

1. ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา : พัฒนาบุคลากรงานซ่อมบำรุงและสิ่งแวดล้อม(การให้บริการ)
ที่มุ่งเน้น“แผนปรับปรุงพัฒนางานซ่อมบำรุง-รักษา งานช่าง ครั้งที่ 1 / 2554 เรื่องการซ่อมแซมล่าช้า”
2. คำสำคัญ : สรุบบันทึก Service Heart
3. เป้าหมาย : พัฒนาบุคลากรงานซ่อมบำรุงและสิ่งแวดล้อม(การให้บริการ) เรื่อง การซ่อมแซมล่าช้า

4. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :

จากการวิเคราะห์ของทีมได้พบสาเหตุความด้อยคุณภาพและโอกาสพัฒนา ด้านบุคลากร / วัสดุ-อุปกรณ์ / ขาดช่างด้านเทคนิค(ดูแลการประเมิน/และปฏิบัติ) จึงส่งผลกระทบต่อการทำงานต่อทีม/งาน/ระบบภายในหน่วย และผู้รับผิดชอบงานไม่ทุ่มเท / มีรายการงานส่งซ่อมมากกว่าบุคลากรงานช่าง (ส่วนใหญ่เกิดจากประสบการณ์) รวมถึงเรื่องอะไหล่- วัสดุ-อุปกรณ์ ในคลังที่สำรองยังไม่ทันสมัย / มีงานชำรุดบ่อย / และงานบางอย่างในพื้นที่อะไหล่เครื่องมือไม่ มีจำหน่าย เช่น อะไหล่เครื่องมือที่ใช้เฉพาะงาน/ที่เป็นการเสื่อมสภาพ หรือไม่มีผู้ผลิตแล้ว ทำให้งานบริการล่าช้า เพราะเสียเวลานานในการสั่งซื้อ / จัดหายาก

5. การเปลี่ยนแปลง :

ทำให้เกิดการวางแผนพัฒนาในการทำงานต่อบุคคล/ต่อทีมหน่วยร่วมกัน ทางด้านงานซ่อมแซม ด้านการปรับเปลี่ยนจัดหาอะไหล่/วัสดุ/อุปกรณ์ ระบบเอกสารที่ตอบสนองข้อมูลถึงผู้ใช้บริการ การประสานงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นที่ให้บริการมีความรวดเร็ว/มีความพึงพอใจมากขึ้น และมีการพัฒนางานภายในหน่วยอย่างต่อเนื่อง

6. การวัดผลและผลการเปลี่ยนแปลง :

เพื่อเพิ่ม (1.) อัตราการซ่อมแล้วเสร็จทันเวลากำหนดมากกว่าร้อยละ 90 (2.) อัตราการประชุม/นิเทศติดตามผลปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์/เดือนมากกว่าร้อยละ 80 (3.) ย่อมได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ร้อยละ 80

7. สรุปงานโดยย่อ :

ระดับความสำเร็จ ของการนำผลงาน CQI นี้ สามารถนำมาใช้ให้เกิดการปรับปรุงพัฒนางานซ่อมบำรุงรักษาให้มีประสิทธิภาพ มีความรวดเร็ว ได้คุณภาพ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และเพื่อตอบสนองเป้าหมายสูงสุดขององค์กร

8. บทเรียนที่ได้รับ :

การสร้างผลสำเร็จของการดำเนินงานบุคคล/ทีมหน่วย และเอื้อต่อระบบเป็นไปในแนวทางเดียวกัน / มีการปฏิบัติ / มีความร่วมมือและเข้าใจ งานที่ดีขึ้น สามารถทำให้ผู้ใช้บริการรับรู้ /ให้ความร่วมมือและเข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานของบุคลากร/ของใบส่งซ่อม และงานบริการที่นอกเหนือระบบตามที่ได้รับมอบหมายได้ดีขึ้น

9. การติดต่อกับทีมงาน :

ชื่อกลุ่ม (Service Heart) บริการด้วยใจ

ผู้นำเสนอ : นางศตพร พลายนนท์ งานธุรการ(งานซ่อมฯ) เลขาฯกลุ่ม

- บริหารงานภายในหน่วย : นายจักรกฤษณ์ คำถาวร หัวหน้างานซ่อมบำรุงและสิ่งแวดล้อม ประธานกลุ่ม
- ที่ปรึกษากลุ่ม : นางอารัญญา รักษาสัตย์ หัวหน้าฝ่ายบริหารทั่วไป

โดยอยู่ภายใต้การบริหารจัดการ ของ ฝ่ายบริหารทั่วไป กลุ่มภารกิจอำนวยการ

- รายชื่อกลุ่ม / มีสมาชิกรับผิดชอบงาน 3 หน่วย จำนวน 15 คน

1) หน่วยซ่อมบำรุง มี 6 คน

มีข้าราชการ 1 คน / ลูกจ้างประจำ 4 คน / งานธุรการ 1 คน และลูกจ้างรายคาบ 1 คน ได้แก่

1. นายจักรกฤษณ์ คำถาวร ตำแหน่งนายช่างไฟฟ้าปฏิบัติงาน หัวหน้างานซ่อมบำรุงและสิ่งแวดล้อม
2. นายประสิทธิ์ แก่นสนธิ ตำแหน่งช่างปูน มอบหมายให้ปฏิบัติงานช่างไฟฟ้า/ช่างประปา และงานอิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้น
3. นายประทีป พวงสันเทียะ ตำแหน่งช่างไม้ครุภัณฑ์
4. นายพยนต์ ทองสุข ตำแหน่งช่างสี
5. นายสุวัฒน์ บุญศรี ช่วยงานประปา/ช่วยงานไฟฟ้า ที่เป็นงานย่อย/งานง่าย
6. นางศตพร พลายนนต์ ดูแลระบบงานธุรการ/เอกสารทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับงานซ่อมบำรุงและสิ่งแวดล้อม

2) หน่วยสถานที่(งานสิ่งแวดล้อม) มี 8 คน

มีลูกจ้างประจำ 6 ราย (ตำแหน่งผู้ช่วยเหลือคนไข้ 3 คน/พนักงานช่วยการพยาบาล 2 คน) / ลูกจ้างชั่วคราวด้วยเงินบำรุง(ตำแหน่งคนงาน) 2 ราย ได้แก่

1. นายอุดม อนุพันธ์ มอบหมายให้เป็นหัวหน้าทีมหน่วยสถานที่(งานสิ่งแวดล้อม)และปฏิบัติ
2. นายอุทัย คำพอง เป็นรองหัวหน้าทีมหน่วยสถานที่(งานสิ่งแวดล้อม)และปฏิบัติ
3. นายสมพงษ์ เกิดเล็ก
4. นายสุวิทย์ คงชาวนา
5. นายจำรูญ ทรัพย์ชิต
6. นายอุดม ถึกคุ้ม และ
7. นายสัมพันธ์ โพธิ์ทอง
8. นายธนากร เหลืองรุ่งทรัพย์

3) หน่วยบำบัดน้ำเสีย

มีลูกจ้างประจำ(ตำแหน่งผู้ช่วยเหลือคนไข้) 1 คน ได้แก่

- นายศุภนันทนนท์ นิ้มแสง รับผิดชอบงานดูแลระบบฯ

ติดต่อสอบถาม/รับคำปรึกษาเกี่ยวกับระบบ/งานภายในหน่วย กรุณาแจ้ง 5207

หรือ E-mail Sta2511@hotmail.com

1. รายละเอียดประวัติของสมาชิกกลุ่ม หน่วยงานซ่อมบำรุงและสิ่งแวดล้อม

ลำดับ ที่	ชื่อ - สกุล	หน้าที่	การศึกษา	อายุ (ปี)	ประสบการณ์ (ปี)
	หน่วยซ่อมบำรุง				
1.	นายจักรกฤษณ์ คำถาวร	นายช่างไฟฟ้าปฏิบัติงาน หัวหน้างานซ่อมบำรุงและสิ่งแวดล้อม	ปวส.	36	
2.	นายประสิทธิ์ แก่นสนธิ์	ช่างปูน / มอบหมายให้ปฏิบัติงานไฟฟ้าและ ช่วยงานอิเล็กทรอนิกส์เบื้องต้น			
3.	นายประทีป พวงสันเทียะ	ช่างไม้ครุภัณฑ์	ม.6	53	15
4.	นายพยนต์ ทองสุข	ช่างสี	ม.3	46	14
5.	นายสุวัฒน์ บุญศรี	ช่างประปา / ลูกจ้างรายคาบ	มศ.3	65	45
6.	นางศตพร พลายมนต์	พนักงานพิมพ์ ส 2 / รับผิดชอบงานธุรการทั้ง ระบบที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน	ปวช (สาขา เลขานุการ)	43	18
	หน่วยสถานที่(งานสิ่งแวดล้อม)				
1	นายอุดม อนุพันธ์	ผู้ช่วยเหลือคนไข้ มอบหมายให้เป็นหัวหน้า ทีมหน่วยสถานที่(งานสิ่งแวดล้อม)	ปวช (สาขา ช่างยนต์)	49	24
2	นายอุทัย คำพอง	ผู้ช่วยเหลือคนไข้ เป็นรองหัวหน้าทีมหน่วย สถานที่(งานสิ่งแวดล้อม)	ม.3	44	
3.	นายสมพงษ์ เกิดเล็ก	พนักง.ช่วยการพยาบาล / ปฏิบัติงาน สิ่งแวดล้อม	ป.4	55	36
4.	นายสุวิทย์ คงขาวนา	ผู้ช่วยเหลือคนไข้ / ปฏิบัติงานสิ่งแวดล้อม	ม.3	59	38
5.	นายจำรูญ ทรัพย์ชิต	พนักง.ช่วยการพยาบาล / ปฏิบัติงานสิ่งแวดล้อม	ป.4	51	34
6.	นายอุดม ถึกคุ้ม	พนักง.ช่วยการพยาบาล / ปฏิบัติงานสิ่งแวดล้อม	ป.4	58	33
7.	นายสัมพันธ์ โพธิ์ทอง	คนงาน / ปฏิบัติงานสิ่งแวดล้อม	ม.3		
8.	นายธนากร เหลืองรุ่งทรัพย์	คนงาน / ปฏิบัติงานสิ่งแวดล้อม			
	หน่วยบำบัดน้ำเสีย				
1.	นายศุภนันท์ นิ่มแสง	ผู้ช่วยเหลือคนไข้ / ดูแลงานระบบบำบัดน้ำเสีย	ม.3	45	14

2. การค้นหาปัญหา / โอกาสพัฒนา

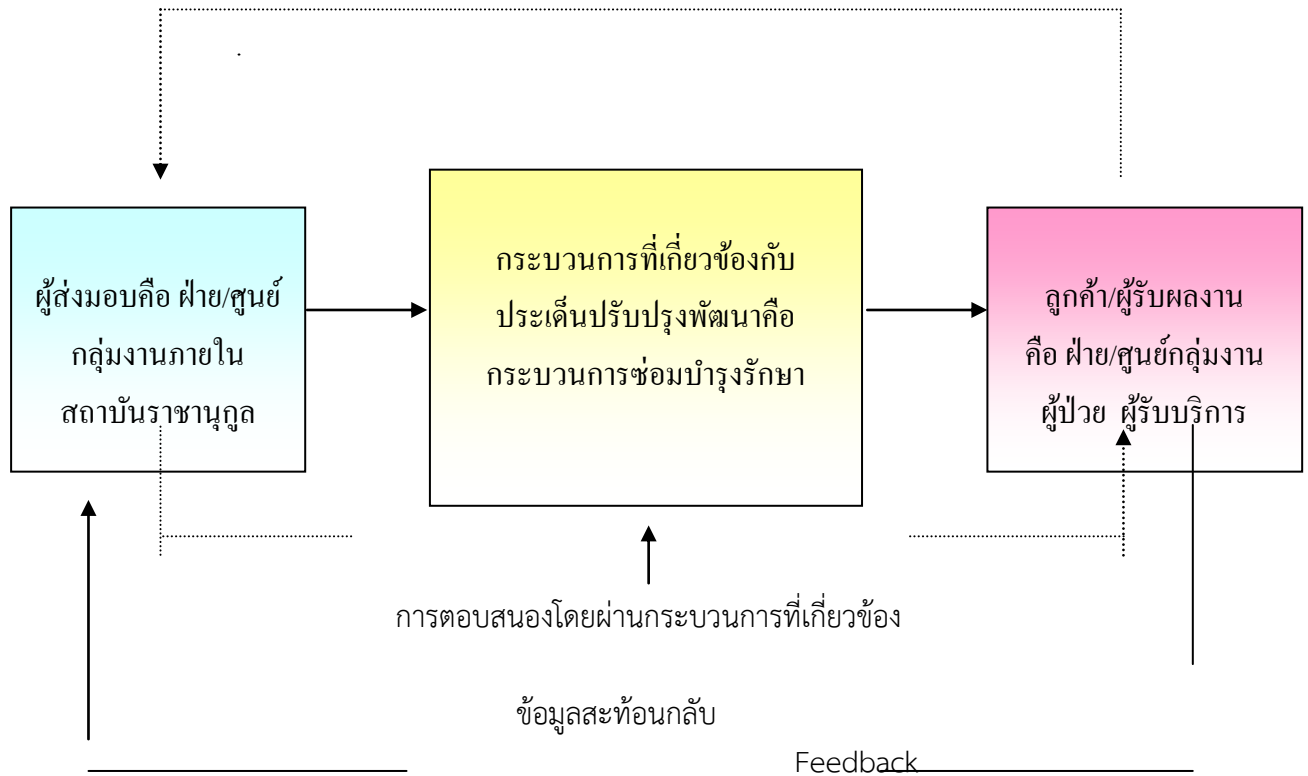
2.1 วิเคราะห์ของทีมหน่วยซ่อมบำรุงและสิ่งแวดล้อม ได้ทำการศึกษา และเก็บข้อมูลผู้ใช้บริการ / งานบริการ พบสาเหตุความด้อยคุณภาพ หรือโอกาสพัฒนา ดังตารางวิเคราะห์ปัญหา ต่อไปนี้

ลำดับที่	หัวข้อปัญหา / โอกาสพัฒนา	ความเป็นไปได้				ความรุนแรง				ความถี่				รวมคะแนน
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
1.	บุคลากร คำอธิบายเช่น													
	- ไม่ทุ่มเท รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่			3				3					4	10
	- มีรายการส่งซ่อมมาก บุคลากรมีงานอื่นที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานประจำ			3			2					3		8
	- การกำกับติดตามประเมินผล ผู้ปฏิบัติงานไม่สม่ำเสมอ / ภารกิจมาก				4			3					4	11
2.	วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือช่าง อะไหล่ที่ไม่มีในคลัง คำอธิบายเช่น													
	- ไม่ทันสมัยไม่สะดวกในการใช้งาน			3					4			3		10
	- ขำรุดบ่อย / ขอย้ายติดตั้งของเดิมบ่อย / ไม่พร้อมใช้งาน ขาดการบำรุงรักษา				4				4				4	12
	- อะไหล่, วัสดุ / อุปกรณ์บางอย่างในพื้นที่ไม่มีจำหน่าย เช่น อะไหล่เครื่องมือที่ใช้เฉพาะงาน / เสื่อมสภาพและไม่มีจำหน่ายแล้ว ทำให้เสียเวลานานในการสั่งซื้อ จัดหายาก			3			2			1				6
3.	เทคนิค งานประเมิน / การปฏิบัติงานตามแนวทาง คำอธิบายเช่น													
	- การติดตามนิเทศประเมิน / ผลงานอย่างสม่ำเสมอ			3				3				3		9
	- ไม่ปฏิบัติตามแนวทางระเบียบปฏิบัติงานซ่อม				3			3					4	10

2.2 วิเคราะห์กระบวนการและความสัมพันธ์

ระบบหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง Process Flow Char

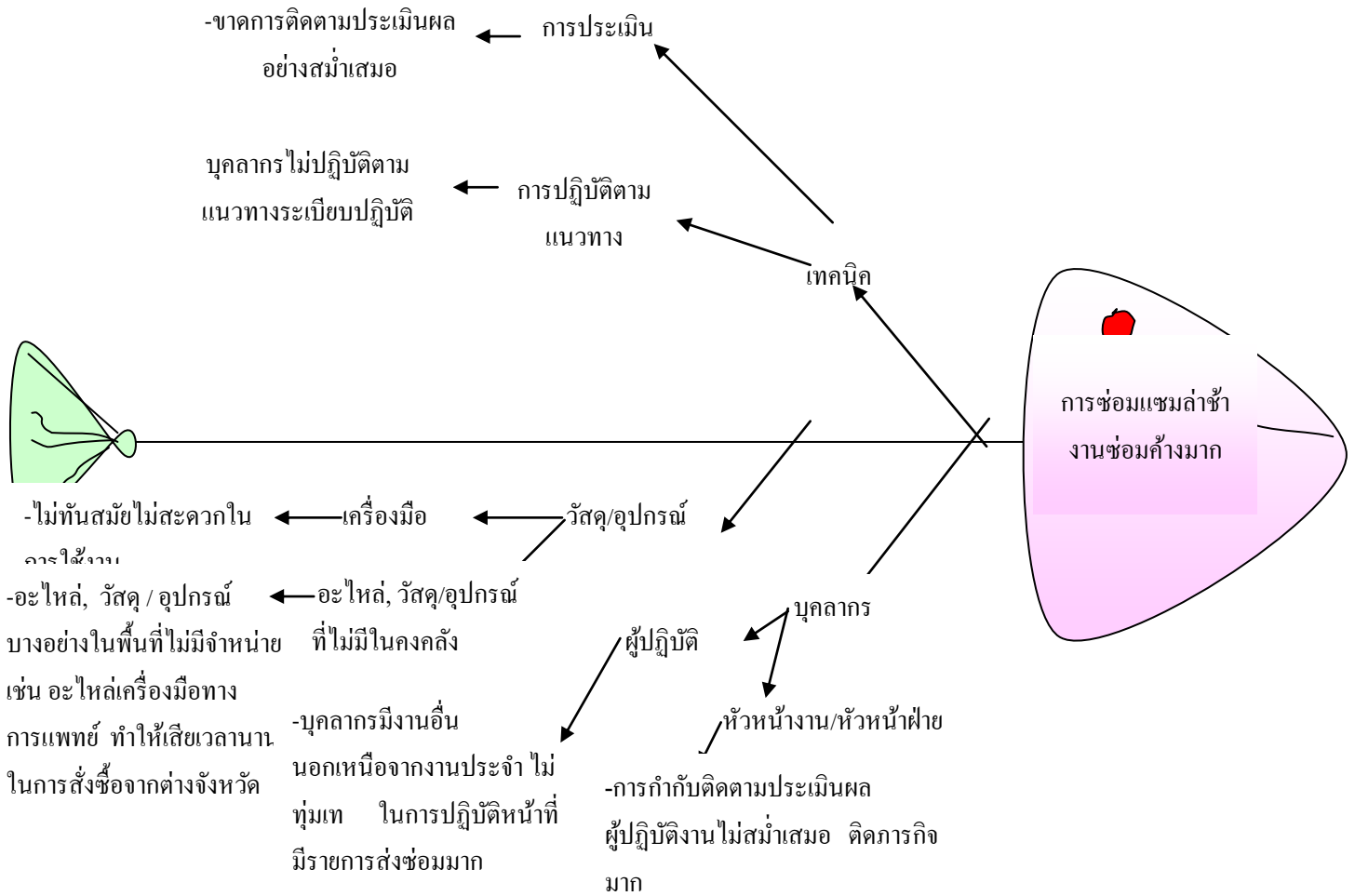
ความต้องการ



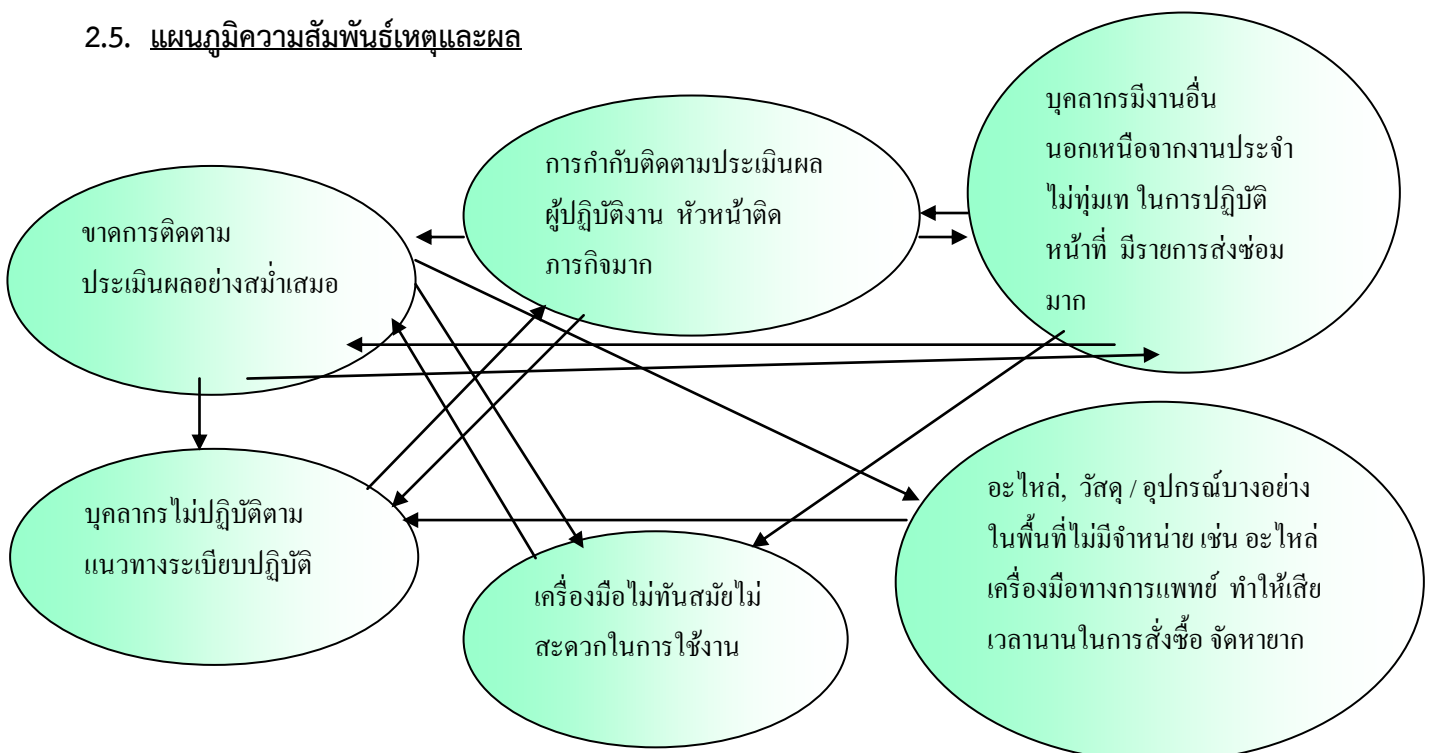
2.3 ผังการไหลของกระบวนการซ่อมแซมบำรุงรักษา (Flow Chart)

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอนการปฏิบัติ	เอกสารที่ใช้
<p>1.หัวหน้าหน่วยงาน 2.พนักงานประจำหน่วย 3.นายช่าง</p> <p>1.หัวหน้างาน 2.นายช่าง หน่วยซ่อมบำรุง -งานไฟฟ้า -งานประปา -งานไม้ครุภัณฑ์ -งานสี</p> <p>3.ลูกจ้างรายคาบ งานช่าง</p> <p>4.ผู้ช่วยเหลือคนไข้ 5.พนักงานประจำหน่วย</p>	<pre> graph TD A[รับเรื่อง/รับงาน] --> B{ประเมินความเสียหาย/เพื่อเตรียมเครื่องมือ/วัสดุ/อุปกรณ์} B -- ไม่ได้ --> C[ประสานพัสดุเพื่อจัดซื้อจัดหาและจ้างช่างภายนอก] B -- ได้ --> D[แจ้งผู้รับบริการ] C --> D D --> E[ดำเนินการ/ให้บริการและแก้ไขเมื่อมีปัญหา] E --> F{ตรวจสอบความถูกต้อง คุณภาพงาน?} F -- ไม่ได้ --> E F -- ได้ --> G[บันทึกการให้บริการ] G --> H[ส่งมอบงาน บันทึกและติดตามประเมินผล] </pre>	<p>-ใบส่งซ่อม -ใบขออนุมัติผลิต -โทรศัพท์ วาจา -แบบประเมินงานซ่อมแซม -ใบบันทึกผลการปฏิบัติงาน</p>
<p>1.ผู้ให้บริการ 2.ผู้รับบริการ</p>		
<p>ผู้ให้บริการ</p>		
<p>ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ</p>		

2.4. วิเคราะห์โดยใช้แผนภูมิแก๊งปลา



2.5. แผนภูมิความสัมพันธ์เหตุและผล



3. หัวข้อกิจกรรม จากข้อมูลดังกล่าว ทีมได้นำมาวิเคราะห์ ผลสรุปพบว่าต้นเหตุที่เป็น

มูลเหตุจูงใจที่เลือกทำกิจกรรม คือ ทางเลือกสำหรับการจัดการต้นเหตุหรือทางเลือกที่จะปรับปรุงพัฒนา

1. การกำกับติดตามประเมินผลผู้ปฏิบัติงานไม่สม่ำเสมอ / ภารกิจมาก
2. ขำรุดบ่อย / ขอย้ายติดตั้งของเดิม บ่อย / ไม่พร้อมใช้งาน ขาดการบำรุงรักษา
3. ไม่ทุ่มเท ในการปฏิบัติหน้าที่มีรายการส่งซ่อมมาก บุคลากรมีงานอื่นนอกเหนือจากงานประจำ
4. บุคลากรไม่ปฏิบัติตามแนวทางระเบียบปฏิบัติ

4. ระยะเวลาในการทำกิจกรรม (กำหนดทางเลือกโดยใช้เกณฑ์ ตามตาราง PDCA)

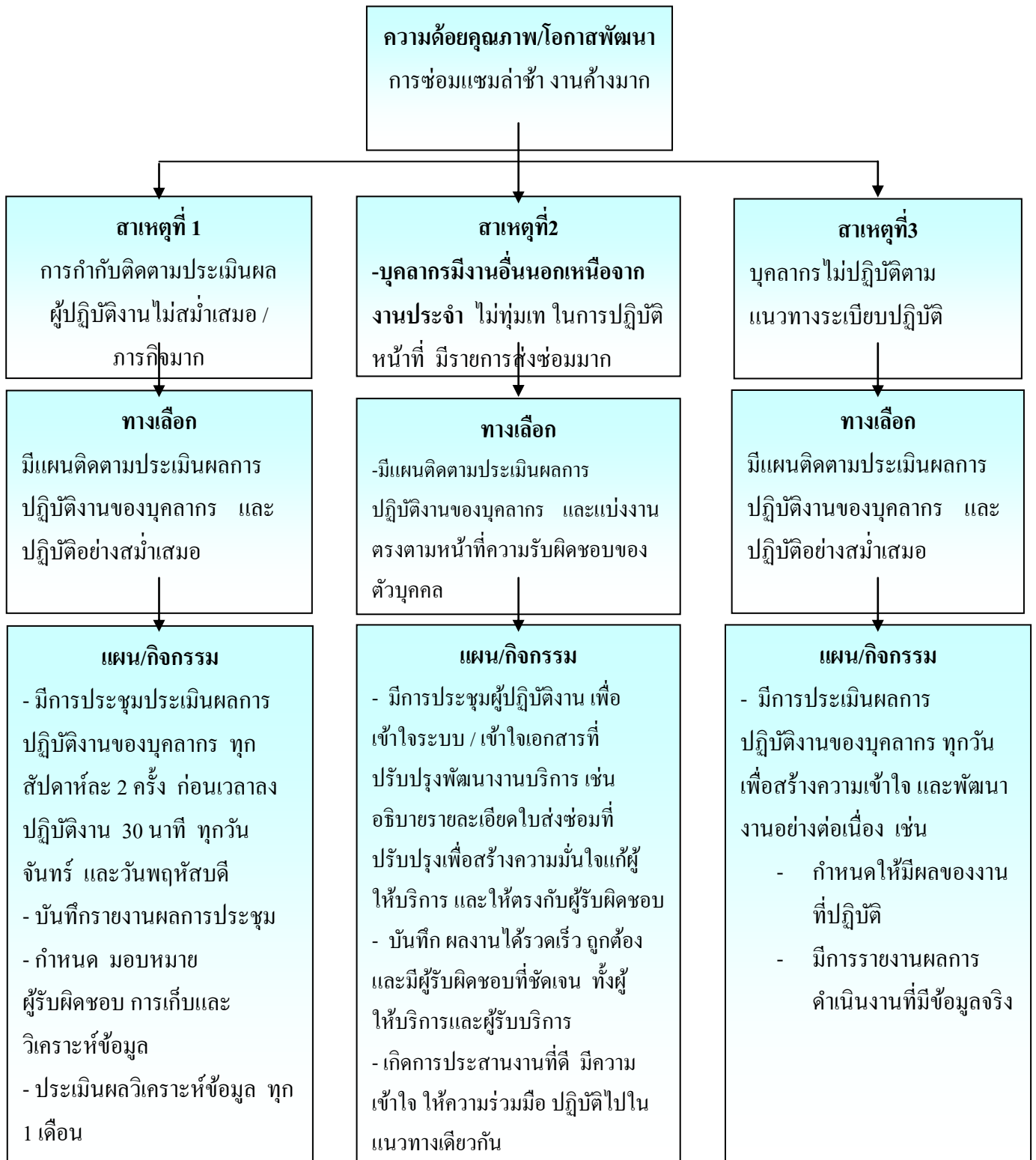
ขั้นตอน	มีนาคม 2554				เมษายน 2554				พฤษภาคม 2554				มิถุนายน 2554			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	วางแผน (Plan)															
- หาปัญหา	←→															
- กำหนดหัวข้อปัญหา		←→														
- ตรวจสอบสภาพปัจจุบัน (เก็บข้อมูลก่อนแก้ปัญหา)			←→													
- ตั้งเป้าหมาย				←→												
- วิเคราะห์ปัญหา					←→											
- หาวิธีแก้ปัญหา (วางแผนแก้ปัญหา)									←→							
แก้ปัญหา (Do)																
- ลงมือแก้ปัญหา											←→					
ตรวจสอบผล (Check)																
- ตรวจสอบข้อมูลกับเป้าหมาย													←→			
กำหนดมาตรฐาน (Act)													←→			

5. เลือกสาเหตุ และวิธีแก้ปัญหา เกิดการเปลี่ยนแปลงตามแผนพัฒนา

สาเหตุ	ทางเลือกที่จะทดลองแก้ไขหรือพัฒนา	หมายเหตุ
1. การกำกับติดตามประเมินผลผู้ปฏิบัติงานไม่สม่ำเสมอ / ภารกิจมาก 2. ขำรุดบ่อย / ขอย้ายติดตั้งของเดิม บ่อย / ไม่พร้อมใช้งาน ขาดการบำรุงรักษา 3. บุคลากรมีงานอื่นนอกเหนือจากงานประจำ ไม่ทุ่มเท ในการปฏิบัติหน้าที่ มีรายการส่งซ่อมมาก 4. บุคลากรไม่ปฏิบัติตามแนวทางระเบียบปฏิบัติ	- มีแผนติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ - มีการประชุมประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ทุกสัปดาห์ละ 2 ครั้ง ก่อนเวลาปฏิบัติงาน 30 นาที ทุกวันจันทร์ และวันพฤหัสบดี - บันทึกรายงานผลการประชุม - กำหนด มอบหมายผู้รับผิดชอบ การเก็บและวิเคราะห์ข้อมูล - ประเมินผลวิเคราะห์ข้อมูล ทุก 1 เดือน	

6. ลงมือแก้ปัญหา เริ่มลงมือแก้ปัญหา ตามวิธีแก้ไขที่กำหนด เก็บข้อมูลก่อนแก้ปัญหา ประมาณ 1 สัปดาห์ ได้จัดเก็บข้อมูล จากการวิเคราะห์งานของผู้ปฏิบัติงาน ของหน่วยงานภายในที่ใช้บริการที่ได้แสดงความคิดเห็นความพึงพอใจ / ตรวจรับงานไว้ในใบส่งซ่อม และการประสานงานทางตรง ทางโทรศัพท์ ดังนี้

ทีมได้เกิดการวัดผลและผลการเปลี่ยนแปลงร่วมกันจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการ ดังนี้

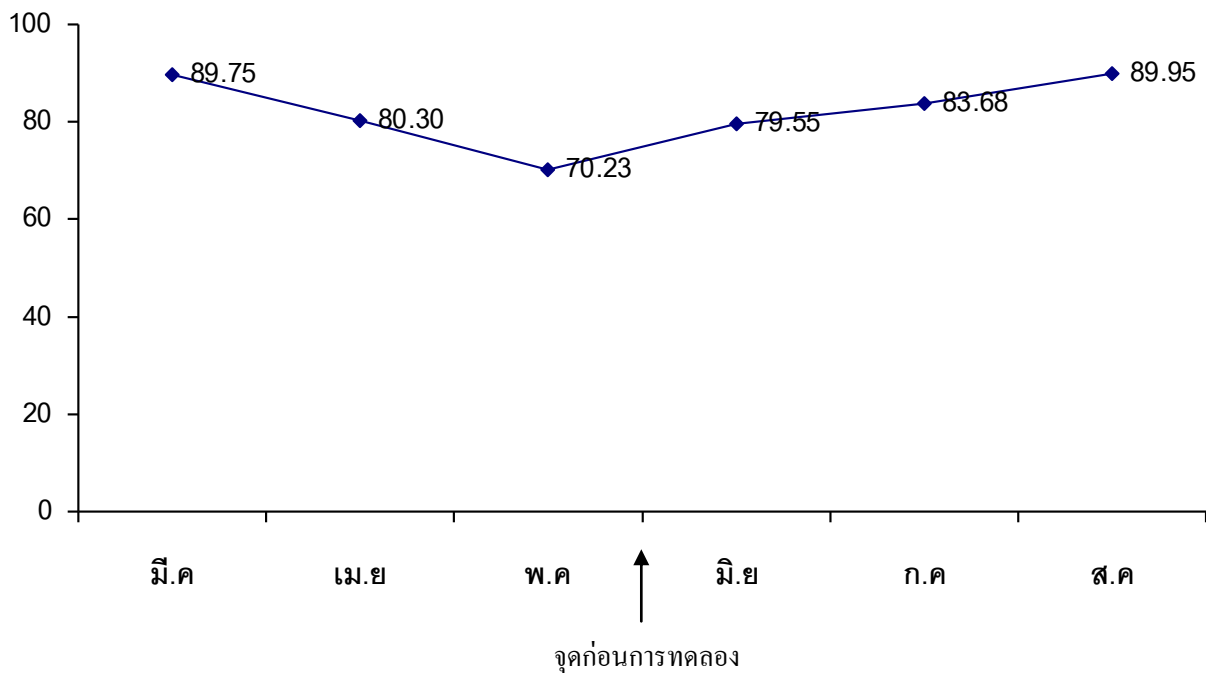


หลังแก้ปัญหาตามแผนปฏิบัติการเก็บข้อมูลและปรับปรุงพัฒนางาน ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2554 จนถึง สัปดาห์แรกของเดือนมิถุนายน 2554 ทีมได้ทราบถึงประสิทธิผลของทางเลือก ทีมได้กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานไว้ ตามตารางตัวชี้วัดผลดำเนินการปรับปรุงพัฒนา ดังนี้

ประเภทตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด	ตัวตั้ง	ตัวหาร
ตัวชี้วัดหลัก ผลลัพธ์	อัตราการซ่อมแล้วเสร็จทันเวลากำหนด มากกว่าร้อยละ 90	จำนวนรายการซ่อมแล้ว เสร็จทันเวลากำหนด คุณ ด้วย 100	จำนวนรายการที่ส่งซ่อม ทั้งหมด
ตัวชี้วัดรองที่ 1 ผลลัพธ์	อัตราการประชุม / นิเทศติดตามผล ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์/ เดือนมากกว่าร้อยละ 80	จำนวนรายการประชุม / นิเทศติดตามผลปฏิบัติ งาน ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์/ เดือน คุณด้วย 100	จำนวนรายการประชุม / นิเทศติดตามผล ปฏิบัติงานไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/สัปดาห์ /เดือน

ผลการดำเนินการปรับปรุงพัฒนา

วิเคราะห์ข้อมูล การเปลี่ยนแปลงของตัวชี้วัด ผลแสดงเป็นกราฟได้ดังนี้ อัตราการซ่อมแล้วเสร็จ ทันเวลา
กำหนด
ร้อยละ



วิเคราะห์ผลกระทบ

- 1) ต่อบุคลากรอื่น ไม่มี
- 2) ต่อระบบอื่น ไม่มี
- 3) ต่อทีมพัฒนา ทำให้มีการทำงานเป็นทีมรู้จักหน้าที่รับผิดชอบของกันและกันมากขึ้น

7. สรุปการเรียนรู้ร่วมกันในทีม

- 1) ประสิทธิภาพของทางเลือกที่ได้ดำเนินการทดลอง ทีมพัฒนาคิดว่าถ้ามีการปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง อนาคตจะมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
- 2) ปัญหาอุปสรรคของกระบวนการทำงาน ปัญหาที่พบ กระบวนการสั่งซื้อวัสดุอุปกรณ์ที่ไม่มีในคลังและการส่งซ่อมช่างภายนอกจะมีปัญหาเรื่องกำหนดเวลาแล้วเสร็จ

8. การขยายผลหรือการทำให้เกิดการยั่งยืน

- 1) นำไปขยายผลปรับปรุงงานหรือระบบงานที่เกี่ยวข้อง
- 2) กำหนดเป็นแนวทางปฏิบัติงานใหม่และจัดทำเป็นเอกสารระบบคุณภาพ

กิจกรรมพัฒนาคุณภาพต่อเนื่อง

- ทบทวนใบส่งซ่อมและระบบ คือ การพัฒนาใบส่งซ่อม สู่อบบออนไลน์ และงานบริการที่ดี