



แบบเสนอผลงาน KM AWARD ประเภท KM คร่อมหน่วยงาน

ชื่อเรื่อง การพัฒนากระบวนการรับ - ส่งข้อมูลโปสเตอร์ผลงาน งานมหกรรมคุณภาพ	
ชื่อ-สกุล นางนิตยา อนันตทรัพย์	รหัสบุคคล 015774
หน่วยงาน งานพัฒนาคุณภาพงาน ภาควิชา / ฝ่าย (ต้นสังกัด) สำนักงานคณบดี	เบอร์โทรศัพท์ 02 201 2719
โปรดเขียน (✓) ในช่อง ☒ อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทาง Website ☐ ไม่อนุญาตให้เผยแพร่ผลงานทาง Website	
บริบทขององค์กรหรือบริบทของหน่วยงาน งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี เป็นหน่วยงานที่มุ่งมั่นให้บริการและสนับสนุนนโยบายด้านคุณภาพของคณะฯ ดำเนินงานด้วยกระบวนการที่มีคุณภาพ ทันสมัย และทันเหตุการณ์ หน่วยพัฒนาศักยภาพองค์กรเป็นส่วนหนึ่งของงานพัฒนาฯ มีหน้าที่ในการเผยแพร่องค์ความรู้ผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ งานมหกรรมคุณภาพของคณะฯ ที่มุ่งเน้นให้บุคลากรได้รับทั้งความรู้สู่การพัฒนาการทำงาน รวมถึงสามารถประยุกต์ใช้ในการต่อยอดไปสู่เวทีประกวดผลงานภายนอกคณะฯ โดยให้บุคลากรภายในคณะฯ ร่วมจัดส่งผลงานประเภท CQI KAIZEN เรื่องเล่าเร้าพลัง และวิดีโอคลิป เพื่อเผยแพร่ในงานมหกรรมคุณภาพ และเพื่อเป็นองค์ความรู้ให้กับบุคลากรในคณะฯ ต่อไป การนำ KM มาใช้ในการปรับกระบวนการหลัก (สภาพปัญหา ผลกระทบ) ในแต่ละปี งานมหกรรมคุณภาพจัดขึ้นเพื่อเผยแพร่ผลงานคุณภาพภายในคณะฯ ทั้งในรูปแบบโปสเตอร์ผลงานและอื่น ๆ อย่างไรก็ตามกระบวนการรับ-ส่งข้อมูลโปสเตอร์ยังใช้วิธีการที่ซ้ำซ้อน ขาดมาตรฐาน เกิดความล่าช้า เช่น การส่งไฟล์ผ่านอีเมลหรือแฟลชไดรฟ์ เกิดปัญหาด้านการจัดเก็บ ตรวจสอบ และติดตามผลงาน ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการส่งข้อมูลต่อให้กับผู้เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น จึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบรับ-ส่งข้อมูลโปสเตอร์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน จากสถิติตั้งแต่ก่อนปี 2565 พบว่าใช้ระยะเวลาเฉลี่ย 30 วันนับตั้งแต่วันที่ส่งอีเมลให้จัดทำ สภาพการทำงาน/แนวทางการปรับปรุง สภาพก่อนการปรับปรุง: พบปัญหาส่งผลงานคุณภาพให้กับผู้เกี่ยวข้องล่าช้า สภาพหลังการปรับปรุง ครั้งที่ 1 ปี 2565 P1: ศึกษาข้อผิดพลาดจากการทำ AAR ทั้งขั้นตอนกระบวนการ และตารางการรับส่งข้อมูลเดิม D1: ออกแบบตารางการตารางบันทึกข้อมูลรูปแบบใหม่ ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel โดยมีรายละเอียดหัวข้อตามคอลัมน์ต่าง ๆ (เฉพาะข้อมูลที่สำคัญ) เช่น ชื่อ-นามสกุล รหัสบุคลากร ชื่อผลงาน สังกัด และเบอร์โทร/เบอร์ติดต่อ เป็นต้น C1: วิเคราะห์โอกาสพัฒนาจากการจากปัญหาที่พบรายสัปดาห์ A1: ปรับปรุง/แก้ไขกระบวนการจากปัญหาที่พบรายสัปดาห์ โดยเรียงลำดับความสำคัญและระดับความเสี่ยงในการปรับปรุง ปัญหาที่พบ : หลังการตรวจสอบฐานข้อมูลพบมีการบันทึกข้อมูลซ้ำ เนื่องจากเดิม ฐานข้อมูลจะรวมทุกผลงานอยู่ด้วยกัน จึงทำให้ต้องใช้เวลาในการตรวจสอบข้อมูล จุดเด่น: สามารถบันทึกข้อมูลผลงานได้รวดเร็วขึ้น จุดด้อย: ไม่สามารถคัดกรองข้อมูลซ้ำได้ จึงทำให้ใช้เวลาในการตรวจสอบ	

สภาพหลังการปรับปรุง ครั้งที่ 2 ปี 2566

P2: ทบทวนข้อมูลผลงานที่ผ่านการพิจารณา ตั้งแต่ ชื่อ-นามสกุล รหัสบุคลากร ชื่อผลงาน สังกัด และเบอร์โทร/เบอร์ติดต่อ เป็นต้น

D2: ทำ checklist ให้เป็นแนวทางที่ชัดเจน ตั้งแต่ส่งอีเมลล์แจ้งเจ้าของผลงาน (วิธีการจัดทำ/กำหนดวันรับโปสเตอร์ผลงานคืนกลับที่แน่นอน

C2: วิเคราะห์โอกาสพัฒนาจากการจากปัญหาที่พบรายสัปดาห์

A2: ปรับปรุง/แก้ไขกระบวนการจากปัญหาที่พบรายสัปดาห์โดยเรียงลำดับความสำคัญและระดับความเสี่ยงในการปรับปรุง

ปัญหาที่พบ- เจ้าของผลงานส่วนใหญ่จะส่งไฟล์โปสเตอร์ผลงานเข้ามาพร้อมกัน ในวันที่ครบกำหนด

จุดเด่น: สามารถกรอกข้อมูลผลงานได้รวดเร็วขึ้น และส่งต่อผลงานได้ภายในระยะเวลา 10 วัน จุดด้อย: ทำให้เกิดการะงานโหลตในวันสุดท้าย ทำให้เกินวันที่กำหนดในกรณีผลงานที่ต้องปรับแก้

สภาพหลังการปรับปรุง ครั้งที่ 3 ปี 2567

P3: วิเคราะห์กระบวนการและจุดที่เกิดความซ้ำซ้อนของการทำงานและหาแนวทางพัฒนาจุดด้อยของการปรับปรุงครั้งที่ 2

D3: ปรับกระบวนการรวบรวมไฟล์ โดยแยกประเภทผลงานชัดเจน

- ปรับกระบวนการส่งข้อมูล โดยแบ่งส่งเป็น 3 ช่วง เพื่อไม่ให้เกิดการ load ในวันครบกำหนด และปรับช่องทางการส่ง เป็น Google form เพื่อป้องกันกรณีไฟล์ข้อมูลใหญ่เกินไป

C3: วิเคราะห์โอกาสพัฒนาจากการจากปัญหาที่พบรายสัปดาห์

A3: ปรับปรุง/แก้ไขกระบวนการจากปัญหาที่พบรายสัปดาห์

โดยเรียงลำดับความสำคัญและระดับความเสี่ยงในการปรับปรุง

จุดเด่น: สามารถบันทึกข้อมูลผลงานได้รวดเร็วขึ้น และส่งต่อผลงานได้ภายในกำหนด (ล่าช้าไม่เกิน 2 วัน) กรณีมีการปรับแก้ และลดขั้นตอนซ้ำซ้อนจากเดิม 5 ขั้นตอน เหลือ 2 ขั้นตอน

จากปัญหาดังกล่าว จึงได้จัดทำโครงการ “การพัฒนากระบวนการรับ-ส่งข้อมูลโปสเตอร์ผลงาน งานมหกรรมคุณภาพ” เพื่อประสิทธิภาพของฐานข้อมูล และลดระยะเวลาการคอยในการส่งต่อผลงานคุณภาพให้กับผู้เกี่ยวข้อง การปรับระบบงานดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ส่งผลให้งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี ได้ผ่านการรับรอง ISO9001:2015 เมื่อวันที่ 12 มกราคม 2567 และจะรักษามาตรฐานคุณภาพในกระบวนการทำงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

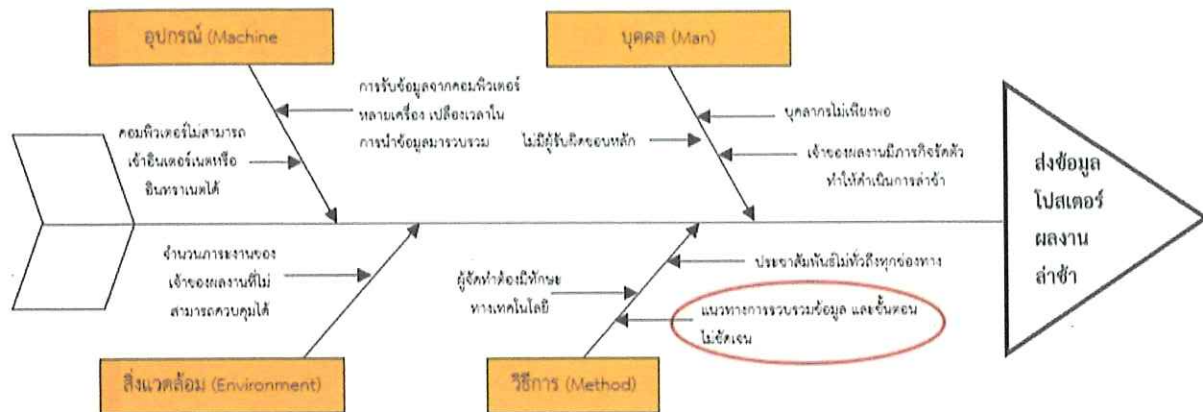
ผลลัพธ์จากการนำ KM ลงสู่การปฏิบัติในระดับหน่วยงาน/คณะฯ (ลดต้นทุน ลดเวลา เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพิ่มอัตราการรอดชีวิต ลดภาวะแทรกซ้อน เพิ่มรายได้ หรืออื่น ๆ โดยบอกเป็นจำนวนหรืออัตรา)

ลำดับ	วัตถุประสงค์	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย
1.	เพื่อส่งผลงานคุณภาพให้กับผู้เกี่ยวข้องรวดเร็วขึ้น	ระยะเวลาส่งผลงานคุณภาพให้กับผู้เกี่ยวข้อง	2 วัน
2.	เพื่อลดขั้นตอนกระบวนการรับผลงานโปสเตอร์	จำนวนขั้นตอนกระบวนการรับโปสเตอร์ผลงาน	2 ขั้นตอน

ตัวชี้วัด	ก่อนดำเนินการ	ผลดำเนินการ ปี 2565-2567			
		เป้าหมาย	หลัง		
			ครั้งที่ 1 ปี 2565	ครั้งที่ 2 ปี 2566	ครั้งที่ 3 ปี 2567
ระยะเวลาส่งข้อมูลโปสเตอร์ผลงานคุณภาพให้กับผู้เกี่ยวข้อง	30 วัน	≤ 2 วัน	15	10	2
จำนวนขั้นตอนกระบวนการรับผลงานในรูปแบบโปสเตอร์	5 ขั้นตอน	2 ขั้นตอน	4	3	2

- ระยะเวลาส่งข้อมูลโปสเตอร์ผลงานคุณภาพให้กับผู้เกี่ยวข้อง ลดลง โดยจัดส่งทันตามกำหนด (ล่าช้าไม่เกิน 2 วัน)
- จำนวนขั้นตอนกระบวนการรับผลงานในรูปแบบโปสเตอร์ ลดลงจาก 4 ขั้นตอน เหลือเพียง 2 ขั้นตอน

มีการเชื่อมโยงกับเครื่องมือคุณภาพ/มิติคุณภาพอย่างไร (Safety, Timely, Efficiency Effectiveness, Equity, Patient Center)
 เนื่องจากการส่งข้อมูลไปสเตอร์ผลงานล่าช้า ทำให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องไม่เข้าใจและใช้เวลาดำเนินการนาน จึงได้ทำการวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา ด้วยเครื่องมือ Fish Bone Diagram



เกี่ยวข้องกับมิติคุณภาพ

ระดับหน่วยงาน เพิ่มความน่าเชื่อถือในกระบวนการรับสมัครและคัดเลือกผลงาน และส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงานด้านนวัตกรรม (Efficiency)

ระดับผู้รับบริการ ผู้ส่งผลงานสามารถส่งไฟล์ได้ด้วยตนเองผ่านระบบออนไลน์ (Efficiency)

ระดับบุคคล (Effectiveness)

- มีระบบตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลก่อนการส่ง
- เจ้าหน้าที่สามารถรวบรวมผลงานได้ครบถ้วนภายในระยะเวลาสั้น
- ลดภาระงานซ้ำซ้อน เช่น การคัดลอกข้อมูล การส่งต่อไฟล์หลายรอบ
- ข้อมูลถูกจัดเก็บเป็นระบบและสามารถเรียกใช้งานย้อนหลังได้
- สะดวกต่อการจัดพิมพ์ / ตรวจสอบ / แสดงผล

การเผยแพร่/ขยายผลไปสู่หน่วยงานอื่น ๆ ภายใน/ภายนอกคณะฯ (พร้อมแนบหลักฐานการนำไปใช้ เช่น ภาพถ่าย รายงานการประชุม WI ไฟล์นำเสนอ วิดีโอ เป็นต้น)

มีการเผยแพร่ผลงาน โดยร่วมประกวดในงานมหกรรมคุณภาพ ของคณะฯ และร่วมส่งประกวดผลงานคุณภาพภายนอกคณะฯ เช่น มหาวิทยาลัยมหิดล

ผลงาน KM ของท่าน มีการบูรณาการข้ามหน่วยงานอย่างไร

มีแนวทางการบูรณาการองค์ความรู้ดังนี้ ปรับปัญหา รับฟังข้อเสนอแนะ ให้เกิดโอกาสพัฒนาร่วมกัน ลดปัญหาที่เคยเกิดซ้ำซ้อนกับงานสื่อสารองค์กรที่รับข้อมูลไปดำเนินการต่อ เพิ่มประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อข้อเสนอแนะ เกิด “แนวทางกลาง” ที่ทุกหน่วยงานสามารถประยุกต์ใช้สร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้และพัฒนา

- ได้นำความรู้จาก อ.ศุภชัย เมืองรักษ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการองค์ความรู้ความเป็นเลิศ มาประยุกต์ใช้
- ได้รับการสนับสนุนเครื่องมือต่าง ๆ โดย ฝ่ายสารสนเทศ และความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ งานโสตทัศนศึกษา สำนักงานคณบดี
- ประสานงาน / ธุรการ หน่วยบริหารทั่วไป งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี

ลงชื่อ(เจ้าของผลงาน) นิตยา อันทนทรัพย์ (นางนิตยา อันทนทรัพย์)

ลงชื่อ(หัวหน้างานพัฒนาคุณภาพงาน)..... ศศศิริ พูลผล (ดร.ศศศิริ พูลผล)

สังกัด งานพัฒนาคุณภาพงาน สำนักงานคณบดี

วัน / เดือน / ปี 13 Aug 68