

**รายงานผลการประเมิน
โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำนักงานอธิการบดี
เรื่อง ประสบการณ์ในการปรับปรุงงาน**



**สำนักงานอธิการบดี
สิงหาคม 2555**

คำนำ

รายงานฉบับนี้ เป็นการสรุปผลการประเมินการจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำนักงาน อธิการบดี เรื่อง ประสบการณ์ในการปรับปรุงงาน เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการที่มีต่อการจัดโครงการในครั้งนี้ และเพื่อทราบถึงระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงงาน รวมทั้งเพื่อทราบความคิดเห็น ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดโครงการ ที่มีต่อโครงการ และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดโครงการในครั้งต่อไป ทั้งนี้ เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปปรับปรุงแก้ไขในการดำเนินงานโครงการในครั้งต่อไป

ในการจัดโครงการครั้งนี้ ได้รับการตอบรับเข้าร่วมโครงการจากบุคลากร สังกัดสำนักงาน อธิการบดีเป็นอย่างดี สำนักงานอธิการบดี จึงขอขอบคุณผู้เข้าร่วมโครงการ และวิทยากรมา ณ โอกาสนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผู้เข้าร่วมโครงการจักได้นำความรู้ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานต่อไป

สำนักงานอธิการบดี

สิงหาคม 2555

สารบัญ

	หน้า
ส่วนที่ 1 โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำนักงานอธิการบดี	
เรื่อง ประสบการณ์ในการปรับปรุงงาน	
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
4. ผู้รับผิดชอบโครงการ	2
5. กลุ่มเป้าหมาย	2
6. ระยะเวลาในการจัดอบรม	2
7. สถานที่จัดอบรม	2
8. วิธีดำเนินการ	2
9. วิทยากร	2
10. เกณฑ์การประเมินผลโครงการ	2
11. งบประมาณ	2
12. กำหนดการดำเนินงาน	3
13. การติดตามผลโครงการ	3
ส่วนที่ 2 สรุปผลโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำนักงานอธิการบดี	
เรื่อง ประสบการณ์ในการปรับปรุงงาน	
1. วิธีการมองหาปัญหาและกำหนดปัญหา	4
2. การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา	4
3. แนวคิดการปรับปรุงงาน	5
4. การปรับปรุงงาน (กรณีศึกษา :: สถานพยาบาล)	7
5. สรุปการจัดกิจกรรมการปรับปรุงงานในสถานพยาบาล (ตั้งแต่ พ.ศ.2551-ปัจจุบัน)	9
ส่วนที่ 3 รายงานผลการประเมินโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำนักงานอธิการบดี	
เรื่อง ประสบการณ์ในการปรับปรุงงาน	
1. วิธีการประเมิน	10
2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	11
3. สรุปผลการประเมินโครงการ	17

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบประเมิน	19
ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรม	21
ภาคผนวก ค เอกสารประกอบการบรรยาย	24

ส่วนที่ 1
โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำนักงานอธิการบดี
เรื่อง ประสบการณ์ในการปรับปรุงงาน

1. หลักการและเหตุผล

สืบเนื่องจากสำนักงานอธิการบดี ได้จัดประกวดโครงการพัฒนาปรับปรุงงานของสำนักงานอธิการบดี รางวัลข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงที่ดีที่สุด (Best Improvement Awards) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดีทุกระดับได้มีโอกาสนำเสนอข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของตนเองและหน่วยงานที่ตนสังกัด ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์กรให้มีความก้าวหน้า อีกทั้งยังเป็นการสร้างจิตสำนึกของการมีส่วนร่วมในการพัฒนามหาวิทยาลัยให้กับบุคลากรอีกด้วย ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.2554 ที่ผ่านมามีบุคลากรและหน่วยงานให้ความสนใจเสนอผลงาน ข้อเสนอแนะเข้าร่วมโครงการจำนวนมาก โดยผลงาน ข้อเสนอแนะต่างๆ เป็นที่สนใจและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของตนเอง และให้หน่วยงานอื่น ๆ สามารถนำไปปฏิบัติและพัฒนาหน่วยงานให้เกิดประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ด้วยเหตุผลดังกล่าวในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงได้จัดโครงการพัฒนาปรับปรุงงานของสำนักงานอธิการบดี รางวัลข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงที่ดีที่สุด (Best Improvement Awards) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ขึ้นภายในสำนักงานอธิการบดี นั้น

เพื่อให้การพัฒนาปรับปรุงงานของบุคลากรและหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มีกระบวนการพัฒนาที่ชัดเจน สามารถปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น สำนักงานอธิการบดีจึงเห็นควรให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์จากบุคลากรหรือหน่วยงานที่พัฒนาปรับปรุงงานเป็นผลสำเร็จ ตั้งแต่ขั้นตอนการเลือกงานที่จะพัฒนาปรับปรุง กระบวนการพัฒนาการวัดผล และการนำไปใช้ได้จริง และเพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ สามารถนำความรู้ที่ได้จากเข้าร่วมโครงการไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์

เพื่อให้ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนของการปรับปรุงงานเพื่อนำมาเป็นแนวทางกำหนดขั้นตอนการดำเนินงานให้มีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผู้เข้าร่วมโครงการสามารถนำความรู้เกี่ยวกับการปรับปรุงงานที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในงาน เพื่อให้มีคุณภาพและเกิดประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

4. ผู้รับผิดชอบโครงการ สำนักงานอธิการบดี
5. กลุ่มเป้าหมาย บุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 150 คน
6. ระยะเวลาในการจัดอบรม วันพุธที่ 22 สิงหาคม 2555
7. สถานที่จัดอบรม ห้องประชุมธีระ สุตะบุตร ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี
8. วิธีดำเนินการ บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับประสบการณ์ในการปรับปรุงงาน
9. วิทยากร ผู้อำนวยการสถานพยาบาลและทีมงาน

10. เกณฑ์การประเมินผลโครงการ

- 10.1 จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเป้าหมายที่กำหนด
- 10.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดโครงการ ไม่น้อยกว่า 3.5
- 10.3 ค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาการประชุม ไม่น้อยกว่า 3.5

11. งบประมาณ

ขออนุมัติค่าใช้จ่ายโดยใช้เงินรายได้ส่วนกลางสำนักงานอธิการบดี เพื่อดำเนินงาน
ในวงเงิน 20,250 บาท มีรายละเอียด ดังนี้

11.1 ค่าอาหารว่าง 150 คน ๆ ละ 35 บาท	5,250 บาท
11.2 ค่าอาหารกลางวัน 150 คน ๆ ละ 60 บาท	9,000 บาท
11.3 ค่าตอบแทนวิทยากร 2 คน ชั่วโมงละ 1,000 บาท 3 ชั่วโมง	6,000 บาท
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น	20,250 บาท

โดยขอถัวเฉลี่ยจ่ายทุกรายการ

12. กำหนดการการดำเนินงาน

08.30 - 09.00 น.	ลงทะเบียน และรับประทานอาหารว่าง
09:00 - 09.30 น.	ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดีกล่าวเปิดงาน
09.30 - 12.00 น.	ผู้อำนวยการสถานพยาบาลและทีมงาน บรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับ ประสบการณ์ในการปรับปรุงงาน
12.00 - 12.30 น.	ซักถาม - ตอบคำถาม
12.30 - 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวันร่วมกัน

13. การติดตามผลโครงการ

หลังจากการจัดโครงการเสร็จเรียบร้อย สำนักงานอธิการบดีจะทำการติดตามการใช้ประโยชน์
ความรู้ที่ได้จากโครงการ โดยขอความอนุเคราะห์ให้บุคลากรหรือหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี
จัดส่งรายชื่องานที่จะพัฒนาปรับปรุงมาที่สำนักงานอธิการบดี เพื่อจักได้ติดตามผลการดำเนินงานเป็น
ระยะๆ ต่อไป

ส่วนที่ 2

สรุปผลโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำนักงานอธิการบดี

เรื่อง ประสบการณ์ในการปรับปรุงงาน

1. วิธีการมองหาปัญหาและกำหนดปัญหา

แบ่งปัญหาออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ปัญหาประจำวัน ปัญหาที่ได้รับมอบหมาย และปัญหาที่คิดขึ้นมาแก้ไข นอกจากนี้ แหล่งที่มาของปัญหา สามารถพบได้จาก

- ข้อแสดงความคิดเห็นของผู้รับบริการ
- คำร้องเรียน
- บันทึกปัญหาการทำงาน
- การทบทวนคู่มือปฏิบัติงาน
- การสังเกต
- นโยบายผู้บริหาร
- การจัดการความเสี่ยง
- การสร้างหัวข้อปัญหาขึ้นเอง

2. การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา

มีเครื่องมือต่างๆ ที่ใช้สำหรับวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา ได้แก่

2.1 4 M

ประกอบด้วย Man Material Machine Method

ตัวอย่างการวิเคราะห์

<u>Man (บุคลากร)</u>	<u>Material (วัสดุ)</u>
<ul style="list-style-type: none">- เขาทำตามมาตรฐาน?- เขามีประสบการณ์?- เขามีมนุษยสัมพันธ์?- เขามีประสิทธิภาพ?	<ul style="list-style-type: none">- ปริมาณการผลิตมีข้อผิดพลาด?- มีของไม่มีคุณภาพปะปน?- ระดับคงคลังเพียงพอ?
<u>Machine (เครื่องมือ อุปกรณ์)</u>	<u>Method (วิธีการปฏิบัติ)</u>
<ul style="list-style-type: none">- ทำงานได้เต็มกำลัง?- หยุดเดินเครื่องบ่อยไหม?- มีเพียงพอไหม?- วางเป็นระเบียบ?	<ul style="list-style-type: none">- มีการปรับปรุงมาตรฐานการทำงาน?- วิธีการปลอดภัย?- วิธีการมีประสิทธิภาพ?- ลำดับขั้นตอนดีพอ?

2.2 Downtime

ประกอบด้วย

D (Defect)	คือ ข้อบกพร่องที่ต้องทำงานซ้ำเพื่อแก้ไข
O (Overproduction)	คือ การผลิตหรือบริการมากเกินไป
W (Waiting)	คือ การรอคอย
N (Not Using Staff Talent)	คือ ความรู้ความสามารถไม่ถูกใช้อย่างเต็มที่
T (transportation)	คือ การเดินทางและการเคลื่อนย้าย
I (Inventory)	คือ วัสดุคงคลัง
M (Motion)	คือ การเคลื่อนที่หรือการเดินทางของเจ้าหน้าที่
E (Excessive Processing)	คือ ขั้นตอนที่มากเกินไป

2.3 QC 7 Tools

เครื่องมืออื่นๆ นอกจากที่กล่าวมา ได้แก่

2.3.1 Cause and Effect Diagram (ผังก้างปลา) ใช้สำหรับค้นหาสาเหตุของปัญหา

2.3.2 Pareto Diagrams หรือ (ผังพาเรโต/แผนภูมิพาเรโต) ใช้สำหรับแสดงประเภทเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ แล้วระบุความสำคัญ

2.3.3 Graphs (กราฟ) ใช้สำหรับแสดงเปรียบเทียบขนาดข้อมูล

2.3.4 Checksheets (แผ่นตรวจสอบ) ใช้สำหรับเก็บข้อมูล

2.3.5 Histograms (กราฟแท่ง) ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลในคราวเดียวกัน และแบ่งช่วงวัดขนาดของข้อมูล

2.3.6 Scatter Diagrams (ผังการกระจาย) ใช้สำหรับข้อมูลที่มีค่าตัวแปร 2 ค่า

2.3.7 Control Charts (แผนภูมิควบคุม) ใช้สำหรับจับหาจุดบกพร่อง

3. แนวคิดการปรับปรุงงาน

3.1 แนวคิดการเรียงลำดับงานที่ต้องแก้ไขก่อนหลัง (Priority)

3.2 แนวคิดการลดจำนวนขั้นตอนงาน

3.3 แนวคิด ECRS ประกอบด้วย

E (Eliminate) คือ กำจัด

C (Combine) คือ รวมกัน

R (Rearrange) คือ เปลี่ยน ลำดับ

S (Simplify) คือ ทำให้ง่ายขึ้น

3.4 แนวคิด Lean ตัวอย่างการนำมาแก้ไข

Batch size reduction คือ ลีนไหลทีละหนึ่ง/ลดขนาดกลุ่ม

Quick set up คือ จัดเตรียมความพร้อมของเครื่องมือ สถานที่อย่างรวดเร็ว

Changeover คือ ปรับกิจกรรมที่แตกต่างโดยใช้ทรัพยากรเดิม

Just-in-Time คือ ปริมาณวัสดุพอเหมาะที่จะใช้ในเวลา

Total Productive maintenance คือ บำรุงรักษาใช้อุปกรณ์ได้อย่างมี

ประสิทธิภาพ

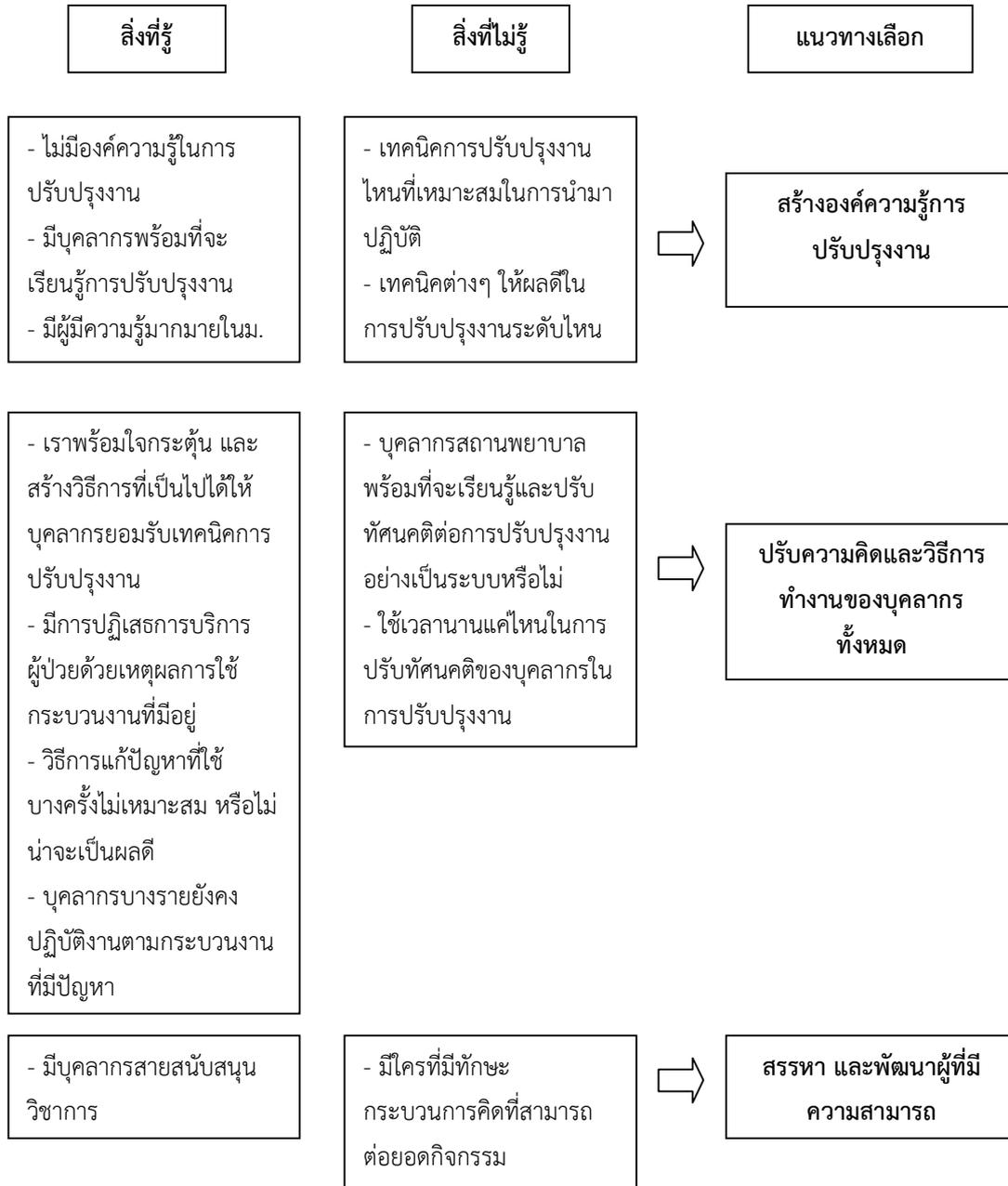
Workload leveling คือ ปรับระดับงานแต่ละช่วงให้ใกล้เคียงกัน

Pull คือ ส่งสัญญาณให้ผู้ทำงานก่อนหน้าส่งงานมา

Takt time คือ อัตราการผลิตสอดคล้องกับอัตราความต้องการ

4. การปรับปรุงงาน (กรณีศึกษา :: สถานพยาบาล)

การหาแนวทางเลือกสำหรับการพัฒนาการปรับปรุงงาน



การประเมินผลลัพธ์ของแนวทางเลือก



5. สรุปการจัดกิจกรรมการปรับปรุงงานในสถานพยาบาล (ตั้งแต่ พ.ศ.2551 – ปัจจุบัน)

จากการที่สถานพยาบาลได้ดำเนินกิจกรรมการปรับปรุงงานมาตั้งแต่ พ.ศ.2551 จนถึงปัจจุบัน โดยใช้แนวคิดต่างๆ เป็นแนวทางในการคิด วิเคราะห์ ปรับปรุงงาน นั้น มีผลสรุปจากการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

1. ไม่มีสูตรสำเร็จในการปรับปรุงงาน ทั้งเรื่องของระบบบริหารจัดการ กระบวนการ หรือทักษะความคิดของบุคลากร
2. สถานการณ์จริงมีความแตกต่าง ซับซ้อนเกินกว่าจะใช้ทฤษฎีใด ทฤษฎีหนึ่งอธิบายได้ครบถ้วน
3. ทฤษฎี วิธีการทางเทคนิค เครื่องมือคุณภาพ ตัวอย่างต่างๆ ต้องทำความเข้าใจก่อนนำมาประยุกต์ใช้กับงาน (TQM, Lean, Six-sigma, ...)
4. คน มีความคิดต่างกัน เข้าใจต่างกัน และทักษะการแก้ปัญหาต่างกัน
5. ความคิดที่เป็นอุปสรรคต่อการปรับปรุงงาน คือ
 - “วิธีการเดิมที่ทำก็ได้อยู่แล้ว”
 - “ทำกันแบบนี้มาตั้งนานแล้ว”
 - “ทำไม่ได้ เพราะ...” (แทนที่จะคิดว่ามีวิธีการอื่นใหม่)
6. ทำแล้วหยุด ขาดความมุ่งมั่น ดังนั้น การทำอย่างต่อเนื่องมีความสำคัญ

ส่วนที่ 3
รายงานผลการประเมิน
โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำนักงานอธิการบดี
เรื่อง ประสพการณ์ในการปรับปรุงงาน

1. วิธีการประเมิน

1.1 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ แบบประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการ และ ความรู้ความเข้าใจที่ได้จากโครงการ โดยแบบประเมิน ประกอบด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการ ความรู้ความเข้าใจที่ได้ทั้งก่อนและหลังการเข้าร่วมโครงการ และข้อเสนอแนะต่างๆ

ลักษณะของแบบประเมิน ในส่วนของความพึงพอใจ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และควรปรับปรุง และความรู้ความเข้าใจทั้ง ก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้ค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยการแปลความหมายคะแนนในข้อมูลความพึงพอใจ และความรู้ความเข้าใจ แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการ

4.21-5.00	หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับมาก
2.61-3.40	หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับปานกลาง
1.80-2.60	หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับน้อย
1.00-1.80	หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการในระดับน้อยที่สุด

ความรู้ความเข้าใจที่ได้จากโครงการ

4.21-5.00	หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงงานในระดับมากที่สุด
3.41-4.20	หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงงานในระดับมาก
2.61-3.40	หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงงานในระดับปานกลาง
1.81-2.60	หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงงานในระดับน้อย
1.00-1.80	หมายถึง ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงงานในระดับน้อยที่สุด

1.3 เกณฑ์การประเมิน

- 13.1 จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเป้าหมายที่กำหนด
- 13.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดโครงการ ไม่น้อยกว่า 3.5
- 13.3 ค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจในเนื้อหา ไม่น้อยกว่า 3.5

2. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ

ในการจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สำนักงานอธิการบดี เรื่อง ประสบการณ์ในการปรับปรุงงาน กลุ่มเป้าหมายในการเข้าร่วมโครงการครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 150 คน มีผู้ตอบรับเข้าร่วมโครงการ จำนวน 125 คน และเข้าร่วมโครงการจริง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 ต่ำกว่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ เมื่อเสร็จสิ้นโครงการ ได้มีการประเมินผลการจัดโครงการ ได้รับแบบประเมินกลับมา 83 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 79.1 ของผู้เข้าร่วมโครงการทั้งหมด

ผลการประเมิน พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการส่วนใหญ่เป็นพนักงานมหาวิทยาลัย/พนักงานเงินรายได้ จำนวน 72 คน (ร้อยละ 86.8) รองลงมาเป็นข้าราชการ จำนวน 9 คน (ร้อยละ 10.8) และลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ จำนวน 2 คน ตามลำดับ (ร้อยละ 2.4) ผู้เข้าร่วมโครงการปฏิบัติงานกับหน่วยงานปัจจุบันมาแล้วเฉลี่ย 7.5 ปี ปฏิบัติงานกับหน่วยงานปัจจุบันน้อยสุดไม่ถึง 1 ปี ปฏิบัติงานกับหน่วยงานปัจจุบันมากที่สุด 33 ปี ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานมาแล้วมากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 32 คน (ร้อยละ 42.1) รองลงมาปฏิบัติงานมาแล้วมากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 27 คน (ร้อยละ 35.5) และปฏิบัติงานมาแล้วมากกว่า 15 ปี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 10.5) รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมโครงการ

(n=83)		
ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
1. ประเภทบุคลากร		
พนักงานมหาวิทยาลัย/เงินรายได้	72	86.8
ข้าราชการ	9	10.8
ลูกจ้างประจำ/พนักงานราชการ	2	2.4
2. ประสบการณ์ในการปฏิบัติ (n=76)		
ไม่เกิน 1 ปี	5	6.6
มากกว่า 1 ปี แต่ไม่เกิน 5 ปี	32	42.1
มากกว่า 5 ปี แต่ไม่เกิน 10 ปี	27	35.5
มากกว่า 10 ปี แต่ไม่เกิน 15 ปี	4	5.3
มากกว่า 15 ปี ขึ้นไป	8	10.5

2.2 ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการของผู้เข้าร่วมโครงการ

ข้อมูลความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการในครั้งนี้ พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.05) โดยมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการลงทะเบียน มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.18) รองลงมา มีความพึงพอใจต่ออาหารว่างและอาหารกลางวัน (ค่าเฉลี่ย = 4.11) และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ตามลำดับ (ค่าเฉลี่ย = 4.10) ส่วนความพึงพอใจที่ผู้เข้าร่วมโครงการพึงพอใจน้อยที่สุด เป็นเรื่องของเอกสารประกอบ (ค่าเฉลี่ย = 3.83) รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจที่มีต่อการจัดโครงการของผู้เข้าร่วมโครงการ

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง			
1. ขั้นตอนการลงทะเบียนเข้าร่วมโครงการ	25 (30.1)	48 (57.8)	10 (12.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.18	.625	มาก
2. อาหารว่างและอาหารกลางวัน	21 (25.3)	50 (60.2)	12 (14.5)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.11	.625	มาก

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n=83)

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง			
3. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	22 (26.5)	47 (56.6)	14 (16.9)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.10	.655	มาก
4. วิทยากรของโครงการ	28 (33.7)	39 (47.0)	12 (14.5)	3 (3.6)	1 (1.2)	4.08	.858	มาก
5. สถานที่จัดโครงการ	18 (21.7)	52 (62.7)	13 (15.7)	0 (0.0)	0 (0.0)	4.06	.612	มาก
6. ระยะเวลาจัดโครงการ	19 (22.9)	47 (56.6)	14 (16.9)	3 (3.6)	0 (0.0)	3.99	.741	มาก
7. เอกสารประกอบ	15 (18.1)	45 (54.2)	18 (21.7)	4 (4.8)	1 (1.2)	3.83	.824	มาก
รวม						4.05	.512	มาก

2.3 ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงงานของผู้เข้าร่วมโครงการ

ข้อมูลความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงงานของผู้เข้าร่วมโครงการ แบ่งเป็น ความรู้ความเข้าใจก่อนเข้าร่วมโครงการ และหลังจากเข้าร่วมโครงการแล้ว มีรายละเอียด ดังนี้

ก่อนเข้าร่วมโครงการ พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการปรับปรุงงาน ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย = 2.73) โดยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงงาน วิธีการมองหาปัญหาและกำหนดปัญหา มากที่สุด ในระดับที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย = 2.86) รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ PDCA ในการปรับปรุงงาน (ค่าเฉลี่ย = 2.80)

หลังเข้าร่วมโครงการ พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจเพิ่มมากขึ้น โดยมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงงานในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.71) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงงาน วิธีการมองหาปัญหาและกำหนดปัญหา มากที่สุด ในระดับที่เท่ากัน (ค่าเฉลี่ย = 3.81) รองลงมา มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประยุกต์ใช้ PDCA ในการปรับปรุงงาน (ค่าเฉลี่ย = 3.72) รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 3-5

ตารางที่ 3 ข้อมูลเปรียบเทียบระดับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงงานก่อนและหลังเข้าร่วมโครงการ ในภาพรวม

(n=83)

ความรู้ความเข้าใจ	ก่อนเข้าร่วมโครงการ			หลังเข้าร่วมโครงการ		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความเข้าใจเรื่องการปรับปรุงงาน	2.86	.627	ปานกลาง	3.81	.594	มาก
2. วิธีการมองหาปัญหาและกำหนดปัญหา	2.86	.665	ปานกลาง	3.81	.689	มาก
3. การประยุกต์ใช้ PDCA ในการปรับปรุงงาน	2.80	.745	ปานกลาง	3.72	.611	มาก
4. แนวคิดการปรับปรุงงาน (Priority, ECRS, Lean)	2.61	.853	ปานกลาง	3.63	.776	ปานกลาง
5. การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (4M, 7 Wastes, QC Seven Tools, ผังทางปลา)	2.52	.802	น้อย	3.57	.768	ปานกลาง
รวม	2.73	.605	ปานกลาง	3.71	.568	มาก

ตารางที่ 4 ข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับการปรับปรุงงานก่อนเข้าร่วมโครงการ

(n=83)

ความรู้ความเข้าใจ	ระดับความรู้ความเข้าใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความเข้าใจเรื่องการปรับปรุงงาน	1 (1.2)	7 (8.4)	55 (66.3)	19 (22.9)	1 (1.2)	2.86	.627	ปานกลาง
2. วิธีการมองหาปัญหาและกำหนดปัญหา	1 (1.2)	9 (10.8)	51 (61.4)	21 (25.3)	1 (1.2)	2.86	.665	ปานกลาง
3. การประยุกต์ใช้ PDCA ในการปรับปรุงงาน	2 (2.4)	7 (8.4)	49 (59.0)	22 (26.5)	3 (3.6)	2.80	.745	ปานกลาง
4. แนวคิดการปรับปรุงงาน (Priority, ECRS, Lean)	1 (1.2)	7 (8.4)	44 (53.0)	21 (25.3)	10 (12.0)	2.61	.853	ปานกลาง
5. การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (4M, 7 Wastes, QC Seven Tools, ผังทางปลา)	1 (1.2)	3 (3.6)	44 (53.0)	25 (30.1)	10 (12.0)	2.52	.802	น้อย
รวม						2.73	.605	ปานกลาง

ตารางที่ 5 ข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับการปรับปรุงงานหลังเข้าร่วมโครงการ (n=83)

ความรู้ความเข้าใจ	ระดับความรู้ความเข้าใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ความเข้าใจเรื่องการปรับปรุงงาน	6 (7.2)	57 (68.7)	18 (21.7)	2 (2.4)	0 (0.0)	3.81	.594	มาก
2. วิธีการมองหาปัญหาและกำหนดปัญหา	11 (13.3)	47 (56.6)	23 (27.7)	2 (2.4)	0 (0.0)	3.81	.689	มาก
3. การประยุกต์ใช้ PDCA ในการปรับปรุงงาน	5 (6.0)	52 (62.7)	24 (28.9)	2 (2.4)	0 (0.0)	3.72	.611	มาก
4. แนวคิดการปรับปรุงงาน (Priority, ECRS, Lean)	7 (8.4)	45 (54.2)	25 (30.1)	5 (6.0)	1 (1.2)	3.63	.776	ปานกลาง
5. การวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา (4M, 7 Wastes, QC Seven Tools, ผังทางปลา)	5 (6.0)	44 (53.0)	29 (34.9)	3 (3.6)	2 (2.4)	3.57	.768	ปานกลาง
รวม						3.71	.568	มาก

ในส่วนของการรู้ความเข้าใจจากกรณีศึกษาการปรับปรุงงานของสถานพยาบาล นั้น ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.60) รายละเอียดปรากฏในตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ข้อมูลระดับความรู้ความเข้าใจของบุคลากรเกี่ยวกับการปรับปรุงงานของสถานพยาบาล (n=83)

ความรู้ความเข้าใจ	ระดับความรู้ความเข้าใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การปรับปรุงงานของสถานพยาบาล	4 (4.8)	51 (61.4)	22 (26.5)	3 (3.6)	3 (3.6)	3.60	.795	มาก

2.4 ข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมโครงการ

ผู้เข้าร่วมโครงการได้แสดงความคิดเห็น ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดโครงการในครั้งนี้ และหัวข้อสำหรับการจัดโครงการในครั้งต่อไป จำนวนทั้งสิ้น 21 ประเด็น โดยความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่มีต่อโครงการในครั้งนี้ ส่วนใหญ่เห็นว่า เนื้อหาบางช่วงของโครงการค่อนข้างยาก แม้จะมีการอธิบายและยกตัวอย่างประกอบบ้างแต่ผู้เข้าร่วมโครงการยังไม่ค่อยเข้าใจ ควรกำหนดช่วงเวลาการบรรยายของวิทยากรแต่ละท่านให้สั้นลง เนื่องจากการนั่งฟังเป็นเวลานาน ผู้ฟังไม่มีสมาธิ และขาดความสนใจ หรืออาจจะจัดให้มีช่วงพักระหว่างการบรรยาย เอกสารประกอบการบรรยายค่อนข้างเล็ก ทำให้มองไม่เห็นรายละเอียดเท่าที่ควร ควรมีตัวอย่างประสบการณ์การปรับปรุงงานจากหลายๆ หน่วยงานมาประกอบกัน

นอกจากนี้ ผู้เข้าร่วมโครงการมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดโครงการในครั้งต่อไป คือ ต้องการให้จัดอบรมเรื่องการปรับปรุงงานให้กับบุคลากรระดับผู้บริหาร เช่น ผู้อำนวยการ หรือหัวหน้างาน เสนอให้จัดโครงการในรูปแบบของการ workshop ต้องการทราบเทคนิคการปรับทัศนคติบุคลากรในหน่วยงานให้พร้อมรับการปรับปรุงงาน เสนอให้เชิญวิทยากรจากภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการปรับปรุงงานมาให้ความรู้เพิ่มเติม และเสนอหัวข้อการจัดโครงการครั้งต่อไปเป็นการจัดการความรู้เรื่องการประกันคุณภาพ โดยเชิญวิทยากรจากคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตารางที่ 7 ข้อมูลข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมโครงการ

(n=21)		
ข้อเสนอแนะ	จำนวน	ร้อยละ
1. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่มีต่อกับโครงการ		
- เนื้อหาบางช่วงของโครงการค่อนข้างยาก	4	19.0
- ควรกำหนดช่วงเวลาการบรรยายของวิทยากรแต่ละท่านให้สั้นลง/จัดให้มีช่วงพัก	3	14.3
ระหว่างการบรรยาย		
- เอกสารประกอบการบรรยายค่อนข้างเล็ก	3	14.3
- ควรมีตัวอย่างประสบการณ์การปรับปรุงงานจากหลายๆ หน่วยงานมาประกอบกัน	2	9.5
2. การจัดโครงการในครั้งต่อไป		
- จัดอบรมเรื่องการปรับปรุงงานให้กับบุคลากรระดับผู้บริหาร	3	14.3
- จัดโครงการในรูปแบบของการ workshop	2	9.5
- ต้องการทราบเทคนิคการปรับทัศนคติบุคลากรในหน่วยงานให้พร้อมรับการ	2	9.5
ปรับปรุงงาน		
- เชิญวิทยากรจากภายนอกที่มีความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการปรับปรุงงานมาให้ความรู้เพิ่มเติม	1	4.8
- การจัดการความรู้เรื่องการประกันคุณภาพ โดยเชิญวิทยากรจากคณะสัตว	1	4.8
แพทยศาสตร์		

3. สรุปผลการประเมินโครงการ

1. จำนวนผู้เข้าร่วมประชุม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเป้าหมายที่กำหนด ผลการประเมินพบว่า มีผู้เข้าร่วมโครงการทั้งสิ้น 105 คน จากเป้าหมายที่กำหนด 150 คน คิดเป็นร้อยละ 70.0 ซึ่งต่ำกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้

2. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการจัดโครงการ ไม่น้อยกว่า 3.5 ผลการประเมิน พบว่า ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจในการจัดโครงการเฉลี่ย 4.05 มากกว่าเกณฑ์ประเมินที่ตั้งไว้

3. ค่าเฉลี่ยความรู้ความเข้าใจในเนื้อหาของโครงการ ไม่น้อยกว่า 3.5 ผลการประเมิน พบว่า หลังจากเข้าร่วมโครงการแล้ว ผู้เข้าร่วมโครงการมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับปรุงงาน เฉลี่ย 3.71 มากกว่าเกณฑ์ประเมินที่ตั้งไว้

4. การจัดโครงการครั้งนี้ มีต้นทุนต่อหน่วย คิดเป็น 192.86 บาทต่อคน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบประเมิน

ภาคผนวก ข
ภาพกิจกรรม





ภาคผนวก ค
เอกสารประกอบการบรรยาย

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มุ่งสร้างศาสตร์แห่งแผ่นดิน

เพื่อความกินดีอยู่ดีของชาติ



**Kasetsart University aims to create knowledges
of the land for the well - being of nation**