



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

1. การจัดการความรู้ของหน่วยงาน ศูนย์เครื่องมือกลาง

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง เทคนิคการลดความผิดพลาดในการส่งมอบอะไหล่ใหม่ทดแทนของเดิมที่ชำรุด

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ 26 ธันวาคม 2559

2. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. นายฉัฐวุฒิ มาลัย	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2. นายสำราญ นาคทองคำ	คุณอำนวย (Facilitator)
3. นางสุกัญญา บุญยะवास	คุณลิขิต (Note Taker)
4. นายสุทธิพงษ์ เครือพิมาย คุณกิจ (KP)
5. นายอำนาจ จันทสิทธิ์ คุณกิจ (KP)

3. หลักการและเหตุผล

การจัดการความรู้ เรื่อง “เทคนิคการลดความผิดพลาดในการส่งมอบอะไหล่ใหม่ทดแทนของเดิมที่ชำรุด” ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการงานภายในหน่วยงาน เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และมีการแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ รวมทั้งนำความรู้ที่ได้รับไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานต่อยอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบผลการรายงานทุกครั้งเกิดคุณภาพของการทำงานลดความผิดพลาดมากยิ่งขึ้น

4. วัตถุประสงค์

เพื่อลดความผิดพลาดจากการส่งมอบอะไหล่วัสดุ-อุปกรณ์ใหม่ทดแทนของเดิมที่ชำรุด โดยการนำ ขบวนการที่เกิดปัญหาและอุปสรรค มาคิดวิเคราะห์เพื่อให้เกิดความรู้ใหม่โดยการแบ่งปันความคิดและความรู้ จากบุคลากรภายในหน่วยงาน เพื่อให้ได้ผลงานและแนวทางแก้ไขปัญหา นำมาเป็นเครื่องมือในการปฏิบัติงาน เพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เน้นคุณภาพ ความถูกต้อง และความชัดเจน ทางด้านเอกสาร เป็นหลักสำคัญ

5. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน
2. เพื่อผลักดันให้บุคลากรสร้างนวัตกรรมความคิดสร้างสรรค์ เพื่อการทำงานอย่างมีความสุข
3. เพื่อช่วยลดความผิดพลาดจากการทำงานน้อยที่สุด

6. วิธีการ/รูปแบบการจัดการความรู้ *** (กรุณาระบุ) ***

- Dialog
- Success Story Telling (SST)
- The World Cafe
- อื่นๆ กรุณาระบุ.....

7. กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการ	รายละเอียด	สรุป/วิเคราะห์/ประเมินผล
กิจกรรม KM หน่วยงานศูนย์เครื่องมือ กลาง ใช้เครื่องมือการ จัดกิจกรรมความรู้ผ่าน เรื่องเล่า (SST)	คุณณัฐวิติ มาลัย เล่าเกี่ยวกับการจัดซื้อ-จัดจ้าง ในช่วง ปีงบประมาณที่ผ่านมาว่า หน่วยงานศูนย์ เครื่องมือกลางมีการจัดซื้อ-จัดจ้าง อะไหล่ ทดแทนจำนวนมากจากหลายๆหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบส่งมอบอะไหล่ ให้กับ หน่วยงานโดยตรง โดยไม่มีเอกสารและ หลักฐานประกอบ ยืนยัน ทำให้เกิดปัญหา ตามมา ปัจจุบัน หน่วยงานได้มีการจัดทำ แบบฟอร์มใบรายงานผลการจัดซื้ออะไหล่ วัสดุ-อุปกรณ์มาทดแทนของเดิมที่ชำรุด ทำให้ ลดปัญหา ตรวจสอบข้อมูลสืบค้นย้อนหลังได้ มีความชัดเจน ระบุผู้รับ – ผู้ส่ง ลงวันที่ และ หน่วยงานศูนย์เครื่องมือกลาง และได้ทำการ สำเนาหลักฐานรายละเอียดการจัดซื้อ-จัดจ้าง ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบผลการ ดำเนินการดังกล่าวด้วย	1. มีการจัดเก็บเอกสาร ข้อมูล เอกสารหลักฐาน ใส่เพิ่ม สามารถตรวจสอบได้ 2. ลดข้อผิดพลาด เกิดความ เข้าใจตรงกันระหว่างหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง

	<p>คุณสำราญ นาคทองคำ เล่าเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เรื่อง“เทคนิคการลดความผิดพลาดในการส่งมอบอะไหล่ใหม่ทดแทนของเดิมที่ชำรุด” เจอปัญหาว่าอะไหล่ ส่งมอบให้นานแล้ว แต่ไม่มีหลักฐานยืนยัน และหน่วยงานมีการติดตามทวงถามมาอีกครั้ง บางครั้งช่างเครื่องมือแพทย์ที่รับผิดชอบ เรื่องดังกล่าวล้ม ต้องทำการค้นข้อมูลย้อนหลัง ทำให้เกิดปัญหา แต่หลังจากหน่วยงานมีการทำประวัติ หรือแบบฟอร์มดังกล่าวขึ้นมาแล้วนั้น ปัญหาการติดตามทวงถามสามารถตอบคำถาม โดยอ้างข้อมูลเอกสาร หลักฐานได้ชัดเจน และมีความมั่นใจในการส่งมอบชิ้นงานได้มากยิ่งขึ้น</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับอะไหล่ทดแทน ถูกต้องตามความต้องการ และได้รับเอกสารรายงานประกอบ เพื่อเป็นประวัติข้อมูลในการจัดซื้อ-จัดจ้างในครั้งต่อไป 2. สามารถนำขบวนการเรียนรู้ที่ได้รับมาลดระยะเวลาในการทำงาน เกิดความรวดเร็วคล่องตัว ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นในหน่วยงาน
<p>กิจกรรม KM หน่วยงานศูนย์เครื่องมือกลาง ใช้เครื่องมือการจัดกิจกรรมความรู้ผ่านเรื่องเล่า (SST)</p>	<p>คุณสุกัญญา บุญยวาศ เล่าเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เรื่อง“เทคนิคการลดความผิดพลาดในการส่งมอบอะไหล่ใหม่ทดแทนของเดิมที่ชำรุด” ในฐานะทำงานในตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานบริหาร ของหน่วยงานศูนย์เครื่องมือกลาง จะทราบปัญหาการส่งมอบอะไหล่ใหม่ ให้หน่วยงานต่าง ๆ โดยไม่ผ่านผู้ปฏิบัติงานบริหาร ทำให้ข้อมูลมีแต่รออะไหล่ ยังไม่ได้อะไหล่ จากการสั่งซื้อ แต่หลังจากเราทำแบบฟอร์มใบรายงานการสั่งซื้อทดแทนของเดิม ปัญหาที่เคยเกิดขึ้น ไม่พบปัญหาดังกล่าว อีกทั้งหน่วยงานได้นำเทคโนโลยี ระบบ EMR เป็นเครื่องมือในการจัดเก็บข้อมูลเอกสาร ระบุสถานะของรายการใบงานเป็นหลักฐานได้เป็นอย่างดี สามารถตรวจสอบได้จากระบบ ทำให้ง่ายต่อการทำงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับทราบผล</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี ระบบ EMR ทำให้ทราบสถานะ และสามารถบันทึกรายละเอียดในระบบคอมพิวเตอร์ สามารถสืบค้น ลดปริมาณการใช้วัสดุสำนักงานได้มาก 2. มีการเก็บเอกสารหลักฐานนอกเหนือจากในระบบคอมพิวเตอร์ เป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ส่งมอบ ผู้รับของ วันเดือนปี ที่ชัดเจน รัดกุม มากยิ่งขึ้น

<p>กิจกรรม KM หน่วยงานศูนย์เครื่องมือ กลาง ใช้เครื่องมือการ จัดกิจกรรมความรู้ผ่าน เรื่องเล่า (SST)</p>	<p>นายสุทธิพงษ์ เครือพิมาย เล่าเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เรื่อง“เทคนิค การลดความผิดพลาดในการส่งมอบอะไหล่ ใหม่ทดแทนของเดิมที่ชำรุด” เนื่องจากเรา ต้องจัดซื้ออะไหล่ทดแทนของเดิม หรือไม่ สามารถแก้ไขได้เอง จำเป็นต้องทำการส่ง เครื่องมือแพทย์ ให้บริษัทตรวจเช็ค บ่อยครั้ง และจะทำให้เราขาดการจดจำเรื่องทุกเรื่อง เป็น ที่ทราบว่าการดำเนินการจัดซื้อ-จัดจ้างดังกล่าว มีขบวนการในหลายๆ ขั้นตอน เช่น ตรวจเช็ค ติดต่อบริษัท กรณีซ่อมไม่ได้ จำเป็นต้องจัดซื้อ อะไหล่ทดแทน รอใบเสนอราคา ส่งเรื่องผ่าน ผู้บริหารตามลำดับขั้นตอน ถึงส่งเรื่องถึง หน่วยงานพัสดุ และหน่วยงานพัสดุ จะทำตาม ขบวนการของหน่วยงานเขา จากเดิมยังไม่ได้มี การจัดทำแบบฟอร์มรายงานผลการรับอะไหล่ ใหม่ ช่างผู้เกี่ยวข้องที่เป็นผู้ประสานงานเรื่อง ดังกล่าวก็จะ ส่งมอบโดยไม่มีหลักฐาน บางครั้งอะไหล่ดังกล่าวใช้งานไปไม่นานมี ปัญหาจำเป็นต้องส่งกรมบริษัท ทำให้ใช้ เสียเวลามากในการสืบค้น หรือ ในบางครั้ง ได้รับของแล้ว แต่กลับว่ายังไม่ได้ของ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ลดปัญหาและเพิ่ม แนวทางป้องกันที่อาจจะเกิดขึ้นลด การรายงานอุบัติการณ์จากการ ทำงานจากหน่วยงานอื่น 2. ทุกคนหน่วยงานทำงาน ร่วมกันอย่างมีความสุข
--	--	---

<p>กิจกรรม KM หน่วยงานศูนย์เครื่องมือ กลาง ใช้เครื่องมือการ จัดกิจกรรมความรู้ผ่าน เรื่องเล่า (SST)</p>	<p>นายอำนาจ จั่นเหลือ เล่าเกี่ยวกับการบริหารจัดการ เรื่อง“เทคนิค การลดความผิดพลาดในการส่งมอบอะไหล่ ใหม่ทดแทนของเดิมที่ชำรุด” หน่วยงานศูนย์ เครื่องมือกลาง อะไหล่บางชนิดหน่วยงานเรามี ความจำเป็นต้องซื้อไว้เพื่อซ่อมเปลี่ยนทดแทน เช่น Cuff BP ,ลูกยางبيبพร้อมวาล์ว อะไหล่ ดังกล่าวจะเสื่อมสภาพจากการใช้งาน ดังนั้น ทุกครั้งที่มีการเบิกจ่ายอะไหล่ จำเป็นต้องเบิก ในระบบมีการควบคุมการเบิก-จ่าย ชัดเจน หน่วยงานเจ้าของเรื่องมีการลงนามเบิก เพื่อ เป็นหลักฐาน ในการจัดซื้อในครั้งต่อๆ เพราะ จะต้องแนบเอกสารหลักฐานรายงานการใช้ ให้หน่วยงานพัสดุ ตรวจสอบ</p>	<p>1. มีการจัดทำระบบสต็อก อะไหล่การเบิก-จ่าย จัดทำรายงาน สรุปสินค้าคงเหลือประจำเดือนทุก เดือน</p> <p>2. มีการบริหารจัดการ อะไหล่เครื่องมือแพทย์ให้มีความ พร้อมใช้ตลอดเวลา</p>
--	--	---

8. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ สรุปจากกระบวนการจัดการความรู้ในข้อ.7)

1. หน่วยงานศูนย์เครื่องมือกลางมีการวางแผนการจัดซื้ออะไหล่ที่ใช้งานสิ้นเปลือง เช่น Cuff BP ,ลูกยางبيبพร้อมวาล์ว ชนิดมาตรฐานเพื่อให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความพร้อมใช้ตลอดเวลา
2. หน่วยงานมีการนำเทคโนโลยี ระบบ EMR การแจ้งซ่อมมาใช้ให้เกิดประโยชน์
3. ลดปัญหาเรื่องการรายงานอุบัติการณ์จากการทำงานจากหน่วยงานอื่น
4. หน่วยงานได้นวัตกรรมชิ้นงานใบรายงานผลการสั่งซื้ออะไหล่ทดแทนของเดิม ทำให้ลดปัญหา
5. บุคลากรในหน่วยงานทำงานอย่างมีความสุข

9. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

- คู่มือ
- แผ่นพับ
- โปสเตอร์
- โปรแกรมหรือระบบต่างๆ

หรือ มีการเผยแพร่ความรู้ช่องทางต่างๆ ระบุ นำการจัดการความรู้ของหน่วยงานศูนย์เครื่องมือกลาง
ขึ้นหน้าเว็บไซต์หน่วยงาน เพื่อเป็นการเผยแพร่ให้หน่วยงานต่าง ๆ ทราบผลการดำเนินการต่อไป

10. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

1. บุคลากรในหน่วยงานร่วมระดมความคิด แลกเปลี่ยนสร้างความรู้ใหม่ร่วมกัน
2. หน่วยงานได้นวัตกรรมผลงาน หรือชิ้นงานใหม่ ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านคิดว่าท่านบรรลุในเรื่องใดบ้าง
หน่วยงานศูนย์เครื่องมือกลาง ได้นำเทคนิคและวิธีการในการจัดทำกิจกรรมการจัดการความรู้ใน ครั้งนี้มาใช้ในการปฏิบัติงาน และได้นวัตกรรมชิ้นงานใหม่ ทำให้ลดความผิดพลาดในการส่งมอบอะไหล่ใหม่ทดแทนของเดิมที่ชำรุด ลดปัญหาข้อร้องเรียนจากหน่วยงานต่าง ๆ รวมถึงมีการเก็บรวบรวมเอกสารหลักฐานชัดเจน ยืนยันด้วยลายลักษณ์อักษร
2. ท่านคิดว่าเรื่องใดที่ไม่บรรลุ
บุคลากรในหน่วยงานบางครั้งยังไม่เข้าใจหัวข้อการจัดการความรู้ (Knowledge Vision) ยังไม่กล้าพูด กล้าคิด ในภาพของรวมของปัญหา และอุปสรรค วิธีการแก้ไข หาแนวทางป้องกัน จึงเห็นควรให้สร้างแรงกระตุ้น และมุ่งเน้นแนวทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากหน่วยงานร่วมด้วย เพื่อให้ทุกคนได้เปลี่ยนแนวคิดและวิธีการทำงานที่คุ้นชิน เพิ่มระดับการทำงานมากยิ่งขึ้น
3. ท่านต้องการให้ปรับขั้นตอนใดบ้างในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ของหน่วยงานจะประสบความสำเร็จได้นั้นจะต้องได้รับการสนับสนุนจากผู้มีความรู้ รวมถึงคำแนะนำจากผู้เชี่ยวชาญ
4. ท่านสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาได้อย่างไร
หน่วยงานสามารถนำการจัดทำกิจกรรมการจัดการความรู้ในครั้งนี้ มาใช้ในการทำงานได้จริง และลดความผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น ส่งผลให้การทำงานพัฒนาไปในทางที่ดี

12. ภาพประกอบการทำกิจกรรม



ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและระบาดวิทยา
 โครงการพัฒนาระบบเฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่ออุบัติใหม่

ตามที่ยังขาด..... ชิ้น..... ชิ้น
 5. เครื่องมือแพทย์สำหรับ..... เครื่องมือ..... ชนิด.....
 รายการอื่นที่เพิ่มเติม..... รายการอื่น.....

เพื่อให้ สามารถเตรียมความพร้อม 100% สำหรับการเฝ้าระวังโรคติดต่ออุบัติใหม่ตามเขตศูนย์วิจัยโรคติดต่ออุบัติใหม่

ลำดับ	รายการที่ส่งชื่อขอวัสดุอุปกรณ์	จำนวนพร้อม	หมายเหตุ
1			
2			
3			
4			
5			

ลงชื่อผู้รับของ..... ลงวันที่.....
 ลงชื่อผู้ส่งมอบของ..... ลงวันที่.....

ศูนย์การแพทย์สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี
 คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
 ภาควิชาเวชศาสตร์ป้องกันและระบาดวิทยา
 โครงการพัฒนาระบบเฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่ออุบัติใหม่

ตามที่ยังขาด..... ชิ้น..... ชิ้น
 5. เครื่องมือแพทย์สำหรับ..... เครื่องมือ..... ชนิด.....
 รายการอื่นที่เพิ่มเติม..... รายการอื่น.....

เพื่อให้ สามารถเตรียมความพร้อม 100% สำหรับการเฝ้าระวังโรคติดต่ออุบัติใหม่ตามเขตศูนย์วิจัยโรคติดต่ออุบัติใหม่

ลำดับ	รายการที่ส่งชื่อขอวัสดุอุปกรณ์	จำนวนพร้อม	หมายเหตุ
1	หมวกป้องกันโรคติดต่ออุบัติใหม่	4	
2			
3			
4			
5			

ลงชื่อผู้รับของ..... ลงวันที่.....
 ลงชื่อผู้ส่งมอบของ..... ลงวันที่.....

W 10/2
 6945-009-071

MP3-13 13V 24Ah
 YUASA
 TOTAL CORPORATION

(รองศาสตราจารย์ แพทย์หญิงสิริภา ช้างศิริกุลชัย)
 รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์ฯ ฝ่ายการแพทย์

(นายณัฐวิติ มาลัย)
 หัวหน้าหน่วยงานศูนย์เครื่องมือกลาง