

1. ชื่อผลงาน / โครงการพัฒนา

- 1.1 ชื่อภาษาไทย พัฒนาระบบการศึกษาดูงานของบุคลากรสาขาวิชาชีพ
- 1.2 ชื่อภาษาอังกฤษ

2. ชื่อหน่วยงาน / ทีม ศูนย์ฝึกอบรม

3. ปีที่ดำเนินการ พ.ศ.2558

4. คำสำคัญ :

- 4.1 ถ้าตั้งชื่อเรื่องให้เห็นปัญหาและผลที่ศึกษา ให้ดึงคำสำคัญมาจากชื่อเรื่อง ไม่เกิน 3-4 คำเท่านั้น
- 4.2 ถ้าตั้งชื่อเรื่องแต่ไม่เห็นปัญหาและผลที่ศึกษา เป็นการตั้งเพื่อชื่อสวย เรียกความสนใจ ให้ดึงคำสำคัญจะต้องดึงมาจากขั้นตอน และเป้าหมายของเรื่อง ไม่เกิน 3-4 คำเท่านั้น

5. เป้าหมาย :

- เพื่อเพิ่มมาตรฐานการให้บริการการศึกษาดูงานอย่างมีระบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- เพื่อลดความเสี่ยงของการเกิดอุบัติเหตุ/ข้อร้องเรียนในการขอเข้าศึกษาดูงาน
- เพื่อเพิ่มระดับความพึงพอใจผู้มาใช้บริการ
- เพื่อลดขั้นตอนของกระบวนการให้มีความสั้น กระชับ รวดเร็ว

6. ปัญหาและสาเหตุ :

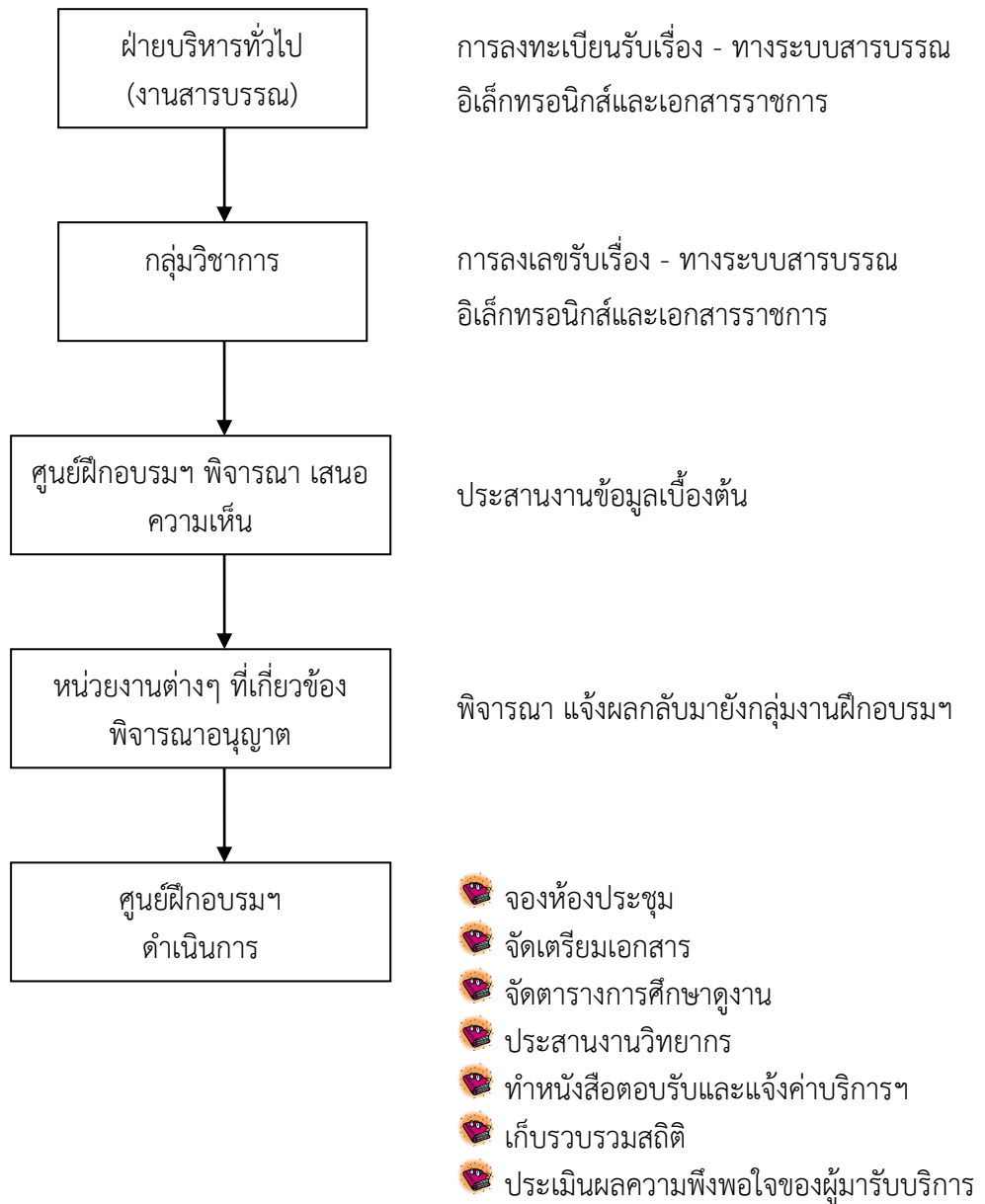
- 6.1 ไม่มีระบบการทำงานของการให้บริการการศึกษาดูงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 6.2 ได้รับหนังสือที่ไม่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดูงาน 5 เรื่อง
- 6.3 ผู้เข้ารับการการศึกษาดูงานได้รับบริการที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน
- 6.4 ผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีระบบในการให้บริการที่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- 6.5 บุคลากรศูนย์ฝึกอบรมต้องการให้เกิดระบบในการให้บริการการศึกษาดูงาน

7. การวัดผลและการเปลี่ยนแปลง :

7.1 ก่อนแก้ปัญหา

7.1.1 ไม่มีระบบในการให้บริการการศึกษาดูงาน เช่น บางวิชาชีพเข้าสู่กระบวนการปฐมนิเทศน์ก่อนเข้ารับบริการที่หน่วยเฉพาะทางแต่บางวิชาชีพไม่ได้รับการปฐมนิเทศน์ก่อนเข้ารับบริการ ทำให้ไม่ได้รับการแนะนำให้รู้จักกับสถาบันราชานุกูลที่ครอบคลุม

ก่อนปรับระบบ



ตารางที่1 สาเหตุของการเกิดปัญหาและแผนการแก้ไข

ประเด็นปัญหา	สาเหตุ / ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
ประเด็น1 ไม่มีระบบการทำงานของการให้บริการศึกษาดูงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	ปัจจัยด้านบุคลากร (Human Error) -บุคลากรให้บริการไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
	ปัจจัยด้านวิธีการ (Process Error) -ไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน /ไม่ครบกระบวนการ
	ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Error) -ห้องประชุมไม่เพียงพอและเหมาะสม จึงต้องมีการดำเนินการจองห้องประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย2สัปดาห์
	-ปัจจัยด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ (Tools/Equipment Error) -
ประเด็น2 ได้รับหนังสือที่ไม่เกี่ยวข้องกับการศึกษาดูงาน 5 เรื่อง	ปัจจัยด้านบุคลากร (Human Error) -บุคลากรที่เกี่ยวข้องไม่ทราบขอบเขตในงานการรับศึกษาดูงาน
	ปัจจัยด้านวิธีการ (Process Error) -ไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน /ไม่ครบกระบวนการ /ไม่ทราบขอบเขตการให้บริการ
	ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Error) -ห้องประชุมไม่เพียงพอและเหมาะสม จึงต้องมีการดำเนินการจองห้องประชุมล่วงหน้าอย่างน้อย2สัปดาห์
	-ปัจจัยด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ (Tools/Equipment Error) ได้แก่ -
ประเด็น3 ผู้เข้ารับศึกษาดูงานได้รับบริการที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	ปัจจัยด้านบุคลากร (Human Error) -บุคลากรให้บริการไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน
	ปัจจัยด้านวิธีการ (Process Error) -ไม่มีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน /ไม่ครบกระบวนการ
	-ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม (Environment Error) -
	-ปัจจัยด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ (Tools/Equipment Error) -

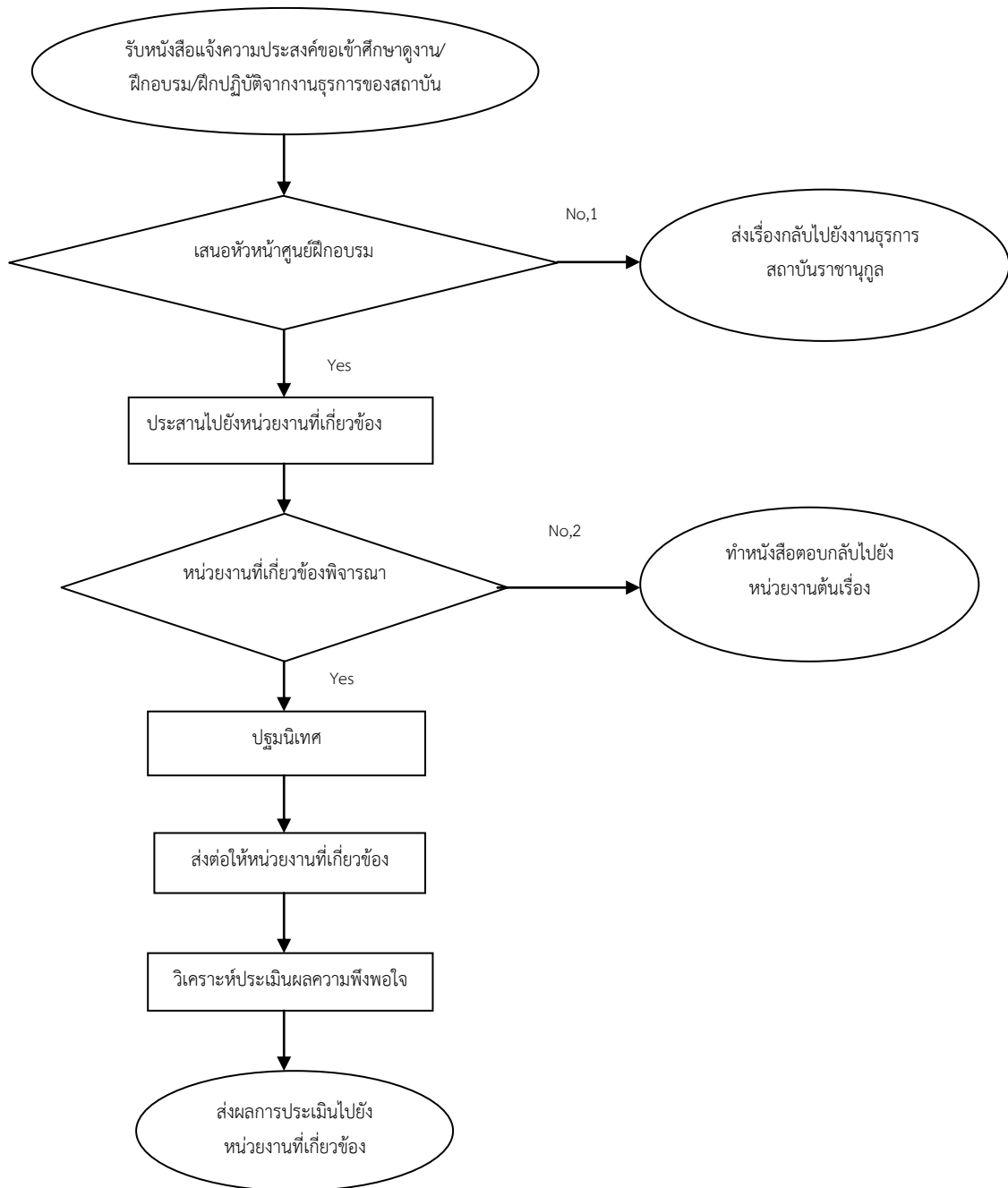
7.2 วิธีการที่เลือกใช้มาแก้ปัญหา

- ปรับแก้ขั้นตอนการทำงาน
  - โดยการประชุมทีมบุคลากร
  - จัดทำ Flow chart การศึกษาดูงาน
- ใช้เครื่องมือแบบไหนเก็บข้อมูลก่อนและหลัง
  - แบบประเมินความพึงพอใจ
  - โปรแกรมการเก็บข้อมูลสถิติผู้มารับบริการของศูนย์ฝึกอบรม
- จำนวนตัวอย่างที่ศึกษา
  - ผู้มาศึกษาดูงานที่สถาบันราชานุกูล
- ระยะเวลาในการแก้ปัญหา
  - พ.ย.57-ส.ค.58
  -

ตารางที่2 ประเด็นปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหา

ประเด็นปัญหา	วิธีการแก้ไข	ระยะเวลาดำเนินการ	ผลที่คาดว่าจะได้รับ	ตัวชี้วัดผลลัพธ์
ประเด็น1 ไม่มีระบบการทำงานของการให้บริการศึกษาดูงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	-ประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้อง -ร่วมกันสร้างระบบการศึกษาดูงานโดยร่วมทบทวนกระบวนการ/วิธีการให้บริการศึกษาดูงาน	3 เดือน	-มีระบบการศึกษาดูงานที่เป็นสายลักษณะอักษร -บุคลากรที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการทำระบบการศึกษาดูงานร่วมกัน	-มี Flow chart การศึกษาดูงาน -บุคลากรเข้าร่วมประชุมครบ
ประเด็น2 ได้รับหนังสือที่ไม่เกี่ยวข้องกับ การศึกษาดูงาน 5 เรื่อง	-แจ้งขอขเขตบริการไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	3 เดือน	-หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบขอขเขตการให้บริการของศูนย์ฝึกอบรม	-ไม่ได้รับหนังสือที่เกี่ยวข้องกับงานบริการศูนย์ฝึกอบรม
ประเด็น3 ผู้เข้ารับการศึกษาดูงานได้รับบริการที่ไม่เป็นมาตรฐานเดียวกัน	-ประชุมบุคลากรที่เกี่ยวข้อง -ร่วมกันสร้างระบบการศึกษาดูงานโดยร่วมทบทวนกระบวนการ/วิธีการให้บริการศึกษาดูงาน	3 เดือน	-ผู้เข้ารับบริการได้รับบริการศึกษาดูงานครบทุกกระบวนการและเป็นมาตรฐานเดียวกัน	-ผู้เข้ารับบริการได้รับบริการศึกษาดูงานครบทุกกระบวนการและเป็นมาตรฐานเดียวกัน -คะแนนความพึงพอใจไม่ต่ำกว่าร้อยละ85

หลังปรับระบบ



หมายเหตุ Yes หมายถึง ตอบตกลง

No,1 หมายถึง ไม่ได้ส่งเรื่องมาเพื่อฝึกอบรม เช่น บริจาคสิ่งของ/งานจิตอาสา/ขอข้อมูลของสถาบันฯ/  
ขอเก็บข้อมูลการทำวิจัย

No,2 หมายถึง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในสถาบันฯไม่อนุญาตให้เข้าศึกษาดูงาน

7.3 ข้อมูลเปรียบเทียบก่อนและหลังการแก้ปัญหา

ตัวแปรที่ศึกษา	เป้าหมาย	ข้อมูลก่อนการแก้ปัญหา	ข้อมูลหลังการแก้ปัญหา	เปรียบเทียบผล (เพิ่มขึ้น/ลดลง/เท่าเดิม)
ระบบการศึกษา ดูงาน	-ผู้มารับบริการ ศึกษาดูงานได้รับ การปฐมนิเทศจาก ศูนย์ฝึกอบรม 100%	-ผู้มารับบริการ ศึกษาดูงานได้รับ การปฐมนิเทศจาก ศูนย์ฝึกอบรม 75%	-ผู้มารับบริการศึกษา ดูงานได้รับการ ปฐมนิเทศจากศูนย์ ฝึกอบรม 100%	-ผู้มารับบริการศึกษา ดูงานได้รับการ ปฐมนิเทศจากศูนย์ ฝึกอบรม เพิ่มขึ้น
	-ร้อยละความพึง พอใจ	- 91% ( ต.ค.57-เม.ย.58)	- 95% ( พ.ค.58-ส.ค.58)	-ร้อยละความพึงพอใจ เพิ่มขึ้น
	-จำนวนการหนังสือ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ฝึกอบรม	- 5 เรื่อง	- 0 เรื่อง	-จำนวนการหนังสือที่ ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ฝึกอบรม ลดลง

8. บทเรียนที่ได้รับ :

- ผู้ใช้บริการ เป็นผู้ที่ต้องการจะเข้ามาเรียนรู้เกี่ยวกับสถาบันราชานุกูลซึ่งอาจจะมีทั้งคนที่รู้จักสถาบันราชานุกูลมาบ้างแล้วหรืออาจจะไม่เคยมารับบริการที่สถาบันราชานุกูลเลย ฉะนั้นการเตรียมข้อมูลความรู้ต่างๆ สถานที่ในการต้อนรับ การสร้างความประทับใจและการให้บริการที่ดี เป็นสิ่งที่ผู้มารับบริการควรจะได้รับ ซึ่งเราจะสามารถประเมินได้จากการสังเกตการมีส่วนร่วมขณะเข้า รับบริการศึกษาดูงาน การประเมินผลความพึงพอใจและข้อเสนอแนะต่างๆ ทำให้เราได้มีโอกาสพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น
- ระบบงาน การจัดทำระบบงาน ควรให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคนมีส่วนร่วมในการสร้าง เพื่อให้เกิดความเข้าใจและนำไปใช้งานได้อย่างถูกต้อง มีมาตรฐานและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน
- บุคลากรผู้ปฏิบัติ ควรมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับระบบงาน โรคต่างๆทางพัฒนาการเบื้องต้น ข้อมูลการให้บริการของหน่วยงานภายในสถาบันราชานุกูลที่เป็นปัจจุบัน

9. การติดต่อกับทีมงาน :

นางสาวเบญจวรรณ ภูชั้น หน่วยงาน ศูนย์ฝึกอบรม สถาบันราชานุกูล  
โทรศัพท์ 02-2488900 ต่อ 70328 e-mail [giggs0711@hotmail.com](mailto:giggs0711@hotmail.com)

10. คณะทำงาน :

10.1 นางฉันทนา	พิกุลทอง	หัวหน้าทีม
10.2 นางสาวเสาวลักษณ์	ช่างสมบูรณ์	สมาชิก
10.3 นางสาววรรณภา	เปรมปรีดา	สมาชิก
10.4 นางสาวริกา	แก้วน้ำ	สมาชิก
10.5 นางสาวเบญจวรรณ	ภูชั้น	สมาชิก
10.5 นางสาวสุกัลยา	นุพินรัมย์	สมาชิก