

ใบสมัครเพื่อเสนอบทความในงานการประชุม

THAILAND QUALITY CONFERENCE & The 20th Symposium on TQM-Best Practices in Thailand

ประเภทการสมัคร [] TQM-Best Practices (ต้องจัดทำ Abstract, Full Paper, Presentation Slide และการทดลองนำเสนอผลงาน)
 [✓] TQM-Progressive Learners (ต้องจัดทำ Abstract, Presentation Slide เท่านั้น)

ประเภทองค์กร [] หน่วยงานธุรกิจเอกชน [] หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ [] หน่วยงานด้านการศึกษา
 [✓] หน่วยงานราชการและองค์กรของรัฐ [] หน่วยงานทางด้านสาธารณสุข

ชื่อเรื่องนำเสนอการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความผิดพลาดของเอกสารติดต่อราชการ.....

เป็น “**วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม**” ของกระบวนการ ในหมวด (โปรดเลือก 1 หมวดเท่านั้น)

- | | |
|--|--|
| [] 1. การนำองค์กร | [] 2. การวางแผนเชิงกลยุทธ์และการจัดการนโยบาย |
| [] 3. การเอาใจใส่ลูกค้าและตลาด | [] 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ |
| [] 5. การเอาใจใส่ทรัพยากรบุคคล | [✓] 6. การจัดการกระบวนการ |
| [] 7. การประยุกต์ระบบมาตรฐานต่างๆเข้ากับการบริหารจัดการ | |

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.)

ที่อยู่ 111 อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง
 อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

โทรศัพท์ ...0 2564 7000..... โทรสาร0 2564 7084.....เว็บไซต์www.nstda.or.th.....

ชื่อผู้เขียน (ผู้นำเสนอ)นางสุปราณี...บุญวงษ์..... ตำแหน่งผู้จัดการ.....

โทรศัพท์0 2564 7000..ต่อ...81856..... โทรสาร 0 2564 7084.....

มือถือ0 61536 3954..... อีเมลsupraneea@nstda.or.th.....

สรุปจุดที่เป็น “วิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยม” (อย่างน้อย 1 ข้อ)

พัฒนากระบวนการทำงานเพื่อเพิ่มทักษะให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานและแก้ปัญหาในงานที่ทำอยู่ให้เกิดความต่อเนื่องได้ โดยผ่านกระบวนการถ่ายทอดความรู้แบบมีส่วนร่วม รวมทั้งการจัดทำองค์ความรู้เพื่อเผยแพร่ให้พนักงานสามารถเข้าถึงข้อมูลและเรียนรู้ด้วยตนเองโดยสะดวก ส่งผลให้พนักงานสามารถจัดทำหนังสือ/เอกสารติดต่อราชการได้ตรงตามระเบียบสารบรรณ สามารถสื่อสารความหมายได้ถูกต้อง ตรงประเด็นมากยิ่งขึ้น ประกอบกับรูปแบบการพัฒนางานที่สร้างขึ้นนี้ ยังนำมาใช้เป็นตัวอย่างสำหรับการปฏิบัติงานให้กับพนักงานในรุ่นต่อไปได้ จึงเป็นการส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีขึ้น เอื้อให้พนักงานได้มีช่องทางเพิ่มพูนความรู้เพื่อพัฒนาศักยภาพตนเองและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประสิทธิผล (ต้องวัดค่าได้อย่างน้อย 1 ข้อ)

- 1) ลดระยะเวลาในการแก้ไขเอกสารที่ผิดพลาด จาก 141.25 ชม. เหลือ 2.42 ชม. คิดเป็น 98.29%
- 2) ลดต้นทุนค่าแรงของเวลาการแก้ไขเอกสารที่ผิดพลาดจาก 42,375 บาท ลดลงเหลือ 725 บาท คิดเป็น 98.29% (ต้นทุนค่าแรงมาตรฐานระดับเจ้าหน้าที่ ชั่วโมงละ 300 บาท หรือนาทีละ 5 บาท)
- 3) เพิ่มคุณภาพของหนังสือ/เอกสารติดต่อราชการให้ดียิ่งขึ้น นำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีของหน่วยงาน
- 4) สร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานด้านเอกสารติดต่อราชการ และสร้างวัฒนธรรมองค์กรแห่งการเรียนรู้

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ จัดให้ผู้สนใจเข้าเยี่ยมชม “Best-Practices” ขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [] ไม่อนุญาต

การอนุญาตให้มูลนิธิฯ บันทึกวิดีโอผลงานระหว่างที่นำเสนอในวันการจัดงานขององค์กรผู้สมัครนี้ได้

[✓] อนุญาต [] ไม่อนุญาต

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : การปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความผิดพลาดของเอกสารติดต่อราชการ

ประวัติและความเป็นมาโดยย่อ :

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) เป็นหน่วยงานในกำกับของกระทรวงวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี พ.ศ. 2534 โดยมีคณะกรรมการพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (กวทช.) กำกับดูแลทิศทางการดำเนินงาน มีพันธกิจในการนำวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี นวัตกรรมและการออกแบบมาพัฒนาผู้ประกอบการไทยด้วยการสร้างสรรค์งานวิจัยพัฒนา ตลอดจนผลักดันการถ่ายทอดเทคโนโลยีไปสู่การใช้ประโยชน์เชิงพาณิชย์ ด้วยกลไกต่างๆ ตั้งแต่การพัฒนากำลังคน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พัฒนาองค์ความรู้เพื่อเผยแพร่ รวมถึงกลไกด้านการเงิน เพื่อส่งเสริมและผลักดันให้ผู้ประกอบการไทยสามารถยกระดับความสามารถทางการแข่งขันด้านเทคโนโลยี และพัฒนาองค์กรให้เจริญเติบโตได้อย่างยั่งยืน ด้วยการดำเนินงานร่วมกันของศูนย์วิจัยแห่งชาติ 4 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์พันธุวิศวกรรมและเทคโนโลยีชีวภาพแห่งชาติ (BIOTEC) ศูนย์เทคโนโลยีโลหะและวัสดุแห่งชาติ (MTEC) ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC) ศูนย์นาโนเทคโนโลยีแห่งชาติ (NANOTEC) ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี (TMC) และสถาบันการจัดการเทคโนโลยีและนวัตกรรมเกษตร รวมถึงสำนักงานกลางที่มีสายงานบริหาร เป็นหน่วยงานสนับสนุนการทำงานของศูนย์ต่างๆ ของ สวทช.

วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรม พันธกิจ นโยบาย :

สวทช. ให้ความสำคัญด้านการบริหารจัดการภายในที่มีประสิทธิภาพเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานทุกส่วนภายในองค์กรให้สามารถขับเคลื่อนไปยังเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด เช่น การดำเนินกิจกรรมด้านบริหารคุณภาพภายในองค์กรมาตั้งแต่ปี 2537 โดยมีการนำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 เข้ามาดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานสากล เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นได้ว่ากระบวนการต่างๆ ได้รับการควบคุมและสามารถตรวจสอบได้อย่างมีคุณภาพและเกิดประสิทธิภาพ ด้วยการกำหนดคุณลักษณะผลงานที่มีคุณภาพขององค์กรไว้ ดังนี้

นโยบายคุณภาพ

1. ความถูกต้อง ความครบถ้วน
2. ความรวดเร็ว และความตรงต่อเวลา
3. ความเป็นเลิศ
4. ความสอดคล้องต่อกฎ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง
5. ความถูกต้องตามหลักจริยธรรม โปร่งใสตรวจสอบได้
6. ความเชื่อมโยงในองค์กร

ซึ่งนโยบายคุณภาพดังกล่าว ตรงกับคุณลักษณะการส่งมอบผลงานตามภารกิจของสำนักผู้อำนวยการสำนักงานกลาง ด้านการจัดทำหนังสือและเอกสารติดต่อราชการ ทั้งยังสอดคล้องตามค่านิยมหลัก (Core Values) ของ สวทช. โดยเฉพาะเรื่องการทำงานเป็นทีมที่พร้อมช่วยเหลือกัน ด้วยความเข้าใจห่วงใยซึ่งกันและกัน และการสื่อสารสองทางเพื่อเป้าหมายเดียวกัน (Teamwork) และเรื่องความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบงานที่มีคุณภาพ ตรงตามคำมั่นสัญญาเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก มุ่งเน้นผลลัพธ์ มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ยึดถือคำมั่นสัญญา มีความคล่องตัว (Deliverability)

ด้วยนโยบายคุณภาพขององค์กร ทำให้ปฏิเสธไม่ได้ว่าการบริหารงานเอกสาร หรืองานสารบรรณ เป็นกลไกสำคัญลำดับต้นของหน่วยงานต่างๆ ในทุกระดับที่ต้องใช้ทักษะการสื่อสารเป็นสื่อในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย

ตามวัตถุประสงค์ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เลขานุการผู้บริหาร ตลอดจนพนักงานผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงาน จำเป็นต้องมีความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงานได้อย่างดีและมีคุณภาพ สามารถสื่อความหมายได้ถูกต้อง ตรง ประเด็น และเข้าใจตรงกัน ทั้งนี้เพื่อให้การบริหารงานเอกสารของหน่วยงานดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย เป็นระบบ ที่ให้ความสะดวก ถูกต้องตามระเบียบ มีประสิทธิภาพ ประหยัดเวลา แรงงาน และค่าใช้จ่าย ทั้งยังช่วยลดความเสี่ยง ที่อาจเกิดขึ้นจากความผิดพลาดของหนังสือติดต่อราชการ ส่งเสริมให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร

ค่านิยมหลัก (Core Values) ของ สวทช. ประกอบด้วย

- Nation First : คำนึงถึงประโยชน์ของชาติและส่วนรวมเป็นหลัก มีจิตสำนึกและความรับผิดชอบต่อสังคม มีความเสียสละ คิดถึงทิศทางของส่วนรวม
- Science and Technology Excellence : การยึดมั่นในการสร้างความเป็นเลิศในทุกสิ่งที่ทำ อันเกิดจากการใฝ่รู้ ริเริ่มและสร้างสรรค์ ด้วยมาตรฐานสูงสุด
- Teamwork : การทำงานเป็นทีมที่พร้อมช่วยเหลือกัน ด้วยความเข้าใจห่วงใยซึ่งกันและกัน และการสื่อสารสองทางเพื่อเป้าหมายเดียวกัน กล้าวิพากษ์เชิงสร้างสรรค์ เปิดใจ รับฟัง มีน้ำใจ ห่วงใย พร้อมแบ่งปัน
- Deliverability : ความมีความมุ่งมั่นที่จะส่งมอบงานที่มีคุณภาพ ตรงตามคำมั่นสัญญาเพื่อความพึงพอใจของลูกค้าภายในและลูกค้าภายนอก มุ่งเน้นผลลัพธ์ มีความมุ่งมั่น กระตือรือร้น ยึดถือคำมั่นสัญญา มีความคล่องตัว
- Accountability and Integrity : เป็นมากกว่าความรับผิดชอบต่อ หมายถึงความมีจริยธรรม โปร่งใส มีวินัยต่อกฎระเบียบ กติกา กล้ายืนหยัด ทำในสิ่งที่ถูกต้อง และความซื่อสัตย์ต่อองค์กรและสายงานอาชีพ

รายละเอียดเพิ่มเติมของวิธีปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดีเยี่ยมที่สอดคล้องกับค่าประสิทธิผล : (1-2 หน้า)

สำนักผู้อำนวยการ สำนักงานกลางได้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงาน เพื่อลดจำนวนเอกสารผิดพลาดที่ต้องแก้ไข โดยใช้ระบบควบคุมภาพ Q.C.C. และหลักการ PDCA เป็นแนวทางในการดำเนินงาน และมีความคาดหวังถึงประโยชน์ที่ผู้รับบริการจะได้รับ คือ ความเข้าใจที่ถูกต้องของการจัดทำหนังสือ/เอกสารติดต่อราชการ อันจะส่งผลให้สามารถนำเสนอเอกสารถึงผู้บริหารพิจารณาให้ความเห็นได้รวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งยังลดปริมาณการใช้กระดาษ ลดค่าใช้จ่ายจากการพิมพ์ที่ผิดพลาด และสร้างความพึงพอใจในที่สุด

ปีงบประมาณ 2560 เป็นปีแรกที่เริ่มต้นจัดตั้งกลุ่มเพื่อให้สมาชิกได้ร่วมกันสำรวจปัญหาและพบว่า เอกสารที่จะนำเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณามีความผิดพลาดคิดเป็นร้อยละ 30 จึงกำหนดเป้าหมายที่จะลดจำนวนเอกสารผิดพลาดที่ต้องแก้ไขให้ได้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ภายในปีงบประมาณ 2560 และเมื่อวิเคราะห์สาเหตุด้วยแผนผัง ก้างปลา (Cause and Effect Diagram) พบว่าสาเหตุหลักที่เป็นปัญหาสำคัญลำดับต้นๆ ของความผิดพลาดมาจากพนักงานขาดความรู้ที่ถูกต้องในการจัดทำเอกสาร และขาดข้อมูลช่วยสนับสนุนการทำงานที่เป็นมาตรฐาน สมาชิกจึงได้ร่วมกันกำหนดแผนการแก้ไข โดยพัฒนาองค์ความรู้เพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ข้อมูลช่วยเหลือนการจัดทำหนังสือ/เอกสารติดต่อราชการ และสร้าง Template มาตรฐานรวมถึง Checklist ต่างๆ บนระบบหลักของหน่วยงานที่พนักงานทุกคนเข้าถึงได้ทุกที่ทุกเวลา (NSTDA intranet) ตลอดจนให้คำแนะนำช่วยเหลือตรวจสอบเอกสารหน้างานจริง ทำให้เอกสารที่ต้องแก้ไขลดลงจากร้อยละ 30 เหลือร้อยละ 10 ภายในปีงบประมาณ 2560 และบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

สมาชิกกลุ่มได้นำโครงการดังกล่าวกลับมาทบทวน นำผลที่ตรวจสอบแล้วกลับมาพิจารณาในรายละเอียดลึก ลงไป ทำให้พบว่ายังปรากฏฝ่ายหนึ่งที่ยังจัดทำเอกสารไม่ถูกต้อง และพบความผิดพลาดของเอกสารถึงร้อยละ 51 สมาชิกกลุ่มจึงได้พิจารณาร่วมกันและมีความเห็นว่าแผนการแก้ไขปัญหาที่ผ่านมามีแนวโน้มยังไม่ครอบคลุมเพียงพอที่จะสามารถจัดปัญหาได้ทั้งหมด ประกอบกับฝ่ายที่ยังประสบปัญหานั้น เป็นฝ่ายที่ได้จัดตั้งขึ้นมาใหม่ บุคลากรอาจจะยังขาดความเข้าใจที่ถูกต้องเรื่องการจัดทำเอกสารติดต่อราชการ สมาชิกกลุ่มจึงตกลงร่วมกันที่จะปรับปรุงและพัฒนากระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานด้านเอกสารของหน่วยงานต่างๆ ให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นอย่างเห็นผลชัดเจนเป็นรูปธรรมต่อไปในปีงบประมาณ 2561 ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์สาเหตุ

อีกครั้งพบว่าสาเหตุที่ทำให้เอกสารผิดพลาด ยังคงเป็นสาเหตุในลักษณะเดียวกับปีงบประมาณ 2560 โดยสามารถแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มหลัก คือ 1) สาเหตุของปัญหาที่เกิดจากกระบวนการทำงานภายในร้อยละ 85 และ 2) สาเหตุที่เป็นปัจจัยเหนือการควบคุมร้อยละ 15

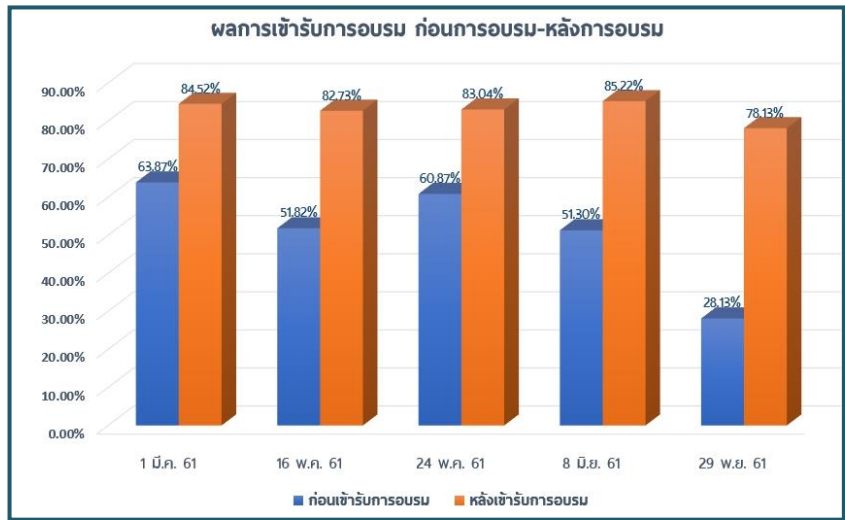
ดังนั้นมาตรการการแก้ไขในครั้งนี้ จึงมุ่งเน้นการพัฒนากระบวนการภายในและการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมของพนักงาน ด้วยหลักของการพัฒนาคน พัฒนางาน และพัฒนาทีมงาน ดังนี้

1. ลงพื้นที่สอบถามความเห็นและต้องการของพนักงานกลุ่มเป้าหมาย
2. พัฒนาหลักสูตรการบรรยายเฉพาะขององค์กร (Knowledge sharing) และจัดทำคู่มือ Full Paper
3. ปรับปรุงข้อมูลแหล่งสืบค้นด้านหนังสือ/เอกสารติดต่อราชการบน NSTDA Intranet ให้มีตัวอย่างที่หลากหลายมากขึ้นสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการทำงานได้ทันที
4. บันทึกวิดีโอการบรรยายเพื่อสามารถกลับมาทบทวนเนื้อหาความรู้ได้อย่างต่อเนื่อง
5. จัดทำ Poster สรุปสาระสำคัญ (Help Information) และสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ด้วย QR Code
6. เผยแพร่ข้อมูลสาระสำคัญของการจัดทำหนังสือ/เอกสารติดต่อราชการ บนคลังทรัพยากรการศึกษาแบบเปิด <https://oer.learn.in.th> (โครงการระบบสื่อออนไลน์เพื่อการเรียนรู้ทางไกล)

ซึ่งจากการดำเนินงานโครงการปรับปรุงกระบวนการอย่างต่อเนื่อง พบว่าเอกสารผิดพลาดที่ต้องแก้ไขตลอดระยะเวลา 16 เดือน (กุมภาพันธ์ 2560 - มิถุนายน 2561) ลดจากร้อยละ 30 เหลือร้อยละ 10 และร้อยละ 8 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ามาตรการการแก้ไขมีผลต่อการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นอย่างชัดเจน อีกทั้งพนักงานได้พัฒนาทักษะการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกัน จึงที่เป็นประโยชน์โดยตรงต่อบุคลากรในหน่วยงาน ทั้งนี้สามารถสรุปผลการดำเนินงานได้ดังนี้

1. ลดระยะเวลาในการแก้ไขเอกสารที่ผิดพลาด จาก 141.25 ชม. เหลือ 2.42 ชม. คิดเป็น 98.29%
2. พนักงานมีศักยภาพเพิ่มขึ้นจริง สามารถแก้ไขปัญหาในงานที่ทำอยู่ได้และเกิดความต่อเนื่องในการดำเนินงาน โดยเฉพาะฝ่ายที่ประสบปัญหาเรื่องการจัดทำเอกสาร สามารถลดความผิดพลาดของเอกสารจากเดิมร้อยละ 51 เหลือเพียงร้อยละ 17
3. ลดต้นทุนค่าแรงของเวลาการแก้ไขเอกสารที่ผิดพลาดจาก 42,375 บาท ลดเหลือ 725 บาท คิดเป็น 98.29% (ต้นทุนค่าแรงมาตรฐานระดับเจ้าหน้าที่ ชั่วโมงละ 300 บาท หรือนาทีละ 5 บาท)
4. จัดทำหลักสูตรและเผยแพร่องค์ความรู้ของหน่วยงานเรื่องมาตรฐานการจัดทำหนังสือ/เอกสารติดต่อราชการที่สามารถเข้าถึงได้ง่าย
5. ส่งเสริมให้คุณภาพชีวิตในการทำงานดีขึ้น
6. ได้พัฒนาทักษะการถ่ายทอดความรู้ในบทบาทของการเป็นวิทยากรผู้บรรยาย
 - วันที่ 29 มี.ค.2561 ผู้เข้าฟังบรรยายจำนวน 43 คน (เฉพาะพนักงาน NANOTEC)
 - วันที่ 16 พ.ค.2561 ผู้เข้าฟังบรรยายจำนวน 81 คน (พนักงานสำนักงานกลาง)
 - วันที่ 24 พ.ค.2561 ผู้เข้าฟังบรรยายจำนวน 75 คน (พนักงานสำนักงานกลาง)
 - วันที่ 8 มิ.ย.2561 ผู้เข้าฟังบรรยายจำนวน 31 คน (เฉพาะฝ่ายการเงิน/ฝ่ายกฎหมาย)
 - วันที่ 29 พ.ย.2561 ผู้เข้าฟังบรรยายจำนวน 11 คน (เฉพาะงานวิทยาศาสตร์ในโรงเรียนชนบท)

ความรู้ความเข้าใจเนื้อหาหลักสูตร



ภาพกิจกรรม

