

1. ชื่อผลงาน/โครงการพัฒนา : เพิ่มประสิทธิภาพของเสียงตามสาย
2. ชื่อผู้นำเสนอและหน่วยงาน : งานประชาสัมพันธ์
3. คำสำคัญ : ระบบเสียงตามสาย
4. เป้าหมาย : เพิ่มประสิทธิภาพของระบบเสียงตามสาย ในส่วนของเจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ ฝ่ายบริหารทั่วไป ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
5. ปัญหาและสาเหตุโดยย่อ :

ระบบเสียงตามสาย มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการภายในให้ใช้อย่างมีประสิทธิภาพ , เพื่อให้การประสานงานมีคุณภาพและสามารถติดต่อบุคลากรได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน เนื่องจากระบบเสียงตามสายที่ใช้งานอยู่มีความเก่าและระบบขัดข้องบ่อย ทำให้การสื่อสารระหว่างบุคลากรภายในและภายนอกองค์กรมีความล่าช้า ไม่สามารถประสานงานได้ ทำให้ขาดการติดต่ออย่างถูกต้องและรวดเร็ว

งานประชาสัมพันธ์มีหน้าที่ในการบริการด้านข้อมูลข่าวสารให้ทั้งบุคลากรทั้งภายในและภายนอก จึงมีความประสงค์ให้งานประชาสัมพันธ์สามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่ครบถ้วน ถูกต้องและรวดเร็ว แต่ในปัจจุบันระบบเสียงตามสายยังไม่สามารถใช้งานได้ เนื่องจากเครื่องเสียงตามมีความขัดข้องและไม่สามารถซ่อมแซมได้ จึงทำให้งานประชาสัมพันธ์ไม่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารกับผู้รับบริการได้

จากปัญหาดังกล่าว ส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่งานประชาสัมพันธ์ ได้แก่

1. ไม่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการได้
2. ไม่สามารถประสานงานกับหน่วยงานภายในได้อย่างรวดเร็ว

ทำให้มีผลกระทบต่อผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เช่น การเชิญเข้าร่วมอบรม/สัมมนา/โครงการของผู้รับบริการไม่สามารถประสานงานได้อย่างต่อเนื่อง ต้องใช้การโทรศัพท์ไปยังหน่วยงานต่างๆ เพื่อแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงข้อมูลต่างๆ ภายในสถาบันฯ

จากเหตุผลข้างต้น งานประชาสัมพันธ์จึงมีมติเลือกสถานการณ์ด้านระบบเสียงตามสายที่ไม่สามารถใช้งานได้ในปัจจุบัน ในการทำกิจกรรมพัฒนาคุณภาพ (CQI) เพื่อแก้ไขปัญหาและพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ภายใต้หัวข้อ “เพิ่มประสิทธิภาพของระบบเสียงตามสาย”

6. การเปลี่ยนแปลง : มีการสุ่มสำรวจผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกจำนวน 100 คน เป็นเวลา 30 วัน เพื่อรวบรวมข้อมูลและจัดทำสถิติ เกิดช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารเพิ่ม คือ การเปิดประกาศเรื่องต่างๆที่ต้องใช้เสียงตามสายหรือการโทรแจ้งไปยังหน่วยงานต่างๆให้ทราบถึงข้อมูลเบื้องต้น เช่น การจัดประชุม/อบรม/โครงการไปยังหน่วยงานต่างๆให้ทราบข้อมูลทุกหน่วยงานแทนการใช้ระบบเสียงตามสาย

7. การวัดผลและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น : มีการสุ่มสำรวจผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกจำนวน 100 คน เป็นเวลา 30 วัน

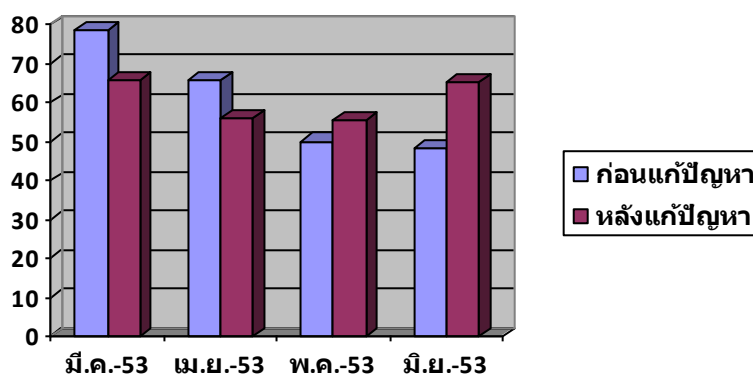
ผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินกิจกรรม พบว่า

- จำนวนผู้รับบริการที่รับได้ข้อมูลข่าวสารเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 79.0

ผลการสุ่มสำรวจที่ได้	ก่อนการแก้ไข้ปัญหา		หลังการแก้ไข้ปัญหา	
	จำนวนผู้รับบริการ	(ร้อยละ)	จำนวนผู้รับบริการ	(ร้อยละ)
- การให้ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบเสียงตามสาย	68	68.0	21	21.0

- การให้ข้อมูลข่าวสารผ่านทางโทรศัพท์	32	32.0	79	79.0
รวม	100		100	

ซึ่งยังไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เนื่องจากยังมีผู้รับบริการบางหน่วยงานยังไม่สามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารได้ จึงทำให้กิจกรรมการพัฒนาคุณภาพงานประชาสัมพันธ์ในครั้งนี่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย แต่อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงกับเป้าหมาย ดังแสดงกราฟเปรียบเทียบ ผลการสุ่มสำรวจก่อนแก้ปัญหา/ผลการสุ่มสำรวจหลังการแก้ปัญหา ต่อไปนี้



จากผลการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ผู้รับบริการสามารถรับรู้ข้อมูลข่าวสารจากทางโทรศัพท์และบอร์ดประชาสัมพันธ์แทนการใช้ระบบเสียงตามสายได้

8. บทเรียนที่ได้รับ :

- การประสานความร่วมมือของหน่วยงานต่างๆ ในการให้ข้อมูล
- การสื่อสาร ทำความเข้าใจ ถึงความจำเป็นในการให้ข้อมูลแก่ผู้รับบริการเป็นเรื่องสำคัญ
- ต้องการมีพัฒนาระบบเสียงตามสายให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ