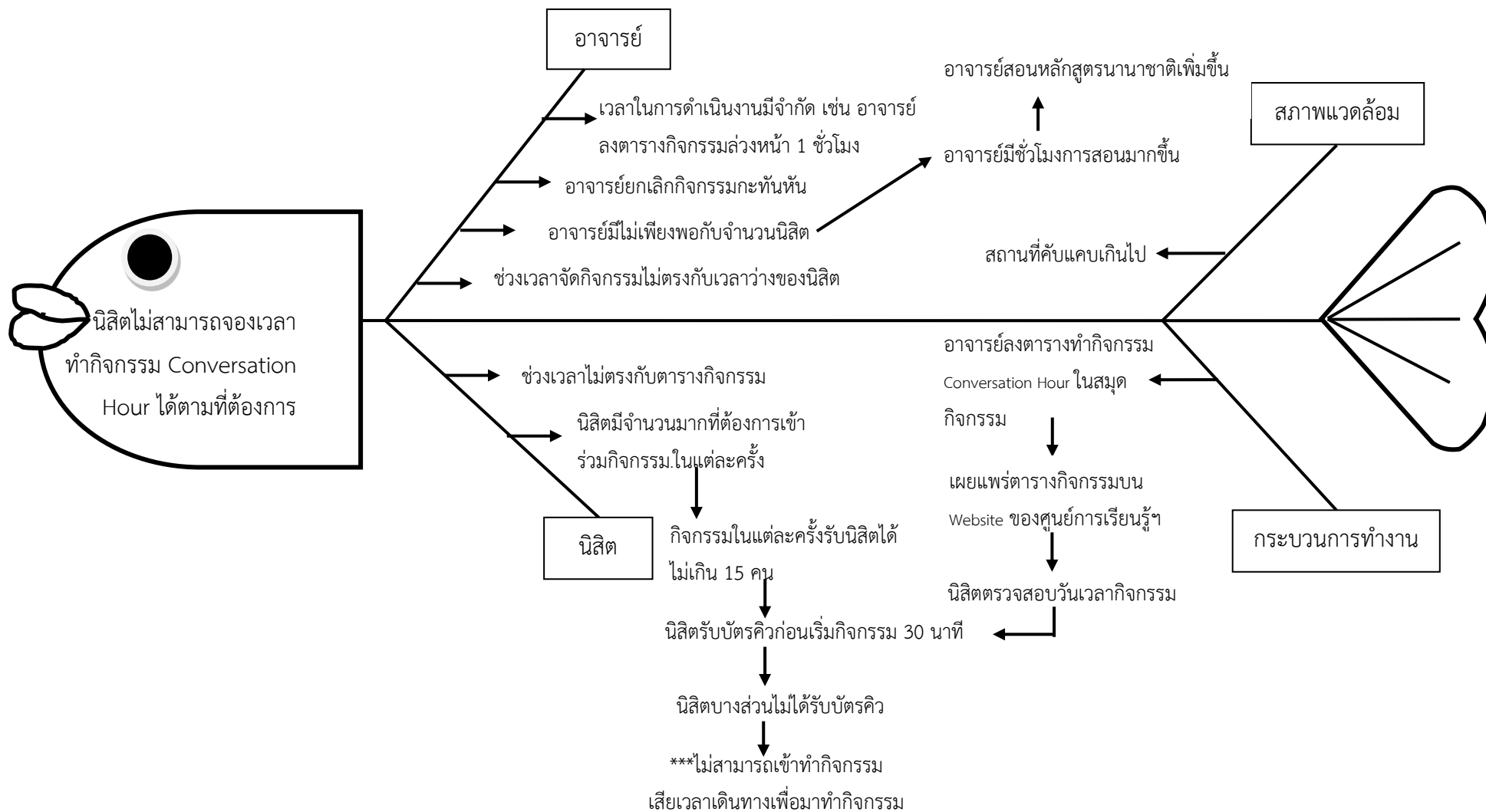


ใบงานที่ 5 : สรุปผลงานโครงการพัฒนาคุณภาพงาน

1. ชื่อโครงการ เพิ่มประสิทธิภาพการเข้าร่วมกิจกรรม Conversation Hour ประเภทโครงการ ☒ โครงการใหม่ ☐ โครงการใหม่ Cross Functional ☐ โครงการต่อยอด ☐ โครงการต่อยอด Cross Functional		
2. หน่วยงาน สถาบันภาษา		
3. ชื่อกลุ่ม CULI SALC	ชื่อประธานกลุ่ม นายสมเกียรติ ปัญญามีผลกิจ	เบอร์โทร 02-218-6016
4. ที่มา/มูลเหตุจูงใจของโครงการ (1) แสดงมูลเหตุความสำคัญและความจำเป็นที่ต้องดำเนินการ (ต่อตนเอง ลูกค้าภายใน ลูกค้าภายนอก หรือเพื่อสนองนโยบาย) : ทำไม่ต้องทำ ถ้าไม่ทำแล้วส่งผลให้เกิดปัญหาอะไร กับใคร ด้วยศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง (Self-Access Learning Center) สถาบันภาษา ได้ให้บริการกิจกรรม Conversation Hour เพื่อเป็นการฝึกฝน และพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษแก่นิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยนิสิตที่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรมจะต้องมารับบัตรคิวด้วยตนเองจากเคาน์เตอร์บริการศูนย์การเรียนรู้ฯ ก่อนกิจกรรมเริ่ม 30 นาที ไม่มีบริการจองล่วงหน้าและการจองแทนผู้อื่น กิจกรรมแต่ละครั้งสามารถรองรับนิสิตได้ไม่เกิน 15 คน ปัญหาที่เกิดขึ้นคือ นิสิตไม่สะดวกในการเดินทางมาจากคณะต่างๆ เพื่อมารับบัตรคิว หรือมาถึงแล้วบัตรคิวหมด ซึ่งทำให้เสียเวลาในการเดินทาง โดยเฉพาะนิสิตชั้นปีที่ 1 ที่ต้องมาร่วมกิจกรรมอย่างน้อยหนึ่งครั้งต่อภาคการศึกษาตามข้อกำหนดของรายวิชา Experiential English ดังนั้นผู้ที่เกี่ยวข้องได้เล็งเห็นความสำคัญของปัญหานี้ จึงได้ร่วมกันปรึกษาหารือและนำเสนอแนวทางแก้ไขปัญหาดังกล่าว โดยจะจัดให้มีการจองวันและเวลาสำหรับกิจกรรม Conversation Hour ผ่านทาง Website ของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง และเพื่อเป็นการตอบสนองต่อโครงการพัฒนาคุณภาพงาน ประจำปี 2558 ภายใต้ยุทธศาสตร์ “คล่องตัว” ที่ก่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพงานตามหลัก “3 ลด” “3 เพิ่ม” อันได้แก่ ลดขั้นตอน ลดระยะเวลา ลดต้นทุน และ เพิ่มประสิทธิภาพ เพิ่มความพึงพอใจ เพิ่มความประทับใจ ให้กับนิสิตที่มาใช้บริการ		
5. เป้าหมายและตัวชี้วัด (1)กำหนดตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับผลสำเร็จของโครงการอย่างเป็นรูปธรรม วัดค่าได้เป็นตัวเลข และน่าเชื่อถือได้, (2) ตัวเลขเป้าหมายมีเหตุผล ที่มาอย่างชัดเจน ค่าเป้าหมายท้าทาย (ตัวเลข,% ,ภายในเวลา)		
ตัวชี้วัด	ค่าเก่า	ค่าเป้าหมาย
5.1 ร้อยละของจำนวนนิสิตที่ต้องรับบัตรคิว	100 %	0 %
5.2 จำนวนนิสิตที่จองใน Website เพิ่มมากขึ้น	0 %	100 %
5.3 บุคลากรที่ใช้ในการจัดการกิจกรรมในแต่ละครั้ง	2 คน	1 คน
5.4 ระยะเวลาในการเซ็นชื่อของนิสิตในใบเซ็นชื่อของนิสิตที่เข้าร่วมกิจกรรม	10-15 นาที	3-5 นาที
5.5 นิสิตมีระยะเวลาในการจองเข้าร่วมกิจกรรมล่วงหน้า	30 นาที	1 สัปดาห์
5.6 ร้อยละของจำนวนนิสิตที่มาแล้วไม่มีสิทธิเข้าร่วมกิจกรรม	50%	0%

6. สรุปผลการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา (ก้างปลา) (1) แสดงการหาสาเหตุของปัญหาโดยใช้เครื่องมือได้อย่างถูกต้องเหมาะสม เช่น แผนภูมิแก๊งปลา, แผนภูมิต้นไม้, แผนภูมิพาเรโต /กราฟ (2) แสดงวิธีการหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา(พิสูจน์ว่าเป็นสาเหตุที่แท้จริง) ก่อนที่จะนำไปกำหนดมาตรการแก้ไขปัญหา



7. สรุปการแก้ไขปรับปรุงที่ได้ดำเนินการ (1)วิธีการแก้ปัญหาจากสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา (2) วิธีการแก้ปัญหาที่นำมาปฏิบัติจริงต้องไม่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานอื่น (3) ลักษณะวิธีการแก้ไขปัญหามีแบบเชิงป้องกัน (4) มีความคิดสร้างสรรค์ในการคิดรายละเอียดวิธีการแก้ไข (5) มีรายละเอียดการนำมาตรการแก้ไขไปดำเนินการ

7.1 ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองได้ทำการแก้ไขปัญหาให้กับนิสิตที่ต้องการเข้าร่วมกิจกรรม Conversation Hour โดยการเปิดให้บริการการจองกิจกรรม Conversation Hour ในรูปแบบออนไลน์ทดแทนการจองเข้าร่วมกิจกรรมในรูปแบบการรับบัตรคิวที่เคาน์เตอร์ห้องศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองก่อนกิจกรรมเริ่ม 30 นาที เพื่อแก้ไขปัญหาในกรณีที่นิสิตมาแล้วไม่ได้รับบัตรคิวเนื่องจากจำกัดไว้ช่วงเวลาละ 15 คน ซึ่งปัญหาที่ตามมา คือ นิสิตมาแล้วไม่ได้เข้าร่วมกิจกรรม

7.2 การเปิดให้บริการการจองกิจกรรม Conversation Hour ในรูปแบบออนไลน์ จะไม่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงานอื่นๆ ภายในสถาบันภาษา เนื่องจากการเปิดจองออนไลน์ผ่านทางเว็บไซต์ของศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองที่มีการใช้งานอยู่แล้ว

7.3 โครงการนี้เป็นการแก้ไขปัญหาในแบบเชิงป้องกัน กล่าวคือนิสิตสามารถวางแผนเลือกวัน เวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมได้มากขึ้นจากเดิมที่นิสิตต้องมารอรับบัตรคิวแบบเจาะจงเป็นรายครั้ง และเมื่อนิสิตจองออนไลน์ได้แล้ว ก็ถือว่าเป็นหลักประกันได้ว่านิสิตจะสามารถเข้าร่วมกิจกรรมในช่วงเวลาที่ต้องการได้แน่นอน

7.4 ในด้านความคิดสร้างสรรค์ของโครงการสามารถสรุปได้ดังนี้

7.4.1 ระบบการจองกิจกรรมถูกพัฒนาขึ้น โดยได้รับความร่วมมือจากนิสิตของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่เข้าใจถึงปัญหาในการเข้าร่วมกิจกรรม ทำให้สามารถออกแบบโปรแกรมการจองกิจกรรมสำหรับนิสิตให้สามารถเข้าถึง ใช้งานได้ง่าย และไม่ซับซ้อน โดยไม่รับค่าตอบแทน

7.4.2 ระบบการจองมีการสร้างฟังก์ชันให้นิสิตสามารถยกเลิกการเข้าร่วมกิจกรรมหากมีความจำเป็น เพื่อไม่ให้กระทบสิทธิผู้อื่น โดยเมื่อมีการยกเลิกเกิดขึ้นระบบจะทำการแจ้งให้ผู้ที่อยู่ในสถานะสำรองให้มาเข้าร่วมกิจกรรมแทนได้ผ่านทางอีเมลที่นิสิตลงทะเบียนไว้อัตโนมัติทันทีที่ทำการยกเลิก

7.4.3 ระบบมีการสร้างใบเซ็นชื่อให้นิสิตที่สมัครเข้าร่วมกิจกรรมในแต่ละช่วงเวลาเซ็นชื่อก่อนเริ่มกิจกรรม เพื่อยืนยันว่าได้เข้าร่วมกิจกรรมแล้ว

7.4.4 ระบบการจองเข้าร่วมกิจกรรมมีการแจ้งจำนวนผู้สมัครเข้าร่วมกิจกรรมในแต่ละช่วงเวลา เพื่อให้ให้นิสิตได้ทราบถึงจำนวนผู้เข้าร่วมกิจกรรมว่าปัจจุบันมีจำนวนเท่าใด เพื่อช่วยให้นิสิตตัดสินใจเลือกช่วงเวลาในการเข้าร่วมกิจกรรมได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

8. ผลลัพธ์การดำเนินการ (1) มีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลังแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง นำเชื่อถือ (2) ข้อมูลตัวชี้วัดเปรียบเทียบผลก่อน-หลังการปรับปรุง และเทียบกับค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างชัดเจน โดยใช้ตารางและ/หรือ กราฟ

ทางกลุ่ม CULI SALC ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของนิสิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่ใช้บริการจองออนไลน์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม Conversation Hour ประจำภาคการศึกษาต้นปีการศึกษา 2558 หลังจากเปิดให้บริการไปแล้ว 3 สัปดาห์ มีนิสิตเข้าร่วมกิจกรรมจำนวน 346 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามและส่งคืนมาจำนวนทั้งสิ้น 177 ชุด คิดเป็นร้อยละ 51.15 และสามารถวิเคราะห์ข้อมูลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ให้บริการที่ตอบแบบสอบถามเป็นชาย 75 คน (คิดเป็นร้อยละ 42.4) หญิง 100 คน (คิดเป็นร้อยละ 56.5) และ ไม่ระบุเพศ 2 คน (คิดเป็นร้อยละ 1.1) จำแนกได้ดังนี้

จำแนกตามระดับปริญญาและชั้นปี

ระดับปริญญาและชั้นปี	จำนวนคน	ร้อยละ
1. ระดับปริญญาตรี		
ชั้นปีที่ 1	166	93.8
ชั้นปีที่ 2	2	1.1
ชั้นปีที่ 3	-	-
ชั้นปีที่ 4	1	0.6
2. ระดับปริญญาตรี สูงกว่าชั้นปีที่ 4	5	2.8
3. สูงกว่าระดับปริญญาตรี	2	1.1
รวม	176	99.4

*หมายเหตุ : มีผู้ตอบแบบสอบถามไม่ได้ระบุระดับปีการศึกษาที่ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.6

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

การแปลความหมายของค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	4.50 – 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.50 – 4.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.50 – 3.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.50 – 2.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.49	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	พึงพอใจน้อยที่สุด

รายการข้อคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1. การเผยแพร่ข้อมูลในการจองแบบออนไลน์	3.76	มาก
2. ความรู้เรื่องขั้นตอนในการจองแบบออนไลน์	3.89	มาก
3. ความสะดวกรวดเร็วในการจองแบบออนไลน์	4.35	มาก
4. ความเสถียรของระบบในการจองแบบออนไลน์	4.15	มาก
5. ช่วงเวลาที่เปิดให้จองกิจกรรม	4.02	มาก
6. การให้คำแนะนำการใช้บริการจากเจ้าหน้าที่	4.13	มาก
7. ความพึงพอใจในระบบการจองในภาพรวม	4.19	มาก

เมื่อพิจารณาจากคะแนนเฉลี่ยแล้ว พบว่าระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อความพึงพอใจโครงการเพิ่มประสิทธิภาพการเข้าร่วมกิจกรรม Conversation Hour อยู่ในเกณฑ์ **พึงพอใจมาก** ทุกรายการ

ประโยชน์ที่ได้รับ (ทางตรง-ทางอ้อม)

- 8.1 นิสิตสามารถเลือกวันและเวลา ในการร่วมกิจกรรม Conversation Hour ล่วงหน้าได้ตามต้องการผ่านทาง Website โดยไม่ต้องเดินทางมารับบัตรคิวที่ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง
- 8.2 เจ้าหน้าที่สามารถลดภาระในการแจกบัตรคิวแก่นิสิตที่จะมาร่วมกิจกรรม Conversation Hour

9. การกำหนดมาตรฐาน (1) การเขียนมาตรฐานวิธีการปฏิบัติต้องได้มาจากวิธีการแก้ไขปัญหาที่ส่งผลทำให้ปัญหาดีขึ้น (2) รายละเอียดในมาตรฐานต้องชัดเจน สามารถปฏิบัติได้จริง

9.1 นิสิตสามารถจองเพื่อเข้าร่วมกิจกรรม Conversation Hour ตามวัน และเวลาที่ต้องการได้ด้วยตนเอง ซึ่งต้องทำการสมัครโดยการกรอกข้อมูล ได้แก่ รหัสนิสิต ชื่อ-นามสกุล อีเมล ระดับชั้นปี และทำการตั้งรหัสเป็นตัวเลข 4 ตัว เพื่อเป็นการยืนยันในครั้งแรก และหากนิสิตต้องการเข้าร่วมกิจกรรมในครั้งต่อไปนิสิตสามารถใส่เพียงรหัสนิสิต และรหัสเลข 4 ตัวก็สามารถลงทะเบียนได้ ซึ่งในการจองแต่ละช่วงเวลาสามารถรับนิสิตได้ไม่เกิน 15 คน

9.2 นิสิตที่จองเข้าร่วม กิจกรรม Conversation Hour แล้ว หากไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมได้ขอให้นิสิตทำการยกเลิกก่อนกิจกรรมเริ่ม 1 ชั่วโมง มิฉะนั้นในการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมครั้งต่อไปสถานะการเข้าร่วมกิจกรรมของนิสิตจะเป็นสถานะสำรอง 1 ครั้ง

10. การขยายผลโครงการ และสิ่งที่จะดำเนินการต่อไป (1) ระบุการขยายผลโครงการสู่การปฏิบัติในวงกว้างทั้งภายใน และนอกหน่วยงาน (2) สิ่งที่จะดำเนินการต่อไปเพื่อพัฒนาโครงการในดีขึ้น (ต่อยอด) หรือสิ่งที่กลุ่มต้องการจะทำต่อในอนาคต เนื่องจากโครงการพัฒนาระบบลงทะเบียน Conversation hour นั้น อนุญาตให้นิสิตสามารถทำการลงทะเบียนออนไลน์ได้ ทำให้ข้อมูลการเข้าร่วมกิจกรรมของนิสิตได้รับการบันทึกลงในฐานข้อมูลอย่างครบถ้วน ดังนั้นทางทีมงานได้มองเห็นโอกาสที่จะพัฒนาระบบโดยการนำข้อมูลการลงทะเบียนมาพัฒนา และต่อยอดได้ดังนี้ 10.1 ข้อมูลที่ได้จากการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมของนิสิต ทำให้ทราบถึงช่วงเวลาที่นิสิตต้องการเข้าร่วมกิจกรรม โดยดูจากจำนวนนิสิตในแต่ละช่วงเวลามีอัตราการเข้าร่วมกิจกรรมมากน้อยเพียงใด จากข้อมูลดังกล่าวทำให้ทีมงานสามารถนำมาใช้ในการวางแผน และเตรียมการการจัดช่วงเวลาของกิจกรรมให้กับนิสิต โดยทำการเพิ่มชั่วโมงกิจกรรมในช่วงที่มีนิสิตต้องการเข้าร่วมกิจกรรมให้มากขึ้น หรือลดช่วงเวลาที่อัตราการเข้าร่วมกิจกรรมของนิสิตที่น้อย หรือไม่มีนิสิตเข้าร่วมกิจกรรมเลย (Demand and Supply) 10.2 ข้อมูลที่ได้จากการลงทะเบียนเข้าร่วมกิจกรรมของนิสิตยังสามารถทำให้ทราบได้ว่าช่วงเวลาใด มีนิสิตจากคณะใดบ้างมาเข้าร่วมกิจกรรม ทำให้อาจารย์สามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการจัดเตรียมเนื้อหาที่ใช้เป็นหัวข้อสนทนา ภาษาอังกฤษให้มีความสอดคล้อง หรือใกล้เคียงกับสาขาวิชาที่นิสิตศึกษาอยู่ ส่งผลให้นิสิตสามารถมีส่วนร่วม และได้รับการพัฒนาทักษะทางภาษาอังกฤษให้ดียิ่งขึ้น	
ลงชื่อ ประธานกลุ่ม : (นายสมเกียรติ ปัญญาผลกิจ) วันที่ : 1 ตุลาคม 2558	ลงชื่อ ผู้บริหารที่กำกับดูแล: (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลพร หิรัญบุรณะ) วันที่ :

หมายเหตุ : ผู้บริหารที่กำกับดูแล หมายถึง ผู้บริหารระดับ รองอธิการบดี / ผู้ช่วยอธิการบดี / คณบดี / ผู้อำนวยการสถาบัน

