



Management

เรื่อง

แบบประเมินความพึงพอใจด้วย

QR COD



หลักการและเหตุผล

คณะแพทยศาสตร์ มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรสายปฏิบัติการ ของภาควิชา/หน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรมีการพัฒนาการทำงานให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยการจัดทำแบบสอบถามในแต่ละครั้ง ใช้ทั้งทรัพยากรกระดาษ/หมึกพิมพ์ เป็นจำนวนมาก ส่งผลให้เกิดการสิ้นเปลืองทั้งทรัพยากร เวลา และงบประมาณค่าใช้จ่ายที่สูญหายไปเป็นจำนวนมาก

งานทรัพยากรบุคคลจึงได้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้และวิเคราะห์ปัญหา พบว่าแนวทางในการแก้ไขคือ การนำระบบและวิธีการทางเทคโนโลยีสารสนเทศมาประยุกต์ใช้ จึงทำให้เกิดการจัดทำ

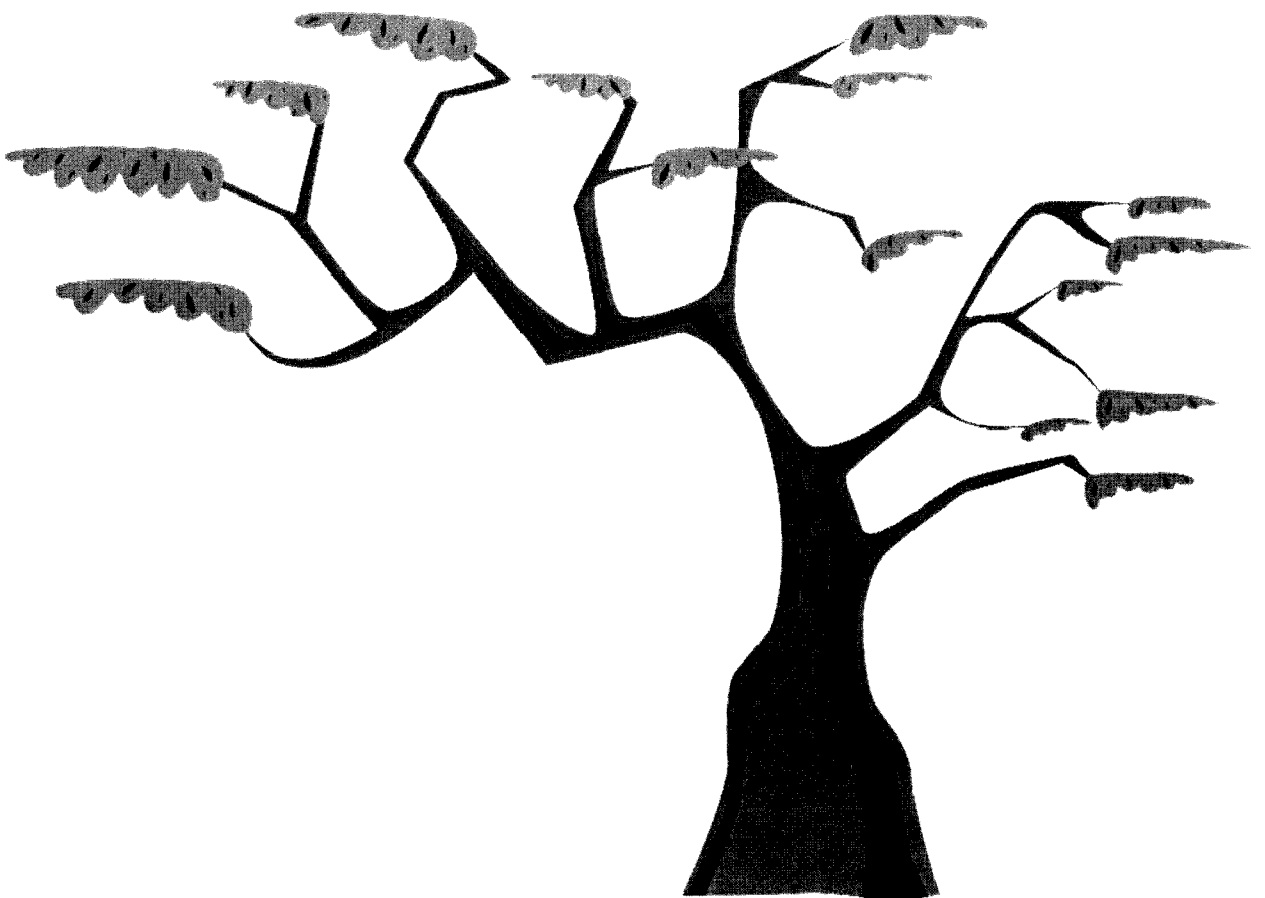
"แบบสำรวจความพึงพอใจโดยใช้ QR CODE"



วัตถุประสงค์

2. เพื่อนำเครื่องมือออกแบบสอบถามออนไลน์
มาประยุกต์ใช้ในองค์กร

3. เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน



ทีมดำเนินการ

1. นายแพทย์ทรงภูมิ เบลญญากร
2. นางอารีรัตน์ ศรีวรกุล
3. นางรัชนีพร อูปไมย์
4. นางศุภรัศ สารพัฒน์
5. นางสาวกคมน เวชประสิทธิ์
6. นางสาวภัทรียา วัฒนาวงศกร
8. นางสาวแคทลียา ศรีประคิษฐ์
9. นางสาววิวรรณ ศรีวิจิตร



วิเคราะห์ waste

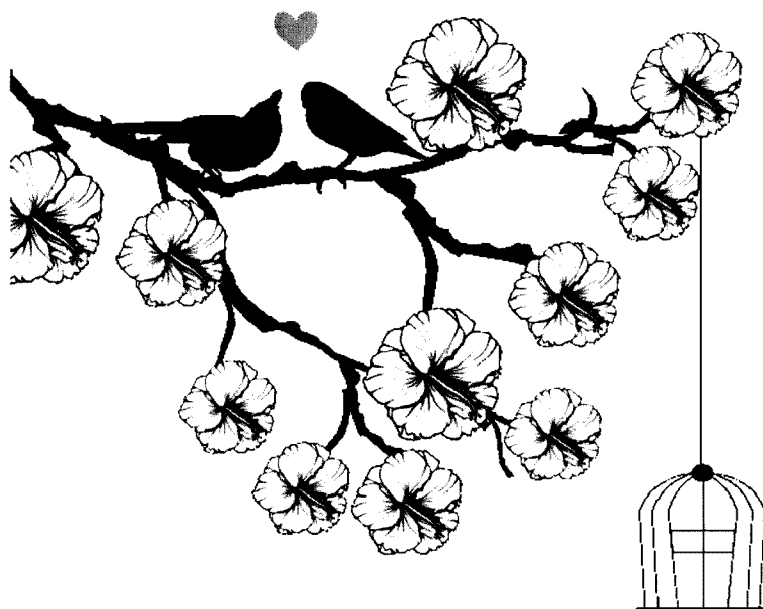
1. Defect & rework: ความสูญเสียเปล่าจากงานเสีย/งานที่ต้องแก้ไข
2. Over production: ความสูญเสียเปล่าจากการผลิตมากเกินไป
ต้องการ
3. Waiting: ความสูญเสียเปล่าจากการรอคอยเรื่องความล่าช้า
4. Non-utilized Talent, Ideas, creative: ความสูญเสียเปล่าจากความคิดสร้างสรรค์ของทีมงานที่ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์/ใช้คนไม่ถูกกับงาน
5. Transportation: ความสูญเสียเปล่าจากการขนส่งหรือขนย้าย
บ่อยๆ
6. Inventory: ความสูญเสียเปล่าจากพัสดุคงคลัง/สินค้าคงคลังมากเกินไป
7. Motion/Movement: ความสูญเสียเปล่าจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ที่ปฏิบัติ หรือเคลื่อนที่โดยเปล่าประโยชน์



Defect & rework	
สภาพปัญหา	การแก้ไขปรับปรุงเพื่อลด WASTE
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ความอ่อนล้าและความเร่งรีบในการกรอกข้อมูลจำนวนมาก จากแบบประเมินกระดาษอาจก่อให้เกิดข้อผิดพลาดได้ <input type="checkbox"/> ภาควิชา/หน่วยงานต่าง ๆ แจกจ่ายและเก็บแบบประเมินแบบเดิมเป็นการเพิ่มงานให้กับเจ้าหน้าที่ 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ใช้ระบบออนไลน์ QR CODE เก็บข้อมูลการประเมินโดยตรงจากการตอบแบบสอบถามของผู้ใช้บริการในทันที <input type="checkbox"/> ลดภาระการกรอกข้อมูล ป้องกันข้อผิดพลาดในการป้อนข้อมูลจำนวนมากๆ <input type="checkbox"/> ลดขั้นตอนการทำงานในการแจกจ่ายและเก็บแบบประเมินกระดาษของแต่ละภาควิชา/ หน่วยงาน
Over Production	
สภาพปัญหา	การแก้ไขปรับปรุงเพื่อลด WASTE
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> การทำสำเนาแบบประเมิน เป็นการสำเนาเอกสารที่ใช้ปริมาณกระดาษและงบประมาณในการทำอย่างต่อเนื่องในทุกรอบการประเมิน <input type="checkbox"/> ผลการประเมินที่ได้เก็บเข้าลิ้ง เข้าห้องเก็บเอกสาร หากจะเรียกดูต้องรื้อค้นเอกสารใช้เวลา และมีโอกาสผิดพลาดได้ 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> เปลี่ยนรูปแบบการประเมินจากกระดาษ มาเป็นระบบออนไลน์ จะช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ ช่วยลดค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลาและกำลังคนในการเตรียมเอกสาร <input type="checkbox"/> เปลี่ยนรูปแบบการทำแบบประเมินจากกระดาษ มาเป็นระบบออนไลน์ สามารถจัดเก็บข้อมูลและประมวลผลได้ทันที อีกทั้งสามารถเรียกดูข้อมูลมากได้ทั้งปัจจุบัน และย้อนหลังทั้งหมด
Waiting	
สภาพปัญหา	การแก้ไขปรับปรุงเพื่อลด WASTE
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ทางงานทรัพยากรบุคคลต้องรอคอยข้อมูลจากภาควิชา/หน่วยงาน เพื่อนำข้อมูลมาสรุปผลการประเมิน <input type="checkbox"/> ทางภาควิชา/หน่วยงาน ต้องรอคอยข้อมูลสรุปผลการประเมิน จากงานทรัพยากรบุคคล เพื่อนำไปกรอกในแบบประเมินรายบุคคล <input type="checkbox"/> งานทรัพยากรบุคคล ต้องรับนำข้อมูลมากรอกให้ครบถ้วน ก่อนจะรายงานผล 	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> งานทรัพยากรบุคคล ไม่ต้องกรอกข้อมูลเพื่อประมวลผลในระบบสามารถนำข้อมูลที่ประมวลผลแล้วมารายงานได้เลย

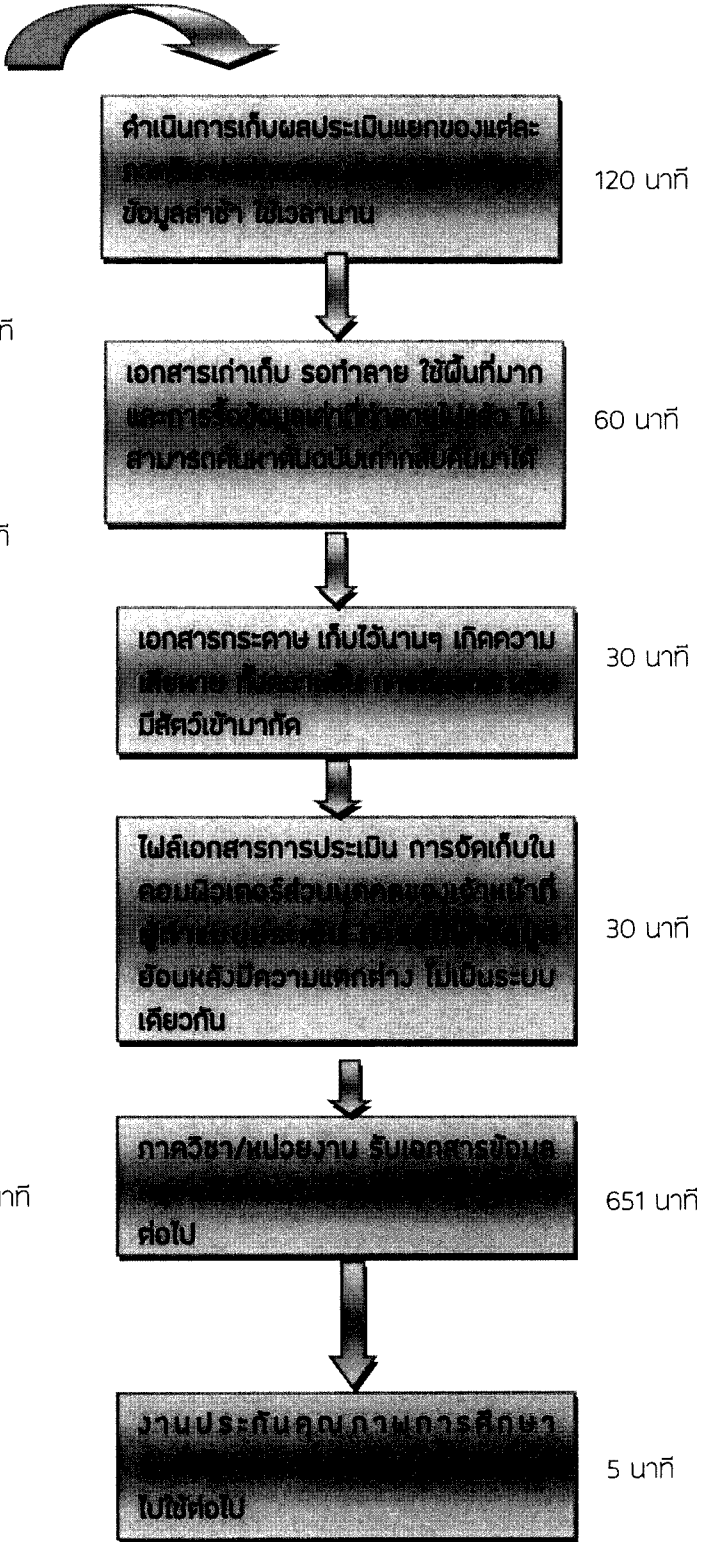
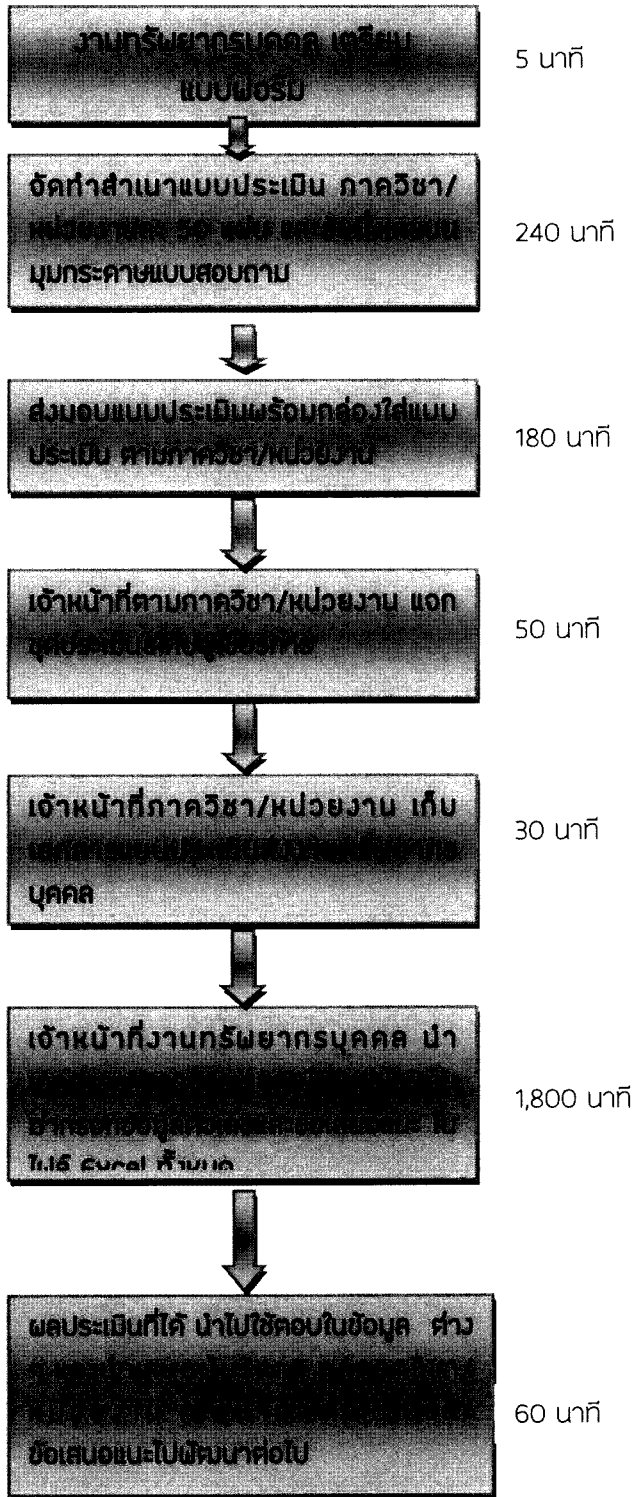
Non-utilized Talent	
สภาพปัญหา	การแก้ไขปรับปรุงเพื่อลด WASTE
<p><input type="checkbox"/> บุคลากรในวานทรัพยากรบุคคล มีภาระงานในการกรอกข้อมูล สรุปผล เก็บข้อมูลเป็นจำนวนมาก ใช้เวลายากในการป้อนและทบทวนข้อมูลก่อนสรุปผลการประเมิน</p>	<p><input type="checkbox"/> การประเมินระบบออนไลน์ สามารถช่วยลดเวลาการกรอกข้อมูล ช่วยให้บุคลากรงานทรัพยากรบุคคลได้มีเวลาในการทำงานในภาระงานหลักด้านอื่น ๆ เพิ่มมากขึ้น</p>
Transportation	
สภาพปัญหา	การแก้ไขปรับปรุงเพื่อลด WASTE
<p><input type="checkbox"/> การขนส่งเอกสาร และการจัดการเก็บเอกสาร จากการประเมินที่เสร็จแล้วมากขึ้นเรื่อย ๆ</p>	<p><input type="checkbox"/> เปลี่ยนรูปแบบการทำแบบประเมินจากกระดาษ มาเป็นระบบออนไลน์ ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ และทำสำเนา การขนย้ายทั้งก่อนประเมินและหลังประเมิน เก็บข้อมูลออนไลน์ สืบค้นได้รวดเร็ว และไม่ต้องใช้พื้นที่จัดเก็บเอกสาร</p>
Inventory	
สภาพปัญหา	การแก้ไขปรับปรุงเพื่อลด WASTE
<p>เอกสารเก่าเก็บล้าสมัย ไม่สามารถนำกลับมาใช้ใหม่ได้</p> <p>รูปแบบการประเมินเป็นกระดาษ อีกรายง่าย อายุการเก็บได้ไม่นาน</p> <p><input type="checkbox"/> ต้องทำการ stock กระดาษสำหรับเตรียมทำสำเนาแบบประเมินเป็นจำนวนมาก</p>	<p>การเก็บข้อมูลในรูปแบบออนไลน์สามารถนำข้อมูลย้อนหลังกลับมาดูใหม่ได้ตลอดเวลา ประหยัดพื้นที่จัดเก็บและงบประมาณในการจัดซื้อกระดาษ</p> <p>การทำแบบประเมินรอบใหม่ สามารถนำแบบประเมินเดิมมาปรับปรุงใช้ได้ใหม่ครั้งต่อ ๆ ไป ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว</p>
Motion	
สภาพปัญหา	การแก้ไขปรับปรุงเพื่อลด WASTE
<p><input type="checkbox"/> การค้นหาเอกสารเก่าเก็บ มีความล่าช้า อาจตกหล่นได้ข้อมูลไม่ทันความต้องการ</p> <p><input type="checkbox"/> การค้นหาไฟล์ในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล อาจจะไม่ทันทั่วทั้งกับความต้องการแบบทันด่วน หรือค้นข้อมูลย้อนหลัง 24</p>	<p><input type="checkbox"/> ระบบการประเมินออนไลน์ ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ การทำสำเนา การขนย้าย ทั้งก่อนประเมินและหลังประเมิน เก็บข้อมูลออนไลน์ สืบค้นได้รวดเร็วและไม่ต้องใช้พื้นที่จัดเก็บ</p>

สภาพปัญหา	การแก้ไขปรับปรุงเพื่อลด WASTE
<ul style="list-style-type: none"> □ การค้นหาเอกสารเก่าเก็บ มีความล่าช้า อาจตกหล่นได้ข้อมูลไม่ทันความต้องการ □ การค้นหาไฟล์ในคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล อาจจะไม่ทันท่วงทีกับความต้องการแบบ ทันด่วน หรือค้นข้อมูลย้อนหลัง 24 ชั่วโมง 	<ul style="list-style-type: none"> □ ระบบการประเมินออนไลน์ ช่วยลด ปริมาณการใช้กระดาษ การทำสำเนา การขนย้าย ทั้งก่อนประเมินและหลัง ประเมิน เก็บข้อมูลออนไลน์ สืบค้นได้ รวดเร็วและไม่ต้องใช้พื้นที่จัดเก็บ เอกสาร
<ul style="list-style-type: none"> □ การส่งแบบประเมินที่ประเมินแล้วมา สรุปลงจากหลายๆ ภาควิชา หลายๆ หน่วยงาน มายังงานทรัพยากรบุคคล มี ขั้นตอนหลายขั้นตอน 	<ul style="list-style-type: none"> □ สามารถเรียกดูข้อมูลผลสรุปได้ทันที ลดขั้นตอนที่ต้องรอข้อมูลจาก ภาควิชาหรือหน่วยงานต่างๆ



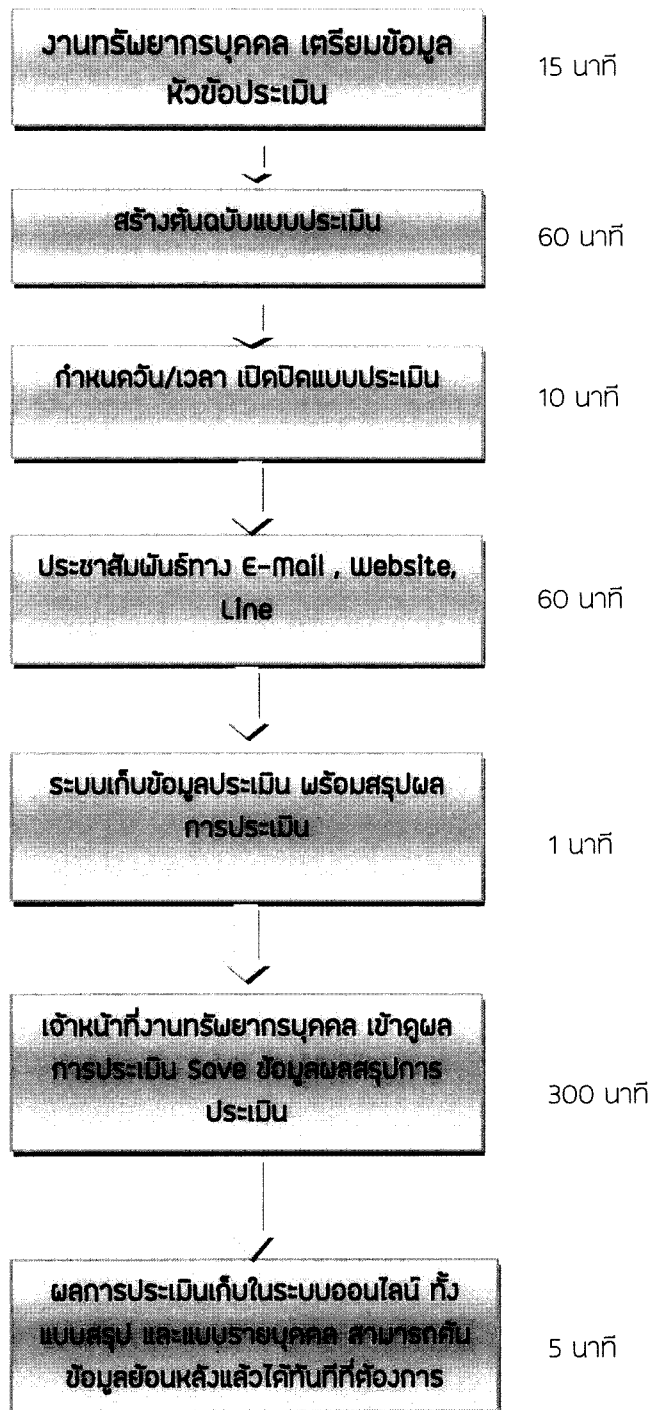
เปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับปรุง/แก้ไข

Pre-Lean



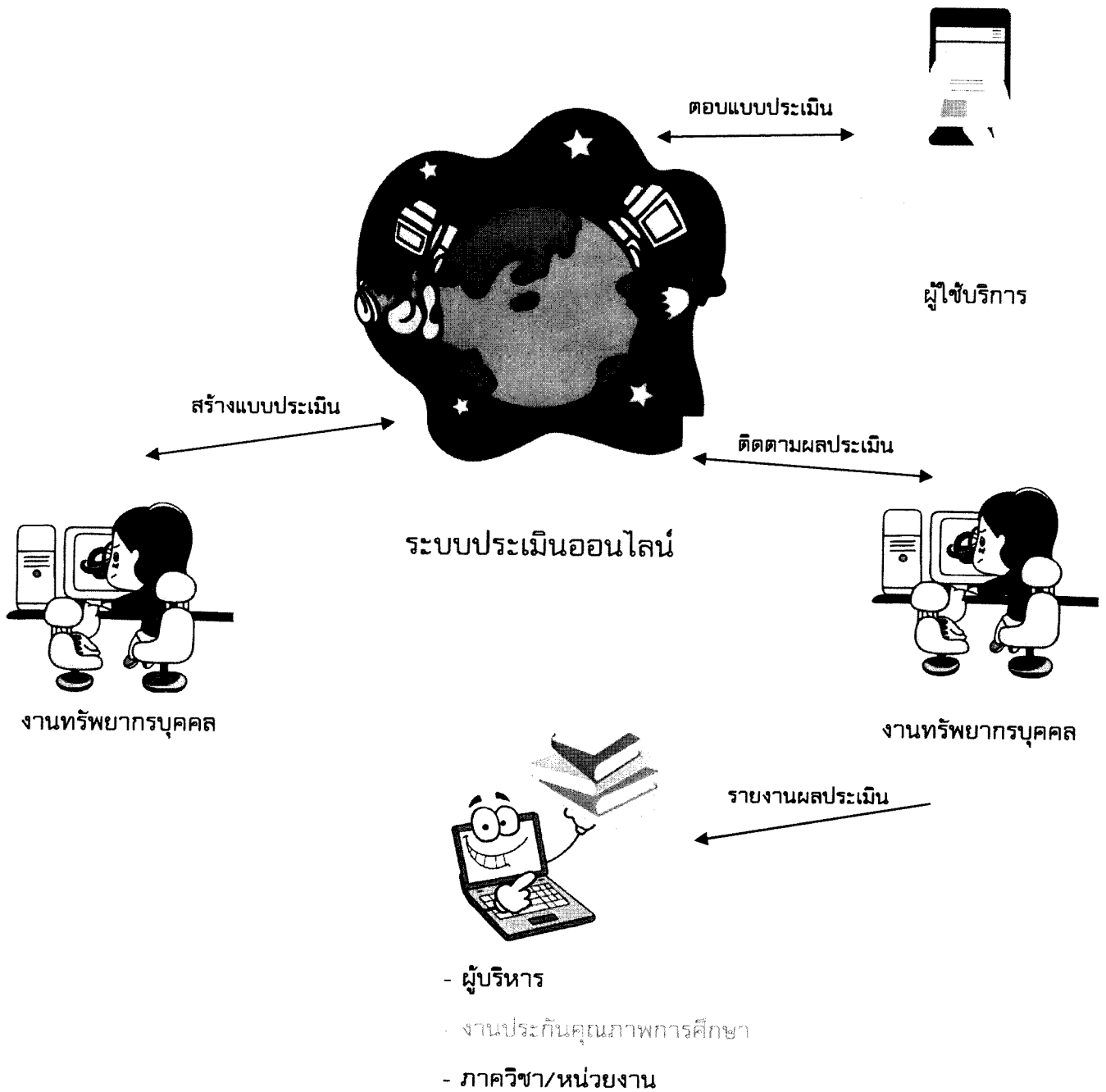
รวมเวลาทั้งสิ้น = 3,261 นาที

Post-Lean



รวมเวลาทั้งสิ้น = 451 นาที

สรุปขั้นตอนการทำงานในกระบวนการประเมินรูปแบบใหม่





ผลลัพธ์การดำเนินการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมายตัวชี้วัด	ผลลัพธ์	
		ก่อน Lean	หลัง Lean
1. ต้นทุนค่าเอกสารแบบประเมิน ลดลง	1. ปริมาณการใช้กระดาษลดลง	1,500 แผ่น	0 แผ่น
2. เวลาในการกรอกและวิเคราะห์ ผลการประเมินลดลง	2. ขั้นตอนการทำงานลดลง	13 ขั้นตอน	7 ขั้นตอน
3. ลดการผิดพลาดในการกรอก และวิเคราะห์ผล	3. ระยะเวลาเริ่มต้น - สิ้นสุด ใน การจัดทำข้อมูลแบบประเมิน ลดลง	3,261 นาที	451 นาที



สิ่งที่ได้รับจากการดำเนินการ
และ
ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินการ

สิ่งที่ได้รับจากการดำเนินการ

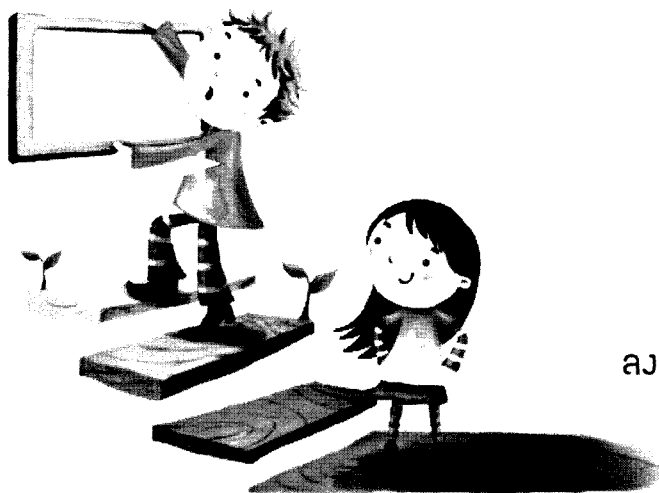
1. ปริมาณการใช้กระดาษลดลงอย่างเห็นได้ชัดและต่อเนื่อง
2. ความรวดเร็วในการทำงาน
3. ปริมาณขยะประเภทกระดาษลดลง
4. บุคลากรมีจิตสำนึกและตระหนักถึงความสำคัญในการควบคุมปริมาณการใช้กระดาษ


ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ

1. การใช้งานระบบ Online ต้องมี Internet
2. ผู้ใช้บริการที่ยังไม่ค่อยถนัดในการใช้เทคโนโลยี ไม่ค่อยตอบแบบประเมิน



ภาพประกอบการทำกิจกรรม



ลงชื่อ.....

(นางรัชนิพร อูปไมย์)

รักษาการแทนหัวหน้างานทรัพยากรบุคคล