

ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 20th Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร [] TQM-Best Practices (ต้องจัดทำ Abstract, Full Paper, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)

TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide เท่านั้น)

ประเภทองค์กร [] หน่วยงานธุรกิจเอกชน [] หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ [] หน่วยงานด้านการศึกษา

หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ [] หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

ชื่อเรื่องนำเสนอ “All New Siriraj English Website: The Cooperative Framework towards International Excellence”

เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. การนำองค์กร | <input type="checkbox"/> 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย |
| <input type="checkbox"/> 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด | <input checked="" type="checkbox"/> 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ |
| <input type="checkbox"/> 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล | <input type="checkbox"/> 6. การจัดการกระบวนการ |
| <input type="checkbox"/> 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ | |

ชื่อหน่วยงานงานวิเทศสัมพันธ์ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล.....

ที่อยู่2 ถนนวังหลัง แขวงศิริราช เขตบางกอกน้อย กทม. 10700

โทรศัพท์ ...02-419-9465 ต่อ 112..... **โทรสาร** **เว็บไซต์** <http://www2.si.mahidol.ac.th/en/>

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ)นายพุดนันทน์ รังสรรค์โลหะกุล..... **ตำแหน่ง**นักวิเทศสัมพันธ์.....

โทรศัพท์02-419-9465 ต่อ 112..... **โทรสาร**02-418-1621.....

มือถือ0865591462..... **อีเมล**irsiriraj@gmail.com

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” (อย่างน้อย 1 ข้อ)

1) การที่ภาควิชา/หน่วยงาน มีส่วนร่วมในการจัดทำและปรับปรุงข้อมูล ข่าวสารและการเคลื่อนไหวอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์แก่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในการสร้างภาพลักษณ์และวิสัยทัศน์ด้านนานาชาติ ซึ่งไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อนในการทำงานด้านเว็บไซต์

2) การหลวมรวมทางความรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชา / หน่วยงาน เจ้าหน้าที่พัฒนาระบบฝ่ายสารสนเทศ และนักวิเทศสัมพันธ์ นำไปสู่โครงการพัฒนาในขั้นถัดไปคือการสร้าง Super User ให้กับภาควิชา/หน่วยงานนั้นๆ

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

*(เช่น) ผลลัพธ์ด้านของเสียลดลง ต้นทุนต่อหน่วยลดลง รอบเวลาทำงานลดลง ความผันแปรของคุณภาพงานลดลง
 ข้อร้องเรียนของลูกค้าลดลง ผลิตภาพต่อพนักงาน เพิ่มขึ้น อายุการใช้งานของผลิตภัณฑ์เพิ่มขึ้น วัฒนธรรมองค์กรดีขึ้น อัตราการรักษาลูกค้าเพิ่มขึ้น ยอดขายเพิ่มขึ้น เป็นต้น*

1) ระยะเวลาการเพิ่มขึ้นของยอดเข้าชมของเว็บไซต์ภาษาอังกฤษใหม่เพิ่มขึ้นจากเก่าเป็นเท่าตัวในเวลา 1 ปี

2) การมีส่วนร่วมในการจัดทำและปรับปรุงข้อมูลของแต่ละภาควิชา/หน่วยงาน ให้ครบถ้วน ถูกต้อง รวมไปถึงการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์เป็นภาษาอังกฤษบนเว็บเพจในแต่ละภาควิชา/หน่วยงาน ซึ่งไม่เคยมีในอดีต

3) ความพึงพอใจโดยรวมของผู้ใช้งานเว็บไซต์ภาษาอังกฤษใหม่ในช่วงเริ่มต้นอยู่ในเกณฑ์ ดี

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

อนุญาต [] ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวีดิโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

อนุญาต [] ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : “All New Siriraj English Website: The Cooperative Framework towards International Excellence”

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

ในยุคโลกาภิวัตน์นี้ อินเทอร์เน็ตเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการเชื่อมโยงคนทั้งโลกเข้าด้วยกัน การใช้เว็บไซต์เพื่อประชาสัมพันธ์และสื่อสารข้อมูลขององค์กรกับลูกค้าเป็นมาตรการสำคัญที่หน่วยงานทุกระดับให้ความสำคัญ เว็บไซต์คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลภาคภาษาอังกฤษ เปรียบเสมือนประตูบานที่ทำให้บุคลากรในสถาบันทางการแพทย์ต่าง ๆ ทั่วโลก ที่เป็นทั้งแพทย์ พยาบาล ผู้ป่วย หรือผู้ที่สนใจในกิจกรรมของโรงเรียนแพทย์ สามารถเข้าชมและศึกษาข้อมูลเบื้องต้นก่อนที่จะเดินทางมาที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลเพื่อดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เช่น ศึกษาดูงาน ฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ภาวะที่เรียกว่า “เว็บตาย” เกิดขึ้นกับเว็บไซต์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลในปี พ.ศ. 2559 กล่าวคือ การที่เว็บไซต์ไม่มีความเคลื่อนไหว ไม่มีการนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่เป็นปัจจุบัน ส่งผลเสียเป็นวงกว้างต่อภาพลักษณ์ของคณะฯ ประกอบกับรูปแบบการแสดงผลหน้าจอของเว็บไซต์คณะฯดูไม่น่าสนใจและไม่เป็นมิตรต่อผู้ใช้ จึงทำให้ยอดเข้าชมเว็บไซต์ไม่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ปัญหาภาวะเว็บตายได้ส่งผลไปถึงการดำเนินงานเพื่อไปสู่เป้าหมายตามวิสัยทัศน์ของคณะฯ ซึ่งมุ่งหวังจะสร้างการรับรู้และการสร้างสัมพันธ์ไมตรีกับสถาบันการแพทย์ในระดับนานาชาติ รวมถึงการยกระดับภาพลักษณ์ขององค์กรให้เป็นองค์กรที่มีความเป็นเลิศในระดับสากล ซึ่งจำเป็นต้องใช้สื่อทางอินเทอร์เน็ตเป็นหลักในการประสานงาน เมื่อได้รับรู้ถึงปัญหาหลักแล้ว งานวิเทศสัมพันธ์ร่วมกับฝ่ายสารสนเทศ ได้คิดค้นการสร้างนวัตกรรมดีเด่นประเภทสหสาขาวิชา โดยใช้แนวคิดที่จะทำให้เกิดความร่วมมือกันทุกภาคส่วนภายในคณะฯ ในการพัฒนาเว็บไซต์ภาคภาษาอังกฤษของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เพื่อแก้ไขปัญหาดังกล่าว

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย :

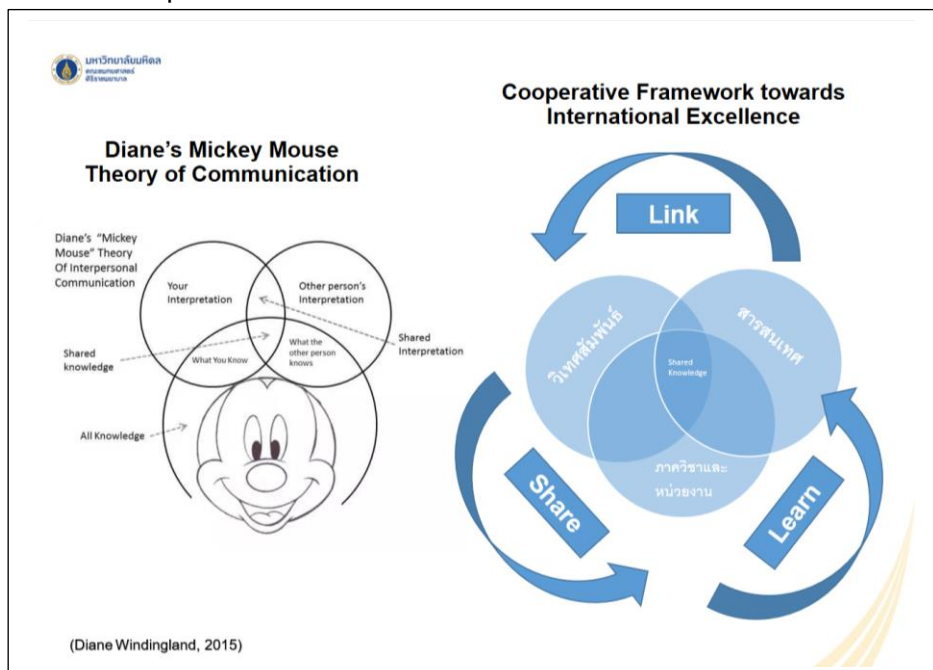
- ขั้นตอนที่สำคัญและวิธีปฏิบัติในขั้นตอนที่สำคัญเหล่านั้น ที่ได้ออกแบบ-พัฒนา-นำไปปฏิบัติ แล้วนำไปสู่การป้องกัน ปัญหาเกิดซ้ำ ยกระดับคุณค่าของผลการดำเนินงานที่ส่งมอบให้แก่ลูกค้า หรือ สามารถสนองตอบความคาดหวังของลูกค้าได้ดีขึ้น
- ควรอธิบายโดยใช้ Flowchart, แบบฟอร์ม, ตาราง หรือ เครื่องมือคุณภาพ ที่เหมาะสม

งานวิเทศสัมพันธ์ในฐานะที่เป็นผู้ดูแลเว็บไซต์คณะฯ ภาคภาษาอังกฤษ มีหน้าที่ปรับปรุงเนื้อหาและนำเสนอข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ จึงได้ร่วมหารือกับฝ่ายสารสนเทศในฐานะที่ปรึกษาด้านเทคนิคของเว็บไซต์คณะฯ จนกระทั่งค้นพบปัญหาหลัก (key problem) ว่าการที่เว็บไซต์คณะฯภาคภาษาอังกฤษต้องรองรับข้อมูลของภาควิชาและหน่วยงานต่างๆในคณะฯ ซึ่งมีมากกว่า 100 หน่วยงาน แต่กลับมีผู้รับผิดชอบในการอัปเดตเนื้อหาข่าวแค่เพียงฝ่ายเดียวคืองานวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งเรียกว่าการทำงานฝ่ายเดียว (Single Person Action) จึงทำให้ข้อมูลที่ออกสู่ภายนอกไม่ครอบคลุม ถูกต้องและครบถ้วนเพียงพอและเกิดภาวะเว็บตายไม่มีการเคลื่อนไหว ในที่สุด ดังนั้นแล้วจึงได้ดำเนินการร่วมกับฝ่ายสารสนเทศและภาควิชา/หน่วยงาน ตามจุดประสงค์หลักคือเพื่อปรับปรุงเว็บไซต์คณะฯ ภาคภาษาอังกฤษให้มีการตอบสนองในทุกอุปกรณ์ ได้แก่ โทรศัพท์มือถือ แท็บเล็ต และคอมพิวเตอร์ ให้มีความเคลื่อนไหว เป็นสากล และเกิดความยั่งยืน โดยที่ทุกภาควิชาและหน่วยงานมีส่วนร่วม และจุดประสงค์รองคือเพื่อปรับปรุงเว็บไซต์คณะฯ ให้มีความสวยงาม ทันสมัยและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล โดยเมื่อทราบจุดประสงค์ที่ชัดเจนแล้ว จึงดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. วิเคราะห์และพัฒนาระบบดำเนินการออกแบบเว็บไซต์ต้นแบบ (Prototype) และทำการจำลองเว็บไซต์ (Mockup) เพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจภาพรวมและการทำงานทั้งหมดของเว็บไซต์คณะฯ ภาคภาษาอังกฤษ โดยได้เลือกใช้เครื่องมือที่มีอยู่แล้วและได้รับการยอมรับจากสากลคือโปรแกรมเวิร์ดเพรส (Wordpress) เข้ามาเป็น Platform ในการเรียนรู้ร่วมกัน

- เชิญผู้เกี่ยวข้องและผู้ที่จะใช้งานจริงได้แก่ ผู้ดูแลเว็บไซต์ของแต่ละภาควิชา/หน่วยงาน มาเรียนรู้และทำความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานของโปรแกรมเวิร์ดเพรส และความสำคัญของความร่วมมือทุกภาคส่วน (Multisectoral cooperation) ในการสร้างเนื้อหาในเว็บไซต์แบบใหม่ การทำงานที่แตกต่างออกไปจากเดิม การแลกเปลี่ยนทางความคิดและทักษะด้านการใช้ภาษาอังกฤษ เทคโนโลยีสารสนเทศ และความต้องการของภาควิชา/หน่วยงานตนเอง ให้มีการพัฒนาและการยอมรับตามกฎหมายและเงื่อนไขของโปรแกรมไปในทางเดียวกัน การพัฒนาเว็บไซต์คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลภาคภาษาอังกฤษนั้นเป็นการเปลี่ยนเครื่องมือการทำงานให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงการใช้งานเทคโนโลยีได้อย่างง่ายดายและอิสระ (Democratization of Publishing) ด้วยโปรแกรม Wordpress ที่ตอบโจทย์การมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วน ทั้งภาควิชา/หน่วยงาน งานวิเทศสัมพันธ์ และฝ่ายสารสนเทศ ซึ่งตั้งอยู่บนทฤษฎีเสรีนิยม (Liberalism) โดยแนวคิดนี้ได้มาจากการที่เจ้าหน้าที่วิเทศสัมพันธ์ได้รับทุนสนับสนุนเพื่อพัฒนาศิริราชให้ศึกษาต่อในระดับปริญญาโทในคณะรัฐศาสตร์ สาขาวิชาความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มาประยุกต์ใช้กับงานประจำให้เกิดประโยชน์ จึงก่อให้เกิดการไหลเวียนทางความคิดและการแลกเปลี่ยนทักษะและความรู้ความเชี่ยวชาญในแต่ละด้าน **ในที่นี้คือการหลอมรวมด้านทักษะภาษาอังกฤษ เทคโนโลยีสารสนเทศ การทำงานร่วมกันในกรอบความร่วมมือ (Cooperative Framework) รวมทั้งการนำทักษะและแนวคิดที่ได้จากการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เข้ามามีบทบาทในการเชื่อมโยง – แลกเปลี่ยน – และเรียนรู้ซึ่งกันและกัน นำมาซึ่งการเกิดใหม่ของนวัตกรรมคือการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานทั้งหมดให้ดีขึ้น เพื่อป้องกันภาวะเว็บตาย และทำให้มีการตอบสนองในทุกอุปกรณ์ มีความเคลื่อนไหว เป็นสากล และเกิดความยั่งยืน** ให้กับผู้ใช้งานเว็บไซต์คณะฯภาคภาษาอังกฤษ ซึ่งได้แก่แพทย์ต่างชาติ นักศึกษาแพทย์ต่างชาติ ผู้ป่วยชาวต่างชาติ หรือผู้สนใจอื่นๆ ให้สามารถใช้งานเว็บไซต์คณะฯภาคภาษาอังกฤษ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ตาม

Cooperative Framework Toward International Excellence



- เสนอพิจารณาการใช้เว็บไซต์คณะฯภาคภาษาอังกฤษฉบับปรับปรุงใหม่ (All New Siriraj English Website) ต่อที่ประชุมผู้บริหารเพื่อใช้งานจริงในเดือนมกราคม พศ.2560
- จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ครั้งที่ 1 วันที่ 9 – 25 มกราคม พศ.2560 ให้กับผู้ดูแลเว็บไซต์ของแต่ละภาควิชา/หน่วยงาน ทั้งหมดได้มีความเข้าใจในเว็บไซต์คณะฯ ภาคภาษาอังกฤษรูปแบบใหม่มากยิ่งขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้ผู้เข้าอบรมสามารถนำกลับไปปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานตนเองที่อยู่ภายใต้เว็บไซต์ใหญ่ของคณะฯ ได้ (Information Technology Capability in Wordpress Workshop)
- จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ครั้งที่ 2 วันที่ 31 มกราคม พศ.2560 เพื่อทบทวนความรู้ความเข้าใจในการใช้งานโปรแกรมเวิร์ดเพรส และนำเสนอการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งร่วมแสดงความคิดเห็น

เกี่ยวกับวิธีการทำงานที่ผู้ดูแลเว็บไซต์ของแต่ละภาควิชา/หน่วยงาน (Information Technology Capability in Wordpress Workshop)

6. จัดการอบรมเชิงปฏิบัติการ (Workshop) ครั้งที่ 3 วันที่ 25 – 29 กันยายน พศ.2560 ด้านการเขียนคำบรรยายภาพข่าวภาษาอังกฤษเบื้องต้น (Basic Editorial Caption Writing Workshop) เพื่อเสริมทักษะทางการเขียนภาษาอังกฤษแก่ผู้ดูแลเว็บไซต์ของแต่ละภาควิชา/หน่วยงาน ในการเขียนบรรยายภาพข่าว/กิจกรรมต่างๆในคณะฯ สำหรับเผยแพร่ทางเว็บไซต์คณะฯ ภาคภาษาอังกฤษ

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

กระบวนการเรียนรู้ที่เกิดขึ้นจากนวัตกรรมครั้งนี้คือการหลอมรวมทางความคิดระหว่าง 3 ภาคส่วนบนทฤษฎีเสรีนิยมที่ได้นำมาประยุกต์ใช้ในระดับสถานที่ทำงาน โดยนำมาเรียกใหม่ว่า กรอบความร่วมมือทุกภาคส่วน (Multisectoral Cooperative Framework) กล่าวคือทั้งผู้ดูแลเว็บไซต์ของภาควิชา/หน่วยงาน งานวิเทศสัมพันธ์ และฝ่ายสารสนเทศ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและให้ความช่วยเหลือด้านทักษะความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน (Shared expertise) ซึ่งในนวัตกรรมนี้ได้แก่ ทักษะการเขียนข่าวด้วยภาษาอังกฤษ ทักษะด้านการใช้งานโปรแกรม Wordpress และการแก้ปัญหาทางสารสนเทศเบื้องต้น การทำงานร่วมกันผ่านการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้โปรแกรม Wordpress ทำให้เกิดการยอมรับทางความคิด ความเข้าใจซึ่งกันและกันในตัวโปรแกรมและเงื่อนไขของการใช้งาน เกิดความเชื่อมโยงระหว่างการนำทฤษฎีมาปฏิบัติจริง (Link) การแลกเปลี่ยนความคิดและทักษะ (Share) และการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน (Learn) ทำให้เกิดเว็บไซต์คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ภาคภาษาอังกฤษ ฉบับปรับปรุงใหม่ (All New Siriraj English Website) และสามารถแก้ไขภาวะเว็บตายได้ด้วยการทำงานร่วมกันตามกรอบความร่วมมือที่อยู่บนโปรแกรม Wordpress ส่งผลให้เกิดการตอบสนองในทุกอุปกรณ์ของการใช้งานเว็บไซต์ มีความเคลื่อนไหว มีความเป็นสากล และเกิดความยั่งยืน โดยที่ทุกภาควิชาและหน่วยงานมีส่วนร่วม และทำให้เว็บไซต์มีความสวยงาม ทันสมัย เป็นสากล สังกัดได้จากยอดเข้าชมที่เพิ่มขึ้นเท่ากับยอดเข้าชมเว็บไซต์ภาษาอังกฤษเดิมในเวลาไม่ถึง 1 ปี และการมีส่วนร่วมของภาควิชา/หน่วยงานที่ช่วยกันสร้างเนื้อหาและปรับปรุงเว็บไซต์ของหน่วยงานตนเองให้ทันสมัยและมีข้อมูลที่แม่นยำได้ตลอด นอกจากนั้นยังได้สร้างสิ่งที่เรียกว่า “Super User” กล่าวคือผู้ดูแลเว็บไซต์คณะฯ ประจำภาควิชา/หน่วยงาน ซึ่งได้รับความรู้สามารถจากงานวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งได้แก่ทักษะทางการเขียนภาษาอังกฤษ และความรู้ความสามารถทางด้านสารสนเทศ (การใช้งานโปรแกรมเวิร์ดเพรส) ประกอบกับความรู้เกี่ยวกับภาควิชา/หน่วยงานของตนเอง ส่งผลให้ในแต่ละภาควิชา/หน่วยงานมีความรู้ความสามารถรอบด้านและสามารถดูแลเว็บไซต์ของภาควิชา/หน่วยงานตนเองได้ในระดับเบื้องต้น โดยเป็นการลดเวลาการทำงานของทั้งสามฝ่ายแต่ได้ผลผลิตที่เป็นคุณภาพเช่นเดิม ซึ่งโครงการนี้เป็นโครงการที่งานวิเทศสัมพันธ์วางแผนไว้จะนำไปพัฒนาต่อในอนาคตอีกด้วย

ตัววัด/ตัวชี้วัดสำคัญ (PI/KPI)	ตอบมิตិคุณภาพ* ที่แสดงในวัตถุประสงค์ (ใส่เครื่องหมาย ✓)					เป้าหมาย (Target) (กรณี มีการเทียบเคียง ให้ระบุชื่อสถาบัน และผลลัพธ์การดำเนินการจริง)	ผลลัพธ์การดำเนินการ				
	1	2	3	4	5		ก่อนเริ่มโครงการ	หลังดำเนินการโครงการ (≥ 4 รอบการวัดผล)			
							ครั้งที่ 1 วัน/เดือน/ปี 31 มี.ค. 60	ครั้งที่ 2 วัน/เดือน/ปี 30 มิ.ย. 60	ครั้งที่ 3 วัน/เดือน/ปี 30 ก.ย. 60	ครั้งที่ 4 วัน/เดือน/ปี 31 ธ.ค. 60	
1. การจัดทำและปรับปรุงข้อมูลของแต่ ละภาควิชา/หน่วยงาน ให้ครบถ้วน ถูกต้อง รวมไปถึงการจัดทำข่าว ประชาสัมพันธ์เป็นภาษาอังกฤษบนเว็ พจในแต่ละภาควิชา/หน่วยงาน					✓	18 ภาควิชา/หน่วยงาน เข้าร่วม ใน 1 ปี	1 (วิเทศสัมพันธ์ฯ)	5 ภาช./หง.	6 ภาช./หง.	16 ภาช./หง.	21 ภาช./หง.
2. จำนวนผู้เข้าชมเว็บไซต์ (ยอดเข้าชม)					✓	100,000 ผู้เข้าชมเว็บไซต์ใน 1 ปี	112,504 ครั้ง (พ.ศ. 2553 - 2560)	4,314 ครั้ง	34,296 ครั้ง	86,169 ครั้ง	129,036 ครั้ง



หลังบ้านสำหรับผู้ดูแลเว็บไซต์ของแต่ละภาควิชา/หน่วยงาน

