

## บทสรุปสำหรับคณะกรรมการ (One Page)

ชื่อโครงการ Inbox Clear, Mind Clear: Boost Productivity   หน่วยงาน   สำนักงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

### ที่มาของโครงการและสถานการณ์ก่อนเริ่มโครงการ

การจัดการอีเมลของสำนักงานฯ ยังขาดระบบระเบียบและรูปแบบการจัดเก็บที่เป็นมาตรฐาน ทำให้เกิดปัญหาหลัก ๆ ได้แก่ การตกหล่นของข้อมูลสำคัญ หรือการมองข้ามอีเมลที่ต้องตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด การมีอีเมลค้างสะสมจำนวนมาก ในกล่องจดหมายโดยไม่มีการจำแนกประเภท ส่งผลต่อระยะเวลาการพิจารณาโครงการวิจัย ทำให้นักวิจัยไม่สามารถดำเนินการวิจัยตามแผนการวิจัยหรือการขอรับทุนวิจัยภายนอก

### วัตถุประสงค์และผลที่คาดว่าจะได้รับ

#### วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 1) เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดระเบียบและจำแนกอีเมลของสำนักงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการตอบกลับอีเมล
- 3) เพื่อลดจำนวนอีเมลค้างสะสมและลดระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ

#### ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 1) มีแนวทางการจัดระเบียบและจำแนกอีเมลของสำนักงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ
- 2) ติดตามสถานะของงานและค้นหาเอกสารย้อนหลังได้อย่าง

### รูปแบบการดำเนินงาน

1. นำวงจรบริหารคุณภาพ PDCA มาปรับปรุงการจัดการข้อมูลของสำนักงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ โดยสามารถแสดงวิธีการปรับปรุงการจัดการข้อมูลออกเป็น 3 ระยะ
  - วงรอบที่ 1: ม.ค. – ก.พ. 67 วิเคราะห์ปัญหา เพื่อหาแนวทางการแก้ไข
  - วงรอบที่ 2: มี.ค. – เม.ย. 67 ใช้ Label แสดงสถานะอีเมล + เก็บข้อมูล
  - วงรอบที่ 3: พ.ค. 67 – มีแนวปฏิบัติการใช้อีเมล
2. เครื่องมือที่ใช้
  1. วิเคราะห์ปัญหาการจัดการข้อมูลด้วย Fish bone diagram
  2. การใช้ฟังก์ชันอีเมลอย่างเต็มประสิทธิภาพ

### กลุ่มเป้าหมาย/ผู้ได้รับผลประโยชน์

1. นักวิจัย
2. เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน

งบประมาณ: ไม่มี

### ผลการดำเนินงาน (ย้อนหลัง 3 ปี)

1. ไม่มีอีเมลที่ตกหล่นหรือไม่ได้รับการตอบกลับภายในเวลาที่กำหนด
2. เวลาเฉลี่ยในการตอบกลับอีเมลเป็นไปตามที่ SOP กำหนด
3. ระดับความพึงพอใจของนักวิจัยต่อการตอบกลับอีเมล

### ประเด็นและจุดเด่นที่เสนอเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ

1. การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการอีเมลให้มีประสิทธิภาพ
2. การลดระยะเวลาการตอบกลับอีเมล
3. สามารถนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานมาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

### แผนดำเนินการต่อไป

- 1) ติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ตัวชี้วัด เช่น จำนวนอีเมลค้างใน Inbox ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบกลับอีเมล
- 2) การนำประเด็นปัญหาที่พบบ่อยจากการตรวจสอบไฟล์เอกสารไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการทำงาน

## แบบฟอร์มการนำเสนอแนวปฏิบัติที่ดี

1. แนวปฏิบัติที่ดีเรื่อง Inbox Clear, Mind Clear: Boost Productivity
2. โครงการ/กิจกรรมด้าน
  - ด้านการเรียนการสอนและคุณภาพบัณฑิต
  - ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
  - ด้านงานวิจัย
  - ด้านบริการวิชาการและพันธกิจเพื่อสังคม
  - ด้านนวัตกรรม และสิ่งประดิษฐ์
  - ด้านการประกันคุณภาพ
  - ด้านบริหารจัดการ และการดำเนินงานที่ใช้เครื่องมือ Lean & Kaizen
  - ด้านเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน SDGs

3. หน่วยงาน สำนักงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### 4. ประเภทของโครงการ

4.1 สายวิชาการ

4.2 สายอำนวยการและวิชาชีพ

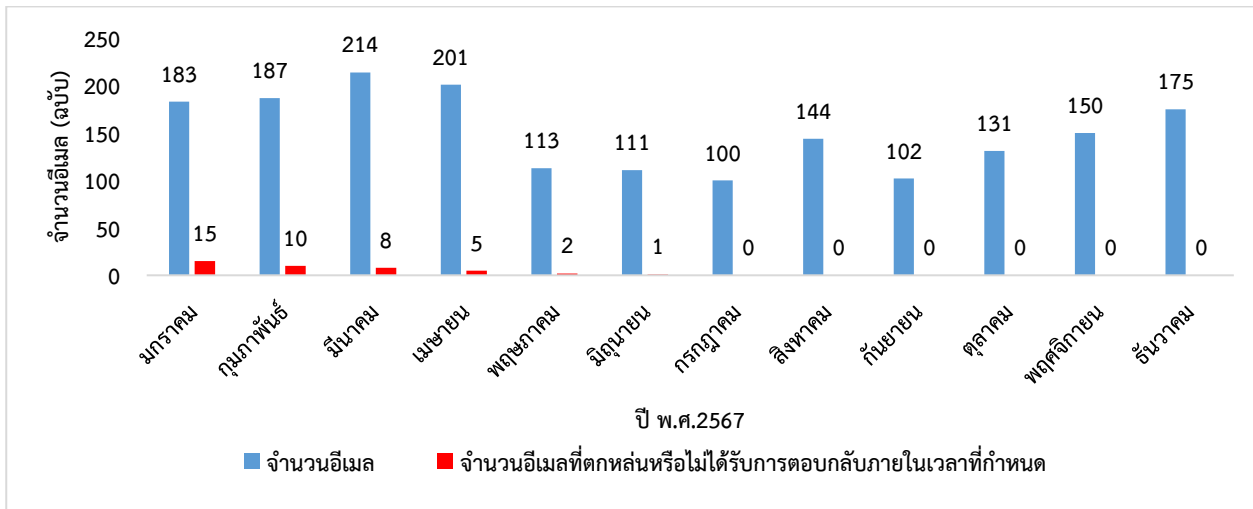
### 5. ผู้ร่วมโครงการ:

5.1 นางทศวรรณ บิลยะแม

5.2 นายพงษ์ดนัย เสนาจิตร

### 6. ที่มาของโครงการ : การประเมินปัญหา/ความเสี่ยง

อีเมลเป็นเครื่องมือหลักในการสื่อสาร โดยทำหน้าที่เป็นช่องทางสำคัญในการรับส่งข้อความและไฟล์ข้อมูล ระหว่างผู้ส่งและผู้รับผ่านระบบเซิร์ฟเวอร์อีเมล ซึ่งช่วยให้การติดต่อสื่อสารเป็นไปอย่างรวดเร็ว สะดวก และเป็นทางการ ปัจจุบันสำนักงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ ใช้อีเมลเป็นช่องทางหลักในการติดต่อสื่อสารกับนักวิจัยทั้งจากภายในและภายนอกคณะฯ เพื่อแจ้งขั้นตอนการยื่นเอกสาร ตรวจสอบไฟล์เอกสาร แจ้งผลการพิจารณา ประสานงานและติดตามงานต่าง ๆ ซึ่งแต่ละเดือนจะมีอีเมลส่งเข้ามาเป็นจำนวนมาก ตัวอย่างปี พ.ศ.2567 ดังภาพที่ 1 อย่างไรก็ตามจากการประเมินกระบวนการทำงาน พบว่า การจัดการอีเมลของสำนักงานฯ ในปัจจุบันยังขาดระบบระเบียบและรูปแบบการจัดเก็บที่เป็นมาตรฐาน ทำให้เกิดปัญหาหลัก ๆ ได้แก่ การตกหล่นของข้อมูลสำคัญ หรือการมองข้ามอีเมลที่ต้องตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด การมีอีเมลค้างสะสมจำนวนมากในกล่องจดหมายโดยไม่มีการจำแนกประเภท ตัวอย่างปี พ.ศ.2567 ดังภาพที่ 1 ซึ่งส่งผลกระทบต่อระยะเวลาการพิจารณาโครงการวิจัย ทำให้นักวิจัยไม่สามารถดำเนินการวิจัยตามแผนการวิจัยหรือการขอรับทุนวิจัยภายนอก รวมถึงการทำงานของเจ้าหน้าที่ เช่น การค้นหาเอกสารหรือข้อความสำคัญใช้เวลานาน ความซ้ำซ้อนของการตอบกลับหรือการดำเนินการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่หลายคนใช้อีเมลกลางร่วมกัน ทำให้ไม่สามารถตรวจสอบสถานะของเรื่องหรือผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจน ความเสี่ยงต่อการสื่อสารคลาดเคลื่อนระหว่างเจ้าหน้าที่และนักวิจัย ซึ่งอาจกระทบต่อประสิทธิภาพโดยรวมของกระบวนการพิจารณาจริยธรรมการวิจัย นอกจากนี้ ลักษณะงานของสำนักงานฯ ยังเกี่ยวข้องกับการส่งเอกสารจำนวนมากที่ต้องเก็บรักษาอย่างเป็นระบบและตรวจสอบย้อนหลังได้ เพื่อความถูกต้อง โปร่งใส และเป็นหลักฐานสำคัญของการดำเนินงานที่รองรับการค้นหาและจำแนกเรื่องตามหมวดหมู่ เช่น ประเภทโครงการ สถานะการพิจารณา หรือช่วงเวลาของการรายงานผล จะส่งผลกระทบต่อเนื้อเรื่องและคุณภาพของงานในระยะยาว ด้วยเหตุผลดังกล่าวข้างต้น สำนักงานฯ จึงได้ริเริ่มการหาแนวทางการจัดระเบียบและจำแนกอีเมล เพื่อตอบโจทย์การทำงานเชิงรุกและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ และเพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถจำแนกอีเมลตามประเภทของโครงการหรือกระบวนการดำเนินงาน ลดความเสี่ยงจากการสื่อสารที่ตกหล่น เพิ่มความเร็วในการค้นหาและตอบกลับ สนับสนุนการทำงานร่วมกันของเจ้าหน้าที่หลายคนผ่านระบบอีเมลกลาง แนวทางนี้ไม่เพียงช่วยยกระดับการจัดการเอกสารให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น แต่ยังเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาไปสู่การบริหารข้อมูลแบบดิจิทัลที่เชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศอื่น ๆ ขององค์กรในอนาคต



ภาพที่ 1 จำนวนอีเมล ปี พ.ศ.2567

## 7. เป้าหมาย/วัตถุประสงค์ของโครงการ

- 7.1 เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดระเบียบและจำแนกอีเมลของสำนักงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ
- 7.2 เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการตอบกลับอีเมล
- 7.3 เพื่อลดจำนวนอีเมลค้างสะสมและลดระยะเวลาในการค้นหาข้อมูลที่ต้องการ

## 8. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

- 8.1 มีแนวทางการจัดระเบียบและจำแนกอีเมลของสำนักงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพ
- 8.2 ติดตามสถานะของงานและค้นหาเอกสารย้อนหลังได้อย่างรวดเร็ว

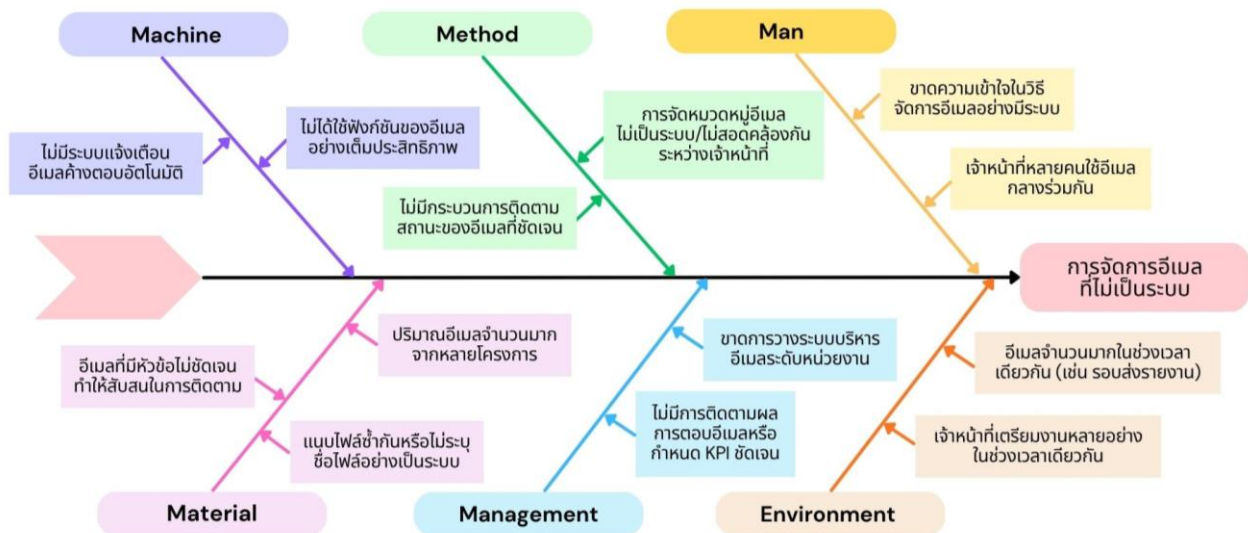
## 9. การออกแบบกระบวนการ

- 9.1. วิธีการ/แนวทางการปฏิบัติจริง (PDCA) ในอดีต และที่ได้ปรับปรุงใหม่ในปัจจุบัน

ดำเนินการจัดระเบียบและจำแนกอีเมลของสำนักงานฯ ให้มีประสิทธิภาพ โดยการนำวงจรบริหารคุณภาพ PDCA มาออกแบบกระบวนการ ดังตารางที่ 1 วิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้วย Fishbone diagram ดังภาพที่ 2 และจัดลำดับความสำคัญของปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไขระยะสั้นและระยะยาว ดังตารางที่ 2

### ตารางที่ 1 วิธีการจัดระเบียบและจำแนกอีเมลของสำนักงานจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

วิธีการ	ม.ค. – ก.พ. 67	มี.ค. – เม.ย. 67	พ.ค. 67 – ปัจจุบัน
Plan	1. Fishbone Diagram 2. หาแนวทางแก้ไข	ใช้ Label แทน Folder	ใช้ Label แสดงสถานะอีเมล และประเด็นปัญหาที่พบบ่อย
Do	1. สร้าง Folder ประเภทอีเมล 2. เก็บข้อมูล: จำนวนอีเมลค้างตอบกลับ/ล่าช้า	1. ใช้ Label แสดงสถานะอีเมล 2. เก็บข้อมูล: จำนวนอีเมลค้างตอบกลับ/ล่าช้า	1. เพิ่ม Label ปัญหาที่พบบ่อย 2. เก็บข้อมูล: จำนวนอีเมลค้างตอบกลับ/ล่าช้า/ปัญหาที่พบบ่อย
Check	ประเมินการใช้ Folder	ประเมินการใช้ Label	ประเมินการใช้ Label และประเด็นปัญหาที่พบบ่อย
Action	ค้นหาวิธีการอื่น ๆ ในการจัดระบบอีเมล	มีแนวปฏิบัติการใช้อีเมล	1. มีแนวปฏิบัติการใช้อีเมล 2. สามารถนำข้อมูลประเด็นปัญหาที่พบบ่อยไปใช้วิเคราะห์และปรับปรุงการทำงานได้



ภาพที่ 2 Fishbone diagram การจัดการอีเมลที่ไม่เป็นระบบ

ตารางที่ 2 การจัดลำดับความสำคัญของปัญหา แนวทางแก้ไขระยะสั้น และระยะยาว

ลำดับ	สาเหตุ	แนวทางแก้ไขระยะสั้น	แนวทางแก้ไขระยะยาว
1	Man	กำหนดผู้รับผิดชอบหลักดูแลกล่องอีเมล	ส่งเจ้าหน้าที่อบรมการใช้อีเมลให้มีประสิทธิภาพ
2	Method	สร้าง Folder/Label แยกประเภทอีเมล	จัดทำแนวปฏิบัติการใช้อีเมล
3	Machine	เปิดใช้ฟังก์ชันต่าง ๆ ของอีเมล	พัฒนา Dashboard หรือระบบสารสนเทศภายใน (เช่น Google Data Studio หรือ Power BI) เพื่อดึงข้อมูลอีเมลมาแสดงสถานะการดำเนินงาน
4	Material	กำหนดรูปแบบหัวข้ออีเมล (Subject)/ไฟล์	จัดทำ Smart filter ติด Label อัตโนมัติ
5	Environment	กำหนดช่วงเวลาของการตรวจอีเมล	ปรับโครงสร้างการทำงานให้รองรับระบบดิจิทัลเต็มรูปแบบ
6	Management	มอบหมายผู้รับผิดชอบติดตามอีเมลที่ "รอตอบกลับ"	กำหนดตัวชี้วัด (KPI) เช่น "ระยะเวลาการตอบกลับอีเมลเฉลี่ย"

9.2. งบประมาณที่ใช้ในการจัดโครงการ-กิจกรรม (ถ้ามี): ไม่มี

10. การวัดผลและผลลัพธ์ (Measures) แสดงระดับแนวโน้มข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ (3 ปี) และ/หรือเปรียบเทียบกับหน่วยงานภายใน/ภายนอก

ตัวชี้วัด	วิธีการวัด	ผลลัพธ์			แนวโน้ม
		ม.ค. - ก.พ. 67	มี.ค. - เม.ย. 67	พ.ค. 67 - ปัจจุบัน	
จำนวนอีเมลที่ตกหล่นหรือไม่ได้รับการตอบกลับภายในเวลาที่กำหนด	ตรวจสอบจากระบบอีเมลและบันทึกการติดตามงาน	18 ฉบับ	5 ฉบับ	0 ฉบับ	ลดลงอย่างต่อเนื่อง

ตัวชี้วัด	วิธีการวัด	ผลลัพธ์			แนวโน้ม
		ม.ค. - ก.พ. 67	มี.ค. - เม.ย. 67	พ.ค. 67 - ปัจจุบัน	
เวลาเฉลี่ยในการตอบกลับอีเมล	เก็บข้อมูลจาก Log ของระบบ Gmail	7 วัน	2 วัน	2 วัน	เป็นไปตามที่ SOP กำหนด
ระดับความพึงพอใจของนักวิจัยต่อการตอบกลับอีเมล	แบบสอบถาม	4	4.5	4.5	เพิ่มขึ้น

## 11. การเรียนรู้ (Study/Learning)

### 11.1. แผนหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องในอนาคต

- 1) ติดตามและประเมินผลอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ตัวชี้วัด เช่น จำนวนอีเมลค้างใน Inbox ระยะเวลาเฉลี่ยในการตอบกลับอีเมล
- 2) การนำประเด็นปัญหาที่พบบ่อยจากการตรวจสอบไฟล์เอกสารไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงการทำงานต่อไป

### 11.2. จุดแข็ง (Strength) หรือ สิ่งที่ได้ดีในประเด็นที่นำเสนอ

- 1) จัดระเบียบอีเมลของสำนักงานจรรยาธรรมการวิจัยในมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพด้วยเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้สูงสุด
- 2) การเลือกใช้เครื่องมือพื้นฐานที่เหมาะสมและไม่ต้องใช้ต้นทุน
- 3) บุคลากรสามารถจัดลำดับความสำคัญของงานได้ดีขึ้นและทำงานได้รวดเร็วขึ้น
- 4) เป็นแนวทางที่ไม่ต้องใช้งบประมาณเพิ่มเติม แต่สามารถเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้สูง

### 11.3. กลยุทธ์ หรือ ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ

- 1) หน่วยงานมีการใช้ระบบ LEAN เพื่อการบริหารจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น สามารถลดความสูญเปล่า (Waste) ที่สามารถเกิดขึ้นได้ในประเด็นต่าง ๆ เช่น การรอคอย หรือขั้นตอนมากเกินไป
- 2) การทำงานที่มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### 11.4. ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไข

ปัญหา อุปสรรค	แนวทางแก้ไข
1. อีเมลบางเรื่องมีหลายสถานะ	กำหนดหลักเกณฑ์การเปลี่ยนสถานะอีเมล และทบทวนเป็นระยะ
2. อีเมลเข้ามาในช่วงเวลาเดียวกันจำนวนมาก	ใช้ Filter อัตโนมัติและทบทวน Inbox เป็นประจำตามรอบเวลา

## 12. ประเด็น (จุดเด่น) ที่เสนอเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ และการเผยแพร่แนวปฏิบัติสู่ภายในหรือภายนอกมหาวิทยาลัย

1. การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการอีเมลให้มีประสิทธิภาพ
2. การลดระยะเวลาการตอบกลับอีเมล
3. สามารถนำเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานมาเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

## 13. เอกสารอ้างอิง

-