

เกณฑ์ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้ในระดับหน่วยงาน หรือ ครอบคลุมงาน

ลำดับ	เกณฑ์การพิจารณา		เกณฑ์การให้คะแนน
1	เรื่องที่ทำเนิรการจัดทำ	ที่มาของปัญหา : มาจากปัญหาของระบบงาน / ระบบบริการ / ใบรายงานอุบัติการณ์	0.25
2	กระบวนการ	2.1 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปประเด็นในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เฉพาะในระดับหน่วยงาน / แผนกของตนเอง	0.25
		2.2 มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปประเด็นใน ระหว่างหน่วยงาน / ครอบคลุมงาน	0.5
3	มีแนวทางปฏิบัติ	มีแนวทางปฏิบัติ / นวัตกรรม / คู่มือปฏิบัติ / เอกสารคุณภาพ WI / ที่สนับสนุนการทำงาน หรือช่วยแก้ปัญหาในการทำงานให้ดีขึ้น	0.5
4	มีการนำผลไปปฏิบัติ	4.1 มีการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานจริงอย่างเป็นรูปธรรม	0.5
		4.2 มีการเผยแพร่แนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Praticce) ไปยังผู้ที่สนใจ มีหลักฐานเชิงประจักษ์และสามารถตรวจสอบได้ เช่น website หน่วยงาน	0.5
		4.3 มีการประเมินผลการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้จนเกิดเป็น Best Praticce ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือบุคคลอื่น	0.75
		4.4 ได้รับคัดเลือกผลงานที่มีแนวทางปฏิบัติที่ดีได้รับการเผยแพร่ในคลังความรู้ในระดับองค์กร	0.75
5	เป็นแบบอย่างที่ดีในระดับองค์กร / ภายนอกองค์กร	5.1 ได้รับคัดเลือกให้นำเสนอผลงานในเวทีการจัดการความรู้ในระดับองค์กร หรือสามารถต่อยอดเป็น CQI หรือ R2R ได้ <u>หรือ</u>	1
		5.2 ได้รับคัดเลือกให้นำเสนอผลงานในเวทีการจัดการความรู้ในระดับภายนอกองค์กร	เต็ม + 1



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานฝ่ายการพยาบาล

แบบฟอร์มส่วนที่ 1

ชื่อเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ระบบ e-Sarabun ของผู้ปฏิบัติงานทั่วไปสำนักงานฝ่ายการพยาบาล

****กรุณา ✓ เลือกที่มาของปัญหา :** ☐ มาจากปัญหาของระบบงาน ☐ ระบบบริการ ☐ ในรายงานอุบัติการณ์)

1. กระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Share & Learn) (กรุณา ✓ เลือกหัวข้อที่ดำเนินการ)

☐ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปประเด็นในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เฉพาะในระดับหน่วยงาน/แผนกของตนเอง

☒ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปประเด็นใน ระหว่างหน่วยงาน / คร่อมสายงาน

2. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. ดร.ประภาดา วัชรนาถ
2. นางสุขวดี เกษสุวรรณ
3. นางศิณัฐชานันท์ คณะวรรณ
4. นางสาวปรารถนา กันทอน
5. นางสาวสำเนียง ทองทิพย์
6. นางสาวสุดารัตน์ ฤกษ์ใหญ่
7. นางสาวนุชนาฏ จันทอง
8. นางสุภาณี คำชู
9. นางสาวชนิสรา ธรรมชัย
10. นางนิภาพร แยมสระโส
11. ผู้ปฏิบัติงานทั่วไป สังกัดฝ่ายการพยาบาล

3. หลักการและเหตุผล

ระบบ e-Sarabun เป็นระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่ใช้ในการจัดการหนังสือราชการในมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อให้การรับ-ส่ง เอกสาร การสืบค้น และติดตามเอกสารเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อย่างไรก็ตาม พบว่าธุรการฝ่ายการพยาบาลบางส่วนยังใช้งานระบบไม่คล่อง ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินงาน และเสี่ยงต่อการสูญหายของเอกสารสำคัญ จึงมีความจำเป็นต้องจัดการความรู้เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบ e-Sarabun

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรฝ่ายธุรการมีความรู้และทักษะในการใช้ระบบ e-Sarabun อย่างถูกต้อง

2. เพื่อพัฒนากระบวนการทำงานให้มีความรวดเร็ว ถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้
3. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเจ้าหน้าที่ในการใช้งานระบบ

5. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. ร้อยละของผู้ปฏิบัติงานทั่วไปที่สามารถใช้งานระบบ e-Sarabun ได้อย่างถูกต้องตามขั้นตอน $\geq 90\%$
2. ระยะเวลาเฉลี่ยในการดำเนินงานเอกสารผ่านระบบลดลง ลดลง $\geq 20\%$ ภายใน 3 เดือน
3. จำนวนข้อผิดพลาดในการใช้งานระบบ (เช่น ส่งผิดหน่วย, แนบไฟล์ผิด ลดลง $\geq 80\%$ จากก่อนเริ่ม KM
4. ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการใช้ระบบ e-Sarabun หลังสิ้นสุดกิจกรรม KM $\geq 80\%$

6. สรุปประเด็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Key Success Factor คือ ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จในเรื่องที่เลือกทำ เช่น ใช้วิธีการหรือกระบวนการอะไรที่ทำให้ประสบความสำเร็จให้สรุปเป็นข้อ)

1. การจัดอบรมเชิงปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วม
 - มีการจัดอบรมที่เน้นการลงมือปฏิบัติจริง ช่วยให้ผู้ใช้งานเข้าใจขั้นตอนการใช้งานระบบ e-Sarabun อย่างเป็นระบบ และสามารถนำไปใช้ได้ทันที
2. มีคู่มือการใช้งานที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน
 - จัดทำคู่มือการใช้งานระบบที่เข้าใจง่าย พร้อมทั้งอัปเดตเนื้อหาให้สอดคล้องกับการใช้งานจริง
3. มีผู้เชี่ยวชาญหรือพี่เลี้ยงคอยให้คำปรึกษา
 - จัดทีมพี่เลี้ยง (Coaching Team) คอยให้ความช่วยเหลือ ตอบข้อสงสัยแบบทันท่วงที ช่วยลดความสับสนและข้อผิดพลาดในการใช้งานระบบ
4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน/บุคลากร
 - มีเวทีแลกเปลี่ยนประสบการณ์การใช้ระบบจากผู้ปฏิบัติงานจริง ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน และสามารถนำแนวทางดีๆ ไปปรับใช้ในหน่วยงานของตน
5. การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Instruction)
 - มีการกำหนดแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นมาตรฐานเดียวกันทั่วทั้งสำนักงาน ช่วยลดความคลาดเคลื่อนในการทำงาน
6. ผู้บริหารให้การสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
 - มีการผลักดันจากผู้บริหารให้เห็นถึงความสำคัญของระบบ e-Sarabun พร้อมสนับสนุนทรัพยากรและเวลาในการพัฒนาศักยภาพผู้ปฏิบัติงาน

6. มีแนวทางปฏิบัติที่สนับสนุนการทำงาน หรือช่วยแก้ปัญหาในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น (กรุณา ☒ เลือกหัวข้อที่หน่วยงานได้ดำเนินการ สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

7.1 ☒ มีแนวทางปฏิบัติ (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)

1. สำรวจปัญหา
 - สำรวจระดับความเข้าใจการใช้ระบบ Esarabun ด้วยแบบสอบถาม
 - สัมภาษณ์ผู้ใช้งานจริงถึงอุปสรรค
2. จัดทำคู่มือ/อินโฟกราฟิก
 - สรุปขั้นตอนใช้งานระบบ Esarabun อย่างง่าย พร้อมภาพประกอบ
 - จัดทำ FAQ คำถามที่พบบ่อย
3. จัดอบรม/เวิร์กช็อป
 - เชิญวิทยากรภายในหรือผู้เชี่ยวชาญจัดอบรมเชิงปฏิบัติการ
 - ฝึกการใช้งานจริงผ่านกรณีศึกษา

4. ติดตามผลและให้คำปรึกษา

- จัดทีมช่วยเหลือให้คำปรึกษาในระยะแรก
- ประเมินผลการใช้งานหลังอบรม

5. สรุปและถอดบทเรียน

- สรุปผลการพัฒนา พร้อมข้อเสนอแนะปรับปรุง
- เผยแพร่ KM สู่หน่วยงานอื่น ๆ

7.2 ☒ มีนวัตกรรม (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)

1. การจัดทำคู่มือการใช้งานระบบ e-Sarabun ในรูปแบบออนไลน์และวิดีโอสั้นๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเรียนรู้ได้ง่ายและรวดเร็ว

2. การจัดอบรมและ Workshop ฝึกทักษะการใช้ระบบอย่างต่อเนื่อง โดยเน้นการแก้ไขปัญหาจริงจากการใช้งาน

7.3 ☒ มีคู่มือปฏิบัติ (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)

1. มีการจัดทำคู่มือการใช้งานที่ชัดเจนและเป็นปัจจุบัน

- จัดทำคู่มือการใช้งานระบบที่เข้าใจง่าย พร้อมทั้งอัปเดตเนื้อหาให้สอดคล้องกับการใช้งานจริง

2. มีการจัดทำวิดีโอการใช้ระบบ e-Sarabun ให้เข้าใจอย่างง่าย

7.4 ☐ มีการขึ้นทะเบียนเอกสารคุณภาพ WI (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)

.....

.....

.....

7.5 ☐ แผ่นพับ/โปสเตอร์ที่ได้เผยแพร่ (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)

.....

.....

.....

6.6 ☐ อื่นๆ (กรุณาระบุ)

.....

.....

.....

แบบฟอร์มส่วนที่ 2

7. มีการนำผลไปปฏิบัติ/ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

8.1 ☒ มีการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานจริงอย่างเป็นรูปธรรม (กรุณาสรุปรายละเอียด)

1. การวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น

- ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปบางส่วนยังไม่คุ้นเคยหรือเข้าใจวิธีการใช้ระบบ e-Sarabun อย่างเต็มที่
- การใช้งานระบบบางฟังก์ชันยังไม่คล่อง ทำให้เกิดความล่าช้าในการบันทึกข้อมูล
- ระบบบางครั้งมีความซับซ้อน หรือไม่มีคู่มืออ้างอิงที่เข้าใจง่าย

2. แนวทางปฏิบัติที่นำไปใช้

- จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ e-Sarabun แบบละเอียดและเข้าใจง่าย โดยมีภาพประกอบขั้นตอนชัดเจน
 - จัดอบรมและสอนใช้งานระบบอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทดลองใช้งานจริงและสอบถามข้อสงสัยทันที
 - มีการตั้งทีมช่วยเหลือ (Support Team) สำหรับตอบคำถามและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบในเวลาทำงาน
 - ปรับปรุงระบบให้ใช้งานง่ายขึ้น เช่น ลดขั้นตอนซ้ำซ้อน หรือพัฒนา UI ให้เป็นมิตรกับผู้ใช้
 - สร้างบรรยากาศส่งเสริมการเรียนรู้และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ในการใช้งานระบบระหว่างผู้ปฏิบัติงาน
3. ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

- ผู้ปฏิบัติงานสามารถใช้งานระบบ e-Sarabun ได้คล่องและรวดเร็วขึ้น
- ลดข้อผิดพลาดในการบันทึกข้อมูลและเพิ่มความถูกต้องของข้อมูล
- การทำงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ลดเวลาการทำงานและเพิ่มเวลาสำหรับการดูแลผู้ป่วย
- ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจและพึงพอใจในการใช้ระบบมากขึ้น

8.2 ☒ มีการเผยแพร่แนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ไปยังผู้ที่สนใจ มีหลักฐานเชิงประจักษ์และสามารถตรวจสอบได้ เช่น website หน่วยงาน หรือบันทึกข้อความหรืออื่นๆ (กรุณาแนบรายละเอียด)



8.3 ☒ มีการประเมินผลการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้จนเกิดเป็น Best Practice ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือบุคคลอื่น (กรุณาระบุรายละเอียด).....

1. เป็นแนวทางมาตรฐานที่ช่วยพัฒนาศักยภาพการใช้ระบบสารสนเทศในงานพยาบาลและงานบริการสุขภาพ
2. ช่วยลดความซับซ้อนและเพิ่มความแม่นยำในการจัดการข้อมูล ทำให้การวางแผนและตัดสินใจบริหารงานดีขึ้น
3. ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ในเครือข่ายของหน่วยงานที่ใช้ระบบเดียวกัน
4. ลดภาระงานซ้ำซ้อนและเพิ่มเวลาสำหรับการดูแลผู้ป่วยอย่างมีคุณภาพ

After Action Review (AAR)

9.1 ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร

การทำ KM เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการใช้ระบบ e-Sarabun จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทั่วไปมีความรู้และทักษะในการใช้งานระบบได้ดีขึ้น ลดข้อผิดพลาดและเวลาในการทำงาน รวมถึงส่งเสริมการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนประสบการณ์อย่างต่อเนื่อง ทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้น

9.2 ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร

การทำ KM จะช่วยให้ความรู้และประสบการณ์ในการใช้งานระบบ e-Sarabun ถูกถ่ายทอดและนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพิ่มความรวดเร็ว ลดข้อผิดพลาด และพัฒนางานในองค์กรให้มีคุณภาพมากขึ้น

10 ภาพประกอบการทำกิจกรรม (กรุณาแนบภาพ)





ลงชื่อ.....

(ดร.ประภาดา วัชรนาถ)

รองผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์ฯ ฝ่ายการพยาบาล
(หัวหน้าหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง)