

ฟอร์มรายงานความก้าวหน้า
(Progress Report)
การปรับปรุงกระบวนการ
โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติ “The Change Agent Network: Driving Process Innovation”
(เครือข่าย Change Agent ขับเคลื่อนนวัตกรรมกระบวนการทำงาน)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไป

1. ชื่อกระบวนการ : **ประสานงานและติดตามดูแลนักศึกษาที่มีปัญหาสุขภาพจิต**
 (กรณีที่ 1 ให้คำปรึกษาสุขภาพจิตที่ดีของนักศึกษาคณะรัฐศาสตร์ฯ)
2. ผู้รับผิดชอบหลัก : นางสาวเกตุดาว หลงลิ้ม
3. ทีมสนับสนุน (ถ้ามี) :

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลกระบวนการ

1. **โจทย์และความท้าทาย (The Challenge)** ระบุที่มา หลักการ และเหตุผลที่ปรับปรุงกระบวนการนี้
 - **ปัญหาเดิมคืออะไร** นักศึกษาเข้าถึงบริการไม่ทั่วถึง การนัดหมายไม่ต่อเนื่อง ข้อมูลการติดตามกระจัดกระจาย การดูแลกรณีรุนแรงล่าช้า
 - **ผลกระทบ** การดูแลกรณีรุนแรงล่าช้าอาจทำให้นักศึกษาเสียชีวิต และมีจำนวนนักศึกษาป่วยเพิ่มมากขึ้น
2. **การวิเคราะห์สาเหตุและจุดวิกฤต (Root Cause Analysis & Visualization)**
 - **แผนภาพวิเคราะห์**

Supplier (ผู้ส่งมอบ)	Input (ปัจจัยนำเข้า)	Process (กระบวนการ)	Output (ผลผลิต)	Customer (ผู้รับบริการ)
หน่วยพัฒนาคุณภาพนักศึกษา	ข้อมูลการลงทะเบียนรับคำปรึกษา	1. ทำโปสเตอร์ประชาสัมพันธ์การให้บริการผ่านเพจงานบริการฯ และไลน์กลุ่ม พร้อมเปิดลงทะเบียนรับคำปรึกษา 2. จองห้องและสถานที่สำหรับการให้คำปรึกษา และประสานงานช่องทางออนไลน์	นักศึกษาได้รับการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิตอย่างรวดเร็ว	นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
นักจิตวิทยา	ตารางเวลานักจิตวิทยา	1. ประสานงานนักจิตวิทยาและนักศึกษา เพื่อจัดตารางการให้คำปรึกษิตามวันและเวลาที่ลงทะเบียน	ให้คำปรึกษานักศึกษาได้อย่างถูกต้องและไม่ล่าช้า	นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษานักศึกษา	ข้อมูลการประเมินอาการนักศึกษา	1. ติดตามพฤติกรรมและผลการเรียนของนักศึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษา	มีการติดตามดูแลอย่างต่อเนื่องช่วยเหลือในเรื่องของการวางแผนการเรียน	นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
หน่วยพัฒนาคุณภาพนักศึกษา	ติดตามพฤติกรรมและผลการเรียนของนักศึกษา	1. ติดตามอาการนักศึกษาจากนักจิตวิทยา และจัดตารางนัดหมายครั้งถัดไป	นักศึกษาได้รับการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิตอย่างต่อเนื่อง	นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
ศูนย์สุขภาพ CMU Mental Health Center	ประสานงานเมื่อนักศึกษาต้องเข้าพบแพทย์	1. กรณีจำเป็น ประสานงานส่งต่อนักศึกษาไปยังศูนย์สุขภาพ CMU Mental Health Center	มีการส่งต่อเพื่อการรักษา (กรณีจำเป็น)	นักศึกษาคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์

3. เป้าหมายที่มุ่งหวัง (Ambition & Objectives)

- **เป้าหมายเชิงกลยุทธ์ (Ambition)** พัฒนาระบบการดูแลและให้คำปรึกษานักศึกษาที่มีปัญหาสุขภาพจิตให้มีความรวดเร็ว เป็นระบบ และเข้าถึงได้ง่าย ลดความเสี่ยงกรณีรุนแรง และยกระดับคุณภาพชีวิตนักศึกษาอย่างยั่งยืน

- **วัตถุประสงค์ (Objectives)** เพื่อให้การรับบริการด้านสุขภาพจิตของนักศึกษามีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถติดตามดูแลได้อย่างต่อเนื่องและทันทั่วถึง

- **ตัวชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators: KPIs)**

1. นักศึกษาที่อยู่ในระบบการดูแลด้านสุขภาพจิต **ไม่มีการเสียชีวิต (0 คน)**
2. นักศึกษาที่ลงทะเบียนขอรับการปรึกษาด้านสุขภาพจิต **ได้รับการนัดหมายและเข้ารับการปรึกษาภายใน 2 วันทำการ** คิดเป็นร้อยละ 100 ของผู้ขอรับบริการ

4. แนวทางพัฒนาระบบงานด้วยความคิดสร้างสรรค์ (Creative Implementation)

- **แนวคิดนอกกรอบ (Originality)**

1. ใช้ สื่อสังคมออนไลน์ (เพจFace Book ไลน์ TikTok และ Instagram) เป็นช่องทางประชาสัมพันธ์บริการสุขภาพจิต เพื่อเข้าถึงนักศึกษาในรูปแบบที่ใกล้ตัวและลดอคติในการขอรับความช่วยเหลือ
2. จัดทำ ตารางติดตามและระบบแจ้งเตือนการนัดหมาย เพื่อป้องกันการหลุดนัดและเพิ่มความต่อเนื่องของการดูแล
3. พัฒนา ระบบจัดเก็บข้อมูลการให้คำปรึกษาและการติดตามผล อย่างเป็นระบบ ลดปัญหาข้อมูลกระจัดกระจาย
4. กำหนด **ขั้นตอนการส่งต่อ (Referral Pathway)** กรณีเฝ้าระวังและกรณีรุนแรงอย่างชัดเจน เพื่อลดความล่าช้าในการช่วยเหลือ

- **วิธีการดำเนินการ (Action Plan)** สรุปสิ่งที่คุณทำจริง (ระบุสั้นๆ เป็น Timeline หรือขั้นตอน)

1. วิเคราะห์ปัญหาและจุดคอขวดของกระบวนการเดิม
2. จัดทำแผนประชาสัมพันธ์บริการผ่าน TikTok และ Instagram
3. ออกแบบตารางติดตาม นัดหมาย และระบบแจ้งเตือน
4. จัดระบบฐานข้อมูลการให้คำปรึกษาและการติดตามรายกรณี
5. กำหนดขั้นตอนการส่งต่อร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
6. ทดลองใช้ระบบงานใหม่และปรับปรุงจากผลการใช้งานจริง

5. ผลลัพธ์และมูลค่าที่เกิดขึ้น (Impact & Value)

- **ผลลัพธ์เชิงปริมาณ (Quantitative)** (เทียบตัวเลข ก่อน และ หลัง ทำโครงการ)

1. ก่อนดำเนินโครงการ

1. การนัดหมายล่าช้า ข้อมูลการติดตามไม่เป็นระบบ
2. ใช้เวลานานกว่าจะเข้าถึงการให้คำปรึกษา

2. หลังดำเนินโครงการ

1. นักศึกษาที่ขอรับบริการได้รับการปรึกษาภายใน **2 วันทำการ**
2. ลดความล่าช้าในการดูแลกรณีเฝ้าระวังและกรณีรุนแรง
3. ไม่พบกรณีนักศึกษาเสียชีวิตจากปัญหาสุขภาพจิต

3. ผลลัพธ์เชิงคุณภาพ (Qualitative)

1. นักศึกษาเข้าถึงบริการได้ง่ายขึ้น รู้สึกปลอดภัยและมั่นใจในการขอรับความช่วยเหลือ
2. ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดตามข้อมูลได้สะดวก ลดภาระงานซ้ำซ้อน และทำงานเชิงรุกได้มากขึ้น
3. กระบวนการทำงานมีความชัดเจน ลดความสับสนในการประสานงานและการส่งต่อ

4. หลักฐานสนับสนุน

1. สถิติระยะเวลาการให้บริการก่อน-หลังปรับปรุงกระบวนการงาน
2. ตารางนัดหมายและบันทึกการติดตามรายการนี้

ข้อเสนอแนะ/คำชื่นชมจากนักศึกษาผู้รับบริการและผู้ปฏิบัติงาน

6. การต่อยอดและขยายผล (Scalability & Sustainability)

1. การนำไปใช้ต่อ กระบวนการนี้สามารถนำไปปรับใช้กับหน่วยงานอื่นในคณะ/นอกคณะได้อย่างไร?

กระบวนการนี้สามารถขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นในคณะ และคณะอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย โดยปรับรูปแบบการประชาสัมพันธ์และระบบติดตามให้เหมาะสมกับบริบทของแต่ละหน่วยงาน

2. แนวทางการรักษามาตรฐาน

1. กำหนดเป็นแนวปฏิบัติงานมาตรฐาน (Standard Operating Procedure: SOP)
2. มีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอ
3. พัฒนาระบบฐานข้อมูลให้ใช้งานต่อเนื่องและปลอดภัย

7. สรุปลงจุดเด่นนวัตกรรม (Innovation Signature)

“กระบวนการดูแลสุขภาพจิตนักศึกษาแบบเชิงรุก ที่ลดเวลาการเข้าถึงบริการเหลือไม่เกิน 2 วัน ด้วยการผสมผสานสื่อดิจิทัล ระบบติดตาม และการส่งต่อที่ชัดเจน”