

เกณฑ์ตัวชี้วัด : ระดับความสำเร็จของการจัดการความรู้ในระดับหน่วยงาน หรือ ครอบคลุมงาน

ลำดับ	เกณฑ์การพิจารณา		เกณฑ์การให้คะแนน
1	เรื่องดำเนินการจัดทำ	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 หรือช่วยแก้ปัญหาในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น	0.5
4	มีการนำผลไปปฏิบัติ	4.1 มีการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานจริงอย่างเป็นรูปธรรม	0.5
		4.2 มีการเผยแพร่แนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ไปยังผู้ที่สนใจ มีหลักฐานเชิงประจักษ์และสามารถตรวจสอบได้ เช่น website หน่วยงาน	0.5
		4.3 มีการประเมินผลการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้จนเกิดเป็น Best Practice ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือบุคคลอื่น	0.75
		4.4 ได้รับคัดเลือกผลงานที่มีแนวทางปฏิบัติที่ดีได้รับการเผยแพร่ในคลังความรู้ในระดับองค์กร	0.75
5	เป็นแบบอย่างที่ดีในระดับองค์กร / ภายนอกองค์กร	5.1 ได้รับคัดเลือกให้นำเสนอผลงานในเวทีการจัดการความรู้ในระดับองค์กร หรือสามารถต่อยอดเป็น CQI หรือ R2R ได้ หรือ	1
		5.2 ได้รับคัดเลือกให้นำเสนอผลงานในเวทีการจัดการความรู้ในระดับภายนอกองค์กร	เต็ม + 1



แบบฟอร์มการจัดการความรู้

ชื่อหน่วยงาน...งานสำนักงานอำนวยการ...

แบบฟอร์มส่วนที่ 1

ชื่อเรื่อง ...คือให้ไว หาให้เจอ พร้อมเสนอ ทันเหตุการณ์ ...

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

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

☐ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปประเด็นในกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เฉพาะในระดับหน่วยงาน/
แผนกของตนเอง

✓ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสรุปประเด็นใน ระหว่างหน่วยงาน / คร่อมสายงาน

- มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ แก่หน่วยงานภายในศูนย์การแพทย์ฯ ในการประสานงาน และติดตามแฟ้ม
เอกสารเสนอผู้อำนวยการศูนย์การแพทย์ฯ และหน่วยงานภายนอกที่มาติดต่อ

2. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม (ใส่รายชื่อผู้เข้าร่วมกิจกรรม)

ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1. นางสาวอัมพร บุญบุตร
2. นางสาวธิดารัตน์ พาที
3. นางญดา สืบเพ็ง
4. นางสาวกาญจน์สุดา ครุฑฉำ
5. นางสาวมงคลดี ฉัตรทอง
6. นายอำนาจ พลอยพลาย
7. นางเกตุดี สุดศิริ
8. นางอรุณ ชาวไทย
9. นางสาววาสนา บำบัดภัย
10. นางสาวกุลธิดา ศรีประยูร
11. นางสาวธนิศา มุ่งหมาย
12. นางสาวพัชรีวรรณ คงเพชร
13. นางสาวกิงดาว ฤกษ์ดี
14. นางสาวกรองแก้ว มากมี
15. นางสาวรุ่งลาวัลย์ ฤกษ์ดี
16. นางสุรีพร โพธิ์พันธุ์
17. นางสาวรุ่งรัชณี หร่ายรัตน์

ที่ปรึกษากิจกรรม

ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)

คุณอำนวย (Facilitator)

คุณลิขิต (Note Taker)

คุณกิจ

คุณกิจ

คุณกิจ

คุณกิจ

คุณกิจ

คุณกิจ

คุณกิจ

คุณกิจ

คุณกิจ

คุณกิจ

คุณกิจ

3. หลักการและเหตุผล

งานสำนักงานอำนวยการ ฝ่ายบริการ ศูนย์การแพทย์ฯ คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการ ด้านงานสารบรรณ งานเลขานุการ งานจัดการทรัพย์สิน งานไปรษณีย์ งานจัดเลี้ยงและห้องประชุม รวมทั้งงานกำกับดูแลแม่บ้านส่วนกลางและงานรักษาความปลอดภัย งานสารบรรณ เป็นหนึ่งในงานสำคัญของสำนักงานอำนวยการ มีบทบาทหน้าที่ในการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานเอกสารต่างๆ เริ่มตั้งแต่การจัดทำ การรับ การส่ง การเก็บรักษา การยืม จนถึงการทำลาย การติดตามค้นหาเอกสาร โดยปัจจุบัน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และงานสำนักงานอำนวยการ ศูนย์การแพทย์ฯ ได้นำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ในการดำเนินการด้านเอกสารต่างๆ ดังนี้

1. ระบบดิจิทัลสำหรับสารบรรณ (e-Saraban)
2. ระบบบันทึกรายการเอกสารเสนอผู้อำนวยการ (Reg-doc)
3. ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-document

งานสำนักงานอำนวยการ นำทั้ง 3 ระบบเข้ามามีใช้ในการดำเนินการด้านเอกสาร ดังนั้นการติดตามค้นหา ตรวจสอบสถานะของเอกสารอาจเกิดความสับสน ลำช้า ไม่ทันเวลา เนื่องจากมีระบบสารบรรณหลายระบบ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการตรวจสอบสถานะของเอกสาร งานสำนักงานอำนวยการ ซึ่งมีการกิจหลักในการปฏิบัติงานด้านเอกสารขององค์กร จึงได้ดำเนินการจัดการความรู้ หัวข้อ “คีย์ให้ไฉหาให้เจอ พร้อมเสนอทันเหตุการณ์”

เพื่อตอบสนองความต้องการของหน่วยงานภายในศูนย์การแพทย์ฯ 71 หน่วยงาน และหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานสาธารณสุข สำนักงานประกันสังคม โรงพยาบาลสถานศึกษาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันเหตุการณ์

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการระบบเอกสารของงานสารบรรณ
2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสืบค้นเอกสารในระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่ออำนวยความสะดวกและสร้างความพึงพอใจทั้งผู้ให้และผู้รับบริการ

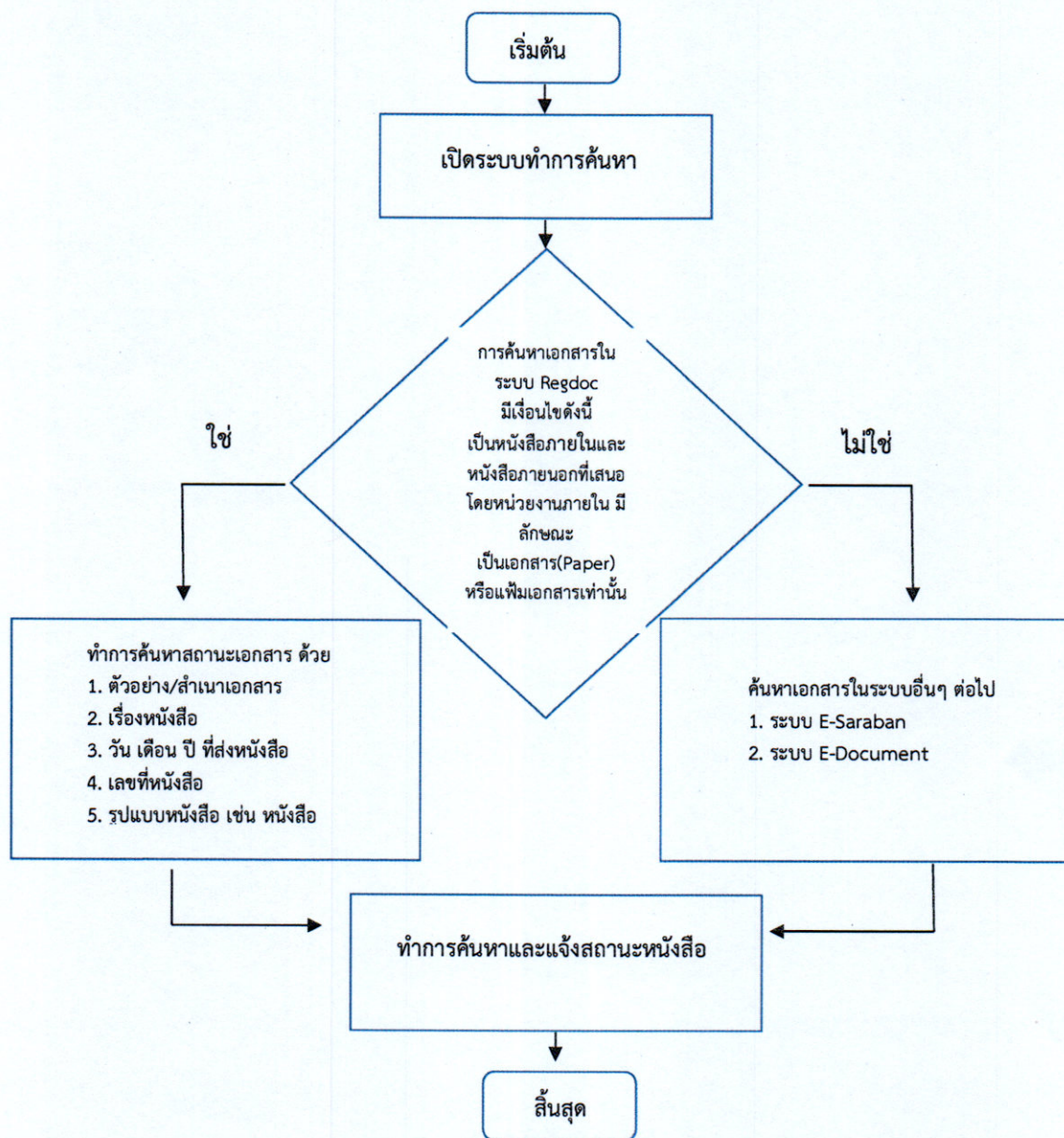
5. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. อุบัติการณ์ข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ 0 ครั้ง
2. สามารถลดระยะเวลาการคอยในการตอบคำถามลง 95%
3. ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับดี – ดีมาก $\geq 85\%$
4. ร้อยละความพึงพอใจของผู้ให้บริการระดับดี – ดีมาก $\geq 85\%$

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

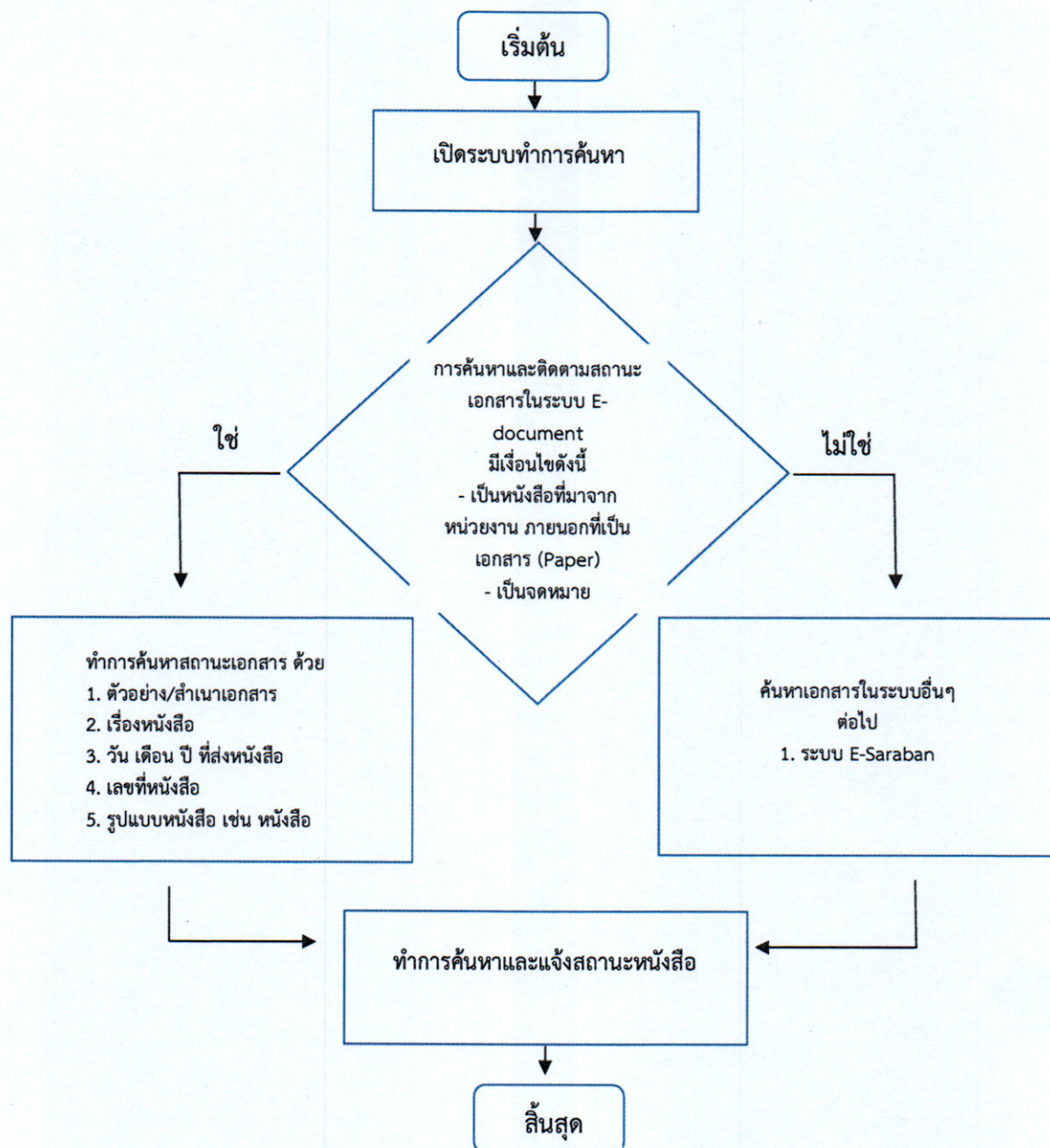
- งานสำนักงานอำนวยการ ได้ดำเนินการจัดทำ Focus Group โดยได้เชิญบุคลากรที่รับผิดชอบในระบบสารบรรณ แลกเปลี่ยนข้อคิดเห็น สรุปปัญหา และแก้ไขปัญหาร่วมกัน จึงสรุปออกมาเป็นขั้นตอนในการดำเนินการติดตามสถานะเอกสาร แต่ละประเภทดังนี้ ดังนี้

1. ขั้นตอนการติดตามสถานะเอกสาร ของระบบ Regdoc
(ระบบบันทึกการยกเอกสารเสนอผู้อำนวยการ)



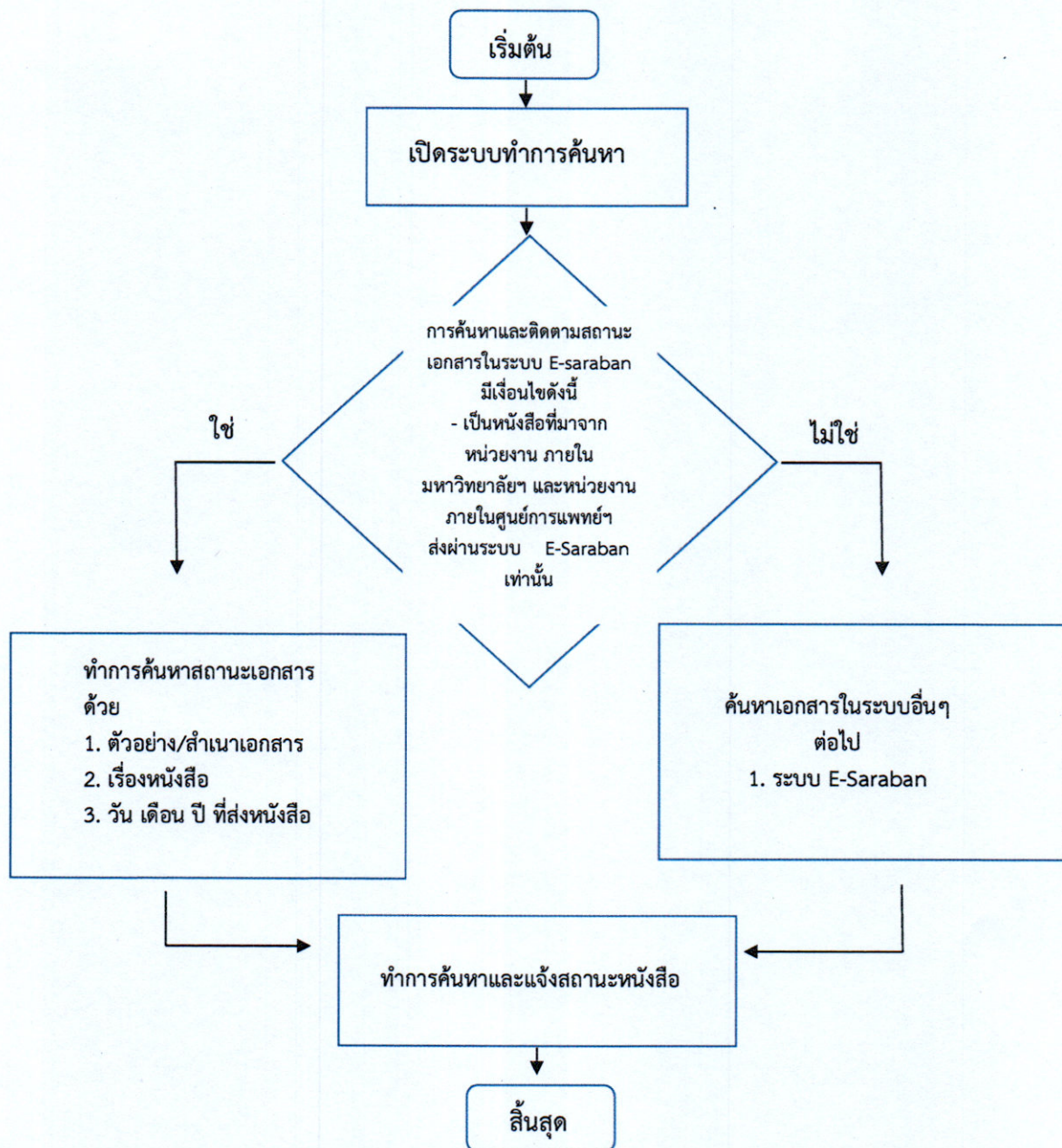
หากปฏิบัติตามขั้นตอนจะใช้ระยะเวลาไม่เกิน 5 นาที ต่อ 1 เรื่อง

2. ขั้นตอนการติดตามสถานะเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-Document



หากปฏิบัติตามขั้นตอนจะใช้ระยะเวลาไม่เกิน 5 นาที ต่อ 1 เรื่อง

2. ขั้นตอนการติดตามสถานะเอกสารในระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ E-Saraban



หากปฏิบัติตามขั้นตอนจะใช้ระยะเวลาไม่เกิน 5 นาที ต่อ 1 เรื่อง

7. หัวข้อที่หน่วยงานได้ดำเนินการ สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

7.1 ✓ มีแนวทางปฏิบัติ (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)

- มีแนวทางปฏิบัติและขั้นตอน ตามรายละเอียดในข้อ 6

7.2 ✓ มีนวัตกรรม (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)

- หน่วยงานบรรณ งานสำนักงานอำนวยการ ได้นำระบบการจัดการเอกสารทั้ง 3 ระบบ มาใช้เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และเพิ่มประสิทธิภาพโดยการคัดกรองเบื้องต้น ตาม Flow Chart ก่อนการค้นหาและติดตามสถานะของเอกสาร

7.3 ☐ มีคู่มือปฏิบัติ (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)

- อยู่ระหว่างดำเนินการประชาสัมพันธ์ไปยังหน่วยงาน

7.4 ✓ มีการขึ้นทะเบียนเอกสารคุณภาพ WI (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)

- อยู่ระหว่างดำเนินการดำเนินการสรุปข้อมูลและนำขึ้นทะเบียนเอกสารในรอบ 1/2569

7.5 ☐ แผ่นพับ/โปสเตอร์ที่ได้เผยแพร่ (ใส่รายละเอียดหรือแนบหลักฐาน)

.....
.....
.....

7.6 ☐ อื่นๆ (กรุณาระบุ)

.....
.....
.....

แบบฟอร์มส่วนที่ 2

8. มีการนำผลไปปฏิบัติ/ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

8.1 ✓ มีการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้ในการแก้ปัญหาในการทำงานจริงอย่างเป็นรูปธรรม

- ทำให้เกิดการเรียนรู้เกี่ยวกับการคัดกรองเอกสารเบื้องต้นตาม Flow Chart ส่งผลให้ การปฏิบัติงานในส่วนของการติดตามค้นหาเอกสาร รวดเร็ว ลดระยะเวลา เสนอหนังสือได้ทันต่อเหตุการณ์ ผ่านระบบการจัดการเอกสารทั้ง 3 ระบบ จากการดำเนินการทำกิจกรรม KM ในครั้งนี้ เพื่อให้การจัดการ ด้านเอกสารมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น งานสำนักงานได้เสนอให้นำระบบ “ระบบบันทึกรายการเอกสารเสนอ ผู้อำนวยการ Regdoc” เพื่อขยายขอบเขตการให้บริการ โดยสามารถให้แต่ละหน่วยงานของ ศูนย์การแพทย์ฯ เข้าสู่ระบบเพื่อสามารถติดตามสถานะเอกสารได้ โดยจะนำไปปรับปรุง เพิ่มเติมในระยะต่อไป

8.2 ✓ มีการเผยแพร่แนวทางปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ไปยังผู้ที่สนใจ มีหลักฐานเชิงประจักษ์และสามารถตรวจสอบได้ เช่น website หน่วยงาน หรือบันทึกข้อความหรืออื่นๆ (กรุณาระบุรายละเอียด)

- ในระยะแรกหน่วยงานได้เริ่มดำเนินการให้คำแนะนำแก่ผู้มาติดต่อ ให้เข้าใจประเภทหนังสือที่ส่งมาว่าหนังสือของท่านเป็นหนังสือที่จัดอยู่ในประเภทใดส่งผ่านระบบใด (การคัดกรองเอกสาร) ขั้นตอนการค้นหามีขั้นตอนอย่างไร เริ่มจากหน่วยงานภายใน เช่น งานพัสดุ งานจัดเก็บรายได้ เป็นต้น จากนั้นจะดำเนินการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและแนวทางปฏิบัติในขั้นตอนต่อไป

8.3 ✓ มีการประเมินผลการนำแนวทางปฏิบัติไปใช้จนเกิดเป็น Best Practice ที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานหรือบุคคลอื่น

- เบื้องต้นการประสานงานไปยังเลขานุการ ผู้อำนวยการ เกี่ยวกับการติดตามแฟ้มเอกสาร หรือหนังสือที่ผู้อำนวยการต้องการสอบถามสถานะ ได้รับความรวดเร็วมากขึ้น สามารถสืบข้อมูลค้นหาเอกสารและตอบข้อมูลสถานะของเอกสารได้อย่างทันท่วงที

After Action Review (AAR)

9.1 ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาหน่วยงานของท่านได้อย่างไร

- งานสำนักงานผู้อำนวยการ ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักของการจัดการด้านเอกสารขององค์กร มีแนวทางการปฏิบัติงานที่ชัดเจน เชื้อถือและอ้างอิงได้ตามระบบ
- มีการนำปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน มาทบทวน วางแผน แก้ไขปัญหาร่วมกัน เกิดการทำงานเป็นทีม
- บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับผลงาน และนำมาปรับปรุงเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ

9.2 ท่านสามารถนำองค์ความรู้ไปพัฒนาองค์กรได้อย่างไร

- สามารถทำให้ระบบบริการติดตามสถานะเอกสารของหน่วยงานภายในและภายนอกองค์กรเกิดความสะดวกรวดเร็ว ลดระยะเวลารอคอย ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจ ตอบสนองนโยบาย ด้วยการมีระบบคัดกรองเอกสาร และดำเนินการตาม Flowchart พร้อมเสนอหนังสือได้ทันต่อเหตุการณ์

แผนพัฒนาต่อเนื่อง

งานสำนักงานผู้อำนวยการ มีแผนในพัฒนาระบบ Regdoc (ระบบบันทึกรายการเสนอผู้อำนวยการลงนาม) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการค้นหาสถานะเอกสารเสนอผู้อำนวยการลงนาม โดยทุกหน่วยงานภายในศูนย์การแพทย์ฯ สามารถเข้าสู่สถานะของเอกสารที่ส่งมาได้ในระบบ Regdoc โดยจะนำไปปรับปรุงพัฒนาในระยะต่อไป

10 ภาพประกอบการทำกิจกรรม (กรุณาแนบภาพ)



ลงชื่อ.....นาง สืบเพ็ญ
(.....นางณดา สืบเพ็ญ.....)
หัวหน้างานสำนักงานอำนวยการ
(หัวหน้าหน่วยงาน/ผู้ที่เกี่ยวข้อง)