

แบบสรุปการจัดการความรู้

1. การจัดการความรู้ของหน่วยงาน สายปฏิบัติการภาควิชาคลินิก

หัวข้อในการจัดการความรู้ (Knowledge Vision)

เรื่อง เทคนิคการจัดการ KPI ของสายสนับสนุนวิชาการให้ประสบความสำเร็จ

วัน/เดือน/ปี ที่จัดการความรู้ 5 – 6 ตุลาคม 2560

2. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม

1.	นางณัฐพร	เทศมหา	ผู้จัดการความรู้ (KM Manager)
2.	นส.สุปราณี	ทุมสิทธิ	คุณอำนวย (Facilitator)
3.	นส.สรลรัตน์	สุขศิลป์	คุณลิขิต (Note Taker)
4.	นส.ปัทมา	สดมภ์	คุณกิจ
5.	นส.ลัดดาวัลย์	เหมือนแย้ม	
6.	นส.ชญชิตา	ขุนไพชิต	
7.	นายสมเกียรติ	มาลัย	
8.	นส.จันทร์เพ็ญ	บุญเคลิ้ม	
9.	นส.ปาริชาติ	บุญสถิตย์	
10.	นส.วรรณดี	ศรีชะเสื่อ	
11.	นส.นิตยา	ทองแก้ว	
12.	นส.สุนันทา	โหยหวน	
13.	นางมณฑา	ทันสมัย	
14.	นส.วนัสสุดา	เดวิเลาะ	
15.	นส.วัลยา	นุชนิม	
16.	นางธัญญาดา	โถมเขียว	
17.	นส.แก้วตา	ทองดอนอับ	
18.	นส.โสธญา	ธรรมทรัพย์	
19.	นส.สุกัญญา	พงษ์มาลา	
20.	นส.สุนันทา	รักสนิท	
21.	นส.จารุภัทร	ทองแก้ว	
22.	นส.ชนิดา	งามประดับ	
23.	นางไพเราะ	บุตรลพ	
24.	นส.ทิภาพร	รติธรรมานนท์	
25.	นส.วชิราพรรณ	รอดเกิด	

3. หลักการและเหตุผล

องค์กรต่าง ๆ ในปัจจุบันนี้ เป็นยุคของการบริหารจัดการสมัยใหม่ ทำให้คนทำงานในทุกระดับชั้นต้องมีความเข้าใจและยอมรับการปรับเปลี่ยนที่รวดเร็ว ดัชนีชี้วัดผลงาน Key Performance Indicator : KPI จึงเป็นเสมือนเครื่องมือที่สำคัญที่จะทำให้ผู้ทำงานนั้นเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเองได้อย่างลึกซึ้ง KPI จะเชื่อมโยงกับพันธกิจหรือยุทธศาสตร์ขององค์กร สามารถนำไปใช้ได้จริง เหมาะสมกับงาน ตอบสนองเป้าหมาย

คณะแพทยศาสตร์ มศว ได้นำหลักเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของสายวิชาการและสายปฏิบัติการ พร้อมทั้งปรับปรุง ดัชนีชี้วัดผลงาน Key Performance Indicator : KPI จากการปฏิบัติงานประจำเพื่อให้ได้ผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการทำงานของบุคลากรของคณะฯ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ดังนั้น ผู้ปฏิบัติงานสายสนับสนุนวิชาการ (สายปฏิบัติการ) ภาควิชาคลินิก จึงได้จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหัวข้อ “เทคนิคการจัดการ KPI ของสายสนับสนุนวิชาการให้ประสบความสำเร็จ” เพื่อให้เป็นเวทีการรับฟังปัญหา รวมทั้งแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และหาแนวทางปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และพันธกิจของคณะแพทยศาสตร์ มศว

4. วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจและแก้ไขปัญหาในการเลือกตัวชี้วัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประสบการณ์ในการเก็บข้อมูลของแต่ละคนให้สอดคล้องกับตัวชี้วัด
3. เพื่อหาแนวทางการปฏิบัติ การเก็บข้อมูล รวมทั้งการติดตามประเมินผล และปรับปรุงคุณภาพงานอย่างต่อเนื่อง

5. เป้าหมาย/ตัวชี้วัด

1. จำนวนของผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ > 80%
2. ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้เข้าร่วม \geq 80%
3. มีความรู้ความเข้าใจการตัวชี้วัดและการทำ KPI \geq 80%

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

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

7. กระบวนการจัดการความรู้

กระบวนการ	รายละเอียด	สรุป/วิเคราะห์/ประเมินผล
กำหนดหัวข้อ การกำหนดดัชนีชี้วัดผลงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์และพันธกิจของคณะแพทยศาสตร์ มศว	เนื่องจาก คณะแพทยศาสตร์ มศว ได้กำหนด ดัชนีชี้วัดผลงาน Key Performance Indicator : KPI ให้มีสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และพันธกิจของคณะฯ ทำให้บุคลากรสายปฏิบัติการต้องเก็บรวบรวมข้อมูล ในการปฏิบัติงานเพื่อประกอบตัวชี้วัดให้	จากที่ได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลดัชนีชี้วัดผลงานของแต่ละคน ทำให้ทราบว่ามีการเก็บข้อมูลไม่เหมือนกัน ไม่มีการ re-check ข้อมูลร่วมกัน ทำให้เกิดการสับสน

กระบวนการ	รายละเอียด	สรุป/วิเคราะห์/ประเมินผล
	ตอบสนองยุทธศาสตร์หรือพันธกิจในทิศทางเดียวกัน	และทำงานซ้ำซ้อน จึงได้หาแนวทางและกำหนดร่วมกันเพื่อให้ดัชนีตัวชี้วัดผลงานสอดคล้องกับยุทธศาสตร์และพันธกิจของคณะแพทยศาสตร์ มศว
ค้นหาสาเหตุ	ปัจจุบันดัชนีชี้วัดผลงานของสายปฏิบัติการไม่เป็นไปตามยุทธศาสตร์และพันธกิจของคณะฯ เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยน ทำให้การเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผ่านมาไม่ชัดเจน และไม่สามารถตอบสนองยุทธศาสตร์หรือพันธกิจของคณะฯ ได้	
วิธีการแก้ไข	รวบรวมข้อมูลโดยการจัดเก็บแยกหมวดหมู่ให้ชัดเจน มีการตรวจเช็คเป็นระยะ พร้อมทั้งรวบรวมเป็นสถิติเสนอต่อหัวหน้าภาควิชาเพื่อตรวจสอบ และนำผลที่ได้มาปรับปรุง/พัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องพร้อมทั้งสามารถวัดผลและรายงานข้อมูลได้	

8. Key Success Factor (ปัจจัยที่ทำให้ประสบความสำเร็จ สรุปจากกระบวนการจัดการความรู้ในข้อ.7)

1. ได้ตัวชี้วัด KPI ที่ถูกต้อง ครบถ้วน มีประสิทธิภาพตรงตามยุทธศาสตร์/พันธกิจของคณะฯ
2. ได้ความรู้ความเข้าใจ และแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลพร้อมในการรายงานผล

9. นวัตกรรมหรือสิ่งที่ได้จากการจัดการความรู้ (กรุณาแนบหลักฐาน)

- คู่มือ
- แผ่นพับ
- โปสเตอร์
- โปรแกรมหรือระบบต่างๆ

หรือ มีการเผยแพร่ความรู้ช่องทางต่างๆ (ระบุ) ใน Group Line ของสายปฏิบัติการภาควิชาฯ คลินิก

10. ผลจากการดำเนินการทำกิจกรรม KM

1. ผู้เข้าร่วมกิจกรรม มีความรู้ความเข้าใจในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อให้ตรงกับดัชนีตัวชี้วัด
2. ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะร่วมกัน
3. ได้แนวทางปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน

11. After Action Review (AAR)

1. ท่านคิดว่าท่านบรรลุในเรื่องใดบ้าง
ได้ดัชนีตัวชี้วัดตรงตามยุทธศาสตร์/พันธกิจของคณะฯ

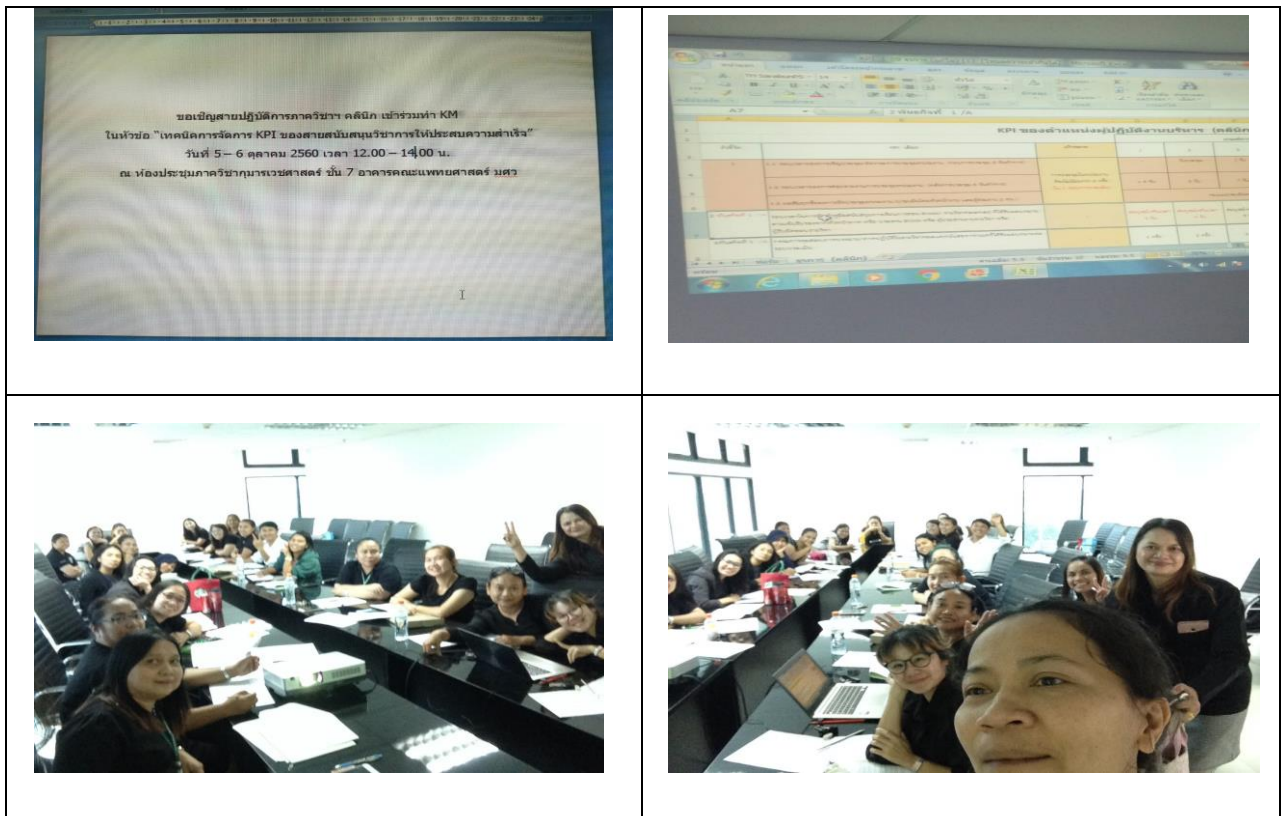
2. ท่านคิดว่าเรื่องใดที่ไม่บรรลุ
ระยะเวลาในการจัดกิจกรรมมีน้อย เนื่องจากมีภาระงานประจำเยอะ

3. ท่านต้องการปรับขั้นตอนการทำงานใดบ้าง
ไม่มี

4. ท่านสามารถนำไปปรับปรุงพัฒนาได้อย่างไร
ทำให้ทำงานเป็นระบบได้มากขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น การปฏิบัติงานเมื่อไปในทิศทางเดียวกัน
จะทำให้งานเสร็จเร็ว มีปัญหาน้อย ประสบความสำเร็จและสามารถตอบสนองยุทธศาสตร์/พันธกิจของคณะฯ

12. ข้อเสนอแนะ
ไม่มี

13. ภาพประกอบการทำกิจกรรม



Anna Inabang

(นางณัฐพร เทศมหา)

ผู้ปฏิบัติงานบริหารภาควิชากุมารเวชศาสตร์