด้านสถาบันการศึกษาชั้นสูง จากประเทศสมาชิกอาเซียนและนานาชาติ

4. ความสัมพันธ์ที่ดีและเครือข่ายของผู้เข้าร่วมโครงการ

ภาพกิจกรรม



โดย : คณะสัตวแพทยศาสตร์



โครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2558

1. หลักการและเหตุผล

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญในการพัฒนาคุณภาพอุดมศึกษาไทย และการพัฒนา มหาวิทยาลัยให้ก้าวไปสู่นโยบายและวิสัยทัศน์ที่กำหนด ซึ่งกลไกสำคัญที่จะสร้างพลังเครือข่ายการพัฒนาคุณภาพ ร่วมกันให้เกิดวิถีชีวิตคุณภาพสู่วัฒนธรรมคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย และสามารถแข่งขันกับสถาบันการศึกษาต่างๆ ได้นั้น ต้องได้รับความร่วมมือ ร่วมใจ และความทุ่มเทของ อาจารย์ บุคลากร และนิสิต ในการให้ความสำคัญและมีส่วน ร่วมในการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อการสร้างองค์กรที่มีคุณค่า และสามารถดำเนินงานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ และเป้าหมายที่ตั้งไว้

ดังนั้น เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและยั่งยืนในการขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพ สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงเห็นความสำคัญในการจัดโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2558 ขึ้น เพื่อเป็นกลไกที่สำคัญ ในการพัฒนาวิถีชีวิต คุณภาพในการทำงาน และการขับเคลื่อนสู่วัฒนธรรม คุณภาพที่ตีร่วมกันของมหาวิทยาลัย และนำไปสู่การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ โดยการขยายผลสู่การปฏิบัติจริงที่ เห็นผลอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งจากการเยี่ยมชม และการร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างกันมากขึ้น

2. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อเป็นกลไกกระตุ้นให้ส่วนงานและบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เห็นความสำคัญและมีส่วนร่วมใน การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- 2) เพื่อยกย่องส่วนงานและบุคลากรของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ดำเนินงานจากการประกันคุณภาพ จน เป็นแบบอย่างแก่ส่วนงานอื่นทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย
- 3) เพื่อเป็นกลไกนำไปสู่การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์เพื่อก้าวสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ

3. ผู้รับผิดชอบโครงการ

สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

4. กลุ่มเป้าหมาย

- ๑) คณะวิชา ส่วนงานสนับสนุน หรือส่วนงานเทียบเท่า
- ๒) หน่วยงานสังกัดคณะวิชาหรือเทียบเท่า
- ๓) คณะบุคคล/บุคคล

5. ประเภทการจัดโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2558

กำหนดประเภทรางวัลเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ประเภทที่ 1: ผลงานดีเด่น ประจำปีการศึกษา 2558 แบ่งเป็น 3 ระดับ ได้แก่

- 1.1 ระดับหลักสูตร จะพิจารณาจากคะแนนผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตั้งแต่ 4.01 - 5.00 คะแนน ในระดับดีมาก
- 1.2 ระดับคณะวิชา จะพิจารณาจากคะแนนผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตั้งแต่ 4.51 - 5.00 คะแนน ระดับดีมาก

1.3 ระดับส่วนงานสนับสนุนหรือเทียบเท่าระดับคณะ พิจารณาจากคะแนนผลการประเมินคุณภาพ ภายในตามเกณฑ์ EdPEx ของส่วนงานสนับสนุน ตั้งแต่คะแนนช่วงที่ 2 ขึ้นไป ของทุกหมวด

2. ประเภทที่ 2: การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่

2.1 การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพยายามอย่างมีแผนและต่อเนื่อง เพื่อก่อให้เกิด การเปลี่ยนแปลงทั่วทั้งระบบ โดยมุ่งเน้นการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมของการทำงาน เพื่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร สามารถลดเวลาและลดขั้นตอนการดำเนินงานได้อย่าง เป็นรูปธรรม

2.2 แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง กระบวนการที่มีวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทำให้ส่วนงาน ประสบความสำเร็จหรือนำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมายและเป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือ วิชาชีพนั้นๆ และมีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏอย่างชัดเจน มีการเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีให้ ส่วนงานอื่นนำไปใช้ประโยชน์

2.3 นวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงาน หมายถึง การทำสิ่งต่างๆ ด้วยวิธีใหม่ๆ และยังสามารถหมายถึง การเปลี่ยนแปลงทางความคิด การผลิต กระบวนการ หรือองค์กร เพื่อทำให้สิ่งต่างๆ เกิด เปลี่ยนแปลงในทางที่ดีขึ้น ก่อให้เกิดผลิตผลเพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดผลิตผลเพิ่มขึ้นเพิ่มมูลค่า มูลค่า ของลูกค้า หรือมูลค่าของผู้ผลิต

6. วิธีการดำเนินงาน

ระยะเวลา	กิจกรรม
กันยายน 2558	สำนักงานประกันคุณภาพ ประชามัชฌิมพันธกิจจัดโครงการรางวัลคุณภาพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ทุกส่วนงานรับทราบ
กันยายน – พฤศจิกายน 2558	ส่วนงานภายในทุกระดับส่งผลงานเข้าร่วมประกวดมายังสำนักงานประกันคุณภาพ ภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2558
ธันวาคม 2558	คณะกรรมการฯ ประชุมเพื่อพิจารณากลับกรอง คัดเลือกผลงานที่ผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดให้แล้วเสร็จ ภายในเดือนธันวาคม 2558 และแจ้งผลการพิจารณากลับกรอง
มีนาคม 2559	จัดนิทรรศการแสดงผลงานภาคโปสเตอร์ เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาให้คะแนนผลงานภาค โปสเตอร์ ผู้เสนอขอรับรางวัลนำเสนอผลงานภาคบรรยาย และภาคโปสเตอร์ ในเดือนมีนาคม พ.ศ. 2559 ณ ห้องประชุมสุธรรม อารีกุล เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกรางวัลคุณภาพและประกาศผล
เมษายน - พฤษภาคม 2559	จัดพิธีมอบรางวัล โล่ และประกาศเกียรติคุณ ในที่ประชุมกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (กบม.)
เมษายน – พฤษภาคม 2559	สรุปผลงานรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2558 และจัดทำรูปเล่มส่ง โรงพิมพ์ เพื่อเผยแพร่ให้ส่วนงานและบุคลากรรับทราบ

7. วิธีการส่งผลงานเข้าร่วม

7.1 ประเภทที่ 1 ผลงานดีเด่น จะพิจารณาจากรายงานคะแนนผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของส่วน งานในแต่ละระดับ ได้แก่ ระดับหลักสูตร ระดับคณะวิชา และส่วนงานสนับสนุน

7.2 ประเภทที่ 2 การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ ผู้สนใจส่งข้อมูลผลงานตามแบบฟอร์มที่กำหนดในคู่มือ โครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2558 ของแต่ละประเภท จำนวน 8 ชุด พร้อม ไฟล์ ลงแผ่นซีดี จำนวน 8 ชุด

7.3 การส่งผลงานประเภทที่ 2 ขอให้จัดส่งมายังสำนักงานประกันคุณภาพ ภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน 2558

7.4 ผลงานที่ผ่านการพิจารณากลั่นกรอง ให้นำเสนอผลงานภาคบรรยาย และภาคโปสเตอร์ ในวันพิจารณาตัดสิน จากคณะกรรมการพิจารณาตัดสินรางวัล และประกาศผล เพื่อมอบเงินรางวัล ณ ห้องประชุมสุธรรม อารีกุล ชั้น 1 อาคารสารนิเทศ 50 ปี โดยมีระยะเวลาในการนำเสนอหัวข้อละไม่เกิน 10 - 15 นาที ภายในเดือนมีนาคม 2559

7.5 การมอบโล่และประกาศเกียรติบัตร กำหนดมอบในที่ประชุมกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย (กบม.) ภายในเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2559

8. หลักเกณฑ์การพิจารณาตัดสินรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2558

การพิจารณาตัดสินรางวัล แบ่งเป็น 2 ลักษณะ โดยมีคะแนนเต็ม 100 คะแนน ดังนี้

8.1 การพิจารณาคัดเลือกและตัดสินผลการให้รางวัล มีคะแนนเต็ม 100 คะแนน ได้แก่

● ประเภทที่ 1 ผลงานดีเด่น

1.1 **ระดับหลักสูตร** จะพิจารณาจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2557 ตั้งแต่ 4.01 - 5.00 คะแนน ในระดับดีมาก เพื่อมอบรางวัลจำนวน 5,000 บาท พร้อมโล่และประกาศเกียรติคุณ

1.2 **ระดับคณะวิชา** จะพิจารณาตัดสินรางวัลจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2557 ตั้งแต่ 4.51 - 5.00 คะแนน ระดับดีมาก เพื่อมอบรางวัลดีเยี่ยม 3 อันดับแรก จำนวน 10,000 บาท พร้อมโล่ และประกาศเกียรติคุณ ส่วนผลงานได้รับรางวัลระดับดี จะได้รับการเผยแพร่ผลงานเท่านั้น

1.3 **ระดับส่วนงานสนับสนุนหรือเทียบเท่าระดับคณะ** พิจารณาตัดสินรางวัลจากการประเมินคุณภาพ ภายในตามเกณฑ์ EdPEX ของส่วนงานสนับสนุน ตั้งแต่คะแนนช่วงที่ 2 ขึ้นไป ของทุกหมวด เพื่อมอบรางวัลดีเยี่ยม 3 อันดับแรก จำนวน 10,000 บาท พร้อมโล่และประกาศเกียรติคุณ ส่วนผลงานได้รับรางวัลระดับดี จะได้รับการเผยแพร่ ผลงานเท่านั้น

ผลงานประเภทที่ 1 ผลงานดีเด่น ที่ผ่านการพิจารณาตัดสินได้รับรางวัลดีเยี่ยมให้นำเสนอภาคบรรยาย และโปสเตอร์ เพื่อเป็นประโยชน์ในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ร่วมกัน

8.2 การพิจารณาคัดเลือกและตัดสินผลการให้รางวัล ประเภทที่ 2 การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการ แบ่งเป็น 2 รอบ มีคะแนนเต็ม 100 คะแนน ดังนี้

● รอบแรก พิจารณาตัดสินจากการพิจารณากลั่นกรอง (40 คะแนน)

คณะกรรมการนโยบายการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พิจารณากลั่นกรองผลงาน ประเภทที่ 2 ที่เข้ารอบ หรือผ่านการคัดเลือก โดยพิจารณาให้คะแนนผลงาน ดังนี้

- **ประเภทที่ 2.1 การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน** คณะกรรมการนโยบายการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พิจารณากลั่นกรองผลงานที่เข้ารอบ หรือผ่านการคัดเลือก โดยพิจารณาให้คะแนนผลงาน จากกระบวนการเชิงคุณภาพ รายละเอียดแบบฟอร์มการพิจารณาคัดเลือก ดังนี้

แนวทางการให้คะแนนด้านกระบวนการงาน เชิงคุณภาพ (40 คะแนน)				
ระดับ คะแนน	มิติด้านกระบวนการในการ ลดขั้นตอนและระยะเวลา อย่างเป็นระบบ	มิติด้านการให้ความสำคัญ กับผู้รับบริการ	มิติด้านการอำนวยความสะดวก	มิติด้านการส่งเสริมการปฏิบัติงาน ของผู้บริหารและการเรียนรู้
1 (ปรับปรุง)	ไม่มีแนวทาง วิธีการในการ ลดขั้นตอนและระยะเวลา อย่างเป็นระบบ	ไม่มีแนวทาง วิธีการ และ การดำเนินการการให้ ความสำคัญกับผู้รับบริการ	ไม่มีแนวทาง วิธีการ และการ ดำเนินการอำนวยความสะดวก	ไม่มีแนวทาง วิธีการและการ ดำเนินการส่งเสริมการปฏิบัติงานของ ผู้บริหารและการเรียนรู้
2 (พอใช้)	มีแนวทางหรือวิธีการในการ ลดขั้นตอนและระยะเวลา อย่างเป็นระบบ	มีแนวทาง หรือวิธีการ และ การดำเนินการการให้ ความสำคัญที่ตอบสนองต่อ ความต้องการของ ผู้รับบริการบางส่วน	มีแนวทาง หรือวิธีการ และ การดำเนินการการอำนวยความสะดวก ที่ตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ ในบางส่วน	มีแนวทาง วิธีการและการดำเนินการ ส่งเสริมการปฏิบัติงานของผู้บริหาร และการเรียนรู้
3 (ดี)	มีการลดขั้นตอนและ ระยะเวลาอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิผลต่อ ข้อกำหนดของกระบวนการ เป็นอย่างดี	มีการดำเนินการการให้ ความสำคัญ ที่ตอบสนองต่อ ความต้องการของประชาชน และการบริการในหลายเรื่อง	มีการดำเนินการการอำนวยความสะดวก ที่ตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ ในหลายเรื่อง	มีการดำเนินการส่งเสริมการ ปฏิบัติงานของผู้บริหารและการ เรียนรู้ ที่สามารถกระจายความรู้และ การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ใน หน่วยงาน
4 (ดีมาก)	มีการลดขั้นตอนและ ระยะเวลาอย่างเป็นระบบ และมีประสิทธิผลที่ ตอบสนองต่อข้อกำหนด ของกระบวนการอย่าง สมบูรณ์	มีการดำเนินการการให้ ความสำคัญ ที่ตอบสนองต่อ ความต้องการของ ผู้รับบริการ สามารถ ยกระดับคุณภาพการ ให้บริการที่ดีขึ้น	มีการดำเนินการการอำนวยความสะดวก ที่ตอบสนองต่อ ความต้องการของผู้รับบริการ อย่างสมบูรณ์	มีการดำเนินการส่งเสริมการ ปฏิบัติงานของผู้บริหารและการ เรียนรู้ ให้บรรลุผลตามที่กำหนด และ การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล

- ประเภทที่ 2.2 แนวปฏิบัติที่ดี และประเภทที่ 2.3 นวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงาน คณะกรรมการนโยบายการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พิจารณากลั่นกรองผลงานที่เข้ารอบ หรือผ่านการคัดเลือก โดยพิจารณาให้คะแนนผลงานจาก

1) กระบวนการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน (ADLI) ที่มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อทุกกระบวนการในหน่วยงานอย่างสมบูรณ์ มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ และสามารถบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน มีระบบการประเมินและปรับปรุง โดยใช้ข้อมูลจริง ที่มีการวิเคราะห์ แบ่งปันความรู้ และสร้างนวัตกรรมในหน่วยงาน รวมทั้งมีกระบวนการตามวงจร PDCA (ADLI) มีทิศทางบูรณาการกับความต้องการหรือเป้าหมายของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยที่กำหนดไว้เป็นอย่างดี (20 คะแนน)

2) ผลลัพธ์ของผลการดำเนินงานในภาพรวมของหน่วยงาน (LeTCI) มีผลลัพธ์ที่ดีมากในเรื่องที่สำคัญของหน่วยงาน มีรายงานแนวโน้มนำและปรับปรุงที่ดีมาก และรักษาระดับผลลัพธ์ที่ดีมากไว้ได้ แสดงถึงความเป็นผู้นำ และสามารถเทียบเคียงหรือเป็นต้นแบบให้หน่วยงานอื่นได้ รวมทั้งมีรายงานผลลัพธ์สนองต่อความต้องการผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตอบสนองต่อการปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงานอย่างดีมาก (20 คะแนน)

รายละเอียดแบบฟอร์มการพิจารณาคัดเลือก มีดังนี้

แนวทางการให้คะแนนด้านกระบวนการ (ADLI) (20 คะแนน)				
ระดับคะแนน	Approach-A	Deployment-D	Learning-L	Integration-I
1	ไม่มีแนวทางอย่างเป็นระบบ	ไม่มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติหรือมีเล็กน้อย	ไม่มีแนวคิดการปรับปรุงหรือปรับปรุงเมื่อมีปัญหา	PDCA (ADL) ไม่มีทิศทางเดียวกันกับความต้องการหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้
2	มีแนวทางอย่างเป็นระบบต่อข้อกำหนดของกระบวนการ	มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ ถึงแม้บางส่วนอยู่ขั้นเริ่มต้น	มีระบบการประเมินและปรับปรุงกระบวนการที่สำคัญ	PDCA (ADL) มีทิศทางเดียวกันกับความต้องการหรือเป้าหมายของหน่วยงานที่กำหนดไว้
3	มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลต่อข้อกำหนดของกระบวนการ	มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ เป็นส่วนใหญ่	มีระบบการประเมินและปรับปรุง โดยใช้ข้อมูลจริง ที่มีการวิเคราะห์ แบ่งปันความรู้ในหน่วยงาน	PDCA (ADL) มีทิศทางเดียวกันกับความต้องการหรือเป้าหมายของหน่วยงาน และหน่วยงานอื่นที่กำหนดไว้
4	มีแนวทางอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิผลที่ตอบสนองต่อทุกกระบวนการในหน่วยงานอย่างสมบูรณ์	มีการถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ และสามารถบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน	มีระบบการประเมินและปรับปรุง โดยใช้ข้อมูลจริง ที่มีการวิเคราะห์ แบ่งปันความรู้ และสร้างนวัตกรรมในหน่วยงาน	PDCA (ADL) มีทิศทางบูรณาการกับความต้องการหรือเป้าหมายของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยที่กำหนดไว้เป็นอย่างดี
แนวทางการให้คะแนนด้านผลลัพธ์ (LeTCI) (20 คะแนน)				
ระดับคะแนน	Level-Le	Trend-T	Comparison-C	Integration-I
1	ไม่มีรายงานผลลัพธ์หรือมีผลลัพธ์ที่ไม่ดี	ไม่มีรายงานผลลัพธ์ที่แสดงแนวโน้ม หรือมีผลลัพธ์แสดงแนวโน้มทางลบ	ไม่มีรายงานสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ	ไม่มีรายงานผลลัพธ์ในเรื่องที่มีความสำคัญต่อความต้องการของหน่วยงาน
2	มีรายงานผลลัพธ์ถึงการปรับปรุง	แสดงให้เห็นว่า มีการพัฒนาของแนวโน้มในทางบวก	มีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ และมีผลลัพธ์เชิงเปรียบเทียบที่ดี	มีรายงานผลลัพธ์ที่มีความสำคัญต่อความต้องการของหน่วยงานเป็นบางเรื่อง
3	มีรายงานผลลัพธ์ถึงการปรับปรุง และมีผลลัพธ์ที่ดีในหลายเรื่อง	แสดงให้เห็นว่า มีการพัฒนาของแนวโน้มที่ดี และรักษาระดับผลลัพธ์ที่ดีไว้ได้	มีสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ และมีผลลัพธ์เชิงเปรียบเทียบที่ดีในหลายเรื่อง	มีรายงานผลลัพธ์ที่มีความสำคัญต่อความต้องการของหน่วยงานในหลายเรื่อง
4	มีผลลัพธ์ที่ดีมาก ในเรื่องที่สำคัญของหน่วยงาน	มีรายงานแนวโน้มและปรับปรุงที่ดีมาก และรักษาระดับผลลัพธ์ที่ดีไว้ได้	แสดงถึงความเป็นผู้นำ และสามารถเทียบเคียงหรือเป็นต้นแบบให้หน่วยงานอื่นได้	มีรายงานผลลัพธ์สนองต่อความต้องการผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และตอบสนองต่อการปฏิบัติงานที่สำคัญของหน่วยงานอย่างดีมาก

● รอบที่ ๒ พิจารณาตัดสินผลงานโดยการนำเสนอผลงาน (๖๐ คะแนน)

๑) ผลงานที่ผ่านการคัดเลือกให้นำเสนอภาคบรรยาย และภาคโปสเตอร์ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การพิจารณาตัดสินรางวัล ดังนี้

- คณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากสภามหาวิทยาลัย และผู้ทรงคุณวุฒิจากทั้งภายในและภายนอกพิจารณาการนำเสนอผลงานภาคบรรยาย ประเภทที่ ๒.๑ – ๒.๓ โดยพิจารณาจากเทคนิคการนำเสนอ การสื่อสารที่เข้าใจง่าย ชัดเจน และเนื้อหาครบถ้วนตามเวลาที่กำหนด ภายในเวลา ๑๐ – ๑๕ นาทีต่อผลงาน (๕๐ คะแนน)

- คณะกรรมการฯ พิจารณาจากความชัดเจนในการสื่อความหมาย และความน่าสนใจของการจัดรูปแบบองค์ประกอบของภาพ ตัวอักษร สี สัน ความสวยงาม ของภาคโปสเตอร์ (๑๐ คะแนน)

รายละเอียดเกณฑ์การพิจารณาตัดสินจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ มีดังนี้

หัวข้อประเมิน		คะแนนเต็ม
การนำเสนอภาคบรรยาย		10
1.	เทคนิคในการนำเสนอ การสื่อสารเนื้อหาที่เข้าใจง่าย ชัดเจน	5
2.	เนื้อหาครบถ้วน ตามเวลาที่กำหนด	5
เนื้อหา		40
1.	การระบุสาเหตุ ความจำเป็น หรือปัญหา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและปรับปรุงได้อย่างชัดเจน	5
2.	การจัดทำแผนงานมีความชัดเจน มีแนวทางอย่างเป็นระบบ รวมทั้งกระบวนการดำเนินงานมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ และมีความชัดเจนในแต่ละขั้นตอน	5
3.	กระบวนการดำเนินงานที่แสดงถึงการพัฒนาปรับปรุงที่ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง และสามารถตอบสนองต่อพันธกิจของหน่วยงาน	5
4.	ผลลัพธ์ของการดำเนินงานมีประสิทธิภาพผลตามแผนของหน่วยงาน และตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง	5
5.	ประสิทธิภาพความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน	5
6.	ผลการดำเนินงานเป็นเอกลักษณ์และสามารถเป็นแบบอย่างที่ดี	5
7.	เป็นแนวปฏิบัติที่หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้จริง	10
การนำเสนอภาคโปสเตอร์		10
1.	ความชัดเจนในการสื่อความหมาย	5
2.	ความน่าสนใจของการจัดรูปแบบองค์ประกอบของภาพ ตัวอักษร สี สัน ความสวยงาม	5
รวมคะแนน		60

๒) ผลงานที่ผ่านการคัดเลือกให้นำเสนอเฉพาะภาคโปสเตอร์ ซึ่งมีหลักเกณฑ์การพิจารณาตัดสินรางวัล จากคณะกรรมการฯ และผู้เข้าร่วม จำนวน ๗๐ : ๓๐ คะแนน จากคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน ได้คะแนนสูงสุด ๓ อันดับแรก ได้เงินรางวัล ๓,๐๐๐ บาท ๒,๐๐๐ บาท และ ๑,๐๐๐ บาท ตามลำดับ

- การพิจารณาจากคณะกรรมการฯ โดยพิจารณาจากความชัดเจนในการสื่อความหมาย และความน่าสนใจของการจัดรูปแบบองค์ประกอบของภาพ ตัวอักษร สี สัน และความสวยงาม (๗๐ คะแนน) ดังนี้

หัวข้อการประเมิน		คะแนนเต็ม
ภาคโปสเตอร์		70
1.	ความชัดเจนในการสื่อความหมาย	35
2.	ความน่าสนใจของการจัดรูปแบบองค์ประกอบของภาพ ตัวอักษร สี สัน ความสวยงาม	35

- การพิจารณาจากผู้เข้าร่วม โดยลงคะแนนโหวตได้ไม่เกิน 3 ผลงาน (30 คะแนน) ถ้างัดไม่ครบ 3 ผลงาน ถือเป็นคะแนนเสีย

8.3 เกณฑ์คะแนนการตัดสินการให้รางวัล แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1) ผลงานที่นำเสนอภาคบรรยาย ประเภทที่ 2 มีเกณฑ์การพิจารณาตัดสินคะแนนในภาพรวม ซึ่งพิจารณาจากคะแนนรอบคัดเลือก และคะแนนตัดสินผลงาน ดังนี้

- ผลงานระดับดีเยี่ยม ได้ระดับคะแนน 85-100 คะแนน ได้รับเงินรางวัล 10,000 บาท พร้อมโล่และใบประกาศเกียรติคุณ

- ผลงานระดับดี ได้ระดับคะแนน 75-84 คะแนน ได้รับเงินรางวัล 5,000 บาท พร้อมโล่และใบประกาศเกียรติคุณ

2) ผลงานที่นำเสนอเฉพาะภาคโปสเตอร์ มีเกณฑ์การพิจารณาตัดสินได้รับรางวัล คือ

- อันดับ 1 ผลงานภาคโปสเตอร์ ได้รับเงินรางวัล 3,000 บาท

- อันดับ 2 ผลงานภาคโปสเตอร์ ได้รับเงินรางวัล 2,000 บาท

- อันดับ 3 ผลงานภาคโปสเตอร์ ได้รับเงินรางวัล 1,000 บาท

- คะแนนผลโหวตสูงสุด 1 รางวัล ได้เงินรางวัล 3,000 บาท

9. ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการ

1) มีผลงานส่งเข้าร่วมเพิ่มขึ้น ไม่น้อยกว่าร้อยละ 10

2) ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

10. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) สามารถส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับมีความตระหนักให้มีความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2) ส่วนงานที่เกิดผลสำเร็จจากการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในได้รับการยกย่อง มีกำลังใจในการดำเนินงานจากการประกันคุณภาพให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารการศึกษาก่อเกิดผลสำเร็จ และเป็นแบบอย่างแก่ส่วนงานอื่นทั้งภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย

3) สามารถแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์ระหว่างส่วนงานเพื่อเป็นกลไกก้าวสู่การปฏิบัติที่เป็นเลิศ

กำหนดการ โครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2558

วันศุกร์ที่ 11 มีนาคม 2559 เวลา 08.25 – 13.30 น.

ณ ห้องประชุมสุธรรม อารีกุล ชั้น 1 อาคารสารนิเทศ 50 ปี มก.

- เวลา 08.25 - 08.40 น. ลงทะเบียนและรับเอกสารหน้าห้องประชุมสุธรรม อารีกุล ชั้น 1 อาคารสารนิเทศ 50 ปี มก. พร้อมรับประทานอาหารว่าง
- เวลา 08.40 - 09.00 น. พิธีเปิดโครงการ
- เวลา 08.40 - 08.50 น. กล่าวรายงานการจัดโครงการ โดย รองศาสตราจารย์ ดร.ลิลลี่ กาวีตะ รักษาการแทนรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
- เวลา 09.10 - 09.20 น. กล่าวเปิดงาน โดย ดร.จงรัก วัชรินทร์รัตน์ รักษาการแทนอธิการบดี
- เวลา 09.00 - 12.00 น. การนำเสนอผลงาน พร้อมซักถาม (ใช้เวลาหน่วยงานละ 15 -20 นาที) ดังนี้
- ประเภทที่ 2.1 การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน จำนวน 8 ผลงาน**
- เวลา 09.00 - 09.15 น. การเพิ่มคุณค่าในการบริการด้วยโซ่อุปทานสุขภาพ (Healthcare logistic and Supply Chain) โดย สถานพยาบาล สำนักงานอธิการบดี
- เวลา 09.15 - 09.30 น. ศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Student Services Center) โดยสำนักทะเบียนและประมวลผล
- เวลา 09.30 - 09.45 น. ระบบบริหารจัดการค่าตอบแทนการสอนคณะวิทยาการ โดย คณะวิทยาการจัดการจัดการ
- เวลา 09.45 - 10.00 น. การพัฒนาระบบสมัครงานออนไลน์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดย สำนักทะเบียนและประมวลผล
- เวลา 10.00 - 10.15 น. ออกกำลังกายกล้ามเนื้อแกนกลางลำตัวโดยใช้รหัสคิวอาร์ โดย สถานพยาบาล สำนักงานอธิการบดี
- เวลา 10.15 - 10.30 น. การพัฒนาระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียนของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดย สำนักทะเบียนและประมวลผล
- เวลา 10.30 - 10.45 น. จากห้องนิทรรศการสู่การเรียนรู้บนโลกดิจิทัล คณะวิศวกรรมศาสตร์ โดย คณะวิศวกรรมศาสตร์
- เวลา 10.45 - 11.00 น. การพัฒนาระบบสารสนเทศ (KU.VET_Lab) เพื่อสนับสนุนการให้บริการวิชาการด้านการตรวจวินิจฉัยโรคทางสัตวแพทย์ โดย คณะคณะสัตวแพทยศาสตร์
- ประเภทที่ 2.2 แนวปฏิบัติที่ดี จำนวน 2 ผลงาน**
- เวลา 11.00 - 11.15 น. โครงการสัตวแพทย์อาสาอาเซียน โดย คณะสัตวแพทยศาสตร์
- เวลา 11.15 - 11.30 น. การถ่ายทอดเทคโนโลยีการเลี้ยงไส้เดือน โดย สำนักงานวิทยาเขตเฉลิมพระเกียรติ จังหวัดสกลนคร
- ประเภทที่ 1 หน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น จำนวน 2 ผลงาน**
- เวลา 11.30 - 11.45 น. คณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์
- เวลา 11.45 - 12.00 น. คณะวิศวกรรมศาสตร์
- เวลา 12.00 - 12.20 น. คณะกรรมการให้ข้อเสนอแนะผลงานที่นำเสนอ มอบของที่ระลึก และร่วมถ่ายภาพกับผู้เข้าร่วมนำเสนอผลงาน
- เวลา 12.20 - 12.30 น. ส่งแบบประเมิน และรับประทานอาหารกลางวัน
- เวลา 12.30 - 13.30 น. รับประทานอาหารกลางวัน

ผลงานที่นำเสนอภาคโปสเตอร์

ผลงานนำเสนอภาคโปสเตอร์ แบ่งเป็น 2 ประเภท จำนวน 12 ผลงาน ได้แก่



การพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน

- 1) การเพิ่มประสิทธิภาพในการรายงานตัวนิสิตใหม่ของโครงการ EEBA
โดย คณะเศรษฐศาสตร์
- 2) การปรับปรุงกระบวนการขอประเมินผลการสอนเพื่อกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ
โดย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
- 3) การปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายเพื่อส่งใช้เงินยืมสำรองจ่าย
โดย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
- 4) กระบวนการจัดทำรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา
โดย สำนักทะเบียนและประมวลผล
- 5) ระบบรายงานผลการประเมินตนเองแบบออนไลน์
โดย คณะวิศวกรรมศาสตร์ศรีราชา
- 6) โครงการกำจัดหนูโดยวิธีกลเพื่อควบคุมจำนวนหนูในพื้นที่
โดย คณะสัตวแพทยศาสตร์
- 7) โครงการพัฒนาระบบจองห้องอิเล็กทรอนิกส์
โดย คณะเศรษฐศาสตร์
- 8) นวัตกรรมคลินิกเทคโนโลยีทางการศึกษา
โดย คณะศึกษาศาสตร์



แนวปฏิบัติที่ดี

- 1) การเพิ่มประสิทธิภาพการขึ้นทะเบียนผู้รับบริการด้วยชุดอ่านบัตรประชาชน
โดย สถานพยาบาล สำนักงานอธิการบดี
- 2) การประชาสัมพันธ์กิจกรรมสู่สาธารณะ
โดย คณะเศรษฐศาสตร์
- 3) ระบบบันทึกงานประจำวัน สำนักงานเลขานุการ
โดย คณะสัตวแพทยศาสตร์
- 4) การเพิ่มประสิทธิภาพขั้นตอนการดำเนินโครงการพัฒนาวิชาการ
โดย คณะเศรษฐศาสตร์

รายนามคณะกรรมการพิจารณาก่อนกรองรางวัลคุณภาพ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2558

ประเภท	รายชื่อคณะกรรมการพิจารณาก่อนกรอง
ประเภทรางวัลการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการงาน	1. รศ.ดร.ธนรัตน์ เต้าวัฒนา 2. รศ.ดร.คณินิตย์ เจริญวรารากร 3. รศ.ดร.ธงชัย สุวรรณสิขณิน 4. รศ.ดร.พร้อมพิไล บัวสุวรรณ 5. ผศ.ดร.มณฑล ฐานุตตมวงค์ 6. อ.ดร.พีระพงศ์ ตริยเจริญ 7. อ.ดร.จุมพฏ ปริราช
ประเภทรางวัลแนวปฏิบัติที่ดี	1. ผศ.น.สพ.ดร.ธีระศักดิ์ พราพงษ์ 2. ผศ.ดร.ธีราพร อนันตะเศรษฐกุล 3. ผศ.นงลักษณ์ งามเจริญ 4. อ.ดร.ปิยพงษ์ ทองดีนอก 5. อ.จันทวรรณ อนันตประยูร 6. นางอารีย์ ัญญกิจจานุกิจ
ประเภทรางวัลนวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงาน	1. รศ.กมลพรรณ นามวงศ์พรหม 2. รศ.ดร.สุคนธ์ชื่น ศรีงาม 3. รศ.ประคนเดช นีละคุปต์ 4. ผศ.ดร.อภิชาติ แจ้งบำรุง 5. ผศ.ดร.อัมพิกา บันสิทธิ์ 6. อ.ดร.ยอดมณี เทพานนท์ 7. น.ส.วิไลรัตน์ วิริยะวิบูลย์กิจ

รายนามคณะกรรมการตัดสินการนำเสนอผลงานโครงการรางวัลคุณภาพ ครั้งที่ 9 ประจำปี 2558

1) นายวิฑูรย์ สิมะโชคดี	อดีตปลัดกระทรวงอุตสาหกรรม	ประธานกรรมการ
2) นายสกล มงคลธรรมากุล	นายกสมาคมศิษย์เก่า มก. ในพระบรมราชูปถัมภ์	กรรมการ
3) รองศาสตราจารย์ ดร.พนิต เข้มทอง	ผู้ทรงคุณวุฒิ	กรรมการ
4) ผู้ช่วยศาสตราจารย์นงลักษณ์ งามเจริญ	อดีตรองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ	กรรมการ
5) อาจารย์ ดร.พีระพงศ์ ตริยเจริญ	อดีตรักษาการรองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ	กรรมการ

สรุปจำนวนผลงานที่ส่งเข้าร่วมประกวดและได้รับรางวัล

ประเภทผลงาน	จำนวนผลงานที่ส่งเข้าร่วมโครงการ	จำนวนผลงานที่ผ่านการกลั่นกรอง	ผลงานที่ผ่านการตัดสิน	
			ดีเยี่ยม	ดี
ประเภทที่ 1 : หน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น	2	2	2	-
ประเภทที่ 2.1 : การพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงาน	8	8	1	7
ประเภทที่ 2.2 : แนวปฏิบัติที่ดี	6	2	-	2
ประเภทที่ 2.3 : นวัตกรรมสนับสนุนการปฏิบัติงาน	8	-	-	-
รวม	24	12	3	9

ผลการพิจารณาตัดสินจากคณะกรรมการและการลงคะแนนโหวต ทั้งภาคบรรยายและโปสเตอร์ และนำเสนอเฉพาะโปสเตอร์ ดังนี้

- รางวัลอันดับที่ 1 : เรื่องการพัฒนาระบบสมัครงานออนไลน์ของสำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Developing online Recruitment System of the Office of Registrar Kasetsart University) โดย สำนักทะเบียนและประมวลผล
- รางวัลอันดับที่ 2 : เรื่อง ศูนย์บริการนิสิตแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Student Services Center) โดย สำนักทะเบียนและประมวลผล
- รางวัลอันดับที่ 3 : เรื่อง การพัฒนาระบบการกำหนดและตรวจสอบลำดับการลงทะเบียนเรียน ของนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (Development of Determining and Validating Sequence Ineption System for Kasetsart University Student) โดย สำนักทะเบียนและประมวลผล
- เรื่อง จากห้องนิทรรศการสู่การเรียนรู้บนโลกดิจิทัล
โดย คณะวิศวกรรมศาสตร์

ผลการพิจารณาตัดสินจากคณะกรรมการและการลงคะแนนโหวต ภาคโปสเตอร์ ดังนี้

- รางวัลอันดับที่ 1 : เรื่องกระบวนการจัดทำรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล โดย สำนักทะเบียนและประมวลผล
- รางวัลอันดับที่ 2 : เรื่อง โครงการพัฒนาระบบจองห้องอิเล็กทรอนิกส์ โดย คณะเศรษฐศาสตร์
- รางวัลอันดับที่ 3 : เรื่อง การปรับปรุงกระบวนการเบิกจ่ายเพื่อส่งใช้เงินยืมสำรองจ่าย โดย คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา

ภาพกิจกรรมโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ครั้งที่ 9 ประจำปี 2558

วันศุกร์ที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2559

การนำเสนอผลงานรางวัลคุณภาพของหน่วยงานต่างๆ และกรรมการให้ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ
ณ ห้องประชุมสุธรรม อารีกุล ชั้น 1 อาคารสารนิเทศ 50 ปี มก.



ผลงานภาคโปสเตอร์ของหน่วยงานต่างๆ ที่ผ่านเข้ารอบ 7 ผลงาน
ณ โถงหน้าห้องประชุมสุธรรม อารีกุล ชั้น 1 อาคารสารนิเทศ 50 ปี มก.

ผลงานภาคบรรยายและภาคโปสเตอร์



ผลงานภาคโปสเตอร์



ภาพกิจกรรมโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ครั้งที่ 9 ประจำปี 2558

วันศุกร์ที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2559

ผู้เข้าร่วมงานโครงการรางวัลคุณภาพ และคณะกรรมการเยี่ยมชม ชักถาม และให้คะแนนโปสเตอร์ผลงาน
ณ โถงหน้าห้องประชุมสุธรรม อารีกุล ชั้น 1 อาคารสารนิเทศ 50 ปี มก.



พิธีมอบรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ครั้งที่ 9 ประจำปี 2559 วันจันทร์ที่ 2 พฤษภาคม พ.ศ. 2559
ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์ อาคารสารนิเทศ 50 ปี มก.

ผู้เข้ารับรางวัลร่วมถ่ายภาพหมู่



คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์

คณบดีคณะสัตวแพทยศาสตร์



คณบดีคณะศึกษาศาสตร์และพัฒนศาสตร์

ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล



เอกสารวิชาการ	12/2559	สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ที่ปรึกษา	รศ.ดร.ลิลลี่ กาวีตะ	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
	ผศ.ดร.ธีระศักดิ์ พราพงษ์	รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
	ผศ.ดร.อภิชาติ แจ็งบำรุง	รักษาการแทนผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
คณะกรรมการ	นางสาววิไลรัตน์ วิริยะวิบูลย์กิจ	ผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ
	นางประวีณนุช เกตุแก้ว	หัวหน้างานตรวจสอบและประเมินคุณภาพ
	นายธเนศ ดาวรุ่งโรจน์	งานตรวจสอบและประเมินคุณภาพ
	นางสาวสุรีย์ วงศ์อกนิษฐ์	งานตรวจสอบและประเมินคุณภาพ
	นายจตุรงค์ ตันนุกูล	งานตรวจสอบและประเมินคุณภาพ
พิมพ์ครั้งที่ 1	เมษายน 2559	จำนวน 500 เล่ม
พิมพ์ที่	สหประชาพาณิชย์ 377, 379, 381 ถนนลาดหญ้า แขวงสมเด็จเจ้าพระยา เขตคลองสาน กรุงเทพมหานคร 10600	
โทร	0 2861 4341 - 2	



เอกสารวิชาการ 12/2559

สำนักงานประกันคุณภาพ ชั้น 9 อาคารสารนิเทศ 50 ปี มก.

โทร 0-2942-8299 ภายใน 4920-3 ต่อ 21-23

โทรสาร 0-2942-8299 ต่อ 15

website : www.qa.ku.ac.th E-mail : qa@ku.ac.th