

แบบสรุปการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานด้วยระบบลีน (Lean Management)

ภาควิชาเภสัชวิทยา

1. ชื่อเรื่องกิจกรรม/โครงการ การแจ้งผลคะแนนสอบซ่อมผ่านโปรแกรม Mail Merge

2. หลักการและเหตุผล

ในกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพนั้น ต้องคิดหาวิธีที่จะพัฒนาระบบการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็ว ประหยัดเวลาและทรัพยากรต่างๆ เป็นสำคัญ ภาควิชาเภสัชวิทยาได้ให้ความสำคัญที่จะนำปัญหาอุปสรรคที่ได้พบเจอในกระบวนการทำงาน นำมาวิเคราะห์หาวิธีการหรือแนวทางที่จะทำให้ปัญหานั้นหายไป หรือเกิดขึ้นน้อยที่สุด

สำหรับการแจ้งผลคะแนนสอบซ่อมของรายวิชาที่ภาควิชาฯ รับผิดชอบการเรียนการสอน ซึ่งเดิมใช้วิธีแจ้งผ่านการโทรศัพท์ ซึ่งอาจเกิดความผิดพลาดในการสื่อสาร จึงคิดหาแนวทางที่จะประหยัดเวลา และมีความสะดวกแก่นิสิต รวมทั้งต้องมีความถูกต้องและแม่นยำ จึงนำมาซึ่งการ ปรับการใช้งาน Mail Merge ซึ่งมีอยู่ในโปรแกรม Microsoft word ที่เราใช้พิมพ์งานอยู่ทุกวัน เดิมทีการใช้ Mail Merge จะใช้สำหรับหนังสือเวียนที่ต้องการส่งให้ผู้รับที่มีจำนวนมาก ภาควิชาฯ จึงนำมาใช้กับการส่งคะแนนให้นิสิตเป็นรายบุคคลผ่านทาง E-mail ซึ่งจะช่วยให้ นิสิตได้รับทราบผลโดยตรงรวดเร็ว และมีความเป็นส่วนตัว

3. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ นิสิตได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการรับทราบผลคะแนนผ่านทางอีเมล
2. เพื่อลดความผิดพลาดจากการสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์

4. ทีมดำเนินการ/สมาชิกกลุ่ม

1. รศ.ดร.สุวรา วัฒนพิทยกุล
2. ผศ.ดร.ยามาระตี จัยสิน
3. อ.ดร.ปภาวี สมานวิวัฒน์
4. อ.ดร.ปยุณยากร รัตนชีวร
5. น.ส.ลักษณะวดี เฝ้าจินตามุข
6. น.ส.สุมินตรา ศรีรัตน์

5. วิเคราะห์ WASTE

การดำเนินการครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อต้องการขจัดความสูญเปล่า (Wastes : DOWNTIME) ข้อใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. Defect & rework: ความสูญเปล่าจากงานเสีย/งานที่ต้องแก้ไข
2. Over production: ความสูญเปล่าจากการผลิตมากเกินไปเกินความต้องการ
3. Waiting: ความสูญเปล่าจากการรอคอยหรือความล่าช้า
4. Non-utilized Talent, Ideas, creative: ความสูญเปล่าจากความคิดสร้างสรรค์ของทีมงานที่ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์/ใช้คนไม่ถูกกับงาน

ไม่ได้นำมาใช้ประโยชน์/ใช้คนไม่ถูกกับงาน

5. Transportation: ความสูญเปล่าจากการขนส่งหรือขนย้ายบ่อยๆ
6. Inventory: ความสูญเปล่าจากพัสดุคงคลัง/สินค้าคงคลังมากเกินไป
7. Motion/Movement: ความสูญเปล่าจากการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ที่ปฏิบัติ หรือ

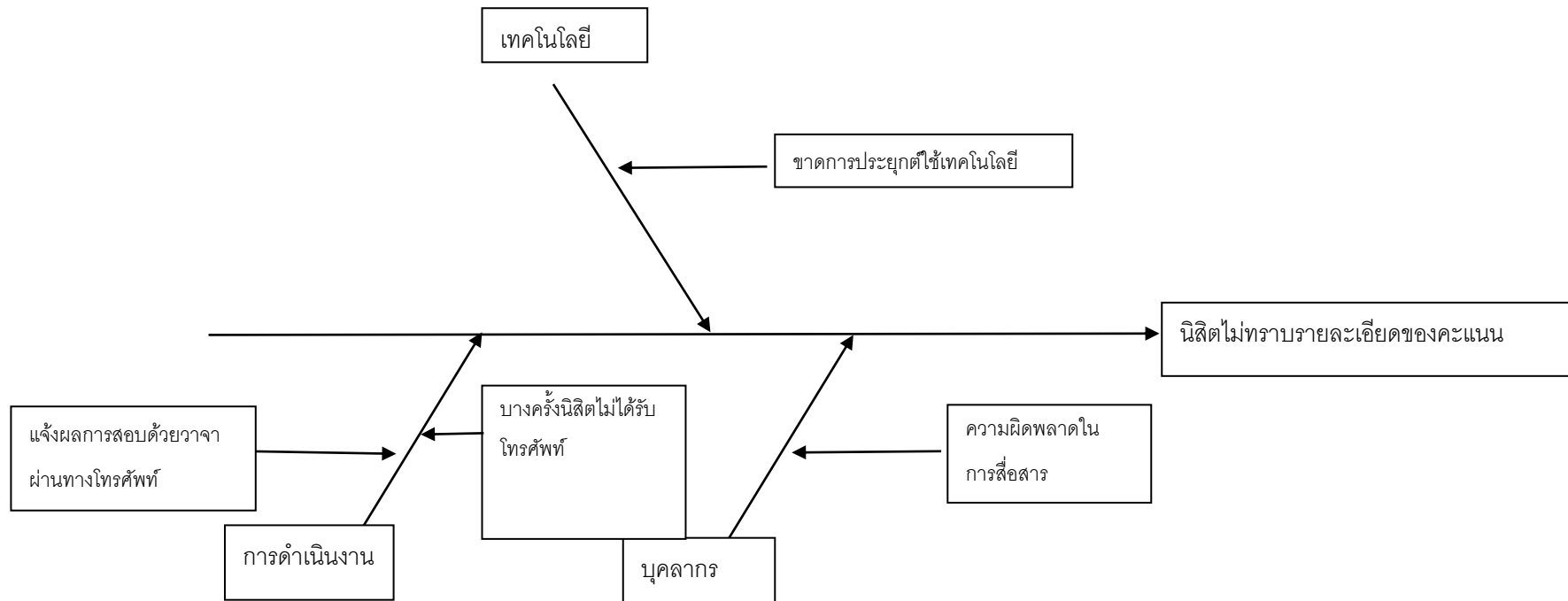
เคลื่อนที่โดยเปล่าประโยชน์

8. Excessive Processing: ความสูญเปล่าจากกระบวนการทำงานที่ซับซ้อนหรือมากเกินไป

WASTE (Downtime)	สภาพปัญหา/ปัญหาที่เกิด	การแก้ไขปรับปรุงเพื่อลด wastes
Defect		
Over production		
Waiting	โทรศัพท์ติดต่อนิสิตไม่ได้/นิสิตไม่รับสาย/ทำให้ไม่สามารถแจ้งผลสอบได้หรือต้องโทรติดต่อหลายครั้งทำให้สูญเสียเวลา	แจ้งนิสิตก่อนเปิดรายวิชาว่าจะแจ้งผลสอบผ่านเมลล์เมิร์จและเพื่อลดการผิดพลาดในการสื่อสารทางโทรศัพท์
Non-utilized Talent		
Transportation		
Inventory stock		
Motion		
Excessive processing		

หมายเหตุ : เดิมเฉพาะหัวข้อที่วิเคราะห์ว่าเป็นความสูญเปล่าของกระบวนการ

6. วิเคราะห์สาเหตุของปัญหา โดยใช้แผนภูมิแก๊งปลา



7. การแก้ปัญหาและนำไปปฏิบัติ (นำสาเหตุของปัญหาที่วิเคราะห์ได้มาหาวิธีแก้ปัญหา)

ปัญหา	สาเหตุ	วิธีการแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	วันที่		ผลลัพธ์
				เริ่ม	สิ้นสุด	
เทคโนโลยี	ยังไม่มีให้นำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้	เรียนรู้และนำเทคโนโลยีมาใช้ให้เป็นประโยชน์		1 ธ.ค.64	1 เม.ย.65	
การดำเนินงาน	แจ้งผลการสอบด้วยวาจาผ่านทางโทรศัพท์	แจ้งผลคะแนนผ่านเมลล์เมอร์จี้		15 ธ.ค.64	1 เม.ย.65	
บุคลากร	การสื่อสารผิดพลาด	นำโปรแกรม Mail Merge มาใช้เพื่อการทำงานมีความสะดวก รวดเร็วและถูกต้อง		15 ธ.ค.64	1 เม.ย.65	

8. เปรียบเทียบก่อนและหลังการปรับปรุง/แก้ไข

**- ตัวอย่างรูปแบบแสดงผังกระบวนการ
สามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความเหมาะสมหรือตามบริบทของงาน-**

(แบบที่ 2)

ขั้นตอนเดิม	ขั้นตอนใหม่	ผลลัพธ์
แจ้งผลการสอบด้วยวาจาผ่านทางโทรศัพท์ บางครั้งติดต่อไม่ได้ ทำให้ต้องโทรศัพท์ติดต่อหลายครั้ง	แจ้งผ่านโปรแกรม Mail Merge ภายใน 5 วัน หลังเสร็จสิ้นการสอบ	ได้รับทราบผลการสอบผ่านทางเมล อย่างเป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษร ทันทีตามกำหนด

9. ผลลัพธ์การดำเนินการ

ตัวชี้วัด	เป้าหมายตัวชี้วัด	ผลลัพธ์ (เพิ่มขึ้น/ลดลง)
ลดการสูญเสียเวลาในการโทรศัพท์ติดต่อนิสิตไม่ได้	นิสิตได้รับทราบผลคะแนนอย่างเป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษรทันทีหลังสอบเสร็จ 5 วัน	นิสิตทราบผลคะแนน ใช้เวลาน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 วันตามกำหนด

10. สิ่งที่ได้รับจากการดำเนินการ

1. ได้นำโปรแกรม Mail Merge มาประยุกต์ใช้กับการเรียนการสอน
2. ลดการสูญเสียเวลาจากการติดต่อทางโทรศัพท์กับนิสิตไม่ได้และลดความผิดพลาดจากการสื่อสาร
3. นิสิตได้รับทราบผลคะแนนอย่างเป็นทางการและเป็นลายลักษณ์อักษร

11. ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ


1. ความไม่เสถียรของการเชื่อมโยงของโปรแกรม Outlook กับ Microsoft Word

12. ข้อเสนอแนะ/ขยายผล

1. ปรึกษาผู้ที่มีความรู้และเชี่ยวชาญในการใช้โปรแกรม Microsoft Office เพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น

13. ภาพประกอบการทำกิจกรรม




.....
(รองศาสตราจารย์.ดร.สุวรา วัฒนพิทยกุล)
หัวหน้าภาควิชาเภสัชวิทยา

P	D	C	A
<ul style="list-style-type: none"> เรียนรู้การใช้โปรแกรม mail merge วางแผนการนำมาใช้ แจ้างค์แผนในรายวิชา ที่ภาครับผิดชอบการเรียนการสอน 	<ul style="list-style-type: none"> ทำการทดสอบระบบการทำงานของโปรแกรม mail Merge นำโปรแกรม Mail merge มาใช้แจ้างค์แผนกับนิสิตที่สอบไม่ผ่าน เพื่อเตรียมการสอบซ่อม 	<p>จากการทดสอบส่งผลคะแนน ผ่านโปรแกรม Mail Merge ผู้รับได้รับเมลี่ไม่ครบทุกคน</p> <p>ผลการทดสอบ โปรแกรมมีความไม่เสถียร</p>	<p>ปรึกษาผู้เชี่ยวชาญการใช้โปรแกรม Mail Merge</p> <p>หารแนวทางปรับปรุงระบบหรือโปรแกรมอื่นทดแทน</p>